



Teniente Coronel (RA)
Ricardo Arturo Hoyos Lanziano
Director (E)
HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

INFORME DIRECTIVA MINISTERIAL N°
422222 II TRIMESTRE DE 2023

Informe Directiva Ministerial N° 422222 II TRIMESTRE 2023

Teniente Coronel (RA)

Ricardo Arturo Hoyos Lanziano

Director (E) General

HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

PRESENTACIÓN

Atendiendo los lineamientos de Directiva Ministerial 422222 del 26 de mayo de 2016 emitida por el 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	GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS	7
2	RESULTADO 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.	ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS	11
6.	IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS	12
6.1	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN	13
6.2	INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO ASI:	14

LISTADO DE TABLAS

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

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
2.031	2.031	0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2023

Análisis de la Información:

En la Tabla 1 se evidencia que durante el primer trimestre del año 2023 se recibieron 2.031 PQRSDF de las cuales quedaron resueltas la totalidad en los tiempos de Ley dando cumplimiento a la normatividad (Ley 1755 de 2015).

Lo que se puede concluir es que el área de Atención al Usuario gestiona de manera oportuna las solicitudes presentadas por los usuarios, cumpliendo con los términos de ley.

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
1.851	1.820	0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS II Trimestre 2023

Análisis de la Información:

En la tabla 2. Se identifica que el área de Atención al Usuario recibió por los diferentes canales 1.851 solicitudes, que fueron tramitadas a las áreas correspondientes, dentro de las cuales 1.820 fueron resueltas en los términos de ley, así mismo para el periodo actual se evidencia que 31 solicitudes están pendientes por resolver debido a que llegaron finalizando el mes de Junio 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 II Trimestre 2023

Análisis de la Información:

En la tabla N° 3. Para el segundo trimestre del año 2023 se evidencia que al área de Atención al Usuario de la institución no ingresó ninguna reiteración cumpliendo con los tiempos de respuesta a las solicitudes allegadas por los usuarios.

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 segundo Trimestre

DEPENDENCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALS
Hospital Militar Central	1.212	44	423	0	2	124	1.805

Fuente: Base de datos AIUS II Trimestre 2023

Análisis de la Información:

En el segundo trimestre de 2023, las solicitudes recibidas por el área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central corresponden a un total de **1.851** discriminadas así: **1.805 PQRSDF y 46 felicitaciones**.

En la tabla N° 4 Se observa el total de PQRSDF recibidas durante el segundo trimestre de 2023, discriminadas, así: 1.212 peticiones correspondientes al 65%, 44 quejas que representa el 2%, 423 reclamos que constituyen el 23%, y por último se encuentran 124 consultas que representa el 7% suprimiendo las felicitaciones del segundo trimestre del 2023.

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	1.212	44	423	0	2	124	1.805	%
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	1.212	44	423	0	2	124	1.805	0

Fuente: Base de datos AIUS II 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 **1.212**, quejas **44**, reclamos **423**, denuncias **2**, consultas **124**.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Tabla N° 6 Solicitudes recibidas por medio de recepción.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	772	42

Hospital Militar Central

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

Página 10 de 17

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

Presencial	891	48
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa	0	0
Internet: Redes Sociales	0	0
Internet: Sitio Web	109	6
Internet: Chat	0	0
Empresas de Mensajería	79	4
Fax (Consulta Externa)	0	0
TOTAL	1.851	100

Análisis de la Información:

En la tabla N° 6. Solicitudes recibidas por medio de recepción, se clasifican las solicitudes observando que en el segundo trimestre los usuarios de la entidad utilizaron con más frecuencia el medio presencial (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 **891** solicitudes de este tipo que representa el 48%, seguido de **772** por el correo electrónico, que corresponde al 42% en tercer lugar se encuentran **109** solicitudes presentadas a través del Internet: Sitio Web que corresponde al 6% y por último lugar empresa de mensajería (*allegadas por correo certificado*) con **79** solicitudes equivalentes al 4%. Desde CORE se recibieron y gestionaron 17 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

Hospital Militar Central

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

Página 11 de 17

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

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL
Urna de Cristal	0
Línea Anticorrupción	0
Buzón de Sugerencias	0
Atención Presencial (Digiturno At. Usuario)	1357
Atención Telefónica	0
Call Center (citas asignadas)	31.599
Foros	0
Otros: solicitudes citas correo institucional: Consulta Externa: asignacioncitas@homil.gov.co : 20.233 Imágenes Diagnósticas citas.resonancias@homil.gov.co : 1.382	21.615

Fuente: Estadísticas II 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 segundo trimestre del 2023 las citas asignadas por Call Center equivalen a **31.599** y se recibieron **21.615** solicitudes de citas médicas por correo institucional, y finalmente la atención presencial que equivale a **1.357** personas atendidas en AUIS.

Atenciones por diferentes canales II trimestre/2023

☐ Presencial:	
Atención al usuario:	1.357
Asignación de citas Consulta Externa incluye enlaces Militares	90.564
Asignación de citas de Imágenes Diagnósticas	6.437
Atenciones en Urgencias	15.830
Resultados de Laboratorio Clínico	113

Hospital Militar Central

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

Página 12 de 17

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

Resultados Estudios Patología	2.399
Admisiones	3.921
Hemocomponentes transfundidos:	1.746
Egresos Hospitalarios:	4.004
Fórmulas dispensadas a cargo de DIGSA	236.071
Pacientes Hospitalizados: 172.058	
Pacientes Ambulatorios : 64.013	
Intervenciones Quirúrgicas	3.462
<u>☐ Telefónico:</u>	
Citas Imágenes Diagnósticas:	1.382
Call Center:	76.193
<u>☐ Electrónico: correos institucionales</u>	
Atención al Usuario	1.513
Solicitudes de Citas correo consulta Externa correo: asignacioncitas@homil.gov.co	20.233
Asignación de citas Imágenes Diagnósticas correo: citas.resonancias@homil.gov.co	1.382
<u>☐ Página Web</u>	
PQRSDF Atención al Usuario:	109
Asignación de citas Consulta Externa página web	114
Resultados Laboratorio Clínico por página web	60.210
Resultados Patología por página web	2.068
Carnés expedidos Banco de Sangre por página web	23

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

Para el segundo trimestre, el total de las solicitudes recibidas por el área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central corresponden a un total de **1.851** discriminadas así: **1.805** PQRSDF y **46** Felicitaciones.

En atención a las **1.212 peticiones y 124 consultas** recibidas cuya suma equivale a un total de **1.336** solicitudes, se realizó un comparativo frente al trimestre anterior evidenciando una disminución en cuanto a las peticiones y aumento en consultas ya que si 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 apertura y copia de historias clínicas.

Hospital Militar Central

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

Página 13 de 17

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

Por otra parte la suma de las **quejas y reclamos** para el segundo trimestre 2023 corresponden a un total de **467** representando un 25% de las PQRSD de este periodo.

Con respecto a las **44 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 **423 reclamos** allegados a la Entidad, se puede establecer que se presentó una disminución 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 260 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 46**, 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 una disminución en las PQRSD, sin embargo se sigue observando que la mayoría de peticiones es por tema de agendamiento de citas por todos los canales.

IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

5.1 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): 18 Excelente (calificación 4 y 5): 498
Hospitalización	300	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 3 Excelente (calificación 4 y 5): 297
Imágenes Diagnósticas	264	Regular (Calificación 1, 2 y 3):8 Excelente (calificación 4 y 5): 256
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): 26 Excelente (calificación 4 y 5): 574
Cirugía	27	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 0 Excelente (calificación 4 y 5): 27
Hospitalización Pediatria	75	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 0 Excelente (calificación 4 y 5): 75
Total	2.016	Calificación Promedio Excelente: 4.92

Fuente: Encuestas de satisfacción AUIS II 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

Hospital Militar Central

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

Página 15 de 17

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

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 segundo trimestre de 2023, de los 2016 encuestados se evidencia una calificación excelente en un total de 1.962 personas que respondieron entre 4 y 5 para un total de 54 usuarios que contestaron entre 1 y 3 en cada encuesta para una calificación regular.

5.2 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	46
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio.	1073

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

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	44
Reclamos	423
Calificación negativa de percepción del servicio	379

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

Hospital Militar Central

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

Página 16 de 17

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

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 **46** conceptos favorables de tipo felicitación por los diferentes canales de atención de PQRSDF.

En cuanto a la calificación positiva de percepción del servicio, 1073 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 **44** Quejas y **423** Reclamos.

Respecto a la calificación negativa de la percepción de los servicios corresponde a 379 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 o un solo concepto o no presentar ninguno.



Capitán Yuli Katherine Castro Riaño
Oficial superior en comisión permanente
Área Atención al Usuario