



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

INFORME DIRECTIVA MINISTERIAL
Nº422222 IV TRIMESTRE DE 2024



Informe Directiva Ministerial N° 422222 de 2016

IV TRIMESTRE 2024

Mayor General

Carlos Alberto Rincón Arango

Director General de Entidad Descentralizada Adscrita al Sector Defensa

HOSPITAL MILITAR CENTRAL

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 2 de 47

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



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.

Hospital Militar Central

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

Página 3 de 47

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



TABLA DE CONTENIDO

A	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	6
1.	ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES	6
1.1	PERIODO ANTERIOR	6
1.2	PERIODO ACTUAL	6
1.3	GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS	7
2	RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE	7
3	SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO	8
4.	SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN	9
4.1	CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	10
5.	ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS	12
6.	IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS	13
6.1	MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN	13
6.2	PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO	15
B	DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA	16
1	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	16
2.	RENDICIÓN DE CUENTAS	19
3	VEEDURIAS CIUDADANAS ATENCIÓN AL USUARIO	19
4	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS	23
5	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	23
6	PLAN DE ACCIÓN	24
7	PLAN DE ADQUISICIONES	25
8	PROYECTOS DE INVERSIÓN	25
C.	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	26
1.	ESTRATEGIA DE GOBIERNO DIGITAL	26
1.1	TIC PARA EL ESTADO	26
1.2	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	42
1.3	TIC PARA LA SOCIEDAD	44



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
TABLA N°10	INTERACCIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS MEDIANTE LOS CANALES DE ATENCIÓN
TABLA N°11	AVANCE CICLO DE FUNCIONAMIENTO DEL MODELO DE OPERACIÓN (PHVA)



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 y Relacionamento Ciudadano, la cual también tiene a cargo el manejo, direccionamiento y traslado de las PQRSDF, 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 2024

RECIBIDAS TOTAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	N° DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
1.729	1.729	165	0	0

Fuente: Fuente: Base de datos ATUS IV Trimestre 2024

Análisis de la Información:

En la Tabla N° 1 se evidencia que durante el cuarto trimestre del año 2024, se recibieron **1.729** PQRSDF de las cuales quedaron resueltas la totalidad en los tiempos de Ley, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente (Ley 1755 de 2015).

1.2 PERIODO ACTUAL

Tabla N° 2 Periodo Actual IV Trimestre 2024

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
2.839	2.674	0	0	0

Hospital Militar Central

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



Fuente: Base de datos ATUS IV Trimestre 2024

Análisis de la Información:

En la Tabla N° 2 se identifica que el Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano recibió por los diferentes canales **2.839** solicitudes, que fueron tramitadas a las áreas correspondientes, para darle respuesta en los términos de Ley; así mismo, para el periodo actual se evidencia que **165** solicitudes están pendientes por resolver, debido a que llegaron finalizando el mes de diciembre y se encuentran dentro de los tiempos establecidos para dar contestación.

1.3 GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

Tabla N° 3 Gestión de PQRS Vencidas

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Hospital Militar Central	0	0
TOTAL	0	0

Fuente: Base de datos AIUS IV Trimestre 2024

Análisis de la Información:

En la Tabla N° 3 se evidencia que el Área de Atención al Usuario Relacionamento Ciudadano 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
Hospital Militar Central	2.592	152	44	2	0	0	2.790

Fuente: Base de datos ATUS IV Trimestre 2024

Hospital Militar Central

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



Análisis de la Información:

En el cuarto trimestre del 2024, las solicitudes recibidas por el Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano del Hospital Militar Central corresponden a un total de **2.839** discriminadas así: **2.790** PQRSD y **49** Felicitaciones.

Del total de PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre del 2024, se relacionan **2592** peticiones correspondientes al 91.3%, **44** reclamos que constituyen el 1.5%, **152** quejas que representa el 5.4% y **2** sugerencias que corresponden al 0.1%.

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
Aspectos de Contratación	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos de Personal	0	0	0	0	0	0	0
Aspectos de Salud	2.592	152	44	2	0	0	2.790
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

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 8 de 47

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



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
Total	2.592	152	44	2	0	0	2.790

Fuente: Base de datos ATUS IV Trimestre 2024

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 **2.592**, seguidas por Reclamos **44**, Quejas **152**, Consultas **0**, y Sugerencias **2**, para un total de **2792**.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Tabla N° 6 Solicitudes Recibidas por Medio de Recepción.

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
Correo Electrónico	1.269	44.7%
Presencial	377	13.3%
Línea Gratuita	0	0
Línea Directa	0	0
Internet: Redes Sociales	0	0
Internet: Sitio Web	1.193	42.0%
Internet: Chat	0	0
Empresas de Mensajería	0	0
Fax (Consulta Externa)	0	0
TOTAL	2.839	100 %

Fuente: Base de datos ATUS IV Trimestre 2024

Hospital Militar Central

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

Página 9 de 47

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



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 **1.269** solicitudes de este tipo que representa el 44.7%, seguido de **1.193** por internet sitio web que corresponde al 42.0%, en cuarto lugar se encuentran **377** 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 13.3% 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)	0
Atención Presencial citas médicas	52.258
Contac Center (Citas Asignadas Telefónicas)	19.758
Otros: solicitudes citas correo institucional gestioncitasmedicas@homil.gov.co	20.908
Portal Web a través de la página www.hospitalmilitar.gov.co ingresando en opción "Atención y servicios a la ciudadanía", seguido de "NUEVO portal del paciente", realizar registro si no lo tiene y posteriormente en "Citas médicas especialistas". Este medio se encuentra habilitado todos los días de la semana.	1.806

Fuente: Estadísticas IV Trimestre 2024 SUITE VISION Hospital Militar Central

Análisis de la Información:

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 10 de 47

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



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 2024, a través del Contac Center, tanto para voz y correo electrónico, se asignaron **42.472** citas.

Atenciones por Diferentes Canales IV Trimestre 2024

Presencial	
Asignación de citas Consulta Externa incluye enlaces Militares	99.214
Asignación de citas de Imágenes Diagnósticas	6.914
Atenciones en Urgencias	13.458
Resultados de Laboratorio Clínico	0
Resultados Estudios Patología	0
Admisiones	4.020
Hemocomponentes Transfundidos	2.140
Egresos Hospitalarios	5.512
Fórmulas dispensadas a cargo de DIGSA	199.440
Pacientes Hospitalizados	
Intervenciones Quirúrgicas	3.905
Telefónico	
Citas Imágenes Diagnósticas	762
Contac Center	20.520
Electrónico: Correos Institucionales	
Atención al Usuario	1.269
Solicitudes de Citas Correo Consulta Externa correo: gestioncitasmedicas@homil.gov.co	22.147
Asignación de Citas Imágenes Diagnósticas correo: gestioncitasmedicas@homil.gov.co	1.239
Página Web	
PQRSDF Atención al Usuario	1.193
Asignación de Citas Consulta Externa página web	1.806
Resultados Laboratorio Clínico por página web	71.323
Resultados Patología por página web	196
Carnés expedidos Banco de Sangre por página web	21

Fuente: Estadísticas IV Trimestre 2024 SUITE VISION Hospital Militar Central

Hospital Militar Central

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



5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

Para el cuarto trimestre, el total de las solicitudes recibidas por el Área de Atención al Usuario Relacionamento Ciudadano del Hospital Militar Central corresponden a **2839** discriminadas así: **2.790** PQRS y **49** Felicitaciones.

En atención a las **2.595** Peticiones y **0** Consultas recibidas cuya suma equivale a un total de **2.595** solicitudes, se realizó un comparativo. 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 de 2024 corresponden a un total de **196** representando un **6.9%** de las PQRSDF de este periodo.

Con respecto a las **152** Quejas presentadas a la Entidad en este período 2024, 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 **44** Reclamos allegados a la Entidad, se puede establecer que se presentó una disminución con respecto al trimestre anterior, 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.

En cuanto a las Felicitaciones, la Entidad recibió **49**, 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 PQRSDF; sin embargo, se sigue observando que la mayoría de peticiones están relacionadas con el 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 EVALUADOS EN EL PERÍODO	NÚMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN	TOTAL IV TRIMESTRE 2024
		EXCELENTE (4,5 a 5) BUENO (3,5 a 4,5) REGULAR (2,5 a 3,5) MALO (1 a 2,5)	
Consulta Externa	516	EXCELENTE (5)	2
		BUENO (4)	509
		REGULAR (3)	5
		MALO (1 a 2)	0
Hospitalización	300	EXCELENTE (5)	0
		BUENO (4)	295
		REGULAR (3)	5
		MALO (1 a 2)	0
Imágenes Diagnósticas	264	EXCELENTE (5)	0
		BUENO (4)	262
		REGULAR (3)	2
		MALO (1 a 2)	0
Urgencias	213	EXCELENTE (5)	3
		BUENO (4)	208
		REGULAR (3)	2
		MALO (1 a 2)	0
Banco de Sangre	21	EXCELENTE (5)	21
		BUENO (4)	0
		REGULAR (3)	0
		MALO (1 a 2)	0
Laboratorio	600	EXCELENTE (5)	7

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868



		BUENO (4)	590
		REGULAR (3)	3
		MALO (1 a 2)	0
Cirugía	27	EXCELENTE (5)	0
		BUENO (4)	27
		REGULAR (3)	0
		MALO (1 a 2)	0
Hospitalización Pediatría	75	EXCELENTE (5)	1
		BUENO (4)	74
		REGULAR (3)	0
		MALO (1 a 2)	0
TOTAL	2016		2016

Fuente: Encuestas de Satisfacción ATUS IV Trimestre 2024

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 2024, de los 2.016 encuestados, se evidencia una calificación excelente para un total de 34 usuarios, para calificación buena se evidencia un total de 1,965 usuarios, para calificación regular se identificaron 17 usuarios y finalmente para calificación malo se identificaron 0 usuarios que dieron utilización del servicio.

Hospital Militar Central

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



6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO

Tabla N° 9 Pronunciamentos Recibidos en el Período

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	37
Opiniones positivas	0
Agradecimientos	0
Calificación positiva de percepción del servicio	2.014

Fuente: Base de datos PQRSDF, Encuestas de Satisfacción ATUS IV Trimestre 2024

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Quejas	73
Reclamos	552
Calificación negativa de percepción del servicio	2

Fuente: Base de datos PQRSDF, Encuestas de Satisfacción ATUS IV Trimestre 2024.

Pronunciamentos Favorables: Los usuarios presentaron por los diferentes canales de atención de PQRSDF, **1.165** conceptos favorables, donde se encuentran relacionadas **37** felicitaciones. En cuanto a la calificación positiva de percepción del servicio, **2.014** 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 **73** Quejas y **578** Reclamos.

Respecto a la calificación negativa de la percepción de los servicios corresponde a **2** 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.

Hospital Militar Central

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