



Mayor General. Carlos Alberto Rincón Arango
Director General de Entidad Descentralizada
adscrita al Sector Defensa
HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

**INFORME DEL MES DE ENERO DEL AÑO 2024 DE LAS PQRSDF, PARA
IDENTIFICAR LAS CAUSAS Y ESTABLECER LOS PLANES DE MEJORA A
QUE HAYA LUGAR**

INFORME MES DE ENERO DEL AÑO 2024 DE LAS PQRSDF, PARA IDENTIFICAR LAS CAUSAS Y ESTABLECER LOS PLANES DE MEJORA A QUE HAYA LUGAR

Mayor General. Carlos Alberto Rincón Arango

Director General de Entidad Descentralizada adscrita al Sector Defensa
HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

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, página 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

El informe de PQRSDF para el mes de Enero del año 2024, presenta la gestión realizada por el Área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central, teniendo en cuenta los aspectos a mejorar identificados en el mes anterior.

2. Descripción de la Actividad.

Se realiza un análisis de las PQRSDF presentadas durante el mes, identificando variables que permitan medir la gestión realizada por la oficina de Atención al usuario, ante las diferentes unidades, comparando los requerimientos por servicio más solicitados y realizando el seguimiento a la gestión.

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 en el trámite para solicitar citas médicas de especialidades con alta demanda, seguido de programación de cirugías, copia de historia clínica y este mes se observó que los usuarios están solicitando un certificado o soporte para la programación de cirugía, dado que es importante para solicitar permisos laborales.

Para el trámite de citas médicas se cuenta con varios canales de atención (página web, telefónico, presencial o correo electrónico), siendo el de mayor uso el telefónico a través del Contact Center, el cual mantuvo un importante número de llamadas entrantes para el presente mes de 15.373 de las cuales 12.967 fueron para asignación de citas, también presento novedades de personal que solicitaron terminación anticipada de contrato, y hubo personal en entrenamiento, lo que impacto negativamente en el rendimiento de ese canal.

De acuerdo al comportamiento de PQRSDF para el presente mes, el cual disminuyo al igual que el mes de diciembre por razones de temporada navideña, vacaciones y receso escolar, se sigue observando aumento de PQRSDF interpuestas en la Superintendencia de Salud para el trámite de citas médicas principalmente.

Así mismo siguen llegando PQRSDF por demoras en trámite de autorizaciones que se convierten luego en solicitudes para que el Hospital Militar Central asigne las citas o procedimientos que solicitan los usuarios.

4. Estadísticas

Tabla No. 1. Distribución de PQRSDF por Fuerzas

Tipo de Solicitud	Armada Nacional	Ejército Nacional	Fuerza Aerea	Hospital Militar Central	Ministerio de Defensa	Particular	Total General
Petición	28	168	32	4		34	266
Consulta		1	1				2
Felicitación/ Agradecimiento	1	2	1	1		2	7
Queja	1	3	2			3	9
Reclamo	11	102	16	2	1	6	138
Denuncia							
Total General	41	276	52	7	1	45	422

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Enero 2024

En la tabla No. 1., se presenta la clasificación de las PQRSDF para el mes de Enero del presente año, realizando una distribución por Fuerzas y otras Entidades, así:

Los usuarios pertenecientes a la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional radicarón el mayor número de PQRSDF; presentaron 276 solicitudes correspondientes al(73%), seguido de Fuerza Aérea con 52 que representan el (10%), Armada Nacional con 41 que corresponden al (9%), Particular con 45 que corresponde al (6%), funcionarios del Hospital Militar Central con 7 que corresponden al (1%), Ministerio de Defensa Nacional con 1 correspondiente al (1%), realizadas a través de los diferentes medios (electrónicos y presencial) dispuestos por la entidad para tal fin, en la que solicitan accesibilidad a citas médicas, conceptos médicos, tramites de autorizaciones de órdenes médicas, Comité Técnico Científico (CTC), resultados de exámenes, programación de cirugías y copias de historia clínica, entre otros.

El Área de Atención al Usuario recibió 422 PQRSDF, de las cuales 266 (58%) corresponden a peticiones sobre solicitud de citas médicas y conceptos médicos; 138 a reclamos (34%) que corresponden a usuarios que interponen este recurso ante la SUPERSALUD, donde manifiestan la no disponibilidad de agendas, no programación de cirugías, incumplimiento por parte de los profesionales en salud en citas y/o exámenes sin previo aviso o cancelación. Además, se registraron 2 consultas (1%), 7 felicitaciones (3%) y 9 quejas (4%).

Tabla No. 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 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 Asesoría Jurídica	Unidad de Formación y Docencia	Unidad de Informática	Total general
Petición	32	34	26	8		91	14	18			25	11			259
Consulta		2													2
Felicitación / Agradecimiento	2	1				2		2							7
Queja	4	0	1			1		1			2				9
Reclamo	20	8	4	2		85		9			3	4			135
Denuncia															
Total General	58	45	31	10	0	179	14	30	0	0	30	15	0	0	412

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Enero 2024

En la tabla No. 2, se observan las PQRSDf gestionadas por las diferentes unidades de la Institución, de las cuales se restan 10 del total general, que corresponden a las PQRSDf que fueron remitidas por competencia a las diferentes Fuerzas, tal como se visualiza en la Tabla N°3 del presente documento.

El Área de Atención al Usuario, gestionó un total de 30 PQRSDf de forma directa correspondiente a información general a los usuarios, fecha y hora de las programaciones de las cirugías, documentación incompleta en los requerimientos de los usuarios (órdenes médicas y/o autorizaciones), servicios no prestados por la institución, radicadas por los usuarios a través de los diferentes medios dispuestos como son la página web institucional, correo electrónico y PQRSDf de manera presencial y asignación de citas medicas.

Cabe precisar que son entendidas por peticiones, aquellas relacionadas con la accesibilidad a citas médicas, conceptos médicos, trámites de autorizaciones de órdenes médicas y CTC, resultados de exámenes, y oportunidad en programación de cirugías y copias de historia clínica.

La Unidad de Servicios Ambulatorios gestionó 179 de los requerimientos, de los cuales 91, correspondieron a peticiones relacionadas con asignación de citas.

La segunda unidad con más requerimientos, fue la unidad de clínico quirúrgica, con 58 donde 32 corresponden a la programación de cirugías.

Tabla No. 3. Informe de PQRSDf remitidas por competencia al asegurador

Tipo de solicitud	Dirección General Sanidad Militar DIGSA	Dirección de Sanidad Ejército	Dirección de Sanidad Fuerza Aeroespacial	Total General
Petición	4		3	7
Queja				
Reclamo	3			3
Total General	7	0	3	10

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de Enero 2024

Para el mes objeto de medición y de acuerdo con los datos consignados en la tabla No. 3, el Área de Atención al Usuario recepcionó PQRSDf que no son de competencia del Hospital Militar Central, las cuales fueron direccionadas al ente asegurador:

- **Dirección General de Sanidad Militar:** 4 peticiones de certificado de afiliación y 3 reclamos por la no dispensación de medicamentos.
- **Dirección de Sanidad Fuerza Aeroespacial de Colombia:** 3 peticiones de asistencia domiciliaria y servicio de ambulancia.

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 definidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (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	Denuncia	Total General
Pertinencia (Urgencias)					4		4
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)			7				7
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	4				3		7
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	1			9	27		37
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	97	2			19		118
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones Incapacidades)	164				85		249
Total General	266	2	7	9	138	0	422

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Enero 2024

En la tabla No. 4, se identifica los atributos afectados con mayor frecuencia para el mes de Enero de 2024, clasificados de la siguiente manera:

Accesibilidad: 249 PQRSDF 66%

Oportunidad: 118 PQRSDF 20%

Seguridad: 37 PQRSDF 14 %

Tabla No 5. Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Denuncia	Total general
Correo Electrónico	180	1	1	2	116		300
Internet: Sitio Web	39	1	3	4	16		63
Radicados	47		3	3	6		59
Total general	266	2	7	9	138	0	422

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Enero 2024

En la tabla No. 5, las PQRSDF se clasificaron de acuerdo al medio de recepción, evidenciándose lo siguiente:

- **Correo electrónico:** A través de este canal se recepcionarán 300 PQRSDF, presentando un aumento del 6% comparado con las recibidas por este canal en el mes anterior.
- **Internet - Sitio Web:** A través de este canal se recepcionaron 63 PQRSDF, presentando una disminución del 2 % comparado con las recibidas por este canal en el mes anterior.
- **Radicación:** A través de este canal se registraron de manera presencial por correspondencia, 59 PQRSDF, presentando una disminución del 3% comparado con las recibidas en el mes anterior.

Tabla No 6. Clasificación de PQRSDF

Mes	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Denuncia	Total General
Enero	266	2	7	9	138	0	422

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Enero 2024

En la tabla 6. Se realiza la clasificación del número de solicitudes allegadas en el mes de Enero al Área de Atención al Usuario, las cuales correspondieron a un total 422 PQRSDF recibidas, evidenciando una disminución del 2% con respecto al mes anterior.

Tabla No 7. Tiempos de respuesta de PQRSDF

Tipo de Solicitud	Cantidad	Tiempo mínimo de respuesta (días)	Tiempo máximo de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)
Petición	266	1	13	3
consulta	2	1	3	1
Felicitación / Agradecimiento	2	5	11	3
Queja	9	1	15	2
Reclamo	138	1	3	2
Denuncia	0	0	0	0

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Enero 2024

En la tabla 7. Se evidencian los tiempos de respuesta en días para cada uno de los tipos de solicitudes radicadas en la institución, las cuales se gestionaron dentro de los términos de ley establecidos, resaltando la gestión realizada por las Unidades y servicios en las respuesta oportunas.

Tabla No. 8. Información de los 10 trámites.

Información Trámites y Servicios inscritos en página web	Información solicitada	Enero
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	1
3. Certificado de Defunción	PQRD	0
4. Historia Clínica	PQRD	16
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	146
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	4
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	PQRD	2
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	PQRD	2
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	8
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AIUS Enero 2024

En la tabla No. 8, se evidencian las solicitudes allegadas correspondientes a los 10 trámites inscritos en la página web, allegados a la Oficina de Atención al Usuario los cuales fueron gestionados y respondidos dentro de los términos de ley.

Tabla N° 9. Consolidado de trámites asistenciales y administrativos

TRÁMITES ASISTENCIALES	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud, programación de exámenes diagnósticos.	305
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	100

Fuente: Base de datos AIUS Enero 2024

En la tabla 9, se puede observar que de las 422 PQRSDF ingresadas en el mes de Enero de 2024, se excluyeron 7 felicitaciones y 10 requerimientos remitidos por competencia al ente asegurador.

De las 422 PQRSDF, 305 están relacionadas con trámites asistenciales, tales como: asignación de cita médica y programación de exámenes diagnósticos para la prestación de servicios en salud y 100 correspondientes a trámites administrativos, relacionados con certificados nacido vivo, historias clínicas, conceptos médicos, certificados médicos y corrección de fórmulas.

Dentro de las acciones de mejora tendientes a optimizar la prestación del servicio en el área de contac center y consulta externa se encuentran:

1	Jornadas adicionales los días sábados a fin de mejorar la oportunidad de respuesta a los usuarios, de los requerimientos interpuestos por correo Electrónico.
2	Cumplimiento del horario para la atención presencial en central de citas de 9 am a 4pm
3	Trabajo con sentido de servicio y humanización hacia el usuario

Atentamente,



Capitán. Yuli Katherine Castro Riaño

Oficial en Comisión Administrativa Permanente en la Administración Pública
Área de Atención al Usuario
HOSPITAL MILITAR CENTRAL