



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL



**MAYOR GENERAL MÉDICO
CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ
DIRECTORA GENERAL
HOSPITAL MILITAR CENTRAL**

INFORME DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO 2023 DE LAS PQRSDF, PARA IDENTIFICAR LAS CAUSAS Y ESTABLECER LOS PLANES DE MEJORA A QUE HAYA LUGAR

Transversal 3 C No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia - Conmutador (601) 348 68 68

www.hospitalmilitar.gov.co

[f](#) [t](#) [i](#) [o](#) Hospital Militar Central Colombia [@HOMILCOL](#)



INFORME MES DE FEBRERO DEL AÑO 2023 DE LAS PQRSDF, PARA IDENTIFICAR LAS CAUSAS Y ESTABLECER LOS PLANES DE MEJORA A QUE HAYA LUGAR

**MAYOR GENERAL MÉDICO
CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ
Directora General
Hospital Militar Central**

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, pagina 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

Para el mes de febrero del año 2023, el área de atención al usuario del Hospital Militar Central, teniendo en cuenta los aspectos a mejorar identificados en el mes anterior, y dando respuesta a uno de los motivos más frecuentes de presentación de PQRSDF respecto al tema de asignación de citas por los diferentes canales; el área de Contact center ha presentado de forma mensual un mayor rendimiento en lo que respecta al total de llamadas atendidas, las cuales para el presente mes fueron de 18.836 observándose una asignación de 14.841 citas durante el mes.

2. Descripción de la Actividad.

Se viene realizando un trabajo conjunto con el área de Consulta Externa mediante una reunión con la Subdirección Médica quienes permitieron la apertura de nuevas agendas, y de esta manera dar cumplimiento a las solicitudes de los pacientes/usuarios.

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. Durante el transcurso del mes se presentaron varias novedades en lo que respecta a incapacidades médicas y 03 solicitudes de terminación anticipada de contrato lo que afectó de forma negativa la operación toda vez que se disminuyó la capacidad de llamadas atendidas. Así mismo se logró la autorización de 04 cupos más para contratar, ya fueron entregados al área de talento humano las carpetas.

Estadísticas

Tabla N°1 : Distribución de PQRSD por Fuerzas

Tipo de Solicitud	Armada Nacional	Ejército Nacional	Fuerza Aérea Colombiana	Hospital Militar Central	Particular	Total general
Petición	48	235	45	4	174	508
Felicitación / Agradecimiento	6	9				15
Queja	1	14	2	1	2	20
Reclamo	11	106	28	3	5	153
Total general	66	364	75	8	181	696

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Febrero 2023

Cuadro No. 1. Se mide la información correspondiente al mes de Febrero del año en curso, las PQRSD que se presentaron con alta frecuencia así:

Los usuarios pertenecientes a la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional presentan el mayor número de PQRSD, para el actual mes se presentaron 364 solicitudes correspondientes al (52%), Particular con 181 que representan al (26%), Fuerza Aérea con 75 que corresponden al (11%) , Armada Nacional con 66 que corresponde al (9%), Hospital Militar con 8 que corresponden al (1%), donde se logró identificar que el mayor número corresponden a peticiones que los usuarios realizaron a través de los diferentes medios (electrónicos y presencial) dispuestos por la Institución para tal fin, como la accesibilidad a citas médicas, conceptos médicos, tramites de autorizaciones de órdenes médicas y CTC, resultados de exámenes, programación de cirugías y copias de historia clínica.

Para el segundo mes analizado, se observa que el Área de Atención al usuario, atendió 696 PQRSD y se tomó como referencia las que representan el mayor número de las cuales 508 corresponden a peticiones sobre solicitud de citas médicas y conceptos médicos con el (73%), continúan los reclamos con 153, equivalente al (22%), los usuarios exponen que no hay disponibilidad de agendas, programación de cirugías, atención humanizada, tiempo de espera prolongado para la atención médica en consulta externa, incumplimiento por parte de los funcionarios en citas y exámenes sin previo aviso o cancelación en su mayoría estos casos corresponden a PQRSD interpuestos por la Super Intendencia Nacional de Salud , 20 quejas correspondiente al (3%) y finalmente se recibieron 15 felicitaciones que corresponden al 2%.

Tabla N°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 Servicios Ambulatorios	Unidad de Talento Humano	Unidad Médica Hospitalaria	Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	Atención al Usuario	Oficina Asesora Jurídica	Unidad de Formación y Docencia	Unidad Financiera	Total general
Petición	22	22	37	4	76	29	15	7	178	78	14	15	497
Felicitación / Agradecimiento					10		4		1				15
Queja	4		2		3		2		9				20
Reclamo	9	8	19		76		10	1	14	1			138
Total general	35	30	58	4	165	29	31	8	202	79	14	15	670

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Febrero 2023

En el cuadro anterior, las PQRSDf gestionadas en el área de Atención al Usuario a las diferentes Unidades de la Entidad, se restaron 26 del total general que corresponden a PQRSDf que fueron remitidas por competencia a las diferentes Fuerzas y se pueden visualizar en la Tabla N°3 Informe de PQRSDf remitidas por competencia, además se puede evidenciar que 202 fueron gestionadas de forma directa por atención al usuario debido a la premura en la respuesta, de las cuales 178 correspondiente al (26%) del total general corresponden a peticiones que los usuarios presentaron a través de los diferentes medios recibidas mediante la página web institucional, correo electrónico y mediante el formato de PQRSDf de forma presencial, entendiéndose peticiones la accesibilidad a citas médicas, conceptos médicos, tramites de autorizaciones de órdenes médicas y CTC, resultados de exámenes, programación de cirugías y copias de historia clínica (Atributo accesibilidad), la Unidad de Servicios Ambulatorios con 165 requerimientos, donde 76 corresponden al (11%) del total general relacionado con reclamos concernientes a asignación de citas y programación de cirugías.

Seguida de la Oficina asesora jurídica con 79 requerimientos, donde corresponden al (11%) relacionado con fallos de tutela, derechos de petición para trámites asistenciales.

En los reclamos se encuentran incluidas las allegadas por la Superintendencia Nacional de Salud que en su mayoría corresponden a varias solicitudes relacionadas con citas médicas y programación de cirugías, (Atributo accesibilidad).

Tabla N°3 Informe de PQRSDf remitidas por competencia al asegurador

Tipo de solicitud	Dirección de Sanidad Ejército	Dirección de Sanidad Armada	Dirección General Sanidad Militar DIGSA	Total General
Petición	5	2	4	11
Reclamo	12		3	15
Total general	17	2	7	26

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de Febrero 2023

Para el mes objeto de medición y de acuerdo con los datos consignados en la tabla, en el Área de Atención al usuario se recibieron 26 PQRSDf que no corresponden al Hospital Militar, las cuales son direccionadas por competencia al ente asegurador.

A la DIGSA se enviaron 7 requerimientos desglosados de la siguiente manera, 4 peticiones solicitando certificado de afiliación y desafiliación al sistema de salud de las FFMM, 3 reclamos por no dispensación de medicamentos, a la Dirección de Sanidad del Ejército se enviaron 12 reclamos correspondientes a cambio de destino en su autorización, demora en autorizaciones de órdenes médicas, y 4 peticiones de certificados de discapacidad y un derecho de petición sobre los usuarios pertenecientes al programa de ortesis, finalmente a la Dirección de Sanidad de Armada se envió 2 peticiones sobre la información de la ficha epidemiológica de un usuario y sobre cargue de un concepto de ortopedia en el sistema de medicina laboral

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 de habilitación (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 Habilidadación	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Pertinencia (Urgencias)		1	1	5	7
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)		14			14
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	7			4	11
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	1		13	54	68
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	298		6	12	316
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)	202			78	280
Total general	508	15	20	153	696

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Febrero 2023

En la tabla anterior y en concordancia con la tabla No. 2, se identifica que los atributos con mayor frecuencia para el mes de Febrero de 2023, se clasificaron de la siguiente manera: Oportunidad con 316 (45%) del total general, Accesibilidad con un total general de 280 (40%), seguidamente se observa Seguridad con 68 (10%).

Tabla No 5 Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Correo Electrónico	324		6	1	331
Internet: Sitio Web	3			9	12
Radicados	181	15	14	143	353
Total general	508	15	20	153	696

391 Fuente: Base de datos AUIS Mes de Febrero 2023

En la tabla No. 5, las PQRSDF se clasificaron de acuerdo con los medios utilizados por los usuarios, dando como resultado que la mayor frecuencia para este mes fue correo electrónico con 331 **PQRSDF**, correspondiendo a un aumento del 13% en relación al mes de enero; seguidamente se observa radicación por registro y correspondencia con 353 **PQRSDF** radicados en físico por los usuarios, evidenciándose un incremento del 27% respecto al mes anterior; por último se encuentran 12 solicitudes presentadas por página web, con un disminución del 52% respecto a enero de 2023.

Tabla No 6 Clasificación de PQRSDF

Mes	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Enero	508	15	20	153	696

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Febrero 2023

En la tabla 6. A continuación se discrimina el número de solicitudes allegadas en el mes de Febrero al Área de Atención al Usuario, las cuales corresponden a 696 PQRSDF recibidas, de esta manera se observa respecto al mes de enero un aumento del 18% de PQRSDF recibidas.

Tabla No 7 información de los 10 trámites

Información Trámites y Servicios inscritos en SUIT	Información solicitada	FEBRERO
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	8
3. Certificado de Defunción	PQRD	0
4. Historia Clínica	PQRD	37
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	244
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	4
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	PQRD	7
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	PQRD	10
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	5
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AIUS Febrero 2023

En la tabla 7. Se puede apreciar las solicitudes allegadas corresponden a los 10 trámites del HOMIL inscritos en la función pública allegados a la Oficina de Atención al Usuario los cuales fueron gestionadas y respondidos dentro de los términos de ley.

Tabla N° 8 Consolidado de trámites asistenciales y administrativos

TRÁMITES ASISTENCIALES	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud, programación de exámenes diagnósticos.	522
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	133

Fuente: Base de datos AIUS Febrero 2023

En la tabla 8. Se puede observar que de las 696 PQRSDf ingresadas en el mes de febrero de 2023, 522 que corresponden al 75% del total de las PQRSD están relacionadas con trámites asistenciales, tales como: Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud y programación de exámenes diagnósticos, y por último 133 trámites administrativos que corresponde al 19% del total de las PQRSD, la cuales están relacionadas con certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y corrección de fórmulas. Por último del cuadro se excluyeron 15 felicitaciones y 26 requerimientos remitidos por competencia.

Atentamente,



Capitán. Yuli Katherine Castro Riaño
Oficial en Comisión Administrativa Permanente en la Administración Pública
Área de Atención al Usuario

