



INFORME DEL MES DE MAYO 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 MAYO 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 Mayo 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 tema de asignación de citas por los diferentes canales se realizó la contratación de 03 agentes para el contac center y se fortaleció personal en las ventanillas de la central de citas.

2. Descripción de la Actividad.

Desde el pasado mes de abril se asignó de tiempo completo una agente para trabajar desde la oficina de atención al usuario con la gestión de llamadas entrantes así como de correos electrónicos para las colas de imágenes diagnósticas y citas resonancias con el fin de mejorar la oportunidad, así mismo se logró la contratación de 03 agentes nuevas para el contac center que durante el presente mes se encuentran en proceso de inducción con el objetivo que puedan iniciar agendamiento en el mes de junio, así mismo se fortaleció las ventanillas de la central de citas con más personal.

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, información que se ha venido replicando entre los veedores y representantes de usuarios para que estén más informados, de igual manera se realizaron piezas graficas informativas por parte del área de comunicaciones las cuales están dando a conocer por redes sociales y a través de los televisores de la Entidad.

4. Estadísticas

Tabla N°1 : Distribución de PQRSD por Fuerzas

Tipo de Solicitud	Armada Nacional	Ejército Nacional	Fuerza Aérea Colombiana	Hospital Militar Central	Particular	Total general
Petición	13	131	22	4	20	190
Consulta	5	42	6		18	71
Felicitación / Agradecimiento		6	2			8
Queja	1	6	4	5	1	17
Reclamo	9	68	21	2	4	104
Sugerencia		1				1
Total general	28	254	55	11	43	391

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Mayo 2022

Cuadro No. 1. Se mide la información correspondiente al mes de Mayo 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 254 solicitudes correspondientes al (64.96%) del total general, Fuerza Aérea con 55 que representan al (14.07%), Particular con 43 que corresponden al (11.00%) y Armada Nacional con 28 que corresponde al (7.16%), 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 CTC, resultados de exámenes, copias de JML, programación de cirugías y copias de historia clínica.

Para el quinto 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 190 corresponden a peticiones sobre conceptos médicos, autorizaciones, copia de historia clínica, con el (48.59%), continúan los reclamos con 104, equivalente al (26.60%), 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 71 consultas correspondiente al (18.16%).

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

Tipo de Solicitud	Unidad Clínica 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 Farmacia	Total general
Petición	17	30	40		18	4	18	2		34	18	2	1	184
Consulta	4	7	4	1	2	9	2		2	37		2		70
Felicitación / Agradecimiento	4				1		2			1				8
Queja	1	1	2		5		4			3				16
Reclamo	13	12	6		40		9	2		10				92
Sugerencia			1											1
Total general	39	50	53	1	66	13	35	4	2	85	18	4	1	371

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Mayo 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 20 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 85 gestionadas de forma directa debido a la premura en la respuesta de las cuales 37 (9.46%) corresponden a consultas 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 consultas 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, solicitud e información para apertura y copia de historia clínica (Atributo accesibilidad)

En su orden, se encuentra la Unidad de Servicios Ambulatorios, con 66 requerimientos, donde 40 corresponden al (10.23%) del total general relacionado con reclamos concernientes a asignación de citas, seguida de la unidad de apoyo logístico con 53 requerimientos, donde 40 corresponden al (10.23%) relacionado con peticiones de copias de historias clínicas, cambio de mueblería de las habitaciones para los acompañantes, y finalmente la Unidad de Apoyo diagnóstico con 30 requerimientos que corresponden al (7.67%) 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, (Atributo accesibilidad, Oportunidad, Continuidad).

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).

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

Tipo de solicitud	Dirección de Sanidad Ejército	Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Dirección General Sanidad Militar DGSM	Total general
Consulta			1	1
Petición	3	2	1	6
Queja		1		1
Reclamo	2		10	12
Total general	5	3	12	20

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de Mayo 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 20 PQRSDf que no corresponden al Hospital Militar, las cuales son direccionadas por competencia al ente asegurador.

A la Dirección de Sanidad de Ejército se enviaron 5 peticiones correspondientes a solicitud de citas para resonancia en el Dispensario de Fuerza Aérea por convenio entre esas 2 fuerzas, atención médica domiciliaria, aprobación de CTC autorización de solicitud de servicios. A la Dirección de Sanidad de Fuerza Aérea se envió 2 peticiones correspondiente a solicitud de atención domiciliaria así mismo se remitieron a DIGSA 12 reclamos por no entrega de medicamentos, no disponibilidad de agendas para exámenes en Dispensario de Fuerza Aérea y demora en las autorizaciones.

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 Habilidadación	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Pertinencia (Urgencias)				2	10		12
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)			8				8
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	2	1			5		8
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)				15	38	1	54

Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información)	72	45			8		125
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)	116	25			43		184
Total general	190	71	8	17	104	1	391

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Mayo 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 Mayo de 2022, se clasificaron: Accesibilidad con 184 (47.06%) del total general, Oportunidad con un total general de 125 (31.97%), seguido de Seguridad con 54 (13.81%), 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 programación de procedimientos quirúrgicos entre otros.

Tabla No 5 Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Correo Electrónico	62	53			3		118
Internet: Sitio Web	34	11			6		51
Radicados	94	7	8	17	95	1	222
Total general	190	71	8	17	104	1	391

391 Fuente: Base de datos AUIS Mes de Mayo 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 222 (56.78%) corresponden a documentos radicados por los usuarios; en comparación al mes anterior se presentó un aumento, en segundo lugar se encuentra solicitudes presentadas por correo electrónico con 118 (30.18%), con relación al mes de Abril disminuyó el uso de este canal.

Tabla No 6 Clasificación de PQRSDF

Meses	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Mayo	190	71	8	17	104	1	391

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Mayo de 2022

En la tabla 6. A continuación se discrimina el número de solicitudes allegadas en el mes al Área de Atención al usuario; se observa que en el mes de Mayo se recibieron 391 PQRSDF durante el periodo analizar, se observó con relación al mes anterior, se presentó un aumento de PQRSDF.

Tabla No 7 información de los 10 trámites

Información Trámites y Servicios inscritos en SUIT	Información solicitada	MAYO
1. Certificado nacido vivo	PQRD	1
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	14
3. Certificado de Defunción	PQRD	1
4. Historia Clínica	PQRD	42
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	79
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	9
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	PQRD	0
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	PQRD	18
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	4
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AIUS Mayo 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 gestionadas 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