



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

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



**INFORME MES DE JULIO 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 22

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	2
Tabla No. 6. Medios de Recepción PQRSDF	2
Tabla No. 7. Clasificación de PQRSDF	3
Tabla No. 8. Tiempos de respuesta de PQRSDF	4
Tabla No. 9. Información de los 10 trámites.....	4
Tabla N° 10. Consolidado de trámites asistenciales y administrativos	5
Tabla N° 11. Unidades con mayor demanda.....	5
Tabla N° 12. Unidades con menor demanda.....	6
Tabla N° 12.1. Pertenecen directamente a la Subdirección correspondiente	1
5. Dirección General de Sanidad Militar	1
Materialización riesgo PQRSDF Mayo 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 Julio 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	Ejército Nacional	Particular	Armada Nacional	Fuerza Aeroespacial Colombiana	Hospital Militar Central	No registra	Dirección General de Sanidad Militar	Total general
Petición	427	181	61	40	6	0	5	719
Felicitación / Agradecimiento	18	3	1	4	1	0	0	28
Queja	48	4	7	7	8	3	0	77
Total general	493	188	69	51	15	3	5	824

Fuente: Base de datos AURC Mes de Julio 2025

En la tabla No. 1., Se presenta la clasificación de las PQRSDF para el mes de Julio 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 493 solicitudes correspondientes al (59.8%), seguido de particulares con 188 que corresponde al (22.8%), Armada Nacional con 69 que corresponden al (8.3%), Fuerza Aérea con 51 que representan el (6.1%), funcionarios del Hospital Militar Central con 15 que corresponden al (1.8%), Dirección General de Sanidad 5, equivalentes al (0.6%), 3 que no registra fuerza que corresponden al (0.3%) 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 Relacionamiento Ciudadano atendió 824 PQRSDF, de las cuales 818 cargadas al área, 6 fueron enviadas desde otros servicios (Subdocencia, Bioestadística, Funcionarios del Hospital) 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	719	87.2%
Queja	77	9.3%
Felicitación / Agradecimiento	28	3.4%

Cabe resaltar que a través de la plataforma SUPERSALUD, se recibieron y gestionaron 135 peticiones y 2 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 de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	Unidad de Informática	Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	Unidad Médico Hospitalaria	Total general
Petición	46	6	94	71	311	26	15	10	7	135	720
Felicitación / Agradecimiento	27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	28
Queja	33	-	5	3	16	2	1	1	-	15	76
Total general	106	6	99	74	327	28	16	11	7	150	824

Fuente: Base de datos AURC Mes de Julio 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 20 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, inconformidad con las respuestas brindadas, 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 327 de los requerimientos, de los cuales, 311 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 99 donde 94 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	Nómina y Prestaciones Sociales	Facturación	Gestión Contratos, Selección Personal - Seguimiento, Ejecución y	Comunicación Estratégica	Especialidades Quirúrgicas	Planificación del Talento Humano	Nutrición Clínica	Total general
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	28	-	-	-	28
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	7	5	9	1	14		9	2	4	1	7	-	6	-	2	2	-	8	-	-	-	-	-	-	-	77
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	2	-	3	-	19	1	1	1	-	-	-	-	16	-	-	4	-	-	5	3	-	-	1	1	-	57
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)	307	-	4	10	23	6	1	9	75	70	-	1	104	8	8	15	1	1	4	4	3	-	2	3	2	661



Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
Total general	316	5	16	11	57	7	11	12	79	71	7	1	126	8	10	21	1	9	9	7	3	28	3	4	2	824

Fuente: Base de datos AURC Mes de Julio 2025

Hospital Militar Central

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



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	Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Dirección General Sanidad Militar DGSM	Vantive RCS	Total general
Petición	2	1	1	2	6
Queja	3	0	1	1	5
Total general	5	1	2	3	11

Fuente: Base de datos AURC del Mes de Julio 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 recepcionarán 5 PQRSDF que no son de competencia del Hospital Militar Central, las cuales fueron direccionadas al ente asegurador:

- **DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO:**

Se enviaron 5 requerimientos

- **DIRECCIÓN DE SANIDAD FUERZA ÁEREA:**

Se enviaron 1 requerimientos

- **DIRECCIÓN GENERAL SANIDAD MILITAR DGSM**

Se enviaron 2 requerimientos

- **VANTIVE RCS**

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 5.



Tabla No. 5. Atributos de Calidad vs PQRSDf

Atributos de Habilitación	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Total general
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)	0	28	0	28
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	0	0	77	77
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	57	0	0	57
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)	661	0	0	661
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	1	0	0	1
Total general	720	28	76	824

Fuente: Base de datos AURC Mes de Julio 2025

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

Accesibilidad	661 PQRSDf	80.2%
Seguridad	77 PQRSDf	9.3%
Oportunidad	57 PQRSDf	6.9%

Tabla No 6. Medios de Recepción PQRSDf

Medios de Recepción	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Total general
Correo Electrónico	396	4	26	426
Internet: Sitio Web	250	3	18	271
Radicados	70	21	30	121
Interna (Control Doc)	3	-	3	6

Hospital Militar Central

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

Página 2 de 22

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



Buzón de Sugerencias	-	-	-	-
Total general	719	28	77	824

Fuente: Base de datos AURC Mes de Julio 2025

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

- **Correo electrónico:** A través de este canal se recibieron 426 de las PQRSDf, presentando un aumento comparado con las recibidas por este canal en el mes anterior.
- **Internet - Sitio Web:** A través de este canal se recibieron 271 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 121 de las PQRSDf, presentando un aumento comparado con las recibidas en el mes anterior.
- **Interna (Control Doc):** A través de Control Doc se recibieron 6 requerimientos internos, presentando una disminución en comparación con el mes anterior.
- **Buzón de sugerencias:** A través del Buzón de Sugerencias no se recibieron requerimientos en este periodo.

Tabla No 7. Clasificación de PQRSDf

Meses	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Total general
Julio	719	28	77	824
Total general	719	28	77	824

Fuente: Base de datos AURC Mes de Julio 2025

En la tabla 7. Se realiza la clasificación del número de solicitudes allegadas en el mes de julio al Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano, las cuales

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868



correspondieron a un total 824 PQRSDF recibidas, evidenciando un aumento del 18% con respecto al mes anterior.

Tabla No 8. 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	719	1	15	5
Felicitación / Agradecimiento	28	1	14	5
Queja	77	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	Julio
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	0
3. Certificado de Defunción	PQRD	0
4. Historia Clínica	PQRD	70
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	395
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	10
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	0
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AURC Julio 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.

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868



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.	405
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	380

Fuente: Base de datos AIUS Julio 2025

En la tabla 10, se puede observar que de las 694 PQRSDF ingresadas en el mes de Julio 2025, se excluyeron 28 felicitaciones y 11 requerimientos remitidos por competencia.

De las 824 PQRSDF, 405 están relacionadas con trámites asistenciales, tales como: asignación de cita médica y programación de exámenes diagnósticos para la prestación de servicios en salud y 380 correspondientes a trámites administrativos, relacionados con certificados nacido vivo, historias clínicas, conceptos médicos, certificados médicos, corrección de fórmulas e inconformidades con la atención.

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	311	0	16	327	39,7%
Unidad Médico Hospitalaria	135		15	150	18,2%
Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	94	0	5	99	12,0%
Unidad de Apoyo Logístico	71	0	3	74	9,0%

Para un total de 650 PQRSDF, las cuales representan el 78.9%.

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 5 de 22

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



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	%
No Aplica (Ver Tabla 12.1)	44	28	33	105	12,7%
Unidad de Talento Humano	26	0	2	28	3,4%
Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	15	0	2	17	2,1%
Unidad de Informática	10	0	1	11	1,3%
Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	7	0	0	7	0,8%
Unidad Clínico Quirúrgica	6	0	0	6	0,9%



Tabla N° 12.1. Pertenecen directamente a la Subdirección correspondiente

Dirección	Oficinas	Subdirección	Servicio y/o Área	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Total
Dirección General	No Aplica	No Aplica	Comunicación Estratégica	0	28	0	28
Dirección General	No Aplica	No aplica	Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano	19	0	2	21
No Aplica	No Aplica	Médica	No Aplica	10	0	4	14
Dirección General	No Aplica	No Aplica	Gestión Ética, Bioética, Buen Gobierno y Humanización	1	0	8	9
No Aplica	No Aplica	Administrativa	Seguridad y Vigilancia	0	0	7	7
Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	No aplica	No aplica	6	0	0	6
No Aplica	No Aplica	Médica	Enfermería	0	0	5	5
Por competencia	Dirección de Sanidad Ejercito			2	0	3	5
Por competencia	Vantive RCS			2	0	1	3
Por competencia	Dirección General Sanidad Militar DGSM			1	0	1	2
No Aplica	No Aplica	Docencia		2	0	0	2
Por competencia	Dirección de Sanidad Fuerza Aérea			1	0	0	1
No Aplica	No Aplica	Administrativa		0	0	1	1
Dirección General	No Aplica	No aplica	No Aplica	0	0	1	1
Total							105

Para un total de 174 PQRSDF, las cuales representan el 21.1%.



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 Mayo 2025

Radicado No. 0125007275802/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	71	90%
FUERA DE TERMINOS	8	10%
TOTAL	79	100%

CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	Nº DE RECEPCIÓN	DENTRO DE TÉRMINOS	% DENTRO DE TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	% FUERA DE TÉRMINOS
RIESGO PRIORIZADO	21	17	81%	4	19%
RIESGO SIMPLE	58	54	93%	4	7%

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 reabiertos:



RADICADO SUPERSALUD	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	ID MODULO	OBSERVACIÓN HOMIL
PQR-20252100013787812	SIMPLE	314623	Paciente Inconforme con la Respuesta.
PQR-20252100013355072	PRIORIZADO	313909	Se indica al paciente que debe dirigirse a la ventanilla de extra hospitalarios para reclamar la orden autorizada de la manometría anorectal, el paciente la reabre porque quería la cita ya asignada.
PQR-20252100014255032	PRIORIZADO	314977	Paciente inconforme con la asignación de la cita médica para el 25 de agosto de 2025, la reabre solicitando adelanto de la misma.
PQR-20252100013564372	PRIORIZADO	314247	Inconforme con la respuesta Emitida por el servicio de Pediatría para Junta Médica de la paciente, se reenvía al servicio para que la respuesta sea dada de fondo.
PQR-20252100014218352	SIMPLE	315070	Paciente no asistió a la cita médica asignada.
PQR-20255100011899942	SIMPLE	312698	Inconformidad en la entrega de su Prótesis Ocular, se gestionó administrativamente por el servicio de extra hospitalarios para la entrega del mismo.
PQR-20252100013749922	SIMPLE	314468	Paciente inconforme con la programación de la Urodinamia, el equipo se encontraba fuera de servicio, pero a la fecha ya se asignó la cita.
PQR-20252100013131192	SIMPLE	313704	Paciente inconforme con la programación de su aplicación de Plasma por parte de Medicina Física y Rehabilitación, el paciente no contaba con valoración en el Hospital, trae orden autorizada de dispensario para ortopedia, por tal motivo se le asignó cita médica para verificar viabilidad de la aplicación.

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 22

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



		DE TÉRMINOS		
60	60	100%	0	0%

Dentro de las acciones de mejora tendientes a optimizar la prestación del servicio se encuentran:

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 (PPDSC) 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 “ASUOHSMIL” y a todos los beneficiarios del servicio ofrecido por la institución.
3	Fortalecimiento del diálogo con los usuarios: El 30 de julio de 2025 se llevó a cabo una reunión mensual con la Asociación de Usuarios ASUOHSMIL, 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 junio de 2025, lo que permitió aclarar inquietudes y fortalecer la relación institucional con los usuarios.
4	Supervisión institucional externa: El viernes 10 de julio se realizó por parte de la Secretaría de Salud una reunión presencial de seguimiento y el 21 de julio de manera virtual se llevó a cabo la socialización del cumplimiento de las actividades del plan de acción del primer semestre, 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 22

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



5	Participación en espacios interinstitucionales de seguimiento: El 14 y 25 de julio de 2025 se participó en una reunión 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 22

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