

|                                                                                                                                                                     |                                                      |                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>HOSPITAL MILITAR CENTRAL</b>                                                                                                                                     | <b>DOCUMENTO: CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>        | <b>CÓDIGO: CA-DIGE-CP-03</b>        |
|   | <b>PROCESO: COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO</b> | <b>FECHA DE EMISIÓN: 06-07-2018</b> |
|                                                                                                                                                                     | <b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI</b>              | <b>VERSIÓN: 01</b>                  |
|                                                                                                                                                                     |                                                      | <b>Página 1 de 5</b>                |

**HOSPITAL MILITAR CENTRAL**  
**NIT: 830.040.256-0**

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b> | Directora General de Entidad Descentralizada Adscrita del Sector Defensa                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>    | Brindar atención y respuesta a las necesidades de las partes interesadas de acuerdo a la normatividad; propendiendo por el desarrollo de la gestión de las comunicaciones internas y externas, las cuales faciliten el cumplimiento de la misión institucional, la satisfacción de los usuarios y el posicionamiento de la entidad. |

| <b>PROVEEDOR</b><br>(Responsable de entregar insumo)                                     |                                                              | <b>ENTRADA</b><br>(insumo o información) | <b>DESCRIPCION ACTIVIDAD</b> |                                                                                         | <b>SALIDA</b><br>(insumo o información)                                                                                      | <b>CLIENTE</b><br>(Responsable de recibir insumo para gestionarlo) |                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <b>PROCESO</b>                                                                           | <b>SERVICIO/<br/>AREA/OTROS</b>                              |                                          |                              |                                                                                         |                                                                                                                              | <b>PROCESO</b>                                                     | <b>SERVICIO/<br/>ÁREA/OTROS</b> |
| Gerencia y Buen Gobierno<br><br>Planeación<br><br>Evaluación, Mejoramiento Y Seguimiento | Gobierno Nacional<br><br>Organismos de Control y Vigilancia. | Plataforma estratégica                   | <b>P</b>                     | Definir lineamientos de gestión Atención al usuario, comunicaciones internas y externas | Lineamientos de gestión Atención al usuario, comunicaciones internas y externas<br><br>Política de humanización del servicio | Proceso Gestión Atención al usuario<br><br>Planeación              | Planeación                      |
|                                                                                          |                                                              | Lineamientos de la alta gerencia         | <b>P</b>                     | Definir necesidades y recursos del proceso                                              | Documento de priorización de necesidades y recursos                                                                          |                                                                    |                                 |
|                                                                                          |                                                              | Plan Estratégico                         | <b>P</b>                     | Definir Plan de Acción Operativo.                                                       | Plan Acción operativo de acuerdo a la vigencia                                                                               | Planeación                                                         |                                 |
|                                                                                          |                                                              | Plan de Acción vigencia                  |                              |                                                                                         |                                                                                                                              |                                                                    |                                 |
|                                                                                          |                                                              | Plan de Adquisiciones                    |                              |                                                                                         |                                                                                                                              |                                                                    |                                 |

| PROCESO | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS – COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO |  | CODIGO  | CA-DIGE-CP-03 | VERSION | 01 |
|---------|--------------------------------------------------------------------|--|---------|---------------|---------|----|
|         |                                                                    |  | Página: | 2 de 5        |         |    |

| PROVEEDOR<br>(Responsable de entregar insumo)          |                                                                                                                                     | ENTRADA<br>(insumo o información)                                                                                                                                                        | DESCRIPCION ACTIVIDAD |                                                | SALIDA<br>(insumo o información)                       | CLIENTE<br>(Responsable de recibir insumo para gestionarlo)          |                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PROCESO                                                | SERVICIO/<br>AREA/OTROS                                                                                                             |                                                                                                                                                                                          |                       |                                                |                                                        | PROCESO                                                              | SERVICIO/<br>ÁREA/OTROS                                                                                                             |
| Planeación                                             |                                                                                                                                     | Lineamientos de gestión<br>Atención al usuario,<br>comunicaciones<br>internas y externas<br><br>Normatividad                                                                             | P                     | Identificar y caracterizar los usuarios        | Informe de caracterización de usuarios                 | Gestión Atención Al Usuario, Comunicaciones Y Mercadeo               | Comunicaciones y relaciones públicas                                                                                                |
| Direccionamiento estratégico                           |                                                                                                                                     | Lineamientos de comunicación institucional<br><br>Plan Estratégico<br>Plataforma estratégica<br><br>Normatividad aplicable                                                               | P                     | Definir el Plan estratégico de Comunicaciones. | Plan de Comunicaciones.                                | Gestión Atención Al Usuario, Comunicaciones Y Mercadeo<br>Planeación | Comunicaciones y relaciones públicas                                                                                                |
| Direccionamiento estratégico<br><br>Todos los procesos | Partes interesadas,<br><br>Entidades Públicas,<br><br>Organismos de Control y Vigilancia<br><br>Autoridad Judicial o Administrativa | Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones<br><br>Normatividad vigente.<br><br>Lineamientos de gestión Atención al usuario,<br><br>Política de humanización del servicio | H                     | Realizar la gestión para atender las PQRSF     | Respuestas a PQRSF<br><br>Informe de atención de PQRSF | Direccionamiento estratégico<br><br>Todos los procesos               | Partes interesadas,<br><br>Entidades Públicas,<br><br>Organismos de Control y Vigilancia<br><br>Autoridad Judicial o Administrativa |
| Gestión Atención Al Usuario, Comunicaciones Y Mercadeo | Atención al Usuario<br><br>Partes interesadas                                                                                       | Requerimientos de atención                                                                                                                                                               | H                     | Realizar la atención al ciudadano              | Información suministrada                               | Todos los procesos                                                   | Partes interesadas                                                                                                                  |

| PROCESO | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS – COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO | CODIGO  | CA-DIGE-CP-03 | VERSION | 01 |
|---------|--------------------------------------------------------------------|---------|---------------|---------|----|
|         |                                                                    | Página: | 3 de 5        |         |    |

| PROVEEDOR<br>(Responsable de entregar insumo)          |                                               | ENTRADA<br>(insumo o información)                                       | DESCRIPCION ACTIVIDAD |                                                                                             | SALIDA<br>(insumo o información)                                                 | CLIENTE<br>(Responsable de recibir insumo para gestionarlo) |                                                                                         |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| PROCESO                                                | SERVICIO/<br>ÁREA/OTROS                       |                                                                         |                       |                                                                                             |                                                                                  | PROCESO                                                     | SERVICIO/<br>ÁREA/OTROS                                                                 |
| Gestión Atención Al Usuario, Comunicaciones Y Mercadeo | Atención al Usuario<br><br>Partes interesadas | Encuesta de satisfacción al ciudadano                                   | H                     | Realizar el seguimiento a la satisfacción al ciudadano                                      | Informe de satisfacción de la ciudadanía                                         | Gestión Atención Al Usuario, Comunicaciones Y Mercadeo      | Partes interesadas<br><br>Entidades Públicas,<br><br>Organismos de Control y Vigilancia |
| Gestión Atención Al Usuario, Comunicaciones Y Mercadeo | Comunicación y relaciones publicas            | Comunicaciones Oficiales Internas y externas<br>Políticas y directrices | H                     | Producir contenidos impresos, audiovisuales y digitales de la gestión del hospital          | Contenidos impresos, audiovisuales y digitales                                   | Todos los procesos                                          | Partes interesadas                                                                      |
| Gestión Atención Al Usuario, Comunicaciones Y Mercadeo | Comunicación y relaciones publicas            | Plan estratégico de Comunicaciones<br><br>Plan de medios                | H                     | Ejecutar plan de medios                                                                     | Informe de ejecución del plan de medios                                          | Direccionamiento Estratégico<br><br>Planeación              | Partes interesadas                                                                      |
| Gestión Atención Al Usuario, Comunicaciones Y Mercadeo | Comunicación y relaciones publicas            | Cronograma de actividades y eventos                                     | H                     | Realizar y apoyar actividades y eventos que contribuyan al posicionamiento de la entidad    | Registros de actividades y eventos apoyados                                      | Direccionamiento Estratégico<br><br>Planeación              | Partes interesadas                                                                      |
| Todos los procesos                                     | Todas las áreas y servicios                   | Solicitudes de apoyo de las áreas, dependencias y/o servicios           | H                     | Atender las solicitudes de apoyo de comunicaciones de las áreas, dependencias y/o servicios | Registro de las actividades realizadas con las áreas, dependencias y/o servicios | Todos los procesos                                          | Comunicaciones y relaciones públicas                                                    |

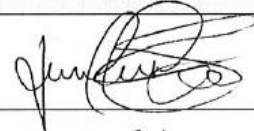
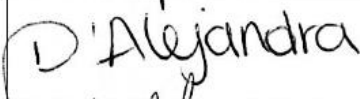
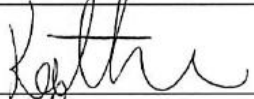
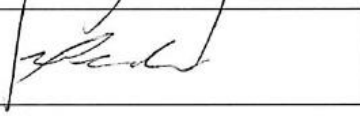
| PROCESO | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS – COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO | CODIGO  | CA-DIGE-CP-03 | VERSION | 01 |
|---------|--------------------------------------------------------------------|---------|---------------|---------|----|
|         |                                                                    | Página: | 4 de 5        |         |    |

| PROVEEDOR<br>(Responsable de entregar insumo)                                                        |                                                             | ENTRADA<br>(insumo o información)                                                                                                                       | DESCRIPCION ACTIVIDAD |                                                  | SALIDA<br>(insumo o información)               | CLIENTE<br>(Responsable de recibir insumo para gestionarlo)                                                            |                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| PROCESO                                                                                              | SERVICIO/<br>ÁREA/OTROS                                     |                                                                                                                                                         |                       |                                                  |                                                | PROCESO                                                                                                                | SERVICIO/<br>ÁREA/OTROS                                       |
| Gestión Atención Al Usuario, Comunicaciones Y Mercadeo                                               | Planeación                                                  | Plan de acción operativo<br>Mapa de riesgos                                                                                                             | V                     | Seguimiento al desempeño del proceso             | Reporte de indicadores<br>Monitoreo de riesgos | Gestión Atención Al Usuario, Comunicaciones Y Mercadeo<br><br>Evaluación, mejoramiento y seguimiento<br><br>Planeación |                                                               |
| Evaluación, mejoramiento y seguimiento<br><br>Gestión Atención Al Usuario, Comunicaciones Y Mercadeo | Planeación<br><br>Control Interno<br><br>Gestión Financiera | Reporte de indicadores<br><br>Informes de auditoría internas y externas<br><br>Informe de gestión financiera y presupuestal<br><br>Monitoreo de riesgos | A                     | Identificar e implementar planes de mejoramiento | Planes de mejoramiento implementados           | Evaluación, mejoramiento y seguimiento<br><br>Gestión Atención Al Usuario, Comunicaciones Y Mercadeo                   | Organismos de Control y Vigilancia.<br><br>Entidades Públicas |

| INDICADORES DE PROCESO<br>(Plantear indicadores que midan el objetivo del proceso) | RIESGOS DE PROCESO<br>(probabilidad de ocurrencia de una situación que impacte logro de objetivos) |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ver listado de indicadores- Plan de acción                                         | Ver mapa de riesgos del proceso                                                                    |

| CONTROL DE CAMBIOS                |                                                     |                                             |                    |                  |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------|------------------|
| ACTIVIDADES QUE SUFRIERON CAMBIOS |                                                     | OBSERVACIONES DEL CAMBIO                    | MOTIVOS DEL CAMBIO | FECHA DEL CAMBIO |
| ID                                | ACTIVIDAD                                           |                                             |                    |                  |
|                                   | No aplica, es la primera versión de este documento. | Creación de la caracterización del proceso. |                    | Julio 06 de 2018 |

| PROCESO | CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS – COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO | CODIGO  | CA-DIGE-CP-03 | VERSION | 01 |
|---------|--------------------------------------------------------------------|---------|---------------|---------|----|
|         |                                                                    | Página: | 5 de 5        |         |    |

| APROBACION                                    |                                                      |                                                                           |               |                                                                                      |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               | NOMBRE                                               | CARGO                                                                     | FECHA         | FIRMA                                                                                |
| ELABORÓ                                       | OPS. Jorge Felipe Castañeda Mendez                   | Administrador Publico – Oficina Asesora de Planeación                     | Julio de 2018 |   |
|                                               | OPS. Diego Giovanni Albarracin Cerquera              | Ingeniero Industrial – área Gestión de Calidad                            | Julio de 2018 |   |
| REVISÓ                                        | CT. Alejandra Milena Burgos Torres                   | Oficial en Comisión – Dirección General Hospital Militar Central          | Julio de 2018 |   |
|                                               | OPS Diana Alejandra Cortes Gaitán                    | Contratista prestación de servicios – Comunicador social y periodista     | Julio de 2018 |   |
|                                               | ST. jessei Katherine fuentes Pinzon                  | Oficial en comisión-Oficina Atención Al Usuario                           | Julio de 2018 |   |
| APROBÓ                                        | Brigadier General Medico Clara Esperanza Galvis Díaz | Directora General de Entidad Descentralizada Adscrita del Sector Defensa. | Julio de 2018 |   |
| PLANEACIÓN – CALIDAD<br>Revisión Metodológica | SMSM. Maritza Silvana Corredor Vargas                | Servidor Misional en Sanidad Militar – área Gestión de Calidad (E)        | Julio de 2018 |  |

Convenciones: **P: Planear**    **H: Hacer**    **V: Verificar**    **A: Actuar**