



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

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



INFORME MES DE NOVIEMBRE 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 13

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 PQRSD por Fuerzas	6
Tabla No. 2. Clasificación de PQRSD por Unidades y Áreas del Hospital Militar Central	1
Tabla No. 3. Informe de PQRSD remitidas por competencia al asegurador	1
Tabla No. 4. Atributos de Calidad vs PQRSD	2
Tabla No. 5. Medios de Recepción PQRSD	2
Tabla No. 6. Clasificación de PQRSD	3
Tabla No. 7. Tiempos de respuesta de PQRSD	3
Tabla No. 8. Información de los 10 trámites.	4
Tabla No. 9. Consolidado de trámites asistenciales y administrativos	4



1. Avances

El informe de PQRSDF para el mes de Noviembre 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	Particular	Total general
Petición	53	9	741	69	11	3	86	972
Felicitación / Agradecimiento	1		9	1	1		3	15
Queja	2		40	5			5	52
Total general	56	9	790	75	12	3	94	1039

Hospital Militar Central

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



Fuente: Base de datos AURC Mes de Noviembre 2024

En la tabla No. 1., Se presenta la clasificación de las PQRSDF para el mes de Noviembre 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 790 solicitudes correspondientes al (76%), seguido de Fuerza Aérea con 75 que representan el (7.2%), Armada Nacional con 56 que corresponden al (5.3%), Particular con 94 que corresponde al (9%), funcionarios del Hospital Militar Central con 12 que corresponden al (1.2%) Dirección General de Sanidad 9 que corresponden al (0.8%), 4 que no registran fuerza que corresponden al (0.3%) y Ministerio de defensa con 3 que corresponde (0.2%), 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 relacionamiento Ciudadano atendió 1039 PQRSDF, distribuidas por tipo de solicitud de la siguiente forma:

Tipo de solicitud	Número de PQRSDF	Porcentaje
Petición	972	93.6%
Felicitación / Agradecimiento	15	1.4%
Queja	52	5%

Cabe resaltar que a través de la plataforma SUPERSALUD, se recibieron y gestionaron 308 solicitudes, las cuales se discriminaron en 306 Peticiones y 2 Quejas 27 por solicitud de citas, programación de Cx y procedimientos especializados.



Hospital Militar Central

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



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

Tipo de Solicitud	No Aplica	Unidad Clínica Quirúrgica	Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	Unidad de Apoyo Logístico	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	44	8	102	59	677	7	46	16	1		1	11	972
Felicitación / Agradecimiento	6	2		1	2		4						15
Queja	9		11	2	14		15			1			52
Total general	59	10	113	62	693	7	65	16	1	1	1	11	1039

Fuente: Base de datos AURC Mes de Noviembre 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 19 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 693 de los requerimientos, de los cuales 677, correspondieron a peticiones relacionadas con asignación de citas.

La unidad de Apoyo Diagnóstico Terapéutico, con 113 donde 102 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	Total general
Petición	1	1	2
Total general	1	1	2

Fuente: Base de datos AURC del Mes de Noviembre 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 recibió 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 inconformidad en un servicio

- **DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO:**

Se envió 1 requerimiento por notificación de alerta



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	Total general
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)		12		12
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	25		47	72
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	47		1	48
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)	900	3	4	907
Total general	972	15	52	1039

Fuente: Base de datos AURC Mes de Noviembre 2024

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

Accesibilidad	907 PQRSDF	87.3%
Seguridad	72 PQRSDF	6.9%
Oportunidad	48 PQRSDF	4.6%

Tabla No 5. Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Total general
Correo Electrónico	272	1	10	283
Internet: Sitio Web	629		25	654

Hospital Militar Central

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



Radicados	71	14	17	102
Total general	972	15	52	1039

Fuente: Base de datos AURC Mes de Noviembre 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 recibió 283 de las PQRSDf, presentando una disminución comparada con las recibidas por este canal en el mes anterior.
- **Internet - Sitio Web:** A través de este canal se recibieron 654 de las PQRSDf, presentando un aumento comparado con las recibidas por este canal en el mes anterior, cabe aclarar que a través de "Internet-sitio web" se reciben PQRSDf de 4 plataformas (Ministerio de Defensa, HOMIL, SUPERSALUD y DIGSA)
- **Radicación:** A través de este canal se registraron de manera presencial por correspondencia, el 102 de las PQRSDf, presentando una disminución comparado con las recibidas en el mes anterior.

Tabla No 6. Clasificación de PQRSDf

Meses	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Total general
Noviembre	972	15	52	1039
Total general	972	15	52	1039

Fuente: Base de datos AURC Mes de Noviembre 2024

En la tabla 6. Se realiza la clasificación del número de solicitudes allegadas en el mes de noviembre al Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano, las cuales correspondieron a un total 1039 PQRSDf recibidas, evidenciando un aumento del 5.8% con respecto al mes anterior.

Tabla No 7. Tiempos de respuesta de PQRSDf

Tipo de Solicitud	Cantidad	Tiempo mínimo de	Tiempo máximo de	Tiempo promedio de
-------------------	----------	------------------	------------------	--------------------

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868



		respuesta (días)	respuesta (días)	respuesta (días)
Petición	972	1	15	5
Felicitación / Agradecimiento	15	1	14	5
Queja	52	1	15	5

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	Noviembre
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	8
3. Certificado de Defunción	PQRD	0
4. Historia Clínica	PQRD	56
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	769
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	0
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 Noviembre 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 Relaciónamiento 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.	784
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	238

Fuente: Base de datos AIUS Noviembre 2024

Hospital Militar Central

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



En la tabla 9, se puede observar que de las 1039 PQRSDf ingresadas en el mes de noviembre 2024, se excluyeron 15 felicitaciones y 2 requerimientos direccionados a las fuerzas.

De las 982 PQRSDf, 784 están relacionadas con trámites asistenciales, tales como: asignación de cita médica y programación de exámenes diagnósticos para la prestación de servicios en salud y 238 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 21 de noviembre 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 20 de noviembre del 2024

Atentamente,

Judy Marcela Melo Rodríguez
Suboficial Sargento Viceprimero
Coordinadora Área de Atención al Usuario y Relacionamiento Ciudadano
Hospital Militar Central

Elaboró:
Ana María Barrios Hoyos
Área de atención al usuario y Relacionamiento Ciudadano
Trabajadora social

Aprobó:
Judy Marcela Melo Rodríguez
Suboficial Sargento Viceprimero
Coordinadora Área de Atención al Usuario y Relacionamiento Ciudadano

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

Página 5 de 13

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