



**ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SERVICIO A LA
CIUDADANÍA
HOSPITAL MILITAR CENTRAL – HOMIL
CÓDIGO: CA- AURC-PT-04-DI-03
VERSIÓN: 01
FECHA DE EMISIÓN: 29-01-2026**

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO



Estrategia de Servicio al Ciudadano

Mayor General Carlos Alberto Rincón Arango

Director General
Hospital Militar Central

Luisa Fernanda Acero Muñoz

Servidor Misional en Sanidad Militar
Líder del Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano
Hospital Militar Central



TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVOS	4
2.1	OBJETIVO GENERAL	4
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
3.	ALCANCE.....	5
4.	SUBCOMPONENTES DE LA ESTRATEGIA.....	5
4.1	Subcomponente 1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio.	5
4.2	Subcomponente 2. Talento humano idóneo y suficiente.....	6
4.3	Subcomponente 3. Oferta institucional de servicio al ciudadano.....	6
4.4	Subcomponente 4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana.....	7
5.	MARCO LEGAL	7
6.	ARTICULACIÓN CON POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES	11
7.	SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA	11
8.	PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN.....	11
9.	ANEXOS.....	11
10.	CONTROL DE CAMBIOS	12



1. INTRODUCCIÓN

El Hospital Militar Central (HOMIL), en su calidad de entidad pública del orden nacional y como reserva estratégica de la Nación, reconoce que la atención al ciudadano constituye un eje fundamental para el cumplimiento de su misión institucional y para la garantía efectiva de los derechos de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

En coherencia con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) y las políticas y procedimientos institucionales vigentes, el HOMIL formula la presente Estrategia de Servicio al Ciudadano como un instrumento de planeación, gestión y mejora continua orientado a fortalecer la relación con la ciudadanía, optimizar la experiencia del usuario y consolidar una cultura institucional centrada en la persona, la ética, la transparencia y la integridad.

La Estrategia se articula de manera directa con la Política Institucional de Humanización, la Política de Integridad, la Política de Participación Social en Salud (PPSS), el Protocolo de Atención Incluyente, Diferencial e Interseccional, el procedimiento de Experiencia en la Atención y el procedimiento institucional de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), garantizando coherencia normativa, operativa y estratégica.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la gestión del servicio al ciudadano en el Hospital Militar Central mediante la implementación de acciones articuladas de planeación, talento humano, oferta institucional y evaluación, que garanticen una atención oportuna, humanizada, incluyente, ética y centrada en la persona.



2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 2.2.1** Caracterizar a los usuarios del Hospital Militar Central para identificar sus necesidades, expectativas y particularidades.
- 2.2.2** Fortalecer las competencias del talento humano que interactúa con los ciudadanos en los diferentes puntos de atención.
- 2.2.3** Garantizar una oferta institucional accesible, clara y comprensible.
- 2.2.4** Medir de manera sistemática la satisfacción y experiencia del usuario como insumo para la mejora continua.

3. ALCANCE

La presente Estrategia aplica al Área de Atención al Usuario y Relacionamiento Ciudadano (AURC) y se articula de manera transversal con los procesos asistenciales, administrativos y de apoyo del Hospital Militar Central, incluyendo los servicios de urgencias, consulta externa, hospitalización (Ángeles Guardianes) y demás áreas que tienen contacto directo o indirecto con el ciudadano.

4. SUBCOMPONENTES DE LA ESTRATEGIA

4.1 Subcomponente 1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio.

El Hospital Militar Central adelanta la planeación del servicio al ciudadano a partir del diagnóstico institucional y la caracterización de sus usuarios, con el fin de identificar necesidades, expectativas, condiciones de vulnerabilidad y particularidades poblacionales.

La caracterización se realiza mediante el análisis de encuestas de satisfacción, el estudio de las PQRSDF, la retroalimentación obtenida a través de los mecanismos de participación social en salud y los insumos derivados del procedimiento de Experiencia en la Atención.

Adicionalmente, el Hospital implementa el Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública, como herramienta para conocer el estado actual de la entidad frente a los estándares del



MIPG y definir acciones de fortalecimiento, en coherencia con los requerimientos del FURAG.

4.2 Subcomponente 2. Talento humano idóneo y suficiente.

La gestión del servicio al ciudadano en el Hospital Militar Central es de carácter institucional y transversal. El Área de Atención al Usuario y Relacionamiento Ciudadano (AURC) lidera esta gestión; sin embargo, existen múltiples puntos de contacto con el ciudadano en los diferentes servicios del hospital, tales como urgencias, consulta externa, hospitalización (Ángeles Guardianes), personal de seguridad, personal asistencial y administrativo.

Con el fin de garantizar una atención humanizada, incluyente y ética, el Hospital asegura que todo el personal que interactúa con los ciudadanos participe en procesos de inducción y re inducción institucional, en los cuales se socializan la Política de Humanización, la Política de Integridad, la Política de Servicio al Ciudadano, el Protocolo de Atención Incluyente, Diferencial e Interseccional y el procedimiento de PQRSDF.

Como parte del fortalecimiento de las competencias del talento humano, el Hospital desarrolla acciones formativas y de sensibilización orientadas a mejorar la comunicación, el trato y la experiencia del usuario, tales como formación en lenguaje claro, socialización de protocolos institucionales y capacitaciones periódicas lideradas por el área de Humanización, conforme al cronograma anual establecido.

4.3 Subcomponente 3. Oferta institucional de servicio al ciudadano.

El Hospital Militar Central pone a disposición de la ciudadanía una oferta institucional de servicio al ciudadano accesible, clara y comprensible, a través de canales presenciales, telefónicos y virtuales, garantizando condiciones de accesibilidad física, comunicativa y actitudinal.

La oferta institucional se presta bajo criterios de lenguaje claro, trato digno, atención humanizada y enfoque diferencial e interseccional, en coherencia con las políticas institucionales de Humanización, Integridad y Participación Social en Salud.



4.4 Subcomponente 4. Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana.

El Hospital Militar Central evalúa de manera permanente la experiencia y satisfacción de los ciudadanos mediante encuestas de percepción, el buzón de sugerencias, el análisis sistemático de las PQRSDf y la aplicación del procedimiento de Experiencia en la Atención.

Los resultados obtenidos constituyen insumo para la toma de decisiones, la formulación de acciones de mejora y el fortalecimiento de la calidad del servicio, en articulación con la Política de Humanización, la Política de Integridad, la Política de Participación Social en Salud y los procesos de gestión de calidad institucional.

5. MARCO LEGAL

La Estrategia de Servicio al Ciudadano del Hospital Militar Central se formula en cumplimiento de, entre otras, las siguientes disposiciones:

Tipo	Número	Fecha de expedición	Origen	Organismo emisor	Alcance
Constitución Política	N/A	1991	Nacional	Asamblea Nacional Constituyente	Establece los principios, derechos fundamentales y deberes del Estado en la prestación de servicios públicos y la atención al ciudadano.
Ley	489	1998	Nacional	Congreso de la República	Regula la organización y funcionamiento de la administración pública.
Ley	1712	2014	Nacional	Congreso de la República	Garantiza la transparencia y

Hospital Militar Central

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

Página 7 de 12

PL-OAPL-PR-10-FT-01_V8



Tipo	Número	Fecha de expedición	Origen	Organismo emisor	Alcance
					el acceso a la información pública.
Ley	2195	2022	Nacional	Congreso de la República	Fortalece la transparencia, la integridad y la lucha contra la corrupción en la administración pública.
Decreto	1083	2015	Nacional	Departamento Administrativo de la Función Pública	Reglamenta el empleo público y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
Resolución	049	23 de enero del 2018	Institucional	Hospital Militar Central	Reglamenta el trámite interno para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).
Circular Conjunta Externa	100-004-2026	22 de enero de 2026	Nacional	Departamento Administrativo de la Función Pública	Establece lineamientos para la formulación, implementación y publicación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano.

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 8 de 12

PL-OAPL-PR-10-FT-01_V8



Tipo	Número	Fecha de expedición	Origen	Organismo emisor	Alcance
Política de Integridad	GB-GEBG-PO-01	30 de octubre del 2025	Institucional	Hospital Militar Central	Define los principios, valores y comportamientos éticos que orientan la actuación de los servidores públicos y fortalecen la confianza ciudadana.
Política de Participación Social en Salud (PPSS)	CA-AURC-PO-01	04 de noviembre del 2025	Institucional	Hospital Militar Central	Promueve la participación activa de los ciudadanos en la gestión de los servicios de salud.
Política de Humanización	GB-GEBG-PO-04	06 de noviembre del 2025	Institucional	Hospital Militar Central	Orienta la atención humanizada, centrada en la persona y con enfoque diferencial.
Protocolo Experiencia de la Atención	CA-AUIS-PT-04	22 de diciembre del 2021	Institucional	Hospital Militar Central	Establece los mecanismos para medir y evaluar la experiencia y satisfacción de los usuarios del Hospital Militar Central en los servicios

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868



Tipo	Número	Fecha de expedición	Origen	Organismo emisor	Alcance
					ambulatorios y de hospitalización, como insumo para la mejora continua de la atención.
Protocolo: Atención Incluyente con Enfoque Diferencial e Interseccional.	GB-GEBG-PT-02	09 de diciembre del 2024	Institucional	Hospital Militar Central	Define lineamientos para la atención incluyente, el reconocimiento de la diversidad y la eliminación de barreras en la atención.
Procedimiento: Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF)	CA-AURC-PR-01	11 de noviembre del 2025	Institucional	Hospital Militar Central	Establece la ruta, manejo de la información y responsabilidades para la gestión integral de las PQRSDF.



6. ARTICULACIÓN CON POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES

La Estrategia de Servicio al Ciudadano del Hospital Militar Central se articula de manera integral con la Política Institucional de Humanización, la Política de Integridad, la Política de Participación Social en Salud, el Protocolo de Atención Incluyente, Diferencial e Interseccional, el procedimiento de Experiencia en la Atención y el procedimiento de PQRSDf, garantizando coherencia entre la planeación estratégica, la operación del servicio y la evaluación de resultados.

7. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

El seguimiento de la Estrategia estará a cargo del Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano, en coordinación con las áreas competentes. Los resultados permitirán ajustar las acciones implementadas y fortalecer de manera permanente la calidad del servicio al ciudadano.

8. PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN

La Estrategia de Servicio al Ciudadano será publicada en los canales institucionales definidos, garantizando su acceso a la ciudadanía y su articulación con los instrumentos de planeación y gestión del Hospital Militar Central.

9. ANEXOS

- FORMATO: DETALLADO ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO



10. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS		OBSERVACIONES DEL CAMBIO	MOTIVOS DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
ID	ACTIVIDAD			
--	Primera versión del Documento	N.A.	N.A.	Fecha de emisión del documento

APROBACIÓN				
	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Luisa Fernanda Acero Muñoz	Servidor Misional Sanidad Militar Líder Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano	Enero de 2026	
REVISÓ	Mary Ruth Fonseca Becerra	Jefe Oficina del Sector Defensa Oficina Asesora de Planeación	Enero de 2026	
APROBÓ	Mayor General Carlos Alberto Rincón Arango	Director General Hospital Militar Central	Enero de 2026	
CALIDAD Revisión Metodológica	Dra. Laudith Torcoroma Guzmán Canónigo	Servidor Misional Sanidad Militar Líder Área de Gestión de Calidad (E)	Enero de 2026	