



INFORME DEL MES DE ENERO DEL AÑO 2022 DE LAS PQRSDF, PARA IDENTIFICAR LAS CAUSAS Y ESTABLECER LOS PLANES DE MEJORA A QUE HAYA LUGAR

MAYOR GENERAL MÉDICO

CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ

DIRECTORA GENERAL

HOSPITAL MILITAR CENTRAL

INFORME MES DE ENERO DEL AÑO 2022 DE LAS PQRSDF, PARA IDENTIFICAR LAS CAUSAS Y ESTABLECER LOS PLANES DE MEJORA A QUE HAYA LUGAR

MAYOR GENERAL MÉDICO
CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ
Directora General
Hospital Militar Central

PRESENTACIÓN

El área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central tiene como objetivo la atención al ciudadano para orientar, recibir, gestionar y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, en los tiempos que determina la ley, los cuales son presentados por los usuarios afiliados al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y particulares que se deriven de la prestación de los servicios integrales, a través de los diferentes canales de atención que la entidad ha puesto al alcance de los usuarios, como son: presencial, correo electrónico, página web, buzón de sugerencias.

El Área de Atención al usuario, es la responsable de generar la respuesta final que se entrega al peticionario mediante documento físico, vía correo electrónico, pagina web o correo certificado.

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	4
1. Avances	5
2. Descripción de la Actividad.....	5
3. Limitaciones.....	5
4. Estadísticas	6

1. Avances

Para el mes de enero del año 2022, el área de atención al usuario del Hospital Militar Central, teniendo en cuenta los aspectos a mejorar identificados en el trimestre anterior y dando respuesta a uno de los motivos más frecuentes de presentación de PQRSDF, la cual correspondía a las quejas por el Contac center y la central de citas, Atención al usuario se reunió con el área de informática para revisar las fallas técnicas que se presentaron durante el trimestre que impidieron la comunicación efectiva entre la Entidad y los usuarios, logrando evidenciar una falla en un PC del Data Center lo que conllevaba a la caída de llamadas, una vez se hizo cambio del equipo no se volvieron a presentar fallas a la fecha de esa índole, También se modificó el horario para la asignación de citas en consulta externa de 09:00 -16:30 para mejorar el tema de aforo.

2. Descripción de la Actividad.

Se trabajó en conjunto con el área de informática para lograr encontrar el problema a la caída de las llamadas y a las llamadas mudas encontrando que el daño estaba en un PC del data Center que una vez fue cambiado el pasado 15 de diciembre ya no se volvieron a reportar fallas técnicas, además se realizaron varias mesas de trabajo con el equipo de soporte de Genesys para verificación de otras fallas en general.

3. Limitaciones

Teniendo en cuenta que el Área de Atención al Usuario tiene como uno de sus objetivos gestionar las PQRSDF en los diferentes servicios de la entidad, acorde a la normatividad vigente en materia de generar respuesta a los requerimientos presentados por los usuarios en los tiempos de ley, se ha identificado que la mayoría de inconformidades están dadas principalmente a trámite para solicitud de citas médicas, tramite de autorizaciones, información para apertura y copia de historia clínica, con respecto a la asignación de citas se viene desarrollando una campaña interna de información y cultura para que los usuarios usen los canales virtuales dispuestas para tal fin y así eviten los desplazamientos al Homil.

4. Estadísticas

Tabla N°1 : Distribución de PQRSD por Fuerzas

Tipo de Solicitud	Armada Nacional	Ejército Nacional	Fuerza Aérea Colombiana	Hospital Militar Central	Ministerio de Defensa	Particular	Total general
Petición	15	105	18	3	2	122	265
Consulta	1	44	1			9	55
Felicitación / Agradecimiento		2				3	5
Queja	2	7	1	1		1	12
Reclamo	7	33	8	3		2	53
Sugerencia		1					1
Total general	25	192	28	7	2	137	391

Fuente: Base de datos AUIS Mes de enero 2022

Cuadro No. 1. Se detalla la información correspondiente al mes de enero del año en curso, las PQRSDF que se presentaron con alta frecuencia, así:

Los usuarios pertenecientes a la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional presenta el mayor número de PQRSDF, con 192 solicitudes correspondientes al 49 % del total general, particulares con 137 que representan al 35%, Fuerza Aérea con 28 que corresponden al 7.1% y Armada Nacional con 25 que corresponde al 6.3%, donde se logró identificar que los usuarios realizan consultas a través de los diferentes medios (electrónicos y presencial) dispuestos por la Institución para tal fin, como la accesibilidad a citas médicas, tramites de autorizaciones, aperturas y copias de historia clínica.

Para el primer mes analizado, se observa que el Área de Atención al usuario, atendió 391 PQRSDF y se tomó como referencia las que representan el mayor número de las cuales 265 corresponden a peticiones con el 68%, continúan las consultas 55, lo cual equivalen al 14.06 %, y 53 reclamos con un 14%.

Tabla N°2 Clasificación de PQRSDF por Unidades y Áreas del Hospital Militar Central

Tipo de Solicitud	Unidad Clínico-Quirúrgica	Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	Unidad de Apoyo Logístico	Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	Unidad de Servicios Ambulatorios	Unidad de Talento Humano	Unidad Médica Hospitalaria	Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	Unidad Financiera	Atención al Usuario	Oficina Asesora Jurídica	Unidad de Formación y Docencia	Unidad de Informática	Total general
Petición	9	9	27	3	25	16	10	1	1	140	5	2	1	249
Consulta		6	1		10	6				32				55
Felicitación / Agradecimiento	1	1			1	1				1				5
Queja	1	2	2		2		3			1		1		12
Reclamo	2	6	5		20		4	4		10				51
Sugerencia			1											1
Total general	13	24	36	3	58	23	17	5	1	184	5	3	1	373

Fuente: Base de datos AUIS Mes de enero de 2022

En el cuadro anterior se encuentran las PQRSDF direccionadas a las diferentes Unidades de la Entidad, se restaron 18 del total general que corresponden a PQRSDF que fueron remitidas por competencia a las diferentes Fuerzas y se pueden visualizar en la Tabla N°3 Informe de PQRSDF remitidas por competencia, además se puede evidenciar 184 gestionadas de forma directa en el área de Atención al Usuario debido a la premura en la respuesta de las cuales 140 (38%) del total general corresponden a peticiones, 32 (9%) del total general corresponde a consultas recibidas mediante la página web institucional, correo electrónico y mediante el formato de PQRSDF de forma presencial, asociadas principalmente a trámite para solicitud de citas médicas, trámite de autorizaciones, solicitud e información para apertura y copia de historia clínica, (Atributo accesibilidad)

La unidad de servicios ambulatorios ocupó el segundo lugar con 58, donde 25 (7%) del total general, fueron atribuibles a peticiones que los usuarios presentaron a través de los diferentes medios, entendiéndose peticiones en la cual una persona solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, que para el caso en particular correspondió a la asignación de citas médicas.

Las cifras denotan el aumento en peticiones y reclamos de los usuarios en la Unidad de Servicios ambulatorios, debido a la falta de oportunidad para el acceso a la solicitud y asignación de citas médicas en el área de consulta externa y CALL CENTER estas debido a que durante el mes de Enero la central de citas de consulta externa no contaba aun con el personal suficiente contratado para la asignación de citas, aumentando así el tiempo de espera en sala y el aforo, con respecto al Call Center durante el mes se presentaron incapacidades medicas de 03 agentes que afectaron el correcto desempeño dado que 02 de ellas fueron por Covid y 01 por Cirugía de urgencias.

En los reclamos se encuentran incluidas las allegadas por la Superintendencia de Salud que en su mayoría corresponden a varias solicitudes relacionadas con citas, programación de cirugías, resultados de laboratorio, patología y resultados de estudios radiológicos. (Atributo accesibilidad).

En su orden, se encuentra la Unidad de apoyo Logístico con 36 requerimientos, donde 27(7%) del total general son por peticiones relacionadas con solicitud de apertura y copia de historia clínica que corresponden al Área de Bioestadística y Archivo de Historias clínicas, se evidencia que se mantiene la tendencia en estos requerimientos que son reiterativos a través de los diferentes medios.

Tabla N°3 Informe de PQRSDF remitidas por competencia al asegurador

Tipo de Solicitud	Director General Sanidad Ejército Nacional	Director General Sanidad Militar DGSM	Total general
Petición	6	10	16
Reclamo	1	1	2
Total general	7	11	18

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de enero del 2022

Para el mes objeto de medición y de acuerdo con los datos consignados en la tabla, el Área de Atención al usuario recepcionó 18 PQRSDF que no corresponden al Hospital Militar, las cuales son direccionadas por competencia al ente asegurador.

Del total de las PQRSDF relacionadas, 11 fueron remitidas por competencia a la Dirección General de Sanidad Militar y se tipifican como peticiones, quejas y reclamos relacionadas con el suministro de medicamentos, 7 peticiones remitidas a la Dirección de Sanidad Ejército relacionadas con solicitud y tramite de autorizaciones, solicitud de insumos y atención médica domiciliaria de primer nivel.

En cumplimiento al proceso de acreditación que actualmente se desarrolla en la Entidad, el Área de Atención al Usuario, caracterizó las PQRSDF por los 6 atributos de habilitación (Accesibilidad, Oportunidad, Continuidad, Seguridad, Satisfacción y Pertinencia), las cuales se relacionan a continuación en la tabla No 4.

Tabla No. 4 Atributos de Calidad vs PQRSDF

Atributos de Habilidad	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Pertinencia (Urgencias)		1					1
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)	2		5				7

Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	12	2			3		17
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	4	3		7	12	1	27
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información)	48	35		5	13		101
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)	199	14			25		238
Total general	265	55	5	12	53	1	391

Fuente: Base de datos AUIS Mes de enero del 2022

En la tabla anterior y en concordancia con la tabla No. 2, se identifica que los atributos con mayor frecuencia para el mes de enero de 2022, se clasificaron: Accesibilidad con un total general de 238 (61%), seguido de Oportunidad con 101 (26%), Seguridad 27 (7%), de los registros que corresponden al atributo de accesibilidad, se encuentran relacionados con solicitud de citas médicas y programación de procedimientos entre otras; atributo de oportunidad, como programación de cirugías y autorizaciones; atributo de seguridad relacionados con trato humanizado de forma bidireccional, demora y atención médica en urgencias o no conformidad con la misma.

Tabla No 5 Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Internet: Sitio Web	18	55		1			74
Radicados	88		5	11	53	1	158
Correo Electrónico	159						159
Total general	265	55	5	12	53	1	391

Fuente: Base de datos AUIS Mes de enero del 2022

En la tabla No. 5, las PQRSDf se clasificaron de acuerdo con los medios utilizados por los usuarios dando como resultado que el canal más frecuente fue el correo electrónico a través del cual ingresaron 159 (41%) requerimientos, en segundo lugar se encuentra la radicación por registro y correspondencia observando que se mantiene la tendencia de este canal con en el trimestre anterior.

Tabla No 6 Clasificación de PQRSDf por Meses

Meses	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Enero	169	44	3	11	37	1	265
Diciembre	96	11	2	1	16		126
Total general	265	55	5	12	53	1	391

Fuente: Base de datos AUIS Mes de enero de 2022

En la tabla 6. A continuación se discrimina el número de solicitudes allegadas mes a mes al Área de Atención al usuario, donde se observa que en el mes de enero se recibieron 265 PQRSDf equivalentes a (68%) del total de las PQRSDf recibidas en el periodo; con respecto al mes de diciembre se recibieron 126 PQRSDf que equivales al (32%) del total general.

Tabla No 7 información de los 10 trámites

Información Trámites y Servicios inscritos en SUIIT	Enero
1. Certificado nacido vivo	0
2. Atención Inicial de Urgencias	5
3. Certificado de Defunción	0
4. Historia Clínica	14
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	67
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	12
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	0
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	10

9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	0
10. Donación voluntaria de Sangre	
10. Donación voluntaria de Sangre	0

Fuente: Base de datos AIUS Enero 2022.

En la tabla 7. Se puede apreciar las solicitudes allegadas a la Oficina de Atención al Usuario como PQRSDF las cuales fueron gestionadas y contestadas dentro de los términos de ley.

Atentamente,



Capitán. Yuli Katherine Castro Riaño

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