



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

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

INFORME MES DE JULIO 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, 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 Julio 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 33.551 observándose una asignación de 21.190 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 6.975 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, información ya de conocimiento por el área de consulta externa.

Para el mes analizado, se mantuvo un importante número de llamadas entrantes al Contact center lo que viene superando la capacidad de respuesta, en el momento se cuenta con 14 agentes para asignación de citas por consulta externa así como por imágenes diagnósticas y 01 funcionario de planta para atender la demanda de la cola de información general. Igualmente durante el mes de julio se presentaron novedades en la implementación de la nueva plataforma de Contact Center (Mitrol), como lo fueron: caídas de internet (12, 20, 21 y 22 de julio), llamadas mudas (ingreso de llamada sin escucha), Caída Salud.Sis, 4 agentes sin contratar, incapacidad médica para una agente en estado de embarazo.

Hospital Militar Central

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

Página 5 de 12

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

4. Estadísticas

Tabla No. 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	36	256	58	2	5	222	579
Consulta	1	6				9	16
Felicitación/Agradecimiento	1	10	2	1			14
Queja		6		3		2	11
Reclamo	7	88	28	4		4	131
Denuncia							0
Total General	45	366	88	10	5	237	751

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Julio 2023

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

Para el mes de julio, los usuarios pertenecientes a la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional presentan el mayor número de PQRSDF, presentaron 366 solicitudes correspondientes al (49%), seguido de particulares con 237 que representan el (32%), Fuerza Aérea con 88 que corresponden al (12%), Armada Nacional con 45 que corresponde al (6%), Hospital Militar Central con 10 que corresponden al (1%) y Ministerio de Defensa con 5 que corresponden al (1%); logrando identificar que el mayor número, corresponden a peticiones que los usuarios realizaron a través de los diferentes medios (electrónicos y presencial) dispuestos por la entidad para tal fin, en la que solicitan 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.

Hospital Militar Central

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

Página 6 de 12

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

Se observa que el Área de Atención al Usuario atendió 751 PQRSDF, de las cuales 579 equivalentes al (77%) corresponden a peticiones sobre solicitud de citas médicas y conceptos médicos; 131 reclamos equivalentes al (17%) donde los usuarios manifiestan la no disponibilidad de agendas, no programación de cirugías, falta de atención humanizada, tiempo de espera prolongado para la atención médica en consulta externa, incumplimiento por parte de los funcionarios en citas y/o exámenes sin previo aviso o cancelación, siendo en su gran mayoría interpuestos ante la Super Intendencia Nacional de Salud (Atributo accesibilidad). Además, se registraron 16 consultas correspondientes al (2%), 14 felicitaciones que corresponden al 2% y 11 quejas correspondientes al (1%).

Tabla No. 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 Asesora Jurídica	Unidad de Formación y Docencia	Unidad de Informática	Total general
Petición	13	13	29	3	0	74	13	19	6	9	281	107	6	3	576
Consulta											16				16
Felicitación / Agradecimiento	1					10		3							14
Queja	2		2			2		1			3				10
Reclamo	9	4	5			70		18	1		22		1		130
Denuncia															0
Total general	25	17	36	3	0	156	13	41	7	9	322	107	7	3	746

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Julio 2023

En la tabla No. 2, se observan las PQRSDF gestionadas por las diferentes de la Institución, de las cuales se restan 5 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.

El Área de Atención al Usuario, gestionó un total de 322 PQRSDF de forma directa debido a la premura en la respuesta; de las cuales el 89% (n=281) correspondieron a peticiones radicadas por los usuarios a través de los diferentes medios dispuestos

Hospital Militar Central

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

Página 7 de 12

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

como son la página web institucional, correo electrónico y mediante el formato de PQRSDF de manera presencial. Cabe precisar que son entendidas por peticiones, aquellas relacionadas con la accesibilidad a citas médicas, conceptos médicos, trámites de autorizaciones de órdenes médicas y CTC, resultados de exámenes, programación de cirugías y copias de historia clínica.

La Unidad de Servicios Ambulatorios gestionó 156 requerimientos, de los cuales el 47% (n=74), correspondieron a peticiones relacionadas con asignación de citas.

La tercera unidad con más requerimientos, fue la Oficina Asesora Jurídica, donde el 100% de sus requerimientos, corresponde a derechos de petición.

Tabla No. 3. Informe de PQRSDF remitidas por competencia al asegurador

Tipo de solicitud	Dirección General Sanidad Militar	Dirección de Sanidad Ejército	Dirección de Sanidad de Armada	Total General
Petición	3			3
Reclamo		1		1
Queja			1	1
Total general	3	1	1	5

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de Julio 2023

Para el mes objeto de medición y de acuerdo con los datos consignados en la tabla No. 3, el Área de Atención al usuario recepcionó PQRSDF que no corresponden al Hospital Militar Central, las cuales son direccionadas por competencia al ente asegurador:

- **Dirección General de Sanidad Militar:** se enviaron tres requerimientos en los que solicitan desvinculación al sistema de salud de las FFMM.
- **Dirección de Sanidad del Ejército:** se envió un requerimiento por la demora en autorizaciones de órdenes médicas.
- **Dirección de Sanidad de Armada:** se envió una queja por falta de respeto por parte de un usuario adscrito a esta Fuerza, hacia un funcionario del Hospital Militar Central- HOMIL.

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	Denuncia	Total General
Pertinencia (Urgencias)					7		7
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)			14				14
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	5						5
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	1			10	43		54
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información)	331	14		1	10		356
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones Incapacidades)	242	2			71		315
Total general	579	16	14	11	131		751

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Julio 2023

En la tabla No. 4, se identifica que los atributos con mayor frecuencia para el mes de Julio de 2023, se clasificaron de la siguiente manera:

Hospital Militar Central

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

Página 9 de 12

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

Oportunidad: 356 PQRSDF 47%

Accesibilidad: 315 PQRSDF 42%

Seguridad: 54 PQRSDF 7%

Tabla No 5. Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Denuncia	Total general
Correo Electrónico	400	16		1			417
Internet: Sitio Web	17				1		18
Radicados	162		14	10	130		316
Total general	579	16	14	11	131		751

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Julio 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 recepcionó el 56% (n=417) de las PQRSDF, presentando un aumento del 41% comparado con las recibidas por este canal en el mes de junio de 2023.
- **Radicación:** A través de este canal se registraron por correspondencia, el 42% (n=316) de las PQRSDF, presentando una disminución del 6 % comparado con las recibidas en el mes de junio de 2023.
- **Internet - Sitio Web:** A través de este canal se recepcionó el 2% (n=18) de las PQRSDF, presentando una disminución del 42 % comparado con las recibidas por este canal en el mes de junio de 2023.

Tabla No 6. Clasificación de PQRSDF

Mes	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Denuncia	Total general
Julio	579	16	14	11	131	0	751

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Julio 2023

Hospital Militar Central

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

Página 10 de 12

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

En la tabla 6. Se realiza la clasificación del número de solicitudes allegadas en el mes de julio al Área de Atención al Usuario, las cuales correspondieron a un total 751 PQRSDf recibidas, evidenciando un aumento del 18% con respecto al mes anterior.

Tabla No. 7. Información de los 10 trámites.

Información Trámites y Servicios inscritos en página web	Información solicitada	JULIO
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	7
3. Certificado de Defunción	PQRD	0
4. Historia Clínica	PQRD	27
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	231
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	4
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	PQRD	9
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	PQRD	6
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	4
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AIUS Julio 2023

En la tabla No. 7, se evidencian las solicitudes allegadas correspondientes a los 10 trámites inscritos en la página web, 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.	535
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	197

Fuente: Base de datos AIUS Julio 2023

En la tabla 8, se puede observar que de las 751 PQRSDF ingresadas en el mes de julio de 2023, el 71% (n=535) están relacionadas con trámites asistenciales, tales como: asignación de cita médica y programación de exámenes diagnósticos para la prestación de servicios en salud y 26% (n=197) correspondientes a trámites administrativos, relacionados con certificados nacido vivo, historias clínicas, conceptos médicos, certificados médicos y corrección de fórmulas.

Se excluyeron 14 felicitaciones y 5 requerimientos remitidos por competencia a las áreas involucradas.

Dentro de las acciones de mejora tendientes a mejorar la prestación del servicio se encuentran:

1	Jornadas adicionales los días sábados a fin de mejorar la oportunidad de respuesta a los usuarios, de los requerimientos interpuestos por correo electrónico.
2	Apoyo desde el área de atención al usuario al Contact Center, con el fin de disminuir cola en llamadas telefónicas.
3	Resolución de novedades presentadas en Plataforma Mitrol que interfieren la oportunidad de respuesta al usuario que se comunica al Contact Center

Atentamente,



Mayor. María Claudia Fernanda Gómez Zerdas

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