



INFORME DIRECTIVA MINISTERIAL N° 422222 II TRIMESTRE 2020

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 2020

Página | 2

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 ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- 1.1. PERIODO ANTERIOR ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- 1.2. PERÍODO ACTUAL ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- 1.3. GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- 4.1. CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO 10
5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS ... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
- 6.1. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.2
- 6.2. INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO ASÍ 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
799	799	0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2020

Análisis de la Información:

En la Tabla 1. Se evidencia que durante el primer trimestre del año 2020 se recibieron 799 PQRS de las cuales a corte 13 de Abril 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
1.548	1.523	25	0	0

Fuente: Base de datos AIUS II Trimestre 2020

Análisis de la Información:

En la tabla 2. Se identifica que el área de Atención al Usuario recibió por los diferentes canales 1.548 solicitudes, que fueron tramitadas a las áreas correspondientes, dentro de las que encuentran: 1.523 que fueron resueltas en los términos de ley, así mismo para el periodo actual se evidencia que 25 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	1	0
TOTAL	1	0

Fuente: Base de datos AIUS II Trimestre 2020

Análisis de la Información

En la tabla N° 3. En el mes de junio, se recibió una reiteración del área de atención al usuario del Ministerio de Defensa, las cuales se direccionaron a las áreas competentes (Oficina Asesora Jurídica), para emitir respuestas de fondo.

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	987	48	98	0	0	415	1.548

Fuente: Base de datos AIUS II Trimestre 2020

Análisis de la Información:

En la tabla N° 4 se observa el total de PQRS recibidas durante el segundo trimestre de 2020, discriminadas, así: 987 peticiones correspondientes al 64%, 48 quejas que representa el 3,1%, 98 reclamos que constituye el 6,3%, y por último, se encuentran 415 consultas que representa el 27 %.

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 1.568**, dentro de las que se encuentran 1 reiteración (información contenida en el numeral 1.3 Gestión de PQRS vencidas) y 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	987	48	98	0	0	415	1.548	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	987	48	98	0	0	415	1.548	100%

Fuente: Base de datos AIUS II 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 (987), 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	838	54,13%
Atención Presencial	0	0
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa	0	0
Internet: Redes Sociales	0	0
Internet: Sitio Web	207	13,37%
Internet: Chat	0	0
Empresas de Mensajería	503	32,50%
Fax (Consulta Externa)	0	0
TOTAL	1.548	100%

Fuente: Base de datos AIUS II 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 838 solicitudes de este tipo que corresponde al 54,13% seguido de 503 solicitudes por empresa de mensajería, que representa el 32,50%, y por último se encuentran 207 solicitudes presentadas a través del Internet: Sitio Web que corresponde al 13,37 %.

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)	19.439
Atención Telefónica	0
Call Center	11.375
Foros	0
Otros (Correo asignación citas)	2.150

Fuente: Base de datos Hospital Militar - II Trimestre 2020

Análisis de la Información:

En la Tabla N° 7. Canales adicionales en la atención y servicio al ciudadano, se identifica el número de usuarios y beneficiarios afiliados al Subsistema de Salud de las fuerzas Militares que acuden al servicio de Consulta Externa, con el fin de solicitar la prestación de servicios asistenciales (asignación de citas y/o procedimientos para las diferentes especialidades y supra especialidades) de forma presencial en la central de citas del servicio. Por lo anterior se puede inferir lo siguiente:

Durante el segundo trimestre del 2020 se atendieron de forma presencial (central de citas), 19.439 solicitudes por este medio de recepción, así mismo se brindó atención y orientación a través del Call Center de la institución a 11.375 solicitudes, por último, se encuentra la categoría de otros (correo electrónico del servicio de consulta externa), que atendió 2.150 solicitudes.

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

Teniendo en cuenta la información anteriormente relacionada, para el Segundo 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, solicitud de información y dispensación de medicamentos.

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.

Para el caso de la dispensación de medicamentos, el Hospital Militar Central pone en marcha el plan de contingencia enviando a domicilio los medicamentos a la población en riesgo de contagio (paciente adulto mayor), adicional se da continuidad al trabajo en conjunto con el operador logístico realizando semanalmente video conferencias, con los funcionarios de Med Fem 22 UT y con la supervisora asistencial del contrato, con el fin resolver en el menor tiempo posible las solicitudes de los 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): 17 Excelente (calificación 4 y 5): 157
Hospitalización	12	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 1 Excelente (calificación 4 y 5): 11
Imágenes Diagnósticas	90	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 6 Excelente (calificación 4 y 5): 84
Urgencias	60	Regular (Calificación 1, 2 y 3):4 (calificación 4 y 5): 56
Banco de Sangre	9	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 0 Excelente (calificación 4 y 5): 9
Laboratorio	168	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 15 Excelente (calificación 4 y 5): 153
Cirugía	9	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 0 Excelente (calificación 4 y 5): 9
Total Trámites/ Servicios	Total Participantes: 522	Calificación Promedio: Excelente 4,3

Fuente: Encuestas de satisfacción AUIS II 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 segundo trimestre de 2020 se evidencia una calificación favorable de los servicios evaluados identificando el total de pacientes satisfechos (479), obteniendo una calificación promedio de 4,6, que se ubica en la categoría excelente, el mencionado promedio fue calculado mediante regla de tres, donde se toma el número de usuarios satisfechos (479), multiplicado por 100, dividido por el total de usuarios encuestados (522).



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	19
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio.	187

Fuente: Base de datos PQRSDF, Encuestas de satisfacción AIUS II trimestre 2020.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	48
Reclamos	98
Calificación negativa de percepción del servicio	206

Fuente: Base de datos PQRSDF, Encuestas de satisfacción AIUS II Trimestre 2020.

Análisis de la Información:

En la Tabla 9. Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el segundo trimestre de 2020, 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 48 Quejas y 98 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 187 conceptos relacionados con felicitaciones al personal asistencial y administrativo de la institución seguido de las negativas con 206 que hacen referencia a la demora en entrega de medicamentos, atención en call center y asignación de citas.



Katherine fuentes

Teniente **Jessei Katherine Fuentes**
Militar en Comisión Responsable Área Atención al Usuario

Proyectó: OPS. Sandra Guacaneme.
OPS Ana Maria Rodriguez
OPS: Alejandra Paramero
Oficina de Atención al Usuario