



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

**INFORME DIRECTIVA MINISTERIAL**  
**Nº422222 IV TRIMESTRE DE 2023**

# **Informe Directiva Ministerial N° 422222 de 2016**

## **IV TRIMESTRE 2023**

Mayor General

Carlos Alberto Rincón Arango

Director General de Entidad Descentralizada Adscrita al Sector Defensa

HOSPITAL MILITAR CENTRAL

## **PRESENTACIÓN**

Atendiendo los lineamientos para la elaboración de la Directiva Ministerial N° 422222 del 26 de mayo de 2016, emitida por el Ministerio de Defensa Nacional, el Hospital Militar Central ha adoptado la presente Directiva acorde a la normatividad vigente, enmarcada en los siguientes temas: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Democratización de la Gestión Pública, Lucha contra la Corrupción y Política de Racionalización de Trámites, enmarcada en la Estrategia de Gobierno Digital antes Gobierno en Línea; todo lo anterior, presentado mediante un Informe, soportado en acciones realizadas en cuanto a los avances de los temas mencionados, con el fin de brindar atención, accesibilidad, espacios de diálogo y prestar un mejor servicio al ciudadano.

## TABLA DE CONTENIDO

|           |                                                                          |           |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>A</b>  | <b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>             | <b>6</b>  |
| 1.        | ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES                                            | 6         |
| 1.1       | PERIODO ANTERIOR                                                         | 6         |
| 1.2       | PERIODO ACTUAL                                                           | 7         |
| 1.3       | GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS                                                 | 7         |
| 2         | RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE                   | 8         |
| 3         | SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO                                          | 8         |
| 4.        | SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN                             | 10        |
| 4.1       | CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO               | 11        |
| 5.        | ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS       | 13        |
| 6.        | IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS                                     | 13        |
| 6.1       | MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN                                                 | 14        |
| 6.2       | PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO | 15        |
| <b>B</b>  | <b>DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA</b>                             | <b>17</b> |
| 1         | PARTICIPACIÓN CIUDADANA                                                  | 17        |
| 2.        | RENDICIÓN DE CUENTAS                                                     | 19        |
| 3         | VEEDURIAS CIUDADANAS ATENCIÓN AL USUARIO                                 | 19        |
| 4         | RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS                                  | 21        |
| 5         | PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO                           | 22        |
| 6         | PLAN DE ACCIÓN                                                           | 22        |
| 7         | PLAN DE ADQUISICIONES                                                    | 23        |
| 8         | PROYECTOS DE INVERSIÓN                                                   | 23        |
| <b>C.</b> | <b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>                                        | <b>24</b> |
| 1.        | ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL                                           | 24        |
| 1.1       | TIC PARA EL ESTADO                                                       | 24        |
| 1.2       | SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN                                 | 42        |
| 1.3       | TIC PARA LA SOCIEDAD                                                     | 43        |

## **LISTADO DE TABLAS**

- Tabla N° 1** Período Anterior
- Tabla N° 2** Período Actual
- Tabla N° 3** Gestión de PQRS Vencidas
- Tabla N° 4** Resultado de las Solicitudes Recibidas en el Trimestre
- Tabla N° 5** Solicitudes por Clase de Asunto
- Tabla N° 6** Solicitudes Recibidas por Medio de Recepción
- Tabla N° 7** Canales Adicionales en la Atención y Servicio al Ciudadano
- Tabla N° 8** Medición de la Satisfacción
- Tabla N° 9** Pronunciamientos Favorables y Desfavorables Recibidos

## **A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

### **1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES**

Con el fin de atender las funciones específicas de diseñar y proponer procesos que permitan disponer de herramientas y canales efectivos para atender y solucionar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que presentan los ciudadanos, referidos al cumplimiento del servicio y la misión de las diferentes dependencias, fuerzas y entidades que integran el sector, se encuentra el Área de Atención al Usuario, la cual también tiene a cargo el manejo, direccionamiento y traslado de las PQRS, así como el seguimiento a todas las solicitudes y peticiones presentadas por la ciudadanía en general.

#### **1.1 PERIODO ANTERIOR**

Tabla N° 1 Período Anterior III Trimestre

| <b>RECIBIDAS TOTAL</b> | <b>RESUELTAS A LA FECHA</b> | <b>PENDIENTES POR RESOLVER</b> | <b>N° DE DIAS VENCIDOS</b> | <b>% PENDIENTES POR RESOLVER</b> |
|------------------------|-----------------------------|--------------------------------|----------------------------|----------------------------------|
| 2.334                  | 2.334                       | 0                              | 0                          | 0                                |

Fuente: Fuente: Base de datos ATUS III Trimestre 2023

#### **Análisis de la Información:**

En la Tabla N° 1 se evidencia que durante el tercer trimestre del año 2023 se recibieron 2.334 PQRSDF de las cuales quedaron resueltas la totalidad en los tiempos de Ley, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente (Ley 1755 de 2015), concluyendo que el Área de Atención al Usuario gestiona de manera oportuna las solicitudes presentadas por los usuarios.

## 1.2 PERIODO ACTUAL

Tabla N° 2 Periodo Actual IV Trimestre

| TOTAL RECIBIDAS | RESUELTAS A LA FECHA | PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS | N° DE DIAS VENCIDOS | % PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS |
|-----------------|----------------------|---------------------------------|---------------------|------------------------------------|
| 1.765           | 1.650                | 0                               | 0                   | 0                                  |

Fuente: Base de datos ATUS IV Trimestre 2023

### Análisis de la Información:

En la Tabla N° 2 se identifica que el Área de Atención al Usuario recibió por los diferentes canales 1.765 solicitudes, que fueron tramitadas a las áreas correspondientes, y las cuales fueron resueltas en los términos de Ley; así mismo, para el periodo actual se evidencia que 115 solicitudes están pendientes por resolver, debido a que llegaron finalizando el mes de diciembre y se encuentran dentro de los tiempos establecidos para dar respuesta.

## 1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

Tabla N° 3 Gestión de PQRS Vencidas

| DEPENDENCIAS O ENTIDADES | REITERACIONES | RESPUESTAS DEFINITIVAS |
|--------------------------|---------------|------------------------|
| Hospital Militar Central | 0             | 0                      |
| <b>TOTAL</b>             | <b>0</b>      | <b>0</b>               |

Fuente: Base de datos AIUS IV Trimestre 2023

### Análisis de la Información:

En la Tabla N° 3 se evidencia que al Área de Atención al Usuario no registró reiteraciones, cumpliendo con los tiempos de respuesta a las solicitudes allegadas por los usuarios.

## 2. RESULTADO SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL IV TRIMESTRE

A continuación se muestra de forma numérica y porcentual las solicitudes recibidas, las respuestas parciales y definitivas obtenidas, así como aquellas solicitudes de las que no se tienen pronunciamiento.

Tabla N° 4 Solicitudes Recibidas en el IV Trimestre

| DEPENDENCIA                     | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIA | DENUNCIAS | CONSULTAS | TOTAL |
|---------------------------------|------------|--------|----------|------------|-----------|-----------|-------|
| <b>Hospital Militar Central</b> | 1.041      | 69     | 551      | 0          | 0         | 61        | 1.722 |

Fuente: Base de datos ATUS IV Trimestre 2023

### Análisis de la Información:

En el cuarto trimestre de 2023, las solicitudes recibidas por el Área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central corresponden a un total de **1.765** discriminadas así: **1.722 PQRS** y **43 Felicitaciones**.

Del total de PQRS recibidas durante el cuarto trimestre de 2023, se relacionan 1.041 peticiones correspondientes al 59%, 69 quejas que representa el 4%, 551 reclamos que constituyen el 31%, y por último se encuentran 61 consultas que representa el 3%.

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Tabla N° 5 Solicitudes por Clase de Asunto

| CLASE DE ASUNTO                                      | PETICIONES   | QUEJAS    | RECLAMOS   | SUGERENCIAS | DENUNCIAS | CONSULTAS | TOTAL        |
|------------------------------------------------------|--------------|-----------|------------|-------------|-----------|-----------|--------------|
| Aspectos Misionales                                  | 0            | 0         | 0          | 0           | 0         | 0         | 0            |
| Aspectos Contenciosos                                | 0            | 0         | 0          | 0           | 0         | 0         | 0            |
| CLASE DE ASUNTO                                      | PETICIONES   | QUEJAS    | RECLAMOS   | SUGERENCIAS | DENUNCIAS | CONSULTAS | TOTAL        |
| Aspectos de Contratación                             | 0            | 0         | 0          | 0           | 0         | 0         | 0            |
| Aspectos de Personal                                 | 0            | 0         | 0          | 0           | 0         | 0         | 0            |
| Aspectos de Salud                                    | <b>1.041</b> | <b>69</b> | <b>551</b> | <b>0</b>    | <b>0</b>  | <b>61</b> | <b>1.722</b> |
| Orden Público - Operaciones                          | 0            | 0         | 0          | 0           | 0         | 0         | 0            |
| Servicio Militar                                     | 0            | 0         | 0          | 0           | 0         | 0         | 0            |
| Bienes Muebles e Inmuebles                           | 0            | 0         | 0          | 0           | 0         | 0         | 0            |
| Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario | 0            | 0         | 0          | 0           | 0         | 0         | 0            |
| Inteligencia y Contrainteligencia                    | 0            | 0         | 0          | 0           | 0         | 0         | 0            |
| Aspectos financieros - Nominas                       | 0            | 0         | 0          | 0           | 0         | 0         | 0            |
| Incorporación Cursos                                 | 0            | 0         | 0          | 0           | 0         | 0         | 0            |
| Aspectos de Vivienda                                 | 0            | 0         | 0          | 0           | 0         | 0         | 0            |
| Atención al Usuario                                  | 0            | 0         | 0          | 0           | 0         | 0         | 0            |
| Administración y Logística                           | 0            | 0         | 0          | 0           | 0         | 0         | 0            |
| Control Comercio de Armas                            | 0            | 0         | 0          | 0           | 0         | 0         | 0            |
| Aspectos Prestacionales                              | 0            | 0         | 0          | 0           | 0         | 0         | 0            |
| Varios                                               | 0            | 0         | 0          | 0           | 0         | 0         | 0            |

#### Hospital Militar Central

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

Página 9 de 17

CA-CORE-PR-01-FT-05 V3

|              |              |           |            |          |          |           |              |
|--------------|--------------|-----------|------------|----------|----------|-----------|--------------|
| <b>Total</b> | <b>1.041</b> | <b>69</b> | <b>551</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>61</b> | <b>1.722</b> |
|--------------|--------------|-----------|------------|----------|----------|-----------|--------------|

Fuente: Base de datos ATUS IV Trimestre 2023

### Análisis de la Información:

En la Tabla N° 5 se clasifican las solicitudes que llegan de acuerdo con las clases de asunto, donde para el caso del Hospital Militar Central, corresponde a aspectos de salud, siendo el mayor número de solicitudes en la Entidad para el presente periodo, clasificadas como Peticiones **1.041**, seguidas por Reclamos **551**, Quejas **69** y por último Consultas **61**, para un total de **1.722**.

## 4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Tabla N° 6 Solicitudes Recibidas por Medio de Recepción

| <b>MEDIO DE RECEPCIÓN</b> | <b>TOTAL</b> | <b>%</b>   |
|---------------------------|--------------|------------|
| Correo Electrónico        | 1.213        | 69         |
| Presencial                | 183          | 10         |
| Línea Gratuita            | 0            | 0          |
| Línea Directa             | 0            | 0          |
| Internet: Redes Sociales  | 0            | 0          |
| Internet: Sitio Web       | 284          | 16         |
| Internet: Chat            | 0            | 0          |
| Empresas de Mensajería    | 85           | 5          |
| Fax (Consulta Externa)    | 0            | 0          |
| <b>TOTAL</b>              | <b>1.765</b> | <b>100</b> |

Fuente: Base de datos ATUS IV Trimestre 2023

### Análisis de la Información:

En la Tabla N° 6 se clasifican las solicitudes de acuerdo al canal de recepción, observando que en el cuarto trimestre los usuarios de la Entidad utilizaron con más frecuencia el correo electrónico con **1.213** solicitudes de este tipo que representa el 69%, seguido de **284** por internet sitio web que corresponde al 16%, en tercer lugar se encuentran **183** solicitudes presentadas a través del medio presencial, que son radicadas directamente por los usuarios en el Área de Registro y Correspondencia, y que corresponde al 10%, y por último las allegadas por correo certificado con **85** solicitudes equivalentes al 5%, y a las cuales el Área de Atención al Usuario les dio el trámite y respuesta oportuna al usuario.

## 4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO. (MULTICANALES)

Tabla N° 7 Canales Adicionales en la Atención

| MEDIO DE RECEPCIÓN                                                                                                                                            | TOTAL  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Urna de Cristal                                                                                                                                               | 0      |
| Línea Anticorrupción                                                                                                                                          | 0      |
| Buzón de Sugerencias                                                                                                                                          | 0      |
| Atención Presencial (Digiturno Atención al Usuario)                                                                                                           | 1.412  |
| Atención Telefónica                                                                                                                                           | 0      |
| Contac Center (Citas Asignadas)                                                                                                                               | 26.207 |
| Foros                                                                                                                                                         | 0      |
| Otros: solicitudes citas correo institucional<br>Consulta Externa:<br><a href="mailto:asignacioncitas@homil.gov.co">asignacioncitas@homil.gov.co</a> : 26.097 | 32.631 |

|                                                                                                                      |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Imágenes Diagnósticas:<br><a href="mailto:citas.resonancias@homil.gov.co">citas.resonancias@homil.gov.co</a> : 6.534 |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Fuente: Estadísticas IV Trimestre 2023 SUITE VISION Hospital Militar Central

### Análisis de la Información:

En la Tabla N° 7 se muestran los Canales Adicionales en la Atención, donde se clasifican los medios de recepción, evidenciando que, para el cuarto trimestre del 2023, a través del Contac Center, tanto para voz y correo electrónico, se atendieron **26.207** solicitudes y para la atención presencial **1.412**.

Así mismo, se atendieron **32.631** citas a través del correo institucional, donde 26.097 fueron de Consulta Externa y 6.534 de Imágenes Diagnósticas.

### Atenciones por Diferentes Canales IV Trimestre - 2023

|                                                                             |         |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------|
| <input type="checkbox"/> <b><u>Presencial:</u></b>                          |         |
| Atención al Usuario                                                         | 1.412   |
| Asignación de citas Consulta Externa incluye enlaces Militares              | 89.158  |
| Asignación de citas de Imágenes Diagnósticas                                | 6.534   |
| Atenciones en Urgencias                                                     | 13.694  |
| Resultados de Laboratorio Clínico                                           | 34      |
| Resultados Estudios Patología                                               | 1.258   |
| Admisiones                                                                  | 3.642   |
| Hemocomponentes Transfundidos                                               | 1.876   |
| Egresos Hospitalarios                                                       | 3.835   |
| Fórmulas dispensadas a cargo de DIGSA Pacientes Hospitalizados              | 165.382 |
| Intervenciones Quirúrgicas                                                  | 3.470   |
| <input type="checkbox"/> <b><u>Telefónico:</u></b>                          |         |
| Citas Imágenes Diagnósticas                                                 | 0       |
| Contac Center                                                               | 26.207  |
| <input type="checkbox"/> <b><u>Electrónico: Correos Institucionales</u></b> |         |
| Atención al Usuario                                                         | 1.213   |

#### Hospital Militar Central

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

Página 12 de 17

CA-CORE-PR-01-FT-05 V3

|                                                                                      |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Solicitudes de Citas Correo Consulta Externa<br>correo: asignacioncitas@homil.gov.co | 26.097 |
| Asignación de Citas Imágenes Diagnósticas<br>correo: citas.resonancias@homil.gov.co  | 6.534  |
| <input type="checkbox"/> <b>Página Web</b>                                           |        |
| PQRSDF Atención al Usuario                                                           | 284    |
| Asignación de Citas Consulta Externa página web                                      | 101    |
| Resultados Laboratorio Clínico por página web                                        | 61.276 |
| Resultados Patología por página web                                                  | 1.122  |
| Carnés expedidos Banco de Sangre por página web                                      | 19     |

Fuente: Estadísticas IV Trimestre 2023 SUITE VISION Hospital Militar Central

## 5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRSDF

Para el cuarto trimestre, el total de las solicitudes recibidas por el Área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central corresponden a **1.765** discriminadas así: **1.722** PQRSDF y **43** Felicitaciones.

En atención a las **1.041** Peticiones y **61** Consultas recibidas cuya suma equivale a un total de **1.102** solicitudes, se realizó un comparativo frente al trimestre anterior, evidenciando una disminución en cuanto a las Peticiones y Consultas, teniendo en cuenta que para el mes de diciembre por ser temporada navideña, históricamente siempre disminuye el ingreso de solicitudes por parte de los usuarios. Dentro de los motivos más frecuentes con respecto a las Peticiones se encuentran: certificados de discapacidad y/o conceptos médicos para junta médica, solicitud de citas médicas, trámites de autorizaciones, solicitud de apertura y copia de historias clínicas.

Por otra parte, la suma de las Quejas y Reclamos para el cuarto trimestre 2023 corresponden a un total de **620** representando un 35% de las PQRSDF de este periodo.

Con respecto a las **69** Quejas presentadas a la Entidad en este período 2023, se evidencia un aumento respecto al trimestre anterior, donde el principal motivo que da lugar a esta no conformidad es por el trato deshumanizado de forma bidireccional, tanto de usuarios y sus familias a funcionarios del área asistencial y administrativa, y viceversa. Para el caso de los **551** Reclamos allegados a la Entidad, se puede establecer que se presentó una disminución con respecto al trimestre anterior,

### Hospital Militar Central

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

Página 13 de 17

CA-CORE-PR-01-FT-05 V3

entendiéndose como “*reclamo la no conformidad sobre el incumplimiento del servicio público*”, esto se dio por: falta de oportunidad en la asignación de citas de forma presencial y por el Contact Center, aclarando que dentro de estos reclamos se encuentran incluidos los 400 allegados por la Superintendencia Nacional de Salud que en su mayoría corresponden a: realización de exámenes y/o procedimientos quirúrgicos, autorizaciones de los dispensarios y solicitud de citas médicas.

En cuanto a las Felicitaciones, la Entidad recibió **43**, dentro de los principales motivos manifestados por los usuarios se encuentran la atención médica recibida y calidad humana de los profesionales de la salud. De lo anterior se evidencia, que el comparativo entre el presente trimestre con el anterior, hubo una disminución en las PQRSD; sin embargo, se sigue observando que la mayoría de Peticiones es por tema de agendamiento de citas por todos los canales de atención.

## 6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

### 6.1 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Tabla N° 8 Medición de la Satisfacción

| TRÁMITES / SERVICIOS<br>EVALUADOS EN EL<br>PERÍODO | NÚMERO DE<br>PERSONAS QUE<br>PARTICIPAN EN LA<br>EVALUACIÓN | <b>CALIFICACIÓN</b>                                                        |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
|                                                    |                                                             | <b>EXCELENTE (4,5 a 5)</b>                                                 |
|                                                    |                                                             | <b>BUENO (3,5 a 4,5)</b>                                                   |
|                                                    |                                                             | <b>REGULAR (2,5 a 3,5)</b>                                                 |
|                                                    |                                                             | <b>MALO ( 1 a 2,5)</b>                                                     |
| Consulta Externa                                   | 516                                                         | Regular ( Calificación 1, 2 y 3):19<br>Excelente (calificación 4 y 5): 497 |
| Hospitalización                                    | 300                                                         | Regular ( Calificación 1, 2 y 3): 3<br>Excelente (calificación 4 y 5): 297 |
| Imágenes<br>Diagnósticas                           | 264                                                         | Regular ( Calificación 1, 2 y 3):5<br>Excelente (calificación 4 y 5): 259  |
| Urgencias                                          | 213                                                         | Regular (Calificación 1, 2 y 3):2                                          |

| TRÁMITES / SERVICIOS<br>EVALUADOS EN EL<br>PERÍODO | NÚMERO DE<br>PERSONAS QUE<br>PARTICIPAN EN LA<br>EVALUACIÓN | CALIFICACIÓN                                                                       |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                    |                                                             | EXCELENTE (4,5 a 5)<br>BUENO (3,5 a 4,5)<br>REGULAR (2,5 a 3,5)<br>MALO ( 1 a 2,5) |
|                                                    |                                                             | Excelente (calificación 4 y 5): 211                                                |
| Banco de Sangre                                    | 21                                                          | Regular ( Calificación 1, 2 y 3): 0<br>Excelente (calificación 4 y 5): 21          |
| Laboratorio                                        | 600                                                         | Regular ( Calificación 1, 2 y 3): 15<br>Excelente (calificación 4 y 5): 585        |
| Cirugía                                            | 27                                                          | Regular ( Calificación 1, 2 y 3): 0<br>Excelente (calificación 4 y 5): 27          |
| Hospitalización<br>Pediatria                       | 75                                                          | Regular ( Calificación 1, 2 y 3): 0<br>Excelente (calificación 4 y 5): 75          |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>2.016</b>                                                | <b>Calificación Promedio Excelente:<br/>4.94</b>                                   |

Fuente: Encuestas de Satisfacción ATUS IV Trimestre 2023

### Análisis de la Información:

En la Tabla N° 8 se evidencia que el Hospital Militar Central aplica mensualmente la encuesta de percepción de satisfacción del usuario de forma presencial, donde por medio de este instrumento se miden los factores con mayor y menor nivel de satisfacción, mediante la escala de 1 a 5, siendo 1 pésimo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 excelente. Lo anterior establece mecanismos de participación ciudadana, los cuales promueven una comunicación activa y permanente entre los usuarios y la Alta Dirección.

Este instrumento se aplica a los servicios de Consulta Externa, Hospitalización, Imágenes Diagnósticas, Urgencias, Banco de Sangre, Laboratorio Clínico y Cirugía; donde para el cuarto trimestre de 2023, de los **2.016** encuestados, se evidencia una

#### Hospital Militar Central

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

Página 15 de 17

CA-CORE-PR-01-FT-05 V3

calificación excelente, con un total de 1.972 personas que calificaron entre 4 y 5 los servicios prestados; y 44 usuarios que calificaron entre 1 y 3 los servicios.

## 6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO

Tabla N° 9 Pronunciamientos Recibidos en el Período

| CONCEPTOS FAVORABLES                             | CANTIDAD |
|--------------------------------------------------|----------|
| Felicitaciones                                   | 46       |
| Opiniones positivas                              | 0        |
| Agradecimientos                                  | 0        |
| Calificación positiva de percepción del servicio | 977      |

Fuente: Base de datos PQRSDF, Encuestas de Satisfacción ATUS IV Trimestre 2023

| CONCEPTOS DESFAVORABLES                          | CANTIDAD |
|--------------------------------------------------|----------|
| Quejas                                           | 44       |
| Reclamos                                         | 423      |
| Calificación negativa de percepción del servicio | 317      |

Fuente: Base de datos PQRSDF, Encuestas de Satisfacción ATUS IV Trimestre 2023.

## Análisis de la Información:

En las tablas anteriores se evidencia lo siguiente:

*Pronunciamientos Favorables:* Los usuarios presentaron por los diferentes canales de atención de PQRSDF, **46** conceptos favorables.

En cuanto a la calificación positiva de percepción del servicio, **977** usuarios calificaron los servicios como conceptos favorables, los cuales fueron identificados por los encuestados durante la prestación del servicio, tales como: la amabilidad y responsabilidad del personal, profesionalismo de los médicos, las excelentes instalaciones y la atención del personal de enfermería.

*Conceptos Desfavorables:* Se observa que los conceptos desfavorables que se recibieron en este mismo periodo corresponden a **44** Quejas y **423** Reclamos.

Respecto a la calificación negativa de la percepción de los servicios corresponde a **317** usuarios encuestados, quienes manifiestan como aspectos a mejorar los siguientes: agilidad en la pronta respuesta del Contact Center y disponibilidad de agendas, amplitud y comodidad en las salas de espera, entre otros.

Es de gran importancia indicar que, en la encuesta de percepción aplicada, un usuario puede presentar conceptos favorables y desfavorables o un solo concepto o no presentar ninguno.

Atentamente,



**Capitán Yuli Katherine Castro Riaño**

Oficial Superior en Comisión Administrativa Permanente en la Administración Pública  
Área Atención al Usuario