



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL



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

INFORME DEL MES DE ENERO 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](#) [v](#) Hospital Militar Central Colombia [t](#) @HOMILCOL



INFORME MES DE ENERO 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 Enero 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 23.847 observándose una asignación de 8.846 citas durante el mes.

2. Descripción de la Actividad.

Durante el transcurso del mes se presentaron problemas con la falta de agendas por terminación de contratos. Por otra parte, para lograr atender la demanda de llamadas entrantes desde la oficina de atención al usuario se apoyó con 01 funcionario para atender la cola de citas e información general.

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; Por lo tanto, buscando solución, se realizó 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.

4. Estadísticas

Tabla N°1 : Distribución de PQRSD por Fuerzas

Tipo de Solicitud	Armada Nacional	Ejército Nacional	Fuerza Aérea Colombiana	Hospital Militar Central	Particular	Total general
Petición	36	164	46	4	171	421
Felicitación / Agradecimiento		2	1			3
Queja		1			1	2
Reclamo	18	100	20	3	4	145
Total general	54	267	67	7	176	571

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Enero 2023

Cuadro No. 1. Se mide la información correspondiente al mes de Enero 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 267 solicitudes correspondientes al (47%), Particular con 176 que representan al (31%), Fuerza Aérea con 67 que corresponden al (12%) , Armada Nacional con 54 que corresponde al (9%), Hospital Militar con 7 que corresponden al (1%), 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, están relacionadas con la accesibilidad a citas médicas, conceptos médicos, tramites de autorizaciones de órdenes médicas y Comité Técnico Científico (CTC), resultados de exámenes, programación de cirugías y copias de historia clínica.

Para el primer mes analizado, se observa que el Área de Atención al usuario, atendió 571 PQRSD y se tomó como referencia las que representan el mayor número, de las cuales 421 corresponden a peticiones sobre solicitud de citas médicas y conceptos médicos con el (74%), continúan los reclamos con 145, equivalente al (25%), en las que 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, incumplimiento por parte de los funcionarios en citas y exámenes sin previo aviso o cancelación en su mayoría estos casos corresponden a PQRSD interpuestos por la Superintendencia Nacional de Salud y 2 quejas correspondiente al (0,3%).

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

Tipo de Solicitud	Unidad de Atención al Usuario	Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	Unidad de Apoyo Logístico	Unidad de Farmacia	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 de Informática	Unidad Financiera	Total general
Petición	12	19	22		53	37	14	1	160	62	17		13	410
Felicitación / Agradecimiento		1			1		1							3
Queja					1				1					2
Reclamo	18	4	7	2	58		15	2	28			1		135
Total general	30	24	29	2	113	37	30	3	189	62	17	1	13	550

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Enero 2023

En el cuadro anterior, las PQRSDf gestionadas en el área de Atención al Usuario a las diferentes Unidades de la Entidad, se restaron 21 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 189 fueron gestionadas de forma directa por atención al usuario debido a la premura en la respuesta, de las cuales 160 correspondiente al 29% del total general corresponden a peticiones que los usuarios presentaron a través de los diferentes medios recibidas 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 con 113 requerimientos, donde 58 que corresponden al 11% del total general, están relacionado con reclamos concernientes a asignación de citas y programación de cirugías.

Seguida de la Oficina asesora jurídica con 62 requerimientos, donde corresponden al (11%) relacionado con fallos de tutela, derechos de petición para trámites asistenciales.

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	2	1	1	7	11
Reclamo	4			6	10
Total general	6	1	1	13	21

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de Enero 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 21 PQRSDf que no corresponden al Hospital Militar, las cuales son direccionadas por competencia al ente asegurador.

A la DIGSA se enviaron 13 requerimientos desglosados de la siguiente manera, 7 peticiones solicitando certificado de afiliación y desafiliación al sistema de salud de las FFMM, adquisición de carnet digital y constancias de año rural y 6 reclamos por no dispensación de medicamentos ni dispositivos auditivos; a la Dirección de Sanidad del Ejército se enviaron 4 reclamos correspondientes a cambio de destino en su autorización, demora en autorizaciones de órdenes médicas, 2 peticiones de certificados de discapacidad; a la Dirección de Sanidad de la Fuerza Aérea se envió una solicitud de asistencia domiciliaria. Por último a la Dirección de Sanidad de Armada se envió un derecho de petición de interés particular de una usuaria.

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 Habilidad	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Pertinencia (Urgencias)				5	5
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)		2			2
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	5			7	12
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	1	1	2	45	49
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	264			17	281
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)	151			71	222
Total general	421	3	2	145	571

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Enero 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 Enero de 2023, se clasificaron de la siguiente manera: Oportunidad con 281 (49%) del total general, Accesibilidad con un total general de 222 (39%), seguidamente se observa Seguridad con 49 (9%) del total general.

Tabla No 5 Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Correo Electrónico	287			2	289
Internet: Sitio Web	15			10	25
Radicados	119	3	2	133	257
Total general	421	3	2	145	571

391 Fuente: Base de datos AUIS Mes de Enero 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 mediante el correo electrónico con 289 **PQRSDF**, correspondiendo a un aumento del 660% en relación al mes de diciembre; seguidamente se observa radicación por registro y correspondencia con 257 **PQRSDF** radicados en físico por los usuarios, evidenciándose una disminución del 2.3 % respecto al mes anterior; por último se encuentra 25 solicitudes presentadas por página web, con un disminución del 57% respecto a Diciembre de 2022

Tabla No 6 Clasificación de PQRSDF

Mes	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Enero	421	3	2	145	571

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Enero 2023

En la tabla 6. A continuación se discrimina el número de solicitudes allegadas en el mes de Enero al Área de Atención al Usuario, las cuales corresponden a 571 PQRSDF recibidas, de esta manera se observa respecto al mes de Diciembre un aumento del 37% de PQRSDF recibidas.

Tabla No 7 información de los 10 trámites

Información Trámites y Servicios inscritos en SUIT	Información solicitada	ENERO
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	5
3. Certificado de Defunción	PQRD	0
4. Historia Clínica	PQRD	22
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	200
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	12
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	PQRD	6
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	PQRD	5
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	4
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AIUS Enero 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.	403
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	143

Fuente: Base de datos AIUS Enero 2023

En la tabla 8. Se puede observar que de las 571 PQRSDF ingresadas en el mes de Enero del 2023, 403 trámites asistenciales que corresponden al 71% del total de las PQRSDF se encuentran 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 143 trámites administrativos correspondiente al 25%, del total de las PQRSDF están relacionadas con certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y corrección de fórmulas. Del cuadro se excluyeron 4 felicitaciones y 21 requerimientos remitidos por competencia.

Atentamente,



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



La seguridad
es de todos.

Mindefensa

