



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



## INFORME DEL MES DE ABRIL DEL AÑO 2022 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**

Transversal 3 No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia - Conmutador (57 1) 3 486868

[www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co)

  Hospital Militar Central  @HOSMILC

Código: CA-CORE-PR-01-FT-05\_V01



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



## INFORME MES DE ABRIL DEL AÑO 2022 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, página 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 Abril del año 2022, 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, con respecto al rendimiento del Contac Center en el área de imágenes diagnósticas se implementó una estrategia para mejorar resultados, mencionada se explica a continuación.

## 2. Descripción de la Actividad.

Se asignó de tiempo completo una agente para trabajar desde la oficina de atención al usuario con la gestión de llamadas entrantes así como de correos electrónicos para las colas de imágenes diagnósticas y citas resonancias, dado el alto volumen de llamadas abandonadas y correos represados que estaban pendiente por contestar en esta área, lo que también se vio reflejado en la percepción de los usuarios que fueron encuestados.

## 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 a trámite para solicitud de citas médicas, trámite de autorizaciones, información para apertura y copia de historia clínica, con respecto a la asignación de citas se viene desarrollando una campaña interna de información y cultura para que los usuarios usen los canales virtuales dispuestas para tal fin y así eviten los desplazamientos al Homil, información que se ha venido replicando entre los veedores y representantes de usuarios para que estén más informados.



#### 4. 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	25	143	26	3	34	231
Consulta	2	15	1		10	28
Felicitación / Agradecimiento	2	8			2	12
Queja	2	6		1	3	12
Reclamo	8	49	8	1	4	70
Sugerencia		1	1			2
<b>Total general</b>	<b>39</b>	<b>222</b>	<b>36</b>	<b>5</b>	<b>53</b>	<b>355</b>

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Abril 2022

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

Los usuarios pertenecientes a la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional presentan el mayor número de PQRSDF, para el actual mes se presentaron 222 solicitudes correspondientes al (62.54%) del total general, particulares con 53 que representan al (14.93%), Fuerza Aérea con 36 que corresponden al (10.14%) y Armada Nacional con 39 que corresponde al (10.99%), 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, trámites de autorizaciones CTC, resultados de exámenes, copias de Junta medico laboral, programación de cirugías y copias de historia clínica.

Para el cuarto mes analizado, se observa que el Área de Atención al usuario, atendió 355 PQRSDF y se tomó como referencia las que representan el mayor número de las cuales 231 corresponden a peticiones sobre conceptos médicos, autorizaciones, copia de historia clínica, con el (64.23%), continúan los reclamos con 70, equivalente al (19.72%), los usuarios exponen que no hay disponibilidad de agendas, programación de cirugías, atención humanizada, tiempo de espera prolongado en el servicio de urgencias, y asignación de citas médicas en su mayoría estos casos corresponden a PQRSDF interpuestos por la Superintendencia Nacional de Salud y 28 consultas correspondiente al (8.73%).



**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	Unidad Financiera	Atención al Usuario	Oficina Asesora Jurídica	Unidad de Formación y Docencia	Unidad de Informática	Total general
Petición	16	15	31	4	22	14	18	3	1	69	23	2	1	219
Consulta		2		4	2	2				15		3		28
Felicitación / Agradecimiento		2			8					2				12
Queja		1	3		4		1	2		1				12
Reclamo	2	10	6		29		6	1		8		1	1	64
Sugerencia			1		1									2
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>41</b>	<b>8</b>	<b>66</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>95</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>337</b>

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Abril de 2022

En el cuadro anterior, las PQRSDf gestionadas en el área de Atención al Usuario a las diferentes Unidades de la Entidad, se restaron 18 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 104 gestionadas de forma directa debido a la premura en la respuesta de las cuales 75 (21.13%) 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 en la cual *una persona solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio*, que para el caso en particular correspondió a la asignación de citas médicas, trámite de autorizaciones, información médica de pacientes hospitalizados, solicitud e información para apertura y copia de historia clínica (Atributo accesibilidad).

En su orden, se encuentra la Unidad de Servicios Ambulatorios, con 66 requerimientos, donde 22 corresponden al (6.20%) del total general relacionado con peticiones, concernientes a asignación de citas, seguida de la Unidad de Apoyo Logístico con 41 requerimientos, donde 31 corresponden al (6.22%) relacionado con peticiones de copias de historias clínicas, cambio de mueblería de las habitaciones para los acompañantes, y finalmente la Unidad de Apoyo Diagnóstico con 15 requerimientos que corresponden al (4.2%) relacionados a peticiones, los usuarios presentaron varias solicitudes sobre citas para imágenes diagnósticas, entrega de medicamentos, citas para realización de exámenes y resultados de laboratorio, (Atributo accesibilidad, oportunidad, continuidad).

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 Fuerza Aérea	Dirección General Sanidad Militar DGSM	Total general
Petición	5	1	6	12
Reclamo			6	6
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>18</b>

Fuente: Base de datos AUIS del Mes de Abril del 2022

Para el mes objeto de medición y de acuerdo con los datos consignados en la tabla, el Área de Atención al usuario se recibieron 18 PQRSDf que no corresponden al Hospital Militar, las cuales son direccionadas por competencia al ente asegurador.

A la Dirección de Sanidad de Ejército se enviaron 5 peticiones correspondientes a solicitud de citas para resonancia en el Dispensario de Fuerza Aérea por convenio entre esas 2 fuerzas, atención médica domiciliaria, aprobación de CTC autorización de solicitud de servicios. A la Dirección de Sanidad de Fuerza Aérea se envió 1 petición correspondiente a solicitud de atención domiciliaria así mismo se remitieron a DIGSA 12 reclamos por no entrega de medicamentos, no disponibilidad de agendas para exámenes en Dispensario de Fuerza Aérea.

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 Habilidad	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Pertinencia (Urgencias)				2	4		6
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)	1		12				13
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	7				6		13
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	2			9	27	2	40
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información)	100	21		1	1		123



Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)	121	7			32		160
<b>Total general</b>	<b>231</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>70</b>	<b>2</b>	<b>355</b>

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Abril del 2022

En la tabla anterior y en concordancia con la tabla No. 2, se identifica que los atributos con mayor frecuencia para el mes de Abril de 2022, se clasificaron: Accesibilidad con 160 (43.94%) del total general, Oportunidad con un total general de 123 (35.77%), seguido de Seguridad con 40 (11.27%), de los registros que corresponden al atributo de Accesibilidad, se encuentran relacionados con solicitud de historia clínica y citas médicas, certificado laboral, certificado de defunción, conceptos médicos, información general y programación de procedimientos quirúrgicos entre otros.

**Tabla No 5 Medios de Recepción PQRSDF**

Medios de Recepción	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Correo Electrónico	108	17	1	2	4		132
Internet: Sitio Web	29	7		1	7	1	45
Radicados	94	4	11	9	59	1	178
<b>Total general</b>	<b>231</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>70</b>	<b>2</b>	<b>355</b>

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Abril del 2022

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 radicación por registro y correspondencia, en donde 178 (50.14%) corresponden a documentos radicados por los usuarios; en comparación al mes anterior se presentó una disminución, en segundo lugar se encuentra solicitudes presentadas por correo electrónico con 132 (37.8%), con relación al mes de Marzo aumentó el uso de este canal.

**Tabla No 6 Clasificación de PQRSDF por Meses**

Meses	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Marzo	40		3	1	15	1	59
Abril	191	28	9	11	55	2	296
<b>Total general</b>	<b>231</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>70</b>	<b>3</b>	<b>355</b>

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Abril de 2022

En la tabla 6. A continuación se discrimina el número de solicitudes allegadas mes a mes al Área de Atención al usuario; se observa que en el mes de Abril se recibieron 296 PQRSDF equivalentes a (83.80%) del total de las PQRSDF recibidas en el periodo; con respecto al mes de Marzo se recibieron 59 PQRSDF que equivalen al (20%) para un total de 355 recibidas en el periodo de corte a analizar.

**Tabla No 7 información de los 10 trámites**

Información Trámites y Servicios inscritos en SUIT	Información solicitada	ABRIL
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	6
3. Certificado de Defunción	PQRD	1
4. Historia Clínica	PQRD	30
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	96
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	13
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	PQRD	0
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	PQRD	6
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	2
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AIUS Abril 2022.

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

Atentamente,



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