



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

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



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

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

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 2 de 22

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



PRESENTACIÓN

El Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano del Hospital Militar Central tiene como objetivo la atención al ciudadano para orientar, recibir, gestionar y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, en los tiempos que determina la ley, los cuales son presentados por los usuarios afiliados al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y particulares que se deriven de la prestación de los servicios integrales, a través de los diferentes canales de atención que la entidad ha puesto al alcance de los usuarios, como son: presencial, correo electrónico, página web, buzón de sugerencias.

El Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano, es la responsable de generar la respuesta final que se entrega al peticionario mediante documento físico, vía correo electrónico, página web o correo certificado.



TABLA DE CONTENIDO

1. Avances.....	5
2. Descripción de la Actividad.....	5
3. Limitaciones.....	5
4. Estadísticas.....	6
Tabla No. 1. Distribución de 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	2
Tabla No 6. Medios de Recepción PQRSD	3
Tabla No 7. Clasificación de PQRSD	4
Tabla No 8. Tiempos de respuesta de PQRSD	4
Tabla No. 9. Información de los 10 trámites.....	5
Tabla N° 10. Consolidado de trámites asistenciales y administrativos.....	5
Tabla N° 11. Unidades con mayor demanda.....	6
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 Noviembre 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 Diciembre 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	Fuerza Aeroespacial Colombiana	Armada Nacional	Dirección General de Sanidad Militar	Hospital Militar Central	No registra	Total general
Denuncia		1						1
Felicitación / Agradecimiento	16	1		3		2		22
Petición General	278	68	31	25	3		1	406
Queja	52	8	1	3	1	1		66
Sugerencia	1							1
Total general	347	78	32	31	4	3	1	496

Fuente: Base de datos AURC Mes de Diciembre 2025

En la tabla No. 1., Se presenta la clasificación de las PQRSD para el mes de Diciembre 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 347 solicitudes correspondientes al (69.96%), seguido de particulares con 78 que corresponde al (15.73%), Fuerza Aérea con 32 que representan el (6.45%) Armada Nacional con 31 que corresponden al (6.25%), Dirección General de Sanidad Militar 4, equivalentes al (0.81%) seguido de funcionarios del Hospital Militar Central con 3 que corresponden al (0.60 %), 1 que no registran fuerza corresponden al (0.20%), 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, trámites 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

Página 6 de 22

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



El Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano atendió 496 PQRSDF, de las cuales 494 cargadas al área, 2 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	406	81.85%
Queja	66	13.31%
Felicitación / Agradecimiento	22	4.44%
Reclamo	0	0.00%
Denuncia	1	0.20%
Sugerencia	1	0.20%

Cabe resaltar que a través de la plataforma SUPERSALUD, se recibieron y gestionaron 80 peticiones y 6 quejas por solicitud de citas, programación de Cx, inconformidad con la atención y procedimientos especializados, para un total de 86 requerimientos por medio de esta plataforma.



Tabla No. 2. Clasificación de PQRSDf por Unidades 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 Informática	Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	Unidad Médico Hospitalaria	Unidad Financiera	Total general
Denuncia	1										1
Felicitación / Agradecimiento	11				5	1			5		22
Petición General	53	1	40	15	224	12	5	3	50	3	406
Queja	21	1	3	2	17				22		66
Sugerencia	1										1
Total general	87	2	43	17	246	13	5	3	77	3	496

Fuente: Base de datos AURC Mes de Diciembre 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 17 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 246 de los requerimientos, de los cuales, 231 correspondieron a Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información), Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades) y Satisfacción (Felicitación, reconocimiento agradecimiento) 15 correspondientes a Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)

La unidad de Apoyo Diagnóstico Terapéutico, con 43 donde 40 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

Atributos de Habilitación	Consulta Externa	Enfermería	Hospitalización	Laboratorio Clínico	No Aplica	Patología	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Gestión Documental, Historias Clínicas e Seguridad y Vigilancia	Especialidades Médicas Y Salud Mental	Pediatría	Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano	Gestión Ética, Bioética, Buen Gobierno y	Facturación	Comunicación Estratégica	Cardiovascular	Parqueaderos	Total general	
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)	4	1	1		4		1			5		5			2			23	
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	3	3	6		14		12	3	1	15		2	2				1	63	
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	2			2	52	1		2		17	1	7		3		1		89	
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)	224		1	3	13	1		31	15	28		3				2		321	
Total general	233	4	8	5	83	2	13	36	16	2	65	1	17	2	3	2	3	1	496

Fuente: Base de datos AURC Mes de Diciembre 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 General	1	4	5
Total general	1	4	5

Fuente: Base de datos AURC del Mes de Diciembre 2025

Para el mes objeto de medición y de acuerdo con los datos consignados en la tabla No. 5, el Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano se recibieron 5 PQRSDf que no son de competencia del Hospital Militar Central, las cuales fueron direccionadas al ente asegurador:

- **DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO:**

Se envió 1 requerimiento

- **Dirección General Sanidad Militar**

Se enviaron 4 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	Denuncia	Felicitación / Agradecimiento	Petición General	Queja	Sugerencia	Total general
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)		22	1			23
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)				63		63
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	1		87		1	89
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)			318	3		321
Total general	1	22	406	66	1	496

Fuente: Base de datos AURC Mes de Diciembre 2025

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

Accesibilidad 321 PQRSDF 64.72%
Oportunidad 89 PQRSDF 17.94%
Seguridad 63 PQRSDF 12.70%



Tabla No 6. Medios de Recepción PQRSDf

Medios de Recepción	Denuncia	Felicitación / Agradecimiento	Petición General	Queja	Sugerencia	Total general
Correo Electrónico	1	5	226	25		257
Internet: Sitio Web		2	144	16	1	163
Radicados		15	34	25		74
Interna (Control Doc)			2			2
Buzón de Sugerencias						0
Total general	1	22	406	66	1	496

Fuente: Base de datos AURC Mes de Diciembre 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 257 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 163 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 74 de las PQRSDf, presentando una disminución comparado con las recibidas en el mes anterior.
- **Interna (Control Doc):** A través de Control Doc se recibieron 2 requerimientos internos, presentando una disminución en comparación con el mes anterior.

Hospital Militar Central

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



- **Buzón de sugerencias:** A través del Buzón de Sugerencias se recibió 1 requerimiento en este periodo.

Tabla No 7. Clasificación de PQRSDF

Meses	Denuncia	Felicitación / Agradecimiento	Petición General	Queja	Sugerencia	Total general
Diciembre	1	22	406	66	1	496
Total general	1	22	406	66	1	496

Fuente: Base de datos AURC Mes de Diciembre 2025

En la tabla 7. Se realiza la clasificación del número de solicitudes allegadas en el mes de Diciembre al Área de Atención al Usuario y Relacionamiento Ciudadano, las cuales correspondieron a un total 496 PQRSDF recibidas, evidenciando una disminución del 25.52% 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	406	1	14	5
Queja	66	1	14	5
Felicitación / Agradecimiento	22	1	9	3
Denuncia	1	1	7	7
Sugerencia	1	1	9	9

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

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868



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	Diciembre
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	0
3. Certificado de Defunción	PQRD	0
4. Historia Clínica	PQRD	16
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	259
6. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	PQRD	0
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios	PQRD	0
8. Exámenes de Laboratorio Clínico	PQRD	5
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	0
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AURC Diciembre 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

TRÁMITES ASISTENCIALES	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud, programación de exámenes diagnósticos.	259
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	210

Fuente: Base de datos AURC Diciembre 2025

En la tabla 10, se puede observar que de las 496 PQRSDF ingresadas en el mes de Diciembre 2025, se excluyeron 22 felicitaciones y 5 requerimientos remitidos por competencia.

De las 496 PQRSDF, 259 están relacionadas con trámites asistenciales, tales como: asignación de cita médica y programación de exámenes diagnósticos para la prestación de servicios en salud y 210 correspondientes a trámites administrativos, relacionados

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868



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	Reclamo	Sugerencia	Total	%
Unidad de Servicios Ambulatorios	224	5	17				246	49,6%
Unidad Médico Hospitalaria	50	5	22				77	15,5%
Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	40		3				43	8,7%

Para un total de 366 PQRSDF, las cuales representan el 73.8 %.

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	%

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 6 de 22

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



No Aplica (Ver Tabla 12.1)	53	11	21	1	0	1	87	17,5%
Unidad de Apoyo Logístico	15		2				17	3,4%
Unidad de Talento Humano	12	1					13	2,6%
Unidad de Informática	5						5	1,0%
Unidad Financiera	3						3	0,6%
Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	3						3	0,6%
Unidad Clínico Quirúrgica		1	1				2	0,4%

Para un total de 130 PQRSDf, las cuales representan el 26.1%.

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	Sugerencia	Total
Dirección General	No Aplica	No Aplica	Comunicación Estratégica		2				2
Dirección General	Oficina Control Disciplinario	No aplica	No aplica				1		1
Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	No aplica	No aplica	8		1			9
Por competencia	Dirección de Sanidad Ejercito			1					1
Por competencia	Dirección General de Sanidad Ejercito			4					4
Dirección General	No Aplica	No Aplica	No Aplica						0
Dirección General	No Aplica	No aplica	Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano	10	5	2			17
Dirección General	No Aplica	No Aplica	Gestión Ética, Bioética, Buen Gobierno y Humanización			2			2
No Aplica	No Aplica	Médica	Enfermería		1	3			4
No Aplica	No Aplica	Médica	No Aplica	23		11		1	35
No Aplica	No Aplica	Finanzas	No Aplica	3					3
No Aplica	No Aplica	Administrativa	Seguridad y Vigilancia	1		1			2
No Aplica	No Aplica	Administrativa	No Aplica	3	3	1			7
Total				53	11	21	1	1	87



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 Noviembre 2025

Radicado No. 0125013903702/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, es importante destacar que el porcentaje se encuentra dentro de los términos establecidos y es significativamente alto"

PQRD SUPERSALUD GENERAL	N.º	%
DENTRO DE TERMINOS	118	99%
FUERA DE TERMINOS	1	1%
TOTAL	119	100%

CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	Nº DE RECEPCIÓN	DENTRO DE TÉRMINOS	% DENTRO DE TÉRMINOS	FUERA DE TÉRMINOS	% FUERA DE TÉRMINOS
RIESGO PRIORIZADO	30	30	100%	0	0%
RIESGO SIMPLE	89	88	99%	1	1%

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-20252100026129092	SIMPLE	330876	Caso Amariles (Respuesta Juridica)

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
107	107	100%	0	0%

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

1	<p>Capacitación continua sobre los derechos y deberes del paciente:</p> <p>Se desarrollan sesiones mensuales de capacitación dirigidas tanto a los colaboradores internos como a los usuarios externos, con el propósito de fortalecer una atención en salud basada en los principios de equidad, dignidad y respeto. Estas jornadas están orientadas a empoderar al paciente mediante el conocimiento y ejercicio de sus derechos, tales como el trato digno, la confidencialidad de la información, el acceso oportuno a servicios y tratamientos adecuados, así como la participación informada en las decisiones relacionadas con su atención.</p> <p>De manera complementaria, se promueve la corresponsabilidad de los usuarios, incentivando la apropiación de sus deberes, entre los que se destacan el respeto hacia el equipo de salud, la adherencia a los tratamientos prescritos y el uso adecuado de los recursos del sistema. Este enfoque integral contribuye al fortalecimiento de la confianza institucional y a la mejora continua de la experiencia de atención, centrada en la persona y su entorno.</p>
2	<p>Alineación del modelo de atención con políticas distritales:</p> <p>En atención a los ajustes identificados en el modelo de atención vigente, se ha iniciado un proceso de fortalecimiento institucional orientado a garantizar la</p>

Hospital Militar Central

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



	<p>alineación con los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPCSC) y en la Política de Participación Social en Salud (PPSS), adoptada mediante la Resolución 2063 de 2017.</p> <p>En este marco, desde el Área de Atención al Usuario y Relacionamiento Ciudadano se vienen desarrollando acciones estratégicas orientadas a asegurar la implementación progresiva y el cumplimiento efectivo de dichas políticas, promoviendo la participación activa y corresponsable de los representantes de la Asociación de Usuarios "ASUHOSMIL", como actores fundamentales en el fortalecimiento del modelo de atención centrado en el usuario.</p>
3	<p>Fortalecimiento del diálogo con los usuarios:</p> <p>Se llevó a cabo la reunión mensual con la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL, la cual se constituyó en un espacio de diálogo, concertación y seguimiento a los compromisos adquiridos en encuentros previos, especialmente a los establecidos durante el mes de noviembre de 2025.</p> <p>Durante la jornada, se contó con la participación activa de los asistentes, lo que permitió resolver inquietudes, fortalecer los canales de comunicación y consolidar la relación institucional con los usuarios, en el marco de una atención centrada en la mejora continua y el fortalecimiento de la confianza.</p>
4	<p>Supervisión institucional externa:</p> <p>Se llevó a cabo una reunión virtual de seguimiento por parte de la Secretaría de Salud, con el propósito de verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Esta actividad de seguimiento permitió ratificar el compromiso institucional con la calidad de la atención brindada, así como con los procesos de mejora continua orientados al fortalecimiento del servicio a los usuarios.</p>
5	<p>Participación en espacios interinstitucionales de seguimiento:</p> <p>Reunión convocada por la DIGSA, con el propósito de realizar seguimiento al avance de las líneas de acción definidas por el Comité Técnico de Atención al Usuario (ATEUS). Este espacio de trabajo contribuyó al fortalecimiento de la articulación interinstitucional y a la evaluación permanente del servicio, desde un enfoque participativo y orientado a la mejora continua.</p>



Atentamente,

Capitán Karina Teleri Soto Pérez
Oficial en comisión administrativa Permanente en la Administración Pública Área
Atención al Usuario y Relacionamiento al Ciudadano (E)
Hospital Militar Central

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

Aprobó:
Capitán Karina Teleri Soto Pérez
Jefe del área de Atención al Usuario y
Relacionamiento al Ciudadano (E)
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 22

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