



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

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



**INFORME MES DE AGOSTO 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 Julio 2025	1
Superintendencia Nacional de Salud.....	1
Modulo Web Dirección General de Sanidad Militar	3

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 Agosto 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	Ejército Nacional	Particular	Armada Nacional	Fuerza Aeroespacial Colombiana	Hospital Militar Central	Dirección General de Sanidad Militar	No registra	Total general
Petición	347	113	50	37	7	3	1	558
Felicitación / Agradecimiento	8	14	3		1		1	27
Queja	43	7	4	3	3		2	62
Denuncia		1						1
Total general	398	135	57	40	11	3	4	648

Fuente: Base de datos AURC Mes de Agosto 2025

En la tabla No. 1., Se presenta la clasificación de las PQRSDF para el mes de Agosto 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 398 solicitudes correspondientes al (61.42%), seguido de particulares con 135 que corresponde al (20.8%), Armada Nacional con 57 que corresponden al (8.8%), Fuerza Aérea con 40 que representan el (6.1%), funcionarios del Hospital Militar Central con 11 que corresponden al (1.7%), Dirección General de Sanidad 3, equivalentes al (0.46%), 4 que no registra fuerza que corresponden al (0.62%) 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 648 PQRSDF, de las cuales 640 cargadas al área, 8 fueron enviadas desde otros servicios para realizar

Hospital Militar Central

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



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

Tipo de solicitud	Número de PQRSDF	Porcentaje
Petición	558	86.1%
Queja	62	9.57%
Felicitación / Agradecimiento	27	4.17%
Denuncia	1	0.15%

Cabe resaltar que a través de la plataforma SUPERSALUD, se recibieron y gestionaron 108 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 Clínic 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	Unidad de Farmacia	Unidad Financiera	Total general
Petición	62	12	72	42	246	10	7	5	2	98	1	1	558
Felicitación / Agradecimiento	27												27
Queja	15		6		13		2			25	1		62
Denuncia					1								1
Total general	104	12	78	42	260	10	9	5	2	123	2	1	648

Fuente: Base de datos AURC Mes de Agosto 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, 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 260 de los requerimientos, de los cuales, 247 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 78 donde 72 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

Tipo de Solicitud	No Aplica	Unidad Clínica	Unidad de Apoyo Diagnóstico	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	Unidad Médico Hospitalari	Unidad de Farmacia	Unidad Financiera	Total general
Petición	62	12	72	42	246	10	7	5	2	98	1	1	558
Felicitación / Agradecimiento	27												27
Queja	15		6		13		2			25	1		62
Denuncia					1								1
Total general	104	12	78	42	260	10	9	5	2	123	2	1	648

Fuente: Base de datos AURC Mes de Agosto 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	Dirección General Sanidad Militar DGSM	Dirección Sanidad Armada	Damas protectoras	Total general
Petición	4	3	1		8
Queja				1	1
Total general	4	3	1	1	9

Fuente: Base de datos AURC del Mes de Agosto 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 4 requerimientos

- **DIRECCIÓN GENERAL SANIDAD MILITAR DGSM**

Se enviaron 3 requerimientos

- **DIRECCIÓN DE SANIDAD ARMADA:**

Se enviaron 1 requerimientos

- **DAMAS PROTECTORAS**

Se enviaron 1 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	Denuncia	Total general
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)	6	27	0	0	33
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	0	0	62	0	62
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	78	0	0	1	79
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)	474	0	0	0	474
Total general	558	27	62	1	648

Fuente: Base de datos AURC Mes de Agosto 2025

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

Accesibilidad	474 PQRSDF	73.15%
Oportunidad	79 PQRSDF	12.19%
Seguridad	62 PQRSDF	9.57%

Tabla No 6. Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Denuncia	Total general
Correo Electrónico	263	7	12	1	283
Internet: Sitio Web	217	1	18		236
Radicados	70	18	29		117

Hospital Militar Central

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



Interna (Control Doc)	7		1		8
Buzones de Sugerencia	1	1	2		4
Total general	558	27	62	1	648

Fuente: Base de datos AURC Mes de Agosto 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 283 de las PQRSDf, presentando una disminución comparado con las recibidas por este canal en el mes anterior.
- **Internet - Sitio Web:** A través de este canal se recibieron 236 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 117 de las PQRSDf, presentando una disminución comparado con las recibidas en el mes anterior.
- **Interna (Control Doc):** A través de Control Doc se recibieron 8 requerimientos internos, presentando un aumento en comparación con el mes anterior.
- **Buzón de sugerencias:** A través del Buzón de Sugerencias se recibieron 4 requerimientos en este periodo.

Tabla No 7. Clasificación de PQRSDf

Meses	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Denuncia	Total general
Agosto	558	27	62	1	648
Total general	558	27	62	1	648

Fuente: Base de datos AURC Mes de Agosto 2025

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



En la tabla 7. Se realiza la clasificación del número de solicitudes allegadas en el mes de agosto al Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano, las cuales correspondieron a un total 648 PQRSDF recibidas, evidenciando una disminución del 21.36% 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	558	1	15	5
Queja	62	1	15	5
Felicitación / Agradecimiento	27	1	14	5
Denuncia	1	1	14	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	Agosto
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	0
3. Certificado de Defunción	PQRD	0
4. Historia Clínica	PQRD	41
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	320
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

Hospital Militar Central

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



10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0
-----------------------------------	------	---

Fuente: Base de datos AURC Agosto 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.	305
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	307

Fuente: Base de datos AURC Agosto 2025

En la tabla 10, se puede observar que de las 648 PQRSDF ingresadas en el mes de Agosto 2025, se excluyeron 27 felicitaciones y 9 requerimientos remitidos por competencia.

De las 648 PQRSDF, 305 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, 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	Denuncias	Total	%
Unidad de Servicios Ambulatorios	246	0	13	1	260	40,1%
Unidad Médico Hospitalaria	98	0	25	0	123	19,0%

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



Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	72	0	6	0	78	12,0%
--	----	---	---	---	-----------	--------------

Para un total de 461 PQRSDF, las cuales representan el 71 %.

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	Denuncia	Total	%
No Aplica (Ver Tabla 12.1)	62	27	15	0	104	16%
Unidad de Apoyo Logístico	42	0	0	0	42	6,5%
Unidad Clínico Quirúrgica	12	0	0	0	12	1,9%
Unidad de Talento Humano	10	0	0	0	10	1,5%
Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	7	0	2	0	9	1,4%
Unidad de Informática	5	0	0	0	5	0,8%
Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	2	0	0	0	2	0,3%
Unidad de Farmacia	1	0	1	0	2	0,3%
Unidad Financiera	1	0	0	0	1	0,2%

Hospital Militar Central

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

Página 6 de 22

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



Tabla N° 12.1. Pertenecen directamente a la Subdirección correspondiente

Dirección	Oficinas	Subdirección	Servicio y/o Área	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Denuncia	Total
Dirección General	No Aplica	No Aplica	Comunicación Estratégica	0	32	0	0	32
Dirección General	No Aplica	No aplica	Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano	25	0	1	0	26
No Aplica	No Aplica	Médica	No Aplica	18	0	5	0	23
Dirección General	No Aplica	No Aplica	Gestión Ética, Bioética, Buen Gobierno y Humanización	2	0	5	0	7
Por competencia	Dirección de Sanidad Ejercito			4	0	0	0	4
Por competencia	Dirección General Sanidad Militar DGSM			3	0	0	0	3
Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	No aplica	No aplica	3	0	0	0	3
No Aplica	No Aplica	Administrativa	Seguridad y Vigilancia	0	0	2	0	2
Por competencia	Damas Protectoras			0	0	1	0	1
No Aplica	No Aplica	Médica	Enfermería	0	0	1	0	1
No Aplica	No Aplica	Docencia	No aplica	1	0	0	0	1
Por competencia	Dirección de Sanidad Fuerza Armada			1	0	0	0	1
Total				57	32	15	0	104

Para un total de 187 PQRSDF, las cuales representan el 29%.



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 Julio 2025

Radicado No. 0125008750602/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	101	94%
FUERA DE TERMINOS	7	6%
TOTAL	108	100%

CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	Nº DE RECEPCIÓN	DENTRO DE TÉRMINOS	% DENTRO DE TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	% FUERA DE TÉRMINOS
RIESGO PRIORIZADO	30	30	100%	0	0%
RIESGO SIMPLE	78	71	91%	7	9%

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-20252100017387662	SIMPLE	319257	No aplica Reapertura ya que la paciente solicito cita médica por Cirugía de Seno la cual se le asigno para el día 4 de agosto de 2025 y fue Incumplida.
PQR-20252100015494382	SIMPLE	316878	Familiar manifiesta su inconformidad en el proceso de Hospitalización del paciente José Noé Borda Vega el cual falleció el día 09/07/2025.
PQR-20259300415592652	SIMPLE	317137	No aplica Reapertura ya que la paciente solicito cita médica por Cirugía de tórax la cual se le asigno para el día 11/9/2025.
PQR-20252100016384902	SIMPLE	317924	No aplica Reapertura ya que la paciente solicito 3 cita médica la cuales fueron asignadas así "Consulta de Primera vez por Especialista en Oftalmología" Asignada para el día 18 de septiembre de 2025 a las 04:00 pm, "Consulta de Primera vez por Especialista en Neurología" Asignada para el día 15 de agosto de 2025 a las 08:00 am, "Consulta de control o de seguimiento por especialista en Otorrinolaringología" 11/08/2025 02:00 p. m., lunes
PQR-20252100016765412	SIMPLE	318356	Paciente inconforme con la respuesta Derecho de petición en interés particular - Solicitud de cambio de médico tratante en cirugía de tórax y remisión a otra institución por afectación a la salud e incumplimiento institucional se dio respuesta con ID 423046
PQR-20252100015723642	SIMPLE	316669	No aplica Reapertura a la paciente se le asignaron la cita médica de tal forma cita: PAQUETE VALORACION INICIAL MULTIDISCIPLINARIA PARA MANEJO DE DOLOR TRABAJO SOCIAL? CLINICA DEL DOLOR, se asigna para el día 22/07/2025 03:00 PM, con la especialista Evelin Cifuentes, Presentarse en el

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



			recibo 4 consultorio 402, primer piso, consulta externa. Cita para PAQUETE VALORACION INICIAL MULTIDISCIPLINARIA PARA MANEJO DE DOLOR PSICOLOGIA?? CLINICA CONTROL se asigna para el día 31/07/2025 10:00 AM, con la especialista Xiomara Ortiz, Presentarse en el recibo 3 consultorio 302, primer piso, consulta externa, Cita de "Resonancia Magnética de columna sacro ilíaca" Asignada para el día 21 de Julio de 2025 a las 8:00 pm en el edificio de imágenes diagnosticas 2 piso.
PQR-20252100015295102	SIMPLE	316570	Paciente inconforme con la respuesta ya que se le indico que debe adjuntar soporte de creatinina Cita de "Resonancia Magnética de Columna Lumbar con Contraste "Asignada para el día 10 de Agosto de 2025 a las 01:00 am en el Edificio de Imágenes Diagnosticas 2 piso,

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 DE TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	% FUERA DE TÉRMINOS
68	68	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 cliente interno como al cliente 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
---	---

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



	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 de salud 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	Gestión y trámite PQRSDF: El 14 de agosto de 2025, se llevó a cabo una jornada de capacitación dirigida al área de farmacia, en el cual se socializó el procedimiento de gestión y trámite de las PQRSDF, con el propósito de que el personal conozca y garantice el cumplimiento de las respuestas dentro de los términos de ley.
4	Participación comité ética hospitalaria: El 15 de agosto de 2025, se asiste al comité de ética en el cual se muestra el avance de las capacitaciones realizadas al cliente interno y cliente externo, relacionado con los derechos y deberes del paciente en salud, se brinda información en cuanto a datos estadísticos del avance de capacitación, se analizan estrategias de socialización para aumentar la divulgación de los mismos.
4	Fortalecimiento del diálogo con los usuarios: El 17 de julio de 2025 se llevó a cabo la 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 junio de 2025. En la jornada participó el Dr Miguel Ángel Gutiérrez de medicina física y rehabilitación, SV Hollman Ayala área de comunicaciones lo que permitió aclarar inquietudes y fortalecer la relación institucional con los usuarios.
5	Participación en espacios interinstitucionales de seguimiento: El 29 de agosto 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.

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



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 5 de 22

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