



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

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



**INFORME MES DE AGOSTO 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 14

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

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



1. Avances

El informe de PQRSDf para el mes de Agosto 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	33	238	40	14	4	41	370
Felicitación/Agradecimiento		5			3	1	9
Queja	3	13	2		1	4	23
Reclamo	15	111	18		1	4	149
Denuncia							0
Total General	51	367	60	14	9	50	551

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Agosto 2024

En la tabla No. 1., Se presenta la clasificación de las PQRSDF para el mes de Agosto 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 367 solicitudes correspondientes al (66,6%), seguido de Fuerza Aérea con 60 que representan el (10.9%), Armada Nacional con 51 que corresponden al (9,3%), Particular con 50 que corresponde al (9.1%), funcionarios del Hospital Militar Central con 14 que corresponden al (2.5%) y Ministerio de defensa con 9 que corresponde (1.6%), 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



El Área de Atención al Usuario atendió 551 PQRSDF, de las cuales 370 (67,2%) corresponden a peticiones sobre solicitud de citas médicas y conceptos médicos; 149 a reclamos (27%) que corresponden a usuarios que interponen este recurso ante la SUPERSALUD, donde manifiestan la no disponibilidad de agendas, no programación de cirugías. Además, 9 felicitaciones (1.6%) y 23 quejas (4.2%).



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 Asesora Jurídica	Unidad de Formación y Docencia	Unidad de Informática	Total general
Petición	55	54	59	3		111	21	20	25	1	4	17			370
Felicitación / Agradecimiento	3		1			1		4							9
Queja	5	2				2		12			2				23
Reclamo	9	27	9			82		10	12						149
Denuncia															
Total General	72	83	69	3	0	196	21	46	37	1	6	17	0	0	551

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Agosto 2024

En la tabla No. 2, se observan las PQRSDF gestionadas por las diferentes unidades de la Institución.

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

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



El Área de Atención al Usuario, gestionó un total de 6 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 196 de los requerimientos, de los cuales 184, correspondieron a peticiones relacionadas con asignación de citas.

La unidad de apoyo diagnóstico terapéutico, con 83 donde 56 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				
Queja				
Reclamo				
Total General	0	0	0	0

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de Agosto 2024

Como se evidencia en la tabla No. 3, para el mes objeto de medición el Área de Atención al Usuario no recibió PQRSDF que no fueran de su competencia.

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,

Hospital Militar Central

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

Página 1 de 14

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



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	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Denuncia	Total General
Pertinencia (Urgencias)						
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)		9				9
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	8					8
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)			23	43		66
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	134			11		145
Accesibilidad	228			95		323

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Agosto 2024

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 2 de 14

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



(Citas, Historia Clínica, certificaciones Incapacidades)						
Total General	370	9	23	149	0	551

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

Accesibilidad: 323 PQRSDF 58.6%

Oportunidad: 145 PQRSDF 26.3%

Seguridad: 66 PQRSDF 12%

Tabla No 5. Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Denuncia	Total general
Correo Electrónico	257	4	5	117		383
Internet: Sitio Web	66	1	5	17		89
Radicados	47	4	13	15		79
Total general	370	9	23	149	0	551

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Agosto 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 recibieron 383 de las PQRSDF, presentando una disminución del 12.2% comparado con las recibidas por este canal en el mes anterior.
- **Internet - Sitio Web:** A través de este canal se recibieron 89 de las PQRSDF, presentando una disminución del 10 % comparado con las recibidas por este canal en el mes anterior.

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868



- **Radicación:** A través de este canal se registraron de manera presencial por correspondencia, el 79 de las PQRSDf, presentando un aumento 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
Agosto	370	9	23	149	0	551

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Agosto 2024

En la tabla 6. Se realiza la clasificación del número de solicitudes allegadas en el mes de Agosto al Área de Atención al Usuario, las cuales correspondieron a un total 551 PQRSDf recibidas, evidenciando una disminución del 9.2% 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	370	1	13	3
Felicitación / Agradecimiento	9	5	11	3
Queja	23	1	15	2
Reclamo	149	1	15	2
Denuncia	0	0	0	0

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Agosto 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.

Hospital Militar Central

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



Tabla No. 8. Información de los 10 trámites.

Información Trámites y Servicios inscritos en página web	Información solicitada	Agosto
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	12
3. Certificado de Defunción	PQRD	1
4. Historia Clínica	PQRD	56
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	245
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	15
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	PQRD	3
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	PQRD	4
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	14
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AIUS Agosto 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.	389
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	153

Fuente: Base de datos AIUS Agosto 2024

En la tabla 9, se puede observar que de las 551 PQRSDF ingresadas en el mes de Agosto 2024, se excluyeron 9 felicitaciones.

De las 551 PQRSDF, 389 están relacionadas con trámites asistenciales, tales como: asignación de cita médica y programación de exámenes diagnósticos para la prestación de servicios en salud y 153 correspondientes a trámites administrativos, relacionados con certificados nacido vivo, historias clínicas, conceptos médicos, certificados médicos y corrección de fórmulas.

Hospital Militar Central

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



Dentro de las acciones de mejora tendientes a optimizar la prestación del servicio se encuentran:

1	En el marco de la divulgación de derechos y deberes, se realiza reunión con la Jefe Julieta Barrera, directora de la Escuela de Auxiliares de Enfermería ESAE para coordinación de práctica con estudiantes.
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 2.948 llamadas en el mes de Agosto 2024.
3	Matriz de atención al usuario con todos los procesos y trámites administrativos de cada área actualizados, la cual e alimentada semanalmente
4	Reunión mensual de ASUHOSMIL el día 21 de agosto
5	Reunión interna con el personal de AUIS para retroalimentar procesos administrativos con respecto a la ruta Oncológica del Hospital Militar Central
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 6 de 14

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