



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

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



**INFORME MES DE OCTUBRE 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 y Relacionamento Ciudadano 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 y Relacionamento Ciudadano, 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.....	4
Tabla N° 9. Consolidado de trámites asistenciales y administrativos.....	5



1. **Avances**

El informe de PQRSDF para el mes de Octubre del año 2024, presenta la gestión realizada por el Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano 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 y Relacionamento Ciudadano, 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 Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano 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 PQRSDF por Fuerzas

Tipo de Solicitud	Armada Nacional	Dirección General de Sanidad Militar	Ejército Nacional	Fuerza Aérea Colombiana	Hospital Militar Central	Ministerio de Defensa	No registra	Particular	Total general
Petición	57	5	623	68	15	2	1	112	883
Felicitación / Agradecimiento	5		10		1			3	19
Queja	1		26		4		1	4	36
Reclamo	2		36	4	1			1	44
Total general	65	5	695	72	21	2	2	120	982

Fuente: Base de datos AURC Mes de Octubre 2024

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

Los usuarios pertenecientes al Ejército Nacional radicaron el mayor número de PQRSDF; presentaron 695 solicitudes correspondientes al (70.77%), seguido de Fuerza Aérea con 72 que representan el (7,33%), Armada Nacional con 65 que corresponden al (6,62%), Particular con 120 que corresponde al (12.22%), funcionarios del Hospital Militar Central con 21 que corresponden al (2.14%) y Ministerio de defensa con 2 que corresponde (0.20%), 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, copias de historia clínica, entre otros.

El Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano atendió 982 PQRSDF, distribuidas por tipo de solicitud de la siguiente forma:

Tipo de solicitud	Número de PQRSDF	Porcentaje
Petición	883	89.92%

Hospital Militar Central

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



Felicitación / Agradecimiento	19	1.93%
Queja	36	3.67%
Reclamo	44	4.48%

Cabe resaltar que a través de la plataforma SUPERSALUD, se recibieron y gestionaron 244 solicitudes, las cuales se discriminaron en 214 Peticiones, 3 Quejas y 27 Reclamos, por solicitud de citas, programación de Cx y procedimientos especializados.



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

Tipo de Solicitud	No Aplica	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	Oficina Asesora Jurídica	Unidad de Formación y Docencia	Unidad de Informática	Total general
Petición	35	26	159	76	1		441	21	65	21	8	15	3	12	883
Felicitación / Agradecimiento	3	3	1			1	6		5						19
Queja	7	4	1				10		12	1		1			36
Reclamo	1	5	6	3			18		6	5					44
Total general	46	38	167	79	1	1	475	21	88	27	8	16	3	12	982

Fuente: Base de datos AURC Mes de Octubre 2024

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



El Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano, 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, PQRSDF de manera presencial o se realizó la gestión directamente desde el área.

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 441 de los requerimientos, de los cuales 432, correspondieron a peticiones relacionadas con asignación de citas.

La unidad de Apoyo Diagnóstico Terapéutico, con 159 donde 157 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 DGSM	Dirección de Sanidad Ejército	Dirección Sanidad Armada	Total general
Petición	1	4	1	6
Reclamo		1		1
Total general	1	5	1	7

Fuente: Base de datos AURC del Mes de Octubre 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 y Relacionamento Ciudadano recepcionó PQRSDF que no son de competencia del Hospital Militar Central, las cuales fueron direccionadas al ente asegurador:

- **DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR:**

Se envió 1 requerimiento por autorización de procedimientos

- **DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO:**



Se enviaron 5 requerimientos por entrega de medicamentos y autorización de procedimientos

- **DIRECCIÓN DE SANIDAD ARMADA:**

Se envió 1 requerimiento por inconformidad con Hogar de paso

En cumplimiento al proceso de acreditación que actualmente se desarrolla en la entidad, el Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano 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	Total general
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)	5	19	2		26
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	14			1	15
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	22		27	18	67
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	79		1	4	84
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica,	763		6	21	790

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



certificaciones ,Incapacidades)					
Total general	883	19	36	44	982

Fuente: Base de datos AURC Mes de Octubre 2024

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

Accesibilidad	790 PQRSDf	80.45%
Oportunidad	84 PQRSDf	8.55%
Seguridad	67 PQRSDf	6.82%

Tabla No 5. Medios de Recepción PQRSDf

Medios de Recepción	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Correo Electrónico	708	4	15	36	763
Internet: Sitio Web	30		4		34
Radicados	145	15	17	8	185
Total general	883	19	36	44	982

Fuente: Base de datos AURC Mes de Octubre 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 recepcionó 763 de las PQRSDf, presentando un aumento comparado con las recibidas por este canal en el mes anterior.
- **Internet - Sitio Web:** A través de este canal se recepcionó 34 de las PQRSDf, presentando un aumento 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 185 de las PQRSDf, presentando un aumento comparado con las recibidas en el mes anterior.

Hospital Militar Central

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



Tabla No 6. Clasificación de PQRSDF

Meses	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Octubre	883	19	36	44	982

Fuente: Base de datos AURC Mes de Octubre 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 y Relacionamento Ciudadano, las cuales correspondieron a un total 982 PQRSDF recibidas, evidenciando un aumento del 44.50% 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	883	1	15	3
Felicitación / Agradecimiento	19	1	14	3
Queja	36	1	15	2
Reclamo	44	1	15	2
Denuncia	0	0	0	0

Fuente: Base de datos AURC Mes de Octubre 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	Octubre
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0

Hospital Militar Central

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



2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	11
3. Certificado de Defunción	PQRD	0
4. Historia Clínica	PQRD	74
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	587
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	2
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	PQRD	0
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	PQRD	10
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	0
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AIUS octubre 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 y Relacionamento Ciudadano, 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.	617
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	339

Fuente: Base de datos AIUS Octubre 2024

En la tabla 9, se puede observar que de las 982 PQRSDf ingresadas en el mes de Octubre 2024, se excluyeron 19 felicitaciones y 7 requerimientos direccionados a las fuerzas.

De las 982 PQRSDf, 618 están relacionadas con trámites asistenciales, tales como: asignación de cita médica y programación de exámenes diagnósticos para la prestación de servicios en salud y 339 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	Reunión mensual de ASUHOSMIL el día 23 de Octubre del 2024
3	Visita de supervisión y seguimiento por parte de la Secretaria de Salud frente al cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
4	Asistencia a la reunión virtual programada por la DIGSA para seguimiento líneas de acción ATEUS, el día 10 de Octubre del 2024

Atentamente,

Iliana Rocío García Callejas
Profesional en Defensa

Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano
HOSPITAL MILITAR CENTRAL

Elaboró:
Ana María Barrios Hoyos
Área de atención al usuario y
Relacionamento Ciudadano
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