



INFORME DIRECTIVA MINISTERIAL N° 42222 II 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 II 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	10
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	6
Tabla N° 2 Período Actual	6
Tabla N° 3 Gestión de PQRS vencidas	7
Tabla N° 4 Resultado de las solicitudes recibidas en el Trimestre	7
Tabla N° 5 Solicitudes por clase de asunto	8
Tabla N° 6 Solicitudes recibidas por medio de recepción	9
Tabla N° 7 Canales adicionales en la atención y servicio al ciudadano	10
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
1.500	1.500	0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2021

Análisis de la Información:

En la Tabla 1. Se evidencia que durante el primer trimestre del año 2021 se recibieron 1.500 PQRSDF de las cuales a corte 20 de Abril 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
1.210	1.158	52	0	0

Fuente: Base de datos AIUS II Trimestre 2021

Análisis de la Información:

En la tabla 2. Se identifica que el área de Atención al Usuario recibió por los diferentes canales 1.210 solicitudes, que fueron tramitadas a las áreas correspondientes, dentro de las que encuentran: 1.158 que fueron resueltas en los términos de ley, así mismo para el periodo actual se evidencia que 52 solicitudes que se encuentran en los tiempos de ley, pendientes por respuesta.



1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

Tabla N° 3 Gestión de PQRS vencidas

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Hospital Militar Central	2	2
TOTAL	2	2

Fuente: Base de datos AIUS II Trimestre 2021

Análisis de la Información

En la tabla N° 3. Para el segundo trimestre del año en curso se evidencia que a la institución fueron allegados dos casos como reiteración que ingresaron por el área de atención al usuario por parte del Ministerio de Defensa, las cuales inicialmente llegaron directamente por el sistema de información de la entidad a la Unidad de Talento Humano por ser de su competencia.

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	376	29	170	2	0	633	1.210

Fuente: Base de datos AIUS II Trimestre 2021

Análisis de la Información:

En la tabla N° 4 se observa el total de PQRS recibidas durante el segundo trimestre de 2021, discriminadas, así: 376 peticiones correspondientes al 31,07 %, 29 quejas que representa el 2,40%, 170 reclamos que constituye el 14,05%, 2 Sugerencias que representan 0,17%, 0 Denuncias que corresponde al 0 % y por último se encuentran 633 consultas que representa el 52,31 %.

Nota: Es importante aclarar que el total de las solicitudes recibidas por el área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central corresponden a un **total de 1.241**, dentro de las que se encuentran 2 reiteraciones y 29 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	376	29	170	2	0	633	1.210	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 - Nomins	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	376	29	170	2	0	633	1.210	100%

Fuente: Base de datos AIUS II 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 para el presente periodo, fueron clasificados como consultas (633), identificando que con relación al trimestre anterior se presentó una reducción en este tipo de solicitudes.

Es importante indicar que los usuarios consultan principalmente por los canales electrónicos (correo electrónico, página web y chat en línea) y de manera reiterada acerca de los diferentes trámites que se realizan en la institución como en las diferentes direcciones de sanidad, tales como: Trámites de afiliación y cambio de Establecimiento de Sanidad Militar, tramite de autorización de comité técnico científico, apertura de historia clínica, canales para la solicitud de autorizaciones.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Tabla N° 6 Solicitudes recibidas por medio de recepción

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	449	37%
Presencial		
Línea Gratuita		
Línea Directa		
Internet: Redes Sociales		
Internet: Sitio Web	257	21%
Internet: Chat		
Empresas de Mensajería	504	42%
Fax (Consulta Externa)		
TOTAL	1.210	100%

Fuente: Base de datos AIUS II 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 utilizaron para este trimestre con más frecuencia la 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) lo anterior evidenciado en 504 solicitudes de este tipo que representa el 42 %,seguido de 449 por medio virtual (correo electrónico), que corresponde al 37% por y por último se encuentran 257 solicitudes presentadas a través del Internet: Sitio Web que corresponde al 21 %.



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	509.144
Atención Telefónica	168
Call Center	15.381
Foros	
Otros : correo electrónico 10.037 y página web 93.634	103.671

Fuente: Estadísticas II Trimestre 2021 SUITE VISION Hospital Militar

Análisis de la Información:

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

Atenciones por diferentes canales segundo trimestre/2021

❖ Presencial:	509.144
Atención al usuario:	504
Asignación de citas Consulta Externa (Incluye enlaces Militares)	47.647
Asignación de citas de Imágenes Diagnósticas	6.025
Atenciones en Urgencias	18.822
Resultados de Laboratorio Clínico	179.361
Resultados Estudios Patología	2.523
Admisiones	3.763
Hemocomponentes transfundidos:	2.294
Egresos Hospitalarios:	3.590
Fórmulas dispensadas:	242.680
Pacientes Hospitalizados HOMIL:	184.470
Paciente Ambulatorios a cargo operador DIGSA:	58.210
Intervenciones Quirúrgicas	1.935
❖ Telefónico:	15.549
Imágenes Diagnósticas:	168
Call Center:	15.381
❖ Electrónico: Correos institucionales	10.037
Atención al usuario atencionalusuario@homil.gov.co	449
Asignación de citas correo consulta Externa Correo: asignacioncitas@homil.gov.co	9.407
Asignación de citas Imágenes Diagnósticas Correo: citas.resonancias@homil.gov.co	181
❖ Página web:	93.634
PQRSDF Atención al Usuario	257
Asignación de citas Consulta Externa página web	135
Resultados Laboratorio Clínico por página web	89.173
Resultados Patología por página web	4.069
Carnés expedidos Banco de Sangre por página web	0



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

Página | 11

Teniendo en cuenta la información anteriormente relacionada para el segundo trimestre del 2021, el área de Atención al Usuario atendió 1.210 PQRSDF, sin incluir las 29 felicitaciones y las 2 reiteraciones.

En atención a las peticiones y consultas recibidas, se realizó un comparativo frente al período anterior y se evidenció una leve reducción de estos dos aspectos, para el segundo trimestre las peticiones fueron 376 y un total de consultas 633 y la suma equivale a 1.009 representando un 83,38 % de las PQRS de este período.

Dentro de los motivos más frecuentes con respecto a las peticiones, se encuentran: asignación de citas, copias de historias clínicas y conceptos médicos.

Para el caso de las consultas encontramos como las más relevantes: aperturas de historias clínicas, proceso vacunación COVID para segunda dosis, canales para agendamiento de citas, trámites de afiliación y cambio de Establecimiento de Sanidad Militar, trámite de autorización de comité técnico científico, apertura de historia clínica, canales para la solicitud de autorizaciones, certificación de afiliación como los principales, que si bien es cierto no corresponden a trámites que realiza la entidad, si afectan las estadísticas de lo que ingresa a la institución.

Por otra parte la suma de las quejas y reclamos para el segundo trimestre 2021 equivalen a 191 lo cual constituye un 16% de las PQRSDF de este periodo, con respecto a las quejas para el presente periodo evaluado se identifica que a la entidad le presentaron 29 requerimientos por lo cual se evidencia una reducción frente al periodo anterior, siendo estas en su mayoría (20) por la no conformidad trato deshumanizado enmarcado en el actuar y trato de algunos colaboradores del personal de enfermería, profesionales de la salud y central de citas, falta de información médica y demora en la atención y (9) correspondieron a actitudes hostiles de parte de pacientes y familiares hacia el personal asistencial de la Institución.

Para el caso de los reclamos allegados a la Entidad son 170 por lo cual se puede establecer que se presentó un incremento para este tipo de requerimientos estos se deben en su gran mayoría a que para el presente trimestre los usuarios como medio para presentar sus no conformidades acudieron a la Superintendencia nacional de salud en (83) oportunidades para acceder a las citas médicas, y (87) reclamos corresponden a no conformidades por falta de calidez en la atención, demora en la atención de citas programadas y una menor cantidad correspondió a reclamos por dispensación de medicamentos en el Operador Logístico ETICOS.

En cuanto a las felicitaciones la entidad recibió 29, dentro de los principales motivos manifestados por los usuarios se encuentran la calidad humana, amor por el trabajo y prestación de buen servicio entre otras.

Como se evidencia para el presente trimestre se presentó una reducción en los requerimientos que los usuarios interponen a la entidad, lo anterior como consecuencia de las acciones implementadas durante el mismo, tal es el caso de la publicación de la pieza publicitaria en redes sociales así: Facebook: Personas alcanzadas: 884;

<https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/photos/a.332902960253989/1658254934385445/?type=3>.

Twitter: Impresiones: 872; Interacciones totales:41

<https://twitter.com/HOMILCOL/status/1394764534670299144>,

Instagram: 9 me gusta

https://www.instagram.com/p/CPB3i5SpJgi/?utm_source=ig_web_copy_link

Adicionalmente se realizó la divulgación de los canales para la presentación de PQRSDF mediante **la página web institucional a través del Video Institucional HOMIL informa Emisión 7**, lo cual se evidencia en el minuto 5:37 del video, y puede ser consultado en la URL: <https://www.youtube.com/watch?v=Xxbb3o1FYI8&t=4s>



De igual forma y con respecto a lo identificado frente al proceso de asignación de consultas por las diferentes especialidades que ofrece la entidad, el área de atención al usuario con el apoyo del servicio de consulta externa realizará seguimiento a las principales demoras de los canales, correo electrónico y call center, solicitando estadísticas de los tiempos de respuestas y las acciones de mejora implementadas por el servicio encargado de la actividad, con el fin de mejorar la calificación para el siguiente periodo a evaluar.

Con las mencionadas acciones de mejora, se considera que para el próximo periodo a evaluar se disminuirá 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): 10 Excelente (calificación 4 y 5): 512
Hospitalización	36	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 1 Excelente (calificación 4 y 5): 35
Imágenes Diagnósticas	270	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 6 Excelente (calificación 4 y 5): 264
Urgencias	216	Regular (Calificación 1, 2 y 3):2 (calificación 4 y 5): 214
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): 16 Excelente (calificación 4 y 5): 704
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 II 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 de forma presencial, 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 segundo trimestre de 2021 se evidencia una calificación favorable de los servicios evaluados identificando el total de pacientes satisfechos (1.783).



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

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	29
Opiniones positivas	
Agradecimientos	
Calificación positiva de percepción del servicio.	1736

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

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	29
Reclamos	170
Calificación negativa de percepción del servicio	825

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 segundo trimestre de 2021, se evidencia que los usuarios presentaron 29 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 29 Quejas y 170 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, tales como: profesionalismo personal médico, amabilidad y responsabilidad de todo el personal, buena atención al adulto mayor, protocolos de bioseguridad, atención oportuna en el servicio de urgencias más específicamente en el triage.



Seguido de la calificación negativa con 762, los cuales los usuarios identifican como aspectos a mejorar: La asignación de citas, con respecto al servicio de laboratorio presentaron observaciones como lo son el espacio de sala de espera, demoras en los tiempos de llamado a toma de exámenes.

Capitán Yuli Katherine Castro Riaño
Oficial superior en comisión permanente
Área Atención al Usuario