



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

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

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

Capitán – Yuli Katherine Castro Riaño
Oficial En Comisión Administrativa Permanente De La Administración Pública
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, página 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 Junio 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 buen rendimiento en su operación a pesar de que este mes se hizo cambio de herramienta tecnológica de Genesys Cloud a MITROL, en lo que respecta al total de llamadas atendidas para solicitud de citas médica para el presente mes fueron de 17.064 observándose una asignación de 9.800 citas durante el mes.

2. **Descripción de la Actividad.**

Dado el alto volumen de correos ingresados y represados durante el mes, se realizaron algunas jornadas adicionales los días sábados con el fin de depurar la bandeja ya que los ingresos cuantificados por la plataforma Genesys fueron 5.455 correos, teniendo en cuenta que por el cambio de plataforma a MITROL se tuvo que gestionar un volumen mayor que solo quedó registrado en correo 365. 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 médicas.

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, razón por la cual se grabó un nuevo video de canales el cual se difundió por redes sociales.

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, permisos lo que afectó de forma negativa la operación toda vez que se disminuyó la capacidad de llamadas atendidas.

Así mismo el cambio de herramienta obligó a capacitación de todos los agentes, pruebas de llamadas, fallas tecnológicas durante una semana mientras se implementó y estabilizó la operación con MITROL.

Estadísticas

Tabla N°1: Distribución de PQRSD por Fuerzas

Tipo de Solicitud	Armada Nacional	Ejército Nacional	Fuerza Aérea Colombiana	Hospital Militar Central	Ministerio de Defensa	Particular	Total, General
Petición	44	242	53	6	10	67	422
Consulta		8				15	23
Felicitación/ Agradecimiento	2	9		1		4	16
Queja	2	6	2	4		2	16
Reclamo	14	89	24	4		4	135
Denuncia						2	2
Total general	62	354	79	15	10	94	614

Fuente: Base de datos AUIS Mes de junio 2023

Cuadro No. 1. Se mide la información correspondiente al mes de junio 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 junio se presentaron 354 solicitudes correspondientes al (58%), Particular con 94 que representan al (15%), Fuerza Aérea con 79 que corresponden al (13%) , Armada Nacional con 62 que corresponde al (10%), Hospital Militar con 15 que corresponden al (2%), Ministerio de Defensa con 10 que corresponden al (2%) 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

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 6 de 13

CA-CORE-PR-01-FT-05 V3

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 sexto mes analizado, se observa que el Área de Atención al usuario, atendió 614 PQRSDF, y se tomó como referencia las que representan el mayor número; así pues, 422 de estas que equivalen al 69% corresponden a peticiones sobre solicitud de citas médicas y conceptos médicos; 135 reclamos equivalente al (22%) 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 23 consultas correspondiente (4%), 16 felicitaciones que corresponden al 3% y finalmente se recibieron 16 quejas correspondiente al (3%).

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

Tipo de Solicitud	Unidad Clínica Quirúrgica	Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	Unidad de Apoyo Logístico	Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	Unidad de Farmacia	Unidad de Servicios Ambulatorios	Unidad de Talento Humano	Unidad Médica Hospitalaria	Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	Unidad Financiera	Atención al Usuario	Oficina Asesoría Jurídica	Unidad de Formación y Docencia	Unidad de Informática	Total general
Petición	16	16	29	5		58		22	4	9	247	6	3	1	416
Consulta											23				23
Felicitación / Agradecimiento	1					9		4			2				16
Queja	2					5	1	3			5				16
Reclamo	4	7	4		1	66		12	4		25		1		124
Denuncia												2			2
Total general	23	23	33	5	1	138	1	41	8	9	302	8	4	1	597

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Junio2023

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 7 de 13

CA-CORE-PR-01-FT-05 V3

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 17 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 302 fueron gestionadas de forma directa por el área de atención al usuario, debido a la solicitud como fue el envío de baucher de citas, envío de ordenes médicas, controles y fórmulas que los servicios no envían, procedimiento de programación de cirugía, servicio domiciliario, canales de atención, documentos informativos, viáticos etc. de las cuales 247 son peticiones, que equivalen al 41% 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 138 requerimientos, de los cuales 66 son reclamos que equivalen al 11% del total general y se encuentran relacionados con asignación de citas.

La unidad médico hospitalaria recibió 41 requerimientos equivalente al 7% del total general, y son concernientes con programación de cirugías, solicitudes de conceptos médicos y envío de órdenes médicas.

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	5	1	6
Reclamo	7	4	11
Total general	12	5	17

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
 Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 8 de 13

CA-CORE-PR-01-FT-05 V3

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de junio 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 17 PQRSDf que no corresponden al Hospital Militar Central, las cuales son direccionadas por competencia al ente asegurador.

DIGSA se enviaron 12 requerimientos desglosados de la siguiente manera: 5 petición solicitando desafiliación al sistema de salud de las FFMM, 7 reclamos por no dispensación de medicamentos y por inconformidad en la atención en el dispensario médico de Medellín.

Dirección de Sanidad del Ejército se enviaron 5 requerimientos comprendidos de la siguiente manera: 4 reclamos por la demora en autorizaciones de órdenes médicas, 1 derecho de solicitando viáticos y 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 Habilidadación	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Denuncia	Total General
Pertinencia (Urgencias)				2	7		9
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)			15				15
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	4				5		9
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)				12	38	2	52
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en	188	19	1	2	12		222

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 9 de 13

CA-CORE-PR-01-FT-05 V3

la atención ,solicitud o información)							
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones Incapacidades)	230	4			73		307
Total general	422	23	16	16	135	2	614

Fuente: Base de datos AUIS Mes de junio 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 Junio de 2023, se clasificaron de la siguiente manera: atributo de accesibilidad con 307 PQRSFD igual a un 50% sobre el total; atributo de oportunidad 222 PQRSFD equivalente al 36% sobre el total; atributo de seguridad con 52 PQRSFD correspondiente al 8% del total general.

Tabla No 5. Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Denuncia	Total general
Correo Electrónico	219	23	1	2	1		246
Internet: Sitio Web	21				10		31
Radicados	182		15	14	124	2	337
Total general	422	23	16	16	135	2	614

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Junio 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 246 PQRSDF, igual al 40% del total general, presentando una disminución del 10% de PQRSDF recibidas por este canal respecto al mes de mayo de 2023.

Radicación: A través de este canal registro y correspondencia se recibieron 337 PQRSDF, igual al 55% del total general, presentando una disminución del 2% de PQRSDF recibidas por este canal respecto al mes de mayo de 2023.

Internet: Sitio Web: A través de este canal se recibieron 31 PQRSDF, igual al 5 % del total general, presentando una disminución del 24 % de PQRSDF recibidas por este canal respecto al mes de mayo de 2023.

Tabla No 6 Clasificación de PQRSDF

Mes	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Denuncia	Total general
Junio	422	23	16	16	135	2	614

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Junio 2023

En la tabla 6. Se discrimina el número de solicitudes allegadas en el mes de junio al Área de Atención al Usuario, las cuales corresponden a un total 614 PQRSDF recibidas, de esta manera se observa respecto al mes de mayo una disminución del 7% del total de PQRSDF recibidas.

Tabla No 7 información de los 10 trámites

Información Trámites y Servicios inscritos en SUIT	Información solicitada	JUNIO
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	9
3. Certificado de Defunción	PQRD	3
4. Historia Clínica	PQRD	29
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	242
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	9
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	PQRD	8
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	PQRD	10
9. Estudios anatomopatológicos y/o citología	PQRD	4
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AIUS Junio 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.	410
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	171

Fuente: Base de datos AIUS Junio 2023

En la tabla 8. Se puede observar que de las 614 PQRSDF ingresadas en el mes de junio de 2023, 410 PQRSDF que corresponden al 67% 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, 171 PQRSDF que corresponde al 28% 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.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 12 de 13

CA-CORE-PR-01-FT-05 V3

Se excluyeron 16 felicitaciones y 17 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 video con canales de citas para los usuarios
4	Ampliación del Contact center y cambio a mejor herramienta tecnológica

Atentamente,



Capitán. Yuli Katherine Castro Riaño

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