



Mayor General
Carlos Alberto Rincón Arango
Director General
HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

INFORME DIRECTIVA MINISTERIAL
Nº422222 II TRIMESTRE DE 2024

Informe Directiva Ministerial N° 422222 de 2016

II TRIMESTRE 2024

Mayor General

Carlos Alberto Rincón Arango

Director General de Entidad Descentralizada Adscrita al Sector Defensa

HOSPITAL MILITAR CENTRAL

PRESENTACIÓN

Atendiendo los lineamientos para la elaboración de la Directiva Ministerial N° 422222 del 26 de mayo de 2016, emitida por el Ministerio de Defensa Nacional, el Hospital Militar Central ha adoptado la presente Directiva acorde a la normatividad vigente, enmarcada en los siguientes temas: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Democratización de la Gestión Pública, Lucha contra la Corrupción y Política de Racionalización de Trámites, enmarcada en la Estrategia de Gobierno Digital antes Gobierno en Línea; todo lo anterior, presentado mediante un Informe, soportado en acciones realizadas en cuanto a los avances de los temas mencionados, con el fin de brindar atención, accesibilidad, espacios de diálogo y prestar un mejor servicio al ciudadano.

TABLA DE CONTENIDO

A	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	6
1.	ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES	6
1.1	PERIODO ANTERIOR	6
1.2	PERIODO ACTUAL	7
1.3	GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS	7
2	RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE	8
3	SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO	9
4.	SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN	10
4.1	CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	11
5.	ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS	13
6.	IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS	14
6.1	MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN	14
6.2	PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO	15
B	DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	17
1	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	17
2.	RENDICIÓN DE CUENTAS	19
3	VEEDURIAS CIUDADANAS ATENCIÓN AL USUARIO	19
4	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	23
5	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	23
6	PLAN DE ACCIÓN	24
7	PLAN DE ADQUISICIONES	25
8	PROYECTOS DE INVERSIÓN	25
C.	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	26
1.	ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL	26
1.1	TIC PARA EL ESTADO	26
1.2	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	44
1.3	TIC PARA LA SOCIEDAD	46

LISTADO DE TABLAS

TABLA N° 1	PERÍODO ANTERIOR
TABLA N° 2	PERÍODO ACTUAL
TABLA N° 3	GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS
TABLA N° 4	RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE
TABLA N° 5	SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO
TABLA N° 6	SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN
TABLA N° 7	CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO
TABLA N° 8	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN
TABLA N° 9	PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS
TABLA N°10	INTERACCIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS MEDIANTE LOS CANALES DE ATENCIÓN
TABLA N°11	AVANCE CICLO DE FUNCIONAMIENTO DEL MODELO DE OPERACIÓN (PHVA)

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

Con el fin de atender las funciones específicas de diseñar y proponer procesos que permitan disponer de herramientas y canales efectivos para atender y solucionar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que presentan los ciudadanos, referidos al cumplimiento del servicio y la misión de las diferentes dependencias, fuerzas y entidades que integran el sector, se encuentra el Área de Atención al Usuario, la cual también tiene a cargo el manejo, direccionamiento y traslado de las PQRS, así como el seguimiento a todas las solicitudes y peticiones presentadas por la ciudadanía en general.

1.1 PERIODO ANTERIOR

Tabla N° 1 Período Anterior I Trimestre 2024

RECIBIDAS TOTAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	N° DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1.314	1.314	0	0	0

Fuente: Fuente: Base de datos ATUS I Trimestre 2024

Análisis de la Información:

En la Tabla N° 1 se evidencia que durante el segundo trimestre del año 2024, se recibieron **1.314** PQRSDF de las cuales quedaron resueltas la totalidad en los tiempos de Ley, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente (Ley 1755 de 2015), concluyendo que el Área de Atención al Usuario gestiona de manera oportuna las solicitudes presentadas por los usuarios.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 6 de 51

CA-CORE-PR-01-FT-05 V3

1.2 PERIODO ACTUAL

Tabla N° 2 Periodo Actual II Trimestre 2024

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
1.574	1.453	0	0	0

Fuente: Base de datos ATUS II Trimestre 2024

Análisis de la Información:

En la Tabla N° 2 se identifica que el Área de Atención al Usuario recibió por los diferentes canales **1.574** solicitudes, que fueron tramitadas a las áreas correspondientes, para darle respuesta en los términos de Ley; así mismo, para el periodo actual se evidencia que **121** solicitudes están pendientes por resolver, debido a que llegaron finalizando el mes de marzo y se encuentran dentro de los tiempos establecidos para dar contestación.

1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

Tabla N° 3 Gestión de PQRS Vencidas

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Hospital Militar Central	0	0
TOTAL	0	0

Fuente: Base de datos AIUS I Trimestre 2024

Análisis de la Información:

En la Tabla N° 3 se evidencia que al Área de Atención al Usuario no registró reiteraciones, cumpliendo con los tiempos de respuesta a las solicitudes allegadas por los usuarios.

2. RESULTADO SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL II TRIMESTRE

A continuación, se muestra de forma numérica y porcentual las solicitudes recibidas, las respuestas parciales y definitivas obtenidas, así como aquellas solicitudes de las que no se tienen pronunciamiento.

Tabla N° 4 Solicitudes Recibidas en el I Trimestre

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL
Hospital Militar Central	964	57	482	0	0	30	1.533

Fuente: Base de datos ATUS II Trimestre 2024

Análisis de la Información:

En el segundo trimestre del 2024, las solicitudes recibidas por el Área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central corresponden a un total de **1.574** discriminadas así: **1.533** PQRSD y **41** Felicitaciones.

Del total de PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2024, se relacionan **964** peticiones correspondientes al 62%, **482** reclamos que constituyen el 31%, **57** quejas que representa el 4%, **30** consultas que representa el 2%.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Tabla N° 5 Solicitudes por Clase de Asunto

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL
Aspectos Misionales	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos Contenciosos	0	0	0	0	0	0	0
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	CONSULTAS	TOTAL
Aspectos de Contratación	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos de Personal	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos de Salud	964	57	482	0	0	30	1.533
Orden Público - Operaciones	0	0	0	0	0	0	0
Servicio Militar	0	0	0	0	0	0	0
Bienes Muebles e Inmuebles	0	0	0	0	0	0	0
Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	0	0	0	0	0	0	0
Inteligencia y Contrainteligencia	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos financieros - Nominas	0	0	0	0	0	0	0
Incorporación Cursos	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0
Atención al Usuario	0	0	0	0	0	0	0
Administración y Logística	0	0	0	0	0	0	0
Control Comercio de Armas	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos Prestacionales	0	0	0	0	0	0	0
Varios	0	0	0	0	0	0	0
Total	964	57	482	0	0	30	1.533

Fuente: Base de datos ATUS II Trimestre 2024

Análisis de la Información:

En la Tabla N° 5 se clasifican las solicitudes que llegan de acuerdo con las clases de asunto, donde para el caso del Hospital Militar Central, corresponde a aspectos de salud, siendo el mayor número de solicitudes en la Entidad para el presente periodo, clasificadas como Peticiones **964**, seguidas por Reclamos **482**, Quejas **57**, Consultas **0**, y Sugerencias **0**, para un total de **1.533**.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Tabla N° 6 Solicitudes Recibidas por Medio de Recepción

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	1.055	68
Presencial	150	10
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa	0	0
Internet: Redes Sociales	0	0
Internet: Sitio Web	280	18
Internet: Chat	0	0
Empresas de Mensajería	89	4
Fax (Consulta Externa)	0	0
TOTAL	1.574	100

Fuente: Base de datos ATUS II Trimestre 2024

Análisis de la Información:

En la Tabla N° 6 se clasifican las solicitudes de acuerdo al canal de recepción, observando que en el segundo trimestre los usuarios de la Entidad utilizaron con más frecuencia el correo electrónico con **1.055** solicitudes de este tipo que representa el 68%, seguido de **280** por internet sitio web que corresponde al 18%, en tercer lugar se encuentran **150** solicitudes presentadas a través del medio presencial, que son radicadas directamente por los usuarios en el Área de Registro y Correspondencia, y

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia
 Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 10 de 51

CA-CORE-PR-01-FT-05 V3

que corresponde al 10%, y por último las allegadas por correo certificado con **89** solicitudes equivalentes al 4%, y a las cuales el Área de Atención al Usuario les dio el trámite y respuesta oportuna al usuario.

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO. (MULTICANALES)

Tabla N° 7 Canales Adicionales en la Atención

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL
Urna de Cristal	0
Línea Anticorrupción	0
Buzón de Sugerencias	0
Atención Presencial (Digiturno Atención al Usuario)	2001
Contac Center (Citas Asignadas Telefónicas)	22.451
Otros: solicitudes citas correo institucional gestioncitasmedicas@homil.gov.co	12.578

Fuente: Estadísticas II Trimestre 2024 SUITE VISION Hospital Militar Central

Análisis de la Información:

En la Tabla N° 7 se muestran los Canales Adicionales en la Atención, donde se clasifican los medios de recepción, evidenciando que, para el segundo trimestre del 2024, a través del Contac Center, tanto para voz y correo electrónico, se atendieron **35.029**.

Así mismo, se asignaron **12.578** citas a través del correo institucional, donde 11.192 fueron de Consulta Externa y 1.386 de Imágenes Diagnósticas.

Atenciones por Diferentes Canales II Trimestre 2024

Presencial	
Atención al Usuario	2001
Asignación de citas Consulta Externa incluye enlaces Militares	68.698
Asignación de citas de Imágenes Diagnósticas	5.773
Atenciones en Urgencias	14.716
Resultados de Laboratorio Clínico	12
Resultados Estudios Patología	651
Admisiones	3.944
Hemocomponentes Transfundidos	1.865
Egresos Hospitalarios	3.849
Fórmulas dispensadas a cargo de DIGSA Pacientes Hospitalizados	168.676
Intervenciones Quirúrgicas	3.352
Telefónico	
Citas Imágenes Diagnósticas	2.208
Contac Center	20.243
Electrónico: Correos Institucionales	
Atención al Usuario	1.055
Solicitudes de Citas Correo Consulta Externa correo: gestioncitasmedicas@homil.gov.co	11.192
Asignación de Citas Imágenes Diagnósticas correo: gestioncitasmedicas@homil.gov.co	1.386
Página Web	
PQRSDF Atención al Usuario	280
Asignación de Citas Consulta Externa página web	2.195
Resultados Laboratorio Clínico por página web	68.439
Resultados Patología por página web	1.163
Carnés expedidos Banco de Sangre por página web	28

Fuente: Estadísticas II Trimestre 2024 SUITE VISION Hospital Militar Central

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

Para el segundo trimestre, el total de las solicitudes recibidas por el Área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central corresponden a **1.574** discriminadas así: **1.533** PQRS y **41** Felicitaciones.

En atención a las **964** Peticiones y **30** Consultas recibidas cuya suma equivale a un total de **994** solicitudes, se realizó un comparativo. Dentro de los motivos más frecuentes con respecto a las Peticiones se encuentran: certificados de discapacidad y/o conceptos médicos para junta médica, solicitud de citas médicas, trámites de autorizaciones, solicitud de apertura y copia de historias clínicas.

Por otra parte, la suma de las Quejas y Reclamos para el segundo trimestre de 2024 corresponden a un total de **539** representando un 34% de las PQRS de este periodo.

Con respecto a las **57** Quejas presentadas a la Entidad en este período 2024, se evidencia un aumento respecto al trimestre anterior, donde el principal motivo que da lugar a esta no conformidad es por el trato deshumanizado de forma bidireccional, tanto de usuarios y sus familias a funcionarios del área asistencial y administrativa, y viceversa. Para el caso de los **482** Reclamos allegados a la Entidad, se puede establecer que se presentó una disminución con respecto al trimestre anterior, entendiéndose como *"reclamo la no conformidad sobre el incumplimiento del servicio público"*, esto se dio por: falta de oportunidad en la asignación de citas de forma presencial y por el Contact Center, aclarando que dentro de estos reclamos se encuentran incluidos los 390 allegados por la Superintendencia Nacional de Salud que en su mayoría corresponden a: realización de exámenes y/o procedimientos quirúrgicos, autorizaciones de los dispensarios y solicitud de citas médicas.

En cuanto a las Felicitaciones, la Entidad recibió **41**, dentro de los principales motivos manifestados por los usuarios se encuentran la atención médica recibida y calidad humana de los profesionales de la salud. De lo anterior se evidencia, que el comparativo entre el presente trimestre con el anterior, hubo una disminución en las PQRS; sin embargo, se sigue observando que la mayoría de Peticiones es por tema de agendamiento de citas por todos los canales de atención.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Tabla N° 8 Medición de la Satisfacción

TRÁMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN EXCELENTE (4,5 a 5) BUENO (3,5 a 4,5) REGULAR (2,5 a 3,5) MALO (1 a 2,5)
Consulta Externa	516	Regular (Calificación 1, 2 y 3):16 Excelente (calificación 4 y 5): 500
Hospitalización	300	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 1 Excelente (calificación 4 y 5): 299
Imágenes Diagnósticas	264	Regular (Calificación 1, 2 y 3):8 Excelente (calificación 4 y 5): 256
Urgencias	213	Regular (Calificación 1, 2 y 3):0 Excelente (calificación 4 y 5): 213
Banco de Sangre	21	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 0 Excelente (calificación 4 y 5): 21
Laboratorio	600	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 3 Excelente (calificación 4 y 5): 597
Cirugía	27	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 0 Excelente (calificación 4 y 5): 27
Hospitalización Pediatria	75	Regular (Calificación 1, 2 y 3): 0 Excelente (calificación 4 y 5): 75
TOTAL	2.016	Calificación Promedio Excelente: 4.93

Fuente: Encuestas de Satisfacción ATUS II Trimestre 2024

Análisis de la Información:

En la Tabla N° 8 se evidencia que el Hospital Militar Central aplica mensualmente la encuesta de percepción de satisfacción del usuario de forma presencial, donde por medio de este instrumento se miden los factores con mayor y menor nivel de satisfacción, mediante la escala de 1 a 5, siendo 1 pésimo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 excelente.

Lo anterior establece mecanismos de participación ciudadana, los cuales promueven una comunicación activa y permanente entre los usuarios y la Alta Dirección.

Este instrumento se aplica a los servicios de Consulta Externa, Hospitalización, Imágenes Diagnósticas, Urgencias, Banco de Sangre, Laboratorio Clínico y Cirugía; donde para el primer trimestre de 2024, de los **2.016** encuestados, se evidencia una calificación excelente, con un total de **1.988** personas que calificaron entre 4 y 5 los servicios prestados; y **28** usuarios que calificaron entre 1 y 3 los servicios.

6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO

Tabla N° 9 Pronunciamientos Recibidos en el Período

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	20
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio	1.145

Fuente: Base de datos PQRSDF, Encuestas de Satisfacción ATUS I Trimestre 2024

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	31
Reclamos	333
Calificación negativa de percepción del servicio	578

Fuente: Base de datos PQRSDF, Encuestas de Satisfacción ATUS I Trimestre 2024.

Análisis de la Información:

En las tablas anteriores se evidencia lo siguiente:

Pronunciamentos Favorables: Los usuarios presentaron por los diferentes canales de atención de PQRSDF, **1.165** conceptos favorables, donde se encuentran relacionadas **20** felicitaciones.

En cuanto a la calificación positiva de percepción del servicio, **1.145** usuarios calificaron los servicios como conceptos favorables, los cuales fueron identificados por los encuestados durante la prestación del servicio, tales como: la amabilidad y responsabilidad del personal, profesionalismo de los médicos, las excelentes instalaciones y la atención del personal de enfermería.

Conceptos Desfavorables: Se observa que los conceptos desfavorables que se recibieron en este mismo periodo corresponden a **31** Quejas y **333** Reclamos.

Respecto a la calificación negativa de la percepción de los servicios corresponde a **578** usuarios encuestados, quienes manifiestan como aspectos a mejorar los siguientes: agilidad en la pronta respuesta del Contac Center y disponibilidad de agendas, amplitud y comodidad en las salas de espera, entre otros.

Es de gran importancia indicar que, en la encuesta de percepción aplicada, un usuario puede presentar conceptos favorables y desfavorables o un solo concepto o no presentar ninguno.