



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

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



**INFORME MES DE MARZO 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 17

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.....	5
Tabla N° 9. Consolidado de trámites asistenciales y administrativos.....	5
Tabla N° 10. Unidades con mayor demanda.....	6
Tabla N° 11. Unidades con menor demanda.....	6
5. Dirección General de Sanidad Militar	7
Materialización riesgo PQRSR Febrero 2025	7
Superintendencia Nacional de Salud.....	7
Modulo Web Dirección General de Sanidad Militar	8

Hospital Militar Central

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



1. **Avances**

El informe de PQRSDF para el mes de Marzo 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	5	384	62	1			119	613
Felicitación / Agradecimiento			17	2		1		3	23
Queja	2		28	3			1	5	39
Total general	44	5	429	67	1	1	1	127	675

Fuente: Base de datos AURC Mes de Marzo 2025

En la tabla No. 1., Se presenta la clasificación de las PQRSDF para el mes de Marzo 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 429 solicitudes correspondientes al (63.6%), seguido de particulares con 127 que corresponde al (18.8%), Fuerza Aérea con 67 que representan el (9.9%), Armada Nacional con 44 que corresponden al (6.5%), Dirección General de Sanidad 5 que corresponden al (0.7%), funcionarios del Hospital Militar Central con 1 que corresponden al (0.1%), 1 que no registra fuerza que corresponden al (0.1%), por ultimo 1 del Ministerio de Defensa representando el (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 675 PQRSDF, 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

Página 6 de 17

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



Tipo de solicitud	Número de PQRSDF	Porcentaje
Petición	613	90.8%
Felicitación / Agradecimiento	23	3.4%
Queja	39	5.8%

Cabe resaltar que a través de la plataforma SUPERSALUD, se recibieron y gestionaron 113 peticiones y 3 quejas 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 Formación y Docencia	Unidad de Informática	Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	Total general
Petición	64	15	115	47	239	18	93	6	2	1	11	2	613
Felicitación / Agradecimiento	9				7		7						23
Queja	6	2	2		8		20	1					39
Total general	79	17	117	47	254	18	120	7	2	1	11	2	675

Fuente: Base de datos AURC Mes de Marzo 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 24 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 254 de los requerimientos, de los cuales 239, 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 117 donde 115 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 de Sanidad Ejercito	Total general
Petición	3	3
Total general	3	3

Fuente: Base de datos AURC del Mes de Marzo 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 DE SANIDAD EJÉRCITO:**

Se enviaron 3 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	Total general
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)	2	23		25
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)			38	38
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	66			66
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)	545			545

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 2 de 17

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



Pertinencia (Urgencias)			1	1
Total general	613	23	39	675

Fuente: Base de datos AURC Mes de Marzo 2025

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

Accesibilidad	545 PQRSDF	80.7%
Oportunidad	66 PQRSDF	9.8%
Seguridad	38 PQRSDF	5.6%

Tabla No 5. Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Total general
Correo Electrónico	355	6	13	374
Internet: Sitio Web	200	1	9	210
Radicados	58	16	17	91
Total general	613	23	39	675

Fuente: Base de datos AURC Mes de Marzo 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 374 de las PQRSDF, presentando un aumento comparada con las recibidas por este canal en el mes anterior.
- **Internet - Sitio Web:** A través de este canal se recibieron 210 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)

Hospital Militar Central

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



- **Radicación:** A través de este canal se registraron de manera presencial por correspondencia, el 91 de las PQRSDF, presentando un aumento comparado con las recibidas en el mes anterior.

Tabla No 6. Clasificación de PQRSDF

Meses	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Total general
Marzo	613	23	39	675
Total general	613	23	39	675

Fuente: Base de datos AURC Mes de Marzo 2025

En la tabla 6. Se realiza la clasificación del número de solicitudes allegadas en el mes de marzo al Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano, las cuales correspondieron a un total 675 PQRSDF recibidas, evidenciando una disminución de 17.8% 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	613	1	15	5
Felicitación / Agradecimiento	23	1	14	5
Queja	39	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.

Hospital Militar Central

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



Tabla No. 8. Información de los 10 trámites.

Información Trámites y Servicios inscritos en página web	Información solicitada	Marzo
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	6
3. Certificado de Defunción	PQRD	0
4. Historia Clínica	PQRD	46
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	341
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	7
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	0
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AURC Marzo 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.	342
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	307

Fuente: Base de datos AIUS Marzo 2025

En la tabla 9, se puede observar que de las 675 PQRSDF ingresadas en el mes de Marzo 2025, se excluyeron 23 felicitaciones y 3 requerimientos remitidos por competencia.

De las 675 PQRSDF, 342 están relacionadas con trámites asistenciales, tales como: asignación de cita médica y programación de exámenes diagnósticos para la prestación de servicios en salud y 307 correspondientes a trámites administrativos, relacionados con certificados nacido vivo, historias clínicas, conceptos médicos, certificados médicos y corrección de fórmulas.

Hospital Militar Central

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



Tabla N° 10. Unidades con mayor demanda

En la tabla 10, se puede observar que entre las unidades con mayor demanda se encuentran:

UNIDADES CON MAYOR DEMANDA					
Unidad	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Total	%
Unidad de Servicios Ambulatorios	239	7	8	254	37.6%
Unidad Médica Hospitalaria	93	7	20	120	17.8%
Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	115	0	2	117	17.3%
No Aplica (Pertenecen directamente a la Subdirección correspondiente)	64	9	6	79	11.7%
Unidad de Apoyo Logístico	47	0	0	47	11.7%
Unidad de Talento Humano	18	0	0	18	2.7%

Para un total de 635 PQRSDf, las cuales representan el 94.1%.

Tabla N° 11. Unidades con menor demanda

En la tabla 11, se puede observar que entre las unidades con menor demanda se encuentran:

UNIDADES CON MENOR DEMANDA					
Unidad	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Total	%

Hospital Militar Central

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



Unidad de Informática	11	0	0	11	1.6%
Unidad Clínico Quirúrgica	15	0	2	17	2.5%
Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	6	0	1	7	1.0%
Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	2	0	0	2	0.3%
Unidad Financiera	2	0	0	2	0.3%
Unidad de Formación y Docencia	1	0	0	1	0.1%

Para un total de 40 PQRSDF, las cuales representan el 5.9%.

5. Dirección General de Sanidad Militar

Mensualmente la DIGSA, realiza auditoria al aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud y al aplicativo web de la Dirección General de Sanidad Militar en relación al comportamiento de cierres de PQRSR durante el mes, a continuación se relaciona el último reporte recibido

Materialización riesgo PQRSR Febrero 2025

Radicado No. 0125002771102/MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR

Superintendencia Nacional de Salud

"En relación al porcentaje de cierre de PQRSR se evidenció que, aunque no se alcanzó el 100% de cumplimiento de los requerimientos es importante destacar que el porcentaje de cierres se encuentra dentro de los términos establecidos y es significativamente alto"

Hospital Militar Central

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



PQRD SUPERSALUD GENERAL	N.º	%
DENTRO DE TERMINOS	96	98%
FUERA DE TERMINOS	2	2%
TOTAL	98	100%

CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	Nº DE RECEPCIÓN	DENTRO DE TÉRMINOS	% DENTRO DE TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	% FUERA DE TÉRMINOS
RIESGO PRIORIZADO	24	23	96%	1	4%
RIESGO SIMPLE	74	73	99%	1	1%

Cabe aclarar que la Oficina de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano, se cuenta con un responsable de este proceso, con el objetivo de dar respuesta oportuna a cada requerimiento interpuesto a través de la plataforma de SUPERSALUD, no obstante, en ocasiones los peticionarios presentan inconformidad con la respuesta suministrada, específicamente con la disponibilidad de las agendas, ya que requieren la prestación de servicios con mayor cercanía; en estos casos los peticionarios cuentan con el recurso de "Reapertura" del requerimiento, en busca de otra respuesta por parte de la entidad, cuando esto sucede la plataforma reabre el caso y aparece como vencimiento tomando la fecha inicial, lo que dificulta el cumplimiento del indicador de respuesta dentro de los términos al 100%

Modulo Web Dirección General de Sanidad Militar

"Con relación al porcentaje de cierre de PQRSR del módulo web de la Dirección General de Sanidad Militar, se evidenció que los requerimientos fueron cerrados dentro de los términos establecidos, así:"

Nº DE PQRD CERRADAS	DENTRO DE TÉRMINOS	% DENTRO DE TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	% FUERA DE TÉRMINOS
84	84	100%	0	0%

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, se están ejecutando capacitaciones mensuales al cliente interno y externo, con el fin de garantizar una atención médica equitativa y respetuosa, Al conocer sus derechos, el
---	---

Hospital Militar Central

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

Página 8 de 17

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



	paciente puede exigir un trato digno, confidencialidad en su información, acceso a tratamientos adecuados y participación en decisiones sobre su salud. Asimismo, al comprender sus deberes, se fomenta una relación de respeto y colaboración con el personal de salud, promoviendo el cumplimiento de tratamientos, el uso responsable de los recursos médicos y el respeto hacia otros pacientes, fortaleciendo la confianza en el sistema de salud y la calidad de la atención.
2	Teniendo en cuenta la desviación del modelo de atención que se viene adelantando en el marco de acreditación de la institución, la Política Pública Distrital de Servicio a La Ciudadanía (PPCSC) y la Política de Participación Social en Salud, Resolución 2063 de 2017 (PPSS), desde el área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano se ha diseñado un plan para la ejecución y cumplimiento de las mismas; la cual contempla como actores principales a los representantes de la Asociación de Usuarios "ASUHOSMIL" y todos los usuarios a los que se les brindan servicios desde la institución.
3	Reunión mensual de ASUHOSMIL el día 26 de marzo del 2025, espacio donde se gestionó, se brindó respuesta a los requerimientos y se realizó seguimiento a los compromisos adquiridos en la reunión del mes febrero 2025. Se contó con presencia de diferentes áreas del Hospital Militar Central, para aclarar inquietudes a los representantes de Asociación de Usuarios "ASUHOSMIL".
4	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 realizada el día viernes 28 de marzo.
5	Asistencia a la reunión virtual programada por la DIGSA para seguimiento líneas de acción ATEUS, el día 13 de marzo del 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 9 de 17

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