



INFORME DIRECTIVA MINISTERIAL N° 422222

III Trimestre 2019

**MAYOR GENERAL
CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ
DIRECTORA GENERAL
HOSPITAL MILITAR CENTRAL**

Informe Directiva Ministerial N° 422222

III 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 al **III Trimestre de 2019**, 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	
ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.....	06
1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES.....	06
1.1 Período Anterior.....	06
1.2 Período Actual.....	06
1.3 Gestión de PQRS Vencidas	07
2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE	07
3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO	07
4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN	09
4.1 Canales Adicionales en la atención y servicio al ciudadano.....	09
5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS.....	10
6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS	11
6.1 Medición de Satisfacción.....	11
6.2 Indicar los pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el Período.....	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
1607	1607	0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS II Trimestre 2019

Análisis de la Información:

En la Tabla 1. Se evidencia que durante el segundo trimestre del año 2019 se recibieron 1067 PQRS de las cuales a corte 30 de Junio 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
997	954	0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS III Trimestre 2019

Análisis de la Información:

En la tabla 2. Se identifica que al área de Atención al Usuario recibió por medio de la oficina de registro y correspondencia 997 solicitudes, que fueron tramitadas a las áreas correspondientes, dentro de las que encuentran 954 que fueron resueltas en los términos de ley, así mismo para el periodo actual se evidencia que 44 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 2019

Análisis de la Información

En la tabla N° 3. Durante el tercer trimestre de 2019, el área de atención al usuario no recibió reiteraciones frente a las solicitudes presentadas por los usuarios y entidades. Lo anterior evidencia que se dieron respuestas a los requerimientos allegados al área en los términos de ley.

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	423	189	125	1	1	258	997

Fuente: Base de datos AIUS III Trimestre 2019

Análisis de la Información:

En la tabla N° 4 se observa el total de PQRS recibidas durante el tercer trimestre, discriminadas, así: 423 peticiones correspondiente al 42%, 189 quejas que representa el 19%, 125 reclamos que constituye el 13 %, seguido de 1 sugerencia y 1 denuncia que corresponde al 0.1 % respectivamente, por último se encuentran 258 consultas que representa el 26 %



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	423	189	125	1	1	258	997	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	423	189	125	1	1	258	997	100%

Fuente: Base de datos AIUS III 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 (423), 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	243	24.3
Atención Presencial	0	0
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa	0	0
Internet: Redes Sociales	0	0
Internet: Sitio Web	211	21.1
Internet: Chat	0	0
Empresas de Mensajería	543	54.4
Fax (Consulta Externa)	0	0
TOTAL	997	100%

Fuente: Base de datos AIUS III 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 543 solicitudes de este tipo que corresponde al 54.4 %, seguido de 243 solicitudes allegadas por medio de correo electrónico, que corresponde al 24.3% y por último se encuentran 211 solicitudes presentadas por Internet: Sitio Web, que representa el 21.1%.



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)	77.915
Atención Telefónica	0
Call Center	28.119
Foros	0
Otros (Correo asignación citas)	8.996

Fuente: Base de datos Hospital Militar - III 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 el tercer trimestre de 2019 se atendieron de forma presencial (central de citas), 77.915 solicitudes por este medio de recepción, así mismo se brindó atención y orientación a través del Call Center de la institución a 28.119 solicitudes, por último se encuentra la categoría de otros (correo electrónico del servicio de consulta externa), que atendió 8.996 solicitudes.

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

Teniendo en cuenta la información anteriormente relacionada, para el tercer trimestre del año en curso 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, oportunidad en la programación de cirugía, demora en la atención en el servicio de urgencias, 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 la dispensación de medicamentos 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.

De igual manera atención al usuario, frente a las no conformidades presentadas con relación a la atención del servicio de enfermería de la institución plantea un modelo pedagógico, el cual está alineado al área de Ética y buen Gobierno; el cual busca la apropiación de la política de humanización, los funcionarios (profesionales,



tecnólogos y técnicos en salud), del Hospital Militar Central, a través de tres objetivos específicos; Diseñar un modelo pedagógico constructivista social como instrumento para sensibilizar, a los diferentes actores de la atención (Profesionales, tecnólogos y técnicos) acorde a los lineamientos de la política de humanización, implementar el modelo pedagógico por medio de la campaña de sensibilización “NUESTRA HUELLA EN TU CORAZÓN”, que aborda los programas de la política de humanización: cultura humanizada, derechos y deberes, que comunican los valores institucionales del HOMIL y verificar el nivel apropiación de las estrategias y actividades del modelo pedagógico constructivista en garantía de la gestión del servicio humanizado. Llevando a cabo una prueba piloto con el personal de consulta externa en el mes septiembre.

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	177	Regular (Calificación 1,2 y 3): 21 Excelente (calificación 4 y 5): 156
Hospitalización	12	Regular (Calificación 1,2 y 3): 1 Excelente (calificación 4 y 5): 11
Imágenes Diagnósticas	88	Regular (Calificación 1,2 y 3): 10 Excelente (calificación 4 y 5): 78
Urgencias	72	Regular (Calificación 1,2 y 3):9 Excelente (calificación 4 y 5): 63
Banco de Sangre	11	Regular (Calificación 1,2 y 3): 0 Excelente (calificación 4 y 5): 11
Laboratorio	240	Regular (Calificación 1,2 y 3): 9 Excelente (calificación 4 y 5): 321
Cirugía	9	Regular (Calificación 1,2 y 3): 0 Excelente (calificación 4 y 5): 9
Total Trámites/ Servicios	Total Participantes: 609	Calificación Promedio: Excelente 4,6

Fuente: Encuestas de satisfacción AIUS III Trimestre 2019.



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 2019 se evidencia una calificación favorable de los servicios evaluados identificando el total de pacientes satisfechos (509), obteniendo una calificación promedio de 4,6, que se ubica en la categoría excelente, mencionado promedio fue calculado mediante regla de tres, donde se toma el número de usuarios satisfechos (509), multiplicado por 100, dividido por el total de usuarios encuestados (609).

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	30
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio.	4,6

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

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	189
Reclamos	125
Calificación negativa de percepción del servicio	0,41

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



Análisis de la Información:

En la Tabla 9. Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el tercer trimestre se evidencia que los usuarios presentaron 30 conceptos favorables de tipo felicitación por los diferentes canales de atención de PQRSDF, obteniendo una calificación positiva de percepción del servicio de 4,6

Por otra parte como se identifica en la tabla se recibieron 189 Quejas, 125 reclamos durante el mismo periodo, y se tuvo en cuenta la encuesta de satisfacción aplicada durante el tercer trimestre, por medio de la cual se identifica el total de pacientes no satisfechos (50), obteniendo una calificación lo cual 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 (609).

Capitán **Carolina Silva Henao**
Militar en Comisión Área Atención al Usuario

Proyectó: PD. Claudia R. Ramírez Q.
Oficina Asesora de Planeación