



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL



Teniente Coronel (RA)
Ricardo Arturo Hoyos Lanziano
Director General de Entidad Descentralizada
adscrita al Sector Defensa
HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

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

Teniente Coronel (RA)

Ricardo Arturo Hoyos Lanziano

Director General de Entidad Descentralizada Adscrita al Sector Defensa

HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

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 Abril 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 15.335 observándose una asignación de 11.455 citas durante el mes.

2. Descripción de la Actividad.

Dado el alto volumen de correos ingresados durante el mes, se realizaron 03 jornadas adicionales los días sábados con el fin de depurar la bandeja ya que los ingresos fueron 7.630 correos.

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 a incapacidades médicas y 01 solicitud de terminación anticipada de contrato lo que afectó de forma negativa la operación toda vez que se disminuyó la capacidad de llamadas atendidas. Así mismo un agente en proceso de inducción se encuentra en estado de gestación y fue necesario otorgarle permisos para citas médicas.

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	35	202	47	5	5	63	357
Consulta	5	16	2	1	1	36	61
Felicitación/Agradecimiento	2	8	2				12
Queja		10				2	12
Reclamo	10	100	21		2	4	137
Total general	52	336	72	6	8	105	579

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Abril 2023

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

Los usuarios pertenecientes a la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional presentan el mayor número de PQRSDF, para el mes de abril se presentaron 336 solicitudes correspondientes al (58%), Particular con 105 que representan al (18%), Fuerza Aérea con 72 que corresponden al (12%) , Armada Nacional con 52 que corresponde al (9%), Hospital Militar con 8 que corresponden al (1%), Ministerio de defensa con 6 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, en la que solicitan 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 cuarto mes analizado, se observa que el Área de Atención al usuario, atendió 579 PQRSDF, y se tomó como referencia las que representan el mayor número; así pues, 357 de estas que equivalen al 62% corresponden a peticiones sobre solicitud de citas médicas y conceptos médicos; 137 reclamos equivalente al (24%) los usuarios exponen la no 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, la mayoría estos casos conciernen a PQRSDF interpuestos ante la Super Intendencia Nacional de Salud; seguidamente se evidencia 12 quejas correspondiente al (2%) y finalmente se recibieron 12 felicitaciones que corresponden al 2%.

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	19	13	20	2	45	18	12	2	212	4	3	11	1	362
Consulta			1			1		1	41		2	1		47
Felicitación / Agradecimiento	1				9				2					12
Queja	2	1	1		3			1	1					9
Reclamo	12	12	7		60		8		21				2	122
Total general	34	26	29	2	117	19	20	4	277	4	5	12	3	552

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Abril 2023

En el cuadro anterior, se observa las PQRSDf gestionadas en el área de Atención al Usuario a las diferentes Unidades de la Entidad, de las cuales se restaron 27 del total general, que corresponden a las PQRSDf que fueron remitidas por competencia a las diferentes Fuerzas, tal como se visualiza en la Tabla N°3 del presente documento; por otra parte, se puede evidenciar que 277 fueron gestionadas de forma directa por el área de atención al usuario, debido a la premura en la respuesta, de las cuales 212 son peticiones, que equivalen al 50% del total general, estas fueron presentadas por los usuarios a través de los diferentes medios dispuestos como la página web institucional, correo electrónico y mediante el formato de PQRSDf de forma presencial, cabe precisar que son entendidas por 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.

La Unidad de Servicios Ambulatorios recibió 117 requerimientos, en lo que 60 son reclamos que equivalen al 10% del total general y se encuentran relacionados con asignación de citas.

La unidad clínico quirúrgica recibió 34 requerimientos equivalente al 6% del total general, y son concernientes con programación de cirugías y solicitudes para el derecho al parto digno.

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 General Sanidad Militar DIGSA	Total General
Petición	2	1	6	9
Queja			3	3
Reclamo	7		8	15
Total general	9	1	17	27

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de Abril 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 27 PQRSDF que no corresponden al Hospital Militar Central, las cuales son direccionadas por competencia al ente asegurador.

- DIGSA se enviaron 17 requerimientos desglosados de la siguiente manera: 6 peticiones solicitando afiliación y desafiliación al sistema de salud de las FFMM, 8 reclamos por no dispensación de medicamentos y 3 quejas por inconformidad en la atención de una funcionaria de la farmacia y de dos dispensarios.
- Dirección de Sanidad del Ejército se enviaron 7 reclamos correspondientes a cambio de destino en su autorización, demora en autorizaciones de órdenes médicas, y 2 derechos de petición solicitando información sobre la ruta de pacientes con VIH y solicitud de apoyo para traslado de paciente hacia el hospital para recibir la atención por consulta externa.
- Dirección de Sanidad de Fuerza Aérea se envió una petición de autorización de órdenes médicas.

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 Habilitación	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Pertinencia (Urgencias)	1				9	10
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)			12			12
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	7				10	17
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	1			9	43	53
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información)	179	45		3	10	237
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)	183	2			65	250
Total general	371	47	12	12	137	579

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Abril 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 Abril de 2023, se clasificaron de la siguiente manera: atributo de accesibilidad con 250 PQRSDF igual a un 43% sobre el total; atributo de oportunidad 237 PQRSDF equivalente al 41% sobre el total; atributo de seguridad con 53 PQRSDF correspondiente al 9% del total general.

Tabla No 5 Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Correo Electrónico	202	47		3	1	253
Internet: Sitio Web	24			1	12	37
Radicados	145		12	8	124	289
Total general	371	47	12	12	137	579

391 Fuente: Base de datos AUIS Mes de Abril 2023

En la tabla No. 5, las PQRSDF se clasificaron de acuerdo al medio de recepción, evidenciándose lo siguiente:

Correo electrónico: A través de este canal se recibieron 253 PQRSDF, igual al 44% del total general, presentando una disminución del 34% de PQRSDF recibidas por este canal respecto al mes de marzo de 2023.

Radicación: A través de este canal registro y correspondencia se recibieron 289 PQRSDF, igual al 50% del total general, presentando una disminución del 12% de PQRSDF recibidas por este canal respecto al mes de marzo de 2023.

Internet: Sitio Web: A través de este canal se recibieron 37 PQRSDF, igual al 6 % del total general, presentando una disminución del 31% de PQRSDF recibidas por este canal respecto al mes de marzo de 2023.

Tabla No 6 Clasificación de PQRSDF

Mes	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Abril	371	47	12	12	137	579

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Abril 2023

En la tabla 6. A continuación se discrimina el número de solicitudes allegadas en el mes de Abril al Área de Atención al Usuario, las cuales corresponden a un total 579 PQRSDF recibidas, de esta manera se observa respecto al mes de marzo un disminución del 24% del total de PQRSDF recibidas.

Tabla No 7 información de los 10 trámites

Información Trámites y Servicios inscritos en SUIT	Información solicitada	ABRIL
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	12
3. Certificado de Defunción	PQRD	1
4. Historia Clínica	PQRD	21
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	87
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	17
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	PQRD	5
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	PQRD	7
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	5
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AUUS Abril 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 gestionados 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.	339
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	201

Fuente: Base de datos AIUS Abril 2023

En la tabla 8. Se puede observar que de las 579 PQRSDF ingresadas en el mes de abril de 2023, 339 PQRSDF que corresponden al 59% 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, 201 PQRSDF que corresponde al 35% del total de las PQRSDF, son concernientes a trámites administrativos, los cuales están relacionadas con certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y corrección de fórmulas.

Se excluyeron 12 felicitaciones y 27 requerimientos remitidos por competencia.

Atentamente,



Capitán. Yuli Katherine Castro Riaño

Oficial en Comisión Administrativa Permanente en la Administración Pública
Área de Atención al Usuario