



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

# **INFORME DE SATISFACCIÓN MAYO DEL 2025**



## INFORME DE SATISFACCIÓN MAYO DEL 2025

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



## **PRESENTACIÓN**

Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano del Hospital Militar Central tiene como objetivo realizar y analizar las encuestas de percepción y de fidelización en relación con la prestación de los servicios de salud que permitan determinar el nivel o grado de satisfacción, la experiencia de atención y la calidad de los mismos, en los usuarios que asisten al Hospital Militar Central para atención ambulatoria (consulta externa, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, banco de sangre y urgencias) y en el servicio de hospitalización (cirugía programada, UCI y hospitalización adulto y pediátrico), relacionado con la prestación de los servicios de salud de nuestra red.



## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Ficha Técnica .....</b>                                                | <b>5</b>  |
| <b>2. Caracterización de la Población encuestada.....</b>                    | <b>10</b> |
| <b>1. Estadísticas.....</b>                                                  | <b>12</b> |
| <b>Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción mes de mayo 2025. ....</b> | <b>12</b> |
| <b>Tabla 2. Medición variable atención médica.....</b>                       | <b>13</b> |
| Tabla 2.1. Medición variable atención enfermería. ....                       | 13        |
| Tabla 2.3 Medición variable Infraestructura .....                            | 13        |
| Tabla 2.4 Medición de variable alimentación. ....                            | 13        |
| Tabla 2.5 Medición de variable asignación citas. ....                        | 14        |
| Tabla 2.6 Medición de variable atención global. ....                         | 16        |
| <b>Tabla 3. Medición de variable regresaría al servicio. ....</b>            | <b>16</b> |
| Tabla 3.1. Medición de variable recomendaría el servicio. ....               | 16        |



## DESARROLLO DEL DOCUMENTO

### 1. Ficha Técnica

| HOSPITAL MILITAR CENTRAL               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FICHA INDICADOR DE SATISFACCIÓN GLOBAL |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>NOMBRE</b>                          | Medición de la satisfacción del usuario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>JUSTIFICACIÓN</b>                   | La percepción de satisfacción de los usuarios es uno de los factores con mayor incidencia sobre la toma de decisiones, al momento de seleccionar la institución prestadora del servicio, lo cual permite establecer mecanismos de participación ciudadana que evidencie la comunicación entre los usuarios y la alta dirección de forma permanente.                                                                                                                                                                      |
|                                        | La monitorización de este indicador permitirá identificar el nivel de satisfacción de los Usuarios con los servicios y trato recibido por parte del personal asistencial y administrativo que labora en la institución.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>DOMINIO</b>                         | <b>Experiencia de la atención:</b> Hace referencia a las diferentes vivencias por las que pasa un usuario, desde que presenta la necesidad de acudir al Hospital a recibir servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, hasta que obtiene la prestación y/o realización del servicio solicitado que se evidencia en el posterior grado de satisfacción que obtiene en el rol de usuario, paciente o familiar del servicio brindado por parte del personal asistencial o administrativo en la institución. |
| <b>SUBDOMINIOS</b>                     | <b>Percepción de la atención:</b> Hace referencia al proceso mental mediante el cual un individuo interpreta la información del entorno y le da un significado en su persona, el cual puede ser desde el agrado hasta el desagrado. Por lo cual, es una interpretación que hace el usuario a una vivencia durante la prestación del servicio.                                                                                                                                                                            |
| <b>VARIABLES Y ATRIBUTOS</b>           | <b>Atención Médica:</b> Puntualidad, amabilidad, información clara, atención oportuna.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                        | <b>Atención de enfermería:</b> Trato digno (humano, respetuoso), información brindada, disponibilidad al llamado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



|                                                                                                                                                                              | <b>Infraestructura:</b> Comodidad, señalización, aseo, presentación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                       |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------|--------|---------|--------|------------------|---------|-------------|---------|----------|---------|-----------|--------|-----------------|-------|-------|-----------|
|                                                                                                                                                                              | <b>Alimentación:</b> Presentación, temperatura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |
|                                                                                                                                                                              | <b>Asignación de citas:</b> canales de asignación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                       |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |
|                                                                                                                                                                              | <b>Atención global:</b> El resultado final de la atención.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                       |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |
| UNIVERSO                                                                                                                                                                     | Pacientes que reciben atención ambulatoria y hospitalización en la entidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                       |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |
| DISEÑO MUESTRAL                                                                                                                                                              | Muestreo Aleatorio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                       |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |
|                                                                                                                                                                              | La muestra se establece del total de la población que asiste a los diferentes servicios del Hospital, y se establece de acuerdo a la siguiente información 2025:                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |
|                                                                                                                                                                              | <table><tr><th>Servicio</th><th>Nº Usuarios atendidos</th></tr><tr><td>Hospitalización</td><td>15.823</td></tr><tr><td>Cirugía</td><td>12.818</td></tr><tr><td>Consulta Externa</td><td>380.778</td></tr><tr><td>Laboratorio</td><td>815.362</td></tr><tr><td>Imágenes</td><td>111.603</td></tr><tr><td>Urgencias</td><td>69.241</td></tr><tr><td>Banco de sangre</td><td>7.368</td></tr><tr><td>Total</td><td>1.412.993</td></tr></table> | Servicio              | Nº Usuarios atendidos | Hospitalización | 15.823 | Cirugía | 12.818 | Consulta Externa | 380.778 | Laboratorio | 815.362 | Imágenes | 111.603 | Urgencias | 69.241 | Banco de sangre | 7.368 | Total | 1.412.993 |
|                                                                                                                                                                              | Servicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nº Usuarios atendidos |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |
|                                                                                                                                                                              | Hospitalización                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 15.823                |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |
|                                                                                                                                                                              | Cirugía                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 12.818                |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |
|                                                                                                                                                                              | Consulta Externa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 380.778               |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |
|                                                                                                                                                                              | Laboratorio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 815.362               |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |
|                                                                                                                                                                              | Imágenes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 111.603               |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |
|                                                                                                                                                                              | Urgencias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 69.241                |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |
|                                                                                                                                                                              | Banco de sangre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 7.368                 |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |
| Total                                                                                                                                                                        | 1.412.993                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                       |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |
| Fuente: Informe de Gestión Vigencia 2024-SUITE VISION                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Con base en los datos otorgados por el área de soporte, se establece el cálculo de muestra, mediante la siguiente a fórmula:</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |
| <div><math display="block">n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}</math></div>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |
|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |
|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |
|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |
|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |
|                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       |                       |                 |        |         |        |                  |         |             |         |          |         |           |        |                 |       |       |           |



**PROCEDIMIENTO  
CALCULO DEL TAMAÑO DE  
LA MUESTRA**

|                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Z $\alpha$ =                                                                                                                                                              | 1,96 el cual es un valor fijo                                                                                                                                                                                                   |
| p=                                                                                                                                                                        | Frecuencia con que los pacientes muestran satisfacción con el servicio recibido en el Hospital Militar. Para efectos de contar con un tamaño de muestra alto este valor será del 50%, pero en la formula se reemplazará por 0,5 |
| q=                                                                                                                                                                        | 1-p, para este ejercicio será de 0,5                                                                                                                                                                                            |
| d=                                                                                                                                                                        | Es la precisión que se le quiere dar al estimado o también llamado error de muestreo o error muestral.                                                                                                                          |
| N=                                                                                                                                                                        | total de la población de la cual se extraerá la muestra                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ajustando una tasa de pérdida del 10%, se tiene un mínimo de 672 encuestas a realizar en el periodo evaluado (mensual).</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                 |
| Número de pacientes                                                                                                                                                       | 1.412.993                                                                                                                                                                                                                       |
| Error muestral (10%)                                                                                                                                                      | 0.04                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                           | 0.35                                                                                                                                                                                                                            |
| Tamaño de muestra (n)                                                                                                                                                     | 672                                                                                                                                                                                                                             |

Las muestras definidas para la realización de encuestas se establecen de acuerdo a la población atendida por los diferentes servicios, para la vigencia del año 2025 se define así:

| Servicio         | Encuestas a realizar |
|------------------|----------------------|
| Hospitalización  | 125                  |
| Cirugía          | 9                    |
| Consulta Externa | 172                  |
| Laboratorio      | 200                  |
| Imágenes         | 88                   |



|                                                       |                                                                                                                                                                                         |     |  |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--|
|                                                       | Urgencias                                                                                                                                                                               | 71  |  |
|                                                       | Banco de sangre                                                                                                                                                                         | 7   |  |
|                                                       | Total                                                                                                                                                                                   | 672 |  |
| ERROR MUESTRAL                                        | 10%                                                                                                                                                                                     |     |  |
| ESTANDAR DE LA META                                   | 97%                                                                                                                                                                                     |     |  |
| ORIGEN DE LA INFORMACIÓN                              | Hospital Militar Central                                                                                                                                                                |     |  |
| FUENTE PRIMARIA                                       | Encuesta de satisfacción                                                                                                                                                                |     |  |
| TÉCNICA DE RECOLECCIÓN                                | Encuesta estructurada presencial y telefónica                                                                                                                                           |     |  |
| PERIODICIDAD RECOMENDADA-GENERACION DE LA INFORMACIÓN | Mensual                                                                                                                                                                                 |     |  |
| PERIODICIDAD DE REMISIÓN DE LA INFORMACION            | Mensual                                                                                                                                                                                 |     |  |
| RESPONSABLE DE LA OBTENCIÓN Y EMISIÓN DEL INDICADOR   | Área: Atención Al Usuario Y Relacionamiento Ciudadano                                                                                                                                   |     |  |
| VIGILANCIA Y CONTROL                                  | Dirección Hospital Militar Central, Dirección General de Sanidad Militar, Consejo Directivo Hospital Militar, Grupo Empresarial del Sector Defensa, Superintendencia Nacional de salud. |     |  |
| ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS                           | Total cuestionarios: 7                                                                                                                                                                  |     |  |
|                                                       | Laboratorio clínico: 8 preguntas                                                                                                                                                        |     |  |
|                                                       | Banco de sangre: 8 preguntas                                                                                                                                                            |     |  |
|                                                       | Imágenes Diagnósticas: 11 preguntas                                                                                                                                                     |     |  |
|                                                       | Cirugía: 9 preguntas                                                                                                                                                                    |     |  |
|                                                       | Urgencias: 16 preguntas                                                                                                                                                                 |     |  |
|                                                       | Hospitalización 16 preguntas                                                                                                                                                            |     |  |
|                                                       | Consulta Externa: 12 preguntas                                                                                                                                                          |     |  |
|                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>Se realiza la tabulación de la información de las encuestas en la base de datos diseñada por cada formato de evaluación.</li></ul>                |     |  |



## TABULACIÓN, ANÁLISIS E

## INTERPRETACIÓN DE DATOS

- Se identifica las respuestas con calificación 4 y 5 de las preguntas evaluadas por cada uno de los formatos establecidos de acuerdo a los atributos evaluados.
  - Para la evaluación de fidelización se evaluará como si o no, en las preguntas realizadas
  - Se realiza la clasificación de los datos de acuerdo al subdominio evaluado, con el fin de obtener el porcentaje de satisfacción por subdominio.
  - Se elaboran los cuadros de información numérica consolidada por cada uno de los servicios evaluados con el dato total por pregunta.
  - Se realiza el consolidado final de las respuestas por variable evaluada.
  - se realizan las ponderaciones respectivas de cada uno de los atributos que conforman cada subdominio para definir los porcentajes de satisfacción.
- |                                  |             |
|----------------------------------|-------------|
| Percepción de la atención: 100%  |             |
| Atención Médica:                 | 20%         |
| Atención de enfermería:          | 15%         |
| Infraestructura:                 | 10%         |
| Alimentación:                    | 5%          |
| Asignación de citas:             | 10%         |
| <b>Atención global:</b>          | <b>40%</b>  |
| <b>Percepción de la atención</b> | <b>60%</b>  |
| <b>Fidelización</b>              | <b>40%</b>  |
| <b>Satisfacción Global</b>       | <b>100%</b> |
- Se emite el dato de la satisfacción global con la suma de las ponderaciones de Percepción de la atención y Fidelización.
  - De acuerdo al comportamiento interno de los resultados de la medición de los atributos se establecen las acciones necesarias en las áreas para fortalecer, mejorar y/o mantener la experiencia de la atención.



## 2. Caracterización de la Población encuestada

Durante el mes de mayo de 2025, se aplicaron 672 encuestas a los usuarios de la institución, los cuales califican la atención recibida por medio de una escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo y 5 excelente, en los servicios de: Consulta Externa, Urgencias, Laboratorio, Imágenes Diagnósticas, Cirugía programada, Banco de Sangre, Hospitalización y Hospitalización Pediatría.

| Servicio         | Nº Encuestas |
|------------------|--------------|
| Laboratorio      | 200          |
| Consulta Externa | 172          |
| Hospitalización  | 125          |
| Imágenes         | 88           |
| Urgencias        | 71           |
| Cirugía          | 9            |
| Banco de sangre  | 7            |
| <b>Total</b>     | <b>672</b>   |



De las 672 encuestas realizadas durante el mes de mayo del presente año, se puede identificar que el 53% corresponde al género masculino y el 47% al género femenino de la población encuestada.

### CARACTERIZACIÓN POR GÉNERO

| GÉNERO       | MAYO DE 2025 |             |
|--------------|--------------|-------------|
| FEMENINO     | 318          | 47%         |
| MASCULINO    | 354          | 53%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>672</b>   | <b>100%</b> |

| SERVICIO                   | FEMENINO   | MASCULINO  | TOTAL      |
|----------------------------|------------|------------|------------|
| LABORATORIO                | 116        | 84         | 200        |
| CONSULTA EXTERNA           | 82         | 90         | 172        |
| HOSPITALIZACION            | 47         | 53         | 100        |
| IMÁGENES DIAGNOSTICAS      | 32         | 56         | 88         |
| URGENCIAS                  | 28         | 43         | 71         |
| HOSPITALIZACION PEDIATRICA | 6          | 19         | 25         |
| CIRUGIA PROGRAMADA         | 2          | 7          | 9          |
| BANCO DE SANGRE            | 5          | 2          | 7          |
| <b>TOTAL</b>               | <b>318</b> | <b>354</b> | <b>672</b> |

En cuanto a la edad de la población encuestada se puede identificar que el porcentaje por intervalo de edad con mayor incidencia corresponde al 33% (60-79 años) y el de menor incidencia el 0% (100 - 110 años).

### CARACTERIZACIÓN POR EDAD

| INTERVALO    | MAYO DE 2025 |             |
|--------------|--------------|-------------|
| 0-9          | 26           | 4%          |
| 10-19        | 31           | 5%          |
| 20-39        | 116          | 17%         |
| 40-59        | 165          | 25%         |
| 60-79        | 220          | 33%         |
| 80-99        | 113          | 17%         |
| 100-110      | 1            | 0%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>672</b>   | <b>100%</b> |

| SERVICIO                   | 0-9       | 10-19     | 20-39      | 40-59      | 60-79      | 80-99      | 100-110  | TOTAL      |
|----------------------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|----------|------------|
| LABORATORIO                | 6         | 6         | 22         | 58         | 83         | 25         |          | 200        |
| CONSULTA EXTERNA           | 4         | 11        | 29         | 51         | 54         | 23         |          | 172        |
| HOSPITALIZACION            |           |           |            |            | 44         | 55         | 1        | 100        |
| IMÁGENES DIAGNOSTICAS      |           | 3         | 31         | 22         | 25         | 7          |          | 88         |
| URGENCIAS                  |           | 2         | 26         | 32         | 10         | 1          |          | 71         |
| HOSPITALIZACION PEDIATRICA | 16        | 9         |            |            |            |            |          | 25         |
| CIRUGIA PROGRAMADA         |           |           | 1          | 2          | 4          | 2          |          | 9          |
| BANCO DE SANGRE            |           |           | 7          |            |            |            |          | 7          |
| <b>TOTAL</b>               | <b>26</b> | <b>31</b> | <b>116</b> | <b>165</b> | <b>220</b> | <b>113</b> | <b>1</b> | <b>672</b> |



## 1. Estadísticas

**Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción mes de mayo 2025.**

| SERVICIOS ENCUESTADOS       |                            |                     |                 |                  |           |                       |             |                    |                 |                 |                           |        |                |                      |                   |
|-----------------------------|----------------------------|---------------------|-----------------|------------------|-----------|-----------------------|-------------|--------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|--------|----------------|----------------------|-------------------|
| MES                         | MAYO DE 2025               |                     |                 |                  |           |                       |             |                    |                 |                 |                           |        |                |                      |                   |
| Dominio                     | Subdominio                 | Variable            | Peso Porcentual | Consulta Externa | Urgencias | Imágenes Diagnósticas | Laboratorio | Cirugía programada | Banco de Sangre | Hospitalización | Hospitalización Pediatría | Total  | Peso Ponderado | Resultado Subdominio | Resultado Dominio |
| SATISFACCIÓN GLOBAL         | Percepción del Usuario 60% | Atención Médica     | 20%             | 98,84            | 98,59     | 100,00                | 99,50       | 100,00             | 100,00          | 100,00          | 100,00                    | 99,62  | 60,00          | 58,53                | 98,53             |
|                             |                            | Atención Enfermería | 15%             | 98,84            | 98,59     | 100,00                | 99,50       | 100,00             | N/A             | 99,00           | 100,00                    | 99,42  |                |                      |                   |
|                             |                            | Infraestructura     | 10%             | 99,42            | 98,59     | 100,00                | 92,00       | 100,00             | 100,00          | 96,00           | 100,00                    | 98,25  |                |                      |                   |
|                             |                            | Alimentación        | 5%              | N/A              | 98,59     | N/A                   | N/A         | N/A                | N/A             | 99,00           | 100,00                    | 99,20  |                |                      |                   |
|                             |                            | Asignación citas    | 10%             | 88,95            | N/A       | 88,64                 | N/A         | N/A                | N/A             | N/A             | N/A                       | 88,80  |                |                      |                   |
|                             | Atención Global            | 40%                 | 100,00          | 100,00           | 100,00    | 100,00                | 100,00      | 100,00             | 100,00          | 100,00          | 100,00                    |        |                |                      |                   |
|                             | Fidelización 40%           | Regresaria          | 50%             | 100,00           | 100,00    | 100,00                | 100,00      | 100,00             | 100,00          | 100,00          | 100,00                    | 100,00 | 40,00          | 40,00                |                   |
|                             |                            | Recomendaría        | 50%             | 100,00           | 100,00    | 100,00                | 100,00      | 100,00             | 100,00          | 100,00          | 100,00                    | 100,00 |                |                      |                   |
|                             |                            |                     |                 | 686              | 694       | 689                   | 591         | 600                | 500             | 694             | 700                       | 98,53  |                |                      |                   |
| Cant. Criterios Encuestados |                            |                     |                 | 7                | 7         | 7                     | 6           | 6                  | 5               | 7               | 7                         |        |                |                      |                   |
| % por servicio              |                            |                     |                 | 98               | 99        | 98                    | 99          | 100                | 100             | 99              | 100                       |        |                |                      |                   |

**Fuente:** Base de Datos encuestas de satisfacción mes de mayo de 2025

De acuerdo con el análisis de la tabla No. 1, en el subdominio de Percepción del Usuario, se obtuvo una calificación de 58,53%, encontrando la variable más baja: Asignación de citas con **88,80 %**.

Durante la recolección de información los usuarios expresaron dificultad frente a la atención oportuna y la no disponibilidad de agendas para la asignación de citas por los demás canales dispuestos por la institución (correo electrónico, página web (Portal usuario), telefónicamente).

Para el Subdominio Fidelización, se obtuvo un resultado del 40,00%, y como resultado **total del dominio de satisfacción para el mes de mayo de 2025, se obtuvo un 98,53% de satisfacción en los usuarios encuestados**, permitiendo evidenciar que los usuarios tienen un concepto favorable a nivel integral de la atención prestada por la institución.



**Tabla 2. Medición variable atención médica**

| Periodo Medición | Variable        | Peso Porcentual | Consulta Externa | Urgencias | Imágenes Diagnosticas | Laboratorio | Cirugía Programada | Banco de Sangre | Hospitalización | Hospitalización Pediatría | Total |
|------------------|-----------------|-----------------|------------------|-----------|-----------------------|-------------|--------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|-------|
| Mayo             | Atención Médica | 20%             | 98,84            | 98,59     | 100,00                | 99,50       | 100,00             | 100,00          | 100,00          | 100,00                    | 99,62 |

**Fuente:** Base de Datos encuestas de satisfacción mayo 2025

En la tabla 2. Se evidencia que los usuarios calificaron la variable de atención médica, para el mes con un 99,62%, cumpliendo con el estándar de la meta.

**Tabla 2.1. Medición variable atención enfermería.**

| Periodo Medición | Variable            | Peso Porcentual | Consulta Externa | Urgencias | Imágenes Diagnosticas | Laboratorio | Cirugía Programada | Banco de Sangre | Hospitalización | Hospitalización Pediatría | Total |
|------------------|---------------------|-----------------|------------------|-----------|-----------------------|-------------|--------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|-------|
| Mayo             | Atención Enfermería | 15%             | 98,84            | 98,59     | 100,00                | 99,50       | 100,00             | N/A             | 99,00           | 100,00                    | 99,42 |

**Fuente:** Base de Datos encuestas de satisfacción mayo 2025

En la tabla 2.1 La variable atención enfermería obtuvo una calificación para el mes del 99,42%, cumpliendo con el estándar de la meta.

**Tabla 2.3 Medición variable Infraestructura**

| Periodo Medición | Variable        | Peso Porcentual | Consulta Externa | Urgencias | Imágenes Diagnosticas | Laboratorio | Cirugía Programada | Banco de Sangre | Hospitalización | Hospitalización Pediatría | Total |
|------------------|-----------------|-----------------|------------------|-----------|-----------------------|-------------|--------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|-------|
| Mayo             | Infraestructura | 10%             | 99,42            | 98,59     | 100,00                | 99,50       | 100,00             | 100,00          | 96,00           | 100,00                    | 99,19 |

**Fuente:** Base de Datos encuestas de satisfacción mayo 2025

En la tabla 2.3 La variable infraestructura obtuvo una calificación para el mes del 99,19%, cumpliendo con el estándar de la meta.

**Tabla 2.4 Medición de variable alimentación.**

| Periodo Medición | Variable     | Peso Porcentual | Consulta Externa | Urgencias | Imágenes Diagnosticas | Laboratorio | Cirugía Programada | Banco de Sangre | Hospitalización | Hospitalización Pediatría | Total |
|------------------|--------------|-----------------|------------------|-----------|-----------------------|-------------|--------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|-------|
| Mayo             | Alimentación | 5%              | N/A              | 98,59     | N/A                   | N/A         | N/A                | N/A             | 99,00           | 100,00                    | 99,20 |

**Fuente:** Base de Datos encuestas de satisfacción mayo 2025

En la tabla 2.4. La variable de alimentación obtuvo una calificación para el mes del 99,20%, cumpliendo con el estándar de la meta.



**Tabla 2.5 Medición de variable asignación citas.**

| Periodo Medición | Variable         | Peso Porcentual | Consulta Externa | Urgencias | Imágenes Diagnosticas | Laboratorio | Cirugía Programada | Banco de Sangre | Hospitalización | Hospitalización Pediatría | Total |
|------------------|------------------|-----------------|------------------|-----------|-----------------------|-------------|--------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|-------|
| Mayo             | Asignación citas | 10%             | 88,95            | N/A       | 88,64                 | N/A         | N/A                | N/A             | N/A             | N/A                       | 88,80 |

**Fuente:** Base de Datos encuestas de satisfacción mayo 2025

En la tabla 2.5 La variable asignación de citas mide el servicio de consulta externa e imágenes diagnósticas, para este mes, alcanzó una **calificación general de 88,80%**, como se evidencia en la tabla, teniendo en cuenta que el área de imágenes diagnósticas obtuvo una calificación de 88,64% y consulta externa 88,95%.

Durante la recolección de información los usuarios expresaron dificultad frente a la atención oportuna y disponibilidad de agendas para la asignación de citas por los demás canales dispuestos por la institución (correo electrónico, página web, telefónicamente).

Así mismo frente al horario habilitado para la asignación de citas médicas presencialmente (9:00am – 11:00am días hábiles), ya que es limitado para el flujo de personas que aun buscan realizar su trámite por este medio, específicamente los usuarios que vienen fuera de la ciudad.

Con respecto a la infraestructura de las salas de espera, los usuarios describieron que el espacio de asignación de citas médicas en la central de cita e Imágenes Diagnósticas es limitado, sobretudo en horas de la mañana en donde el flujo de personas aumenta.

Desde la institución se continúa incentivando el uso de los canales que se han dispuesto para programación de citas, así como los cambios que se están implementado desde la central de citas.

Con el fin de mejorar la experiencia de los usuarios y lograr la canalización efectiva de solicitudes concernientes al agendamiento de citas, a partir del día 21 de marzo se realizó la independización de las líneas del Contact Center (601 3598888) y línea conmutador para trámites administrativos (601 3486868). Adicionalmente, en la misma fecha se dio inicio al servicio de Callback en el canal telefónico, el cual permite al usuario que la llamada sea devuelta por un asesor para evitar la espera en la línea.

El Hospital Militar Central realizó la contratación de los servicios de apoyo logístico en actividades administrativas de Contact Center con la finalidad de ejecutar el agendamiento de citas médicas y procedimientos de los servicios ofertados por la institución, el cual dio inicio a la atención de usuarios a partir del día 01 de febrero de 2025. Cuenta con dos canales de atención habilitados en los siguientes horarios:



- ❖ **Asignación de citas telefónicas:** atención realizada a través del Contact Center mediante la línea telefónica 601-3598888, en el horario de lunes a viernes (días hábiles) de 07:00 am a 18:00, Sábado de 07:00 a 13:00. Se recomienda al usuario contar con la orden médica, número de autorización, papel y lápiz por si lo requiere.
- ❖ **Asignación de citas correo electrónico:** El Hospital Militar Central cuenta con una única cuenta institucional [gestioncitasmedicas@homil.gov.co](mailto:gestioncitasmedicas@homil.gov.co) para la recepción de solicitudes de citas médicas de especialistas, procedimientos e imágenes diagnósticas, habilitada de lunes a viernes (días hábiles) de 7:00 am a 17:30. Se solicita remitir correos electrónicos de manera independiente por cada especialidad y/o procedimiento, relacionado en el asunto la cita a solicitar y adjuntando en formato PDF la orden médica, autorización vigente y documento de identidad del paciente; adicionalmente, se recomienda relacionar 2 números de teléfono, necesarios en caso requerir tomar contacto con el paciente.
- ❖ **Portal Web:** a través de la página [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co) ingresando en opción "Atención y servicios a la ciudadanía", seguido de "NUEVO portal del paciente", realizar registro si no lo tiene y posteriormente en "Citas médicas especialistas". Este medio se encuentra habilitado todos los días de la semana.
- ❖ **Kioscos de autoagendamiento:** Se cuenta en el hospital por el momento con dos Kioscos de autoagendamiento en el cual el paciente en compañía de un asesor guira al paciente para la asignación de las citas médicas. Es importante que el paciente se encuentre registrado y cuente con datos actualizados para realizar por este medio.
- ❖ **Autogestión:** En la Central de Citas en el horario de 9:00am a 11:00am.

Se continua incentivando en los usuarios la actualización de datos a través de los canales disponible por la institución ya sea realizando la solicitud por correo electrónico [archivodehistorias@homil.gov.co](mailto:archivodehistorias@homil.gov.co) o presencialmente debe acercarse a la oficina de Bioestadística ubicada en el Primer Piso del Edificio Principal, ventanilla 7, en el horario de 07:30am a 16:00 de lunes a viernes (días Hábiles), jornada continua.



**Tabla 2.6 Medición de variable atención global.**

| Periodo Medición | Variable        | Peso Porcentual | Consulta Externa | Urgencias | Imágenes Diagnosticas | Laboratorio | Cirugía Programada | Banco de Sangre | Hospitalización | Hospitalización Pediatría | Total  |
|------------------|-----------------|-----------------|------------------|-----------|-----------------------|-------------|--------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|--------|
| Mayo             | Atención Global | 40%             | 100,00           | 100,00    | 100,00                | 100,00      | 100,00             | 100,00          | 100,00          | 100,00                    | 100,00 |

**Fuente:** Base de Datos encuestas de satisfacción mayo 2025

En la tabla 2.6 Atención global alcanzó una calificación general de 100% en el mes de mayo, manteniendo un cálculo positivo.

**Tabla 3. Medición de variable regresaría al servicio.**

| Periodo Medición | Variable   | Peso Porcentual | Consulta Externa | Urgencias | Imágenes Diagnosticas | Laboratorio | Cirugía Programada | Banco de Sangre | Hospitalización | Hospitalización Pediatría | Total  |
|------------------|------------|-----------------|------------------|-----------|-----------------------|-------------|--------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|--------|
| Mayo             | Regresaría | 50%             | 100,00           | 100,00    | 100,00                | 100,00      | 100,00             | 100,00          | 100,00          | 100,00                    | 100,00 |

**Fuente:** Base de Datos encuestas de satisfacción mayo 2025

En la tabla 3. Se evidencia que los usuarios durante el mes de mayo de 2025, manifestaron sentirse satisfechos con la atención recibida con una calificación del 100 % en relación a la variable ¿regresaría al servicio?

**Tabla 3.1. Medición de variable recomendaría el servicio.**

| Periodo Medición | Variable     | Peso Porcentual | Consulta Externa | Urgencias | Imágenes Diagnosticas | Laboratorio | Cirugía Programada | Banco de Sangre | Hospitalización | Hospitalización Pediatría | Total  |
|------------------|--------------|-----------------|------------------|-----------|-----------------------|-------------|--------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|--------|
| Mayo             | Recomendaría | 50%             | 100,00           | 100,00    | 100,00                | 100,00      | 100,00             | 100,00          | 100,00          | 100,00                    | 100,00 |

**Fuente:** Base de Datos encuestas de satisfacción mayo 2025

En la tabla 3.1 Se observa que, para el mes de mayo de 2025, la variable ¿recomendaría el servicio? obtuvo una calificación del 100 %



Atentamente,

**Capitán Karina Teleri Soto Pérez**

Oficial en comisión Administrativo Permanente en la Administración Pública  
Jefe del Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano  
Hospital Militar Central

**Elaboró:**  
**Iliana Rocío García Callejas**  
Profesional Defensa  
Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano

**Reviso y Aprobó:**  
CT. Karina Teleri Soto  
Jefe de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano