



Mayor General. Carlos Alberto Rincón Arango
Director General de Entidad Descentralizada
adscrita al Sector Defensa
HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

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

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

Mayor General. Carlos Alberto Rincón Arango

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

El informe de PQRSDF para el mes de septiembre del año 2023, presenta la gestión realizada por el Área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central, teniendo en cuenta los aspectos a mejorar identificados en el mes anterior.

2. Descripción de la Actividad.

Se realiza un análisis de las PQRSDF presentadas durante el mes, identificando variables que permitan medir la gestión realizada por la oficina de Atención al usuario, ante las diferentes unidades, comparando los requerimientos por servicio más solicitados y realizando el seguimiento a la gestión.

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 trámite de citas médicas se cuenta con 4 canales de atención (página web, telefónico, presencial o correo electrónico), siendo el de mayor uso el telefónico a través del Contact Center, el cual mantuvo un importante número de llamadas entrantes, lo que viene superando su capacidad de respuesta, que para el presente mes fue de 35.223 llamadas entrantes de las cuales 17.192 fueron para asignación de citas.

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	42	263	70	5	1	166	547
Consulta	2	10	2	1		18	33
Felicitación/Agradecimiento	2	3	2	1			8
Queja	3	13	5	3		6	30
Reclamo	12	103	24	4		5	148
Denuncia							0
Total General	61	392	103	14	1	195	766

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Septiembre 2023

En la tabla No. 1., se presenta la clasificación de las PQRSD para el mes de septiembre del presente año, realizando una distribución por Fuerzas y otras Entidades, así:

Los usuarios pertenecientes a la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional radicaron el mayor número de PQRSD; presentaron 392 solicitudes correspondientes al (51%), seguido de particulares con 195 que representan el (25%), Fuerza Aérea con 103 que corresponden al (13%), Armada Nacional con 61 que corresponde al (8%), funcionarios del Hospital Militar Central con 14 que corresponden al (2%) y Ministerio de Defensa con 1 que corresponden al (0.1%), realizadas 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, Comité Técnico Científico (CTC), resultados de exámenes, programación de cirugías y copias de historia clínica, entre otros.

Hospital Militar Central

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

El Área de Atención al Usuario atendió 766 PQRSDF, de las cuales 597 (78%) corresponden a peticiones sobre solicitud de citas médicas y conceptos médicos; 168 a reclamos (22%) que corresponden a usuarios que interponen este recurso ante la SUPERSALUD, donde manifiestan la no disponibilidad de agendas, no programación de cirugías, falta de atención humanizada, incumplimiento por parte de los funcionarios en citas y/o exámenes sin previo aviso o cancelación. Además, se registraron 25 consultas (3%), 8 felicitaciones (1%) y 17 quejas (2%).

Tabla No. 2. Clasificación de PQRSDF por Unidades y Áreas del Hospital Militar Central

Tipo de Solicitud	Unidad Clínic 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	26	23	24	8	1	103	8	22	4	8	230	82	7	1	544
Consulta											32				33
Felicitación / Agradecimiento	3	1				1		2	1						8
Queja	3		1			6		7			11				28
Reclamo	4	10	5	1		87		11	9		14			1	144
Denuncia															
Total General	36	34	30	9	1	197	8	42	14	8	287	82	7	2	757

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Septiembre 2023

En la tabla No. 2, se observan las PQRSDF gestionadas por las diferentes unidades de la Institución, de las cuales se restan 9 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 287 PQRSDF de forma directa debido a información general a los usuarios, documentación incompleta en los requerimientos de los usuarios (órdenes médicas y/o autorizaciones), servicios no prestados por la institución, de las cuales el 80% (n=230) 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

como son la página web institucional, correo electrónico y 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 el 26% (n=197) de los requerimientos, de los cuales el 44% (n=87), correspondieron a reclamos relacionadas con asignación de citas.

La tercera unidad con más requerimientos, fue la Oficina Asesora Jurídica, con el 11% (n=82) peticiones 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 DIGSA	Dirección de Sanidad Ejército	Dirección de Sanidad de Armada	Total General
Petición	1	2		3
Queja		1	1	2
Reclamo	4			4
Total General	5	3	1	9

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de Septiembre 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 son de competencia del Hospital Militar Central, las cuales fueron direccionadas al ente asegurador:

- **Dirección General de Sanidad Militar:** se enviaron cinco requerimientos; correspondientes a 4 reclamos por la no dispensación de medicamentos y 1 petición de certificado de afiliación.
- **Dirección de Sanidad del Ejército:** se enviaron tres requerimientos, correspondientes a 1 queja sobre no prestación de servicio médico en la ips Total quality control por el no pago de servicios de la fuerza a dicha entidad y 2 peticiones por entrega de Oxígeno domiciliario y asistencia 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 definidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (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)	1			1	9		11
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)			8				8
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	8			4	5		17
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)				24	24		48
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información)	297	28			16		341
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones Incapacidades)	241	5		1	94		341
Total General	547	33		30	148		766

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Septiembre 2023

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

Oportunidad: 341 PQRSDF 45%

Accesibilidad: 341 PQRSDF 45%

Seguridad: 48 PQRSDF 6 %

Tabla No 5. Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Denuncia	Total general
Correo Electrónico	284	33		3	3		323
Internet: Sitio Web	12				5		17
Radicados	251		8	27	140		426
Total general	547	33	8	30	148	0	766

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Septiembre 2023

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

- **Radicación:** A través de este canal se registraron de manera presencial por correspondencia, el 56% (n=426) de las PQRSDF, presentando una disminución del 4% comparado con las recibidas en el mes anterior.
- **Correo electrónico:** A través de este canal se recepcionó el 42% (n=323) de las PQRSDF, presentando una disminución del 9% comparado con las recibidas por este canal en el mes anterior.
- **Internet - Sitio Web:** A través de este canal se recepcionó el 2% (n=17) de las PQRSDF, presentando un aumento del 1 % comparado con las recibidas por este canal en el mes anterior.

Tabla No 6. Clasificación de PQRSDF

Mes	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Denuncia	Total General
Septiembre	547	33	8	30	148		766

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Septiembre 2023

En la tabla 6. Se realiza la clasificación del número de solicitudes allegadas en el mes de septiembre al Área de Atención al Usuario, las cuales correspondieron a un total 766 PQRSDF recibidas, evidenciando una disminución del 6% con respecto al mes anterior.

Tabla No 7. Tiempos de respuesta de PQRSDF

Tipo de Solicitud	Cantidad	Tiempo mínimo de respuesta (días)	Tiempo maximo de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)
Petición	547	1	13	3
consulta	33	1	3	1
Felicitación / Agradecimiento	8	5	11	3
Queja	30	1	15	2
Reclamo	148	1	15	2
Denuncia	0	0	0	0

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Septiembre 2023

En la tabla 7. Se evidencian los tiempos de respuesta en días para cada uno de los tipos de solicitudes radicadas en la institución, las cuales se gestionaron dentro de los términos de ley establecidos, resaltando la gestión realizada por las Unidades y servicios en las respuesta oportunas.

Tabla No. 8. Información de los 10 trámites.

Información Trámites y Servicios inscritos en página web	Información solicitada	Septiembre
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	11
3. Certificado de Defunción	PQRD	1
4. Historia Clínica	PQRD	23
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	207
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	17
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	PQRD	12
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 Septiembre 2023

En la tabla No. 8, 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° 9. Consolidado de trámites asistenciales y administrativos

TRÁMITES ASISTENCIALES	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud, programación de exámenes diagnósticos.	440
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	309

Fuente: Base de datos AIUS Septiembre 2023

En la tabla 9, se puede observar que de las 766 PQRSDF ingresadas en el mes de septiembre de 2023, se excluyeron 08 felicitaciones y 9 requerimientos remitidos por competencia al ente asegurador.

De las 749 PQRSDF, el 59% (n=440) están relacionadas con trámites asistenciales, tales como: asignación de cita médica y programación de exámenes diagnósticos para la prestación de servicios en salud y 41% (n=309) correspondientes a trámites administrativos, relacionados con certificados nacido vivo, historias clínicas, conceptos médicos, certificados médicos y corrección de fórmulas.

Dentro de las acciones de mejora tendientes a optimizar 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.

Atentamente,



Mayor. María Claudia Fernanda Gómez Zerdas

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