



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

**INFORME MES DE ENERO DEL AÑO 2025 DE LAS PQRSDF, PARA
IDENTIFICAR LAS CAUSAS Y ESTABLECER LOS PLANES DE MEJORA A
QUE HAYA LUGAR**



**INFORME MES DE ENERO DEL AÑO 2025 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 14

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



1. Avances

El informe de PQRSDF para el mes de Enero del año 2025, 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 PQRSD por Fuerzas

Tipo de Solicitud	Armada Nacional	Dirección General de Sanidad Militar	Ejército Nacional	Fuerza Aérea Colombiana	Hospital Militar Central	Ministerio de Defensa	No registra	Particular	Total general
Petición	42	9	478	73	2	1	1	164	770
Felicitación / Agradecimiento	3		10	3				2	18
Queja	1		24	1	2		5	8	41
Sugerencia			2						2
Total general	46	9	514	77	4	1	6	174	831

Fuente: Base de datos AURC Mes de Enero 2025

En la tabla No. 1., Se presenta la clasificación de las PQRSDF para el mes de Enero 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 514 solicitudes correspondientes al (61.9%), seguido de Fuerza Aérea con 77 que representan el (9.3%), Armada Nacional con 46 que corresponden al (5.5%), Particular con 174 que corresponde al (20.9%), funcionarios del Hospital Militar Central con 4 que corresponden al (0.5%) Dirección General de Sanidad 9 que corresponden al (1.1%), 6 que no registran fuerza que corresponden al (0.7%), Ministerio de Defensa 1 que corresponden al (0.1%) 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 Relacionamento Ciudadano atendió 831 PQRSDF, de las cuales 826 fueron cargadas al área, 3 fueron remitidas desde subdirección administrativa (Servicio Hotelería), 1 Subdirección de Finanzas (Facturación) para realizar seguimiento y 1 Interna desde el departamento de Enfermería, distribuidas por tipo de solicitud de la siguiente forma:

Hospital Militar Central

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



Tipo de solicitud	Número de PQRSDF	Porcentaje
Petición	770	92.7%
Felicitación / Agradecimiento	18	2.2%
Queja	41	4.9%
Sugerencia	2	0.2%

Cabe resaltar que a través de la plataforma SUPERSALUD, se recibieron y gestionaron 202 peticiones por solicitud de citas, programación de Cx y procedimientos especializados.



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

Tipo de Solicitud	No Aplica	Unidad Clínico 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	Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	Total general
Petición	71	11	63	52	431	28	58	30	2	3	2	12	7	770
Felicitación / Agradecimiento	7	1			7		3							18
Queja	26		1	4	8		2							41
Sugerencia	1				1									2
Total general	105	12	64	56	447	28	63	30	2	3	2	12	7	831

Fuente: Base de datos AURC Mes de Enero 2025

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 25 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 446 de los requerimientos, de los cuales 420, correspondieron a peticiones relacionadas con asignación de citas.

La unidad de Apoyo Diagnóstico Terapéutico, con 64 donde 53 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 Ejercito	Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Damas protectoras	Total general
Petición	1	2	1	1	5
Total general	1	2	1	1	5

Fuente: Base de datos AURC del Mes de Enero 2025

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 SANIDAD MILITAR DGSM**

Se envió 1 requerimiento

- **DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO:**

Se enviaron 2 requerimientos



- **DIRECCIÓN DE SANIDAD FUERZA AÉREA**

Se envió 1 requerimiento

- **DAMAS PROTECTORAS**

Se envió 1 requerimiento

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	Sugerencia	Total general
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)	2	18			20
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	17		26		43
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	45			2	47
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)	704				704
Pertinencia (Urgencias)	1		15		16
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	1				1
Total general	770	18	41	2	831

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 Enero 2025

En la tabla No. 4, se identifica que los atributos afectados con mayor frecuencia para el mes de Enero de 2025, clasificados de la siguiente manera:

Accesibilidad	704 PQRSDF	84.7%
Seguridad	43 PQRSDF	5.2%
Oportunidad	47 PQRSDF	5.7%

Tabla No 5. Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Sugerencia	Total general
Correo Electrónico	354	5	12		371
Internet: Sitio Web	368	2	14		384
Radicados	48	11	15	2	76
Total general	770	18	41	2	831

Fuente: Base de datos AURC Mes de Enero 2025

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 recibieron 371 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 384 de las PQRSDF, presentando una disminución 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 76 de las PQRSDF, presentando una disminución comparado con las recibidas en el mes anterior.

Hospital Militar Central

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

Página 3 de 14

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



Tabla No 6. Clasificación de PQRSDF

Meses	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Sugerencia	Total general
Enero	770	18	41	2	831
Total general	770	18	41	2	831

Fuente: Base de datos AURC Mes de Enero 2025

En la tabla 6. Se realiza la clasificación del número de solicitudes allegadas en el mes de enero al Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano, las cuales correspondieron a un total 831 PQRSDF recibidas, evidenciando un incremento del 1.58% con respecto al mes anterior.

Tabla No 7. Tiempos de respuesta de PQRSDF

Tipo de Solicitud	Cantidad	Tiempo mínimo de respuesta (días)	Tiempo máximo de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)
Petición	770	1	15	5
Felicitación / Agradecimiento	18	1	14	5
Queja	41	1	15	5
Sugerencia	2	1	14	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	Enero
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	17

Hospital Militar Central

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



3. Certificado de Defunción	PQRD	0
4. Historia Clínica	PQRD	48
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	473
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	3
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	0
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AURC Enero 2025

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 Relacionamento 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.	573
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	238

Fuente: Base de datos AIUS Enero 2025

En la tabla 9, se puede observar que de las 831 PQRSDF ingresadas en el mes de Enero 2025, se excluyeron 15 felicitaciones y 5 requerimientos remitidos por competencia.

De las 811 PQRSDF, 573 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, con apoyo de la oficina de comunicaciones estratégicas se realiza la divulgación de los derechos y deberes a través de piezas informativas.
---	--

Hospital Militar Central

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

Página 5 de 14

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



2	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.
3	Asistencia a la reunión presencial programada por la DIGSA para seguimiento líneas de acción ATEUS, el día 23 de enero del 2024.
4	Capsula informativa dando a conocer los canales de atención presencial y virtual para interponer PQRSDF, al igual que socialización de estrategias diseñadas para la orientación y acompañamiento a los usuarios en la gestión de trámites internos.

Atentamente,

Capitán Karina Teleri Soto Pérez

Jefe del área de Atención al Usuario y Relacionamento al Ciudadano Oficial en comisión administrativa Permanente en la Administración Pública Hospital Militar Central

Elaboró:

Ana María Barrios Hoyos
Área de atención al usuario y Relacionamento
Ciudadano
Trabajadora social

Aprobó:

Capitán Karina Teleri Soto Pérez
Jefe del área de Atención al Usuario y
Relacionamento al Ciudadano Oficial en
comisión administrativa Permanente en la
Administración Pública Hospital Militar Central

Hospital Militar Central

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

Página 6 de 14

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