



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

# INFORME DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE DEL 2025



## INFORME DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 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 diciembre 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. ....	14
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.



	<p><b>Infraestructura:</b> Comodidad, señalización, aseo, presentación.</p> <p><b>Alimentación:</b> Presentación, temperatura.</p> <p><b>Asignación de citas:</b> canales de asignación.</p> <p><b>Atención global:</b> El resultado final de la atención.</p>																		
<b>UNIVERSO</b>	Pacientes que reciben atención ambulatoria y hospitalización en la entidad.																		
<b>DISEÑO MUESTRAL</b>	Muestreo Aleatorio.																		
	<p>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:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>N° Usuarios atendidos</th> </tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </table> <p>Fuente: Informe de Gestión Vigencia 2022-SUITE VISION</p> <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 fórmula:</li> </ul> $n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$	Servicio	N° 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	N° 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																		



**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												
<p>Las muestras definidas para la realización de encuestas se establecen de acuerdo a la población atendida por los diferentes servicios, para la vigencia, se define así:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Servicio</th> <th>Encuestas a realizar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>125</td> </tr> <tr> <td>Cirugía</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>Consulta Externa</td> <td>172</td> </tr> <tr> <td>Laboratorio</td> <td>200</td> </tr> <tr> <td>Imágenes</td> <td>88</td> </tr> </tbody> </table>		Servicio	Encuestas a realizar	Hospitalización	125	Cirugía	9	Consulta Externa	172	Laboratorio	200	Imágenes	88
Servicio	Encuestas a realizar												
Hospitalización	125												
Cirugía	9												
Consulta Externa	172												
Laboratorio	200												
Imágenes	88												



	Urgencias	71
	Banco de sangre	7
	<b>Total</b>	<b>672</b>
<b>ERROR MUESTRAL</b>	10%	
<b>ESTANDAR DE LA META</b>	97%	
<b>ORIGEN DE LA INFORMACIÓN</b>	Hospital Militar Central	
<b>FUENTE PRIMARIA</b>	Encuesta de satisfacción	
<b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN</b>	Encuesta estructurada presencial y telefónica	
<b>PERIODICIDAD RECOMENDADA-GENERACION DE LA INFORMACIÓN</b>	Mensual	
<b>PERIODICIDAD DE REMISIÓN DE LA INFORMACION</b>	Mensual	
<b>RESPONSABLE DE LA OBTENCIÓN Y EMISIÓN DEL INDICADOR</b>	Área: Atención Al Usuario Y Relacionamiento Ciudadano	
<b>VIGILANCIA Y CONTROL</b>	Dirección Hospital Militar Central, Dirección General de Sanidad Militar, Consejo Directivo Hospital Militar, Grupo Empresarial del Sector Defensa, Superintendencia Nacional de salud.	
<b>ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS</b>	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 diciembre 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 Pediátrica.

<b>Servicio</b>	<b>N° Encuestas</b>
Laboratorio	200
Consulta Externa	172
Hospitalización Adulto	100
Hospitalización Pediátrico	25
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 diciembre del presente año, se puede identificar que el 52% corresponde al género masculino y el 48% al género femenino de la población encuestada.

## CARACTERIZACIÓN POR GÉNERO

GÉNERO	DICIEMBRE DE 2025	
FEMENINO	321	48%
MASCULINO	351	52%
<b>TOTAL</b>	<b>672</b>	<b>100%</b>

SERVICIO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
LABORATORIO	126	74	200
CONSULTA EXTERNA	72	100	172
HOSPITALIZACION	56	44	100
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	30	58	88
URGENCIAS	25	46	71
HOSPITALIZACION PEDIATRICA	10	15	25
CIRUGIA PROGRAMADA		9	9
BANCO DE SANGRE	2	5	7
<b>TOTAL</b>	<b>321</b>	<b>351</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 35% (60 - 79 años) y el de menor incidencia el 1% (0 a 9 años).

## CARACTERIZACIÓN POR EDAD

INTERVALO	DICIEMBRE DE 2025	
0-9	10	1%
10 a19	32	5%
20-39	112	17%
40-59	165	25%
60-79	232	35%
80-99	121	18%
100-110	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>672</b>	<b>100%</b>

SERVICIO	0-9	10 a 19	20-39	40-59	60-79	80-99	100-110	TOTAL
LABORATORIO		2	22	63	89	24		200
CONSULTA EXTERNA		3	26	42	66	35		172
HOSPITALIZACION		5	15	21	30	29		100
IMÁGENES DIAGNOSTICAS		3	32	25	23	5		88
URGENCIAS		2	12	8	21	28		71
HOSPITALIZACION PEDIATRICA	10	15						25
CIRUGIA PROGRAMADA		2	1	4	2			9
BANCO DE SANGRE			4	2	1			7
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>32</b>	<b>112</b>	<b>165</b>	<b>232</b>	<b>121</b>	<b>0</b>	<b>672</b>



# 1. Estadísticas

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

SERVICIOS ENCUESTADOS															
MES		DICIEMBRE 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%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	60,00	58,90	98,90
		Atención Enfermería	15%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	N/A	100,00	100,00	100,00	100,00		
		Infraestructura	10%	100,00	100,00	100,00	97,50	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,69		
		Alimentación	5%	N/A	100,00	N/A	N/A	N/A	N/A	100,00	100,00	100,00	100,00		
		Asignación citas	10%	88,82	N/A	89,77	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	89,30		
	Atención Global	40%	100,00	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	
		Recomendaria	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00		
					689	700	690	598	600	500	700	700			
Cant. Criterios Encuestados				7	7	7	6	6	5	7	7				
% por servicio				98	100	99	100	100	100	100	100				

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

De acuerdo con el análisis de la tabla No. 1, en el subdominio de Percepción del Usuario, se obtuvo una calificación de 58,90%, encontrando la variable más baja: Asignación de citas con **89,30 %**.

Durante la recolección de información en cuanto a la variable "Asignación de Citas", los pacientes, familiares u/o acompañantes describieron dificultad para la asignación de sus citas, específicamente con la disponibilidad de agenda cercana con especialistas por todos los canales y el horario habilitado para la asignación de citas médicas presencialmente (9:00am – 11:00am días hábiles).

Sin embargo, Se logró identificar una percepción de la atención alta. Se continúa realizando sensibilización con respecto a los canales de asignación de citas que ha dispuesto el Hospital Militar Central, así como el uso adecuado y oportuno de ellos.

Para el Subdominio Fidelización, se obtuvo un resultado del 40,00%, y como resultado **total del dominio de satisfacción para el mes de diciembre de 2025, se obtuvo un 98,90% 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
Diciembre	Atención Médica	20%	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 diciembre 2025

En la tabla 2. Se evidencia que los usuarios calificaron la variable de atención médica, para el mes con un 100%, 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
Diciembre	Atención Enfermería	15%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	N/A	100,00	100,00	100,00

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

En la tabla 2.1 La variable atención enfermería obtuvo una calificación para el mes del 100%, 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
Diciembre	Infraestructura	10%	100,00	100,00	100,00	97,50	100,00	100,00	100,00	100,00	99,69

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

En la tabla 2.3 La variable infraestructura obtuvo una calificación para el mes del 99,69%, 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
Diciembre	Alimentación	5%	<u>N/A</u>	100,00	<u>N/A</u>	<u>N/A</u>	<u>N/A</u>	<u>N/A</u>	100,00	100,00	100,00

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

En la tabla 2.4. La variable de alimentación obtuvo una calificación para el mes del 100%, 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
Diciembre	Asignación citas	10%	88,82	<u>N/A</u>	89,77	<u>N/A</u>	<u>N/A</u>	<u>N/A</u>	<u>N/A</u>	<u>N/A</u>	89,30

**Fuente:** Base de Datos encuestas de satisfacción diciembre 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 89,30%**, como se evidencia en la tabla, teniendo en cuenta que el área de consulta externa obtuvo un 88,82% y el área de imágenes diagnósticas obtuvo una calificación 89,77%.

***Para el atributo: "¿cómo califica el medio por el cual obtuvo su cita?"***

Es importante aclarar que, esta variable califica los canales de atención para asignación de citas, al realizar esta pregunta, se identifica que es persistente la percepción entre los usuarios con respecto a la falta de oportunidad en las citas y disponibilidad de agendas por los diferentes canales dispuestos por la institución en las dos áreas (central de citas de consulta externa e imágenes diagnósticas).

Así mismo, refieren que el horario habilitado (9:00am – 11:00am días hábiles) para asignación de citas presencial es limitado para el flujo de personas que aun buscan realizar su trámite por este medio; se identifica que los usuarios continúan adaptándose al uso de los canales digitales, si bien, aún se encuentran pacientes haciendo uso de la asignación presencial, cada vez hay más disposición para hacerlo digitalmente.

Se continua con la concientización y orientación frente al uso de los demás canales, así mismo, se promueve en los usuarios la actualización de datos 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.

Se recuerda a los usuarios las líneas del Contact Center (601 3598888) y línea conmutador para trámites administrativos (601 3486868). Adicionalmente, el 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.

Los canales de atención habilitados son:

- ❖ **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 guaira 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.



**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
Diciembre	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 diciembre 2025

En la tabla 2.6 Atención global alcanzó una calificación general de 100% en el mes de diciembre, 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
Diciembre	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 diciembre 2025

En la tabla 3. Se evidencia que los usuarios durante el mes de diciembre 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
Diciembre	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 diciembre 2025

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



Atentamente,

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

Elaboró:

**Iliana Rocío García Callejas**  
Profesional Defensa  
Atención al Usuario y Relacionamiento Ciudadano

Revisó y Aprobó:

**Luisa Fernanda Acero Muñoz**  
Servidor Misional en Sanidad Militar  
Líder de Atención al Usuario y Relacionamiento Ciudadano