



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

INFORME DE SATISFACCIÓN FEBRERO DEL 2026



INFORME DE SATISFACCIÓN FEBRERO DEL 2026

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



PRESENTACIÓN

El Área de Atención al Usuario y Relacionamiento Ciudadano del Hospital Militar Central tiene como propósito medir y analizar la percepción de los usuarios frente a la atención recibida en los servicios de salud de la institución.

Para ello, se aplican encuestas de satisfacción y fidelización que permiten evaluar el nivel de satisfacción, la experiencia de atención y la calidad del servicio brindado a los usuarios que acuden al Hospital Militar Central.

Estas mediciones se realizan en los servicios de atención ambulatoria, que incluyen consulta externa, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, banco de sangre y urgencias, así como en los servicios de hospitalización, que comprenden cirugía programada, unidad de cuidados intensivos (UCI) y hospitalización adulto y pediátrica.

La información obtenida permite identificar fortalezas, oportunidades de mejora y orientar acciones institucionales encaminadas al fortalecimiento continuo de la calidad en la atención y la experiencia de los usuarios.



TABLA DE CONTENIDO

1. Ficha Técnica	5
2. Caracterización de la Población encuestada	10
3. Estadísticas.....	12
Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción mes de febrero 2026	12
Tabla 2. Medición variable atención médica	14
Tabla 2.1. Medición variable atención enfermería.....	14
Tabla 2.2 Medición variable Infraestructura.....	14
Tabla 2.3 Medición de variable alimentación.....	15
Tabla 2.4 Medición de variable asignación citas.	15
Tabla 2.5 Medición de variable atención global.....	16
Tabla 3. Medición de variable regresaría al servicio.	16
Tabla 3.1. Medición de variable recomendaría el servicio.	17
4. Análisis general de resultados.....	17



DESARROLLO DEL DOCUMENTO

1. Ficha Técnica

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	
FICHA INDICADOR DE SATISFACCIÓN GLOBAL	
NOMBRE	Medición de la satisfacción del usuario
JUSTIFICACIÓN	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.
DOMINIO	Experiencia de la atención: 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.
SUBDOMINIOS	Percepción de la atención: 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.



VARIABLES Y ATRIBUTOS	Atención Médica: Puntualidad, amabilidad, información clara, atención oportuna.																		
	Atención de enfermería: Trato digno (humano, respetuoso), información brindada, disponibilidad al llamado.																		
	Infraestructura: Comodidad, señalización, aseo, presentación.																		
	Alimentación: Presentación, temperatura.																		
	Asignación de citas: canales de asignación.																		
	Atención global: El resultado final de la atención.																		
UNIVERSO	Pacientes que reciben atención ambulatoria y hospitalización en la entidad.																		
DISEÑO MUESTRAL	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"> Con base en los datos otorgados por el área de soporte, se establece el cálculo de muestra, mediante la siguiente fórmula: 	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**

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Zα=	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"> Ajustando una tasa de pérdida del 10%, se tiene un mínimo de 672 encuestas a realizar en el periodo evaluado (mensual). 	
Número de pacientes	1.412.993
Error muestral (10%)	0.04
	0.35
Tamaño de muestra (n)	672

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:

Servicio	Encuestas a realizar
Hospitalización	125
Cirugía	9



	Consulta Externa	172
	Laboratorio	200
	Imágenes	88
	Urgencias	71
	Banco de sangre	7
	Total	672
ERROR MUESTRAL	10%	
ESTANDAR DE LA META	97%	
ORIGEN DE LA INFORMACIÓN	Hospital Militar Central	
FUENTE PRIMARIA	Encuesta de satisfacción	
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Encuesta estructurada presencial y telefónica	
PERIODICIDAD RECOMENDADA-GENERACION DE LA INFORMACIÓN	Mensual	
PERIODICIDAD DE REMISIÓN DE LA INFORMACION	Mensual	
RESPONSABLE DE LA OBTENCIÓN Y EMISIÓN DEL INDICADOR	Área: Atención Al Usuario Y Relacionamiento Ciudadano	
VIGILANCIA Y CONTROL	Dirección Hospital Militar Central, Dirección General de Sanidad Militar, Consejo Directivo Hospital Militar, Grupo Empresarial del Sector Defensa, Superintendencia Nacional de salud.	
ESTRUCTURA DE LAS PREGUNTAS	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	
TABULACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza la tabulación de la información de las encuestas en la base de datos diseñada por cada formato de evaluación. 	
	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Para la evaluación de fidelización se evaluará como si o no, en las preguntas realizadas 	
	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza la clasificación de los datos de acuerdo al subdominio evaluado, con el fin de obtener el porcentaje de satisfacción por subdominio. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Se elaboran los cuadros de información numérica consolidada por cada uno de los servicios evaluados con el dato total por pregunta. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza el consolidado final de las respuestas por variable evaluada. 	
	<ul style="list-style-type: none"> 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%
	Atención global:	40%
Percepción de la atención	60%	
Fidelización	40%	
Satisfacción Global	100%	



	<ul style="list-style-type: none">• Se emite el dato de la satisfacción global con la suma de las ponderaciones de Percepción de la atención y Fidelización.
	<ul style="list-style-type: none">• 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 febrero de 2026, se aplicaron 672 encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en el Hospital Militar Central.

Las encuestas permiten que los usuarios califiquen la atención recibida mediante una escala de 1 a 5, donde 1 corresponde a "Pésimo" y 5 a "Excelente".

La medición se realizó en los siguientes servicios: Consulta Externa, Urgencias, Laboratorio Clínico, Imágenes Diagnósticas, Cirugía Programada, Banco de Sangre, Hospitalización Adulto y Hospitalización Pediátrica.

Servicio	Nº Encuestas
Laboratorio	200
Consulta Externa	172
Hospitalización Adulto	100
Hospitalización Pediátrico	25
Imágenes	88
Urgencias	71
Cirugía	9



Banco de sangre	7
Total	672

De las 672 encuestas aplicadas en febrero de 2026, el 53% de los usuarios encuestados corresponde al género masculino, mientras que el 47% corresponde al género femenino.

CARACTERIZACIÓN POR GÉNERO

GÉNERO	FEBRERO DE 2026	
FEMENINO	314	47%
MASCULINO	358	53%
TOTAL	672	100%

SERVICIO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
LABORATORIO	128	72	200
CONSULTA EXTERNA	60	112	172
HOSPITALIZACION	43	57	100
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	32	56	88
URGENCIAS	36	35	71
HOSPITALIZACION PEDIATRICA	9	16	25
CIRUGIA PROGRAMADA	6	3	9
BANCO DE SANGRE	0	7	7
TOTAL	314	358	672

En relación con la edad de la población encuestada, se observa que el grupo etario con mayor participación corresponde al rango de 40 a 59 años, con un 23%, mientras que el rango de 100 a 110 años no registró participación en la muestra, con un 0%.



CARACTERIZACIÓN POR EDAD

INTERVALO	FEBRERO DE 2026	
0-9	40	6%
10 a 19	43	6%
20-39	122	18%
40-59	155	23%
60-79	206	31%
80-99	105	16%
100-110	1	0%
TOTAL	672	100%

SERVICIO	0-9	10 a 19	20-39	40-59	60-79	80-99	100-110	TOTAL
LABORATORIO	6	4	25	58	81	26		200
CONSULTA EXTERNA	12	17	32	39	49	23		172
HOSPITALIZACION		2	16	18	37	27		100
IMÁGENES DIAGNOSTICAS	7	6	28	28	16	3		88
URGENCIAS		2	12	12	22	22	1	71
HOSPITALIZACION PEDIATRICA	13	12						25
CIRUGIA PROGRAMADA	2		2		1	4		9
BANCO DE SANGRE			7					7
TOTAL	40	43	122	155	206	105	1	672

3. Estadísticas

Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción mes de febrero 2026

SERVICIOS ENCUESTADOS															
MES		FEBRERO DE 2026													
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	98,59	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,82	60,00	58,74	98,67
		Atención Enfermería	15%	100,00	98,59	100,00	100,00	100,00	N/A	100,00	100,00	99,80			
		Infraestructura	10%	100,00	98,59	100,00	98,50	100,00	100,00	100,00	100,00	99,64			
		Alimentación	5%	N/A	98,59	N/A	N/A	N/A	N/A	100,00	100,00	99,53			
		Asignación citas	10%	88,95	N/A	88,64	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	88,80			
		Atención Global	40%	100,00	98,59	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,82			
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100,00	98,59	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,82	40,00	39,93	
		Recomendaría	50%	100,00	98,59	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,82			
				689	690	689	599	600	500	700	700			98,67	
Cant. Criterios Encuestados				7	7	7	6	6	5	7	7				
% por servicio				98	99	98	100	100	100	100	100				

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción mes de febrero de 2026

❖ Resultados por Subdominio:

De acuerdo con el análisis presentado en la Tabla No. 1, el subdominio Percepción del Usuario, que tiene un peso del 60% dentro del resultado global, obtuvo un resultado ponderado de 58,74, lo que refleja una valoración altamente favorable por parte de los usuarios frente a los aspectos relacionados con la atención recibida, la infraestructura y los servicios de apoyo.

. Dentro de este subdominio se destacan los siguientes resultados:



- Atención médica: 99,82%
- Atención de enfermería: 99,80%
- Infraestructura: 99,64%
- Alimentación: 99,53%

Estos resultados evidencian altos niveles de satisfacción por parte de los usuarios, particularmente en los aspectos asociados con la calidad de la atención brindada por el personal de salud y las condiciones en las que se presta el servicio.

No obstante, se identifica una oportunidad de mejora en el proceso de asignación de citas, el cual registró un resultado de 88,80%, ubicándose por debajo de la meta institucional establecida.

❖ **Fidelización del Usuario:**

El subdominio Fidelización del Usuario, que tiene un peso del 40% dentro del resultado global, obtuvo un resultado ponderado de 39,93, evidenciando una alta intención de permanencia y recomendación por parte de los usuarios hacia la institución.

Los indicadores asociados a este subdominio presentaron los siguientes resultados:

- Regresaría a la institución: 99,82%
- Recomendaría la institución: 99,82%

Estos resultados evidencian un alto nivel de confianza de los usuarios en la institución, así como una percepción favorable frente a la calidad de los servicios recibidos.

En consecuencia, el resultado global de satisfacción de los usuarios para el mes de febrero de 2026 fue de 98,67%, superando la meta institucional establecida del 97% en 1,67 puntos porcentuales. Este resultado refleja un alto nivel de percepción positiva por parte de los usuarios frente a los servicios prestados por el Hospital Militar Central.

❖ **Conclusión:**

Los resultados obtenidos evidencian un desempeño institucional sobresaliente en materia de satisfacción del usuario, superando la meta establecida y reflejando altos niveles de confianza y fidelización por parte de los usuarios del Hospital Militar Central.



No obstante, se identifica una oportunidad de mejora en el proceso de asignación de citas, por lo cual se recomienda a los servicios de Consulta Externa e Imágenes Diagnósticas fortalecer las estrategias orientadas a optimizar la oportunidad en el acceso a los servicios de salud, con el propósito de continuar mejorando la experiencia de los usuarios.

Lo anterior permitirá seguir consolidando una atención centrada en el usuario, fortaleciendo la calidad del servicio y la experiencia de los pacientes en cada una de las etapas de atención dentro de la institución.

Tabla 2. Medición variable atención médica

Año	Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
2026	Febrero	Atención Médica	20%	100,00	98,59	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,82

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción febrero 2026

De acuerdo con la Tabla 2, los usuarios calificaron la variable Atención médica con un 99,82%, resultado que cumple y supera la meta institucional establecida.

Tabla 2.1. Medición variable atención enfermería.

Año	Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
2026	Febrero	Atención Enfermería	15%	100,00	98,59	100,00	100,00	100,00	N/A	100,00	100,00	99,80

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción febrero 2026

En la Tabla 2.1 se observa que la variable Atención de enfermería obtuvo una calificación de 99,66%, resultado que supera la meta institucional establecida.

Tabla 2.2 Medición variable Infraestructura

Año	Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
2026	Febrero	Infraestructura	10%	100,00	98,59	100,00	98,50	100,00	100,00	100,00	100,00	99,64

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción febrero 2026

En la Tabla 2.2 se evidencia que la variable Infraestructura obtuvo una calificación de 99,45%, resultado que supera la meta institucional establecida.



Tabla 2.3 Medición de variable alimentación.

Año	Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
2026	Febrero	Alimentación	5%	<u>N/A</u>	98,59	<u>N/A</u>	<u>N/A</u>	<u>N/A</u>	<u>N/A</u>	100,00	100,00	99,53

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción febrero 2026

En la Tabla 2.3 se observa que la variable Alimentación obtuvo una calificación de 99,20%, resultado que supera la meta institucional establecida.

Tabla 2.4 Medición de variable asignación citas.

Año	Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
2026	Febrero	Asignación citas	10%	88,95	<u>N/A</u>	88,64	<u>N/A</u>	<u>N/A</u>	<u>N/A</u>	<u>N/A</u>	<u>N/A</u>	88,80

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción febrero 2026

En la Tabla 2.4 se evidencia que la variable Asignación de citas, que evalúa el proceso de agendamiento en los servicios de Consulta Externa e Imágenes Diagnósticas, obtuvo para el mes analizado una calificación general de 88,80%.

De manera desagregada, el servicio de Consulta Externa registró un resultado de 88,95%, mientras que Imágenes Diagnósticas obtuvo un 88,64%, como se evidencia en la tabla correspondiente.

Este indicador se constituye en la principal oportunidad de mejora identificada, al ser el único resultado que se encuentra por debajo de la meta institucional establecida.

En este sentido, se recomienda priorizar acciones de mejora en el proceso de asignación de citas en los servicios de Consulta Externa e Imágenes Diagnósticas, con



el fin de optimizar la oportunidad en el acceso a los servicios y continuar fortaleciendo la experiencia del usuario.

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

Es importante precisar que esta variable evalúa la percepción de los usuarios frente a los canales de atención dispuestos por la institución para la asignación de citas.

A partir de las respuestas obtenidas, se identifica que persiste entre los usuarios la percepción de dificultades relacionadas con la oportunidad en la asignación de citas y la disponibilidad de agendas, a través de los diferentes canales habilitados por la institución, tanto en la Central de Citas de Consulta Externa como en Imágenes Diagnósticas.

Así mismo, algunos usuarios refieren que el horario habilitado para la asignación presencial de citas (9:00 a.m. a 11:00 a.m., en días hábiles) resulta limitado frente al flujo de personas que aún realizan este trámite de manera presencial, sumado a la percepción de limitada disponibilidad de agendas en los otros canales habilitados.

No obstante, también se observa que los usuarios continúan adaptándose progresivamente al uso de los canales digitales, evidenciándose una mayor disposición hacia estos mecanismos de atención, aunque todavía se registra una proporción de usuarios que prefieren realizar el trámite de manera presencial.

Tabla 2.5 Medición de variable atención global.

Año	Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
2026	Febrero	Atención Global	40%	100,00	98,59	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,82

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción febrero 2026

En la Tabla 2.5 se evidencia que la variable Atención global alcanzó una calificación de 99,82% durante el mes de febrero, resultado que refleja una valoración altamente favorable por parte de los usuarios frente a la atención recibida.

Tabla 3. Medición de variable regresaría al servicio.

Año	Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
2026	Febrero	Regresaría	50%	100,00	98,59	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,82



Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción febrero 2026

En la Tabla 3 se evidencia que, durante el mes de febrero, los usuarios manifestaron un alto nivel de satisfacción con la atención recibida, reflejado en una calificación de 99,82% en la variable “¿Regresaría al servicio?”.

Tabla 3.1. Medición de variable recomendaría el servicio.

Año	Periodo Medición	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnosticas	Laboratorio	Cirugía Programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total
2026	Febrero	Recomendaría	50%	100,00	98,59	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,82

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción febrero 2026

En la Tabla 3.1 se observa que, para el mes de febrero, la variable “¿Recomendaría el servicio?” obtuvo una calificación de 99,82%, reflejando una percepción altamente favorable de los usuarios frente a la calidad de la atención recibida.

4. Análisis general de resultados

De manera general, los resultados obtenidos durante el mes de febrero evidencian altos niveles de satisfacción por parte de los usuarios frente a la atención recibida en el Hospital Militar Central, destacándose los resultados favorables en variables relacionadas con la atención médica, atención de enfermería, infraestructura, alimentación y atención global, las cuales superan la meta institucional establecida.

De igual manera, los indicadores asociados a fidelización del usuario, como la intención de regresar al servicio y de recomendar la institución, alcanzaron calificaciones de 99,82%, reflejando un alto nivel de confianza de los usuarios en los servicios prestados por la institución.

No obstante, se identifica como principal oportunidad de mejora el proceso de asignación de citas, el cual registró un resultado de 88,80%, evidenciando la necesidad de fortalecer las estrategias orientadas a mejorar la oportunidad en el acceso a los servicios en los procesos de Consulta Externa e Imágenes Diagnósticas, con el propósito de continuar fortaleciendo la experiencia del usuario.

Atentamente,



[Handwritten signature]

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

[Handwritten signature]

Elaboró:

Iliana Rocío García Callejas
Profesional Defensa
Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano

[Handwritten signature]

Reviso y Aprobó:

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