



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

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



**INFORME MES DE MAYO 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 20

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. Clasificación de PQRSDF por Servicios y/o Área del Hospital Militar Central.....	1
Tabla No. 4. Informe de PQRSDF remitidas por competencia al asegurador.....	1
Tabla No. 5. Atributos de Calidad vs PQRSDF	1
Tabla No 6. Medios de Recepción PQRSDF	2
Tabla No 7. Clasificación de PQRSDF	3
Tabla No 8. Tiempos de respuesta de PQRSDF	3
Tabla No. 9. Información de los 10 trámites.....	4
Tabla N° 10. Consolidado de trámites asistenciales y administrativos	4
Tabla N° 11. Unidades con mayor demanda.....	5
Tabla N° 11.1. Pertenecen directamente a la Subdirección correspondiente	1
Tabla N° 12. Unidades con menor demanda.....	1
5. Dirección General de Sanidad Militar	1
Materialización riesgo PQRSDF Abril 2025.....	1
Superintendencia Nacional de Salud.....	1
Modulo Web Dirección General de Sanidad Militar	2



1. **Avances**

El informe de PQRSDF para el mes de Mayo 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 PQRSDF por Fuerzas

Tipo de Solicitud	Armada Nacional	Ejército Nacional	Hospital Militar Central	No registra	Particular	Fuerza Aeronaval Colombiana	Dirección General de Sanidad	Total general
Petición	77	465	1	5	143	54	3	748
Felicitación / Agradecimiento	2	7	3	-	1	3	-	16
Queja	2	57	5	-	6	3	-	73
Total general	81	529	9	5	150	60	3	837

Fuente: Base de datos AURC Mes de Mayo 2025

En la tabla No. 1., Se presenta la clasificación de las PQRSDF para el mes de Mayo 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 529 solicitudes correspondientes al (63.2%), seguido de particulares con 150 que corresponde al (17.9%), Armada Nacional con 81 que corresponden al (9.7%), Fuerza Aérea con 60 que representan el (7.2%), 5 que no registra fuerza que corresponden al (0.6%), funcionarios del Hospital Militar Central con 9 que corresponden al (1.1%), Dirección General de Sanidad 3, equivalentes al (0.4%), 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 837 PQRSDF, de las cuales 833 fueron cargadas al área, 4 fueron enviadas desde otros servicios (Jurídica, Consulta externa, Imágenes Diagnosticas, especialidades médicas y Salud Mental) para realizar seguimiento o emitir respuesta de acuerdo al caso, 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	748	89.4%
Queja	73	8.7%
Felicitación / Agradecimiento	16	1.9%

Cabe resaltar que a través de la plataforma SUPERSALUD, se recibieron y gestionaron 136 peticiones y 11 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	81	14	118	60	325	24	103	11	1	-	5	6	748
Felicitación / Agradecimiento	5	-	-	-	6	-	4	-	-	1	-	-	16
Queja	20	-	3	-	13	-	33	1	-	-	-	3	73
Total general	106	14	121	60	344	24	140	12	1	1	5	9	837

Fuente: Base de datos AURC Mes de Mayo 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 40 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 344 de los requerimientos, de los cuales 325, correspondieron a Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información) y Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades).

La unidad de Apoyo Diagnóstico Terapéutico, con 121 donde 118 corresponden a Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información) y Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)



Tabla No. 3. Clasificación de PQRSDF por Servicios y/o Área del Hospital Militar Central

Atributos de Habilitación	Consulta Externa	Enfermería	Hospitalización	Laboratorio Clínico	No Aplica	Patología	Urgencias	Administración de Personal	Imágenes Diagnósticas	Gestión Documental, Historias Clínicas e Imprenta	Seguridad y Vigilancia	Ortopedia y Cirugía Reconstructiva	Especialidades Médicas y Salud Mental	Pediatría	Servicios Extrahospitalarios	Atención al Usuario y Relacionamiento Ciudadano	Cirugía General	Gestión Ética, Bioética, Buen Gobierno y Humanización	Escuela de Auxiliares de Enfermería	Parqueaderos	Nómina y Prestaciones Sociales	Facturación	Cardiovascular	Gestión Contratos, Selección Personal - Seguimiento, Ejecución y Apoyo Contractual	Comunicación Estratégica	Especialidades Quirúrgicas	Infraestructura Hospitalaria	Planificación del Talento Humano	Contabilidad	Cartera	Hotelería	Total general
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)	6	1	2		1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	16
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	4		6	2	7	-	9	-	1	-	3	-	23	2	1	2	-	7	-	1	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	71
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	5		2		21	-	-	1	-	-	-	4	10	1		3	1	-	-	-	4	1	-	3	-	2	2	1	-	-	-	61
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)	315		4	5	30	7	3	8	105	55	-	3	80	3	5	35	3	-	-	-	7	2	5	4	-	1	1	2	1	3	2	689
Total general	330	1	14	7	59	7	12	9	106	55	3	7	115	6	6	40	4	7	1	1	11	6	5	7	3	3	3	3	1	3	2	837

Fuente: Base de datos AURC Mes de Mayo 2025



En la tabla No. 3, se observan las PQRSDF clasificadas por servicios y/o áreas

Tabla No. 4. Informe de PQRSDF remitidas por competencia al asegurador

Tipo de Solicitud	Dirección de Sanidad Ejército	Éticos LTDA	Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Total general
Petición	7	1	1	9
Total general	7	1	1	9

Fuente: Base de datos AURC del Mes de Mayo 2025

Para el mes objeto de medición y de acuerdo con los datos consignados en la tabla No. 4, el Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano se recibieron 9 PQRSDF que no son de competencia del Hospital Militar Central, las cuales fueron direccionadas al ente asegurador:

- **DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO:**

Se enviaron 7 requerimientos

- **ÉTICOS LTDA**

Se envió 1 requerimiento

- **DIRECCIÓN DE SANIDAD FUERZA AÉREA**

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 5.

Tabla No. 5. Atributos de Calidad vs PQRSDF

Atributos de Habilitación	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Total general
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)	-	16	-	16



Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	-	-	71	71
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	61	-	-	61
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)	687	-	2	689
Total general	748	16	73	837

Fuente: Base de datos AURC Mes de Mayo 2025

En la tabla No. 5, se identifica que los atributos afectados con mayor frecuencia para el mes de Mayo de 2025, clasificados de la siguiente manera:

Accesibilidad	689 PQRSDf	82.2%
Oportunidad	61 PQRSDf	7.3%
Seguridad	71 PQRSDf	8.5%

Tabla No 6. Medios de Recepción PQRSDf

Medios de Recepción	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Total general
Correo Electrónico	334	10	17	361
Internet: Sitio Web	300	1	27	328
Radicados	109	5	29	143
Interna (Control Doc)	4	-	-	4
Buzones de Sugerencia	1	-	-	1
Total general	748	16	73	837

Fuente: Base de datos AURC Mes de Mayo 2025

En la tabla No. 6, las PQRSDf se clasificaron de acuerdo al medio de recepción, evidenciándose lo siguiente:

Hospital Militar Central

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



- **Correo electrónico:** A través de este canal se recibieron 361 de las PQRSDF, presentando un incremento comparado con las recibidas por este canal en el mes anterior.
- **Internet - Sitio Web:** A través de este canal se recibieron 328 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 143 de las PQRSDF, presentando un aumento comparado con las recibidas en el mes anterior.
- **Interna (Control Doc):** A través de Control Doc se recibieron 4 requerimientos internos.

Tabla No 7. Clasificación de PQRSDF

Meses	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Total general
Mayo	748	16	73	837
Total general	748	16	73	837

Fuente: Base de datos AURC Mes de Mayo 2025

En la tabla 7. Se realiza la clasificación del número de solicitudes allegadas en el mes de mayo al Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano, las cuales correspondieron a un total 837 PQRSDF recibidas, evidenciando un aumento del 25.4% con respecto al mes anterior.

Tabla No 8. Tiempos de respuesta de PQRSDF

Hospital Militar Central

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

Página 3 de 20

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



Tipo de Solicitud	Cantidad	Tiempo mínimo de respuesta (días)	Tiempo máximo de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)
Petición	748	1	15	5
Felicitación / Agradecimiento	16	1	14	5
Queja	73	1	15	5

En la tabla 8. 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. 9. Información de los 10 trámites.

Información Trámites y Servicios inscritos en página web	Información solicitada	Mayo
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	0
3. Certificado de Defunción	PQRD	0
4. Historia Clínica	PQRD	55
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	425
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 Mayo 2025

En la tabla No. 9, se evidencian las solicitudes allegadas correspondientes a los 10 trámites inscritos en la página web, allegada a la Oficina de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano, los cuales fueron gestionados y respondida dentro de los términos de ley.

Tabla N° 10. Consolidado de trámites asistenciales y administrativos

TRÁMITES ASISTENCIALES	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud, programación de exámenes diagnósticos.	430
-------------------------------	--	-----

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 4 de 20

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



TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	382
---------------------------------	---	-----

Fuente: Base de datos AIUS Mayo 2025

En la tabla 10, se puede observar que de las 837 PQRSDF ingresadas en el mes de Mayo 2025, se excluyeron 16 felicitaciones y 9 requerimientos remitidos por competencia.

De las 837 PQRSDF, 430 están relacionadas con trámites asistenciales, tales como: asignación de cita médica y programación de exámenes diagnósticos para la prestación de servicios en salud y 382 correspondientes a trámites administrativos, relacionados con certificados nacido vivo, historias clínicas, conceptos médicos, certificados médicos y corrección de fórmulas.

Tabla N° 11. Unidades con mayor demanda

En la tabla 11, 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	325	6	13	344	41,1%
Unidad Médica Hospitalaria	103	4	33	140	16,7%
Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	118	-	3	121	14,5%
No Aplica (Pertenecen directamente a la Subdirección correspondiente) (Ver tabla 11.1)	81	5	20	106	12,7%
Unidad de Apoyo Logístico	60	-	-	60	7,2%
Unidad de Talento Humano	24	-	-	24	2,9%

Hospital Militar Central

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



Tabla N° 11.1. Pertenecen directamente a la Subdirección correspondiente

Dirección	Oficinas	Subdirección	Servicio y/o Área	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Total
Dirección General	No Aplica	No aplica	Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano	38	0	2	40
No Aplica	No Aplica	Médica	No Aplica	13	1	6	20
Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	No aplica	No aplica	15	-	2	17
Dirección General	No Aplica	No Aplica	Gestión Ética, Bioética, Buen Gobierno y Humanización	0	0	7	7
Por competencia	Dirección de Sanidad Ejercito			7	0	0	7
Dirección General	No Aplica	No Aplica	Comunicación Estratégica	0	3	0	3
No Aplica	No Aplica	Administrativa	Seguridad y Vigilancia	-	-	3	3
No Aplica	No Aplica	Finanzas	No Aplica	3	-	-	3
Dirección General	No Aplica	No Aplica	No Aplica	1	1	-	2
No Aplica	No Aplica	Docencia e Investigación Científica	No Aplica	1	-	-	1
Por competencia	ETICOS LTDA			1	0	0	1
Por competencia	Dirección de Sanidad Aérea			1	0	0	1
No Aplica	No Aplica	Médica	Enfermería	-	1	-	1
Total							106

Para un total de 795 PQRSDf, las cuales representan el 95.1%.



Tabla N° 12. Unidades con menor demanda

En la tabla 12, se puede observar que entre las unidades con menor demanda se encuentran:

UNIDADES CON MENOR DEMANDA					
Unidad	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Total	%
Unidad Clínico Quirúrgica	14	-	-	14	1,7%
Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	11	-	1	12	1,4%
Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	6	-	3	9	1,1%
Unidad de Informática	5	-	-	5	0,6%
Unidad Financiera	1	-	-	1	0,1%
Unidad de Formación y Docencia	1	-	-	1	0,1%

Para un total de 42 PQRSDF, las cuales representan el 4.9%.

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 Abril 2025

Radicado No. 0125004919502/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"



PQRD SUPERSALUD GENERAL	N.º	%
DENTRO DE TERMINOS	84	97.7%
FUERA DE TERMINOS	2	2.3%
TOTAL	86	100%

CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	Nº DE RECEPCIÓN	DENTRO DE TÉRMINOS	% DENTRO DE TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	% FUERA DE TÉRMINOS
RIESGO PRIORIZADO	15	15	100%	0	0%
RIESGO SIMPLE	71	69	95,8%	2	2,8%

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%. A continuación se especifican los casos:

FECHA REAPERTURA	CLASIFICACION DE RIESGO	ID MODULO	OBSERVACIONES
2025/04/25 17:29	PRIORIZADO	301500	PACIENTE PENDIENTE POR EXAMEN DE TOMOGRAFÍA
25/04/2025 17:29	PRIORIZADO	301500	CAMBIO DE ORDEN

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 (...):"

Nº DE PQRD CERRADAS	DENTRO DE TÉRMINOS	% DENTRO	FUERA DE TÉRMINOS	% FUERA DE TÉRMINOS
---------------------	--------------------	----------	-------------------	---------------------

Hospital Militar Central

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

Página 2 de 20

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



		DE TÉRMINOS		
61	61	100%	0	0%

Dentro de las acciones de mejora tendientes a optimizar la calidad en la prestación del servicio, se destacan las siguientes iniciativas:

1	Capacitación continua sobre los derechos y deberes del paciente: Se están realizando sesiones mensuales de formación dirigidas tanto al personal interno como al público externo, con el propósito de fortalecer una atención médica basada en principios de equidad, dignidad y respeto. Al empoderar al paciente mediante el conocimiento de sus derechos como el trato digno, la confidencialidad de la información, el acceso a tratamientos adecuados y la participación informada en decisiones clínicas se fomenta una atención más humana. Asimismo, se promueve la corresponsabilidad del usuario al interiorizar sus deberes, tales como el respeto al equipo médico, el cumplimiento de los tratamientos prescritos y el uso adecuado de los recursos en salud, lo cual fortalece la confianza en el sistema sanitario y mejora la experiencia asistencial.
2	Alineación del modelo de atención con políticas distritales: En respuesta a los desajustes identificados frente al modelo de atención vigente, se viene implementando un proceso de ajuste institucional conforme a los lineamientos establecidos por 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 estratégico que incluye acciones específicas para garantizar la ejecución y cumplimiento de dichas políticas, considerando como actores clave a los representantes de la Asociación de Usuarios "ASUHOSMIL" y a todos los beneficiarios del servicio ofrecido por la institución.
3	Fortalecimiento del diálogo con los usuarios: El 20 de mayo de 2025 se llevó a cabo una reunión mensual con la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL, la cual sirvió como espacio de concertación para responder a los requerimientos y hacer seguimiento a los compromisos adquiridos en encuentros previos, específicamente los establecidos en abril de 2025. En la jornada participo la CT Laura Linares del servicio de urgencias del Homil, lo que permitió aclarar inquietudes y fortalecer la relación institucional con los usuarios.
4	Supervisión institucional externa: El día viernes 28 de mayo se realizó una visita de seguimiento por parte de la Secretaría de Salud, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Esta supervisión permite garantizar la calidad de la atención ofrecida y el compromiso institucional con la mejora continua.

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 3 de 20

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



5	Participación en espacios interinstitucionales de seguimiento: El 15 de mayo de 2025 se participó en una reunión virtual convocada por la DIGSA, con el fin de hacer seguimiento al avance de las líneas de acción establecidas por el Comité Técnico de Atención al Usuario (ATEUS). Este tipo de espacios fortalece la articulación entre entidades y la evaluación permanente del servicio desde un enfoque participativo.
---	---

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 4 de 20

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