



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

**INFORME MES DE ENERO DEL AÑO 2026 DE LAS PQRSDF, PARA IDENTIFICAR LAS CAUSAS Y ESTABLECER LOS PLANES DE MEJORA A QUE HAYA LUGAR**



**INFORME MES DE ENERO DEL AÑO 2026 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 20

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. Controles frente a la materialización del riesgo.....	4
Tabla No. 10. Información de los 10 trámites.....	5
Tabla N° 11. Consolidado de trámites asistenciales y administrativos.....	5
Tabla N° 12. Unidades con mayor demanda.....	6
Tabla N° 13. Unidades con menor demanda.....	6
Tabla N° 13.1. Pertenecen directamente a la Subdirección correspondiente .....	1
<b>5. Dirección General de Sanidad Militar .....</b>	<b>1</b>

### 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 Enero del año 2026, 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	Hospital Militar Central	No registra	Dirección General de Sanidad Militar	Total general
Felicitación / Agradecimiento	7	2	3	2		1		15
Petición General	230	74	26	26	5		1	362
Queja	35	6	6	4	9	1		61
Reclamo	2							2
<b>Total general</b>	<b>274</b>	<b>82</b>	<b>35</b>	<b>32</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>440</b>

Fuente: Base de datos AURC Mes de Enero 2026

En la tabla No. 1., Se presenta la clasificación de las PQRSD para el mes de Enero 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 274 solicitudes correspondientes al (62.27%), seguido de particulares con 82 que corresponde al (18.64%), Fuerza Aérea con 35 que representan el (7.95%) Armada Nacional con 32 que corresponden al (7.27%), seguido de funcionarios del Hospital Militar Central con 14 que corresponden al (3.18 %), 2 que no registran fuerza corresponden al (0.45%) y Dirección General de Sanidad Militar 1, equivalentes al (0.23%), 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.

El Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano atendió 440 PQRSD, de las cuales 438 cargadas al área, 2 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	362	82.27%
Queja	61	13.86%
Felicitación / Agradecimiento	15	3.41%
Reclamo	2	0.45%
Denuncia	0	0.00%
Sugerencia	0	0.00%

Cabe resaltar que a través de la plataforma SUPERSALUD, se recibieron y gestionaron 47 peticiones y 9 quejas por solicitud de citas, programación de Cx, inconformidad con la atención y procedimientos especializados, para un total de 56 requerimientos por medio de esta plataforma.



**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 Médico Hospitalaria	Unidad Financiera	Total general
Felicitación / Agradecimiento	9				4				2		15
Petición General	38	5	25	31	179	7	1	8	67	1	362
Queja	28	1		3	16				13		61
Reclamo				2							2
<b>Total general</b>	<b>75</b>	<b>6</b>	<b>25</b>	<b>36</b>	<b>199</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>82</b>	<b>1</b>	<b>440</b>

Fuente: Base de datos AURC Mes de Enero 2026



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 16 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 199 de los requerimientos, de los cuales, 183 correspondieron a Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información), Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades) y Satisfacción (Felicitación, reconocimiento agradecimiento) 16 correspondientes a Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)

La unidad de Apoyo Diagnóstico Terapéutico, gestionó 25 requerimientos, los cuales corresponden a Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información) y Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)



**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	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Gestión Documental, Historias Clínicas e Imprenta	Seguridad y Vigilancia	Especialidades Médicas y Salud Mental	Pediatría	Servicios Extra hospitalarios	Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano	Cirugía General	Gestión Ética, Bioética, Buen Gobierno y Humanización	Comunicación Estratégica	Especialidades Quirúrgicas	Cardiovascular	Parqueaderos	Gestión Ambiental	Gestión Contratos, Selección Personal - Seguimiento, Ejecución Y Apoyo Contractual	Total general	
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)	4								2	2						7							15
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	8	6	6		9	8		1	2	7			5	1	10				1				64
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información )	4		1	2	28	1	1		1	10	3		7	1				1	1	1	1		63
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)	173		2	1	14	1	21	24		47	2	4	4				4	1					298
<b>Total general</b>	<b>189</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>51</b>	<b>10</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>66</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>440</b>	

Fuente: Base de datos AURC Mes de Enero 2026



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	2	3
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

Fuente: Base de datos AURC del Mes de Enero 2026

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 envió 1 requerimiento

- **Dirección General Sanidad Militar**

Se enviaron 2 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	Felicitación / Agradecimiento	Petición General	Queja	Reclamo	Total general
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)	15				15



Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)		1	61	2	64
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información )		63			63
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)		298			298
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>362</b>	<b>61</b>	<b>2</b>	<b>440</b>

Fuente: Base de datos AURC Mes de Enero 2025

En la tabla No. 5, se identifica que los atributos afectados con mayor frecuencia para el mes de Enero de 2026, clasificados de la siguiente manera:

<b>Accesibilidad</b>	298 PQRSDf	67.73%
<b>Oportunidad</b>	63 PQRSDf	14.32%
<b>Seguridad</b>	64 PQRSDf	14.55%

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

Medios de Recepción	Felicitación / Agradecimiento	Petición General	Queja	Reclamo	Total general
Correo Electrónico	3	212	15	1	231
Internet: Sitio Web		99	18		117
Radicados	11	51	26	1	89
Interna ( Control Doc)			2		2
Buzones de Sugerencia	1				1
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>362</b>	<b>61</b>	<b>2</b>	<b>440</b>

Fuente: Base de datos AURC Mes de Enero 2026

**Hospital Militar Central**

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



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 231 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 117 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 89 de las PQRSDf, presentando un aumento comparado con las recibidas en el mes anterior.
- **Interna (Control Doc):** A través de Control Doc se recibieron 2 requerimientos internos.
- **Buzón de sugerencias:** A través del Buzón de Sugerencias se recibió 1 requerimiento en este periodo.

**Tabla No 7. Clasificación de PQRSDf**

Meses	Felicitación / Agradecimiento	Petición General	Queja	Reclamo	Total general
Enero	15	362	61	2	440
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>362</b>	<b>61</b>	<b>2</b>	<b>440</b>

Fuente: Base de datos AURC Mes de Enero 2026

En la tabla 7. Se realiza la clasificación del número de solicitudes allegadas en el mes de Enero al Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano, las cuales correspondieron a un total 440 PQRSDf recibidas, evidenciando una disminución del 11.29% con respecto al mes anterior.

#### **Hospital Militar Central**

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



**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>	362	1	15	4
<b>Queja</b>	61	1	13	4
<b>Felicitación / Agradecimiento</b>	15	1	9	2
<b>Reclamo</b>	2	1	13	4

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 Controles frente a la materialización del riesgo.**

En el marco del fortalecimiento del proceso institucional de PQRSDF, se realizó la actualización integral de la matriz de seguimiento a PQRSDF, incluyendo un tablero "Dashboard", el cual facilita priorizar solicitudes, prevenir vencimientos y organizar la carga de trabajo diaria, por tanto, a partir de este mes se incorporará este tablero de control en el informe de PQRSDF mensual, para de esta forma documentar formalmente los controles correctivos implementados frente a la materialización del riesgo CAU\_03.

Para la presentación de este informe, se adjunta el tablero con el estado actual del trámite de respuestas de PQRSDF

<b>ALERTAS ACTIVAS</b>	<b>Nº PQRSDF</b>
VENCIDO	<b>0</b>
VENCEN HOY	<b>0</b>

**Hospital Militar Central**

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



VENCEN MAÑANA	0
VENCEN EN ≤ 7 DÍAS	20
PRORROGADAS	5

**Tabla No. 10. Información de los 10 trámites.**

Información Trámites y Servicios inscritos en página web	Información solicitada	Enero
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	0
3. Certificado de Defunción	PQRD	0
4. Historia Clínica	PQRD	25
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	194
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 Enero 2026

En la tabla No. 10, 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° 11. 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.	194
<b>TRÁMITES ADMINISTRATIVOS</b>	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	228

Fuente: Base de datos AURC Enero 2026

En la tabla 11, se puede observar que de las 440 PQRSDf ingresadas en el mes de Enero 2025, se excluyeron 15 felicitaciones y 3 requerimientos remitidos por competencia.

### **Hospital Militar Central**

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



De las 440 PQRSDf, 194 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 con certificados nacido vivo, historias clínicas, conceptos médicos, certificados médicos, corrección de fórmulas e inconformidades con la atención.

### Tabla N° 12. Unidades con mayor demanda

En la tabla 12, 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	179	4	16				199	45,2%
Unidad Médico Hospitalaria	67	2	13				82	18,6%
Unidad de Apoyo Logístico	31		3		2		36	8,2%

Para un total de 317 PQRSDf, las cuales representan el 72.0%.

### Tabla N° 13. Unidades con menor demanda

En la tabla 13, 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 13.1)	38	9	28				75	17,5%
Unidad de Apoyo	25						25	3,4%

#### Hospital Militar Central

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



<b>Diagnóstico y Terapéutico</b>								
<b>Unidad de Informática</b>	8						<b>8</b>	<b>2,6%</b>
<b>Unidad de Talento Humano</b>	7						<b>7</b>	<b>1,0%</b>
<b>Unidad Clínico Quirúrgica</b>	5		1				<b>6</b>	<b>0,6%</b>
<b>Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos</b>	1						<b>1</b>	<b>0,6%</b>
<b>Unidad Financiera</b>	1						<b>1</b>	<b>0,4%</b>

Para un total de 123 PQRSDf, las cuales representan el 27.9%.



**Tabla N° 13.1. Pertenece 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		7				7
Dirección General	No aplica	No aplica	No aplica	1					1
Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	No aplica	No aplica	5		2			7
Por competencia	Dirección de Sanidad Ejercito			1					1
Por competencia	Dirección General de Sanidad Ejercito			2					2
Dirección General	No Aplica	No aplica	Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano	11		5			16
Dirección General	No Aplica	No Aplica	Gestión Ética, Bioética, Buen Gobierno y Humanización	1		9			10
No Aplica	No Aplica	Médica	Enfermería			6			6
No Aplica	No Aplica	Médica	No Aplica	11		3			14
No Aplica	No Aplica	Finanzas	No Aplica	2					2
No Aplica	No Aplica	Administrativa	Seguridad y Vigilancia	1	2	2			5
No Aplica	No Aplica	Administrativa	No Aplica	3		1			4
<b>Total</b>				<b>38</b>	<b>9</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>75</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, no obstante, para este periodo no se ha recibido el documento; por tanto se reportará en el siguiente mes.

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

1	<p><b>Capacitación continua sobre los derechos y deberes del paciente:</b> 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. 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><b>Alineación del modelo de atención con políticas distritales:</b> En atención a los ajustes identificados en el modelo de atención vigente, se ha iniciado un proceso de fortalecimiento institucional orientado a garantizar la 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, En este marco, desde el Área de Atención al Usuario y Relacionamento 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> <p>Así mismo, en coherencia con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) y las políticas y procedimientos institucionales vigentes, el HOMIL formula la Estrategia de Servicio al Ciudadano como un instrumento de planeación, gestión y mejora continua orientado a fortalecer la relación con la ciudadanía, optimizar la experiencia del usuario y consolidar una cultura institucional centrada en la persona, la ética, la transparencia y la integridad.</p>



3	<b>Fortalecimiento del diálogo con los usuarios:</b> El 27 de enero 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 diciembre de 2025. 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.
4	<b>Supervisión institucional externa:</b> 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 el día 28 de enero del 2026. 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.
5	<b>Participación en espacios interinstitucionales de seguimiento:</b> 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.

Atentamente,

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

**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 2 de 20

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