



INFORME PQRSDF I TRIMESTRE 2020

MAYOR GENERAL
CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ
DIRECTORA GENERAL
HOSPITAL MILITAR CENTRAL

Informe PQRSDF I TRIMESTRE 2020

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Hospital Militar Central

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	5
1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES	5.
1.1. PERIODO ANTERIOR	5.
1.2. PERIODO ACTUAL	5.
1.3. GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS	6.
2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE	6.
3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO	7.
4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN	8.
4.1. CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	9
5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS	9
6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS	10
6.1. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN	10.
6.2. INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO ASÍ	11

LISTADO DE TABLAS

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

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
907	907	0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS IV Trimestre 2019

Análisis de la Información:

En la Tabla 1. Se evidencia que durante el cuarto trimestre del año 2019 se recibieron 907 PQRS de las cuales a corte 13 de Enero 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
799	741	58	0	0

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2020

Análisis de la Información:

En la tabla 2. Se identifica que el área de Atención al Usuario recibió por los diferentes canales 799 solicitudes, que fueron tramitadas a las áreas correspondientes, dentro de las que encuentran: 741 que fueron resueltas en los términos de ley, así mismo para el periodo actual se evidencia que 58 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	0
TOTAL	2	0

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2020

Análisis de la Información

En la tabla N° 3. En el mes de Enero, se recibieron dos reiteraciones del área de atención al usuario del Ministerio de Defensa, las cuales se direccionaron a las áreas competentes (Oficina Asesora Jurídica y Unidad de Talento Humano), 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	386	182	51	0	1	179	799

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2020

Análisis de la Información:

En la tabla N° 4 se observa el total de PQRS recibidas durante el primer trimestre de 2020, discriminadas, así: 386 peticiones correspondientes al 48%, 182 quejas que representa el 23%, 51 reclamos que constituye el 6%, seguido de 1 denuncia que corresponde al 0.1%, por último se encuentran 179 consultas que representa el 22 %

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	386	182	51	0	1	179	799	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	386	182	51	0	1	179	799	100%

Fuente: Base de datos AIUS I 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 (386), 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	110	14%
Atención Presencial	0	0
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa	0	0
Internet: Redes Sociales	0	0
Internet: Sitio Web	222	28%
Internet: Chat	0	0
Empresas de Mensajería	467	58%
Fax (Consulta Externa)	0	0
TOTAL	799	100%

Fuente: Base de datos AIUS I 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 escrito (empresa de mensajería), lo anterior evidenciado en 467 solicitudes de este tipo que corresponde al 58 %, seguido de 222 solicitudes por Internet: Sitio Web, que representa el 28%, y por último se encuentran 110 solicitudes presentadas a través del correo electrónico que corresponde al 14 %.

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)	76.679
Atención Telefónica	0
Call Center	17.732
Foros	0
Otros (Correo asignación citas)	4.089

Fuente: Base de datos Hospital Militar - I 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 primer trimestre del 2020 se atendieron de forma presencial (central de citas), 76.679 solicitudes por este medio de recepción, así mismo se brindó atención y orientación a través del Call Center de la institución a 17.732 solicitudes, por último se encuentra la categoría de otros (correo electrónico del servicio de consulta externa), que atendió 4.089 solicitudes.

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

Teniendo en cuenta la información anteriormente relacionada, para el primer 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 copia de historia clínica, solicitud de información, atención por el servicio de enfermería en general y dispensación de medicamentos.

Como acción de mejora el área de atención al usuario con el fin de minimizar el número de PQRSD por las causas ya mencionadas, y especialmente para el caso de las solicitudes por copia de Historia clínica y de apertura de las mismas por medio de la realización de mesa de trabajo con el área de Bioestadística e Historias Clínicas se implementa como acción de mejora la creación de un correo electrónico temporal, para la recepción y trámite de mencionadas solicitudes.

Para el caso de la dispensación de medicamentos se realiza semanalmente una mesa de trabajo 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

TRAMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACION	CALIFICACION
		EXCELENTE (4,5 a 5) BUENO (3,5 a 4,5) REGULAR (2,5 a 3,5) MALO (1 a 2,5)
Consulta Externa	168	Regular (Calificación 1,2 y 3): 10 Excelente (calificación 4 y 5): 158
Hospitalización	14	Regular (Calificación 1,2 y 3): 2 Excelente (calificación 4 y 5): 12
Imágenes Diagnósticas	88	Regular (Calificación 1,2 y 3): 2 Excelente (calificación 4 y 5): 86
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	262	Regular (Calificación 1,2 y 3): 11 Excelente (calificación 4 y 5): 251
Cirugía	9	Regular (Calificación 1,2 y 3): 0 Excelente (calificación 4 y 5): 9
Total Trámites/ Servicios	Total Participantes: 610	Calificación Promedio: Excelente 4,8

Fuente: Encuestas de satisfacción AUIS I 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 primer trimestre de 2020 se evidencia una calificación favorable de los servicios evaluados identificando el total de pacientes satisfechos (581), obteniendo una calificación promedio de 4,8, que se ubica en la categoría excelente, el mencionado promedio fue calculado mediante regla de tres, donde se toma el número de usuarios satisfechos (581), multiplicado por 100, dividido por el total de usuarios encuestados (610).

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.	315

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

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	182
Reclamos	51
Calificación negativa de percepción del servicio	328

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

Análisis de la Información:

En la Tabla 9. Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el primer 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 182 Quejas y 51 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).

Encontrado para la primera 315 conceptos relacionados con felicitaciones al personal asistencial y administrativo de la institución seguido de las negativas con 328 que hacen referencia a la demora en entrega de medicamentos, atención en call center y asignación de citas.



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

Proyectó: OPS. Sandra Guacaneme
OPS. Ana Maria Rodriguez