



INFORME PQRSDF – IV TRIMESTRE 2019

MAYOR GENERAL
CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ
DIRECTORA GENERAL
HOSPITAL MILITAR CENTRAL

Informe PQRSDF IV TRIMESTRE 2019

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; por lo cual la Institución reporta la gestión adelantada en el IV trimestre, 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. PERÍODO 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	8
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	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
997	997	0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS III Trimestre 2019

Análisis de la Información:

En la Tabla 1. Se evidencia que durante el tercer trimestre del año 2019 se recibieron 997 PQRSD de las cuales a corte 30 de Septiembre quedaron resueltas la totalidad en los tiempos de Ley, en cumplimiento a lo normando por la 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
907	867	0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS IV Trimestre 2019

Análisis de la Información:

En la tabla 2. Se identifica que al área de Atención al Usuario recibió por los diferentes canales 907 solicitudes, que fueron tramitadas a las áreas correspondientes, dentro de las que encuentran 867 que fueron resueltas en los términos de ley, así mismo para el periodo actual se evidencia que 40 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 IV Trimestre 2019

Análisis de la Información

En la tabla N° 3. En el mes de Noviembre, se recibió una reiteración del área de atención al usuario del Ministerio de Defensa, la cual fue enviada a la Oficina Asesora Jurídica del Hospital Militar Central.

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	397	186	140	2	2	180	907

Fuente: Base de datos AIUS IV Trimestre 2019

Análisis de la Información:

En la tabla N° 4 se observa el total de PQRS recibidas durante el tercer trimestre de 2019, discriminadas, así: 397 peticiones correspondientes al 44%, 186 quejas que representa el 21 %, 140 reclamos que

constituye el 15 %, seguido de 2 sugerencia que establece el 0.2% y 2 denuncias que corresponde al 0.2%, por último se encuentran 180 consultas que representa el 19.6 %

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	397	186	140	2	2	180	907	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	397	186	140	2	2	180	907	100%

Fuente: Base de datos AIUS IV Trimestre 2019

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 (397), 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	323	36
Atención Presencial	0	0
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa	0	0
Internet: Redes Sociales	0	0
Internet: Sitio Web	199	22
Internet: Chat	0	0
Empresas de Mensajería	385	42
Fax (Consulta Externa)	0	0
TOTAL	907	100%

Fuente: Base de datos AIUS IV Trimestre 2019

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 385 solicitudes de este tipo que corresponde al 42 %, seguido de 323 solicitudes allegadas por medio de correo electrónico, que corresponde al 36 % y por último se encuentran 199 solicitudes presentadas por Internet: Sitio Web, que representa el 22 %.

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL
Atención Presencial (Central de Citas)	76.904
Atención Telefónica	0
Call Center	23.389
Foros	0
Otros (Correo asignación citas)	4909

Fuente: Base de datos Hospital Militar - IV Trimestre 2019

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 los meses que componen el IV Trimestre de 2019 se atendieron de forma presencial (central de citas), 76.904 solicitudes por este medio de recepción, así mismo se brindó atención y orientación a través del Call Center de la institución a 23.389 solicitudes, por último se encuentra la categoría de otros (correo electrónico del servicio de consulta externa), que atendió 4909 solicitudes.

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

Teniendo en cuenta la información anteriormente relacionada, cuarto trimestre de 2019, 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 copia de historia clínica, 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 PQRS por las causas ya mencionadas, y especialmente para el caso de falta de oportunidad en la asignación de citas, realizó mesa de trabajo con el servicio de consulta externa, con el fin de minimizar los tiempos para la asignación de citas, mencionado servicio delegó una funcionaria para dar respuesta a los requerimientos que allegan los usuarios por el área de atención al usuario.

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

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	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): 16 Excelente (calificación 4 y 5): 158
Hospitalización	12	Regular (Calificación 1,2 y 3): 1 Excelente (calificación 4 y 5): 11
Imágenes Diagnósticas	87	Regular (Calificación 1,2 y 3): 2 Excelente (calificación 4 y 5): 85
Urgencias	72	Regular (Calificación 1,2 y 3):6 (calificación 4 y 5): 66
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): 14 Excelente (calificación 4 y 5): 226
Cirugía	9	Regular (Calificación 1,2 y 3): 0 Excelente (calificación 4 y 5): 9
Total Trámites/ Servicios	Total Participantes: 603	Calificación Promedio: Excelente 4,7

Fuente: Encuestas de satisfacción AUIS

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 2019 se evidencia una calificación favorable de los servicios evaluados identificando el total de pacientes satisfechos (564), obteniendo una calificación promedio de 4,7, que se ubica en la categoría excelente, mencionado promedio fue calculado mediante regla de tres, donde se toma el número de usuarios satisfechos (564), multiplicado por 100, dividido por el total de usuarios encuestados (603).

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	33
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio.	4,7

Fuente: Base de datos PQRSDF, Encuestas de satisfacción AIUS IV trimestre 2019.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	186
Reclamos	140
Calificación negativa de percepción del servicio	0,41

Fuente: Base de datos PQRSDF, Encuestas de satisfacción AIUS IV Trimestre 2019.

Análisis de la Información:

En la Tabla 9. Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el cuarto trimestre de 2019, se evidencia que los usuarios presentaron 33 conceptos favorables de tipo felicitación por los diferentes canales de atención de PQRSDF, obteniendo una calificación positiva de percepción del servicio de 4,7

Por otra parte como se identifica en la tabla Conceptos desfavorables, se recibieron 186 Quejas, 140 reclamos durante el mismo periodo, y se tuvo en cuenta la encuesta de satisfacción aplicada durante el cuarto trimestre, por medio de la cual se identifica el total de pacientes no satisfechos (39), obteniendo una calificación que corresponde a 0,41. Mencionado promedio fue calculado mediante regla de tres, donde se toma el número de usuarios no satisfechos (50), multiplicado por 100, dividido por el total de usuarios encuestados (603)

Katherine fuentes

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

Proyectó: OPS Sandra Patricia Guacaneme Gil.
OPS Alejandra Paramero
OPS Ana María Rodríguez Romero