



INFORME PQRSDF - IV Trimestre 2018



MINDEFENSA



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 IV **Trimestre de 2018**.

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
1269	1269	0	0	0%

Fuente: Base de datos AIUS III Trimestre 2018

Análisis de la Información:

En el tercer trimestre de 2018 se recibieron 1.269 PQRS de las cuales quedaron resueltas todas a corte 30 de septiembre de 2018 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
1253	1229	0	0	0%

Fuente: Base de datos AUIS. IV Trimestre 2018.

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 1.269 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 98% de la totalidad de los comunicados radicados, que corresponden a 1.253 para el cuarto trimestre de la actual vigencia y el 2% 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 AUIS IV Trimestre. 2018.



Análisis de la Información:

En el cuadro se observa que no se recibieron reiteraciones de respuesta al Hospital, por emitir las respuestas 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	SUGERENCIA	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALES
Hospital Militar Central	888	182	4	2	0	177	1253

Fuente: Base de datos AUIS IV Trimestre. 2018.

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 cuarto trimestre de 2018.

Así mismo, del total de las solicitudes se observa como las peticiones son el mayor número (888), las cuales incluye las peticiones de información y documentación realizadas, que corresponden al 71%, le sigue las quejas (182), que corresponde al 15%, le siguen las consultas (177), que corresponden al 15%, 4 reclamos y 2 sugerencias.

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	888	182	4	2	0	177	1253	100%
Orden Público - Operaciones	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	888	182	4	2	0	177	1253	100%

Fuente: Base de datos AUIS IV Trimestre. 2018.

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	5568	7
Presencial	73300	92
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa	0	0
Internet: Redes Sociales	0	0
Internet: Sitio Web	116	0
Internet: Chat	15	0
Empresas de Mensajería	610	1
Fax	0	0
TOTAL	79609	100

Fuente: Base de datos AUIS IV Trimestre. 2018.

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

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	73300
Atención Telefónica	300
Call Center	26111
Foros	0
Otros	0

Fuente: Base de datos AUIS IV Trimestre. 2018.



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 por primera vez, así como controles por el perfil epidemiológico de la población atendida entre las cuales están Neumología, Neuropsicología, Cardiología, Oftalmología procedimientos, Electrofisiología Procedimientos, Cardiología Procedimientos y Neumología 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.

- 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.
- 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.
- El área de Atención al Usuario en respuesta a la demanda de los servicios asistenciales y áreas administrativas del Hospital en la vigencia del 2018, programa por parte de la coordinación del área el aumento de las actividades de capacitación por parte del personal profesional del área para el 2019 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.

6. 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	1018	4.6
Hospitalización	606	4.7
Imágenes Diagnosticas	754	4.7
Urgencias	984	4.6
Banco de Sangre	97	4.9
Laboratorio	851	4.8
Cirugía Postventa	678	4.8
Total Trámites/ Servicios	4988	4.8

Fuente: Base de datos Hospital Militar Central - AIUS IV Trimestre 2018.

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	39
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio	4741

Fuente: Base de datos Hospital Militar Central - AIUS IV Trimestre 2018



MINDEFENSA



CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	182
Reclamos	4
Calificación negativa de percepción del servicio	247

Fuente: Base de datos Hospital Militar Central - AIUS IV Trimestre 2018.

Atentamente,

Teniente Jessei Katherine Fuentes
Responsable Área Atención al Usuario

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