



**Coronel (RA) Nidya Patricia Pineda López**  
**Directora General**  
**HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL**

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



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

Coronel (RA) Nidya Patricia Pineda López  
Directora 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 28

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



## PRESENTACIÓN

El Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano del Hospital Militar Central tiene como propósito orientar, recibir, gestionar y tramitar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSDF), presentadas por los usuarios afiliados al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y por particulares que reciben servicios en la institución.

Estas solicitudes son recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad para facilitar la comunicación con los ciudadanos, entre los que se encuentran: atención presencial, correo electrónico institucional, página web y buzones de sugerencias.

De igual manera, el Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano es responsable de consolidar, gestionar y emitir la respuesta final a los peticionarios, la cual es remitida a través de los canales establecidos, tales como correo electrónico, página web, comunicación física o correo certificado, según corresponda.



## 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 PQRSDF por Unidades del Hospital Militar Central .....	1
Tabla No. 3. Clasificación de PQRSDF por Servicios y/o Área del Hospital Militar Central .....	1
Tabla No. 4. Informe de PQRSDF remitidas por competencia al asegurador .....	2
Tabla No. 5. Atributos de Calidad vs PQRSDF .....	3
Tabla No 6. Medios de Recepción PQRSDF.....	4
Tabla No 7. Clasificación de PQRSDF.....	5
Tabla No 8. Tiempos de respuesta de PQRSDF .....	6
Tabla No. 9 Controles frente a la materialización del riesgo. ....	7
Tabla No. 10. Información de los 10 trámites.....	8
Tabla N° 11. Consolidado de trámites asistenciales y administrativos.....	9
Tabla N° 12. Unidades con mayor demanda.....	10
Tabla N° 13. Unidades con menor demanda .....	11
Tabla N° 13.1. Pertenecen directamente a la Subdirección correspondiente .....	1
<b>5. Dirección General de Sanidad Militar .....</b>	<b>1</b>
<b>6. Conclusiones.....</b>	<b>3</b>

### Hospital Militar Central

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



## 1. Avances

El presente informe de PQRSDF correspondiente al mes de febrero de 2026 presenta la gestión realizada por el Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano del Hospital Militar Central en relación con la recepción, trámite y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias presentadas por los usuarios.

Asimismo, se exponen los principales resultados obtenidos durante el periodo, teniendo en cuenta los aspectos de mejora identificados en el análisis del mes anterior, con el propósito de fortalecer la calidad de la atención, la oportunidad en las respuestas y el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios institucionales.

## 2. Descripción de la Actividad

Para la elaboración del presente informe se realiza el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSDF) radicadas durante el mes, con el fin de identificar variables que permitan evaluar la gestión realizada por el Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano frente a las diferentes unidades prestadoras de servicios del Hospital Militar Central.

Este análisis contempla la clasificación de las solicitudes por tipo de requerimiento, servicio involucrado y oportunidad en la respuesta, permitiendo comparar los servicios con mayor número de solicitudes y realizar seguimiento a la gestión adelantada por las áreas responsables, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en la atención a los usuarios.

## 3. Limitaciones

En el desarrollo del análisis de las PQRSDF se ha identificado que un número importante de inconformidades presentadas por los usuarios se relaciona con el proceso de asignación de citas médicas en especialidades de alta demanda.

Esta situación se encuentra asociada principalmente a la disponibilidad limitada de agendas para algunas especialidades, lo cual genera dificultades para el agendamiento oportuno de citas por parte de los usuarios. Esta información ha sido puesta en conocimiento del área de Consulta Externa, con el fin de fortalecer las acciones

### **Hospital Militar Central**

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868



orientadas al mejoramiento del proceso de asignación de citas y la oportunidad en la atención.

#### 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
Petición General	326	55	36	23	6	6	4	456
Queja	55	11	3	7	6	4		86
Petición de Documentos / Información	26	21						47
Felicitación / Agradecimiento	25	3	7	5	2			42
Denuncia	1							1
<b>Total general</b>	<b>433</b>	<b>90</b>	<b>46</b>	<b>35</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>632</b>

Fuente: Base de datos AURC Mes de febrero 2026

En la Tabla No. 1 se presenta la clasificación de las PQRSD radicadas durante el mes de febrero de 2026, distribuidas según la Fuerza o entidad a la cual pertenecen los usuarios.

De acuerdo con la información registrada, los usuarios pertenecientes al Ejército Nacional concentraron el mayor número de solicitudes, con 433 PQRSD, lo que representa el 68,51 % del total. En segundo lugar, se encuentran los usuarios particulares con 90 solicitudes (14,24 %), seguidos por la Fuerza Aérea Colombiana con 46 solicitudes (7,28 %) y la Armada Nacional con 35 solicitudes (5,54 %).

Así mismo, se registraron 14 solicitudes de funcionarios del Hospital Militar Central (2,22 %), 10 solicitudes sin registro de fuerza (1,58 %) y 4 solicitudes correspondientes a la Dirección General de Sanidad Militar (0,63 %).

#### **Hospital Militar Central**

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



Las solicitudes fueron presentadas a través de los diferentes canales dispuestos por la institución, tanto presenciales como electrónicos, y estuvieron relacionadas principalmente con temas como asignación de citas médicas, trámites de autorizaciones, conceptos médicos, programación de cirugías, resultados de exámenes, solicitudes ante Comité Técnico Científico (CTC) y copias de historia clínica, entre otros.

Durante el mes de febrero de 2026, el Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano gestionó un total de 632 PQRSDf. De estas, 629 fueron radicadas directamente en el área, mientras que 3 solicitudes fueron remitidas desde otros servicios institucionales para realizar seguimiento o emitir respuesta según el caso.

La distribución de las solicitudes por tipo se presenta a continuación:

Tipo de solicitud	Número de PQRSDf	Porcentaje
Petición General	456	72.15%
Queja	86	13.61%
Petición de Documentos / Información	47	7.44%
Felicitación / Agradecimiento	42	6.65%
Denuncia	1	0.16%

De acuerdo con la información registrada, las peticiones generales representaron el mayor número de solicitudes, con 456 casos (72,15 %) del total de PQRSDf recibidas durante el periodo analizado. En segundo lugar, se registraron 86 quejas (13,61 %), seguidas por 47 peticiones de documentos o información (7,44 %) y 42 felicitaciones o agradecimientos (6,65 %). Finalmente, se presentó una denuncia (0,16 %) durante el mes.

Adicionalmente, a través de la plataforma de la Dirección General de Sanidad Militar asigna por competencia a la institución las PQRSDf de la Superintendencia Nacional de Salud (SUPERSALUD), de ellas se recibieron y gestionaron 69 requerimientos, correspondientes a 61 peticiones y 8 quejas, relacionadas principalmente con solicitudes de asignación de citas médicas, programación de cirugías, inconformidades con la atención recibida y requerimientos asociados a procedimientos especializados.

#### **Hospital Militar Central**

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



Lo anterior evidencia que la mayoría de los requerimientos presentados por los usuarios corresponden a solicitudes de gestión administrativa y trámites relacionados con la prestación del servicio, más que a inconformidades formales frente a la atención recibida.

**Hospital Militar Central**

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 8 de 28

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 Informática	Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	Unidad Médico Hospitalaria	Unidad Financiera	Total general
Petición General	51	7	33	1	243	10	19	1	88	3	456
Queja	27	1	1	1	22				34		86
Petición de Documentos / Información	1			39					7		47
Felicitación / Agradecimiento	28		1	1	9				3		42
Denuncia	1										1
<b>Total general</b>	<b>108</b>	<b>8</b>	<b>35</b>	<b>42</b>	<b>274</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>132</b>	<b>3</b>	<b>632</b>

Fuente: Base de datos AURC Mes de febrero 2026



En la Tabla No. 2 se presentan las PQRSDF gestionadas por las diferentes unidades del Hospital Militar Central, de acuerdo con el área responsable de la atención o respuesta del requerimiento.

Durante el periodo analizado, el Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano gestionó directamente 9 PQRSDF, relacionadas principalmente con solicitudes de información general por parte de los usuarios, requerimientos radicados con documentación incompleta (órdenes médicas y/o autorizaciones), consultas sobre servicios que no son prestados por la institución e inconformidades con respuestas previamente emitidas. Estas solicitudes fueron radicadas a través de los diferentes canales institucionales, tales como página web, correo electrónico y atención presencial, o gestionadas directamente desde el área.

Es importante precisar que las peticiones corresponden principalmente a solicitudes relacionadas con accesibilidad a citas médicas, emisión de conceptos médicos, trámites de autorizaciones de órdenes médicas y Comité Técnico Científico (CTC), resultados de exámenes diagnósticos y solicitudes de copia de historia clínica.

Por su parte, la Unidad de Servicios Ambulatorios gestionó 274 requerimientos, de los cuales 253 estuvieron asociados a los atributos de calidad de oportunidad, accesibilidad y satisfacción. Estos se relacionaron principalmente con programación de cirugías, demoras en la atención, solicitudes de información, asignación de citas médicas, expedición de certificaciones e incapacidades, así como manifestaciones de felicitación, reconocimiento o agradecimiento por la atención recibida. De igual manera, 21 solicitudes fueron clasificadas en el atributo de seguridad, asociadas a inconformidades con la atención recibida, cuidados brindados, reporte de posibles eventos adversos o situaciones relacionadas con infraestructura y apoyo logístico.

En cuanto a la Unidad de Apoyo Diagnóstico Terapéutico, se gestionaron 35 requerimientos, de los cuales 34 estuvieron relacionados con los atributos de oportunidad y accesibilidad, asociados principalmente a programación de procedimientos diagnósticos, demoras en la atención o solicitudes de información por parte de los usuarios. Por otra parte, 1 requerimiento fue clasificado dentro del atributo de seguridad, relacionado con inconformidad frente a la atención recibida.



**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 Imprenta	Seguridad y Vigilancia	Especialidades Médicas y Salud Mental	Pediatría	Servicios Extrahospitalarios	Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano	Cirugía General	Gestión Ética, Bioética, Buen Gobierno y Humanización	Comunicación Estratégica	Especialidades Quirúrgicas	Cardiovascular	Total general
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)	7	9	1				2	1		1	2						19			42
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	6	7	11		7		15	1		1	19	3		1		14		1		86
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información )	1	1	5	1	62	2		3			50	1		7	1			2	1	137
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)	243	1		1	14			26	39		35	1	1	1	1			2	1	366
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)											1									1
<b>Total general</b>	<b>257</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>83</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>31</b>	<b>39</b>	<b>2</b>	<b>107</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>632</b>

Fuente: Base de datos AURC Mes de febrero 2026



En la Tabla No. 3 se presenta la clasificación de las PQRSDf de acuerdo con los atributos de calidad en la atención y los servicios o áreas del Hospital Militar Central a los cuales se encuentran asociados los requerimientos presentados por los usuarios durante el mes analizado.

De acuerdo con el análisis realizado, el atributo de calidad con mayor número de solicitudes fue Accesibilidad, con 366 requerimientos, lo que evidencia que una proporción importante de las PQRSDf se encuentra relacionada con procesos de asignación de citas, solicitudes de historia clínica, certificaciones e incapacidades.

En segundo lugar, se identificó el atributo de Oportunidad, con 137 requerimientos, asociados principalmente con programación de cirugías, demoras en la atención y solicitudes de información por parte de los usuarios.

Por su parte, el atributo de Seguridad registró 86 requerimientos, relacionados con inconformidades frente a la atención recibida, cuidados brindados, posibles eventos adversos o aspectos asociados a infraestructura y apoyo logístico.

En cuanto al atributo de Satisfacción del usuario, se registraron 42 manifestaciones de felicitación, reconocimiento o agradecimiento hacia los servicios de la institución, lo cual refleja la percepción positiva de los usuarios frente a la atención recibida.

Finalmente, el atributo de Continuidad presentó 1 requerimiento, asociado a la continuidad en la prestación del servicio.

Al analizar la distribución por servicios, se evidencia que la mayor concentración de PQRSDf se encuentra asociada principalmente a Consulta Externa, Especialidades Médicas y Salud Mental, Gestión Documental e Historias Clínicas, y el servicio de Imágenes Diagnósticas, lo cual se relaciona con la alta demanda de estos servicios dentro de la institución.

### **Análisis de las principales causas de las PQRSDf**

Con base en el análisis de las PQRSDf presentadas durante el mes de febrero de 2026 y su clasificación por atributos de calidad y servicios institucionales, se identificó que la mayoría de los requerimientos se encuentran asociados principalmente con procesos de accesibilidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud.

Las solicitudes relacionadas con accesibilidad corresponden principalmente a dificultades en el proceso de asignación de citas médicas, solicitudes de historia clínica,



certificaciones e incapacidades, aspectos que concentran un alto volumen de requerimientos debido a la alta demanda de estos servicios por parte de los usuarios.

En cuanto al atributo de oportunidad, las solicitudes se encuentran relacionadas principalmente con demoras en la atención, programación de procedimientos quirúrgicos y solicitudes de información por parte de los usuarios.

Por otra parte, las PQRSDf clasificadas dentro del atributo de seguridad corresponden a inconformidades frente a la atención recibida, aspectos relacionados con cuidados brindados o situaciones asociadas a infraestructura y apoyo logístico.

Este análisis permite identificar que una proporción importante de los requerimientos presentados por los usuarios se encuentra asociada a procesos administrativos y de acceso a los servicios, más que a situaciones relacionadas con eventos adversos o fallas en la seguridad del paciente.

**Tabla No. 4. Informe de PQRSDf remitidas por competencia al asegurador**

Tipo de Solicitud	Dirección Sanidad Ejército Nacional	Director General Sanidad Militar DGSM	Total general
Petición	4	5	9
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>9</b>

Fuente: Base de datos AURC del Mes de febrero 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 Relacionamiento Ciudadano recibió un total de 9 PQRSDf que no son de competencia del Hospital Militar Central, las cuales fueron direccionadas al ente asegurador correspondiente para su respectivo trámite y respuesta.

La distribución de los requerimientos remitidos fue la siguiente:

- Dirección de Sanidad Ejército: 4 requerimientos remitidos.
- Dirección General de Sanidad Militar: 5 requerimientos remitidos.

**Hospital Militar Central**

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



Lo anterior se realiza en cumplimiento del principio de competencia administrativa, garantizando que los requerimientos presentados por los usuarios sean gestionados por la entidad responsable de su trámite y respuesta.

Así mismo, en cumplimiento del proceso de acreditación institucional que actualmente adelanta el Hospital Militar Central, el Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano realizó la caracterización de las PQRSDf de acuerdo con los atributos definidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud, tales como Accesibilidad, Oportunidad, Continuidad, Seguridad, Satisfacción y Pertinencia, los cuales se presentan a continuación en la Tabla No. 5.

**Tabla No. 5. Atributos de Calidad vs PQRSDf**

Atributos de Habilitación	Denuncia	Felicitación / Agradecimiento	Petición General	Queja	Petición de Documentos / Información	Total general
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)		42				42
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	1			85		86
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información )			130		7	137
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)			325	1	40	366
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)			1			1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>42</b>	<b>456</b>	<b>86</b>	<b>47</b>	<b>632</b>

Fuente: Base de datos AURC Mes de febrero 2026

**Hospital Militar Central**

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



En la Tabla No. 5 se presenta la clasificación de las PQRSDF de acuerdo con los atributos de calidad definidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud, con el fin de identificar los aspectos de la atención que generan mayor número de requerimientos por parte de los usuarios.

De acuerdo con el análisis realizado para el mes de febrero de 2026, el atributo con mayor número de solicitudes fue Accesibilidad, con 366 PQRSDF, equivalente al 57,91 % del total de requerimientos registrados.

En segundo lugar, se identificó el atributo de Oportunidad, con 137 PQRSDF (21,68 %), relacionado principalmente con demoras en la atención, programación de procedimientos y solicitudes de información por parte de los usuarios.

Finalmente, el atributo de Seguridad registró 86 PQRSDF (13,61 %), asociado a inconformidades frente a la atención recibida, aspectos relacionados con cuidados brindados, infraestructura o apoyo logístico.

Lo anterior evidencia que los principales requerimientos presentados por los usuarios se concentran en aspectos relacionados con el acceso a los servicios de salud y la oportunidad en la atención, particularmente en los procesos de asignación de citas y gestión de información clínica.

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

Medios de Recepción	Denuncia	Felicitación / Agradecimiento	Petición General	Queja	Petición de Documentos / Información	Total general
Correo Electrónico	1	4	252	32	41	330
Internet: Sitio Web		1	148	22	5	176
Radicados		37	53	32	1	123
Interna ( Control Doc)			3			3
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>42</b>	<b>456</b>	<b>86</b>	<b>47</b>	<b>632</b>

**Hospital Militar Central**

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



Fuente: Base de datos AURC Mes de febrero 2026

En la Tabla No. 6 se presenta la clasificación de las PQRSDF de acuerdo con el medio de recepción utilizado por los usuarios para la radicación de sus requerimientos durante el mes de febrero de 2026.

De acuerdo con la información registrada, se evidenció lo siguiente:

- Correo electrónico: A través de este canal se recibieron 330 PQRSDF, evidenciándose un aumento en comparación con las solicitudes recibidas por este medio durante el mes anterior.
- Internet – Sitio web: Por medio de este canal se recibieron 176 PQRSDF, registrándose igualmente un incremento frente al mes anterior. Es importante precisar que a través de este medio se reciben requerimientos provenientes de cuatro plataformas institucionales: Ministerio de Defensa, Hospital Militar Central (HOMIL), Superintendencia Nacional de Salud (SUPERSALUD) y Dirección General de Sanidad Militar (DIGSA).
- Radicación presencial: A través de este canal se registraron 123 PQRSDF, correspondientes a solicitudes radicadas de manera presencial mediante el proceso de correspondencia institucional, evidenciándose también un aumento frente al mes anterior.
- Interna (Control Doc): Por medio de este canal se recibió 1 requerimiento interno, remitido a través del sistema institucional de gestión documental.
- Buzón de sugerencias: Durante el periodo analizado no se registraron PQRSDF a través de este canal.

**Tabla No 7. Clasificación de PQRSDF**

Meses	Denuncia	Felicitación / Agradecimiento	Petición General	Queja	Petición de Documentos / Información	Total general
Febrero	1	42	456	86	47	632
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>42</b>	<b>456</b>	<b>86</b>	<b>47</b>	<b>632</b>

Fuente: Base de datos AURC Mes de febrero 2026

### Hospital Militar Central

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



En la Tabla No. 7 se presenta la clasificación del número de solicitudes recibidas durante el mes de febrero de 2026 por el Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano.

Durante este periodo se registró un total de 632 PQRSDf, evidenciándose un aumento del 43 % en comparación con el número de solicitudes recibidas durante el mes anterior.

La variación porcentual observada entre los meses de enero y febrero puede estar asociada a la disminución en la afluencia de usuarios durante el mes de enero, debido al periodo propio de las festividades de inicio de año, situación que tiende a normalizarse durante el mes de febrero con el incremento progresivo en la demanda de servicios de salud.

**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 General</b>	456	1	9	2,62
<b>Petición de Documentos / Información</b>	47	1	8	2,83
<b>Queja</b>	86	1	12	2,65
<b>Felicitación / Agradecimiento</b>	42	1	4	1,43
<b>Denuncia</b>	1	1	4	4

En la Tabla No. 8 se presentan los tiempos de respuesta, medidos en días, para cada uno de los tipos de solicitudes radicadas en la institución durante el mes de febrero de 2026.

**Hospital Militar Central**

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



De acuerdo con la información registrada, las PQRSDF fueron gestionadas dentro de los términos de ley establecidos, evidenciando el cumplimiento de los tiempos de respuesta por parte de las diferentes unidades y servicios responsables de la atención de los requerimientos.

Así mismo, se resalta la gestión realizada por el Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano en el seguimiento permanente a las solicitudes radicadas, lo cual permitió fortalecer la articulación con las áreas responsables y garantizar la emisión oportuna de las respuestas a los usuarios.

Al realizar el comparativo con el mes anterior, se evidencia una disminución significativa en los tiempos promedio de respuesta, pasando de 3,93 días en enero a 2,56 días en febrero, lo que representa una mejora aproximada del 35 % en la oportunidad de respuesta a los usuarios.

Este resultado es especialmente relevante teniendo en cuenta que durante el mes de febrero se presentó un incremento en el número de PQRSDF recibidas, lo cual evidencia el fortalecimiento en la capacidad de gestión del proceso por parte del Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano.

### **Tabla No. 9 Controles frente a la materialización del riesgo.**

En el marco del fortalecimiento del proceso institucional de gestión de PQRSDF, el Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano realizó la actualización integral de la matriz de seguimiento de PQRSDF, incorporando un tablero de control tipo “Dashboard”, el cual permite visualizar en tiempo real el estado de los requerimientos radicados.

Este tablero facilita priorizar solicitudes, prevenir vencimientos y organizar la carga de trabajo diaria, contribuyendo al seguimiento oportuno de los tiempos de respuesta y al fortalecimiento de los mecanismos de control del proceso.

Así mismo, este instrumento constituye una medida de control frente a la materialización del riesgo CAU\_03, permitiendo identificar de manera anticipada posibles vencimientos y adoptar acciones preventivas que garanticen el cumplimiento de los términos de ley en la respuesta a los usuarios.

#### **Hospital Militar Central**

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



Es importante señalar que este tablero de control inició su implementación en enero de 2026, como parte de las estrategias de mejora en la gestión del proceso de PQRSDF. A partir de ese mes, se incorpora formalmente dentro del reporte mensual con el fin de documentar los mecanismos de seguimiento implementados.

Para la presentación de este informe, se adjunta el tablero con el estado actual del trámite de las PQRSDF, el cual evidencia las siguientes alertas activas:

<b>ALERTAS ACTIVAS</b>	<b>N° PQRSDF</b>
VENCIDO	<b>0</b>
VENCEN HOY	<b>0</b>
VENCEN MAÑANA	<b>0</b>
VENCEN EN $\leq$ 7 DÍAS	<b>3</b>
PRORROGADAS	<b>2</b>

Estos resultados evidencian el seguimiento permanente realizado por el área a los tiempos de gestión de las solicitudes, permitiendo anticipar posibles vencimientos y garantizar una gestión oportuna de los requerimientos presentados por los usuarios.

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

<b>Información Trámites y Servicios inscritos en página web</b>	<b>Información solicitada</b>	<b>Febrero</b>
1. Certificado nacido vivo	PQRD	0
2. Atención Inicial de Urgencias	PQRD	0
3. Certificado de Defunción	PQRD	0
4. Historia Clínica	PQRD	39
5. Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	PQRD	255
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	2
9. Estudios anatomopatológicos y /o citología	PQRD	0
10. Donación voluntaria de Sangre	PQRD	0

Fuente: Base de datos AURC febrero 2026

**Hospital Militar Central**

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868



En la Tabla No. 10 se presentan las solicitudes recibidas durante el periodo analizado, correspondientes a los 10 trámites inscritos en la página web institucional, las cuales fueron radicadas ante el Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano.

Estas solicitudes fueron gestionadas y respondidas dentro de los términos de ley establecidos, en cumplimiento de los procedimientos institucionales para la atención de los trámites y requerimientos presentados por los usuarios.

### 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.	269
<b>TRÁMITES ADMINISTRATIVOS</b>	Certificado nacido vivo, historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos y certificados de defunción.	312

Fuente: Base de datos AURC febrero 2026

En la Tabla No. 11 se presenta la clasificación de las PQRSDf de acuerdo con la naturaleza del trámite asociado al requerimiento.

Durante el mes de febrero de 2026 se registraron un total de 632 PQRSDf. Para efectos del análisis, se excluyeron 42 felicitaciones y 9 requerimientos remitidos por competencia a otras entidades, teniendo en cuenta que estos no corresponden a solicitudes relacionadas directamente con la gestión de trámites institucionales.

Del total de PQRSDf analizadas, 269 se encuentran relacionadas con trámites asistenciales, tales como asignación de citas médicas y programación de exámenes diagnósticos para la prestación de servicios en salud.

Por su parte, 312 solicitudes corresponden a trámites administrativos, asociados principalmente con expedición de certificados de nacido vivo, solicitudes de historia clínica, conceptos médicos, certificados médicos, corrección de fórmulas médicas e inconformidades relacionadas con la atención recibida.



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

Unidad	Petición General	Petición de Documentos / Información	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Denuncia	Reclamo	Sugerencia	Total	%
Unidad de Servicios Ambulatorios	243	0	9	22	0	0	0	<b>274</b>	<b>43,35%</b>
Unidad Médico Hospitalaria	88	7	3	34	0	0	0	<b>132</b>	<b>20,89%</b>

En la Tabla No. 12 se presentan las unidades o servicios institucionales que concentraron el mayor número de PQRSDf durante el mes de febrero de 2026.

De acuerdo con la información registrada, las unidades con mayor demanda corresponden principalmente a Consulta Externa, Especialidades Médicas y Salud Mental, Gestión Documental e Historias Clínicas e Imágenes Diagnósticas, las cuales concentran un total de 406 PQRSDf, equivalentes al 64,24 % del total de solicitudes recibidas durante el periodo analizado.

Este comportamiento se encuentra alineado con el análisis presentado en apartados anteriores del informe, evidenciando que los requerimientos de los usuarios se concentran principalmente en servicios de alta demanda asistencial y en procesos administrativos asociados a la gestión de citas médicas, acceso a información clínica y trámites documentales.



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

UNIDADES CON MENOR DEMANDA									
Unidad	Petición General	Petición de Documentos / Información	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Denuncia	Reclamo	Sugerencia	Total	%
No Aplica (Ver Tabla 13.1)	51	1	28	27	1	0	0	<b>108</b>	<b>17,09%</b>
Unidad de Apoyo Logístico	1	39	1	1				<b>42</b>	<b>6,65%</b>
Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	33	0	1	1	0	0	0	<b>35</b>	<b>5,54%</b>
Unidad de Informática	19	0	0	0	0	0	0	<b>19</b>	<b>3,01%</b>
Unidad de Talento Humano	10	0	0	0	0	0	0	<b>10</b>	<b>1,58%</b>
Unidad Clínico Quirúrgica	7	0	0	1	0	0	0	<b>8</b>	<b>1,27%</b>
Unidad Financiera	3	0	0	0	0	0	0	<b>3</b>	<b>0,47%</b>
Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	1	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>	<b>0,16%</b>

En la Tabla No. 13 se presentan las unidades o servicios institucionales que registraron menor número de PQRSDF durante el mes de febrero de 2026.

De acuerdo con la información consolidada, las unidades incluidas en esta clasificación registraron un total de 226 PQRSDF, lo que corresponde al 35,77 % del total de solicitudes recibidas durante el periodo analizado.

Este comportamiento evidencia que los requerimientos presentados por los usuarios se concentran principalmente en un grupo específico de servicios institucionales, mientras que las demás unidades presentan un menor volumen de solicitudes, lo cual puede estar asociado a la naturaleza de los servicios prestados o al menor nivel de demanda por parte de los usuarios.



**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	0	19	0	0	0	<b>19</b>
Dirección General	No aplica	No aplica	No aplica	1	0	0	0	0	<b>1</b>
Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	No aplica	No aplica	4	0	0	0	0	<b>4</b>
Por competencia	Dirección de Sanidad Ejercito			5	0	0	0	0	<b>5</b>
Dirección General	Oficina Asesora Jurídica	No aplica	No aplica	2	0	0	0	0	<b>2</b>
Por competencia	Dirección General de Sanidad Ejercito			2	0	2	0	0	<b>4</b>
Dirección General	No Aplica	No aplica	Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano	8	0	1	0	0	<b>9</b>
Dirección General	No Aplica	No Aplica	Gestión Ética, Bioética, Buen Gobierno y Humanización	0	0	13	1	0	<b>14</b>
No Aplica	No Aplica	Médica	Enfermería	2	9	7	0	0	<b>18</b>
No Aplica	No Aplica	Médica	No Aplica	24	0	2	0	0	<b>26</b>
No Aplica	No Aplica	Finanzas	No Aplica	1	0	0	0	0	<b>1</b>
No Aplica	No Aplica	Administrativa	Seguridad y Vigilancia	0	0	1	0	0	<b>1</b>



Dirección General	Oficina Asesora Planeación	No aplica	No aplica	1	0	0	0	0	1
No Aplica	No Aplica	Administrativa	No Aplica	2	0	1	0	0	3
<b>Total</b>				<b>52</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>108</b>

La Tabla No. 13.1 presenta el detalle de la distribución de estas solicitudes por cada una de las unidades incluidas en esta clasificación, permitiendo identificar los servicios que registran menor volumen de requerimientos por parte de los usuarios.

Este comportamiento evidencia que la mayor concentración de PQRSDF se presenta en un grupo específico de servicios institucionales de alta demanda, mientras que el resto de unidades registran un menor número de solicitudes, lo cual puede estar asociado a la naturaleza de los servicios prestados y al volumen de atención de cada área.

**Hospital Militar Central**

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



## 5. Dirección General de Sanidad Militar

De manera mensual, la Dirección General de Sanidad Militar (DIGSA) realiza auditoría al aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud y al aplicativo web de la Dirección General de Sanidad Militar, con el fin de verificar el comportamiento de los cierres de PQRSR registrados durante el periodo correspondiente.

No obstante, para el periodo objeto de este informe no se ha recibido el documento de auditoría correspondiente por parte de DIGSA; por lo tanto, el análisis de los resultados derivados de dicha auditoría será incluido en el informe del mes siguiente, una vez se cuente con la información oficial.

Dentro de las acciones de mejora orientadas a optimizar la prestación del servicio y fortalecer la gestión de las PQRSDF, se identifican las siguientes:

1	<p><b>Capacitación continua sobre los derechos y deberes del paciente:</b></p> <p>En el marco de las estrategias orientadas al fortalecimiento de la humanización en la atención y el respeto por los derechos de los usuarios, el Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano continúa desarrollando sesiones mensuales de capacitación dirigidas tanto a colaboradores internos como a usuarios externos.</p> <p>Estas jornadas tienen como propósito promover una atención en salud basada en los principios de equidad, dignidad y respeto, fomentando el conocimiento y ejercicio de los derechos del paciente, entre los que se destacan el trato digno, la confidencialidad de la información, el acceso oportuno a los servicios de salud y 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, tales como el respeto hacia el equipo de salud, la adherencia a los tratamientos prescritos y el uso adecuado de los recursos del sistema.</p> <p>Estas acciones contribuyen al fortalecimiento de la cultura institucional de humanización, así como a la mejora continua de la experiencia de atención, centrada en el paciente, su familia y su entorno.</p>
2	<p><b>Alineación del modelo de atención con políticas distritales:</b></p> <p>En el marco del fortalecimiento del modelo de atención institucional, el Hospital Militar Central continúa desarrollando acciones orientadas a garantizar la alineación con los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPSC) y en la Política de Participación Social en Salud (PPSS), adoptada mediante la Resolución 2063 de 2017.</p> <p>En este contexto, el Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano avanza en la implementación de estrategias orientadas al cumplimiento progresivo de dichas políticas, promoviendo la participación activa y</p>



	<p>corresponsable de los representantes de la Asociación de Usuarios "ASUHOSMIL", quienes desempeñan un papel fundamental 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 Hospital Militar Central continúa consolidando 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 promover una cultura institucional basada en la ética, la transparencia, la integridad y la atención centrada en la persona.</p>
3	<p><b>Fortalecimiento del diálogo con los usuarios:</b> El 23 de febrero de 2026 se llevó a cabo la reunión mensual con la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL, constituyéndose en un espacio de diálogo, participación y seguimiento a los compromisos establecidos en encuentros previos.</p> <p>Durante la jornada se contó con la participación activa de los representantes de la Asociación de Usuarios, lo que permitió socializar temas relacionados con la gestión institucional, resolver inquietudes presentadas por los usuarios y fortalecer los canales de comunicación entre la institución y la comunidad usuaria.</p> <p>Este espacio de participación contribuye al fortalecimiento del modelo de atención centrado en el usuario, promoviendo el diálogo permanente, la corresponsabilidad y la mejora continua en la prestación de los servicios de salud.</p>
4	<p><b>Supervisión institucional externa:</b> En el marco del seguimiento a los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el Hospital Militar Central se encuentra actualmente participando en el proceso de Diagnóstico Situacional Inicial y de Actualización del Proceso de Atención al Usuario en EAPB-IPS, liderado por la Secretaría Distrital de Salud.</p> <p>Este proceso tiene como propósito evaluar el estado actual de la gestión del servicio al ciudadano en la institución, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la implementación de los lineamientos establecidos en la política pública.</p> <p>Durante el periodo objeto de este informe no se llevaron a cabo reuniones adicionales de seguimiento, debido a que el proceso se encuentra en fase de</p>

### Hospital Militar Central

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

Página 2 de 28

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



	recolección y análisis de información para la elaboración del diagnóstico situacional, cuyos resultados permitirán orientar las acciones de mejora en la atención al usuario.
5	<p><b>Participación en espacios interinstitucionales de seguimiento:</b> El 19 de febrero de 2026 se participó en la reunión convocada por la Dirección General de Sanidad Militar (DIGSA), con el propósito de realizar seguimiento al avance de las líneas de acción definidas en el marco del Comité Técnico de Atención al Usuario (ATEUS).</p> <p>Este espacio de trabajo permitió fortalecer la articulación interinstitucional entre las entidades del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, así como realizar seguimiento a las estrategias orientadas al mejoramiento de la gestión de atención al usuario y al cumplimiento de los lineamientos establecidos para la gestión de PQRSDF.</p> <p>La participación en estos escenarios contribuye al intercambio de buenas prácticas, al análisis conjunto de las situaciones presentadas por los usuarios y al fortalecimiento de las acciones institucionales orientadas a la mejora continua en la prestación de los servicios de salud.</p>

## 6. Conclusiones

Durante el mes de febrero de 2026 se evidenció un incremento en el número de PQRSDF recibidas en el Hospital Militar Central, alcanzando un total de **632 requerimientos**, lo que representa un **aumento del 43 % respecto al mes anterior**. Este comportamiento se relaciona con la reactivación de la demanda de servicios posterior al periodo de inicio de año, particularmente en los servicios ambulatorios.

El análisis de los atributos de calidad evidencia que la mayor proporción de requerimientos se encuentra asociada a **accesibilidad (57,91 %) y oportunidad (21,68 %)**, aspectos relacionados principalmente con procesos de asignación de citas médicas, programación de procedimientos y gestión documental. Esta situación se encuentra directamente relacionada con la alta demanda de servicios asistenciales en la institución.

A pesar del incremento en el volumen de solicitudes, se evidenció una **mejora significativa en los tiempos promedio de respuesta**, pasando de **3,93 días en enero a 2,56 días en febrero**, lo que representa una disminución aproximada del

### Hospital Militar Central

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



**35 % en los tiempos de gestión**, resultado de las estrategias implementadas por el Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano para fortalecer el seguimiento a los requerimientos y optimizar la articulación con las unidades responsables de respuesta.

En este sentido, los resultados obtenidos evidencian el fortalecimiento del proceso institucional de gestión de PQRSDf bajo un enfoque de **mejora continua**, orientado a garantizar la oportunidad en la respuesta, fortalecer la relación con los usuarios y contribuir al mejoramiento permanente de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

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 4 de 28

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