



INFORME DEL MES DE AGOSTO 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



La seguridad
es de todos.

Mindefensa



INFORME MES DE AGOSTO 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 Agosto 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 el área de contac center ha venido presentando un mayor rendimiento en lo que respecta al total de llamadas atendidas las cuales para el presente mes fueron de 28.291 observándose que ha sido el mes más alto durante el año, así mismo se evidencio que aumentó el número de citas asignadas durante el mes.

2. Descripción de la Actividad.

Durante el transcurso del mes se entrevistó y entrego carpeta para contratar 01 agente más en reemplazo por licencia de maternidad, así mismo se viene realizando campañas de divulgación de los canales para las citas médicas a los usuarios mediante reunión de usuarios, y divulgación de piezas graficas informativas a través de las redes sociales, el área de comunicaciones también realiza difusión masiva y constante de los mismos. 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 de respuesta no superior de 3 días, aunado a la gestión del contac center durante el presente mes ingresó un funcionario de planta al cual se le asignó el apoyo atendiendo la cola de información 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, información que se ha venido replicando entre los veedores y representantes de usuarios para que estén más informados, de igual manera se vienen realizando piezas graficas informativas por parte del área de comunicaciones las cuales se están dando a conocer por redes sociales Instagram, Twitter y Facebook y a través del circuito cerrado de televisión de la Entidad como también mediante el uso del WhatsApp.

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	23	141	22	5		34	225
Consulta	1	11			3	12	27
Felicitación / Agradecimiento	3	9	1			2	15
Queja	1	8				4	13
Reclamo	14	70	13	7		6	110
Total general	42	239	36	12	3	58	390

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Agosto 2022

Cuadro No. 1. Se mide la información correspondiente al mes de Agosto 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 239 solicitudes correspondientes al (61.28%) del total general, Particular con 58 que representan al (14.87%), Armada Nacional con 42 que corresponden al (10.77%) Fuerza Aérea con 36 que corresponde al (9.23%) Hospital Militar con 12 que corresponden al (3.08%) y Ministerio de Defensa con 3 que corresponden al (0.77) 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 octavo mes analizado, se observa que el Área de Atención al usuario, atendió 390 PQRSD y se tomó como referencia las que representan el mayor número de las cuales 225 corresponden a peticiones sobre conceptos médicos, autorizaciones, copia de historia clínica, con el (57.69%), continúan los reclamos con 110, equivalente al (28.21%), 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 27 consultas correspondiente al (6.92%).

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 Farmacia	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	19	7	31	1		55	6	19	3	1	47	12	3	2	206
Consulta	3		1	6	1		2	3	1	1	7	1			26
Felicitación / Agradecimiento	1		2	1		5		3			3				15
Queja	2		1			3		2			2	3			13
Reclamo	11	6	6			36	1	10			29	2			101
Total general	36	13	41	8	1	99	9	37	4	2	88	18	3	2	361

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Agosto 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 29 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 que en la Unidad de Servicios Ambulatorios con 99 requerimientos, donde 55 corresponden al (15.24%) del total general relacionado con peticiones concernientes a asignación de citas, en su orden sigue 88 gestionadas de forma directa por el área de atención al usuario debido a la premura en la respuesta de las cuales 47 (13.02%) 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 y programación de cirugías (Atributo accesibilidad).

Seguida de la unidad de Apoyo Logístico con 41 requerimientos, donde 31 corresponden al (8.59%) relacionado con peticiones de copias de historias clínicas, adecuaciones en los baños de consulta externa para personas discapacitadas y una silla reclinomática para mejorar la comodidad de los acompañantes en las habitaciones finalmente la Unidad Médica Hospitalaria con 37 requerimientos que corresponden al (10.25%) 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 de Sanidad Fuerza Aérea	Dirección General Sanidad Militar DIGSA	Total general
Petición	12	2	5	19
Consulta			1	1
Reclamo	3		6	9
Total general	15	2	12	29

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de Agosto 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 recepcionaron 29 PQRSDF que no corresponden al Hospital Militar, las cuales son direccionadas por competencia al ente asegurador.

A la DIGSA se enviaron 12 requerimientos desglosadas de la siguiente manera, 5 peticiones de certificado de afiliación al sistema de salud de las FFMM, 6 reclamos por no dispensación de medicamentos y 1 consulta sobre el costo de una cirugía practicada a un usuario, a la Dirección de Sanidad de Ejército se enviaron 15 peticiones correspondientes a 08 aprobación de CTC, autorización de solicitud de servicios, resultados de laboratorio de dispensario, certificado de discapacidad y una inconformidad por falta de información frente al cambio de empresa proveedora de oxígeno y 3 reclamos por demora en la atención en los dispensarios, finalmente 2 peticiones a la Dirección de Fuerza Aérea donde solicitan el estado de incapacidad de un usuario beneficiario de la misma y el cambio de destino de 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 Habilitación	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Pertinencia (Urgencias)	1				8	9
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)	1		14			15
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	2	1			4	7
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)			1	10	44	55
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información)	115	26		3	3	147
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)	106				51	157
Total general	225	27	15	13	110	390

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Agosto 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 Agosto de 2022, se clasificaron: Accesibilidad con 157 (40.26%) del total general, Oportunidad con un total general de 147 (37.69%), seguido de Seguridad con 55 (14.10%); 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 entre otros.

Tabla No 5 Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Correo Electrónico	41	4	1	3	2	51
Internet: Sitio Web	27	1			6	34
Radicados	157	22	14	10	102	305
Total general	225	27	15	13	110	390

391 Fuente: Base de datos AUIS Mes de Agosto 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 305 (78.21%) los cuales corresponden a documentos radicados en físico por los usuarios; en comparación al mes anterior se presentó un aumento, en segundo lugar se encuentra solicitudes presentadas por correo electrónico con 51, con relación al mes de Julio disminuyó el uso de este canal, en tercer y último

lugar se tiene la página web con 34 (8.72%) requerimientos observándose una disminución este mes en el uso de ese canal.

Tabla No 6 Clasificación de PQRSDF

Meses	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Agosto	225	27	15	13	110	390

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Agosto de 2022

En la tabla 6. A continuación se discrimina el número de solicitudes allegadas en el mes de agosto al Área de Atención al usuario; evidenciándose que se recibieron 390 PQRSDF, se observó con relación al mes anterior, que se presentó un aumento 5.01% en las PQRSDF.

Tabla No 7 información de los 10 trámites

Información Trámites y Servicios inscritos en SUI	Información solicitada	AGOSTO
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	9
3. Certificado de Defunción	PQRD	1
4. Historia Clínica	PQRD	25
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	157
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	5
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	PQRD	8
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	PQRD	20
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	1
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AIUS Agosto 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