



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

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



INFORME MES DE SEPTIEMBRE 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 21

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 PQRSD por Fuerzas.....	6
Tabla No. 2. Clasificación de PQRSD por Unidades y Áreas del Hospital Militar Central.....	1
Tabla No. 3. Clasificación de PQRSD por Servicios y/o Área del Hospital Militar Central.....	1
Tabla No. 4. Informe de PQRSD remitidas por competencia al asegurador.....	1
Tabla No. 5. Atributos de Calidad vs PQRSD	1
Tabla No 6. Medios de Recepción PQRSD	2
Tabla No 7. Clasificación de PQRSD	3
Tabla No 8. Tiempos de respuesta de PQRSD	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 PQRSR Julio 2025	1
Superintendencia Nacional de Salud.....	1
Modulo Web Dirección General de Sanidad Militar	2

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 Septiembre del año 2025, presenta la gestión realizada por el Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano del Hospital Militar Central, teniendo en cuenta los aspectos a mejorar identificados en el mes anterior.

2. Descripción de la Actividad

Se realiza un análisis de las PQRSDf presentadas durante el mes, identificando variables que permitan medir la gestión realizada por la oficina de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano, ante las diferentes unidades, comparando los requerimientos por servicio más solicitados y realizando el seguimiento a la gestión.

3. Limitaciones

Teniendo en cuenta que, el Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano tiene como uno de sus objetivos gestionar las PQRSDf en los diferentes servicios de la entidad, acorde a la normatividad vigente en materia de generar respuesta a los requerimientos presentados por los usuarios en los tiempos de ley, se ha identificado que la mayoría de inconformidades están dadas principalmente en el trámite para solicitar citas médicas de especialidades con alta demanda, información ya de conocimiento por el área de consulta externa.



4. Estadísticas

Tabla No. 1. Distribución de PQRSD por Fuerzas

Tipo de Solicitud	Armada Nacional	Ejército Nacional	Hospital Militar Central	No registra	Particular	Fuerza Aeroespacial Colombiana	Dirección General de Sanidad Militar	Total general
Petición	52	433	7		133	47	1	673
Felicitación / Agradecimiento	3	10	2		6	8		29
Queja	6	57	4	1	18	1		87
Denuncia	1	1						2
Total general	62	501	13	1	157	56	1	791

Fuente: Base de datos AURC Mes de Septiembre 2025

En la tabla No. 1., Se presenta la clasificación de las PQRSD para el mes de Septiembre del presente año, realizando una distribución por Fuerzas y otras Entidades, así:

Los usuarios pertenecientes al Ejército Nacional radicaron el mayor número de PQRSD; presentaron 501 solicitudes correspondientes al (63.34%), seguido de particulares con 157 que corresponde al (19.85%), Armada Nacional con 62 que corresponden al (7.84%), Fuerza Aérea con 56 que representan el (7.8%), funcionarios del Hospital Militar Central con 13 que corresponden al (1.64%), Dirección General de Sanidad 1, equivalentes al (0.13%), 1 que no registra fuerza que corresponden al (0.13%) 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 791PQRSD, de las cuales 787 cargadas al área, 4 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	673	85%
Queja	87	11%
Felicitación / Agradecimiento	29	3.6%
Denuncia	2	0.25%

Cabe resaltar que a través de la plataforma SUPERSALUD, se recibieron y gestionaron 156 peticiones y 8 quejas por solicitud de citas, programación de Cx, inconformidad con la atención y procedimientos especializados.



Tabla No. 2. Clasificación de PQRSDF por Unidades y Áreas del Hospital Militar Central

Tipo de Solicitud	No Aplica	Unidad Clínico Quirúrgica	Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	Unidad de Apoyo Logístico	Unidad de Servicios Ambulatorios	Unidad de Talento Humano	Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	Unidad de Informática	Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	Unidad Médico Hospitalaria	Unidad de Formación y Docencia	Total general
Petición	36	5	108	34	386	8	1	2	3	88	2	673
Felicitación / Agradecimiento	29											29
Queja	20		9	1	20	5	2			30		87
Denuncia	1		1									2
Total general	86	5	118	35	406	13	3	2	3	118	2	791

Fuente: Base de datos AURC Mes de Septiembre 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 15 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 406 de los requerimientos, de los cuales, 386 correspondieron a Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información) y Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades), 20 correspondientes a Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)

La unidad de Apoyo Diagnóstico Terapéutico, con 118 donde 108 corresponden a Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información) y Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades) y 10 correspondientes a Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)



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

Tipo de Solicitud	No Aplica	Unidad Clínica 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 Formación y Docencia	Total general
Petición	36	5	108	34	386	8	1	2	3	88	2	673
Felicitación / Agradecimiento	29											29
Queja	20		9	1	20	5	2			30		87
Denuncia	1		1									2
Total general	86	5	118	35	406	13	3	2	3	118	2	791

Fuente: Base de datos AURC Mes de Septiembre 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 de Sanidad Fuerza Aérea	Total general
Petición	6	1	1	8
Total general	6	1	1	8

Fuente: Base de datos AURC del Mes de Septiembre 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 6 requerimientos

- **DIRECCIÓN GENERAL SANIDAD MILITAR DGSM**

Se enviaron 1 requerimiento

- **DIRECCIÓN DE SANIDAD AÉREA:**

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)	0	29	0	0	29
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	0	0	82	2	84
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	88	0	5	0	93
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)	585	0	0	0	585
Total general	673	29	87	2	791

Fuente: Base de datos AURC Mes de Septiembre 2025

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

Accesibilidad	585 PQRSDf	73.9%
Oportunidad	93 PQRSDf	11.76%
Seguridad	84 PQRSDf	10.62%

Tabla No 6. Medios de Recepción PQRSDf

Medios de Recepción	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Denuncia	Total general
Buzones de Sugerencia		2			2
Correo Electrónico	291	6	33		330
Interna (Control Doc)	4				4

Hospital Militar Central

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



Internet: Sitio Web	280	2	20	1	303
Radicados	98	19	34	1	152
Total general	673	29	87	2	791

Fuente: Base de datos AURC Mes de Septiembre 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 330 de las PQRSDf, presentando un aumento comparado con las recibidas por este canal en el mes anterior.
- **Internet - Sitio Web:** A través de este canal se recibieron 303 de las PQRSDf, presentando un aumento comparado con las recibidas por este canal en el mes anterior, cabe aclarar que a través de "Internet-sitio web" se reciben PQRSDf de 4 plataformas (Ministerio de Defensa, HOMIL, SUPERSALUD y DIGSA)
- **Radicación:** A través de este canal se registraron de manera presencial por correspondencia, el 152 de las PQRSDf, presentando un aumento comparado con las recibidas en el mes anterior.
- **Interna (Control Doc):** A través de Control Doc se recibieron 4 requerimientos internos, presentando un aumento en comparación con el mes anterior.
- **Buzón de sugerencias:** A través del Buzón de Sugerencias se recibieron 2 requerimientos en este periodo.

Tabla No 7. Clasificación de PQRSDf

Meses	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Denuncia	Total general
Septiembre	673	29	87	2	791
Total general	673	29	87	2	791

Hospital Militar Central

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



Fuente: Base de datos AURC Mes de Septiembre 2025

En la tabla 7. Se realiza la clasificación del número de solicitudes allegadas en el mes de septiembre al Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano, las cuales correspondieron a un total 791 PQRSDf recibidas, evidenciando un aumento del 22% 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	673	1	15	5
Queja	87	1	15	5
Felicitación / Agradecimiento	29	1	14	5
Denuncia	2	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	Septiembre
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	0
3. Certificado de Defunción	PQRD	0
4. Historia Clínica	PQRD	33
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	477
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	13

Hospital Militar Central

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



9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	0
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AURC Septiembre 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.	476
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	278

Fuente: Base de datos AURC Septiembre 2025

En la tabla 10, se puede observar que de las 791 PQRSDf ingresadas en el mes de Septiembre 2025, se excluyeron 29 felicitaciones y 8 requerimientos remitidos por competencia.

De las 791 PQRSDf, 476 están relacionadas con trámites asistenciales, tales como: asignación de cita médica y programación de exámenes diagnósticos para la prestación de servicios en salud y 278 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	386	0	20	0	406	51,3%

Hospital Militar Central

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



Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	108	0	9	1	118	14,9%
Unidad Médico Hospitalaria	88	0	30	0	118	14,9%
Unidad de Apoyo Logístico	34	0	1	0	35	4,4%

Para un total de 677 PQRSDf, las cuales representan el 85.5 %.

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)	36	29	20	1	86	10,9%
Unidad de Talento Humano	8	0	5	0	13	1,6%
Unidad Clínico Quirúrgica	5	0	0	0	5	0,6%
Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	3	0	0	0	3	0,4%
Unidad de Informática	2	0	0	0	2	0,3%
Unidad de Formación y Docencia	2	0	0	0	2	0,3%
Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	1	0	2	0	3	0,4%

Hospital Militar Central

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



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	No Aplica	2		1	0	3
Dirección General	No Aplica	No Aplica	Comunicación Estratégica	0	29	0	0	29
Dirección General	No Aplica	No aplica	Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano	11		4		15
No Aplica	No Aplica	Médica	No Aplica	4		1	1	6
Dirección General	No Aplica	No Aplica	Gestión Ética, Bioética, Buen Gobierno y Humanización			10		10
Por competencia	Dirección de Sanidad Ejercito			6				6
Por competencia	Dirección General Sanidad Militar DGSM			1				1
Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	No aplica	No aplica	9		1		10
No Aplica	No Aplica	Administrativa	Seguridad y Vigilancia			1		1
No Aplica	No Aplica	Médica	Enfermería	1		2		3
No Aplica	No Aplica	Finanzas	Facturación					
No Aplica	No Aplica	Médica	Epidemiología	1				
Por competencia	Dirección de Sanidad Fuerza Aérea			1				1
Total				36	29	20	1	86

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 Agosto 2025

Radicado No. 0125009824002/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	80	96%
FUERA DE TERMINOS	3	4%
TOTAL	83	100%

CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	Nº DE RECEPCIÓN	DENTRO DE TÉRMINOS	% DENTRO DE TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	% FUERA DE TÉRMINOS
RIESGO PRIORIZADO	17	16	94%	1	6%
RIESGO SIMPLE	66	64	97%	2	3%

Cabe aclarar que la Oficina de Atención al Usuario y Relacionamiento 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-20252100019113482	SIMPLE	321387	No aplica Reapertura ya que la paciente solicito cita médica por Oftalmología la cual se le asigno para el día 29 de Septiembre de 2025 y no le gusto la Respuesta.
PQR-20252100017645452	SIMPLE	319394	No aplica Reapertura ya que la paciente solicito cita médica por Ortopedia la cual se le asigno para el día 18 de agosto de 2025 y no le gusto la Respuesta.
PQR-20252100018153872	SIMPLE	320327	No aplica Reapertura ya que la paciente solicito cita médica Polisomnografía la cual se le asigno para el día 8 de Septiembre de 2025 y no asistió.

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
56	56	100%	0	0%

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

1	Supervisión institucional externa: El día viernes 10 de septiembre se realizó reunión virtual de seguimiento por parte de la Secretaría de Salud, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Esta supervisión permite garantizar la calidad de la atención ofrecida y el compromiso institucional con la mejora continua.
2	Alineación del modelo de atención con políticas distritales:

Hospital Militar Central

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



	<p>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.</p>
3	<p>Reunión Informática: Se realizó el 11 de septiembre reunión con el área de informática, en la cual se presentó el módulo de PQRSDF control online. Esta herramienta permitirá a los clientes internos y externos hacer seguimiento en línea a sus peticiones, quejas reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.</p>
4	<p>Capacitación continua sobre los derechos y deberes del paciente: El 25 de septiembre el área de AURC realizó capacitación virtual al cliente interno sobre derechos y deberes en salud. De igual manera durante el presente mes se realizó capacitación 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 digno, la confidencialidad de la información, el acceso a tratamientos adecuados y la participación informada en decisiones clínicas se fomenta una atención más humana. Asimismo, se promueve la corresponsabilidad del usuario al interiorizar sus deberes, tales como el respeto al equipo médico, el cumplimiento de los tratamientos prescritos y el uso adecuado de los recursos en salud, lo cual fortalece la confianza en el sistema sanitario y mejora la experiencia asistencial.</p>
5	<p>Participación en espacios interinstitucionales de seguimiento: El 25 de septiembre 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.</p>



Atentamente,

Capitán Karina Teleri Soto Pérez

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

Elaboró:

Ana María Barrios Hoyos
Área de atención al usuario y Relacionamento
Ciudadano
Trabajadora social

Aprobó:

Capitán Karina Teleri Soto Pérez
Jefe del área de Atención al Usuario y
Relacionamento al Ciudadano Oficial en
comisión administrativa Permanente en la
Administración Pública Hospital Militar Central

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 4 de 21

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