MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Mayor General
Clara Esperanza Galvis Díaz
Directora General
HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

INFORME DIRECTIVA MINISTERIAL N° 422222 I TRIMESTRE DE 2023

Mayor General

Clara Esperanza Galvis Díaz

Directora General

HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

PRESENTACIÓN

Atendiendo los lineamientos de Directiva Ministerial 422222 del 26 de mayo de 2016 emitida por del Ministerio de Defensa Nacional, el Hospital Militar Central ha adoptado la presente Directiva acorde a la normatividad vigente enmarcada en los temas: Peticiones, Quejas, y Reclamos Sugerencias y Denuncias, Democratización de la Gestión Pública, Lucha contra la Corrupción enmarcada en la Estrategia de Gobierno Digital antes Gobierno en Línea;, mediante un Informe soportado en acciones realizadas en cuanto a los avances de los temas mencionados con el fin de brindar atención, accesibilidad, espacios de diálogo y prestar un mejor servicio al ciudadano.

TABLA DE CONTENIDO

A	**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**	6
1.	ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES	6
1.1	PERIODO ANTERIOR	6
1.2	PERIODO ACTUAL	6
1.3	GESTION DE PQRS VENCIDAS	7
2	RESULADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE	7
3	SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO	8
4.	SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCION	9
4.1	CANALES ADICIONALES EN LA ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	10
5.	ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRSD	11
6.	IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS	12
6.1	MEDICION DE LA SATISFACCION	13
6.2	INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO ASI:	14

LISTADO DE TABLAS

Tabla N° 1 Período Anterior 6
Tabla N° 2 Período Actual 6
Tabla N° 3 Gestión de PQRS vencidas 7
Tabla N° 4 Resultado de las solicitudes recibidas en el Trimestre 7
Tabla N° 5 Solicitudes por clase de asunto 8
Tabla N° 6 Solicitudes recibidas por medio de recepción 9
Tabla N° 7 Canales adicionales en la atención y servicio al ciudadano 10
Tabla N° 8 Medición de la Satisfacción 12
Tabla N° 9 Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el período 13

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

Con el fin de atender las funciones específicas de diseñar y proponer procesos que permitan disponer de herramientas y canales efectivos para atender y solucionar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que presentan los ciudadanos, referidos al cumplimiento del servicio y la misión de las diferentes dependencias, fuerzas y entidades que integran el sector. A cargo de esta área se encuentra también el manejo, direccionamiento y traslado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias frente a las distintas dependencias, fuerzas y entidades que integran el sector, así como el seguimiento a todas las solicitudes y peticiones presentadas por la ciudadanía a través del grupo.

1.1 PERIODO ANTERIOR

Tabla N° 1 Período Anterior

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	N° DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1.638	1.638	0	0	0

Fuente: Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2023

Análisis de la Información:

En la Tabla 1 se evidencia que durante el cuarto trimestre del año 2022 se recibieron 1.638 PQRSDF de las cuales quedaron resueltas la totalidad en los tiempos de Ley dando cumplimiento a la normatividad (Ley 1755 de 2015).

1.2 PERÍODO ACTUAL

Tabla N° 2 Periodo Actual 2023

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
2.031	1.930	0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2023

Análisis de la Información:

En la tabla 2. Se identifica que el área de Atención al Usuario recibió por los diferentes canales 2.031 solicitudes, que fueron tramitadas a las áreas correspondientes, dentro de las que encuentran: 1.930 que

fueron resueltas en los términos de ley, así mismo para el periodo actual se evidencia que 101 solicitudes están pendientes por resolver debido a que llegaron finalizando el mes de marzo y se encuentran dentro de los términos de ley.

1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

Tabla N° 3 Gestión de PQRS vencidas.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Hospital Militar Central	0	0
TOTAL	**0**	**0**

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2023

Análisis de la Información

En la tabla N° 3. Para el primer trimestre del año 2023 se evidencia que al Área de Atención al usuario de la institución no ingresó ninguna reiteración.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE

Determinar de forma numérica y porcentual las solicitudes recibidas, las respuestas parciales y definitivas obtenidas, así como aquellas solicitudes de los que no se tienen pronunciamiento.

Tabla N° 4 Resultado de las solicitudes recibidas en el Trimestre

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALES
Hospital Militar Central	1.501	42	461	0	0	0	2.004

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2023

Análisis de la Información:

En el primer trimestre de 2023, las solicitudes recibidas por el área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central corresponden a un total de **2.031** discriminadas así: **2.004 PQRSDF y 27 felicitaciones**.

En la tabla N° 4 Se observa el total de PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2023, discriminadas, así: 1501 peticiones correspondientes al 74%, 42 quejas que representa el 2%, 461 reclamos que constituyen el 23%, y por último se encuentran 0 consultas que representa el 0% suprimiendo las felicitaciones del trimestre.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Tabla N° 5 Solicitudes por clase de asunto

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALES	%
Aspectos Misionales	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos Contenciosos	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos de Contratación	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos de Personal	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos de Salud	**1501**	**42**	**461**	**0**	**0**	**0**	**2004**	**100%**
Orden Público - Operaciones	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicio Militar	0	0	0	0	0	0	0	0
Bienes Muebles e Inmuebles	0	0	0	0	0	0	0	0
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	0	0	0	0	0	0	0	0
Inteligencia y Contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos financieros - Nominas	0	0	0	0	0	0	0	0
Incorporación Cursos	0	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0
Atención al Usuario	0	0	0	0	0	0	0	0
.Administración y Logística	0	0	0	0	0	0	0	0
Control Comercio de Armas	0	0	0	0	0	0	0	0

Aspectos Prestacionales	0	0	0	0	0	0	0	0
Varios	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	**1501**	**42**	**461**	**0**	**0**	**0**	**2004**	**0**

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2023

Análisis de la Información:

En la Tabla N° 5. Solicitudes por clases de asunto. Se clasifican las solicitudes de acuerdo con las clases de asunto, para el caso del Hospital Militar Central corresponde a Aspectos de Salud, por lo anterior se puede identificar, que: El mayor número de solicitudes en la institución para el presente periodo, fueron clasificadas como peticiones **1501** identificando un aumento, con relación a las peticiones del trimestre anterior.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Tabla N° 6 Solicitudes recibidas por medio de recepción

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	1000	49
Presencial	855	42
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa	0	0
Internet: Redes Sociales	0	0
Internet: Sitio Web	91	5
Internet: Chat	0	0
Empresas de Mensajería	85	4
Fax (Consulta Externa)	0	0
TOTAL	**2.031**	**100**

Análisis de la Información:

En la tabla N° 6. Solicitudes recibidas por medio de recepción, se clasifican las solicitudes observando que en el primer trimestre los usuarios de la entidad utilizaron con más frecuencia el medio correo electrónico (solicitudes que ingresan por el área de correspondencia de la Entidad y se radican por el sistema de información y a las cuales el área de Atención al Usuario le da el trámite y respuesta al usuario, lo anterior evidenciado en **1000** solicitudes de este tipo que representa el 49%, seguido de **855** por medio presencial, que corresponde al 42% en tercer lugar se encuentran **91** solicitudes presentadas a través del Internet: Sitio Web que corresponde al 5% y por último lugar empresa de mensajería (*allegadas por correo certificado)* con **85** solicitudes equivalentes al 4%. Desde CORE se recibieron y gestionaron 54 solicitudes por redes sociales las cuales fueron contestadas por ellos mismos en tiempo real.

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO (MULTICANALES)

Tabla N° 7 Canales adicionales en la atención

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL
Urna de Cristal	0
Línea Anticorrupción	0
Buzón de Sugerencias	0
Atención Presencial (Digiturno At. Usuario)	760
Atención Telefónica	0
Call Center (citas asignadas)	40.989
Foros	0
Otros: citas asignadas correo institucional: Consulta Externa: asignacioncitas@homil.gov.co : 24.175 Imágenes Diagnósticascitas.resonancias@homil.gov.co: 1.179	25.354

Fuente: Estadísticas I Trimestre 2023 SUITE VISION Hospital Militar

Análisis de la Información:

En la tabla N° 7. Canales adicionales en la atención, se clasifican los medios de recepción, evidenciando que para el primer trimestre del 2023 las citas asignadas por Call Center equivalen a **40.989**, seguido de las citas

asignadas por correo institucional **25.354**, y finalmente la atención presencial que equivale a **760** citas asignadas.

Atenciones por diferentes canales Primer trimestre/2023

❖ **Presencial:**	
Atención al usuario:	940
Asignación de citas Consulta Externa incluye enlaces Militares	60.390
Asignación de citas de Imágenes Diagnósticas	6.170
Atenciones en Urgencias	14.879
Resultados de Laboratorio Clínico	165
Resultados Estudios Patología	2.496
Admisiones	3.823
Hemocomponentes transfundidos:	2.162
Egresos Hospitalarios:	3.632
Fórmulas dispensadas a cargo de DIGSA Pacientes Hospitalizados: 177.686 Pacientes Ambulatorios : 56.695	234.381
Intervenciones Quirúrgicas	3.388
❖ **Telefónico:**	
Citas Imágenes Diagnósticas:	1.179
Call Center:	62.019
❖ **Electrónico: correos institucionales**	
Atención al Usuario	1.817
Asignación de Citas correo consulta Externa correo: asignacioncitas@homil.gov.co	24.175
Asignación de citas Imágenes Diagnósticas correo: citas.resonancias@homil.gov.co	1.179
❖ **Página Web**	
PQRSDF Atención al Usuario:	91
Asignación de citas Consulta Externa página web	88
Resultados Laboratorio Clínico por página web	66.241
Resultados Patología por página web	2.446
Carnés expedidos Banco de Sangre por página web	20

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRSD

Para este trimestre, el total de las solicitudes recibidas por el área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central corresponden a un total de **2.031** discriminadas así: **2.004** PQRSD y **27** Felicitaciones.

En atención a las **1501 peticiones y 0 consultas** recibidas cuya suma equivale a un total de **1501** solicitudes, se realizó un comparativo frente al trimestre anterior evidenciando un aumento en cuanto a los reclamos y disminución significativa en consultas ya que no ingresaron para este período.

Dentro de los motivos más frecuentes con respecto a las **peticiones** se encuentran: certificados de discapacidad y /o conceptos médicos para junta médica, solicitud de citas médicas, trámites de autorizaciones, solicitud de de apertura y copia de historias clínicas.

Por otra parte la suma de las **quejas y reclamos** para el primer trimestre 2023 corresponden a un total de **503** representando un 25% de las PQRSD de este periodo.

Con respecto a las **42 quejas** presentadas a la entidad en este período 2023, se evidencia un aumento respecto al trimestre anterior, el principal motivo que da lugar a esta no conformidad fue por trato humanizado de forma bidireccional de usuarios y sus familias a funcionarios del área asistencial y administrativa. De igual forma de funcionarios a usuarios.

Para el caso de los **461 reclamos** allegados a la Entidad, se puede establecer que se presentó un aumento con respecto al trimestre anterior, entendiéndose como "*reclamo la no conformidad sobre el incumplimiento del servicio público*", esto se dio por: falta de oportunidad en la asignación de citas en el área de Consulta Externa y Contac center, aclarando que dentro de estos reclamos se encuentran incluidos los 271 allegados por la Superintendencia de Salud que en su mayoría corresponden a: autorizaciones de los dispensarios y realización de exámenes y/o procedimientos quirúrgicos y solicitud de citas médicas.

En cuanto a las **felicitaciones la entidad recibió 27**, dentro de los principales motivos manifestados por los usuarios se encuentran la atención médica recibida y calidad humana de los profesionales de la salud.

De lo anterior se evidencia, que el comparativo entre el presente trimestre con el anterior, hubo un aumento en las PQRSD, debido al agendamiento y en la atención de citas médicas en Central Citas y en Imágenes Diagnósticas, de igual manera en el Contac Center.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Tabla N° 8 Medición de la Satisfacción

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN EXCELENTE (4,5 a 5) BUENO (3,5 a 4,5) REGULAR (2,5 a 3,5) MALO (1 a 2,5)
Consulta Externa	516	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 24 Excelente (calificación 4 y 5): 492
Hospitalización	300	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 5 Excelente (calificación 4 y 5): 295
Imágenes Diagnósticas	264	Regular (Calificación 1, 2 y 3):9 Excelente (calificación 4 y 5): 255
Urgencias	213	Regular (Calificación 1, 2 y 3):2 Excelente (calificación 4 y 5): 211
Banco de Sangre	21	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 0 Excelente (calificación 4 y 5): 21
Laboratorio	600	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 24 Excelente (calificación 4 y 5): 576
Cirugía	27	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 0 Excelente (calificación 4 y 5): 27
Hospitalización Pediatría	75	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 0 Excelente (calificación 4 y 5): 75
Total	**2.016**	**Calificación Promedio Excelente: 4.91**

Fuente: Encuestas de satisfacción AUIS I Trimestre 2023.

Análisis de la Información:

En la tabla 8. Medición de satisfacción. El Hospital Militar Central aplica mensualmente la encuesta de percepción de satisfacción del usuario de forma presencial, por medio de este instrumento se miden los factores con mayor y menor nivel de satisfacción (mediante la escala de 1 a 5 siendo 1 pésimo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 excelente). Lo anterior establece mecanismos de participación ciudadana, los cuales promueven una comunicación activa y permanente entre los usuarios y la alta dirección.

Se aplica el instrumento a los servicios Consulta Externa, Hospitalización, Imágenes Diagnósticas, Urgencias, Banco de Sangre, Laboratorio y Cirugía; para el primer trimestre de 2023, de los 2016 encuestados se evidencia

una calificación excelente en un total de 1.952 personas que respondieron entre 4 y 5 para un total de 64 usuarios que contestaron entre 1 y 3 en cada encuesta para una calificación regular.

6.2 INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO ASÍ:

Tabla N° 9 Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el período

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	27
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio.	219

Fuente: Base de datos PQRSDF, Encuestas de satisfacción AIUS I Trimestre 2023

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	42
Reclamos	461
Calificación negativa de percepción del servicio	463

Fuente: Base de datos PQRSDF, Encuestas de satisfacción AIUS I Trimestre 2023.

Análisis de la Información:

En la Tabla 9. Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el primer trimestre de 2023, se evidencia lo siguiente:

En cuanto a los pronunciamientos favorables: Los usuarios presentaron **27** conceptos favorables de tipo felicitación por los diferentes canales de atención de PQRSDF.

En cuanto a la calificación positiva de percepción del servicio, 219 usuarios calificaron los servicios como conceptos favorables, los cuales fueron identificados por los encuestados durante la prestación del servicio, tales como: la amabilidad y responsabilidad del personal, profesionalismo de los médicos, las excelentes instalaciones, la atención del personal de enfermería. (Tabla No. 9).

Respecto a los conceptos desfavorables: Se identifica en la tabla, que los conceptos desfavorables que se recibieron en este mismo periodo corresponden a **42** Quejas y **461** Reclamos.

Respecto a la calificación negativa de la percepción de los servicios corresponde a 463 usuarios encuestados, quienes manifiestan como aspectos a mejorar los siguientes: agendamiento de citas por medio del Call Center, ventilación en sala de espera de laboratorio, distanciamiento social, entre otros.

Es de gran importancia indicar que en la encuesta de percepción aplicada, un usuario puede presentar conceptos favorables y desfavorables ó un solo concepto o no presentar ninguno.

Atentamente,

Capitán. Yuli Katerine Castro Riaño
Oficial en Comisión Administrativa Permanente en la Administración Pública
Responsable Área Atención al Usuario