



INFORME DEL MES DE JUNIO 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 JUNIO 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 Junio 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 viene realizando divulgaciones de los canales de atención y de los canales para acceder a las citas médicas a las asociaciones de usuarios y veedurías como ASUHOSMIL, VECOLSALUD, ACOSIPAR y ASUSALUD, y a través del área de comunicaciones se divulga por redes sociales. Así mismo se grabó en la emisión N°11 del noticiero institucional “HOMIL informa” esta divulgación.

2. Descripción de la Actividad.

Para el mes de mayo - junio se contrataron 02 agentes más para el contact center para un total de 15 para tratar de suplir la demanda de llamadas entrantes, así mismo se viene realizando campañas de divulgación a de los canales para las citas médicas a los usuarios así como en la reunión de usuarios, el área de comunicaciones también realiza difusión masiva y constante de los mismos por redes sociales. Todo esto con el fin de evitar los desplazamientos de los usuarios al HOMIL, y que a pesar de los inconvenientes con la alta demanda de llamadas, el canal de correo electrónico tiene un porcentaje de respuesta mayor al 95% en menos de 3 días.

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, trámite 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	33	155	18	1	22	229
Consulta	1	10	4		17	32
Felicitación / Agradecimiento	1	7	1	1	1	11
Queja	2	11	2	4	3	22
Reclamo	2	61	12	1	3	79
Sugerencia		1	1			2
Total general	39	245	38	7	46	375

Fuente: Base de datos AUIS mes de Junio 2022

Cuadro No. 1. Se mide la información correspondiente al mes de Junio 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 245 solicitudes correspondientes al (65.33%) del total general, Particular con 46 que representan al (12.27%), Armada Nacional con 39 que corresponden al (10.40%) Fuerza Aérea con 38 que corresponde al (10.13%) y Hospital Militar con 7 que corresponden al (2.20%), 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 de órdenes médicas y CTC, resultados de exámenes, copias de JML, programación de cirugías y copias de historia clínica.

Para el sexto mes analizado, se observa que el Área de Atención al usuario, atendió 375 PQRSDF y se tomó como referencia las que representan el mayor número de las cuales 229 corresponden a peticiones sobre conceptos médicos, autorizaciones, copia de historia clínica, con el (61.07%), continúan los reclamos con 79, equivalente al (21.07%), 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 32 consultas correspondiente al (8.53%).

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

Tipo de Solicitud	Unidad Clínicourgíca	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 Investigación científica	Total general
Petición	9	13	22	4	30	8	17		1	85	26			215
Consulta	1			1		6	4	1	1	13	1	4		32
Felicitación / Agradecimiento	2	3			5		1							11
Queja	4	1	2		7		5			2			1	22
Reclamo	4	9	6	1	18		8			29				75
Sugerencia			2											2
Total general	20	26	32	6	60	14	35	1	2	129	27	4	1	357

Fuente: Base de datos AUIS mes de Junio 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 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 129 gestionadas de forma directa debido a la premura en la respuesta de las cuales 85 (22.67%) 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 la accesibilidad a citas médicas, conceptos médicos, tramites de autorizaciones de órdenes médicas y CTC, resultados de exámenes, copias de JML, programación de cirugías y copias de historia clínica (Atributo accesibilidad).

En su orden, se encuentra la Unidad de Servicios Ambulatorios, con 60 requerimientos, donde 30 corresponden al (8%) del total general relacionado con peticiones concernientes a asignación de citas, seguida de la unidad médica hospitalaria con 35 requerimientos, donde 17 corresponden al (4.53%) relacionado con peticiones de exámenes de polisomnografía, conceptos médicos y citas médicas de alergología para la IPS CAYRE entre otras, finalmente la Unidad de apoyo logístico con 32 requerimientos donde 22 corresponden al (5.87%) relacionado con peticiones de copia y apertura de historia clínica, certificados de defunción y permisos para estacionar en el parqueadero de discapacitados (Atributo seguridad y accesibilidad).

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 General Sanidad Militar DGSM	Total general
Petición	10	4	14
Reclamo		4	4
Total general	10	8	18

Fuente: Base de datos AUIS del mes de Junio del 2022

Para el mes objeto de medición y de acuerdo con los datos consignados en la tabla, en el Área de Atención al usuario se recepcionarán 18 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 10 peticiones correspondientes, solicitud de atención médica domiciliaria, aprobación de CTC y autorización de solicitud de servicios. Así mismo se remitieron a DIGSA 8 requerimientos en los cuales 4 reclamos por no entrega de medicamentos y 4 peticiones desglosadas de la siguiente manera, ICBF solicita portabilidad de servicios de menor a cargo para la ciudad de Valledupar y traslados de servicios médicos para la ciudad Bogotá.

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	9		11
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)			11				11
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	1				5		6
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	1			19	19	1	40
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información)	99	21		1	3	1	125
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)	128	11			43		182
Total general	229	32	11	22	79	2	375

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Junio 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 Junio de 2022, se clasificaron: Accesibilidad con 182 (48.53%) del total general 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., Oportunidad con un total general de 125 (33.33%), seguido de Seguridad con 40 (10.67%).

Tabla No 5 Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Correo Electrónico	113	22	1	1	1		138
Internet: Sitio Web	25	4	1		2	1	33
Radicados	91	6	9	21	76	1	204
Total general	229	32	11	22	79	2	375

391 Fuente: Base de datos AUIS Mes de Junio 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 204 (54.40%) corresponden a documentos radicados por los usuarios; en comparación al mes anterior se presentó una disminución, en segundo lugar se encuentran solicitudes presentadas por correo electrónico con 138 (36.80%), con relación al mes de Mayo aumentó el uso de este canal, en tercer y último lugar se tiene la página web con 33 (8.80%) requerimientos disminuyendo a su vez el uso de este canal en comparación del mes anterior.

Tabla No 6 Clasificación de PQRSDF

Meses	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Junio	229	32	11	22	79	2	375

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Junio 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 Junio se recibieron 375 PQRSDF durante el periodo analizar, se observó con relación al mes anterior, se presentó una disminución de 4.09% PQRSDF.

Tabla No 7 información de los 10 trámites

Información Trámites y Servicios inscritos en SUIT	Información solicitada	JUNIO
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	4
3. Certificado de Defunción	PQRD	1
4. Historia Clínica	PQRD	20
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	100
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	5
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	PQRD	0
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	PQRD	6
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	3
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AIUS Junio 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