



INFORME PQRSDF - II Trimestre 2018

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 2018**.

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	N° DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1763	1763	0	0	0%

Fuente: Base de datos - AIUS II Trimestre 2018

Análisis de la Información:

En el primer trimestre se recibieron 1763 PQRSD de las cuales quedaron resueltas 1763 a corte 30 de marzo 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	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDOS
1494	1384	79	0	0%

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

Análisis de la Información:

En el cuadro se registra el número de PQRSD, 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 las cuales fueron allegadas en forma documental y/o por medios online (página web o correo institucional). Por lo anterior se observa el reporte de 1463 PQRSD 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 93% de la totalidad de los comunicados radicados, que corresponden a 1384 para el primer trimestre de la actual vigencia.

1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

Tabla N° 3 Gestión de PQRS vencidas

DEPENDENCIA O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM	2	2
Ejército nacional	0	0
Armada nacional	0	0
Fuerza aérea colombiana	0	0
Policía nacional	0	0
Entidades adscritas y vinculadas GSED	0	0
TOTAL	2	2

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

Análisis de la Información:

En el cuadro se observa que se realizaron dos reiteraciones de respuestas por parte de la oficina de Atención al Ciudadano al Hospital, las cuales fueron resultas en los tiempos de Ley. Se adjuntó copia de respuesta emitida al peticionario.

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 DE LA ENTIDAD O DE LA FUERZA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIA	CONSULTAS	SUBTOTALES
Hospital Militar Central	1186	188	9	7	0	73	1463

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

Análisis de la Información:

En el cuadro, se observan las clases de solicitudes radicadas en el Hospital Militar Central, las cuales han 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 segundo trimestre de 2018.

Así mismo, del total de las solicitudes se observa como las peticiones son el mayor número (1186), las cuales incluye las peticiones de información y documentación realizadas, que corresponden al 81%, le sigue las quejas (188), que corresponde al 13%, le siguen las consultas (73), que corresponden al 5%, 9 reclamos y 7 sugerencias.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Tabla N° 5 Solicitudes por clase de asunto

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTAL	%
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	1186	188	9	7	0	73	1463	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	1186	188	9	7	0	73	1463	100

Fuente: Base de datos Hospital Militar Central - AIUS II 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, de igual forma se evidencia una disminución en las peticiones realizadas por solicitudes de medicamentos, posterior a la normalización en la prestación del servicio con Medfem UT21 – Operador de farmacia que inicio la normalización de la entrega de medicamentos a partir del 9 de enero de la actual vigencia.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Tabla N° 6 Solicitudes recibidas por medio de recepción

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
CORREO ELECTRÓNICO	303	4
PRESENCIAL (Atención al Usuario)	0	80
LINEA GRATUITA	0	0
LINEA DIRECTA	0	0

INTERNET REDES SOCIALES	0	0
INTERNET SITIOS WEB	124	2
INTERNET CHAT	15	0
EMPRESAS DE MENSAJERIA	1067	14
FAX	0	0
TOTAL	1509	100

Fuente: Base de datos Hospital Militar Central - AIUS II 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 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 durante la atención virtual en línea por parte del personal del área de Atención al Usuario los días que se establecidos.

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Tabla N° 7 Canales adicionales en la atención y servicio al ciudadano

MEDIOS DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0
LINEA ANTICORRUPCION	0	0
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0
ATENCION PRESENCIAL (Central de Citas y Atención al Usuario)	94525	73
ATENCION TELEFÓNICA	35	0
CALL CENTER	28497	24
FOROS	0	0
CORREO ELECTRONICO CENTRAL DE CITAS	4276	4
TOTAL	127.333	100

Fuente: Base de datos Hospital Militar Central - AIUS II 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 en el servicio de consulta externa 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 y correo electrónico del servicio, con 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.

Durante el segundo trimestre de 2018 la Dirección del Hospital, ubicó en el área de Atención al Usuario un punto de atención para los usuarios a quienes entregan formulas médicas para tramitar medicamentos de alto costo, los cuales son autorizados mediante comité medico científico por la Dirección General de Sanidad Militar quienes se reúnen todos los viernes para su revisión y aprobación los cuales son entregados en este punto de atención, con el fin de fortalecer la prestación del servicio y minimizar tramites a los pacientes, así como, el desplazamiento por las diferentes áreas del hospital lo cual ha sido favorable en el proceso de atención y centralización de la información en el área física de atención al usuario. Actividad que evidencia al aumento en la prestación del servicio de atención presencial en 4800 usuarios, pacientes y familiares atendidos en el área física de Atención al Usuario en el Hospital, además, de los 1300 usuarios atendidos en las ventanillas del área.

Así mismo, la Dirección definió la ubicación de un punto de atención en el área para los usuarios que presentan no conformidades por el suministro de medicamentos el cual es liderado por la Supervisora Asistencial del Contrato de Medicamentos en el área física de Atención al Usuario, situación que ha facilitado la disminución de quejas presenciales y radicación de derechos de petición por el tema de no dispensación de medicamentos

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 al análisis de la información según los criterios de calidad, oportunidad y humanización se han realizado actividades tendientes a la disminución que quejas y reclamos en especial por la entrega de medicamentos que fue la situación reiterada en la vigencia del 2017, mediante mesas de trabajo y la presencia del auditor asistencial del contrato de medicamentos en el área lo que facilita la atención y orientación en cada caso en tiempo real dadas la prioridad del tema en términos de servicio.
- El punto de atención de recepción de documentos correspondientes a trámites de comité técnicos científicos para la autorización de medicamentos también ha facilitado la prestación del servicio en temas de oportunidad y accesibilidad al servicio e información para los usuarios a quienes se les da respuesta a las solicitudes en tiempo real.
- 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

- El área de atención al usuario con los profesionales encargados de la línea de humanización desarrolló las campañas en Derechos y Deberes dirigidas a los funcionarios (cliente interno), las cuales fueron iniciativas de los profesionales en Humanización enfocadas a resaltar la importancia de conocer los principios en aras de fortalecer la cultura de humanización en el Hospital Militar Central. La realización de actividades en el marco de la Humanización permite mitigar el riesgo de la presencia de No Conformidades por parte de los usuarios y sus familias en referencia al trato recibido y comunicación asertiva en el marco de la atención de alta calidad dado el nivel de complejidad en la atención del Hospital.

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	902	4.4
Hospitalización	558	4.4
Imágenes Diagnosticas	40	4.7
Urgencias	557	4.4
Banco de Sangre	50	4.9
Laboratorio	66	4.8
Cirugía Postventa	21	4.9
Total Trámites/ Servicios	2194	4.5

Fuente: Base de datos Hospital Militar Central - AIUS II 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	29
Opiniones positivas	0



MINDEFENSA



Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio	1971

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

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	188
Reclamos	9
Calificación negativa de percepción del servicio	224

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

Atentamente,

Katherine Fuentes

Subteniente Jessei Katherine Fuentes
Responsable Área Atención al Usuario

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