



Mayor General
Carlos Alberto Rincón Arango
Director General
HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

INFORME DIRECTIVA MINISTERIAL
Nº422222 III TRIMESTRE DE 2023

Informe Directiva Ministerial N° 422222 de 2016

III TRIMESTRE 2023

Mayor General

Carlos Alberto Rincón Arango

Director General de Entidad Descentralizada Adscrita al Sector Defensa

HOSPITAL MILITAR CENTRAL

PRESENTACIÓN

Atendiendo los lineamientos para la elaboración de la Directiva Ministerial N° 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 siguientes temas: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Democratización de la Gestión Pública, Lucha contra la Corrupción y Política de Racionalización de Trámites, enmarcada en la Estrategia de Gobierno Digital antes Gobierno en Línea; todo lo anterior, presentado 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	7
1.3	GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS	7
2	RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE	8
3	SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO	8
4.	SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN	10
4.1	CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	11
5.	ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS	13
6.	IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS	13
6.1	MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN	14
6.2	PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO	15
B	DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	17
1	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	17
2.	RENDICIÓN DE CUENTAS	19
3	VEEDURIAS CIUDADANAS ATENCIÓN AL USUARIO	19
4	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	22
5	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	23
6	PLAN DE ACCIÓN	23
7	PLAN DE ADQUISICIONES	23
8	PROYECTOS DE INVERSIÓN	25
C.	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	25
1.	ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL	25
1.1	TIC PARA EL ESTADO	26
1.2	TIC PARA LA SOCIEDAD	42
1.3	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	42

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

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, se encuentra el Área de Atención al Usuario, la cual también tiene a cargo el manejo, direccionamiento y traslado de las PQRS, así como el seguimiento a todas las solicitudes y peticiones presentadas por la ciudadanía en general.

1.1 PERIODO ANTERIOR

Tabla N° 1 Período Anterior II Trimestre

RECIBIDAS TOTAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	N° DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1.851	1.851	0	0	0

Fuente: Fuente: Base de datos ATUS II Trimestre 2023

Análisis de la Información:

En la Tabla N° 1 se evidencia que durante el segundo trimestre del año 2023 se recibieron 1.851 PQRSDF, las cuales quedaron resueltas en su totalidad en los términos de Ley, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente (Ley 1755 de 2015), concluyendo que el Área de Atención al Usuario gestiona de manera oportuna las solicitudes presentadas por los usuarios.

1.2 PERIODO ACTUAL

Tabla N° 2 Periodo Actual III Trimestre

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
2.334	2.197	0	0	0

Fuente: Base de datos ATUS III Trimestre 2023

Análisis de la Información:

En la Tabla N° 2 se identifica que el Área de Atención al Usuario recibió por los diferentes canales 2.197 solicitudes, que fueron tramitadas a las áreas correspondientes, y las cuales fueron resueltas en los términos de Ley; así mismo, para el periodo actual se evidencia que 137 solicitudes están pendientes por resolver, debido a que llegaron finalizando el mes de Septiembre y se encuentran dentro de los tiempos establecidos para dar respuesta.

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 III Trimestre 2023

Análisis de la Información:

En la Tabla N° 3 se evidencia que al Área de Atención al Usuario no registró reiteraciones, cumpliendo con los tiempos de respuesta a las solicitudes allegadas por los usuarios.

Hospital Militar Central

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

2. RESULTADO SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL III TRIMESTRE

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

Tabla N° 4 Solicitudes Recibidas en el III Trimestre

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL
Hospital Militar Central	1.723	60	447	0	0	74	2.304

Fuente: Base de datos ATUS III Trimestre 2023

Análisis de la Información:

En el tercer trimestre de 2023, las solicitudes recibidas por el área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central corresponden a un total de **2.334** discriminadas así: **2.304 PQRSD y 30 Felicitaciones**.

Del total de PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2023, se relacionan 1.723 peticiones correspondientes al 74%, 60 quejas que representa el 3%, 447 reclamos que constituyen el 19%, y por último se encuentran 74 consultas que representa el 3%.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Tabla N° 5 Solicitudes por Clase de Asunto

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL
Aspectos Misionales	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos Contenciosos	0	0	0	0	0	0	0

Hospital Militar Central

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

Página 8 de 16

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

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL
Aspectos de Contratación	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos de Personal	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos de Salud	1.723	60	447	0	0	74	2.304
Orden Público - Operaciones	0	0	0	0	0	0	0
Servicio Militar	0	0	0	0	0	0	0
Bienes Muebles e Inmuebles	0	0	0	0	0	0	0
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	0	0	0	0	0	0	0
Inteligencia y Contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos financieros - Nominas	0	0	0	0	0	0	0
Incorporación Cursos	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0
Atención al Usuario	0	0	0	0	0	0	0
Administración y Logística	0	0	0	0	0	0	0
Control Comercio de Armas	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos Prestacionales	0	0	0	0	0	0	0
Varios	0	0	0	0	0	0	0
Total	1.723	60	447	0	0	74	2.304

Fuente: Base de datos ATUS III Trimestre 2023

Análisis de la Información:

En la Tabla N° 5 se clasifican las solicitudes que llegan de acuerdo con las clases de asunto, donde para el caso del Hospital Militar Central, corresponde a Aspectos de Salud, siendo el mayor número de solicitudes en la institución para el presente periodo, clasificadas como Peticiones **1.723**, seguidas de los Reclamos **447**, Consultas **74** y por último Quejas **60**, para un total de **2.304**.

Hospital Militar Central

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

Página 9 de 16

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

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Tabla N° 6 Solicitudes Recibidas por Medio de Recepción

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	1.096	47
Presencial	1.092	47
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa	0	0
Internet: Redes Sociales	0	0
Internet: Sitio Web	51	2
Internet: Chat	0	0
Empresas de Mensajería	95	4
Fax (Consulta Externa)	0	0
TOTAL	2.334	100

Fuente: Base de datos ATUS III Trimestre 2023

Análisis de la Información:

En la Tabla N° 6 se clasifican las solicitudes de acuerdo al canal de recepción, observando que en el tercer trimestre los usuarios de la Entidad utilizaron con más frecuencia el medio presencial (solicitudes que ingresan por el Área de Registro y Correspondencia de la Entidad y se radican por el sistema documental Control Doc), lo anterior evidenciado en **1.092** solicitudes de este tipo que representa el 47%, seguido de **1.096** por el correo electrónico de la Entidad, que corresponde al 47%, **51** solicitudes presentadas a través del sitio web que corresponde al 2% y por último las allegadas por correo certificado con **95** solicitudes equivalentes al 4%, y a las cuales el Área de Atención al Usuario les dio el trámite y respuesta oportuna al usuario.

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 Atención al Usuario)	3.610
Atención Telefónica	0
Call Center (Citas Asignadas)	83.229
Foros	0
Otros: solicitudes citas correo institucional Consulta Externa: asignacioncitas@homil.gov.co : 16.647 Imágenes Diagnósticas: citas.resonancias@homil.gov.co : 1.566	18.213

Fuente: Estadísticas III Trimestre 2023 SUITE VISION Hospital Militar Central

Análisis de la Información:

En la Tabla N° 7 se muestran los Canales adicionales en la atención, se clasifican los medios de recepción, evidenciando que para el tercer trimestre del 2023, a través del Call Center tanto para voz y correo electrónico se atendieron **83.229** solicitudes y para la atención presencial **3.610**.

Así mismo, se atendieron **18.213** citas a través del correo institucional, donde 16.647 fueron de Consulta Externa y 1.566 de Imágenes Diagnósticas.

Hospital Militar Central

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

Página 11 de 16

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

Atenciones por Diferentes Canales III Trimestre - 2023:

☐ Presencial:	
Atención al Usuario	3.610
Asignación de citas Consulta Externa incluye enlaces Militares	94.130
Asignación de citas de Imágenes Diagnósticas	6.588
Atenciones en Urgencias	14.396
Resultados de Laboratorio Clínico (entrega)	48
Resultados Estudios Patología	2.255
Admisiones	3.788
Hemocomponentes Transfundidos	2.001
Egresos Hospitalarios	3.788
Fórmulas dispensadas a cargo de DIGSA Pacientes Hospitalizados	182.531
Intervenciones Quirúrgicas	3.487
☐ Telefónico:	
Citas Imágenes Diagnósticas	1.566
Atenciones Citas Medicina Especializada	106.139
☐ Electrónico: Correos Institucionales	
Atención al Usuario	1.096
Solicitudes de Citas Correo Consulta Externa correo: asignacioncitas@homil.gov.co	16.647
Asignación de Citas Imágenes Diagnósticas correo: citas.resonancias@homil.gov.co	1.566
☐ Página Web	
PQRSDF Atención al Usuario	51
Asignación de Citas Consulta Externa página web	78
Resultados Laboratorio Clínico descargados por página web	60.224
Resultados Patología descargados por página web	1.882
Carnés expedidos Banco de Sangre por página web	21

Fuente: Estadísticas III Trimestre 2023 SUITE VISION Hospital Militar Central

Hospital Militar Central

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

Página 12 de 16

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

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

Para el tercer trimestre, el total de las solicitudes recibidas por el Área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central corresponden a **2.334** discriminadas así: **2.304** PQRS y **30** Felicitaciones.

En atención a las **1.723** peticiones y **74** consultas recibidas cuya suma equivale a un total de **1.797** solicitudes, se realizó un comparativo frente al trimestre anterior evidenciando una disminución en cuanto a las peticiones y aumento en consultas. 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.

Por otra parte, la suma de las quejas y reclamos para el tercer trimestre 2023 corresponden a un total de **507** representando un 22% de las PQRS de este periodo.

Con respecto a las **60** 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 es por insatisfacción en los servicios del área asistencial y administrativa respecto a trato humanizado. Para el caso de los **447** 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 de forma presencial y por el Contact Center, aclarando que dentro de estos reclamos se encuentran incluidos los 260 allegados por la Superintendencia Nacional de Salud que en su mayoría corresponden a: realización de exámenes y/o procedimientos quirúrgicos y solicitud de citas médicas.

En cuanto a las felicitaciones, la Entidad recibió **30**, 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 felicitaciones.

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): 22 Excelente (calificación 4 y 5): 494
Hospitalización	300	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 3 Excelente (calificación 4 y 5): 297
Imágenes Diagnósticas	264	Regular (Calificación 1, 2 y 3):6 Excelente (calificación 4 y 5): 258
Urgencias	213	Regular (Calificación 1, 2 y 3):3 Excelente (calificación 4 y 5): 210
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): 1 Excelente (calificación 4 y 5): 74
TOTAL	2.016	Calificación Promedio Excelente: 4.90

Fuente: Encuestas de Satisfacción ATUS III Trimestre 2023

Análisis de la Información:

En la Tabla N° 8 se evidencia que el Hospital Militar Central aplica mensualmente la encuesta de percepción de satisfacción del usuario de forma presencial, donde 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.

Este instrumento se aplica a los servicios de Consulta Externa, Hospitalización, Imágenes Diagnósticas, Urgencias, Banco de Sangre, Laboratorio Clínico y Cirugía; donde para el tercer trimestre de 2023, de los **2.016** encuestados, se evidencia una calificación excelente, con un total de 1.955 personas que calificaron entre 4 y 5 los servicios prestados; y 61 usuarios que calificaron entre 1 y 3 los servicios.

6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO

Tabla N° 9 Pronunciamientos Recibidos Durante el Período

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	30
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio	1.031

Fuente: Base de datos PQRSDF, Encuestas de Satisfacción ATUS III Trimestre 2023

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	60
Reclamos	447
Calificación negativa de percepción del servicio	453

Fuente: Base de datos PQRSDF, Encuestas de Satisfacción ATUS III Trimestre 2023.

Análisis de la Información:

En las tablas anteriores se evidencia lo siguiente:

Pronunciamientos Favorables: Los usuarios presentaron por los diferentes canales de atención de PQRSDF, **30** conceptos favorables.

En cuanto a la calificación positiva de percepción del servicio, **1.031** 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 y la atención del personal de enfermería.

Conceptos Desfavorables: Se observa que los conceptos desfavorables que se recibieron en este mismo periodo corresponden a **60** Quejas y **447** Reclamos.

Respecto a la calificación negativa de la percepción de los servicios corresponde a **453** 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 y 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.