



La seguridad
es de todos

Mindefensa



INFORME DIRECTIVA MINISTERIAL N° 42222 I TRIMESTRE 2021

Mayor General

Clara Esperanza Galvis Díaz

Directora General de Entidad Descentralizada adscrita al Sector Defensa

HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia - Conmutador (57 1) 3 486868

www.hospitalmilitar.gov.co

Hospital Militar Central Colombia @HOMILCOL

Código: CA-CORE-PR-01-FT-05_V02

Informe Directiva Ministerial N° 422222 I TRIMESTRE 2021

Mayor General

Clara Esperanza Galvis Díaz

Directora General

Entidad Descentralizada adscrita al Sector Defensa

PRESENTACIÓN

Atendiendo los lineamientos de Directiva Ministerial 422222 del 26 de mayo de 2016 emitida por el Ministerio de Defensa Nacional, el Hospital Militar Central ha adoptado la presente Directiva acorde a la normatividad vigente enmarcada en los temas: Peticiones, Quejas, y Reclamos Sugerencias y Denuncias, Democratización de la Gestión Pública, Lucha contra la Corrupción enmarcada en la Estrategia de Gobierno Digital antes Gobierno en Línea;, mediante un Informe soportado en acciones realizadas en cuanto a los avances de los temas mencionados con el fin de brindar atención, accesibilidad, espacios de diálogo y prestar un mejor servicio al ciudadano.

TABLA DE CONTENIDO

A	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	6
1.	ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES	6
1.1	PERIODO ANTERIOR	6
1.2	PERIODO ACTUAL	6
1.3	GESTION DE PQRS VENCIDAS	7
2	RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE	7
3	SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO	8
4.	SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION	9
4.1	CANALES ADICIONALES EN LA ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	11
5.	ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS	11
6.	IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS	12
6.1	MEDICION DE LA SATISFACCION	12
6.2	INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO ASI:	13

LISTADO DE TABLAS

Tabla N° 1 Período Anterior	7
Tabla N° 2 Período Actual	7
Tabla N° 3 Gestión de PQRS vencidas	8
Tabla N° 4 Resultado de las solicitudes recibidas en el Trimestre	8
Tabla N° 5 Solicitudes por clase de asunto	9
Tabla N° 6 Solicitudes recibidas por medio de recepción	10
Tabla N° 7 Canales adicionales en la atención y servicio al ciudadano	11
Tabla N° 8 Medición de la Satisfacción	12
Tabla N° 9 Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el período	13



A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

Establecida con el fin de atender las funciones específicas de diseñar y proponer procesos que permitan disponer de herramientas y canales efectivos para atender y solucionar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que prestan los ciudadanos, referidos al cumplimiento del servicio y la misión de las diferentes dependencias, fuerzas y entidades que integran el sector. A cargo de esta área se encuentra también en manejo, direccionamiento y traslado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias frente a las distintas dependencias, fuerzas y entidades que integran el sector, así como el seguimiento a todas las solicitudes y peticiones presentadas por la ciudadanía a través del grupo.

1.1 PERIODO ANTERIOR

Tabla N° 1 Período Anterior

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1.663	1.663	0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS IV Trimestre 2020

Análisis de la Información:

En la Tabla 1. Se evidencia que durante el primer trimestre del año 2021 se recibieron 1.663 PQRSDF de las cuales a corte 12 de Enero del 2021 quedaron resueltas la totalidad en los tiempos de Ley dando cumplimiento a la normatividad (Ley 1755 de 2015).

1.2 PERÍODO ACTUAL

Tabla N° 2 Período Actual

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1.500	1.444	* 0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2021

***Nota:** Las 56 PQRSDF aún no resueltas a la fecha de corte del 31 de marzo de 2021 se encuentran dentro del término de ley para su respuesta.

Análisis de la Información:

En la tabla 2. Se identifica que el área de Atención al Usuario recibió por los diferentes canales 1.500 solicitudes de PQRSDF que fueron tramitadas a las áreas correspondientes dentro de las que se encuentran: 1.444 resueltas en términos de ley que corresponden a un 96,2% frente al total de las 1.500 solicitudes recibidas y 56 solicitudes que se encuentran pendientes de respuesta dentro de los términos de acuerdo a la normatividad vigente, corresponden a 3,8% del total del período.



1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

Tabla N° 3 Gestión de PQRS vencidas

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Hospital Militar Central	0	0
TOTAL	0	0

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2021

Análisis de la Información

En la tabla N° 3. Para el primer trimestre del año en curso no se evidencia ninguna reiteración, allegada al área de Atención al Usuario.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Determinar de forma numérica y porcentual las solicitudes recibidas, las respuestas parciales y definitivas obtenidas, así como aquellas solicitudes de los que no se tienen pronunciamiento.

Tabla N° 4 Resultado de las solicitudes recibidas en el Trimestre

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALES
Hospital Militar Central	423	88	91	2	3	893	1500

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2021

Análisis de la Información:

En la tabla N° 4 se observa el total de PQRS recibidas durante el primer trimestre de 2021 discriminadas, así: 423 peticiones correspondientes al 28%, 88 quejas que representa el 6%, 91 reclamos que constituye el 6%, 2 Sugerencia que representa 0,1%, 3 Denuncias que corresponde al 0,2 % y por último se encuentran 893 consultas que representa el 56%.

Nota: Es importante aclarar que las solicitudes PQRS recibidas por el área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central en el primer periodo corresponden a un **total de 1.519**, dentro de las que se encuentran 19 felicitaciones (información relacionada en el 6.2 indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos).



3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Tabla N° 5 Solicitudes por clase de asunto

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
Aspectos Misionales	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos Contenciosos	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos de Contratación	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos de Personal	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos de Salud	423	88	91	2	3	899	1500	100%
Orden Público - Operaciones	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio Militar	0	0	0	0	0	0	0	0
Bienes Muebles e Inmuebles	0	0	0	0	0	0	0	0
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	0	0	0	0	0	0	0	0
Inteligencia y Contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos financieros - Nominas	0	0	0	0	0	0	0	0
Incorporación Cursos	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0
Atención al Usuario	0	0	0	0	0	0	0	0
.Administración y Logística	0	0	0	0	0	0	0	0
Control Comercio de Armas	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos Prestacionales	0	0	0	0	0	0	0	0
Varios	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	423	88	91	2	3	899	1500	100%

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2021



Análisis de la Información:

En la Tabla N° 5. Solicitudes por clases de asunto. Se clasifican las solicitudes de acuerdo a las clases de asunto, para el caso del Hospital Militar Central corresponde a aspectos de salud, por lo anterior se puede identificar, que:

El mayor número de comunicados recibidos en la institución fueron clasificados como consultas (899), solicitando información de los diferentes canales electrónicos (correo electrónico, pagina web y chat en línea) acerca de los diferentes tramites que se realizan en la institución como en las diferentes direcciones de sanidad, tales como: apertura de historia clínica, puntos de vacunación COVID 19, descarga de resultados de laboratorio y patología, proceso autorizador y puntos de auditoria.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Tabla N° 6 Solicitudes recibidas por medio de recepción

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	665	44%
Presencial		
Línea Gratuita		
Línea Directa		
Internet: Redes Sociales		
Internet: Sitio Web	344	23%
Internet: Chat		
Empresas de Mensajería	491	33%
Fax (Consulta Externa)		
TOTAL	1.500	100%

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2021

Análisis de la Información:

En la tabla N° 6. Solicitudes recibidas por medio de recepción, se clasifican las PQRSD observando que los usuarios de la entidad utilizan con más frecuencia el medio virtual (correo electrónico), lo anterior evidenciado en 665 solicitudes de este tipo que corresponde al 44% seguido de 491 solicitudes por empresa de mensajería (solicitudes que se radican por el sistema de información y a las cuales el área de atención al usuario le da el trámite y respuesta al usuario) que representa el 33 %, y por último se encuentran 344 solicitudes presentadas a través del Internet: Sitio Web que corresponde al 23 %.



4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO (MULTICANALES)

Tabla N° 7 Canales adicionales en la atención

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL
Urna de Cristal	
Línea Anticorrupción	
Buzón de Sugerencias	
Atención Presencial	433.070
Atención Telefónica	249
Call Center	12.993
Foros	
Otros : correo electrónico 4.379 y página web 61.681	66.060

Fuente: Estadísticas I Trimestre 2021 SUITE VISION Hospital Militar

Análisis de la Información:

Adicional a las solicitudes de recepción indicadas en el numeral 4, para el primer trimestre de 2021, la Entidad realiza atención a los usuarios mediante servicios asistenciales por diferentes canales así:

Atenciones por diferentes canales primer trimestre/2021

❖ Presencial: 433.070

Atención al usuario:	491
Asignación de citas Consulta Externa (Incluye enlaces Militares)	40.623
Asignación de citas de Imágenes Diagnosticas	4.436
Atenciones en Urgencias	15.340
Resultados de Laboratorio Clínico	158.644
Resultados Estudios Patología	3.470
Admisiones	3.026
Hemocomponentes transfundidos:	2.028
Egresos Hospitalarios:	3.001
Fórmulas dispensadas:	196.924
<i>Pacientes Hospitalizados HOMIL:</i>	141.711
<i>Paciente Ambulatorios a cargo operador DIGSA:</i>	55.214
Intervenciones Quirúrgicas	2.086

❖ Telefónico: 13.242

Imágenes Diagnósticas:	249
Call Center:	12.993

❖ Electrónico: 4.379

Correo Electrónico:

Atención al usuario atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co	665
Asignación de citas correo consulta Externa Correo: asignacioncitas@hospitalmilitar.gov.co	3.561
Asignación de citas Imágenes Diagnósticas Correo: citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co	153



❖ **Página web: 61.681**

PQRSDF Atención al Usuario:	344
Asignación de citas Consulta Externa página web	154
Resultados Laboratorio Clínico por página web	59.123
Resultados Patología por página web	2.054
Carnés expedidos Banco de Sangre por página web	6

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

Teniendo en cuenta la información anteriormente relacionada para el primer trimestre del 2021, el área de Atención al Usuario atendió 1.519 PQRSDF incluyendo las 19 felicitaciones.

En atención a las peticiones y consultas recibidas, se realizó un comparativo frente al período anterior y se evidenció una reducción de las peticiones y un incremento en las consultas, para el primer trimestre la suma de las peticiones y consultas equivalen a 1.322 y representan un 88% de las PQRS de este período.

Los motivos más frecuentes fueron: solicitud de asignación de citas, solicitud de copia de historias clínicas, fallas en los canales dispuestos para la asignación de citas, solicitudes de servicio y formulas generadas a través de la tele consulta, solicitud de información con respecto a la validación de títulos e inscripción a los diferentes cursos que ofrece la Escuela de Enfermería.

Con respecto a las quejas y reclamos hubo un leve incremento frente al periodo anterior y para el primer trimestre de 2021 el total de éstas corresponden a 179 y constituyen un 12% de las PQRS de este período, siendo los principales motivos los siguientes: oportunidad en la asignación de citas médicas, falta de información de paciente de paciente hospitalizado y pérdida de elementos

Dentro de las causas más comunes que generan la no conformidades se encuentran:

- Los medios de asignación como: el Call center y el correo electrónico, teniendo en cuenta que los usuarios manifiestan que la línea de la entidad nunca es respondida y no hay agenda, se deja en listado de espera para varias especialidades.
- Para el caso del correo electrónico indican que se generan más trámites ya que por cita se debe enviar un correo y no responden este canal.
- No hay un correo unificado para asignación de citas en los servicios de consulta externa e imágenes diagnósticas, situación similar a las líneas de estos servicios.

En cuanto a las felicitaciones, la Entidad recibió 19 por la calidad humana, carisma, amor por el trabajo y prestación de buen servicio entre otras.

Frente a la solicitud de información se evidenció un aumento en las consultas para el acceso y realización de diferentes tramites al interior de la entidad, por lo cual se realizarán mesas de trabajo con áreas como Bioestadística, Consulta Externa, Patología y Laboratorio, con el fin de que se generen estrategias desde cada servicio para que se informe a los usuarios de manera continua y actualizada acerca de los tramites.

El Área de Atención al Usuario para el mes de abril solicitará la participación en los comités de la entidad con el fin de socializar los motivos que generan no conformidad en los usuarios, con el fin de que cada servicio valide los medios de asignación que presentan más debilidades y se tomen las acciones de mejora correspondientes.

Con las mencionadas acciones correctivas se considera, disminuiría el número de PQRS que se presentan por estas causas.



6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Tabla N° 8 Medición de la Satisfacción

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
		EXCELENTE (4,5 a 5) BUENO (3,5 a 4,5) REGULAR (2,5 a 3,5) MALO (1 a 2,5)
Consulta Externa	522	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 9 Excelente (calificación 4 y 5): 513
Hospitalización	36	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 1 Excelente (calificación 4 y 5): 35
Imágenes Diagnósticas	270	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 4 Excelente (calificación 4 y 5): 266
Urgencias	216	Regular (Calificación 1, 2 y 3):1 (calificación 4 y 5): 215
Banco de Sangre	27	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 0 Excelente (calificación 4 y 5): 27
Laboratorio	720	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 19 Excelente (calificación 4 y 5): 701
Cirugía	27	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 0 Excelente (calificación 4 y 5): 27
Total Trámites/ Servicios	1.818	Calificación Promedio Excelente 4.9

Fuente: Encuestas de satisfacción AUIS I Trimestre 2021.

Análisis de la Información:

En la tabla 8. Medición de satisfacción. El Hospital Militar Central aplica mensualmente la encuesta de percepción de satisfacción del usuario, por medio de este instrumento se mide los factores con mayor y menor nivel de satisfacción (mediante la escala de 1 a 5 siendo 1 pésimo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 excelente). Lo anterior establece mecanismos de participación ciudadana, los cuales promueven una comunicación activa y permanente entre los usuarios y la alta dirección.

Se aplica el instrumento a los servicios Consulta Externa, Hospitalización, Imágenes Diagnósticas, Urgencias, Banco de Sangre, Laboratorio y Cirugía; para el primer trimestre de 2021 se evidencia una calificación favorable de los servicios evaluados identificando el total de pacientes satisfechos (1.784).

6.2 INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERÍODO ASÍ:

Tabla N° 9 Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el período

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	19
Opiniones positivas	
Agradecimientos	



Calificación positiva de percepción del servicio.	1.784
---	-------

Fuente: Base de datos PQRSDF, Encuestas de satisfacción AIUS I Trimestre 2021.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	88
Reclamos	91
Calificación negativa de percepción del servicio	762

Fuente: Base de datos PQRSDF, Encuestas de satisfacción AIUS I Trimestre 2021.

Análisis de la Información:

En la Tabla 9. Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el primer trimestre de 2021, se evidencia que los usuarios presentaron 19 conceptos favorables de tipo felicitación por los diferentes canales de atención de PQRSDF.

Así mismo se identifica en la tabla que los conceptos desfavorables que se recibieron en este mismo periodo corresponden a 88 Quejas y 91 Reclamos.

Es importante mencionar que para la vigencia 2021 se va a evaluar la calificación positiva y negativa, datos que corresponden a las observaciones de carácter cualitativo que realizan los usuarios por medio del instrumento de medición de la satisfacción del usuario (encuesta de satisfacción).

Encontrando para la primera 1.784 conceptos relacionados con la percepción positiva de los servicios, los cuales fueron identificados por los usuarios durante la prestación del servicio, seguido de la calificación negativa con 762, los cuales los usuarios identifican como aspectos a mejorar.

Capitán. Yuli Katherine Castro Riaño

Oficial en Comisión Administrativa Permanente en la Administración Pública
Área de Atención al Usuario