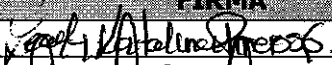
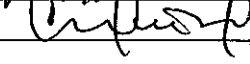


 Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por mejores Funciones, mejores para Colombia entero		HOSPITAL MILITAR CENTRAL	
		ÁREA GESTION DE CALIDAD	
		ACTA DE REUNIÓN	
		TEMA: Evento Rendición de Cuentas Facebook Live 10 de diciembre de 2019 HOJA: 1 de 5 GRUPO O AREA: Oficina Asesora de Planeación FECHA: 10-12-2019 HORA INICIO: 9:30 am HORA FINAL: 10:30 am	

ACTA N° 		
PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO - ÁREA	FIRMA
1. Leady Katalina Piñeros G.	O.P.S Comunicadora Social - Comunicaciones	
2. PD. Claudia R. Ramírez Q.	Profesional de Defensa -OAPL	

El día 10 de diciembre de 2019, se reunieron los participantes con el fin de levantar la presente Acta del Evento de Rendición de Cuentas Facebook Live en donde se presentó la gestión de Enero a Noviembre 30 de 2019, en donde se trataron los siguientes aspectos:

CONSTANCIAS DE CONVOCATORIAS

Previo el Facebook Live – Rendición de Cuentas: Se realizó la publicación de la convocatoria en los diferentes canales de comunicación de la entidad de la siguiente manera:

- Publicación de banner informativo en la página web www.hospitalmilitar.gov.co con la convocatoria del proceso de Rendición de Cuentas, vigencia 2019 (Corte 30-nov)
- Publicación de noticia en la página web www.hospitalmilitar.gov.co con los parámetros del proceso de Rendición de Cuentas. **Enlace de consulta:** <https://www.hospitalmilitar.gov.co/comunicaciones-publicas/noticias/el-hospital-militar-central-homil-realizara-ejercicio-participativo-para-rendir-cuentas-de-la>
- Publicación en el Sub sitio de Rendición de Cuentas del informe de gestión de 2019 de la institución (Corte 30-nov), acorde a lo indicado por la Circular Externa 000008 de 2018 emitida por la Supersalud
Enlace de consulta: <https://www.hospitalmilitar.gov.co/rendicion-de-cuentas/ano-2019>
- Publicación en las redes sociales
- Se realizó convocatoria informativa a través de la Página Oficial de Twitter: @HOSMILC

FORMA COMO SE GARANTIZÓ LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

Publicación en las redes sociales: Se realizó convocatoria informativa a través de la Página Oficial de Facebook: **Hospital Militar Central Colombia**, sobre del proceso de participación de la ciudadanía

Se realizó convocatoria informativa a través de la Página Oficial de Twitter: @HOSMILC sobre del proceso de participación de la ciudadanía

Envío de piezas informativas sobre el procesos de Rendición de Cuentas, de la entidad, a través de Facebook Live:

- Personas alcanzadas: 3.961
- Interacciones: 241
- Reacciones: 82
- Comentarios: 6
- Compartidos: 17

- Personas alcanzadas: 3.314
- Interacciones: 136
- Reacciones: 39
- Comentarios: 2
- Compartidos: 12



HOSPITAL MILITAR CENTRAL

ÁREA GESTIÓN DE CALIDAD

ACTA DE REUNIÓN

TEMA: Evento Rendición de Cuentas Facebook Live 10 de diciembre de 2019

HOJA: 2 de 5

GRUPO O AREA: Oficina Asesora de Planeación

FECHA: 10-12-2019

HORA INICIO: 9:30 am HORA FINAL: 10:30 am

- **Personas alcanzadas: 2.074**
- Interacciones: 50
- Reacciones: 14
- Comentarios: 2
- Compartidos: 6
- **Personas alcanzadas: 2.401**
- Interacciones: 107
- Reacciones: 33
- Comentarios: 0
- Compartidos: 9

Se realizó convocatoria informativa a través de la Página Oficial de Twitter: @HOSMILC sobre del proceso de participación de la ciudadanía:

- Retweets: 1
- ✓ Likes: 3
- Retweets: 1
- ✓ Likes: 7

Envío de pieza informativa a funcionarios y contratistas de la entidad sobre el procesos de Rendición de Cuentas, de la entidad, a través de Facebook Live: **Cobertura: 923 usuarios**

Se habilitó el correo institucional: rendiciondecuentas@hospitalmilitar.gov.co días previos a la Rendición de Cuentas por Facebook Live. Sin embargo, no se recibieron inquietudes por parte de los ciudadanos

DESARROLLO

Presentación realizada por la Directora del HOMIL, donde se expuso la gestión realizada por la institución en la vigencia 2019 (Corte 30-nov) a través de una transmisión en directo por Facebook live desde la cuenta de la red social **Hospital Militar Central Colombia**.

Informe de la Rendición de Cuentas: La Directora del HOMIL, realizó presentación del proceso de Rendición de Cuentas sobre los siguientes ejes temáticos:

- ✓ Sistema de Salud de las Fuerzas Militares
- ✓ Plataforma Estratégica
- ✓ Servicio del HOMIL
- ✓ Plataforma Global Efectiva
- ✓ Capacidad Instalada
- ✓ Convenio DISGSA y HOMIL
- ✓ Pirámide Poblacional del HOMIL
- ✓ Avance del Plan de Acción 2019
- ✓ Presentación avance del objetivo estratégico N.1: Asegurar la prestación de los servicios de salud con seguridad, oportunidad y Humanización

HOSPITAL MILITAR CENTRAL

ÁREA GESTIÓN DE CALIDAD

ACTA DE REUNIÓN

TEMA: Evento Rendición de Cuentas Facebook Live 10 de diciembre de 2019

HOJA: 3 de 5

GRUPO O AREA: Oficina Asesora de Planeación

FECHA: 10-12-2019

HORA INICIO: 9:30 am HORA FINAL: 10:30 am

- ✓ Presentación avance del objetivo estratégico N.2: Ser líder en Educación e Investigación Científica del País
- ✓ Presentación avance del objetivo estratégico N.3: Fortalecer el modelo de gestión por procesos y la cultura de mejoramiento
- ✓ Presentación avance del objetivo estratégico N.4: Fortalecer herramientas tecnológicas que optimicen la atención al paciente
- ✓ Presentación avance del objetivo estratégico N.5: Optimizar la gestión financiera
- ✓ Presentación avance del objetivo estratégico N. 6: Generar compromiso, desarrollo y crecimiento institucional

- **Enlace de consulta:** <https://www.hospitalmilitar.gov.co/rendicion-de-cuentas/ano-2019>
- **Transmisión en vivo:** La transmisión en vivo tuvo una duración de 55 minutos con 30 segundos, teniendo como resultados las siguientes interacciones:

- ✓ **Tipo:** Transmisión en vivo
- ✓ **Personas alcanzadas:** 4.417
- ✓ **Interacciones:** 738
- ✓ **Reacciones:** 85
- ✓ **Comentarios:** 16
- ✓ **Compartidos:** 30
- ✓ **Reproducciones:** 1.4 mil

RESPUESTAS Y ACLARACIONES QUE SE PUBLICARON

Luego de la transmisión en vivo se dio respuesta a las 16 inquietudes y/o comentarios que la ciudadanía compartió durante el proceso. Estas respuestas fueron gestionadas a través de la Oficina de Atención al Usuario y publicadas por el Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la entidad, de la siguiente manera:

1. CIUDADANO: ALAN ACOSTA

- **Pregunta:** Hola buenos días, gracias por estos Lives, tengo una pregunta, Cómo debo solicitar mis autorizaciones para tener acceso a mis servicios médicos?
- **Rta:** Respetado Alan Acosta gracias por seguir nuestras transmisiones en vivo. En caso que usted necesite solicitar autorizaciones para los servicios médicos, debe acercarse al dispensario autorizado de la Fuerza respectiva: *Ejército Nacional Gilberto Echeverry: Calle 121. N. 6-39. *Dispensario Norte: Calle 106 N. 8-19. **Batallón de Sanidad de Puente Aranda: Carrera 50 N. 18-06 *Dispensario Sur Occidente: Carrera 86 N. 53-80 Sur. *Dispensario Sur Km 3 Vía Usme. *Dispensario de la Fuerza Aérea vía Armada: Carrera 58 N. 09-67. *Dirección General de Sanidad Militar: Av Calle 26 N. 69-76. Torre 3 Piso 4

2. CIUDADANO: MARIA PAULA

- **Pregunta:** Buenos días. Tengo una pregunta ¿El call center de la Entidad se encuentra en funcionamiento? He tratado de comunicarme y no contestan
- **Rta:** Estimada MaríaPaula Rubio gracias por unirse a nuestra Rendición de Cuentas vigencia 2019. El Call Center cuenta con 14 agentes que prestan un servicio de lunes a viernes desde las 6:30 a las 19:00 horas, y los sábados de las 7:00 a las 13:00 horas. Se asignan en promedio mensual 27.345 citas; debido al alto número de usuarios de todo el país es posible que se presente congestión en las líneas de atención. Sin embargo, el Hospital Militar Central Colombia con el ánimo de mejorar la accesibilidad al servicio, está desarrollando un proyecto de modernización y actualización del Call Center, que permita dar un cubrimiento oportuno a todos nuestros usuarios.



HOSPITAL MILITAR CENTRAL

ÁREA GESTION DE CALIDAD

ACTA DE REUNIÓN

TEMA: Evento Rendición de Cuentas Facebook Live 10 de diciembre de 2019

HOJA: 4 de 5

GRUPO O AREA: Oficina Asesora de Planeación

FECHA: 10-12-2019

HORA INICIO: 9:30 am **HORA FINAL:** 10:30 am

3. CIUDADANO: CAROLD ANDIDI HNDEZ

- **Pregunta:** Cordial saludo: Me gustaría saber ¿Cuál es el trámite para recoger los medicamentos que no son formulados en el HOMIL?
- **Rta:** Respetada Carol Andidi Hndez gracias por conectarse con nosotros. Si necesita recoger los medicamentos que no son formulados por nuestra Institución, debe acercarse al centro médico que haya expedido la fórmula. El Hospital Militar Central solo suministra los medicamentos que son formulados en la consulta por el médico tratante de nuestro Hospital. Recuerde que no está autorizado transcribir fórmulas entregadas por los dispensarios. El titular debe acercarse a la Dirección General de Sanidad Militar para renovar y/o solicitar los servicios médicos de su núcleo familiar.

4. CIUDADANO: LILIAN ÑUSTES

- **Pregunta:** La oficina de atención al usuario debe servir de ayuda no de obstáculo para quien lo requiera. El personal es poco amable y poco gestiona.
- **Rta:** Respetada Lilian Ñustes, agradecemos se reporten esta clase de novedades las cuales, en este caso en particular, permitieron generar la retroalimentación y compromisos pertinentes con el personal de área en mención. Adicionalmente, nos permitimos informar que día tras día vamos encaminados a lograr el mejoramiento continuo de la prestación de servicios, siempre enfocados en brindar atención de calidad basada en los más altos estándares de humanización que siempre han caracterizado a la Institución.

5. CIUDADANO: LEIDY DAYANA ROA BAUTISTA

- **Pregunta:** Buenos días el Hospital Militar Central atiende las 24 horas del día?
- **Rta:** Estimada Leidy Dayana Roa Bautista gracias por seguir nuestra transmisión. Respondiendo a su pregunta, el Hospital Militar Central – HOMIL tiene disponibilidad 24/ 7 en el Servicio de Urgencias. Esto con el objetivo de atender a nuestros usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, ante cualquier situación de emergencias que se pueda llegar a presentar.

6. CIUDADANO: LEADY KATALINA PIÑEROS GONZALEZ

- **Pregunta:** Podría tener esa presentación, para hacer alguna consulta?
- **Rta:** Respetada Leady Katalina Piñeros Gonzalez, atendiendo a su inquietud le informamos que la presentación del Informe de Gestión, Vigencia 2019 se encuentra publicada y disponible para consulta en nuestra página web www.hospitalmilitar.gov.co en el botón Rendición de Cuentas. Gracias por escribirnos.

7. CIUDADANO: MARÍPAU RUBIO

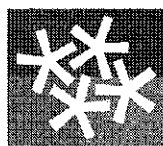
- **Pregunta:** ¿En el hospital atienden todo tipo de urgencias?
- **Rta:** Respetada MaríaPau Rubio, atendiendo a su inquietud, el Hospital Militar Central Colombia ofrece atención en urgencias exceptuando las odontológicas. Por lo anterior, los usuarios que presenten mencionadas urgencias deben acercarse al dispensario más cercano.

8. CIUDADANO: Daniel Arias

- **Comentario:** Excelente presentación y gestión Sra. General. Dios le siga bendiciendo en tan noble y difícil labor.

9. CIUDADANO: Harold Rodriguez Rodríguez

- **Pregunta:** Buenos Días ¿Dónde debo solicitar el cambio de servicios médicos?
- **Rta:** Buenos días Sr. Harold Rodriguez Rodríguez, gracias por participar de nuestro Facebook Live. Respondiendo a su pregunta nos permitimos informarle que el único lugar autorizado para la solicitud de cambio de servicios médicos es la Dirección General de Sanidad Militar, ubicado en la Av. Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento. Torre 3. Piso 4.



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por mejorar la Fuerza Armada, para Colombia mejor



HOSPITAL MILITAR CENTRAL

ÁREA GESTION DE CALIDAD

ACTA DE REUNIÓN

TEMA: Evento Rendición de Cuentas Facebook Live 10 de diciembre de 2019

HOJA: 5 de 5

GRUPO O AREA: Oficina Asesora de Planeación

FECHA: 10-12-2019

HORA INICIO: 9:30 am **HORA FINAL:** 10:30 am

10. CIUDADANO: Harold Rodriguez Rodríguez

- **Pregunta:** Buenos Días ¿Dónde debo solicitar el cambio de servicios médicos?
- **Rta:** Buenos días Sr. Harold Rodriguez Rodriguez, gracias por participar de nuestro Facebook Live. Respondiendo a su pregunta nos permitimos informarle que el único lugar autorizado para la solicitud de cambio de servicios médicos es la Dirección General de Sanidad Militar, ubicado en la Av. Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento. Torre 3. Piso 4.

11. CIUDADANO: Efraín Ochoa

- **Comentario:** Felicitaciones por esa gran labor, dedicación y profesionalismo.
- **Rta:** Me gusta (Interacción).

12. CIUDADANO: Lilian Ñustes

- **Comentario:** Gracias por todo lo que hagan por nosotros los usuarios que requerimos de su atención.
- **Rta:** Me gusta (Interacción).

13. CIUDADANO: Maria Claudia

- **Comentario:** Interacción de aplausos 🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌🙌
- **Rta:** Me gusta (Interacción).

14. CIUDADANO: Mónica Torres Barreto

- **Comentario:** Interacción de aplausos 🙌🙌🙌
- **Rta:** Me gusta (Interacción).

15. CIUDADANO: Lupe Jazmín Gomez Villamor

- **Comentario:** Interacción de aplausos 🙌🙌🙌
- **Rta:** Me gusta (Interacción).

16. CIUDADANO: Maria Ángela Cleves

- **Comentario:** Interacción de aplausos 🙌🙌🙌
- **Rta:** Me gusta (Interacción).

17. CIUDADANO: Lilian Ñustes

- **Pregunta:** Favor adecuar un espacio para autorizar. Es injusto que tengamos que desplazarnos a nuestras unidades a que nos autoricen lo que requerimos del hosmil. Y por favor capaciten en humanización de la atención para el personal que atiende nuestras solicitudes, parece que no les gustara trabajar en un hospital donde hay enfermos. Una sonrisa y ser amable en personas que trabajan en el hospital nos haría mucho bien.
- **Rta:** Respetada Lilian Ñustes gracias por escribimos. Atendiendo a su inquietud le informamos que para la prestación de todos los servicios, los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares deben adelantar el respectivo proceso de auditoría y autorización ante la respectiva Dirección de Sanidad de su Fuerza, que como ente asegurador es el encargado a través de los auditores y puntos autorizadores de determinar la Institución o establecimiento de Sanidad Militar donde se prestarán los respectivos servicios de salud al paciente. Por otra parte, en la Institución se realizan campañas de humanización a funcionarios y a usuarios sobre comunicación asertiva y conocimiento en derechos y deberes, para así brindar una atención de calidad. Así mismo, el Hospital Militar Central Colombia se permite comunicar que todas las solicitudes de información deben ser direccionadas al Área de Atención al Usuario por los canales oficiales dispuestos en la Institución.

Se concluye la transmisión en vivo del evento de rendición de cuentas.

