



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

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

INFORME MES DE MARZO 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 Febrero 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, información ya de conocimiento por el área de consulta externa.

Para el trámite de citas médicas se cuenta con 4 canales de atención (página web, telefónico, presencial o correo electrónico) Así mismo con el fin de mantener informado a los usuarios de los diferentes canales de atención para el trámite de citas médicas con el área de Comunicaciones se Emite 1 video para ser difundido por redes sociales y entre los usuarios para poder agendar citas por la pagina web. se está capacitando a los usuarios para que usen este recurso y lo manejen de forma adecuada.

Sin embargo es necesario precisar que desde hace varios meses atrás se ha notado el aumento de PQRSDf interpuestas en la Superintendencia de Salud para el trámite

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

de citas médicas, y al revisar cada una de ellas la mayoría de usuarios no han tramitado las autorizaciones correspondientes con la Fuerza como debe ser el proceso unido a esto se observa que hay demora en el trámite de esas autorizaciones (DISAN) lo que está impactando negativamente el Hospital debido a que la Fuerza realiza la autorización y luego carga al hospital la queja para la consecución de la cita médica aumentando así nuestros indicadores de PQRSDF.

Igualmente cabe anotar que la SUPERSALUD disminuyó los tiempos de respuesta para dar solución a las PQRSDF y esto hace que para el usuario sea más fácil interponer la PQRSDF ante la Supersalud y no usar los canales dispuestos por la Entidad para tal fin para dar la respuesta que requiere el usuario.

4. Estadísticas

Tabla No. 1. Distribución de PQRSDF por Fuerzas

Tipo de Solicitud	Armada Nacional	Ejército Nacional	Fuerza Aérea	Hospital Militar Central	Ministerio de Defensa	Particular	Total General
Petición	28	205	26	8	1	22	290
Consulta							0
Felicitación/Agradecimiento	2	6	4	1		1	8
Queja	2	6	4	1		2	15
Reclamo	12	59	8	1		2	82
Sugerencia		1					1
Total General	44	276	38	10	1	27	396

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Marzo 2024

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

Los usuarios pertenecientes a la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional radicaron el mayor número de PQRSDF; presentaron 276 solicitudes correspondientes al (70%), seguido de Fuerza Aeroespacial con 38 que representan el (10%), Armada Nacional con 44 que corresponden al (11%), Particular con 27 que corresponde al (7%), funcionarios del Hospital Militar Central con 10 que corresponden al (3%), 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 396 PQRSDF, de las cuales 290 (73%) corresponden a peticiones sobre solicitud de citas médicas y conceptos médicos; 82 a reclamos (21%) 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 1 sugerencia (1%), 8 felicitaciones (2%) y 15 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 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 Asesora Jurídica	Unidad de Formación y Docencia	Unidad de Informática	Total general
Petición	24	20	26		182	7	15	1	1	9	1		2	288
Consulta														0
Felicitación / Agradecimiento					7		1							8
Queja	1		1		8		2				3			15
Reclamo	6	6	1	1	47		10	2			1	0	6	82
Sugerencia					1									
Total General	31	26	28	1	245	7	28	3	1	13	3	0	8	394

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Marzo 2024

En la tabla No. 2, se observan las PQRSDf gestionadas por las diferentes unidades de la Institución, de las cuales se restan 2 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 13 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.

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, programación de cirugías y copias de historia clínica.

La Unidad de Servicios Ambulatorios gestionó 245 de los requerimientos, de los cuales 182, correspondieron a peticiones relacionadas con asignación de citas.

La segunda unidad con más requerimientos, fue la unidad de apoyo unidad clínico quirúrgica, con 31 donde 24 corresponden a 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		2		2
Queja				
Reclamo				
Total General	0	2	0	2

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de Marzo 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 de Sanidad de ejército:** 1 petición de certificado de afiliación 1 reclamo por la no dispensación de medicamentos.

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	Sugerencia	Total General
Pertinencia (Urgencias)				1	5		6
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)			8				8
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	2				1		3
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	6			14	21		40
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	58	7			6		64
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones Incapacidades)	223				49	1	275
Total General	290	0	8	15	82	1	396

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 9 de 13

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

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Marzo 2024

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

Accesibilidad: 275 PQRSDF 69%

Oportunidad: 64 PQRSDF 16%

Seguridad: 40 PQRSDF 10 %

Tabla No 5. Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Sugerencia	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Denuncia	Total general
Correo Electrónico	248	1	2	4	56		311
Internet: Sitio Web	26		1	3	14		44
Radicionados	16		5	8	12		41
Total general	290	1	8	15	82	0	396

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Marzo 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 311 PQRSDF, presentando una disminución del 6% comparado con las recibidas por este canal en el mes anterior.
- **Internet - Sitio Web:** A través de este canal se recepcionarán 44 PQRSDF, presentando una disminución del 1 % comparado con las recibidas por este canal en el mes anterior.
- **Radicación:** A través de este canal se registraron de manera presencial por correspondencia, 41 PQRSDF, presentando una disminución del 1% comparado con las recibidas en el mes anterior.

Tabla No 6. Clasificación de PQRSDF

Mes	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total General
Febrero	290	0	8	15	82	1	396

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Marzo 2024

En la tabla 6. Se realiza la clasificación del número de solicitudes allegadas en el mes de Febrero al Área de Atención al Usuario, las cuales correspondieron a un total 396 PQRSDF recibidas, evidenciando una disminución del 10% 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	290	1	13	3
consulta	0	1	3	1
Felicitación / Agradecimiento	8	5	11	3
Queja	15	1	15	2
Reclamo	82	1	15	2
Denuncia	0	0	0	0

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Marzo 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	6
3. Certificado de Defunción	PQRD	2
4. Historia Clínica	PQRD	35
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	250
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	8
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	PQRD	8
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	PQRD	8
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	9
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AIUS Marzo 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.	290
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos Y certificados de defunción.	96

Fuente: Base de datos AIUS Marzo 2024

En la tabla 9, se puede observar que de las 396 PQRSDF ingresadas en el mes de Enero de 2024, se excluyeron 8 felicitaciones y 2 requerimientos remitidos por competencia al ente asegurador.

De las 396 PQRSDF, 290 están relacionadas con trámites asistenciales, tales como: asignación de cita médica y programación de exámenes diagnósticos para la prestación de servicios en salud y 96 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

	Se colocaron en un lugar visible de la oficina AUIS Fichas informativas con toda la información actualizada de los canales de atención. Se realizaron mesas de trabajo con áreas internas para optimizar tiempo de respuesta de las PQRSDF. Se realizó una jornada de actualización de datos para los afiliados FFMM, junto con la DIGSA (20-21 marzo 2024)
--	---

Atentamente,



JACQUELINE URREA CAMARGO
Área de Atención al Usuario
HOSPITAL MILITAR CENTRAL