



La seguridad
es de todos

Mindefensa



INFORME PQRSDF II Trimestre 2019

Transversal 3 No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia - Conmutador (57 1) 3 486868

www.hospitalmilitar.gov.co

  Hospital Militar Central  @HOSMILC

Código: CA-CORE-PR-01-FT-05_V01

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; por lo cual la Institución reporta la gestión adelantada al **II Trimestre de 2019**.

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
1520	1520	0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2019

Análisis de la Información:

En el primer trimestre de 2019 se recibieron 1.520 PQRS de las cuales quedaron resueltas todas a corte 31 de marzo de 2019 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
1607	1.600	0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS II Trimestre 2019



Análisis de la Información:

En el cuadro se registra el número de PQRS, allegadas a la Entidad que ingresaron por el área de correspondencia las cuales fueron gestionadas y resueltas por las diferentes áreas entre las cuales se encuentra: la Oficina Asesora Jurídica, la Unidad de Talento Humano, el área de Bioestadística, así como el área de Atención al Usuario.

Solicitudes que fueron allegadas en forma documental y/o por medios online (página web o correo institucional). Por lo anterior se observa el reporte de 1.607 PQRS las cuales han sido tramitadas con respuesta a los diferentes peticionarios de acuerdo al contenido de cada uno de los comunicados, en los tiempos de Ley. De las cuales se observa el cumplimiento en la gestión del 99% de la totalidad de los comunicados radicados, que corresponden a 1.600 para el segundo trimestre de la actual vigencia y el 1% restante se encuentra en proceso de gestión por estar entre los tiempos legales.

1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

Tabla N° 3 Gestión de PQRS vencidas

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM	0	0
Ejército Nacional	0	0
Armada Nacional	0	0
Fuerza Aérea Colombiana	0	0
Policía Nacional	0	0
Unidad de Gestión General	0	0
Entidades Adscritas y Vinculadas GSED	0	0
TOTAL	0	0

Fuente: Base de datos AIUS II Trimestre 2019

Análisis de la Información

En el cuadro se registra el número de PQRS vencidas allegadas a la Entidad a las dependencias de: la Oficina Asesora Jurídica, la Unidad de Talento Humano, el área de Bioestadística, así como el área de Atención al Usuario. Por lo anterior se evidencia que para el periodo no se presentaron PQRS vencidas.

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	1207	182	120	6	1	91	1607

Fuente: Base de datos AIUS II Trimestre 2019

Análisis de la Información:

En el cuadro, se observan las clases de solicitudes radicadas en el Hospital Militar Central, las cuales han sido direccionadas para su gestión de acuerdo al contenido de los comunicados a la Oficina Asesora Jurídica, la Unidad de Talento Humano, el área de Bioestadística, así como el área de Atención al Usuario, quienes han dado respuesta de fondo a los peticionarios en los tiempos de Ley durante el primer trimestre de 2019.

Así mismo, del total de las solicitudes se observa como las peticiones son el mayor número (667), las cuales incluye las peticiones de información y documentación realizadas, que corresponden al 63 %, le sigue las quejas (182) que corresponden 17 %, le siguen los reclamos (120) que corresponden a 11%, 6 sugerencias y 1 denuncia.

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	1207	182	120	6	1	91	1607	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	1207	182	120	6	1	91	1607	100

Fuente: Base de datos AIUS II Trimestre 2019

Análisis de la Información:

En el cuadro, se observan la clasificación de la información de las clases de PQRSD radicadas en el Hospital Militar Central según el asunto que hace referencia a aspectos de salud.

Datos de los cuales se puede identificar que el mayor número de comunicados fueron clasificados como peticiones, 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	205	12.8
Atención Presencial	0	0.0
Línea Gratuita	0	0.0
Línea Directa	0	0.0
Internet: Redes Sociales	0	0.0
Internet: Sitio Web	325	20.2
Internet: Chat	20	1.2
Empresas de Mensajería	1.057	65.8
Fax (Consulta Externa)	0	0.0
TOTAL	1.607	100.0

Fuente: Base de datos AIUS II Trimestre 2019



Análisis de la Información:

En el cuadro de solicitudes recibidas por medio de recepción, se observan las solicitudes allegadas al área de Atención al Usuario por los diferentes canales, las cuales una vez revisadas de acuerdo a su contenido se gestionan en el área o se remiten por competencia a la Oficina Jurídica, Bioestadística o Talento Humano. Además, se tiene en cuenta las solicitudes de información que se realizan por el correo electrónico (Atención al Usuario), en el cual realizan solicitudes de asignación de citas cuando presentan dificultad en la solicitud de las mismas por ubicación en otras ciudades como la situación más común. Información que se complementa con la atención en tiempo real a usuarios que se conectan por el Chat Institucional, en el cuál se brinda información y orientación de los servicios que presta el hospital parte del personal del área de Atención los días lunes, miércoles y viernes.

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)	80300
Atención Telefónica	50
Call Center	27169
Foros	0
Otros	0

Fuente: Base de datos Hospital Militar - II Trimestre 2019

Análisis de la Información:

En el cuadro de otros canales de atención, se observa 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. Así mismo, se registran el número de solicitudes atendidas por el Call center, respuestas a llamadas y envío de respuesta por correos electrónicos a los usuarios de las diferentes regiones del país, que requieren atenciones de alto nivel de complejidad autorizadas para el Hospital.

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

De acuerdo al análisis de la clasificación del tipo de solicitudes realizadas por los usuarios según el contenido, el área de Atención al usuario ha presentado los informes a la Dirección del Hospital, quienes de acuerdo a esta información han realizado actividades tendientes a la disminución que quejas y reclamos en especial para



la entrega de medicamentos y la falta de oportunidad en la asignación de citas de especialidades que presentan alta demanda para la asignación de citas, así como controles por el perfil epidemiológico de la población atendida entre las cuales se encuentran principalmente programación de citas en las especialidades de: neuropsicología, Coloproctología, audiología, ortóptica, cardiología y oftalmología procedimientos, como las especialidades de mayor demanda. Información que es tratada en reuniones de Dirección del Hospital de forma semanal para el establecimiento de acciones de mejora de forma oportuna, para garantizar la continuidad en la prestación del servicio acorde a la demanda en la prestación del servicio para las especialidades citadas las cuales fueron las de mayor demanda insatisfecha para el trimestre.

- Actualmente continua el proceso de orientación e información al usuario, con la ayuda de la caracterización de los grupos poblacionales que acuden al Hospital Militar de forma periódica, con el fin de mejorar u optimizar los canales de atención para que estos puedan ser más eficaces en las respuestas a las necesidades de información de los usuarios, pacientes y familiares que acuden a los diferentes servicios de la Institución. Así mismo, las estrategias de comunicación que lidera el área comunicaciones en la institución han fortalecido y facilitan la interacción de los usuarios de forma permanente mediante las aplicaciones de Facebook y Twitter en complemento a los ya existentes como son el Chat en Línea, el Correo Electrónico y la Pagina Web del Hospital mediante el link de PQRD. Canales de comunicación que tienen como finalidad, el facilitar la comunicación e interacción con los usuarios en tiempo real y con las oficinas de atención al Usuario de las diferentes fuerzas cuando lo requieren, las cuales se encuentran ubicadas en todo el territorio nacional.
- Atención al Usuario junto con el área de Gestión Ética y Buen Gobierno quien lidera la Política de Humanización en el Hospital, realizaron capacitaciones en el segundo trimestre 31 servidores públicos que hacen parte del Call Center y Enfermería de Consulta Externa con el fin, de mejorar y fortalecer el trato digno, respetuoso y oportuno a los usuarios cuando estos lo requieren durante el proceso de atención en los consultorios y en la comunicación vía telefónica en el Call Center.
- Como acción de mejora se continuará con la realización de mesas de trabajo con los servicios que presentaron disminución en la medición, para el análisis de los resultados de la percepción de los usuarios, así como la presentación de quejas y reclamos para establecer acciones de mejora que faciliten optimizar la prestación del servicio con criterios de calidad, oportunidad y humanización. De igual forma se fortalecerá el trabajo realizado con los servicios y áreas de acuerdo a la caracterización de los usuarios realizada, en la cual se optimizarán los canales de información y orientación de acuerdo a las preferencias de los mismos y accesibilidad a los canales de atención predominantes por los usuarios, así como la optimización del talento humano, mediante capacitaciones en temas de humanización y comunicación asertiva.
- Se mantiene como acción de mejora a cargo del área de Atención al Usuario un punto de atención de recepción de documentos correspondientes de Comités Técnicos Científicos para la autorización de medicamentos, lo cual ha facilitado la prestación del servicio para temas de información y accesibilidad de los usuarios, ante la realización del trámite de solicitud de autorización en temas tan sensibles para la salud de los pacientes como es la autorización de medicamentos. Así como la gestión en tiempo real ante la demora en la dispensación de un medicamento aprobado por comité por parte del Operador Logístico Medfen UT.



6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

1.1 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Tabla N° 8 Medición de la Satisfacción

NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	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	1138	4
Hospitalización	606	4,5
Imágenes Diagnósticas	444	4,8
Urgencias	675	4,4
Banco de Sangre	54	5
Laboratorio	600	4,8
Cirugía Postventa	150	5
Total Trámites/ Servicios	3667	4,4

Fuente: Base de datos AIUS II Trimestre 2019

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	61
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio	3240

Fuente: Base de datos AIUS II Trimestre 2019



CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	182
Reclamos	120
Calificación negativa de percepción del servicio	427

Atentamente,

Capitán Carolina Silva Henao

Responsable Área Atención al Usuario

Proyectó: Natalia Patricia Nieto R
PD. Área Atención al Usuario