



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

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



**INFORME MES DE FEBRERO 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 Febrero 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	No registrada	Particular	Total general
Petición	42	7	460	51	6	2	148	716
Felicitación / Agradecimiento	6		17	5	1		2	31
Queja	5		52	7	4	2	4	74
Sugerencia			1					1
Total general	53	7	530	63	11	4	154	822

Fuente: Base de datos AURC Mes de Febrero 2025

En la tabla No. 1., Se presenta la clasificación de las PQRSDF para el mes de Febrero del presente año, realizando una distribución por Fuerzas y otras Entidades, así:

Los usuarios pertenecientes al Ejército Nacional radicarón el mayor número de PQRSDF; presentaron 530 solicitudes correspondientes al (64.5%), seguido de particulares con 154 que corresponde al (18.7%), Fuerza Aérea con 63 que representan el (7.7%), Armada Nacional con 53 que corresponden al (6.4%), funcionarios del Hospital Militar Central con 11 que corresponden al (1.3%) Dirección General de Sanidad 7 que corresponden al (0.9%), 4 que no registran fuerza que corresponden al (0.5%), 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 822 PQRSDF, de las cuales 818 fueron cargadas al área, 3 fueron remitidas desde la Subdirección Medica y 1 desde la Oficina de Control Interno Disciplinario para realizar seguimiento

Hospital Militar Central

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



o emitir respuesta de acuerdo al caso, distribuidas por tipo de solicitud de la siguiente forma:

Tipo de solicitud	Número de PQRSDF	Porcentaje
Petición	716	87.1%
Felicitación / Agradecimiento	31	3.8%
Queja	74	9.0%
Sugerencia	1	0.1%

Cabe resaltar que a través de la plataforma SUPERSALUD, se recibieron y gestionaron 164 peticiones por solicitud de citas, programación de Cx, inconformidad con la atención 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	Unidad de Informática	Total general
Petición	66	17	62	45	387	23	86	8	1	21	716
Felicitación / Agradecimiento	6				20		5				31
Queja	16	4	1		23	1	29				74
Sugerencia					1						1
Total general	88	21	63	45	431	24	120	8	1	21	822

Fuente: Base de datos AURC Mes de Febrero 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 431 de los requerimientos, de los cuales 392, correspondieron a Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información), Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades) y Pertinencia (Urgencias).

La unidad de Apoyo Diagnóstico Terapéutico, con 63 donde 62 corresponden a Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información) y Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)

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	Total general
Petición	1	1	2	4
Total general	1	1	2	4

Fuente: Base de datos AURC del Mes de Febrero 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 recepcionó 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 1 requerimientos

- **DIRECCIÓN DE SANIDAD FUERZA AÉREA**

Se envió 2 requerimientos

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)		31			31
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)			66		66
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	67		2	1	70
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)	645		3		648
Pertinencia (Urgencias)	4		3		7
Total general	716	31	74	1	822

Fuente: Base de datos AURC Mes de Febrero 2025

• **Hospital Militar Central**

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



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

Accesibilidad	648 PQRSDf	78.8%
Seguridad	66 PQRSDf	8.0%
Oportunidad	70 PQRSDf	8.5%

Tabla No 5. Medios de Recepción PQRSDf

Medios de Recepción	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Sugerencia	Total general
Correo Electrónico	323	9	26		358
Internet: Sitio Web	360	3	24		387
Radicados	28	19	24	1	73
Interna (Control Doc)	4				4
Total general	716	31	74	1	822

Fuente: Base de datos AURC Mes de Febrero 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 358 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 387 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 73 de las PQRSDf, presentando una disminución comparado con las recibidas en el mes anterior.
- **Interna (Control Doc):** A través de Control Doc se recibieron 4 requerimientos internos.

Hospital Militar Central

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



Tabla No 6. Clasificación de PQRSDF

Meses	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Sugerencia	Total general
Febrero	716	31	74	1	822
Total general	716	31	74	1	822

Fuente: Base de datos AURC Mes de Febrero 2025

En la tabla 6. Se realiza la clasificación del número de solicitudes allegadas en el mes de febrero al Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano, las cuales correspondieron a un total 822 PQRSDF recibidas, evidenciando una disminución de 1.08% 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	716	1	15	5
Felicitación / Agradecimiento	31	1	14	5
Queja	74	1	15	5
Sugerencia	1	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	Febrero
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	7
3. Certificado de Defunción	PQRD	0

Hospital Militar Central

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



4. Historia Clínica	PQRD	45
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	456
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	5
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	0
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AURC Febrero 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.	508
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	279

Fuente: Base de datos AIUS Febrero 2025

En la tabla 9, se puede observar que de las 822 PQRSDF ingresadas en el mes de Febrero 2025, se excluyeron 31 felicitaciones y 4 requerimientos remitidos por competencia.

De las 822 PQRSDF, 508 están relacionadas con trámites asistenciales, tales como: asignación de cita médica y programación de exámenes diagnósticos para la prestación de servicios en salud y 279 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	Reunión mensual de ASUHOSMIL el día 28 febrero de 2025.
2	En el marco de la divulgación de derechos y deberes, se lleva a cabo la capacitación de Derechos y Deberes en Salud a través de la plataforma Google Meet dirigida a todos los funcionarios del Hospital Militar Central, a dicha capacitación se conectaron 22 participantes, el día 20 febrero 2025.

Hospital Militar Central

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



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 el día 12 febrero de 2025.
4	Asistencia a la reunión virtual programada por la DIGSA para seguimiento líneas de acción ATEUS, el día 11 febrero de 2025.

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