



INFORME PQRSDf - I Trimestre 2019



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 I Trimestre de 2019.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DILIGENCIA ATENCIÓN AL USUARIO

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
1.253	1.253	0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS IV Trimestre 2018

Análisis de la Información:

En el cuarto trimestre de 2018 se recibieron 1.253 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
1.520	1.462	0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS I 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 1.520 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 96% de la totalidad de los comunicados radicados, que corresponden a 1.462 para el cuarto trimestre de la actual vigencia y el 4% 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	2	2
TOTAL	2	2

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2019

Análisis de la Información:

En el cuadro se observa que se recibieron dos reiteraciones de respuesta al Hospital las cuales fueron direccionadas a la Oficina Asesora Jurídica para respuesta a los requerimientos en los tiempos 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	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALS
Hospital Militar Central	883	184	8	0	2	443	1.520

Fuente: Base de datos AIUS I 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 (883), las cuales incluye las peticiones de información y documentación realizadas, que corresponden al 58 %, le sigue las consultas (443) que corresponden 29%, le siguen las quejas (184) que corresponden a 12%, 8 reclamos y 2 denuncias.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Tabla N° 5 Solicitudes por clase de asunto

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALS	%
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	883	0	184	8	0	2	443	1.520
Orden Público - Operaciones	0	0	0	0	0	0	0	0



MINDEFENSA



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	883	0	184	8	0	2	443	1.520

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2019

Análisis de la Información:

En el cuadro, se observan la clasificación de la información de las clases de solicitudes 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 por la solicitud de información administrativa y de entrega de copias de documentos de la historia clínica.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Tabla N° 6 Solicitudes recibidas por medio de recepción

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	394	7
Atención Presencial (Atención al Usuario y Central de Citas)	92.889	92
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa	0	0
Internet: Redes Sociales	0	0
Internet: Sitio Web	176	0
Internet: Chat	15	0
Empresas de Mensajería	563	1
Fax (Consulta Externa)	12	0
TOTAL	94.049	100

Fuente: Base de datos AIUS I 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 la página Web del Hospital y el correo electrónico (Atención al Usuario y Consulta Externa) del área de atención al usuario (presentación de peticiones o solicitudes de información) y de consulta externa, 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 al Usuario los días que el chat está establecido como es lunes, miércoles y viernes.

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

5.

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 (Atención al Usuario y Central de Citas)	92.889
Atención Telefónica	30
Call Center	36.782
Foros	
Otros	

Fuente: Base de datos Hospital Militar - I 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.

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 por primera vez, así como controles por el perfil epidemiológico de la población atendida entre las cuales se encuentran principalmente programación de citas para procedimientos ambulatorios en las especialidades de: Neumología, Oftalmología, Gastroenterología, Coloproctología, Cardiología, Otorrinolaringología, Cirugía Vascular, Electrofisiología, Reumatología, Cirugía General, Cirugía Plástica, Dermatología, y Neurología 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.

- 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 22.
- El área de Atención al Usuario como acción de mejora continua, informa trimestralmente a los jefes de servicio y Señores subdirectores el comportamiento numérico de las PQRSDF y evaluación de la percepción de la satisfacción, con el fin de elaborar los planes de mejora respectivos en caso de darse con el acompañamiento de la Oficina de Calidad. De igual forma se han realizado mesas de trabajo con los Subdirectores y jefes de unidad, así como con los servicios que presentan mayor número de PQRSDF. Informes y gestión que fue corroborada mediante el informe Anticorrupción realizado a la Oficina De Atención al Usuario por parte del personal de Control Interno de Hospital



- El área de Atención al Usuario en respuesta a la demanda de los servicios asistenciales y áreas administrativas del Hospital en la vigencia del 2019, hace parte del equipo de trabajo del Área Gestión Ética y Buen Gobierno responsable de la implementación de la Política de Humanización con el personal que labora en el Hospital y acciones dirigidas al usuario externo, mediante el apoyo para la realización de capacitaciones en temas de: Humanización, Tipos de Usuarios, “Prácticas Humanizantes y Deshumanizantes” y el tema de Derechos y Deberes para usuarios y sus familias.

Lo anterior, con el fin de optimizar la cobertura y así dar respuesta a la demanda de los servicios en el desarrollo de contenidos temáticos de humanización para fortalecer la prestación del servicio en salud con criterios de calidad, oportunidad y humanización.

IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

1.1 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	875	44
Hospitalización	606	47
Imágenes Diagnosticas	828	46
Urgencias	995	41
Banco de Sangre	66	49
Laboratorio	620	46
Cirugía Postventa	913	50
Total Trámites/ Servicios	4.903	45

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2019

6.2 INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO ASÍ:



MINDEFENSA



Tabla N° 9 Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el período

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	41
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio	4.443

Fuente: Base de datos AIUS | Trimestre 2019

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	184
Reclamos	8
Calificación negativa de percepción del servicio	460

Atentamente,

Teniente Jessei Katherine Fuentes
Responsable Área Atención al Usuario

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