



INFORME DIRECTIVA MINISTERIAL N° 422222 II 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 II TRIMESTRE 2022

Mayor General

Clara Esperanza Galvis Díaz

Directora General

Entidad Descentralizada adscrita al Sector Defensa

PRESENTACIÓN

El Hospital Militar Central ha adoptado la presente Directiva atendiendo los lineamientos de Directiva Ministerial 422222 del 26 de mayo de 2016 emitida por el Ministerio de Defensa Nacional y acorde a la normatividad vigente, en donde se evidencia la gestión realizada y el avance de las acciones en cuanto a la atención, accesibilidad, espacios de diálogo y la prestación del servicio al ciudadano. Directiva enmarcada en los capítulos: *Peticiones, Quejas, y Reclamos Sugerencias y Denuncias, Democratización de la Gestión Pública y Lucha contra la Corrupción* que contempla la Estrategia de Gobierno Digital antes Gobierno en Línea, TIC para el Estado y TIC para la Sociedad.



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	9
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	9
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

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
1.064	1.064	0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2022

Análisis de la Información:

En la Tabla 1. Se evidencia que durante el primer trimestre del año 2022 se recibieron 1.064 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
1.121	1.018	0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS II Trimestre 2022

Análisis de la Información:

En la tabla 2. Se identifica que el área de Atención al Usuario recibió por los diferentes canales 1.121 solicitudes, que fueron tramitadas a las áreas correspondientes, dentro de las cuales se encuentran: 1.018 que fueron resueltas en los términos de ley, así mismo para el periodo actual se evidencia que 103 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 II Trimestre 2022

Análisis de la Información

En la tabla N° 3. Para el segundo 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	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	SUBTOTALES
Hospital Militar Central	650	51	253	5	0	131	1.090

Fuente: Base de datos AIUS II Trimestre 2022

Análisis de la Información:

En el segundo trimestre de 2022, las solicitudes recibidas por el área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central corresponden a un total de **1.121** discriminadas así: **1.090 PQRSDF y 31 felicitaciones**.

En la tabla N° 4 Se observa el total de PQRSDF recibidas durante el segundo trimestre de 2022, discriminadas, así: 650 peticiones correspondientes al 60%, 51 quejas que representa el 5%, 253 reclamos que constituyen el 23%, y por último se encuentran 131 consultas que representa el 12% suprimiendo las felicitaciones del trimestre.

Con respecto a las 5 sugerencias recibidas, se desglosan de la siguiente manera, la primera corresponde a la reparación de la escalera tipo oruga, la cual se encuentra activa desde el 30 de junio de 2022 en el recibo 7 de Oftalmología, área de Consulta Externa permitiendo así la facilidad de acceso a los pacientes adultos mayores y discapacitados. La segunda corresponde a la ampliación de agendamiento de citas médicas para las diferentes especialidades y así poder tener un mejor acceso a sus tratamientos médicos.

La tercera sugiere un armerillo, para aquellos usuarios que vienen con sus armas de fuego, dejarlas allí en reserva mientras cumplen con su consulta. La cuarta indica la instalación de un televisor en el solarío del piso

número 5, para los usuarios y familiares Y la quinta y última sugerencia es mejorar la mueblería en las habitaciones para la estadía de los acompañantes permanentes.

Página | 8

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	650	51	253	5	0	131	1.090	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	650	51	253	5	0	131	1.090	100%

Fuente: Base de datos AIUS II Trimestre 2022

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 **650** 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: solicitud de información para apertura y copia de historias clínicas, canales de atención para asignación de citas, cómo descargar los resultados de laboratorios, trámites de autorizaciones, certificados de discapacidad, información sobre cursos ofertados por la Escuela de Auxiliares de Enfermería.

Con respecto a los motivos de las consultas se encuentran solicitudes de: Correos para trámites de autorizaciones, información para descargar resultados de exámenes de Imágenes Diagnósticas código QR., 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 II Trimestre 2022

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	386	35
Presencial	551	51
Línea Gratuita		
Línea Directa		
Internet: Redes Sociales		
Internet: Sitio Web	128	12
Internet: Chat		
Empresas de Mensajería (	25	2
Fax (Consulta Externa)		
TOTAL	1.090	100%

Análisis de la Información:

En la tabla N° 6. Solicitudes recibidas por medio de recepción, se clasifican las PQRSD 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 **551** solicitudes de este tipo que representa el 51%, seguido de **386** por medio virtual (correo electrónico), que corresponde al 35% en tercer lugar se encuentran **128** solicitudes presentadas a través del Internet: Sitio Web que corresponde al 12% y por ultimo lugar empresa de mensajería (*allegadas por correo certificado*) con **25** solicitudes equivalentes al 2%.

Las solicitudes recibidas por redes sociales: 162 y chat: 875, 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 (Digiturno At. Usuario)	300
Atención Telefónica	
Call Center (citas asignadas)	22.066
Foros	
Otros: citas asignadas correo institucional; Consulta Externa: asignacioncitas@homil.gov.co : 7.973 Imágenes Diagnósticas citas.resonancias@homil.gov.co : 1.149	

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 segundo 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 segundo trimestre de 2022, se atendieron 383 pacientes así 127 en Bucaramanga, 45 en Cúcuta, 115 en Medellín, 69 en Barranquilla y 27 en Valledupar**

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 **1.121** discriminadas así: **1.090** PQRSD y **31** Felicitaciones.

En atención a las **650 peticiones y 131 consultas** recibidas cuya suma equivale a un total de **781** solicitudes, se realizó un comparativo frente al trimestre anterior evidenciando una disminución en cuanto a las peticiones y un aumento en las 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.

Con respecto a los motivos de las **consultas** se encuentran solicitudes de: información para descargar resultados de exámenes de Imágenes Diagnósticas código QR., correos para trámites de autorizaciones, 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.

Por otra parte la suma de las **51 quejas** y los **253 reclamos** para el segundo trimestre 2022 corresponden a un total de **304**.

Con respecto a las **quejas** presentadas a la entidad en este período 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. De igual forma de funcionarios a usuarios.

Para el caso de los **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 130 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 31**, 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 atención de citas en el área de Central Citas y en el servicio de Imágenes Diagnósticas, así como algunas fallas 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): 19 Excelente (calificación 4 y 5): 497
Hospitalización	300	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 7 Excelente (calificación 4 y 5): 293
Imágenes Diagnósticas	264	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 10 Excelente (calificación 4 y 5): 254
Urgencias	213	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 4 (calificación 4 y 5): 209
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): 577
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 Trámites/ Servicios	2.016	Calificación Promedio Excelente: 4.90

Fuente: Encuestas de satisfacción AUIS II 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 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 segundo trimestre de 2022, de los 2016 encuestados se evidencia una calificación excelente en un total de 1.953 personas que respondieron entre 4 y 5 para un total de 63 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	31
Opiniones positivas	
Agradecimientos	
Calificación positiva de percepción del servicio.	562

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

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	51
Reclamos	253
Calificación negativa de percepción del servicio	462

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

Análisis de la Información:

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

En cuanto a los pronunciamientos favorables: Los usuarios presentaron **31** conceptos favorables de tipo felicitación por los diferentes canales de atención de PQRSDF.

En cuanto a la calificación positiva de percepción del servicio, **562** 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 **51** Quejas y **253** Reclamos.

Respecto a la calificación negativa de la percepción de los servicios corresponde a **462** 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.



Capitán. Yuli Katherine Castro Riaño

Oficial en Comisión Administrativa Permanente en la Administración Pública
Responsable Área Atención al Usuario