



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL



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

INFORME DEL MES DE DICIEMBRE 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](#) [o](#) Hospital Militar Central Colombia [t](#) @HOMILCOL



INFORME MES DE DICIEMBRE 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 diciembre 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 contact center ha venido presentando de forma mensual un mayor rendimiento en lo que respecta al total de llamadas atendidas las cuales para el presente mes fueron de 23.404 observándose una asignación de 12.798 citas durante el mes.

2. Descripción de la Actividad.

Durante el transcurso del mes se presentaron problemas con la falta de agendas por terminación de contratos, vacaciones y permisos navideños sin embargo para lograr atender la demanda de llamadas entrantes desde la oficina de atención al usuario se apoyó con 01 funcionario para atender la cola de citas e 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 en algunos casos por desconocimiento de los canales de atención por parte de los usuarios y en otros casos por congestión de la línea del contac center, por lo que se realizó en conjunto con el área de comunicaciones una pieza grafica con esta información y se publicó por redes sociales y finalmente se grabó un video informativo.

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	26	137	33	2	7	27	232
Felicitación / Agradecimiento	1	3					4
Queja		5	2			3	10
Reclamo	6	91	8	3		5	113
Total general	33	236	43	5	7	35	359

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Diciembre 2022

Cuadro No. 1. Se mide la información correspondiente al mes de Diciembre 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 236 solicitudes correspondientes al (66%) del total general, Fuerza Aérea con 43 que corresponden al (12%) , Particular con 35 que representan al (10%), Armada Nacional con 33 que corresponde al (9%), Hospital Militar con 5 que corresponden al (1%) y Ministerio de Defensa con 7 que corresponden al (2%), 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 doceavo mes analizado, se observa que el Área de Atención al usuario, atendió 359 PQRSDF y se tomó como referencia las que representan el mayor número de las cuales 232 corresponden a peticiones sobre solicitud de citas médicas y conceptos médicos con el (65%), continúan los reclamos con 113, equivalente al (31%), 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 10 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	25	17	15	4	65	10	23	4	52	8	2	1	2	228
Felicitación / Agradecimiento					4									4
Queja	2	1	2		1		4							10
Reclamo	10	6	3		64		10		15			1	1	110
Total general	37	24	20	4	134	10	37	4	67	8	2	2	3	352

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Diciembre 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 7 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 67 fueron gestionadas de forma directa por atención al usuario debido a la premura en la respuesta, de las cuales 52 (15%) 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, programación de cirugías y copias de historia clínica (Atributo accesibilidad), la Unidad de Servicios Ambulatorios con 134 requerimientos, donde 65 corresponden al (18%) del total general relacionado con peticiones concernientes a asignación de citas.

Seguida de la unidad médica hospitalaria con 37 requerimientos, donde 23 corresponden al (6%) relacionado 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 General Sanidad Militar DIGSA	Total General
Petición	2	2	4
Reclamo	3		3
Total general	5	2	7

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de Diciembre 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 7 PQRSDf que no corresponden al Hospital Militar, las cuales son direccionadas por competencia al ente asegurador.

A la DIGSA se enviaron 2 requerimientos desglosados de la siguiente manera, una petición solicitando certificado de afiliación y desafiliación al sistema de salud de las FFMM y otro sobre tema pensional que no se comparte con hija en estado de discapacidad, a la Dirección de Sanidad del Ejército se enviaron 3 reclamos correspondientes a cambio de destino en su autorización, demora en autorizaciones de órdenes médicas, 2 peticiones de certificados de discapacidad.

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 Habilidadación	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Pertinencia (Urgencias)				6	6
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)		4			4
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	6			4	10
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	2		10	31	43
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información)	98			10	108
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)	126			62	188
Total general	232	4	10	113	359

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Diciembre 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 Diciembre de 2022, se clasificaron de la siguiente manera: Accesibilidad con un total general de 188 (52%), Oportunidad con 108 (30%) del total general, seguidamente se observa Seguridad con 43 (12%); 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	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Correo Electrónico	38				38
Internet: Sitio Web	41			17	58
Radicados	153	4	10	96	263
Total general	232	4	10	113	359

391 Fuente: Base de datos AUIS Mes de Diciembre del 2022

En la tabla No. 5, las PQRSDF se clasificaron de acuerdo con los medios utilizados por los usuario, dando como resultado que la mayor frecuencia para este mes fue radicación por registro y correspondencia, en donde 263 corresponden a documentos radicados en físico por los usuarios; en comparación al mes anterior se presentó una disminución del 38% del total de radicados presentada en el mes de noviembre, en segundo lugar se encuentra 58 solicitudes presentadas por página web, con relación al mes de Noviembre aumentó el uso de este canal en un 205%, en tercer y último lugar se tiene correo electrónico la con 38 requerimientos observándose una disminución este mes del 85% en el uso de ese canal en relación con el mes anterior.

Tabla No 6 Clasificación de PQRSDF

Meses	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Diciembre	232	4	10	113	359

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Diciembre de 2022

En la tabla 6. A continuación se discrimina el número de solicitudes allegadas en el mes de Diciembre al Área de Atención al Usuario, las cuales corresponden a 359 PQRSDF recibidas, de esta manera se observa respecto al mes de noviembre una disminución del 48% de PQRSDF recibidas.

Tabla No 7 información de los 10 trámites

Información Trámites y Servicios inscritos en SUIT	Información solicitada	DICIEMBRE
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	7
3. Certificado de Defunción	PQRD	0
4. Historia Clínica	PQRD	7
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	188
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	8
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	PQRD	5
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	PQRD	2
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	1
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AIUS Diciembre 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.	253
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	95

Fuente: Base de datos AIUS Diciembre 2022

En la tabla 8. Se puede observar que de las 359 PQRSDF ingresadas en el mes de Diciembre del 2022, 253 trámites asistenciales que corresponden al 70% del total de las PQRSDF se encuentran relacionadas con trámites asistenciales tales como: Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud y programación de exámenes diagnósticos, y por último 95 trámites administrativos correspondiente al 26%, del total de las PQRSDF están relacionadas con certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción. Del cuadro se excluyeron 4 felicitaciones y 7 requerimientos remitidos por competencia.

Atentamente,



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

