



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL



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

INFORME DEL MES DE NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE 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 Noviembre 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 que ingresaron este mes el numero aumentó dado que entraron 57.445 distribuidas así: para asignación de citas entraron 44.633 y se atendieron 26.648.

2. Descripción de la Actividad.

Durante el transcurso del mes se realizó un apoyo al proceso del contac center con 01 funcionario de atención al usuario desde el área de consulta externa se nos apoyó con 03 funcionarios nuevos que fueron asignados que están en curva de aprendizaje.

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 para el presente mes se presentó la terminación de los contratos de la mayoría del personal de médicos especialistas, lo que impactó negativamente el proceso de asignación de citas.

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	30	282	54	5	6	110	487
Consulta						1	1
Felicitación / Agradecimiento	1	5	1	1		3	11
Queja		17	2	1		2	22
Reclamo	12	125	15	10		7	169
Total general	43	429	72	17	6	123	690

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Noviembre 2022

Cuadro No. 1. Se mide la información correspondiente al mes de Noviembre 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 429 solicitudes correspondientes al (62%) del total general, Particular con 123 que representan al (18%), Fuerza Aérea con 72 que corresponden al (10%), Armada Nacional con 43 que corresponde al (6%), Hospital Militar con 17 que corresponden al (2%) y Ministerio de Defensa con 6 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, programación de cirugías y copias de historia clínica.

Para el onceavo mes analizado, se observa que el Área de Atención al usuario, atendió 690 PQRSDF y se tomó como referencia las que representan el mayor número de las cuales 487 corresponden a peticiones sobre solicitud de citas médicas y conceptos médicos con el (71%), continúan los reclamos con 169, equivalente al (24%), 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 22 quejas correspondiente al (3%).



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	Atención al Usuario	Oficina Asesora Jurídica	Unidad de Formación y Docencia	Unidad de Informática	Unidad Financiera	Total general
Petición	19	29	29	2	122	15	20	5	178	46	9	1	9	484
Consulta						1								1
Felicitación / Agradecimiento					2		3		6					11
Queja	3		2		4		6		7					22
Reclamo	6	7	7		99		11	5	22	1		1		159
Total general	28	36	38	2	227	16	40	10	213	47	9	2	9	677

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Noviembre 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 13 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 213 fueron gestionadas de forma directa por atención al usuario debido a la premura en la respuesta, de las cuales 178 (26%) 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, programación de cirugías y copias de historia clínica (Atributo accesibilidad), seguido de la Unidad de Servicios Ambulatorios con 227 requerimientos, donde 122 corresponden al (18%) del total general relacionado con peticiones concernientes a asignación de citas.

Seguida de la oficina asesora jurídica con 47 requerimientos, donde 46 corresponden al (8%) relacionado con fallos de tutela y/o derechos de petición complejos, finalmente la Unidad Médica Hospitalaria con 40 requerimientos que corresponden al (6%) los cuales están relacionados con peticiones de conceptos médicos, resultados de exámenes, 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 de Armada	Dirección General Sanidad Militar DIGSA	Total general
Petición			3	3
Reclamo	7	1	2	10
Total general	7	1	5	13

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de Noviembre 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 13 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, 3 peticiones solicitando certificado de afiliación y desafiliación al sistema de salud de las FFMM, activación de los servicios médicos, de 2 reclamo por no dispensación de medicamentos, a la Dirección de Sanidad del Ejército se enviaron 7 reclamos correspondientes a cambio de destino en su autorización, demora en autorizaciones de órdenes médicas, a la Dirección de Sanidad de la Armada se envía un reclamo por la mala atención de una IPS externa contratada por ellos.

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)				4	9	13
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)			10			10
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	5				1	6
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	1			18	38	57
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	208	1	1	1	9	219
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)	273				112	385
Total general	487	1	11	22	169	690

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Noviembre 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 Noviembre de 2022, se clasificaron de la siguiente manera: Accesibilidad con un total general de 385 (56%), Oportunidad con 219 (32%) del total general seguido de Seguridad con 57 (8%); de los registros que corresponden al atributo de Accesibilidad, se encuentran relacionados con, agendamiento de citas, Historia Clínica, certificaciones, incapacidades entre otros.

Tabla No 5 Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Correo Electrónico	245		5			250
Internet: Sitio Web	12	1			6	19
Radicados	230		6	22	163	421
Total general	487	1	11	22	169	690

391 Fuente: Base de datos AUIS Mes de Noviembre 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 421 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 250, con relación al mes de Octubre aumentó el uso de este canal, en tercer y último lugar se tiene la página web con 19 requerimientos observándose una disminución este mes en el uso de ese canal, en relación con el mes anterior.

Tabla No 6 Clasificación de PQRSDF

Meses	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Noviembre	487	1	11	22	169	690

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Noviembre de 2022

En la tabla 6. A continuación se discrimina el número de solicitudes allegadas en el mes de Noviembre al Área de Atención al usuario; evidenciándose que se recibieron 690 PQRSDF, se observó con relación al mes anterior, que se presentó un aumento 15% en las PQRSDF.

Tabla No 7 información de los 10 trámites

Información Trámites y Servicios inscritos en SUIT	Información solicitada	NOVIEMBRE
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	13
3. Certificado de Defunción	PQRD	0
4. Historia Clínica	PQRD	25
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	475
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	7
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	PQRD	3
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	PQRD	2
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	5
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AIUS Noviembre 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.

Tabla N° 8 Consolidado de trámites asistenciales y administrativos

TRÁMITES ASISTENCIALES	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud, programación de exámenes diagnósticos y cirugías, no atención en consulta externa	330
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción, solicitudes de arreglos de infraestructura y hotelería	336

Fuente: Base de datos AIUS Noviembre 2022

En la tabla 8. Se puede observar que de las 690 PQRSD ingresadas en el mes de noviembre del 2022, 330 corresponden a trámites asistenciales tales como: Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud y programación de exámenes diagnósticos y cirugías, lo que equivale a un 48% y 336 corresponden a trámites administrativos, encontrándose como certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción, lo cual equivale a un 49% de total de las PQRSD. Del cuadro se excluyeron las 11 felicitaciones, 13 requerimientos que se enviaron por competencia.

Atentamente,



Capitán. Yuli Katherine Castro Riaño
Oficial en Comisión Administrativa Permanente en la Administración Pública
Área de Atención al Usuario

