



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 MAYO 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 MAYO 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 Mayo 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 para solicitud de citas médicas, las cuales para el presente mes fueron de 26.233 observándose una asignación de 12.426 citas durante el mes.

2. Descripción de la Actividad.

Dado el alto volumen de correos ingresados durante el mes, se realizaron 02 jornadas adicionales los días sábados con el fin de depurar la bandeja ya que los ingresos fueron 8.530 correos. Aunado a ello el personal de atención al usuario apoyo la cola de información general para que todos los agentes se concentraran en la cola de citas medicas

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, para subsanar se realizaron piezas graficas con ayuda de CORE con la información de canales para acceder a las citas médicas y se difundió con los usuarios.

Durante el transcurso del mes se presentaron varias novedades en lo que respecta a varias 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 por obras de ampliación del contact center el recibo 8 donde actualmente están ubicados un grupo de agentes presenta problemas de conectividad por estar anclados a la red WIFI lo que ha impactado un poco la operación, razón por la cual se han acomodado mas agentes en el área de atención al usuario en puntos fijos de red.

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	36	256	54	5	2	80	433
Consulta	3	13	3			21	40
Felicitación/Agradecimiento	2	11	2		1	2	18
Queja	2	8	4			2	16
Reclamo	19	104	15		6	7	151
Total general	62	392	78	5	9	112	658

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Mayo 2023

Cuadro No. 1. Se mide la información correspondiente al mes de Mayo 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 mayo se presentaron 392 solicitudes correspondientes al (60%), Particular con 112 que representan al (17%), Fuerza Aérea con 78 que corresponden al (12%) , Armada Nacional con 62 que corresponde al (9%), Hospital Militar con 9 que corresponden al (1%), Ministerio de defensa con 5 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 quinto mes analizado, se observa que el Área de Atención al usuario, atendió 658 PQRSDF, y se tomó como referencia las que representan el mayor número; así pues, 433 de estas que equivalen al 66% corresponden a peticiones sobre solicitud de citas médicas y conceptos médicos; 151 reclamos equivalente al (23%) 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 40 consultas correspondiente (6%), 18 felicitaciones que corresponden al 3% y finalmente se recibieron 16 quejas correspondiente 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	Total general
Petición	19	24	30	3	34	7	15	1	272	9	6	6	426
Consulta									39		1		40
Felicitación / Agradecimiento	5	1			4		5		3				18
Queja	3				7	1	1		4				16
Reclamo	13	8	7		44		17	2	44	1			136
Total general	40	33	37	3	89	8	38	3	362	10	7	6	636

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Mayo 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 22 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 362 fueron gestionadas de forma directa por el área de atención al usuario, debido a la premura en la respuesta, de las cuales 272 son peticiones, que equivalen al 43% 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 89 requerimientos, de los cuales 44 son reclamos que equivalen al 7% del total general y se encuentran relacionados con asignación de citas.

La unidad clínico quirúrgica recibió 40 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 General Sanidad Militar DIGSA	Dirección de Sanidad Ejército	Total General
Petición	2	5	7
Reclamo	6	9	15
Total general	8	14	22

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de Mayo 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 22 PQRSDf que no corresponden al Hospital Militar Central, las cuales son direccionadas por competencia al ente asegurador.

- DIGSA se enviaron 8 requerimientos desglosados de la siguiente manera: 1 petición solicitando desafiliación al sistema de salud de las FFMM, 6 reclamos por no dispensación de medicamentos y por inconformidad en la atención de una funcionaria en el dispensario médico de suroccidente.
- Dirección de Sanidad del Ejército se enviaron 14 requerimientos comprendidos de la siguiente manera: 9 reclamos correspondientes a cambio de destino en su autorización, demora en autorizaciones de órdenes médicas, y 4 peticiones solicitando agendas en dispensario, un derecho de petición del ICBF y solicitud de atención domiciliaria.

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			1	8	10
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)			18			18
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	9				4	13
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	1			12	55	68
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información)	208	34		2	22	266
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)	214	6		1	62	283
Total general	433	40	18	16	151	658

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Mayo 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 Mayo de 2023, se clasificaron de la siguiente manera: atributo de accesibilidad con 283 PQRSDF igual a un 43% sobre el total; atributo de oportunidad 266 PQRSDF equivalente al 40% sobre el total; atributo de seguridad con 68 PQRSDF correspondiente al 10% del total general.

Tabla No 5 Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Correo Electrónico	230	40		2	1	273
Internet: Sitio Web	27				14	41
Radicados	176		18	14	136	344
Total general	433	40	18	16	151	658

391 Fuente: Base de datos AUIS Mes de Mayo 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 273 PQRSDF, igual al 41% del total general, presentando un aumento del 7% de PQRSDF recibidas por este canal respecto al mes de abril de 2023.

Radicación: A través de este canal registro y correspondencia se recibieron 344 PQRSDF, igual al 52% del total general, presentando un aumento del 16% de PQRSDF recibidas por este canal respecto al mes de mayo de 2023.

Internet: Sitio Web: A través de este canal se recibieron 41 PQRSD, igual al 6 % del total general, presentando un aumento del 10% de PQRSD recibidas por este canal respecto al mes de abril de 2023.

Tabla No 6 Clasificación de PQRSD

Mes	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Mayo	433	40	18	16	151	658

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Mayo 2023

En la tabla 6. Se discrimina el número de solicitudes allegadas en el mes de Mayo al Área de Atención al Usuario, las cuales corresponden a un total 658 PQRSD recibidas, de esta manera se observa respecto al mes de abril un aumento del 12% del total de PQRSD recibidas.

Tabla No 7 información de los 10 trámites

Información Trámites y Servicios inscritos en SUIT	Información solicitada	MAYO
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	10
3. Certificado de Defunción	PQRD	3
4. Historia Clínica	PQRD	26
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	145
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	10
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	PQRD	8
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	PQRD	13
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	15
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AUUS Mayo 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.	320
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	298

Fuente: Base de datos AIUS Mayo 2023

En la tabla 8. Se puede observar que de las 658 PQRSDF ingresadas en el mes de mayo de 2023, 320 PQRSDF que corresponden al 49% 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, 298 PQRSDF que corresponde al 45% 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 18 felicitaciones y 22 requerimientos remitidos por competencia.

N	ACCION DE MEJORA
1	Jornadas adicionales los días sábados para disminuir correos de bandeja de entrada
2	Apoyo con personal de atención al usuario para contestar más llamadas
3	Diseño y socialización de piezas graficas con canales de citas para los usuarios
4	Acomodación de agentes en el área de atención al usuario

Atentamente,



Capitán. Yuli Katherine Castro Riaño

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

