



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

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

INFORME MES DE NOVIEMBRE 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 Noviembre 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 36.556 llamadas entrantes de las cuales 26.923 fueron para asignación de citas.

Así mismo con el fin de mantener informado a los usuarios de los diferentes canales de atención para el trámite de citas médicas con el área de Comunicaciones se sacaron 2 piezas gráficas y 1 video para ser difundido por redes sociales y entre los usuarios.

Sin embargo es necesario precisar que desde hace varios meses atrás se ha notado el aumento de PQRSDF interpuestas en la Superintendencia de Salud para el trámite de citas médicas, y al revisar cada una de ellas la mayoría de usuarios ni siquiera han tramitado las autorizaciones con la Fuerza además también se observa que hay demora en el trámite de esas autorizaciones lo que está impactando negativamente el Hospital debido a que la Fuerza realiza la autorización y luego carga al hospital la queja para la consecución de la cita médica aumentando así nuestros indicadores de PQRSDF.

Igualmente cabe anotar que la SUPERSALUD disminuyó los tiempos de respuesta para dar solución a las PQRSDF y esto hace que para el usuario sea más fácil interponer la PQRSDF y no usar los canales dispuestos por la Entidad para tal fin.

4. Estadísticas

Tabla No. 1. Distribución de PQRSDF por Fuerzas

Tipo de Solicitud	Armada Nacional	Ejército Nacional	Fuerza Aérea Colombiana	Hospital Militar Central	Ministerio de Defensa	Particular	Total General
Petición	23	177	34		3	38	275
Consulta	3	9				1	13
Felicitación/Agradecimiento		14	5	2		1	22
Queja	1	15	1	1		6	24
Reclamo	15	136	27	5	1	6	190
Denuncia							0
Total General	42	351	67	8	4	52	524

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Noviembre 2023

En la tabla No. 1. se presenta la clasificación de las PQRSDF para el mes de noviembre 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 PQRSDF; presentaron 351 solicitudes correspondientes al (67%), seguido de particulares con 52 que representan el (10%), Fuerza Aérea con 67 que corresponden al (13%), Armada Nacional con 42 que corresponde al (8%), funcionarios del Hospital Militar Central con 8 que corresponden al (1%) y Ministerio de Defensa con 4 que corresponden al (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.

El Área de Atención al Usuario atendió 524 PQRSDF, de las cuales 273 (53%) corresponden a peticiones sobre solicitud de citas médicas y conceptos médicos; 183 a reclamos (36%) 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 11 consultas (2%), 22 felicitaciones (4%) y 23 quejas (4.5%).

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 Asesoría Jurídica	Unidad de Formación y Docencia	Unidad de Informática	Total general
Petición	22	25	38	2		109	13	12	8	1	27	15	1		273
Consulta	3	6						3	1						11
Felicitación / Agradecimiento	10					7		3			2				22
Queja	7	2	1			7		3			3				23
Reclamo	16	13	3			124		10	3		9	3		2	183
Denuncia															

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Total General	58	46	42	2	0	247	13	31	12	1	41	18	1	2	514
---------------	----	----	----	---	---	-----	----	----	----	---	----	----	---	---	-----

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Noviembre 2023

En la tabla No. 2, se observan las PQRSDf gestionadas por las diferentes unidades de la Institución, de las cuales se restan 10 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 41 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, radicadas por los usuarios a través de los diferentes medios dispuestos 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 247 de los requerimientos, de los cuales 109 corresponden a peticiones y 12 a reclamos relacionados en su mayoría con asignación de citas.

La tercera unidad con más requerimientos, fue la unidad clínico quirúrgica, con 58 donde 22 peticiones y 16 reclamos corresponden a la programación de cirugías.

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 Fuerza Aérea	Total General
Petición		2		2
Queja			1	1
Reclamo		6	1	7
Total General	0	8	2	10

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de Noviembre 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 de Sanidad del Ejército:** se enviaron 8 requerimientos, 6 reclamos por la demora en las autorizaciones 2 peticiones de autorización de órdenes médicas y entrega de oxígeno domiciliario.
- **Dirección de Sanidad Fuerza Aérea:** se envía un reclamo por demora en autorización de órdenes médicas y una queja por inconformidad en atención médica en el dispensario del CACOM 4.

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)					5		5
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)			22				22
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	8				5		13
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	1	1		24	45		71
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	79	12			20		111
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones Incapacidades)	187				115		302

Total General	275	13	22	24	190	0	524
----------------------	------------	-----------	-----------	-----------	------------	----------	------------

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Noviembre 2023

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

Oportunidad: 111 PQRSDF 21%

Accesibilidad: 302 PQRSDF 58%

Seguridad: 71 PQRSDF 14 %

Tabla No 5. Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Denuncia	Total general
Correo Electrónico	155	10	3	11	149		328
Internet: Sitio Web	62	1	5	6	27		101
Radicados	58	2	14	7	14		95
Total general	275	13	22	24	190	0	524

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Noviembre 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 328 de las PQRSDF, presentando una disminución del 55% comparado con las recibidas por este canal en el mes anterior.
- **Internet - Sitio Web:** A través de este canal se recepcionó 101 de las PQRSDF, presentando una disminución del 2 % comparado con las recibidas por este canal en el mes anterior.
- **Radicación:** A través de este canal se registraron de manera presencial por correspondencia, el 95 de las PQRSDF, presentando una disminución del 2% comparado con las recibidas en el mes anterior.

Tabla No 6. Clasificación de PQRSDF

Mes	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Denuncia	Total General
Noviembre	275	13	22	24	190	0	524

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Noviembre 2023

En la tabla 6. Se realiza la clasificación del número de solicitudes allegadas en el mes de noviembre al Área de Atención al Usuario, las cuales correspondieron a un total 524 PQRSDF recibidas, evidenciando una disminución del 65% con respecto al mes anterior.

Tabla No 7. Tiempos de respuesta de PQRSDF

Tipo de Solicitud	Cantidad	Tiempo mínimo de respuesta (días)	Tiempo máximo de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)
Petición	275	1	13	3
consulta	13	1	3	1
Felicitación / Agradecimiento	22	5	11	3
Queja	24	1	15	2
Reclamo	190	1	15	2
Denuncia	0	0	0	0

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Noviembre 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	Noviembre
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	11
3. Certificado de Defunción	PQRD	1
4. Historia Clínica	PQRD	37
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	201
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	1
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	PQRD	9
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	PQRD	3
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	6
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AIUS Octubre 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.	282
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	210

Fuente: Base de datos AIUS Noviembre 2023

En la tabla 9, se puede observar que de las 524 PQRSDF ingresadas en el mes de noviembre de 2023, se excluyeron 22 felicitaciones y 10 requerimientos remitidos por competencia al ente asegurador.

De las 524 PQRSDF, 282 están relacionadas con trámites asistenciales, tales como: asignación de cita médica y programación de exámenes diagnósticos para la prestación de servicios en salud y 210 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	Diseño de piezas gráficas con información de canales de atención para citas medicas para difundir entre los usuarios.

Atentamente,



Capitán. Yuli Katherine Castro Riaño

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