



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL



**MAYOR GENERAL MÉDICO
CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ
DIRECTORA GENERAL
HOSPITAL MILITAR CENTRAL**

INFORME DEL MES DE MARZO DEL AÑO 2023 DE LAS PQRSDF, PARA IDENTIFICAR LAS CAUSAS Y ESTABLECER LOS PLANES DE MEJORA A QUE HAYA LUGAR

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia - Conmutador (601) 348 68 68

www.hospitalmilitar.gov.co

[f](#) [t](#) [i](#) [g](#) Hospital Militar Central Colombia [t](#) @HOMILCOL



INFORME MES DE MARZO DEL AÑO 2023 DE LAS PQRSDF, PARA IDENTIFICAR LAS CAUSAS Y ESTABLECER LOS PLANES DE MEJORA A QUE HAYA LUGAR

MAYOR GENERAL MÉDICO
CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ
Directora General
Hospital Militar Central

PRESENTACIÓN

El área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central tiene como objetivo la atención al ciudadano para orientar, recibir, gestionar y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, en los tiempos que determina la ley, los cuales son presentados por los usuarios afiliados al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y particulares que se deriven de la prestación de los servicios integrales, a través de los diferentes canales de atención que la entidad ha puesto al alcance de los usuarios, como son: presencial, correo electrónico, página web, buzón de sugerencias.

El Área de Atención al usuario, es la responsable de generar la respuesta final que se entrega al peticionario mediante documento físico, vía correo electrónico, pagina web o correo certificado.

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
1. Avances	5
2. Descripción de la Actividad.....	5
3. Limitaciones.....	5
4. Estadísticas	6



1. Avances

Para el mes de Marzo del año 2023, el área de atención al usuario del Hospital Militar Central, teniendo en cuenta los aspectos a mejorar identificados en el mes anterior, y dando respuesta a uno de los motivos más frecuentes de presentación de PQRSDf respecto al tema de asignación de citas por los diferentes canales; el área de Contact center ha presentado de forma mensual un mayor rendimiento en lo que respecta al total de llamadas atendidas, las cuales para el presente mes fueron de 21.081 observándose una asignación de 17.023 citas durante el mes.

2. Descripción de la Actividad.

Se viene realizando un trabajo conjunto con el área de Consulta Externa mediante una reunión con la Subdirección Médica quienes permitieron la apertura de nuevas agendas, y de esta manera dar cumplimiento a las solicitudes de los pacientes/usuarios.

3. Limitaciones

Teniendo en cuenta que, el Área de Atención al Usuario tiene como uno de sus objetivos gestionar las PQRSDf en los diferentes servicios de la entidad, acorde a la normatividad vigente en materia de generar respuesta a los requerimientos presentados por los usuarios en los tiempos de ley, se ha identificado que la mayoría de inconformidades están dadas principalmente en el trámite para solicitar citas médicas de especialidades con alta demanda. Durante el transcurso del mes se presentaron varias novedades en lo que respecta al personal, como permisos, incapacidades y la ausencia de 3 agentes por terminación de contrato desde el mes anterior, y se inició la inducción al personal nuevo autorizado sin que aun sean productivos ya que están en curva de aprendizaje y todavía no cuentan con todos los permisos informáticos.

Estadísticas

Tabla N°1 : Distribución de PQRSD por Fuerzas

Tipo de Solicitud	Armada Nacional	Ejército Nacional	Fuerza Aérea Colombiana	Ministerio de Defensa	Hospital Militar Central	Particular	Total general
Petición	53	303	67	26	2	121	572
Felicitación / Agradecimiento	1	4	3			1	9
Queja	3	6	2		3	6	20
Reclamo	8	113	31	1	6	4	163
Total general	65	426	103	27	11	132	764

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Marzo 2023

Cuadro No. 1. Se mide la información correspondiente al mes de marzo del año en curso, las PQRSD que se presentaron con alta frecuencia así:

Los usuarios pertenecientes a la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional presentan el mayor número de PQRSD, para el actual mes se presentaron 426 solicitudes correspondientes al (56%), Particular con 132 que representan al (17%), Fuerza Aérea con 103 que corresponden al (13%) , Armada Nacional con 65 que corresponde al (9%), Hospital Militar con 11 que corresponden al (1%), Ministerio de defensa con 27 que corresponden al (4%) donde se logró identificar que el mayor número corresponden a peticiones que los usuarios realizaron a través de los diferentes medios (electrónicos y presencial) dispuestos por la Institución para tal fin, como la accesibilidad a citas médicas, conceptos médicos, tramites de autorizaciones de órdenes médicas y CTC, resultados de exámenes, programación de cirugías y copias de historia clínica.

Para el tercer mes analizado, se observa que el Área de Atención al usuario, atendió 764 PQRSD y se tomó como referencia las que representan el mayor número de las cuales 572 corresponden a peticiones sobre solicitud de citas médicas y conceptos médicos con el (75%); 163 reclamos que equivalen al (21%), los usuarios exponen que no hay disponibilidad de agendas, programación de cirugías, atención humanizada, tiempo de espera prolongado para la atención médica en consulta externa, en su mayoría estos casos corresponden a PQRSD interpuestos por la Super Intendencia Nacional de Salud; 20 quejas correspondiente al (3%) y finalmente se recibieron 9 felicitaciones que corresponden al 1%.

Tabla N°2 Clasificación de PQRSDf por Unidades y Áreas del Hospital Militar Central

Tipo de Solicitud	Unidad Clínico Quirúrgica	Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	Unidad de Apoyo Logístico	Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	Unidad de Servicios Ambulatorios	Unidad de Talento Humano	Unidad Médica Hospitalaria	Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	Atención al Usuario	Oficina Asesora Jurídica	Unidad de Formación y Docencia	Unidad Financiera	Unidad de Informática	Total general
Petición	17	23	28	4	56	40	12	6	347	4	8	18	4	567
Felicitación / Agradecimiento	2	1			3		2		1					9
Queja	3	1	2		5	1	2		4					18
Reclamo	12	9	4		48	1	16	3	45	2	1			141
Total general	34	34	34	4	112	42	32	9	397	6	9	18	4	735

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Marzo 2023

En el cuadro anterior, las PQRSDf gestionadas en el área de Atención al Usuario a las diferentes Unidades de la Entidad, se restaron 29 del total general que corresponden a PQRSDf que fueron remitidas por competencia a las diferentes Fuerzas y se pueden visualizar en la Tabla N°3 Informe de PQRSDf remitidas por competencia, además se puede evidenciar que 397 fueron gestionadas de forma directa por atención al usuario debido a la premura en la respuesta, de las cuales 347 correspondiente al (47%) del total general corresponden a peticiones que los usuarios presentaron a través de los diferentes medios recibidos mediante la página web institucional, correo electrónico y mediante el formato de PQRSDf de forma presencial, entendiéndose peticiones la accesibilidad a citas médicas, conceptos médicos, tramites de autorizaciones de órdenes médicas y CTC, resultados de exámenes, programación de cirugías y copias de historia clínica (Atributo accesibilidad); la Unidad de Servicios Ambulatorios registra 112 requerimientos, donde 56 corresponden al (8%) del total general relacionado con reclamos concernientes a asignación de citas y programación de cirugías; la unidad de talento humano con 42 requerimientos, donde corresponden al (6%) relacionado con certificados laborales, trámites pensionales y recepción de hojas de vida.

En los reclamos se encuentran incluidas las allegadas por la Superintendencia Nacional de Salud que en su mayoría corresponden a varias solicitudes relacionadas con citas médicas y programación de cirugías, (Atributo accesibilidad).

Tabla N°3 Informe de PQRSDf remitidas por competencia al asegurador

Tipo de solicitud	Dirección de Sanidad Ejército	Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Dirección de Sanidad Armada	Dirección General Sanidad Militar DIGSA	Total General
Petición	1		1	3	5
Queja	1			1	2
Reclamo	16	1		5	22
Total general	18	1	1	9	29

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de marzo 2023

Para el mes objeto de medición y de acuerdo con los datos consignados en la tabla, en el Área de Atención al usuario se recibieron 29 PQRSDf que no corresponden al Hospital Militar, las cuales son direccionadas por competencia al ente asegurador.

- DIGSA se enviaron 9 requerimientos desglosados de la siguiente manera, 3 peticiones solicitando afiliación y desafiliación al sistema de salud de las FFMM, 5 reclamos por no dispensación de medicamentos, errores de datos en la afiliación y la no disponibilidad de agendas en los dispensarios.
- Dirección de Sanidad del Ejército se enviaron 16 reclamos correspondientes a cambio de destino en su autorización, demora en autorizaciones de órdenes médicas, y 1 derecho de petición solicitando traslado de red externa para ser atendido en el HOMIL y una queja por la mala atención de un usuario en el Hospital San Rafael en la ciudad de Tunja.
- Dirección de Sanidad de Armada se envió una petición para agendamiento de cita de odontología de usuario en el centro Naval, finalmente a la Dirección de Sanidad de Fuerza Aérea se envió un reclamo de inconformidad por atención en el dispensario del CACOM 2.

En cumplimiento al proceso de acreditación que actualmente se desarrolla en la Entidad, el Área de Atención al Usuario, caracterizó las PQRSDf por los 6 atributos de habilitación (Accesibilidad, Oportunidad, Continuidad, Seguridad, Satisfacción y Pertinencia), las cuales se relacionan a continuación en la tabla No 4.

Tabla No. 4 Atributos de Calidad vs PQRSDf

Atributos de Habilidadación	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Pertinencia (Urgencias)	1			6	7
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)		9		1	10
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	6			4	10
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)			16	61	77
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información)	293		3	14	310
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)	272		1	77	350
Total general	572	9	20	163	764

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Marzo 2023

En la tabla anterior y en concordancia con la tabla No. 2, se identifica que los atributos con mayor frecuencia para el mes de Marzo de 2023, se clasificaron de la siguiente manera: Accesibilidad con 350 (46%) del total general, Oportunidad con un total general de 310 (41%), seguidamente se observa Seguridad con 77 (10%).

Tabla No 5 Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Correo Electrónico	374		4	2	380
Internet: Sitio Web	32			22	54
Radicados	166	9	16	139	330
Total general	572	9	20	163	764

391 Fuente: Base de datos AUIS Mes de Marzo 2023

En la tabla No. 5, las PQRSDF se clasificaron de acuerdo con los medios utilizados por los usuarios, dando como resultado que la mayor frecuencia para este mes fue correo electrónico con 380 **PQRSDF**, correspondiendo a un aumento del 13% en relación al mes de febrero; seguidamente se observa radicación por registro y correspondencia con 330 **PQRSDF** radicados en físico por los usuarios, evidenciándose una disminución del 7% respecto al mes anterior; por último se encuentran 54 solicitudes presentadas por página web, con un aumento del 78% respecto a febrero de 2023.

Tabla No 6 Clasificación de PQRSDF

Mes	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Marzo	572	9	20	163	764

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Marzo 2023

En la tabla 6. A continuación se discrimina el número de solicitudes allegadas en el mes de marzo al Área de Atención al Usuario, las cuales corresponden a 764 PQRSDF recibidas, de esta manera se observa respecto al mes de febrero un aumento del 9% de PQRSDF recibidas.

Tabla No 7 información de los 10 trámites

Información Trámites y Servicios inscritos en SUIT	Información solicitada	MARZO
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	7
3. Certificado de Defunción	PQRD	1
4. Historia Clínica	PQRD	28
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	272
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	10
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	PQRD	7
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	PQRD	4
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	12
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AIUS Marzo 2023

En la tabla 7. Se puede apreciar las solicitudes allegadas corresponden a los 10 trámites del HOMIL inscritos en la función pública allegados a la Oficina de Atención al Usuario los cuales fueron gestionadas y respondidos dentro de los términos de ley.

Tabla N° 8 Consolidado de trámites asistenciales y administrativos

TRÁMITES ASISTENCIALES	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud, programación de exámenes diagnósticos.	575
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	151

Fuente: Base de datos AIUS Marzo 2023

En la tabla 8. Se puede observar que de las 764 PQRSDF ingresadas en el mes de marzo de 2023, 575 que corresponden al 75% del total de las PQRSDF están relacionadas con trámites asistenciales, tales como: Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud y programación de exámenes diagnósticos, y por último 151 trámites administrativos que corresponde al 20% del total de las PQRSDF, las cuales están relacionadas con certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y corrección de fórmulas. Por último del cuadro se excluyeron 9 felicitaciones y 29 requerimientos remitidos por competencia.

Atentamente,



Capitán. Yuli Katherine Castro Riaño
Oficial en Comisión Administrativa Permanente en la Administración Pública
Área de Atención al Usuario