



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

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



**INFORME MES DE SEPTIEMBRE 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

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	5
Tabla No. 8. Información de los 10 trámites.....	5
Tabla N° 9. Consolidado de trámites asistenciales y administrativos.....	6



1. Avances

El informe de PQRSDF para el mes de Septiembre 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	20	199	30		8	44	301
Felicitación/Agradecimiento		5			1		6
Queja	1	9	2	2		2	16
Reclamo	22	176	15	3	2	4	222
Denuncia							0
Total General	43	389	47	5	11	50	545

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Septiembre 2024

En la tabla No. 1., Se presenta la clasificación de las PQRSDF para el mes de Septiembre 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 389 solicitudes correspondientes al (71.38%), seguido de Fuerza Aérea con 47 que representan el (8,62%), Armada Nacional con 43 que corresponden al (7,89%), Particular con 50 que corresponde al (9.17%), funcionarios del Hospital Militar Central con 5 que corresponden al (0.92%) y Ministerio de defensa con 11 que corresponde (2.02%), 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

Hospital Militar Central

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



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 atendió 545 PQRSDF, de las cuales 301 (55.23%) corresponden a peticiones sobre solicitud de citas médicas y conceptos médicos; 222 a reclamos (40.73%) que corresponden a usuarios que interponen este recurso ante la SUPERSALUD, donde manifiestan la no disponibilidad de agendas, no programación de cirugías. Además, 6 felicitaciones (1.10%) y 16 quejas (2.94%).



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

Tipo de Solicitud	Unidad Clínic 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	32	40	23	2		108	14	19	11	11	5	10		23	298
Felicitación / Agradecimiento	2							4							6
Queja	5	2	1			2		4			2				16
Reclamo	10	49	5			120		21	9		5	1			220
Denuncia															
Total General	49	91	29	2	0	230	14	48	20	11	12	11	0	23	540

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Septiembre 2024

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



El Área de Atención al Usuario, gestionó un total de 12 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 230 de los requerimientos, de los cuales 110, correspondieron a peticiones relacionadas con asignación de citas.

La unidad de apoyo diagnóstico terapéutico, con 91 donde 67 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	2	1		
Queja	2			
Reclamo				
Total General	4	1	0	5

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de Septiembre 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:**

Se enviaron 4 requerimientos por la dispensación de medicamentos

- **DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO:**

Se envió un requerimiento para la entrega de oxígeno domiciliario.



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	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Denuncia	Total General
Pertinencia (Urgencias)						
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)		6				6
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	5			5		10
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)			16	32		48

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



Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información)	122			14		136
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones Incapacidades)	174			171		345
Total General	301	6	16	222	0	545

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Septiembre 2024

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

Accesibilidad: 345 PQRSDF 63.30%

Oportunidad: 136 PQRSDF 24.95%

Seguridad: 48 PQRSDF 8.81%

Tabla No 5. Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Denuncia	Total general
Correo Electrónico	229	2	5	202		438
Internet: Sitio Web	48		3	10		61
Radicados	24	4	8	10		46
Total general	301	6	16	222	0	545

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Septiembre 2024

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868



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 recepcionó 438 de las PQRSDF, presentando un aumento del 12.5% comparado con las recibidas por este canal en el mes anterior.
- **Internet - Sitio Web:** A través de este canal se recepcionó 61 de las PQRSDF, presentando una disminución del 9 % 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 46 de las PQRSDF, presentando una disminución del 10% comparado con las recibidas en el mes anterior.

Tabla No 6. Clasificación de PQRSDF

Mes	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Denuncia	Total General
Septiembre	301	6	16	222	0	545

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Septiembre 2024

En la tabla 6. Se realiza la clasificación del número de solicitudes allegadas en el mes de septiembre al Área de Atención al Usuario, las cuales correspondieron a un total 545 PQRSDF recibidas, evidenciando una disminución del 0.5% 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	301	1	13	3
Felicitación / Agradecimiento	6	5	11	3
Queja	16	1	15	2
Reclamo	222	1	15	2
Denuncia	0	0	0	0

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Septiembre 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	Septiembre
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	4
3. Certificado de Defunción	PQRD	1
4. Historia Clínica	PQRD	56
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	327
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	10
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	PQRD	13
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	PQRD	8
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	5
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AIUS Septiembre 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.

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



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.	412
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	122

Fuente: Base de datos AIUS Septiembre 2024

En la tabla 9, se puede observar que de las 545 PQRSDF ingresadas en el mes de Septiembre 2024, se excluyeron 6 felicitaciones y 5 requerimientos direccionados a las fuerzas.

De las 545 PQRSDF, 412 están relacionadas con trámites asistenciales, tales como: asignación de cita médica y programación de exámenes diagnósticos para la prestación de servicios en salud y 122 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 divulgación de derechos y deberes, los estudiantes de la Escuela de Auxiliares de Enfermería ESAE socializan la información en los diferentes servicios.
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 650 llamadas en el mes de septiembre 2024.
3	Reunión mensual de ASUHOSMIL el día 25 septiembre 2024.
4	Reunión interna con el personal de AURC socialización Tips comunicación asertiva
5	Visita de supervisión y seguimiento por parte de la Secretaria de Salud frente al cumplimiento de la <u>Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía</u>
6	Asistencia a la reunión virtual programada por la DIGSA para seguimiento líneas de acción ATEUS, el día jueves 26 de septiembre, a las 14:30



Atentamente,

Iliana Rocío García Callejas
Profesional en Defensa
Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano

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