



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL



**MAYOR GENERAL MÉDICO
CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ
DIRECTORA GENERAL
HOSPITAL MILITAR CENTRAL**

INFORME DEL MES DE SEPTIEMBRE DEL AÑO 2022 DE LAS PQRSDF, PARA IDENTIFICAR LAS CAUSAS Y ESTABLECER LOS PLANES DE MEJORA A QUE HAYA LUGAR

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia - Conmutador (601) 348 68 68

www.hospitalmilitar.gov.co

[f](#) [t](#) [i](#) [v](#) Hospital Militar Central Colombia [t](#) @HOMILCOL



INFORME MES DE SEPTIEMBRE 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 Septiembre 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 24.760 observándose que aumentó el número de citas asignadas durante el mes a 19.276.

2. Descripción de la Actividad.

Durante el transcurso del mes se logró obtener más agendas por parte del área de consulta externa para así poder satisfacer la demanda de los usuarios que usan el contac center para evitar el desplazamiento al HOMIL, aunado a la gestión del contac center durante el presente mes ingresó un funcionario de planta al cual se le asignó el apoyo directo en la operación del mismo.

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 al tema de la asignación de citas se desarrolló una campaña de actualización de datos los días 26 al 30 de septiembre, con el fin de contar con la información real y fidedigna de los correos electrónicos y números de teléfono de los usuarios y así poder enviar los baucher de las citas agendadas y los mensajes de recordación a las evitando los desplazamientos al Homil.

La información de la campaña se replicó entre los veedores y representantes de usuarios, también se realizaron piezas graficas informativas por parte del área de comunicaciones las cuales se dieron a conocer por redes sociales Instagram, Twitter y Facebook.

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	31	199	18	9		108	365
Consulta	1	4		1	2	7	15
Felicitación / Agradecimiento	2	2				1	5
Queja	3	7	3	3		4	20
Reclamo	5	61	19	2		11	98
Total general	42	273	40	15	2	131	503

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Septiembre 2022

Cuadro No. 1. Se mide la información correspondiente al mes de Septiembre 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 273 solicitudes correspondientes al (54.27%) del total general, Particular con 131 que representan al (26.04%), Armada Nacional con 42 que corresponden al (8.35%) Fuerza Aérea con 40 que corresponde al (7.95%) Hospital Militar con 15 que corresponden al (2.98%) y Ministerio de Defensa con 2 que corresponden al (0.40) 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 noveno mes analizado, se observa que el Área de Atención al usuario, atendió 503 PQRSDF y se tomó como referencia las que representan el mayor número de las cuales 365 corresponden a peticiones sobre solicitud de citas médicas y conceptos médicos con el (72.56%), continúan los reclamos con 98, equivalente al (19.48%), 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 por parte de los funcionarios en citas y exámenes sin previo aviso o cancelación en su mayoría estos casos corresponden a PQRSDF interpuestos por la Super Intendencia Nacional de Salud y 20 quejas correspondiente al (3.98%).

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

Tipo de Solicitud	Unidad Clínicouirúrgica	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	16	10	29	7		53	17	23	5	6	111	69	4	1	351
Consulta	1			3	1						9	1			15
Felicitación / Agradecimiento						3		1			1				5
Queja	3	3				4	1	5			4				20
Reclamo	7	4	7			44	2	10	1		17	2		1	95
Total general	27	17	36	10	1	104	20	39	6	6	142	72	4	2	486

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Septiembre 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 17 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 142 fueron gestionadas de forma directa por atención al usuario debido a la premura en la respuesta de las cuales 111 (22.07%) 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), seguido de la Unidad de Servicios Ambulatorios con 104 requerimientos, donde 53 corresponden al (10.54%) del total general relacionado con peticiones concernientes a asignación de citas.

Seguida de la oficina asesora jurídica con 72 requerimientos, donde 69 corresponden al (13.72%) relacionado con fallos de tutela y/o derechos de petición complejos, finalmente la Unidad Médica Hospitalaria con 39 requerimientos que corresponden al (7.75%) los cuales están relacionados con peticiones de resultados de exámenes de neurología, citas de polisomnografía y electroencefalogramas (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 de Sanidad de Armada	Dirección General Sanidad Militar DIGSA	Total general
Petición	6		2	6	14
Reclamo	1	1		1	3
Total general	7	1	2	7	17

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de Septiembre 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 17 PQRSDf que no corresponden al Hospital Militar, las cuales son direccionadas por competencia al ente asegurador.

A la DIGSA se enviaron 7 requerimientos desglosados de la siguiente manera, 6 peticiones solicitando: certificado de afiliación y desafiliación al sistema de salud de las FFMM, activación de los servicios médicos, apoyo en un caso de ICBF, solicitud de aprobación de servicios en Chiquinquirá y 1 reclamo por no dispensación de medicamentos, a la Dirección de Sanidad del Ejército se enviaron 6 peticiones correspondientes a: cambio de destino en su autorización por falta de oportunidad en los dispensarios, autorizaciones de órdenes médicas y una solicitud de apoyo para una prótesis de cadera; 1 petición a la Dirección de Fuerza Aérea donde solicitan agendamiento de una resonancia magnética autorizada para dispensario y finalmente 2 peticiones a la Dirección de Sanidad de la Armada para dar continuidad a tratamientos autorizados para dispensario.

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	1	6	8
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento, agradecimiento)			4			4
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	3				4	7
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	4			18	32	54

Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información)	228	15		1	8	252
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)	130				48	178
Total general	365	15	5	20	98	503

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Septiembre 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 Septiembre de 2022, se clasificaron de la siguiente manera: Oportunidad con un total general de 252 (50.10%), Accesibilidad con 178 (35.39%) del total general seguido de Seguridad con 54 (10.74%); de los registros que corresponden al atributo de Oportunidad, se encuentran relacionados con programación de cirugías, fallos de tutela, solicitud de información entre otros.

Tabla No 5 Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Correo Electrónico	201	2		1	2	206
Internet: Sitio Web	18	1			4	23
Radicados	146	12	5	19	92	274
Total general	365	15	5	20	98	503

391 Fuente: Base de datos AUIS Mes de Septiembre 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 274 corresponden a documentos radicados en físico por los usuarios; en comparación al mes anterior se presentó una disminución, en segundo lugar se encuentra solicitudes presentadas por correo electrónico con 206, con relación al mes de Agosto aumentó el uso de este canal, en tercer y último lugar se tiene la página web con 23 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
Septiembre	365	15	5	20	98	503

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Septiembre de 2022

En la tabla 6. A continuación se discrimina el número de solicitudes allegadas en el mes de Septiembre al Área de Atención al usuario; evidenciándose que se recibieron 503 PQRSDF, se observó con relación al mes anterior, que se presentó un aumento 22.47% en las PQRSDF.

Tabla No 7 información de los 10 trámites

Información Trámites y Servicios inscritos en SUIT	Información solicitada	SEPTIEMBRE
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	9
3. Certificado de Defunción	PQRD	0
4. Historia Clínica	PQRD	23
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	130
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	4
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	PQRD	6
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	PQRD	8
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	3
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AIUS Septiembre 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