



INFORME DEL MES DE MARZO 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 MARZO 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 marzo del año 2022, el área de atención al usuario del Hospital Militar Central, teniendo en cuenta los aspectos a mejorar identificados en el mes anterior y dando respuesta a uno de los motivos más frecuentes de presentación de PQRSDF, con respecto al rendimiento del Contac Center se implementó una estrategia para mejorar resultados, mencionada se explica a continuación.

2. Descripción de la Actividad.

Se implementó el trabajo en casa para el personal de agentes con el fin de evitar retrasos en tiempo para inicio de labores y novedades de personal que impacten negativamente el porcentaje de llamadas contestadas, así como aprovechar las horas con menor ingreso de llamadas telefónicas para gestionar las citas por correo electrónico.

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	(en blanco)	No registra	Dirección General de Sanidad Militar	Total general
Petición	14	171	13	8	2	31	3	13		255
Consulta		17	1			2		1	1	22
Felicitación / Agradecimiento	1	3		1						5
Queja	3	6	4	1		3	1			18
Reclamo	7	58	14	4		6		1		90
Sugerencia		1								1
Total general	25	256	32	14	2	42	4	15	1	391

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Marzo 2022

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

Los usuarios pertenecientes a la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional presentan el mayor número de PQRSDF, para el actual mes se presentaron 256 solicitudes correspondientes al (65.47%) del total general, particulares con 42 que representan al (11%), Fuerza Aérea con 32 que corresponden al (9%) y Armada Nacional con 25 que corresponde al (6%), donde se logró identificar que el mayor número corresponden a peticiones que los usuarios realizaron a través de los diferentes medios (electrónicos y presencial) dispuestos por la Institución para tal fin, como la accesibilidad a citas médicas, conceptos médicos, tramites de autorizaciones, atención médica de primer nivel y aperturas y copias de historia clínica.

Para el tercer 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 255 corresponden a peticiones sobre conceptos médicos, autorizaciones, copia de historia clínica, con el (65%), continúan los reclamos con 90, equivalente al (23%), los usuarios exponen que no hay disponibilidad de agendas, programación de cirugías, atención humanizada, tiempo de espera prolongado en el servicio de urgencias, y asignación de citas médicas en su mayoría estos casos corresponden a PQRSDF interpuestos por la Super Intendencia Nacional de Salud y 22 consultas correspondiente al (1%).

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

Tipo de Solicitud	Unidad Clínica	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	Comunicación y Relaciones Públicas	Oficina Asesora de Planeación	Total general
Petición	15	23	31	3	30	10	28	4	2	73	30	2	1		252
Consulta		1			2		1			16		1		1	22
Felicitación / Agradecimiento	2	1					1			1					5
Queja	2		4		3		2			6					17
Reclamo	12	9	7	1	23		8	1		26	1				88
Sugerencia										1					1
Total general	31	34	42	4	58	10	40	5	2	123	31	3	1	1	385

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Marzo de 2022

En el cuadro anterior, las PQRSDf gestionadas en el área de Atención al Usuario a las diferentes Unidades de la Entidad, se restaron 06 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 123 gestionadas de forma directa debido a la premura en la respuesta de las cuales 73 (19%) corresponden a peticiones que los usuarios presentaron a través de los diferentes medios recibidas mediante la página web institucional, correo electrónico y mediante el formato de PQRSDf de forma presencial, 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, trámite de autorizaciones, información médica de pacientes hospitalizados, solicitud e información para apertura y copia de historia clínica (Atributo accesibilidad)

En su orden, se encuentra la Unidad de Servicios Ambulatorios, con 58 requerimientos, donde 30 corresponden al (8%) del total general relacionado con peticiones, concernientes a asignación de citas, y resultado de potenciales evocados entre otros.

Las cifras denotan el aumento en peticiones y reclamos de los usuarios, que fueron remitidas por el Área de Atención al usuario a 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 realización de exámenes potenciales evocados e imagenológicos.

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

En su orden, se encuentra la Unidad de Apoyo Logístico con 42 requerimientos, donde 31 corresponden al (8%) del total general, relacionados a peticiones, los usuarios presentaron varias solicitudes sobre citas para imágenes diagnósticas, entrega de medicamentos, citas para realización de exámenes y resultados de

laboratorio, conceptos médicos para realización de JML, solicitudes que se realizan a través de los diferentes medios. (Atributo accesibilidad, Oportunidad, Continuidad).

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

Tipo de solicitud	Dirección de Sanidad Ejército	Dirección General Sanidad Militar DGSM	Total general
Petición	1	2	3
Reclamo	1	2	3
Total general	2	4	6

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

Para el mes objeto de medición y de acuerdo con los datos consignados en la tabla, el Área de Atención al usuario se recibieron 6 PQRSDF que no corresponden al Hospital Militar, las cuales son direccionadas por competencia al ente asegurador.

A la Dirección de Sanidad se enviaron 01 peticiones correspondientes a realización de examen médico legal para un privado de la libertad y 01 queja de un médico del HOMIL por el actuar de un paciente que no acepta tratamiento médico, así mismo se remitieron a DIGSA 02 reclamos por no entrega de medicamentos y por envío de PQRSDF incompleta para gestionar, y 02 peticiones por autorizaciones de atención en IPS y certificado de afiliación al subsistema de salud.

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)			5				5
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	3	1		2	6		12
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	6			15	27		48
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información)	101	11			16	1	129

Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)	128	4			37		169
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información)	6	4			4		14
Accesibilidad posibilidad que tiene el usuario para utilizar los servicios de salud (citas, Historia Clínica, Certificaciones e Incapacidades)	11	2					13
Total general	255	22	5	18	90	1	391

Fuente: Base de datos AUIS Mes de marzo 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 marzo de 2022, se clasificaron: Accesibilidad con 169 (43%) del total general, Oportunidad con un total general de 129 (33%), seguido Seguridad 48 (12%), de los registros que corresponden al atributo de Accesibilidad, se encuentran relacionados con solicitud de historia clínica y citas médicas, certificado laboral, certificado de defunción, conceptos médicos, información general y sobre programación de procedimientos quirúrgicos entre otros.; (atributo de accesibilidad),

Tabla No 5 Medios de Recepción PQRSDf

Medios de Recepción	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Correo Electrónico	98	12	1	3	4	1	119
Internet: Sitio Web	58	10		2	20		90
Radicados	99		4	13	66		182
Total general	255	22	5	18	90	1	391

Fuente: Base de datos AUIS Mes de marzo del 2022

En la tabla No. 5, las PQRSDf se clasificaron de acuerdo con los medios utilizados por los usuarios dando como resultado que la mayor frecuencia para este mes fue radicación por registro y correspondencia, en donde 182 (47%) corresponden a documentos radicados por los usuarios; en comparación al mes anterior se presentó una disminución, en segundo lugar se encuentra solicitudes presentadas por correo electrónico con 119 (30%), con relación al mes de febrero aumentó el uso de este canal.

Tabla No 6 Clasificación de PQRSDf por Meses

Meses	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Febrero	43	7	1	4	32		87
Marzo	212	15	4	14	58	1	304
Total general	255	22	5	18	90	1	391

Fuente: Base de datos AUIS Mes de marzo de 2022

En la tabla 6. A continuación se discrimina el número de solicitudes allegadas mes a mes al Área de Atención al usuario; se observa que en el mes de marzo se recibieron 304 PQRSDf equivalentes a (78%) del total de las PQRSDf recibidas en el periodo; con respecto al mes de febrero se recibieron 87 PQRSDf que equivalen al (22%) del total general.

Tabla No 7 información de los 10 trámites

Información Trámites y Servicios inscritos en SUIT	Marzo
1. Certificado nacido vivo	0
2. Atención Inicial de Urgencias	6
3. Certificado de Defunción	3
4. Historia Clínica	28
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	77
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	7
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	0
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	4
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	1
10. Donación voluntaria de Sangre	0

Fuente: Base de datos AUIS Marzo 2022.

En la tabla 7. Se puede apreciar las solicitudes allegadas corresponden a los 10 trámites del HOMIL inscritos en la función pública allegados a la Oficina de Atención al Usuario los cuales fueron gestionados y respondidos 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