



INFORME DIRECTIVA MINISTERIAL N° 422222 IV TRIMESTRE 2020

Coronel (RA)

Guillermo Alfredo Vega Torres

Director General de Entidad Descentralizada adscrita al Sector Defensa (E)

HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

Coronel (R A)

Guillermo Alfredo Vega Torres

Director General de Entidad Descentralizada adscrita al Sector
Defensa (E)

HOSPITAL MILITAR CENTRAL- HOMIL

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	11
6.1	MEDICION DE LA SATISFACCION	11
6.2	INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO ASI:	12
B	DEMOCRATIZACION DE LA GESTION PUBLICA	13
1	PARTICIPACION CIUDADANA	13
2.	AUDIENCIA PUBLICA	32
3	RENDICION DE CUENTAS	32
4	VEEDURIAS CIUDADANAS ATENCION AL USUARIO	33
5	RACIONALIZACION DE TRAMITES Y SERVICIOS	33
6	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	34
7	PLAN DE ACCION	35
8	PLAN DE ADQUISICIONES	36
9	PROYECTOS DE INVERSION	36
C.	LUCHA CONTRA LA CORRUPCION	31
1.	ESTRATEGIA GOBIERNO DIGITAL ANTES GOBIERNO EN LINEA	31
1.1	TIC PARA SERVICIOS	32
1.2	TIC PARA GOBIERNO ABIERTO	37
1.3	TIC PARA PARA LA GESTION	39
1.4	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION	40
2.	POLITICA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES	44

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	11
Tabla N° 9 Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el período	12

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
1.465	1.465	0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS III Trimestre 2020

Análisis de la Información:

En la Tabla 1. Se evidencia que durante el tercer trimestre del año 2020 se recibieron 1.465 PQRSD de las cuales a corte 14 de Octubre del 2020 quedaron resueltas la totalidad en los tiempos de Ley, en 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
1.663	1.632	32	0	0

Fuente: Base de datos AIUS IV Trimestre 2020

Análisis de la Información:

En la tabla 2. Se identifica que el área de Atención al Usuario recibió por los diferentes canales 1.663 solicitudes, que fueron tramitadas a las áreas correspondientes, dentro de las que encuentran: 1.632 que fueron resueltas en los términos de ley, así mismo para el periodo actual se evidencia que 32 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	0	0
TOTAL	0	0

Fuente: Base de datos AIUS IV Trimestre 2020

Análisis de la Información

En la tabla N° 3. Para el cuarto 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	1.266	51	112	1	0	233	1.663

Fuente: Base de datos AIUS IV Trimestre 2020

Análisis de la Información:

En la tabla N° 4 se observa el total de PQRS recibidas durante el cuarto trimestre de 2020, discriminadas, así: 1.266 peticiones correspondientes al 76%, 51 quejas que representa el 4%, 112 reclamos que constituye el 7%, 1 Sugerencia que representa 0%, y, por último, se encuentran 233 consultas que representa el 14%.

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 1.686**, dentro de las que se encuentran 23 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	1.266	51	112	1	0	233	1.663	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	1.266	51	112	1	0	233	1.663	100%

Fuente: Base de datos AIUS IV Trimestre 2020

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 peticiones (1.266), las cuales se dieron por solicitudes de asignación de citas para especialidades y supra especialidades, así como para la solicitud de copias de Historias Clínicas y solicitudes de información de interés particular e información administrativa.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Tabla N° 6 Solicitudes recibidas por medio de recepción

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	976	%
Atención Presencial	0	0
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa	0	0
Internet: Redes Sociales	0	0
Internet: Sitio Web	250	%
Internet: Chat	0	0
Empresas de Mensajería	437	%
Fax (Consulta Externa)	0	0
TOTAL	1.663	%

Fuente: Base de datos AIUS IV Trimestre 2020

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 976 solicitudes de este tipo que corresponde al 59% seguido de 437 solicitudes por empresa de mensajería, que representa el 26 %, y por último se encuentran 250 solicitudes presentadas a través del Internet: Sitio Web que corresponde al 15 %.

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	0
Línea Anticorrupción	0
Buzón de Sugerencias	0
Atención Presencial	236.474
Atención Telefónica	511
Call Center	20.059
Foros	0
Otros : correo electrónico y página web	34.226

Fuente: Estadísticas IV Trimestre 2020 SUITE VISION Hospital Militar

Análisis de la Información:

Adicional a las solicitudes de recepción indicadas en el numeral 4, para el cuarto trimestre de 2020, la Entidad realiza atención a los usuarios mediante servicios asistenciales por diferentes canales así:

Canales de Atención cuarto trimestre/20

❖ **Presencial: 236.474**

Atención al usuario: 437
Asignación de citas Consulta Externa: 37.089, Enlaces Militares: 2.080
Asignación de citas Imágenes Diagnósticas: 5.235
Urgencias 17.073 atenciones
Laboratorio Clínico: 27.930 Exámenes de Laboratorio
Patología: 7.457 resultados
Admisiones: 3.512 atenciones
Hemocomponentes transfundidos: 2.095
Egresos Hospitalarios: 3.519
Fórmulas dispensadas corte nov/20.: 135.500
Intervenciones Quirúrgicas: 2.390

❖ **Telefónico:**

* Imágenes Diagnósticas: 511 atenciones
* **Call Center:** 20.059

❖ **Electrónico: 3.365**

***Correo Electrónico:**

Atención al usuario: 976
Asignación de citas Consulta Externa: 1.968 mediante correo: asignacioncitas@hospitalmilitar.gov.co
Asignación de citas Imágenes Diagnósticas: 421 mediante correo: citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co

***Página web: 30.861**

PQRSDF Atención al Usuario: 250
Asignación de citas Consulta Externa página web: 188
Laboratorio Clínico: 27.930 resultados por página web
Patología: 2.486 resultados por página web
Banco de Sangre: 7 carnés expedidos por página web

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

Teniendo en cuenta la información anteriormente relacionada, para el cuarto trimestre del 2020, se analiza que dentro de las causas más frecuentes por las cuales los usuarios presentan PQRS se encuentran la falta de oportunidad en asignación de citas, dispensación de medicamentos, solicitud de información.

Es importante mencionar que el Hospital Militar Central atendiendo las recomendaciones emitidas por el Gobierno Nacional para hacer frente al COVID-19, ha puesto en marcha como plan de contingencia la atención por la modalidad de tele consulta, esto con el fin de prestar una atención oportuna y de calidad garantizando el derecho a los servicios de salud de nuestros usuarios.

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): 4 Excelente (calificación 4 y 5): 170
Hospitalización	36	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 2 Excelente (calificación 4 y 5): 10
Imágenes Diagnósticas	270	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 1 Excelente (calificación 4 y 5): 89
Urgencias	216	Regular (Calificación 1, 2 y 3):2 (calificación 4 y 5): 70
Banco de Sangre	27	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 0 Excelente (calificación 4 y 5): 9
Laboratorio	720	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 9 Excelente (calificación 4 y 5): 231
Cirugía	27	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 0 Excelente (calificación 4 y 5): 9
Total Trámites/ Servicios	Total Participantes: 1.818	Calificación Promedio

Fuente: Encuestas de satisfacción AUIS IV Trimestre 2020.

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 cuarto trimestre de 2020 se evidencia una calificación favorable de los servicios evaluados identificando el total de pacientes satisfechos (596).

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	23
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0

Calificación positiva de percepción del servicio.	96
---	----

Fuente: Base de datos PQRSDf, Encuestas de satisfacción AIUS IV trimestre 2020.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	51
Reclamos	112
Calificación negativa de percepción del servicio	86

Fuente: Base de datos PQRSDf, Encuestas de satisfacción AIUS IV Trimestre 2020.

Análisis de la Información:

En la Tabla 9. Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el cuarto trimestre de 2020, se evidencia que los usuarios presentaron 23 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 51 Quejas y 112 Reclamos.

Es importante mencionar que para la vigencia 2020 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 96 conceptos relacionados con felicitaciones al personal asistencial y administrativo de la institución, así como los conceptos positivos que se identificaron durante la prestación del servicio seguido de las negativas con 86 que hacen referencia, atención en call center (asignación de citas), y aspectos relacionados con demoras en la atención e infraestructura.

Atentamente,



Teniente **Jessei Katherine Fuentes Pinzón**
Oficial superior en comisión permanente en la
Administración pública
Área Atención al Usuario