



INFORME PQRSDF III TRIMESTRE 2020

Mayor General

Clara Esperanza Galvis Díaz

Directora General de Entidad Descentralizada adscrita al Sector Defensa

HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

Mayor General

Clara Esperanza Galvis Díaz

Directora General
De Entidad Descentralizada adscrita al Sector Defensa

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

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
1.548	1.523	0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS II Trimestre 2020

Análisis de la Información:

En la Tabla 1. Se evidencia que durante el segundo trimestre del año 2020 se recibieron 1548 PQRSD de las cuales a corte 06 de Julio 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
1465	1438	27	0	0

Fuente: Base de datos AIUS III Trimestre 2020

Análisis de la Información:

En la tabla 2. Se identifica que el área de Atención al Usuario recibió por los diferentes canales 1.465 solicitudes, que fueron tramitadas a las áreas correspondientes, dentro de las que encuentran: 1.438 que fueron resueltas en los términos de ley, así mismo para el periodo actual se evidencia que 27 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 III Trimestre 2020

Análisis de la Información

En la tabla N° 3. Para el tercer 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	985	62	125	1	2	290	1465

Fuente: Base de datos AIUS III Trimestre 2020

Análisis de la Información:

En la tabla N° 4 se observa el total de PQRS recibidas durante el tercer trimestre de 2020, discriminadas, así: 985 peticiones correspondientes al 67%, 62 quejas que representa el 4%, 125 reclamos que constituye el 9%, 1 Sugerencia que representa 0%, 2 Denuncias que constituye 0,1% y, por último, se encuentran 290 consultas que representa el 20%.

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 1.485**, dentro de las que se encuentran 20 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	985	62	125	1	2	290	1465	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	985	62	125	1	2	290	1465	100%

Fuente: Base de datos AIUS III 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 (985), 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	644	%
Atención Presencial	0	0
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa	0	0
Internet: Redes Sociales	0	0
Internet: Sitio Web	266	%
Internet: Chat	0	0
Empresas de Mensajería	555	%
Fax (Consulta Externa)	0	0
TOTAL	1465	%

Fuente: Base de datos AIUS III 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 644 solicitudes de este tipo que corresponde al 44% seguido de 555 solicitudes por empresa de mensajería, que representa el 38 %, y por último se encuentran 266 solicitudes presentadas a través del Internet: Sitio Web que corresponde al 18,15 %.

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Tabla N° 7 Canales adicionales en la atención y servicio al ciudadano

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL
Urna de Cristal	0
Línea Anticorrupción	0
Buzón de Sugerencias	0
Atención Presencial (Central de Citas)	32.794
Atención Telefónica	0
Call Center	22.257
Foros	0
Otros (Correo asignación citas)	1.091

Fuente: Base de datos Hospital Militar - III Trimestre 2020

Análisis de la Información:

En el servicio de Consulta Externa, en el tercer trimestre de 2020 se presenta un agendamiento de 56.138 citas, con un promedio en los últimos tres meses de 18.712. Este periodo continuó con restricción en la movilización de usuarios aplicando todas las medidas de prevención y demás recomendaciones que se indican al usuario al momento de la asignación de la cita. Del total de las 56.138 de citas asignadas en el trimestre, 276 se asignaron por PQRSD, allegadas por el área de Atención al Usuario.

En el servicio de Imágenes Diagnósticas, se asignaron 8.439 citas en el trimestre, de las cuales 24 fueron asignadas como PQRSD mediante la Oficina de Atención al Usuario.

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

Teniendo en cuenta la información anteriormente relacionada, para el Tercer trimestre del 2020, se analiza que dentro de las causas más frecuentes por las cuales los usuarios presentan PQRSD se encuentran la falta de oportunidad en asignación de citas, 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	174	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 4 Excelente (calificación 4 y 5): 170
Hospitalización	12	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 2 Excelente (calificación 4 y 5): 10
Imágenes Diagnósticas	90	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 1 Excelente (calificación 4 y 5): 89
Urgencias	72	Regular (Calificación 1, 2 y 3):2 (calificación 4 y 5): 70
Banco de Sangre	9	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 0 Excelente (calificación 4 y 5): 9
Laboratorio	240	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 9 Excelente (calificación 4 y 5): 231
Cirugía	9	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 0 Excelente (calificación 4 y 5): 9
Total Trámites/ Servicios	Total Participantes: 606	Calificación Promedio: Excelente 4.85

Fuente: Encuestas de satisfacción AUIS III 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 tercer trimestre de 2020 se evidencia una calificación favorable de los servicios evaluados identificando el total de pacientes satisfechos (588), obteniendo una calificación promedio de 4.85, que se ubica en la categoría excelente, el mencionado promedio fue calculado mediante regla de tres, donde se toma el número de usuarios satisfechos (588), multiplicado por 100, dividido por el total de usuarios encuestados (606).

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

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	20
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio.	81

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

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	62
Reclamos	125
Calificación negativa de percepción del servicio	159

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

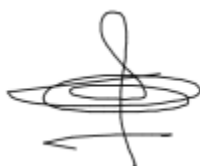
Análisis de la Información:

En la Tabla 9. Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el tercer trimestre de 2020, se evidencia que los usuarios presentaron 20 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 62 Quejas y 125 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 81 conceptos relacionados con felicitaciones al personal asistencial y administrativo de la institución seguido de las negativas con 159 que hacen referencia, atención en call center y asignación de citas.



Capitán. Carolina Silva Henao
Oficial en Comisión Administrativa Permanente en la Administración Pública
Área de Atención al Usuario

Proyectó: Ana María Rodríguez
Sandra Patricia Guacaneme