



Guía para presentar una PQRSDF

Hospital Militar Central – Atención al Usuario y Relacionamiento Ciudadano

¿Qué es una PQRSDF?

Es un mecanismo mediante el cual los usuarios y ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones relacionadas con la atención y los servicios del Hospital Militar Central.

A través de este mecanismo, el Hospital recibe, registra, clasifica, direcciona y gestiona las solicitudes ante las dependencias competentes, realizando seguimiento hasta su respuesta y cierre.

1. ¿Qué tipo de solicitud puedo presentar?

Tipo	¿Cuándo utilizarlo?
Petición	Cuando necesite solicitar información, documentos, orientación o una actuación institucional.
Queja	Cuando desee manifestar inconformidad frente a la conducta de un servidor o la atención recibida.
Reclamo	Cuando considere que un servicio fue prestado de manera deficiente o requiere una solución.
Sugerencia	Cuando quiera proponer una mejora en los servicios o procesos institucionales.
Denuncia	Cuando desee poner en conocimiento posibles hechos o conductas irregulares.
Felicitación	Cuando quiera reconocer la atención o el servicio recibido.

2. ¿Qué información necesito para presentar una PQRSDF?

Para facilitar el trámite de su solicitud, suministre:

Hospital Militar Central

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

Página 1 de 4

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



- Nombre completo y datos de identificación, cuando corresponda.
- Un medio de contacto para recibir comunicaciones, si dispone de él.
- Descripción clara de la situación, solicitud o inconformidad.
- Fecha, servicio o dependencia relacionada, si los conoce.
- Documentos o soportes que considere pertinentes, cuando los tenga.

Importante: también puede presentar solicitudes anónimas. La ausencia de documentos de soporte no impide, por sí sola, la presentación de una PQRSDF.

3. ¿Dónde puedo presentar mi solicitud?

Canal virtual: Módulo PQRSDF disponible en la página web institucional: www.hospitalmilitar.gov.co.

Correo electrónico: atencionalusuario@homil.gov.co.

Atención presencial: Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano, Hospital Militar Central, Transversal 3C No. 49-02, Bogotá D. C.

Radicación física: Área de Registro y Correspondencia, mediante comunicación escrita o el formato institucional Diligenciamiento de PQRSDF, código CA-AURC-PR-01-FT-02.

Buzones de sugerencias: ubicados en los espacios institucionales habilitados.

Orientación telefónica: (601) 348 6868, extensiones 3025 y 3027.

4. ¿Qué sucede después de presentar mi solicitud?

Paso 1. Recepción: El Hospital recibe su solicitud a través del canal utilizado.

Paso 2. Radicación: Se asigna un número de identificación institucional que permite identificar la solicitud.

Paso 3. Clasificación y direccionamiento: Se identifica el tipo de solicitud y se remite a la dependencia competente.



Paso 4. Gestión y seguimiento: Se adelantan las actuaciones necesarias para preparar la respuesta, realizando seguimiento a los términos aplicables.

Paso 5. Respuesta: Se comunica la respuesta al peticionario a través del medio correspondiente, de acuerdo con la información disponible y el procedimiento institucional.

5. ¿Cuánto tiempo tiene el Hospital para responder?

Los términos dependen de la naturaleza de la solicitud y del régimen aplicable.

Tipo de solicitud general	Término ordinario
Peticiones generales, quejas y reclamos tramitados como derecho de petición	15 días hábiles
Solicitudes de documentos e información	10 días hábiles
Consultas a las autoridades	30 días hábiles
Peticiones entre autoridades	10 días hábiles para información o documentos, salvo término especial aplicable

6. ¿Cómo puedo hacer seguimiento a mi PQRSDF?

Conserve el número de radicación institucional asignado a su solicitud.

Puede solicitar información sobre su trámite a través de los canales de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano, suministrando el número de radicado y los datos necesarios para verificar su solicitud.

7. Protección de datos personales

El Hospital Militar Central realiza el tratamiento de los datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012 y a su Política de Protección de Datos Personales.



Antes de suministrar información personal, puede consultar la política institucional publicada en la página web del Hospital Militar Central.

¿Necesita orientación?

Comuníquese con el Área de Atención al Usuario y Relacionamento Ciudadano:

Correo: atencionalusuario@homil.gov.co

Teléfono: (601) 348 6868, extensiones 3025 y 3027

Página web: www.hospitalmilitar.gov.co

Documento informativo elaborado con fundamento en el Procedimiento Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF), código CA-AURC-PR-01, versión 10, del Hospital Militar Central.