



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

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



**INFORME MES DE NOVIEMBRE 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 23

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

<b>1. Avances</b>	<b>5</b>
<b>2. Descripción de la Actividad</b>	<b>5</b>
<b>3. Limitaciones</b>	<b>5</b>
<b>4. Estadísticas</b>	<b>6</b>
Tabla No. 1. Distribución de PQRSD por Fuerzas	6
Tabla No. 2. Clasificación de PQRSD por Unidades 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
<b>5. Dirección General de Sanidad Militar</b>	<b>1</b>
Materialización riesgo PQRSD Octubre 2025	1
Superintendencia Nacional de Salud	1
Modulo Web Dirección General de Sanidad Militar	2



## **1. Avances**

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

## **2. Descripción de la Actividad**

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

## **3. Limitaciones**

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



#### 4. Estadísticas

**Tabla No. 1. Distribución de PQRSD por Fuerzas**

Tipo de Solicitud	Ejército Nacional	Particular	Armada Nacional	Fuerza Aeroespacial Colombiana	Hospital Militar Central	Dirección General de Sanidad Militar	No registra	Total general
Petición	397	64	49	45	8	4	2	569
Felicitación / Agradecimiento	15	3	1	3			2	24
Queja	52	3	9	2				66
Denuncia		2						2
Reclamo	2			2				4
Sugerencia	1							1
<b>Total general</b>	<b>467</b>	<b>72</b>	<b>59</b>	<b>52</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>666</b>

Fuente: Base de datos AURC Mes de Noviembre 2025

En la tabla No. 1., Se presenta la clasificación de las PQRSD para el mes de Noviembre 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 467 solicitudes correspondientes al (70.12%), seguido de particulares con 72 que corresponde al (10.81%), Armada Nacional con 59 que corresponden al (8.86%), Fuerza Aérea con 52 que representan el (7.81%), seguido de funcionarios del Hospital Militar Central con 8 que corresponden al (1.20%), Dirección General de Sanidad Militar 4, equivalentes al (0.60%), 4 que no registran fuerza corresponden al (0.60%), 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.

#### **Hospital Militar Central**

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



El Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano atendió 666 PQRSDF, de las cuales 663 cargadas al área, 3 fueron enviadas desde otros servicios para realizar 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	569	85.44%
Queja	66	9.91%
Felicitación / Agradecimiento	24	3.60%
Reclamo	4	0.60%
Denuncia	2	0.30%
Sugerencia	1	0.15%

Cabe resaltar que a través de la plataforma SUPERSALUD, se recibieron y gestionaron 139 peticiones y 11 quejas por solicitud de citas, programación de Cx, inconformidad con la atención y procedimientos especializados, para un total de 150 requerimientos por medio de esta plataforma.



**Hospital Militar Central**

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

Página 8 de 23

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



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

Tipo de Solicitud	No Aplica	Unidad Clínic Quirúrgica	Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	Unidad de Apoyo Logístico	Unidad de Servicios Ambulatorios	Unidad de Talento Humano	Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	Unidad de Informática	Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	Unidad Médico Hospitalaria	Unidad Financiera	Total general
Petición	44	11	53	35	358	4	5	2	1	55	1	569
Felicitación / Agradecimiento	24											24
Queja	20	3	4	3	13					23		66
Denuncia				1		1						2
Reclamo			1		2					1		4
Sugerencia					1							1
<b>Total general</b>	<b>88</b>	<b>14</b>	<b>58</b>	<b>39</b>	<b>374</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>79</b>	<b>1</b>	<b>666</b>

Fuente: Base de datos AURC Mes de Noviembre 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 9 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 374 de los requerimientos, de los cuales, 363 correspondieron a Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información) y Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades), 11 correspondientes a Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)

La unidad de Apoyo Diagnóstico Terapéutico, con 58 donde 55 corresponden a Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información) y Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades) y 3 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 Clínic Quirúrgica	Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	Unidad de Apoyo Logístico	Unidad de Servicios Ambulatorios	Unidad de Talento Humano	Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	Unidad de Informática	Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	Unidad Médico Hospitalaria	Unidad Financiera	Total general
Petición	44	11	53	35	358	4	5	2	1	55	1	569
Felicitación / Agradecimiento	24											24
Queja	20	3	4	3	13					23		66
Denuncia				1		1						2
Reclamo			1		2					1		4
Sugerencia					1							1
<b>Total general</b>	<b>88</b>	<b>14</b>	<b>58</b>	<b>39</b>	<b>374</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>79</b>	<b>1</b>	<b>666</b>

Fuente: Base de datos AURC Mes de Noviembre 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**

	Dirección de Sanidad Ejército	Dirección General Sanidad Militar DGSM	Total general
Petición	2	1	3
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

Fuente: Base de datos AURC del Mes de Noviembre 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 3 PQRSDf que no son de competencia del Hospital Militar Central, las cuales fueron direccionadas al ente asegurador:

- **DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO:**

Se enviaron 2 requerimientos

- **Dirección General Sanidad Militar**

Se envió 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 Habilidad	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Denuncia	Reclamo	Sugerencia	Total general
------------------------	----------	-------------------------------	-------	----------	---------	------------	---------------



Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento, agradecimiento)		23					23
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	4		53	1	1		59
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información)	88		8	1	1	1	99
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)	477		5		2		484
Pertinencia (Urgencias)		1					1
<b>Total general</b>	<b>569</b>	<b>24</b>	<b>66</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>666</b>

Fuente: Base de datos AURC Mes de Noviembre 2025

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

<b>Accesibilidad</b>	484 PQRSDf	72.67%
<b>Oportunidad</b>	99 PQRSDf	14.86%
<b>Seguridad</b>	59 PQRSDf	8.86%

**Tabla No 6. Medios de Recepción PQRSDf**

Medios de Recepción	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Denuncia	Reclamo	Sugerencia	Total general
Buzones de Sugerencia		1					1
Correo Electrónico	219	4	17	1	2		243
Interna ( Control Doc)	3						3



Internet: Sitio Web	243	1	25	1			270
Radicados	104	18	24		2	1	149
<b>Total general</b>	<b>569</b>	<b>24</b>	<b>66</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>666</b>

Fuente: Base de datos AURC Mes de Noviembre 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 243 de las PQRSDf, presentando una disminución comparado con las recibidas por este canal en el mes anterior.
- **Internet - Sitio Web:** A través de este canal se recibieron 270 de las PQRSDf, presentando una disminución comparado con las recibidas por este canal en el mes anterior, cabe aclarar que a través de "Internet-sitio web" se reciben PQRSDf de 4 plataformas (Ministerio de Defensa, HOMIL, SUPERSALUD y DIGSA)
- **Radicación:** A través de este canal se registraron de manera presencial por correspondencia, el 149 de las PQRSDf, presentando un aumento comparado con las recibidas en el mes anterior.
- **Interna (Control Doc):** A través de Control Doc se recibieron 3 requerimientos internos, presentando una disminución en comparación con el mes anterior.
- **Buzón de sugerencias:** A través del Buzón de Sugerencias se recibió 1 requerimiento en este periodo.

#### Tabla No 7. Clasificación de PQRSDf

Meses	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Denuncia	Reclamo	Sugerencia	Total general
Noviembre	569	24	66	2	4	1	666
<b>Total general</b>	<b>569</b>	<b>24</b>	<b>66</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>666</b>

Fuente: Base de datos AURC Mes de Noviembre 2025

#### Hospital Militar Central

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



En la tabla 7. Se realiza la clasificación del número de solicitudes allegadas en el mes de Noviembre al Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano, las cuales correspondieron a un total 666 PQRSDF recibidas, evidenciando una disminución del 3.33% 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)
<b>Petición</b>	569	1	15	4
<b>Queja</b>	66	1	15	6
<b>Felicitación / Agradecimiento</b>	24	2	14	8
<b>Reclamo</b>	4	1	13	13
<b>Denuncia</b>	2	1	7	7
<b>Sugerencia</b>	1	1	15	6

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	Noviembre
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	0
3. Certificado de Defunción	PQRD	0
4. Historia Clínica	PQRD	34

**Hospital Militar Central**

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



5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	418
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	9
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	0
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AURC Noviembre 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 Relacionamiento Ciudadano, los cuales fueron gestionados y respondida dentro de los términos de ley.

#### **Tabla N° 10. Consolidado de trámites asistenciales y administrativos**

<b>TRÁMITES ASISTENCIALES</b>	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud, programación de exámenes diagnósticos.	418
<b>TRÁMITES ADMINISTRATIVOS</b>	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	221

Fuente: Base de datos AURC Noviembre 2025

En la tabla 10, se puede observar que de las 689 PQRSDf ingresadas en el mes de Noviembre 2025, se excluyeron 24 felicitaciones y 3 requerimientos remitidos por competencia.

De las 689 PQRSDf, 418 están relacionadas con trámites asistenciales, tales como: asignación de cita médica y programación de exámenes diagnósticos para la prestación de servicios en salud y 221 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**

#### **Hospital Militar Central**

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



Unidad	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Denuncias	Reclamo	Sugerencia	Total	%
Unidad de Servicios Ambulatorios	358		13		2	1	374	56,2%
Unidad Médica Hospitalaria	55		23		1		79	11,9%
Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	53		4		1		58	8,7%

Para un total de 511 PQRSD, las cuales representan el 76.8 %.

### 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	Reclamo	Sugerencia	Total	%
No Aplica (Ver tabla 12.1)	44	24	20				88	13,2%
Unidad de Apoyo Logístico	35		3	1			39	5,9%
Unidad Clínica Quirúrgica	11		3				14	2,1%
Unidad de Talento Humano	4			1			5	0,8%

#### Hospital Militar Central

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



<b>Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos</b>	5						<b>5</b>	<b>0,8%</b>
<b>Unidad de Informática</b>	2						<b>2</b>	<b>0,3%</b>
<b>Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación</b>	1						<b>1</b>	<b>0,2%</b>

Para un total de 154 PQRSDf, las cuales representan el 23.3%.



**Tabla N° 12.1. Pertenece directamente a la Subdirección correspondiente**

Dirección	Oficinas	Subdirección	Servicio y/o Área	Peticiones	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Denuncia	Total
Dirección General	No Aplica	No Aplica	Comunicación Estratégica	1	24			25
Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	No aplica	No aplica	9		2		11
Por competencia	Dirección de Sanidad Ejercito			2				2
Por competencia	Dirección General de Sanidad Ejercito			1				1
Dirección General	No Aplica	No Aplica	No Aplica	3				3
Dirección General	No Aplica	No aplica	Atención al Usuario y Relaciónamiento Ciudadano	8		1		9
Dirección General	No Aplica	No Aplica	Gestión Ética, Bioética, Buen Gobierno y Humanización	2		4		6
No Aplica	No Aplica	Médica	Enfermería	1		6		7
No Aplica	No Aplica	Médica	No Aplica	12		7		19
No Aplica	No Aplica	Finanzas	No Aplica	4				4
No Aplica	No Aplica	Administrativa	No Aplica	1				1
<b>Total</b>				<b>44</b>	<b>24</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>88</b>



## 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 Octubre 2025

Radicado No. 0125012944402/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"*

<b>PQRD SUPERSALUD GENERAL</b>	<b>N.º</b>	<b>%</b>
DENTRO DE TERMINOS	136	99%
FUERA DE TERMINOS	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100%</b>

<b>CLASIFICACIÓN DEL RIESGO</b>	<b>Nº DE RECEPCIÓN</b>	<b>DENTRO DE TÉRMINOS</b>	<b>% DENTRO DE TÉRMINOS</b>	<b>FUERA DE TÉRMINOS</b>	<b>% FUERA DE TÉRMINOS</b>
RIESGO PRIORIZADO	41	39	95%	2	5%
RIESGO SIMPLE	97	97	100%	0	0%

Cabe aclarar que la Oficina de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano, se cuenta con un responsable de este proceso, con el objetivo de dar respuesta oportuna a cada requerimiento interpuesto a través de la plataforma de SUPERSALUD, no obstante, en ocasiones los peticionarios presentan inconformidad con la respuesta suministrada, específicamente con la disponibilidad de las agendas, ya que requieren la prestación de servicios con mayor cercanía; en estos casos los peticionarios cuentan con el recurso de "Reapertura" del requerimiento, en busca de otra respuesta por parte de la entidad, cuando esto sucede la plataforma reabre el caso y aparece como vencimiento tomando la fecha inicial, lo que dificulta el cumplimiento del indicador de respuesta dentro de los términos al 100%, A continuación se especifican los casos reabiertos:



<b>RADICADO SUPERSALUD</b>	<b>CLASIFICACIÓN DEL RIESGO</b>	<b>ID MODULO</b>	<b>OBSERVACIÓN HOMIL</b>
PQR-2025210002602591 2	PRIORIZADO	330829	Cita GAMAGRAFÍA ÓSEA (CORPORAL TOTAL O SEGMENTARIA) programada para el día 19 de diciembre de 2025 a las 08:00 a.m., Paciente no quedo de acuerdo con la respuesta.
PQR-2025210002558481 2	SIMPLE	330367	Paciente Luis Fernando López Ceballos (Paciente Multiquejoso) no está de acuerdo con la respuesta.

### **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 (...):"

<b>Nº DE PQRD CERRADAS</b>	<b>DENTRO DE TÉRMINOS</b>	<b>% DENTRO DE TÉRMINOS</b>	<b>FUERA DE TÉRMINOS</b>	<b>% FUERA DE TÉRMINOS</b>
89	89	100%	0	0%

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

1	<b>Capacitación continua sobre los derechos y deberes del paciente:</b> Se llevan a cabo sesiones mensuales de capacitación dirigidas tanto al personal de colaboradores internos como al cliente externo, con el objetivo de promover una atención en salud fundamentada en la equidad, la dignidad y el respeto. Estas jornadas buscan empoderar al paciente a través del conocimiento de sus derechos, entre ellos el trato digno, la confidencialidad de la información, el acceso oportuno a tratamientos adecuados y la participación informada en las decisiones clínicas, contribuyendo así a una atención más humana y centrada en la persona. De igual forma, se fomenta la corresponsabilidad de los usuarios, invitándolos a interiorizar sus deberes, como mantener el respeto hacia el equipo asistencial, cumplir los tratamientos prescritos y hacer un uso responsable de los recursos en salud. Este enfoque favorece la confianza en el sistema sanitario y mejora la experiencia integral de atención.
2	<b>Alineación del modelo de atención con políticas distritales:</b>

### **Hospital Militar Central**

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



	<p>En atención a los desajustes identificados en el modelo de atención vigente, se ha puesto en marcha un proceso de ajuste institucional orientado a fortalecer la coherencia con los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPCSC) y la Política de Participación Social en Salud (PPSS), adoptada mediante la Resolución 2063 de 2017. Desde el área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano se están realizando acciones específicas para asegurar la implementación y cumplimiento efectivo de dichas políticas, incorporando la participación activa de los representantes de la Asociación de Usuarios "ASUHOSMIL"</p>
3	<p><b>Fortalecimiento del diálogo con los usuarios:</b> El 25 de noviembre de 2025 se realizó la reunión mensual con la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL, la cual constituyó un espacio de concertación y diálogo orientado a dar respuesta a los requerimientos y hacer seguimiento a los compromisos adquiridos en encuentros anteriores, particularmente aquellos establecidos en septiembre de 2025. En la jornada, los participantes tuvieron una intervención activa, lo que permitió aclarar inquietudes, fortalecer la comunicación y consolidar la relación institucional con los usuarios.</p>
4	<p><b>Supervisión institucional externa:</b> El día 18 de noviembre de 2025 se realizó reunión presencial 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.</p>
5	<p><b>Participación en espacios interinstitucionales de seguimiento:</b> El 6 de octubre de 2025 se participó en una reunión convocada por la DIGSA, con el fin de hacer seguimiento al avance de las líneas de acción establecidas por el Comité Técnico de Atención al Usuario (ATEUS). Este tipo de espacios fortalece la articulación entre entidades y la evaluación permanente del servicio desde un enfoque participativo.</p>

Atentamente,

**Dra. Luisa Fernanda Acero Muñoz**

Servidor Misional en Sanidad Militar

Líder del Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano

Hospital Militar Central

**Hospital Militar Central**

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 3 de 23

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



**Elaboró:**  
Ana María Barrios Hoyos  
Área de atención al usuario y Relacionamento  
Ciudadano  
Contratista -Trabajadora social

**Aprobó:**  
Dra. Luisa Fernanda Acero Muñoz  
Servidor Misional en Sanidad Militar  
Líder del Área de Atención al Usuario y  
Relacionamento Ciudadano  
Hospital Militar Central

**Hospital Militar Central**

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

Página 4 de 23

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