



INFORME DEL MES DE JULIO 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 JULIO 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 Julio 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 y a través del área de comunicaciones se divulga por redes sociales.

2. Descripción de la Actividad.

Durante los meses de mayo - junio se contrataron 02 agentes más para el contac center para un total de 15 para tratar de suplir la demanda de llamadas entrantes, sin embargo está pendiente contratar 01 agente más en reemplazo por licencia de maternidad, 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 97% en un plazo máximo 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, 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 del circuito cerrado de televisión 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	Ministerio de Defensa	Particular	Total general
Petición	19	159	16	6	5	38	243
Consulta	4	16	3	1		9	33
Felicitación / Agradecimiento	2	1				2	5
Queja	1	11	2	4	1	2	21
Reclamo	6	51	8	1		3	69
Total general	32	238	29	12	6	54	371

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Julio 2022

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

Los usuarios pertenecientes a la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional presentan el mayor número de PQRSD, para el actual mes se presentaron 238 solicitudes correspondientes al (64.15%) del total general, Particular con 54 que representan al (14.56%), Armada Nacional con 32 que corresponden al (8.63%) Fuerza Aérea con 29 que corresponde al (7.82%) Hospital Militar con 12 que corresponden al (3.23%) y Ministerio de Defensa con 6 que corresponden al (1.62) 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 séptimo mes analizado, se observa que el Área de Atención al usuario, atendió 371 PQRSD y se tomó como referencia las que representan el mayor número de las cuales 243 corresponden a peticiones sobre conceptos médicos, autorizaciones, copia de historia clínica, con el (65.50%), continúan los reclamos con 69, equivalente al (18.60%), los usuarios exponen que no hay disponibilidad de agendas, programación de cirugías, atención humanizada, tiempo de espera prolongado para la atención médica en consulta externa, incumplimiento en citas y exámenes sin previo aviso o cancelación y asignación de citas médicas en su mayoría estos casos corresponden a PQRSD interpuestos por la Super Intendencia Nacional de Salud y 33 consultas correspondiente al (8.89%).

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 Informática	Unidad de Investigación científica	Total general
Petición	6	18	17	1	30	7	20		2	79	45		1	1	227
Consulta	3	5	1	1		4		2		13		2	1		32
Felicitación / Agradecimiento	1				3					1					5
Queja	2		2		4	1	3	1		7					20
Reclamo	5	4	4		28	1	6	1		16	1				66
Total general	17	27	24	2	65	13	29	4	2	116	46	2	2	1	350

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Julio 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 21 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 116 gestionadas de forma directa debido a la premura en la respuesta de las cuales 79 (21.29%) corresponden a peticiones que los usuarios presentaron a través de los diferentes medios recibidos 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 Unidad de Servicios Ambulatorios, con 65 requerimientos, donde 30 corresponden al (8.09%) del total general relacionado con peticiones concernientes a asignación de citas, seguida de la unidad de Oficina asesora jurídica con 46 requerimientos, donde 45 corresponden al (12.13%) relacionado con fallos de tutela y derechos de petición, y 1 por no dispensación de medicamentos finalmente la Unidad Médica Hospitalaria con 29 requerimientos que corresponden al (7.82%) relacionados a peticiones, los usuarios presentaron varias solicitudes sobre citas para imágenes diagnósticas, citas para realización de exámenes (Atributo accesibilidad y oportunidad).

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	Dirección de Armada	Total general
Petición	7	8	1	16
Consulta		1		1
Queja	1			1
Reclamo		3		3
Total general	8	12	1	21

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de Julio 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 recepcionarán 21 PQRSDF que no corresponden al Hospital Militar, las cuales son direccionadas por competencia al ente asegurador.

A la DIGSA se enviaron 12 requerimientos desglosados de la siguiente manera, 8 peticiones de certificado de afiliación, desbloqueo del sistema y afiliación a EPS, 3 reclamos por no dispensación de medicamentos y 1 consulta que corresponde a respuesta por parte de Disan Ejército a un enviado por competencia, a la Dirección de Sanidad de Ejército se enviaron 8 peticiones correspondientes a 7 aprobación de CTC y autorización de solicitud de servicios con 1 queja por no continuidad a su tratamiento de órtesis, finalizando con 1 petición a la Dirección de Armada solicitando informe de procedimientos realizados durante la remisión de un paciente.

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 Habilitación	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Pertinencia (Urgencias)				1	2		3
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)			5				5
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	2				2		4
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	1	1		19	19		40

Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información)	121	28			4		153
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)	119	4		1	42		166
Total general	243	33	5	21	69		371

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Julio 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 Julio de 2022, se clasificaron: Accesibilidad con 166 (44.74%) del total general, Oportunidad con un total general de 153 (41.24%), seguido de Seguridad con 40 (10.78%), 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	Total general
Correo Electrónico	118	17		1		136
Internet: Sitio Web	29	6			2	37
Radicados	96	10	5	20	67	198
Total general	243	33	5	21	69	371

391 Fuente: Base de datos AUIS Mes de Julio 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 198 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 136, con relación al mes de Junio disminuyó el uso de este canal, en tercer y último lugar se tiene la página web con 37 (9.97%) requerimientos aumentando 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	Total general
Julio	243	33	5	21	69	371

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Julio 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 Julio se recibieron 371 PQRSDf durante el periodo a analizar, se observó con relación al mes anterior, que se presentó una disminución de 4.09% en las PQRSDf.

Tabla No 7 información de los 10 trámites

Información Trámites y Servicios inscritos en SUIT	Información solicitada	JULIO
1. Certificado nacido vivo	PQRD	1
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	3
3. Certificado de Defunción	PQRD	3
4. Historia Clínica	PQRD	16
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	140
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	4
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	PQRD	0
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	PQRD	10
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	3
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AIUS Julio 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

Transversal 3 No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia - Conmutador (57 1) 3 486868

www.hospitalmilitar.gov.co

  Hospital Militar Central  @HOSMILC

Código: CA-CORE-PR-01-FT-05_V01

Área de Atención al Usuario