



INFORME PQRDSF - I 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, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, por lo cual la Institución reporta la gestión adelantada al **I 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
638	557	71	0	11%

Fuente: Base de datos - AIUS IV Trimestre 2017.

Análisis de la Información:

En el cuarto trimestre se recibieron 638 PQRSD de las cuales quedaron resueltas 567 a corte 28 de diciembre de 2017, las restantes fueron resueltas 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
1763	1680	0	0	0%

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

Análisis de la Información:

En el cuadro se registra el número de PQRSDF, 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 1680 PQRSDF 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 95% de la totalidad de los comunicados radicados, que corresponden a 1763 para el primer trimestre de la actual vigencia.

Así mismo, el cuadro informa el aumento de las PQRSDF allegadas a la institución para su gestión en comparación, con el cuarto trimestre de 2017 en la cual se reportó solo la información gestionada por el área de Atención al Usuarios de las cuales quedaron resueltas a corte 28 de diciembre 567 que corresponde al 89% y las restantes 71 PQRSDF fueron resueltas dentro de los tiempos de Ley de acuerdo al contenido de las mismas.

1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

Tabla N° 3 Gestión de PQRS vencidas

DEPENDENCIA 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

Entidades adscritas y vinculadas GSED	0	0
TOTAL	0	0

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

Análisis de la Información:

En el cuadro se observa que durante el primer trimestre del 2018 no se recibieron solicitudes por parte de alguna dependencia o entidad de los citados en el cuadro.

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	979	258	21	10	7	488	1763

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

Así mismo, del total de las solicitudes se observa como las peticiones son el mayor número (979), que corresponden al 55%, le sigue las consultas de información (488), que corresponde al 28%, le siguen las quejas (258), que corresponden al 15%, 21 reclamos, 10 sugerencias y 7 denuncias las cuales fueron remitidas a la oficina asesora jurídica por ser de su competencia.

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	979	258	21	10	7	488	1763	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	979	258	21	10	7	488	1763	100

Fuente: Base de datos Hospital Militar Central - AIUS / 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 falta de oportunidad en la entrega de medicamentos por parte del operador de Droservicios durante la vigencia de 2017, que fue cambiado por 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 ELECTRONICO	70	1
PRESENCIAL (Atención al Usuario)	0	76
LINEA GRATUITA	0	0
LINEA DIRECTA	0	0
INTERNET REDES SOCIALES	0	0
INTERNET SITIOS WEB	168	2
INTERNET CHAT	15	0
EMPRESAS DE MENSAJERIA	1510	21
FAX	0	0
TOTAL	1763	100

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

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	5	0
ATENCION PRESENCIAL (Atención al Usuario y Central de Citas)	68023	78
ATENCION TELEFÓNICA	27	0
CALL CENTER	17400	22
FOROS	0	0
OTROS	79132	100

Fuente: Base de datos Hospital Militar Central - AIUS I 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) de forma presencial en la central de citas del servicio. Así mismo, se registran el número de solicitudes atendidas por el call center con respuestas a llamadas por los usuarios de las diferentes regiones del país que requieren atenciones de alto nivel de complejidad autorizadas para el Hospital que fueron 61.700 usuarios. 27 solicitudes telefónicas y 5 manifestaciones registradas en los buzones de sugerencias.

Durante el primer 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 3300 usuarios, pacientes y familiares atendidos en el área física de Atención al Usuario en el Hospital, además, de los 2403 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 (623 usuarios), con lo cual también se ha facilitado la recepción, gestión y solución de las quejas por medicamentos en tiempos real o mediante mesas de trabajo realizadas en la misma área, con personal del operador logístico para dar respuesta a las PQRSD allegadas a Atención al Usuario.

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) de forma presencial en la central de citas del servicio. Así mismo, se registran el número de solicitudes atendidas por el call center con respuestas a llamadas por los usuarios de las diferentes regiones del país que requieren atenciones de alto nivel de complejidad autorizadas para el Hospital. 27 solicitudes telefónicas y 5 manifestaciones registradas en los buzones de sugerencias.

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 definió la ubicación de dos puestos de atención a los usuarios en el área como son: atención para recepción y entrega de CTC- comité técnico científico y atención de usuarios por demora en el suministro de medicamentos formulados por el Hospital.

Puntos de atención que han facilitado la centralización de la información y fortalecimiento en la prestación del servicio para los usuarios a quienes se les da respuesta a las solicitudes en tiempo real.

- 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.

Las campañas a su vez permiten el cumplimiento a las leyes vigentes (Ley Estatutaria 1712/ 2015) que direccionan el que hacer de una entidad prestadora de servicios en salud, en aras de alcanzar los mejores índices en la gestión interna y así mismo lograr el cumplimiento de los estándares de acreditación y habilitación en Salud Hospitalaria y ambulatoria. Por lo anterior, los días 12, 13, 14 y 15 de marzo de 2018 se realizaron por parte de los profesionales encargados de la Humanización y los estudiantes de la Escuela de Auxiliares de Enfermería Hospital Militar Central- Grupo 94, actividades pedagógicas con el fin de dar a conocer a los pacientes del Hospital los cuatro primeros deberes que tienen como usuarios en esta institución prestadora de servicios de salud. Para ello, los estudiantes se organizaron en dos grupos, quienes recorrieron las diferentes salas de espera así: Consulta Externa, Farmacia, Edificio Fe en la Causa, Urgencias e Imagenología.

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	1131	4.4
Hospitalización	606	4.9
Imágenes Diagnosticas	42	4.8
Urgencias	763	4.9
Banco de Sangre	46	4.9
Laboratorio	406	4.9
Cirugía Postventa	100	5
Total Trámites/ Servicios	3093	4.8

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



1.2 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	18
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio	2893

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

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	258
Reclamos	21
Calificación negativa de percepción del servicio	201

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

Atentamente

Atentamente,

Subteniente Jessei Katherine Fuentes
Responsable Área Atención al Usuario