



HOSPITAL
MILITAR
CENTRAL

MINDEFENSA

TODOS POR UN
NUEVO PAÍS

"Salud - Calidad - Humanización"

Bogotá, D.C., 29 AGO 2016

25175

N°

DIGE-OCIN

Señor Mayor General (RA)
Luis Eduardo Pérez Arango
Director General
Bogotá, D.C.

Asunto: Seguimiento Semestral Atención al Usuario

En cumplimiento del Plan Acción de la Oficina de Control Interno 2016 y el artículo 76 de la Ley 1474/11 Estatuto Anticorrupción, a continuación me permito presentar el informe del seguimiento realizado a la atención dada a las quejas, denuncias y reclamos presentados por los Usuarios, en el Área de Atención al Usuario, durante el primer semestre de 2016, con el siguiente resultado:

1. El Área cuenta con el módulo de Quejas y Reclamos del Sistema Dinámica Gerencial, para el registro de las Peticiones Quejas y Reclamos (PQR'S) que se reciben a través de la página web, Outlook, físicas, personalmente, telefónicamente y buzón; en verificación realizada el 26 de julio/16 se observa que en el sistema de información entre el 01 de enero al 30 de junio/16, solamente están registradas 323, mientras que en la base de datos que llevan en hoja electrónica se encuentran 980 registros, presentando una diferencia de 657, incumpliendo con el procedimiento Ruta y Manejo de la Información PL-AIUS-PR-03, el cual indica que toda la información que ingresa al Área debe ser registrada en el sistema y a la orden impartida por la Dirección General sobre la utilización de los módulos del sistema; diferencia representada en 227 PQR'S recibidas por la página web Institucional y 430 recibidas por diferentes medios.

2. De acuerdo a lo observado en el Área de Atención al Usuario en el primer semestre/16, se registraron 980 requerimientos, distribuidos así: 719 Peticiones, 142 Quejas y 119 Reclamos, de acuerdo con las PQR'S y la respuesta suministrada a cada una de ellas, presenta lo siguiente:

2.1 Teniendo en cuenta las Peticiones presentadas y la clasificación establecida en el Área Atención al Usuario, las más repetitivas son: 403 solicitudes de información, 182 solicitudes de trámite administrativo, 56 por oportunidad en la prestación del servicio, 28 con problemas relacionados con ciertas circunstancias psicosociales; entre otras. Las peticiones más relevantes son de las Áreas Consulta Externa (63), Ortopedia (21), Oftalmología (16), Neurología (8) y Medicina Nuclear (7); las cuales refieren a la falta de programación de agenda para la asignación de citas en las dependencias mencionadas y demoras en la programación de cirugías en el Área de Ortopedia.

"Salud - Calidad - Humanización"

[Firma]

Recibido
J. Llanes
29-08-16
9:23 am

2.2 Con relación a las Quejas presentadas en el periodo analizado las más repetitivas son 47 solicitudes de información, 41 oportunidad en la prestación del servicio, 18 presuntas fallas en la calidad de la atención y 9 falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, entre otras; las solicitudes de información, refiere al desconocimiento por parte de los usuarios, con respecto a los procedimientos establecidos por la Dirección General de Sanidad Militar relacionados con sellos de auditoría, asignación de citas, programación de agendas médicas, utilización de la página Web del Hospital; con relación a la oportunidad del servicio, las Áreas en donde más se presentan son Ortopedia, Cirugía General y Urología; de acuerdo con la presuntas fallas en la atención refieren a las Áreas de Urgencias y Enfermería, las cuales hacen referencia a demoras en la clasificación del Triage.

2.3 Los Reclamos que se evidencian hacen referencia a las Áreas de Oftalmología, Cirugía General, Consulta Externa, Gastroenterología, Cardiología y Medicina Nuclear, entre otros; las causas de los reclamos son asignación de citas y las demoras en la atención.

2.4 En verificación realizada a los tiempos de respuesta de las PQR'S, se evidencia que se realizan los oficios remisorios a los responsables de las Áreas que deben suministrar la respuesta, quienes no entregan la información y se deben requerir hasta por tres veces, observando que de las 980 PQR'S el 21,33%, no tienen la respuesta dentro de los quince (15) días establecidos en la Resolución Interna 825/06 y el artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio/15, entre otras las siguientes:

MES/16	REGISTRO	FECHA REGISTRO	FECHA RESPUESTA	RESPUESTA EN DÍAS
Enero	280	12/01/16	14/03/16	45
	293	12/01/16	07/03/16	40
	637	21/01/16	16/05/16	85
	667	21/01/16	17/03/16	41
	680	21/01/16	08/04/16	57
	455	24/01/16	22/02/16	22
	719	22/01/16	23/03/16	44
	637	21/01/16	16/05/16	85
Febrero	2407	25/02/16	27/05/16	67
	1992	18/02/16	30/03/16	30
	560	22/02/16	08/04/16	33
Marzo	2841	03/03/16	31/05/16	62
	2873	03/03/16	20/05/16	57
	3014	07/03/16	16/05/16	51
	3086	08/03/16	04/05/16	40
	3157	09/03/16	27/05/16	57
Abril	5382	26/04/16	12/07/16	55
	4894	18/04/16	17/05/16	21
	4728	14/04/16	25/05/16	30
Mayo	740	24/05/16	27/06/16	25

Por lo anterior el Usuario es informado a través de vía telefónica, correo electrónico u oficio, que su solicitud se encuentra en trámite.

Es de anotar que las Áreas que más incumplen en dar solución son entre otras: Farmacia Ambulatoria, Consulta Externa, Ortopedia, Bioestadística, Enfermería y Oftalmología, las cuales se presentan por falta de gestión oportuna.

3. Seguimiento Informes Anteriores

En los dos informes presentados en la vigencia 2015 se recomendó actualizar la Resolución Interna 825/06 que "reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, Consulta, Quejas y Reclamos, ante el Hospital" de acuerdo con la nueva reglamentación establecida en la Ley 1755/15, acción de mejoramiento que no ha sido cumplida.

"Salud - Calidad - Humanización"



RECOMENDACIONES

1. Cumplir con lo ordenado por la Dirección General, sobre la utilización del Módulo Quejas y Reclamos del sistema de información, con el fin de llevar el control de las PQR'S recibidas y al Procedimiento Ruta y Manejo de la Información PL-AIUS-PR-03, con la actividad de registrar la información que es allegada al Área y obtener la respuesta de la PQR'S dentro de términos de Ley.
2. Actualizar la Resolución Interna 825/06, teniendo en cuenta la nueva reglamentación establecida en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, con el fin de dar cumplimiento con la fecha de terminación de la acción de mejoramiento del 31 de diciembre/16.

Atentamente,


Gladys Consuelo Céspedes Martínez
Jefe de Oficina del Sector Defensa – Oficina de Control Interno

Copia. Oficina Asesora de Planeación (Vía correo electrónico).

Elaboró: Profesional de Defensa Olinto Adriano Bejarano Garzón

"Salud - Calidad - Humanización"