



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL



MAYOR GENERAL MÉDICO
CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ
DIRECTORA GENERAL
HOSPITAL MILITAR CENTRAL HOMIL

INFORME DIRECTIVA MINISTERIAL N° 422222 III TRIMESTRE 2022

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia - Conmutador (601) 348 68 68

www.hospitalmilitar.gov.co

[f](#) [c](#) [i](#) [o](#) Hospital Militar Central Colombia [t](#) @HOMILCOL



Informe Directiva Ministerial N° 422222 III 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
1.121	1.121	0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS II 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
1.264	1.207	0	0	0

Fuente: Base de datos AIUS III Trimestre 2022

Análisis de la Información:

En la tabla 2. Se identifica que el área de Atención al Usuario recibió por los diferentes canales 1.264 solicitudes, que fueron tramitadas a las áreas correspondientes, dentro de las cuales se encuentran: 1.207 que fueron resueltas en los términos de ley, así mismo para el periodo actual se evidencia que 57 solicitudes están pendientes por resolver y que aún se encuentran dentro de los términos de ley.

1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

Página | 7

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 2022

Análisis de la Información

En la tabla N° 3. Para el tercer 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	833	54	277	0	0	75	1.239

Fuente: Base de datos AIUS III Trimestre 2022

Análisis de la Información:

En el tercer trimestre de 2022, las solicitudes recibidas por el área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central corresponden a un total de **1.264** discriminadas así: **1.239 PQRSDF y 25 felicitaciones**.

En la tabla N° 4 Se observa el total de PQRSDF recibidas durante el tercer trimestre de 2022, discriminadas, así: 833 peticiones correspondientes al 66%, 54 quejas que representa el 4%, 277 reclamos que constituyen el 22%, y por último se encuentran 75 consultas que representa el 6% suprimiendo las felicitaciones del trimestre.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Página | 8

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	833	54	277	0	0	75	1239	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	833	54	277	0	0	75	1.239	100%

Fuente: Base de datos AIUS III 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 **833** identificando que, con relación a las peticiones del trimestre anterior, se presentó un aumento 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 e información sobre el concurso para nombramiento.

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 III Trimestre 2022

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	393	31
Presencial	709	56
Línea Gratuita		
Línea Directa		
Internet: Redes Sociales		
Internet: Sitio Web	94	7
Internet: Chat		
Empresas de Mensajería (	68	5
Fax (Consulta Externa)		
TOTAL	1264	100%

Análisis de la Información:

En la tabla N° 6. Solicitudes recibidas por medio de recepción, se clasifican las PQRSD 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 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 **709** solicitudes de este tipo que representa el 56%, seguido de **393** por medio virtual (correo electrónico), que corresponde al

31% en tercer lugar se encuentran **94** solicitudes presentadas a través del Internet: Sitio Web que corresponde al 7% y por ultimo lugar empresa de mensajería (*allegadas por correo certificado*) con **68** solicitudes equivalentes al 5%.

Página | 10

Las solicitudes recibidas por redes sociales: 94 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)	416
Atención Telefónica	
Call Center (citas asignadas)	29.107
Foros	
Otros: citas asignadas correo institucional : Consulta Externa: asignacioncitas@homil.gov.co : 4196 Imágenes Diagnósticas citas.resonancias@homil.gov.co : 1164	

Fuente: Estadísticas III Trimestre 2022 SUITE VISION Hospital Militar

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 **1.264** discriminadas así: 1.239 PQRSD y **25** Felicitaciones.

En atención a las **833 peticiones y 75 consultas** recibidas cuya suma equivale a un total de **908** solicitudes, se realizó un comparativo frente al trimestre anterior evidenciando un aumento 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 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 **quejas y reclamos** para el tercer trimestre 2022 corresponden a un total de **331** representando un 26% de las PQRSD de este periodo.

Con respecto a las **54 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.

Página | 11

Para el caso de los **277 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 145 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 25**, 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): 16 Excelente (calificación 4 y 5): 500
Hospitalización	300	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 4 Excelente (calificación 4 y 5): 296
Imágenes Diagnósticas	264	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 7 Excelente (calificación 4 y 5): 257
Urgencias	213	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 1 (calificación 4 y 5): 212
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): 10 Excelente (calificación 4 y 5): 590
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: 4.94

Fuente: Encuestas de satisfacción AUIS III 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 tercer trimestre de 2022, de los 2016 encuestados se evidencia una calificación excelente en un total de 1.978 personas que respondieron entre 4 y 5 para un total de 38 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	25
Opiniones positivas	
Agradecimientos	
Calificación positiva de percepción del servicio.	159

Fuente: Base de datos PQRSDF, Encuestas de satisfacción AUIS III Trimestre 2022.

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	54
Reclamos	277
Calificación negativa de percepción del servicio	256

Fuente: Base de datos PQRSDF, Encuestas de satisfacción AUIS III Trimestre 2022.

Análisis de la Información:

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

Página | 13

En cuanto a los pronunciamientos favorables: Los usuarios presentaron **25** conceptos favorables de tipo felicitación por los diferentes canales de atención de PQRSDF.

En cuanto a la calificación positiva de percepción del servicio, **159** 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 **54** Quejas y **277** Reclamos.

Respecto a la calificación negativa de la percepción de los servicios corresponde a **256** 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.

Actividades/ Metas propuestas para la vigencia 2022	Avance II Trimestre 2022	Seguimiento II Trimestre/2022
Servicio al Ciudadano: <u>Elaboración de encuestas de percepción a los usuarios.</u>	25%	<u>Encuestas presenciales:</u> Aplicación de encuestas por parte de Atención al Usuario aplicó encuestas a 2.016 usuarios en el II Trimestre de 2022. Elaboración del Informe de satisfacción a los servicios de la Institución del segundo Trimestre 2022 el cual puede ser consultado en la página web institucional en la sección transparencia numeral 4.10 Informes de Satisfacción al Usuario 2022
Mejorar los canales de atención de acuerdo a las necesidades	25%	Aplicación APP para radicación de PQRSDF: La Entidad mantiene la aplicación APP del Hospital Militar Central para radicación de PQRSDF con el fin de interactuar con los usuarios por este otro medio. Aplicación que se encuentra disponible en Play Store https://play.google.com/store/apps/details?id=net.micrositios.homicapp Disponible en Android y IOIS.

2. VEEDURÍAS CIUDADANAS

Atendiendo a lo establecido en la circular 00000008 de 2018 de la Superintendencia de Salud, por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2017, en el capítulo 2. Participación Ciudadana, durante tercer trimestre de 2022, se llevaron a cabo las reuniones mensuales con la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL y el área de Atención al usuario del HOMIL, los días 25-07-2022, 29-08-2022 y 21-06-2022, en donde se trataron los siguientes temas:



- Solicita préstamo de auditorio para finales de Agosto para realizar la reunión de la Asociación de Usuarios
- Solicitan realizar mantenimiento de los baños a nivel general en el Hospital.
- Solicitan de nuevo Oficina para la asociación.
- Se les brinda invitación para participar como grupo en clase de lengua de señas por parte de la educadora Candy Linares programada el 27-09-2022
- Invitar al jefe de seguridad a una reunión de usuarios de 30-09-2022
- Se da una explicación del funcionamiento del contac center por solicitud del Sr. Hidalgo Ceballos
- Se da la palabra a la representante del CREMIL para explicar cuales son las funciones de ellos en el Homil, tales como: censo hospitalizados, orientación de trámites y convenios
- Con respecto al préstamo del auditorio para que Asu Hosmil realice reunión de usuarios, se autoriza por parte de la Dirección y subdirección administrativa para el 30-09-2022 a las 10:00

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