



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

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



**INFORME MES DE JULIO 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  
HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

**Hospital Militar Central**

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

Página 2 de 15

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



## **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

|                                                                                             |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. Avances.....</b>                                                                      | <b>5</b> |
| <b>2. Descripción de la Actividad.....</b>                                                  | <b>5</b> |
| <b>3. Limitaciones.....</b>                                                                 | <b>5</b> |
| <b>4. Estadísticas.....</b>                                                                 | <b>6</b> |
| Tabla No. 1. Distribución de PQRSD por Fuerzas .....                                        | 6        |
| Tabla No. 2. Clasificación de PQRSD por Unidades y Áreas del Hospital Militar Central ..... | 1        |
| Tabla No. 3. Informe de PQRSD remitidas por competencia al asegurador .....                 | 1        |
| Tabla No. 4. Atributos de Calidad vs PQRSD .....                                            | 2        |
| Tabla No 5. Medios de Recepción PQRSD.....                                                  | 3        |
| Tabla No 6. Clasificación de PQRSD.....                                                     | 4        |
| Tabla No 7. Tiempos de respuesta de PQRSD .....                                             | 5        |
| Tabla No. 8. Información de los 10 trámites.....                                            | 5        |
| Tabla N° 9. Consolidado de trámites asistenciales y administrativos.....                    | 6        |

### Hospital Militar Central

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



## 1. **Avances**

El informe de PQRSDF para el mes de Julio 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.



#### 4. Estadísticas

**Tabla No. 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                    | 37              | 251               | 28                      | 16                       | 5                     | 47         | 384           |
| Felicitación/Agradecimiento | 3               | 14                | 3                       |                          |                       |            | 20            |
| Queja                       | 5               | 17                | 6                       | 4                        |                       | 2          | 34            |
| Reclamo                     | 12              | 135               | 20                      |                          |                       | 2          | 169           |
| Denuncia                    |                 |                   |                         |                          |                       |            | 0             |
| Total General               | 57              | 417               | 57                      | 20                       | 5                     | 51         | 607           |

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Julio 2024

En la tabla No. 1., Se presenta la clasificación de las PQRSDF para el mes de Julio 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 417 solicitudes correspondientes al (68,7%), seguido de Fuerza Aérea con 57 que representan el (9,4%), Armada Nacional con 57 que corresponden al (9,4%), Particular con 51 que corresponde al (8,4%), funcionarios del Hospital Militar Central con 20 que corresponden al (3,3%) y Ministerio de defensa con 5 que corresponde (0,8%), 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.

#### **Hospital Militar Central**

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

Página 6 de 15

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



El Área de Atención al Usuario atendió 607 PQRSDF, de las cuales 384 (63,3%) corresponden a peticiones sobre solicitud de citas médicas y conceptos médicos; 169 a reclamos (27,8%) que corresponden a usuarios que interponen este recurso ante la SUPERSALUD, donde manifiestan la no disponibilidad de agendas, no programación de cirugías. Además, 20 felicitaciones (3,3%) y 34 quejas (5,6%).





**Tabla No. 2. Clasificación de PQRSDF por Unidades y Áreas del Hospital Militar Central**

| Tipo de Solicitud                    | Unidad Clínico 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 Asesora Jurídica | Unidad de Formación y Docencia | Unidad de Informática | Total general |
|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|--------------------|----------------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------|-------------------|---------------------|--------------------------|--------------------------------|-----------------------|---------------|
| <b>Petición</b>                      | 44                        | 51                                        | 52                        | 3                                             |                    | 117                              | 23                       | 31                         | 12                                               | 1                 | 8                   | 23                       | 3                              | 11                    | <b>379</b>    |
| <b>Felicitación / Agradecimiento</b> | 7                         | 2                                         |                           |                                               |                    | 2                                |                          | 8                          |                                                  |                   | 1                   |                          |                                |                       | <b>20</b>     |
| <b>Queja</b>                         | 7                         | 2                                         | 2                         |                                               |                    | 10                               |                          | 7                          |                                                  |                   | 6                   |                          |                                |                       | <b>34</b>     |
| <b>Reclamo</b>                       | 10                        | 35                                        | 6                         |                                               |                    | 101                              |                          | 15                         | 2                                                |                   |                     |                          |                                |                       | <b>169</b>    |
| <b>Denuncia</b>                      |                           |                                           |                           |                                               |                    |                                  |                          |                            |                                                  |                   |                     |                          |                                |                       |               |
| <b>Total General</b>                 | <b>68</b>                 | <b>90</b>                                 | <b>60</b>                 | <b>3</b>                                      | <b>0</b>           | <b>230</b>                       | <b>23</b>                | <b>61</b>                  | <b>14</b>                                        | <b>1</b>          | <b>15</b>           | <b>23</b>                | <b>3</b>                       | <b>11</b>             | <b>602</b>    |

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Julio 2024

En la tabla No. 2, se observan las PQRSDF gestionadas por las diferentes unidades de la Institución, de las cuales se restan 5 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 15 PQRSDF de forma directa debido a información general a los usuarios, 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 372 de los requerimientos, de los cuales 250, correspondieron a peticiones relacionadas con asignación de citas.

La unidad de apoyo diagnóstico terapéutico, con 73 donde 66 corresponden a la asignación de citas de imágenes diagnósticas.

**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 de Fuerza Aérea | Total General |
|-------------------|-----------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|---------------|
| Petición          | 1                                       | 4                             |                                      | 5             |
| Queja             |                                         |                               |                                      |               |
| Reclamo           |                                         |                               |                                      |               |
| Total General     | 1                                       | 4                             |                                      | 5             |

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de Julio 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 del Ejército:** se enviaron 4 peticiones de autorización de órdenes médicas, traslado de usuario de Valledupar a Bogotá, entrega de prótesis auditiva, cambio de proveedor de CPAP y citas en dispensario.



- **Dirección General de Sanidad Militar:** 1 petición de 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<br>Habilitación                                                                                                              | Petición | Felicitación /<br>Agradecimiento | Queja | Reclamo | Denuncia | Total<br>General |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------|-------|---------|----------|------------------|
| <b>Pertinencia<br/>(Urgencias)</b>                                                                                                        |          |                                  | 3     | 6       |          | 9                |
| <b>Satisfacción Usuario<br/>(Felicitación,<br/>reconocimiento<br/>agradecimiento)</b>                                                     |          | 20                               |       |         |          | 20               |
| <b>Continuidad<br/><br/>(Entrega de<br/>medicamentos,<br/>quimioterapias,<br/>radioterapias,<br/>ortopedia, terapia<br/>física)</b>       | 13       |                                  |       | 2       |          | 15               |
| <b>Seguridad<br/><br/>(No conformidad<br/>con la atención,<br/>cuidados, evento<br/>adverso,<br/>Instalaciones e<br/>infraestructura,</b> | 2        |                                  | 29    | 30      |          | 61               |

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Julio 2024

**Hospital Militar Central**

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 2 de 15

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



|                                                                                                     |     |    |    |     |   |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|-----|---|-----|
| apoyo logístico,<br>alimentación)                                                                   |     |    |    |     |   |     |
| Oportunidad<br>(Programación de<br>cirugías, demora en<br>la atención ,solicitud<br>o información ) | 149 |    |    | 16  |   | 165 |
| Accesibilidad<br>(Citas, Historia<br>Clínica,<br>certificaciones<br>Incapacidades)                  | 220 |    | 2  | 115 |   | 337 |
| Total General                                                                                       | 384 | 20 | 34 | 169 | 0 | 607 |

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

**Accesibilidad: 337 PQRSDf      56%**

**Oportunidad: 165 PQRSDf      27%**

**Seguridad:      61 PQRSDf      10 %**

**Tabla No 5. Medios de Recepción PQRSDf**

| Medios de<br>Recepción | Petición | Felicitación /<br>Agradecimiento | Queja | Reclamo | Denuncia | Total<br>general |
|------------------------|----------|----------------------------------|-------|---------|----------|------------------|
| Correo<br>Electrónico  | 277      | 7                                | 9     | 143     |          | 436              |
| Internet:<br>Sitio Web | 70       | 7                                | 11    | 11      |          | 99               |
| Radicados              | 37       | 6                                | 14    | 15      |          | 72               |
| Total<br>general       | 384      | 20                               | 34    | 169     | 0        | 607              |

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Julio 2024

**Hospital Militar Central**

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 3 de 15

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



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 recibió 436 de las PQRSDF, presentando un aumento del 10% comparado con las recibidas por este canal en el mes anterior.
- **Internet - Sitio Web:** A través de este canal se recibió 99 de las PQRSDF, presentando una disminución del 0,5 % comparado con las recibidas por este canal en el mes anterior.

**Radicación:** A través de este canal se registraron de manera presencial por correspondencia, el 72 de las PQRSDF, presentando una disminución del 0,5% comparado con las recibidas en el mes anterior.

#### Tabla No 6. Clasificación de PQRSDF

| Mes   | Petición | Felicitación / Agradecimiento | Queja | Reclamo | Denuncia | Total General |
|-------|----------|-------------------------------|-------|---------|----------|---------------|
| Julio | 384      | 20                            | 34    | 169     | 0        | 607           |

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Julio 2024

En la tabla 6. Se realiza la clasificación del número de solicitudes allegadas en el mes de Julio al Área de Atención al Usuario, las cuales correspondieron a un total 607 PQRSDF recibidas, evidenciando una disminución del 1,5% con respecto al mes anterior.

#### Hospital Militar Central

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



**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) |
|--------------------------------------|----------|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Petición</b>                      | 384      | 1                                 | 13                                | 3                                   |
| <b>Felicitación / Agradecimiento</b> | 20       | 5                                 | 11                                | 3                                   |
| <b>Queja</b>                         | 34       | 1                                 | 15                                | 2                                   |
| <b>Reclamo</b>                       | 169      | 1                                 | 15                                | 2                                   |
| <b>Denuncia</b>                      | 0        | 0                                 | 0                                 | 0                                   |

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Julio 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.

| Tipo de Solicitud                    | Cantidad | Tiempo mínimo de respuesta (días) | Tiempo máximo de respuesta (días) | Tiempo promedio de respuesta (días) |
|--------------------------------------|----------|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Petición</b>                      | 384      | 1                                 | 13                                | 3                                   |
| <b>Felicitación / Agradecimiento</b> | 20       | 5                                 | 11                                | 3                                   |
| <b>Queja</b>                         | 34       | 1                                 | 15                                | 2                                   |
| <b>Reclamo</b>                       | 169      | 1                                 | 15                                | 2                                   |
| <b>Denuncia</b>                      | 0        | 0                                 | 0                                 | 0                                   |

**Tabla No. 8. Información de los 10 trámites.**

| Información Trámites y Servicios inscritos en página web              | Información solicitada | Julio |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------|-------|
| 1. Certificado nacido vivo                                            | PQRD                   | 0     |
| 2. Atención Inicial de Urgencias                                      | PQRD                   | 16    |
| 3. Certificado de Defunción                                           | PQRD                   | 0     |
| 4. Historia Clínica                                                   | PQRD                   | 49    |
| 5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud | PQRD                   | 320   |
| 6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos                | PQRD                   | 15    |

**Hospital Militar Central**

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

Página 5 de 15

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



|                                                                                |      |   |
|--------------------------------------------------------------------------------|------|---|
| 7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios | PQRD | 9 |
| 8. Exámenes de Laboratorio Clínico                                             | PQRD | 4 |
| 9. Estudios anatomopatológicos y /o citología                                  | PQRD | 9 |
| 10. Donación voluntaria de Sangre                                              | PQRD | 0 |

Fuente: Base de datos AIUS Julio 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**

|                                 |                                                                                                                 |     |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>TRÁMITES ASISTENCIALES</b>   | Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud, programación de exámenes diagnósticos.      | 430 |
| <b>TRÁMITES ADMINISTRATIVOS</b> | Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción. | 152 |

Fuente: Base de datos AIUS Julio 2024

En la tabla 9, se puede observar que de las 607 PQRSDF ingresadas en el mes de Julio 2024, se excluyeron 20 felicitaciones y 5 requerimientos remitidos por competencia al ente asegurador.

De las 607 PQRSDF, 430 están relacionadas con trámites asistenciales, tales como: asignación de cita médica y programación de exámenes diagnósticos para la prestación de servicios en salud y 152 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 encuentran:

|   |                                                                                                                                                                                                      |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | En el marco de la campaña HOMIL SOMOS TODOS y en compañía del área de historias clínicas, se realiza actualización de datos el día 11 de julio, para promover el uso del portal web con los usuarios |
| 2 | Apoyo desde el área de atención al usuario al Contact Center, con el fin de disminuir cola de trámites administrativos e información general atendiendo 2006 llamadas en el mes de julio 2024.       |
| 3 | Matriz de atención al usuario con todos los procesos y trámites administrativos de cada área actualizados, se alimenta cada semana.                                                                  |
| 4 | Reunión mensual de Asuhosmil el día 25 de julio                                                                                                                                                      |

### Hospital Militar Central

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

Página 6 de 15

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



|   |                                                                                                                                                                           |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Reuniones periódicas con diferentes servicios del HOMIL para establecer estrategias de mejora en beneficio de los usuarios (Unidad de informática y Laboratorio clínico). |
| 6 | Reuniones internas con el personal de AUIS para retroalimentar los procesos y las nuevas actualizaciones por parte de la DIGSA                                            |

Atentamente,

**Iliana Rocío García Callejas**  
**Profesional en Defensa**  
Área de Atención al Usuario  
HOSPITAL MILITAR CENTRAL

**Elaboró:**  
Sara Liseth Gutiérrez Gómez  
Área de atención al usuario

**Revisó:**  
Ana María Barrios Hoyos  
Área de atención al usuario  
Trabajadora social

**Aprobó:**  
Iliana Rocío García Callejas  
Profesional en Defensa  
Área de Atención al Usuario

**Hospital Militar Central**

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

Página 7 de 15

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5