



INFORME DIRECTIVA MINISTERIAL N° 422222 I TRIMESTRE 2022

Mayor General

Clara Esperanza Galvis Díaz

Directora General de Entidad Descentralizada adscrita al Sector Defensa

HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

Informe Directiva Ministerial N° 422222 I TRIMESTRE 2022

Mayor General

Clara Esperanza Galvis Díaz

Directora General

Entidad Descentralizada adscrita al Sector Defensa

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	GESTION 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.	ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS	11
6.	IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS	12
6.1	MEDICION DE LA SATISFACCION	12
6.2	INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO ASI:	13

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

Página | 6

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

Establecida 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 en 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
1.136	1.136	0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS IV Trimestre 2021

Análisis de la Información:

En la Tabla 1. Se evidencia que durante el cuarto trimestre del año 2021 se recibieron 1.136 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 Período Actual 2022

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1064	1027	0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2022

Análisis de la Información:

En la tabla 2. Se identifica que el área de Atención al Usuario recibió por los diferentes canales 1.064 solicitudes, que fueron tramitadas a las áreas correspondientes, dentro de las que encuentran: 1027 que fueron resueltas en los términos de ley, así mismo para el periodo actual se evidencia que 37 solicitudes están pendientes por resolver y que aún 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 2022

Análisis de la Información

En la tabla N° 3. Para el primer trimestre del año en curso 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	683	29	282	2	0	41	1037

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2022

Análisis de la Información:

En el primer trimestre de 2022, las solicitudes recibidas por el área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central corresponden a un total de **1.064** discriminadas así: **1.037 PQRSDF y 27 felicitaciones**.

En la tabla N° 4 Se observa el total de PQRSDF recibidas durante el primer trimestre de 2022, discriminadas, así: 683 peticiones correspondientes al 66%, 29 quejas que representa el 3%, 282 reclamos que constituyen el 27%, y por último se encuentran 41 consultas que representa el 4% suprimiendo las felicitaciones del trimestre.

Con respecto a las 2 sugerencias recibidas, una corresponde a la adecuación de una rampa en el recibo de 7 de oftalmología área de consulta externa que permita facilidad de acceso a los pacientes adultos mayores y discapacitados. Para atender esta solicitud, el HOMIL informó al usuario que la institución cuenta con una escalera tipo oruga para movilizar los pacientes que lo requieran en el área de Consulta Externa que incluye el recibo 7 de oftalmología.

La segunda concierne en capacitar mejor al personal que asigna las citas en cuanto a las preparaciones para el cumplimiento de las mismas en las que corresponden a procedimientos. Para ello, durante la inducción del personal se les entrega y socializa el protocolo de asignación de citas, adicionalmente de forma periódica se realiza sensibilización con todo el personal.

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	683	29	282	2	0	41	1037	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	683	29	282	2	0	41	1037	100%

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2022

Análisis de la Información:

Página | 9

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 (683), identificando que, con relación a las peticiones del trimestre anterior, se presentó una disminución en este tipo de solicitudes.

Es importante explicar que los usuarios consultan principalmente por los canales electrónicos (correo electrónico, página web y chat en línea) y de manera frecuente acerca de: trámites de autorizaciones, solicitud de información para apertura y copia de historias clínicas, certificados de discapacidad, información sobre curso de atención integral de víctimas de género, canales de atención para asignación de citas, como descargar los resultados de laboratorios.

Con respecto a los motivos de las consultas se encuentran solicitudes de: información para descargar resultados de exámenes, y solicitud de correos para trámites de autorizaciones, solicitud de canales para acceder a citas médicas y solicitud de los correos correspondientes a los puntos autorizadores de los Establecimientos de Sanidad Militar, los cuales no corresponden a trámites que realiza la entidad, pero Sí afectan las estadísticas de lo que ingresa a la institución

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Tabla N° 6 Solicitudes recibidas por medio de recepción

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2022

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	319	30,7
Presencial	504	48.6
Línea Gratuita		
Línea Directa		
Internet: Redes Sociales		
Internet: Sitio Web	210	20,2
Internet: Chat		
Empresas de Mensajería	9	0.86
Fax (Consulta Externa)		
TOTAL	1037	100%

Análisis de la Información:

En la tabla N° 6. Solicitudes recibidas por medio de recepción, se clasifican las PQRSD observando que los usuarios de la entidad utilizaron para este trimestre 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 **504** solicitudes de este tipo que representa el **48,60%**, seguido de **319** por medio virtual (correo electrónico), que corresponde al **30,76%** en tercer lugar se encuentran **210** solicitudes presentadas a través del Internet: Sitio Web que corresponde al **20,25%** y por ultimo lugar empresa de mensajería con 9 solicitudes equivalentes al **0.86%**.

Las solicitudes recibidas por redes sociales: 498 y chat: 14, son gestionadas por el área de Comunicaciones y Contac Center HOMIL pero no son tenidas en cuenta para ingreso en base de datos del área de atención al usuario ya que son contestadas en línea.

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	
Línea Anticorrupción	
Buzón de Sugerencias	0
Atención Presencial	105
Atención Telefónica	
Call Center (citas asignadas)	22.733
Foros	
Otros: citas asignadas correo institucional : Consulta Externa: asignacioncitas@homil.gov.co : 7.326 e Imágenes Diagnósticas citas.resonancias@homil.gov.co : 287	7.613

Fuente: Estadísticas I Trimestre 2022 SUITE VISION Hospital Militar

Análisis de la Información:

En atención a lo indicado por parte del Ministerio de Defensa Nacional se informa que para el primer trimestre de 2022 la Entidad no ha participado en Ferias.

Como espacios itinerantes, se cuenta con Programa de Atención Descentralizada del Paciente Amputado - PADPA, que adelanta el Hospital Militar Central con la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional, programa que consiste en *llevar los servicios de atención especializada del paciente amputado, proceso de elaboración de dispositivos médicos tipo prótesis para extremidades y rehabilitación protésica a las ciudades de Colombia donde se concentren la mayor cantidad de usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares con este tipo de discapacidad.*

La atención se realiza mediante el empleo del recurso humano especializado del Ejército Nacional y del Hospital Militar Central (Ortopedistas, Fisiatras, Fisioterapeutas, profesionales y tecnólogos en prótesis y órtesis) y el uso del Carro-taller el cual se encuentra dotado con equipos de alta tecnología para elaborar y ensamblar dispositivos médicos tipo prótesis de alta. **Para el primer trimestre de 2022, se atendieron 105 pacientes en Neiva Hula.**

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

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 **1064** discriminadas así: 1037 PQRS y 27 Felicitaciones.

En atención a las **683 peticiones y 41 consultas** recibidas y la suma equivale a un total de **724** solicitudes, se realizó un comparativo frente al trimestre anterior evidenciando una disminución en cuanto a estos dos aspectos.

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.

Con respecto a los motivos de las **consultas** se encuentran solicitudes de: información para descargar resultados de exámenes, solicitud de correos para trámites de autorizaciones, solicitud de canales para acceder a citas médicas y solicitud de los correos correspondientes a los puntos autorizados de los Establecimientos de Sanidad Militar, los cuales no corresponden a trámites que realiza la entidad, pero sí afectan las estadísticas de lo que ingresa a la institución.

Por otra parte la suma de las **quejas y reclamos** para el primer trimestre 2022 corresponden a un total de 311 representando un 29.2% de las PQRS de este periodo.

Con respecto a las **29 quejas** presentadas a la entidad en este periodo 2022, 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 y de funcionarios a usuarios.

Para el caso de los **282 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 incluidas las allegadas por la Superintendencia de Salud que en su mayoría corresponden a: solicitud de citas, autorizaciones de los dispensarios y realización de exámenes y/o procedimientos quirúrgicos.

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 una disminución en las PQRS, sin embargo se evidenciaron algunas fallas en el Contac center, central de citas e imágenes diagnósticas las cuales a la fecha algunas ya fueron solucionadas.

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): 15 Excelente (calificación 4 y 5): 501
Hospitalización	300	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 6 Excelente (calificación 4 y 5): 294
Imágenes Diagnósticas	264	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 7 Excelente (calificación 4 y 5): 257
Urgencias	213	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 5 (calificación 4 y 5): 208
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): 8 Excelente (calificación 4 y 5): 592
Cirugía	27	Regular (Calificación 1, 2 y 3): Excelente (calificación 4 y 5): 27
Hospitalización Pediatría	75	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 1 Excelente (calificación 4 y 5): 74
Total Trámites/ Servicios	2016	Calificación Promedio Excelente: 4.92

Fuente: Encuestas de satisfacción AUIS I Trimestre 2022.

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 mide 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 2022, de los 2016 encuestados se evidencia una calificación excelente en un total de 1.974 personas que respondieron entre 4 y 5 y un total de 42 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	
Agradecimientos	
Calificación positiva de percepción del servicio.	910

Fuente: Base de datos PQRSDF, Encuestas de satisfacción AIUS I Trimestre 2022.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	29
Reclamos	282
Calificación negativa de percepción del servicio	441

Fuente: Base de datos PQRSDF, Encuestas de satisfacción AIUS I Trimestre 2022.

Análisis de la Información:

En la Tabla 9. Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el primer trimestre de 2022, se evidencia lo siguiente:

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, **910** 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).

Así mismo se identifica en la tabla, que los conceptos desfavorables que se recibieron en este mismo periodo corresponden a **29** Quejas y **282** Reclamos.

Respecto a la calificación negativa de la percepción de los servicios corresponde a **441** 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.



La seguridad
es de todos

Mindefensa



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