



MINISTERIO DE DEFENSA  
NACIONAL



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

## **INFORME DEL MES DE OCTUBRE 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](http://www.hospitalmilitar.gov.co)

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



# **INFORME MES DE OCTUBRE 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 Octubre 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 28.983 observándose que viene aumentando el número de citas asignadas durante el mes (15.284).

## 2. Descripción de la Actividad.

Durante el transcurso del mes se logró obtener un mayor número de 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 ello se sigue apoyando las horas pico con personal de atención al usuario.

## 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 asignación de citas para el presente mes hay problemas con la disponibilidad de agendas para suplir la demanda en razón a la terminación de contratos de un buen número de especialistas que aún no se han contratado en su totalidad.

#### 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                      | 39              | 195               | 38                      |                          | 3                     | 145        | 420           |
| Consulta                      |                 | 8                 |                         |                          |                       | 2          | 10            |
| Felicitación / Agradecimiento |                 | 1                 | 2                       |                          |                       |            | 3             |
| Queja                         | 1               | 16                | 4                       | 1                        |                       | 1          | 23            |
| Reclamo                       | 9               | 98                | 17                      | 4                        |                       | 5          | 133           |
| <b>Total general</b>          | <b>49</b>       | <b>318</b>        | <b>61</b>               | <b>5</b>                 | <b>3</b>              | <b>153</b> | <b>589</b>    |

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Octubre 2022

Cuadro No. 1. Se mide la información correspondiente al mes de Octubre 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 318 solicitudes correspondientes al (54%) del total general, Particular con 153 que representan al (26%), Fuerza Aérea con 61 que corresponden al (10%) Armada Nacional con 49 que corresponde al (8%) Hospital Militar con 5 que corresponden al (1%) y Ministerio de Defensa con 3 que corresponden al (1%) 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 decimo mes analizado, se observa que el Área de Atención al usuario, atendió 589 PQRSD y se tomó como referencia las que representan el mayor número de las cuales 420 corresponden a peticiones sobre solicitud de citas médicas y conceptos médicos con el (71%), continúan los reclamos con 133, equivalente al (23%), 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 PQRSD interpuestos por la Super Intendencia Nacional de Salud y 10 quejas correspondiente al (2%).

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

| Tipo de Solicitud             | Unidad Clínico Quirúrgica | Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico | Unidad de Apoyo Logístico | Unidad de Cuentas Hospitalarias y facturación | Unidad de Servicios Ambulatorios | Unidad Médica Hospitalaria | Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos | Atención al Usuario | Oficina Asesora Jurídica | Unidad de Formación y Docencia | Unidad de investigación científica | Unidad de Informática | Unidad de Talento Humano | Unidad financiera | Total general |
|-------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------|---------------------|--------------------------|--------------------------------|------------------------------------|-----------------------|--------------------------|-------------------|---------------|
| Petición                      | 22                        | 36                                        | 40                        | 4                                             | 65                               | 19                         | 7                                                | 104                 | 70                       | 3                              | 1                                  | 2                     | 25                       | 8                 | 406           |
| Consulta                      |                           |                                           |                           | 1                                             |                                  |                            |                                                  | 9                   |                          |                                |                                    |                       |                          |                   | 10            |
| Felicitación / Agradecimiento |                           |                                           |                           |                                               | 2                                |                            |                                                  | 1                   |                          |                                |                                    |                       |                          |                   | 3             |
| Queja                         | 6                         | 1                                         |                           |                                               | 4                                | 5                          |                                                  | 6                   |                          |                                |                                    |                       |                          |                   | 22            |
| Reclamo                       | 3                         | 8                                         | 5                         |                                               | 59                               | 7                          |                                                  | 46                  | 1                        |                                |                                    |                       |                          |                   | 129           |
| <b>Total general</b>          | <b>31</b>                 | <b>45</b>                                 | <b>45</b>                 | <b>5</b>                                      | <b>130</b>                       | <b>31</b>                  | <b>7</b>                                         | <b>166</b>          | <b>71</b>                | <b>3</b>                       | <b>1</b>                           | <b>2</b>              | <b>25</b>                | <b>8</b>          | <b>570</b>    |

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Octubre 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 19 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 166 fueron gestionadas de forma directa por atención al usuario debido a la premura en la respuesta de las cuales 104 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), seguido de la Unidad de Servicios Ambulatorios con 130 requerimientos, donde 65 corresponden al (11%) del total general relacionado con peticiones concernientes a asignación de citas.

Seguida de la oficina asesora jurídica con 71 requerimientos, donde 70 corresponden al (12%) relacionado con fallos de tutela y/o derechos de petición complejos, finalmente la unidad de Apoyo Logístico con 45 requerimientos, donde 40 corresponden al (7%) relacionado con peticiones de copias de historias clínicas, (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             | 13                            | 0                                 | 0                              | 1                                       | 14            |
| Queja                | 1                             |                                   |                                |                                         | 1             |
| Reclamo              |                               |                                   |                                | 4                                       | 4             |
| <b>Total general</b> | <b>14</b>                     | <b>0</b>                          | <b>0</b>                       | <b>5</b>                                | <b>19</b>     |

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de Octubre 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 19 PQRSDf que no corresponden al Hospital Militar, las cuales son direccionadas por competencia al ente asegurador.

A la DIGSA se enviaron 5 requerimientos desglosados de la siguiente manera, 1 petición solicitando activación de los servicios médicos y 4 reclamos por no dispensación de medicamentos, a la Dirección de Sanidad del Ejército se enviaron 13 peticiones correspondientes a cambio de destino en su autorización por falta de oportunidad en los dispensarios, autorizaciones de órdenes médicas, 1 queja por el mal comportamiento de un usuario en el área de urgencias con los funcionarios.

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 Habilidad                                                                                                               | Petición | Consulta | Felicitación / Agradecimiento | Queja | Reclamo | Total general |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|-------------------------------|-------|---------|---------------|
| Pertinencia (Urgencias)                                                                                                              | 2        |          |                               | 3     | 5       | 10            |
| Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento, agradecimiento)                                                                  |          |          | 3                             |       |         | 3             |
| Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)                                      | 7        |          |                               |       | 4       | 11            |
| Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación) |          |          |                               | 18    | 30      | 48            |
| Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información)                                               | 244      | 10       |                               | 1     | 7       | 262           |
| Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)                                                              | 167      |          |                               | 1     | 87      | 255           |

|               |     |    |   |    |     |     |
|---------------|-----|----|---|----|-----|-----|
| Total general | 420 | 10 | 3 | 23 | 133 | 589 |
|---------------|-----|----|---|----|-----|-----|

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Octubre 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 Octubre de 2022, se clasificaron de la siguiente manera: Oportunidad con un total general de 262 (44%), Accesibilidad con 255 (43%) del total general seguido de Seguridad con 48 (8%); 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   | 234        |           | 1                             | 2         | 2          | 239           |
| Internet: Sitio Web  | 17         | 1         |                               |           | 4          | 22            |
| Radicados            | 169        | 9         | 2                             | 21        | 127        | 328           |
| <b>Total general</b> | <b>420</b> | <b>10</b> | <b>3</b>                      | <b>23</b> | <b>133</b> | <b>589</b>    |

391 Fuente: Base de datos AUIS Mes de Octubre 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 328 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 239, con relación al mes de Septiembre aumentó el uso de este canal, en tercer y último lugar se tiene la página web con 22 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 |
|---------|----------|----------|-------------------------------|-------|---------|---------------|
| Octubre | 420      | 10       | 3                             | 23    | 133     | 589           |

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Octubre de 2022

En la tabla 6. A continuación se discrimina el número de solicitudes allegadas en el mes de Octubre al Área de Atención al usuario; evidenciándose que se recibieron 589 PQRSDF, se observó con relación al mes anterior, que se presentó un aumento 25% en las PQRSDF.

**Tabla No 7 Información de los 10 trámites**

| Información Trámites y Servicios inscritos en SUIT                             | Información solicitada | OCTUBRE |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------|
| 1. Certificado nacido vivo                                                     | PQRD                   | 0       |
| 2. Atención Inicial de Urgencias                                               | PQRD                   | 10      |
| 3. Certificado de Defunción                                                    | PQRD                   | 2       |
| 4. Historia Clínica                                                            | PQRD                   | 40      |
| 5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud          | PQRD                   | 210     |
| 6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos                         | PQRD                   | 7       |
| 7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios | PQRD                   | 1       |
| 8. Exámenes de Laboratorio Clínico                                             | PQRD                   | 13      |
| 9. Estudios anatomopatológicos y /o citología                                  | PQRD                   | 5       |
| 10. Donación voluntaria de Sangre                                              | PQRD                   | 0       |

Fuente: Base de datos AIUS Octubre 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