



**Oficina Asesora de Planeación  
HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL**

# **INFORME II TRIMESTRE- PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023**

**INFORME II TRIMESTRE 2023**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO –  
PAAC 2023**

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN  
HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción..... | 4  |
| Componente 2: Racionalización de Trámites.....                                    | 6  |
| Componente 3: Rendición de cuentas y Participación Ciudadana.....                 | 13 |
| Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....               | 20 |
| Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y acceso a la Información.....     | 27 |
| Componente 6: Iniciativas Adicionales.....                                        | 30 |

## **Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción**

- **Monitorear los riesgos vigentes por proceso y de corrupción en la plataforma SUITE VISION y realizar el respectivo informe.**

La Oficina Asesora de Planeación realizó el monitoreo al seguimiento de los riesgos por procesos durante el segundo trimestre del 2023, como resultado de la actividad se presentó la materialización de (5) cinco riesgos institucionales, cabe resaltar y aclarar que estos riesgos fueron tratados, gestionados y mitigados mediante el "Plan de manejo y/o mitigación del riesgo". Para consultar los resultados del monitoreo se podrá solicitar el informe realizado **"INFORME DE MONITOREO AL MAPA DE RIESGOS II Trimestre 2023 (Abril – Junio 2023)"**.

- **Informes de Monitoreo (Gestión & Corrupción) realizados y cargados en la plataforma SUITE VISION correspondiente al segundo trimestre del 2023.**

La Oficina Asesora de Planeación realizó el informe de monitoreo a los riesgos durante el segundo trimestre del 2023. Como resultado de la actividad se tiene el balance de las actividades realizadas en cumplimiento y aplicación de lo dispuesto en la Política de Operación para la Administración del Riesgo en el HOMIL v.4, específicamente en lo relacionado con el monitoreo de la eficacia de los controles definidos previamente en el mapa de riesgos por proceso. Para ello, la Oficina Asesora de Planeación (Segunda línea de Defensa) lidera y brinda los lineamientos necesarios con el objetivo de revisar y analizar las acciones de autocontrol realizadas por los líderes de proceso y grupos de trabajo (Primera línea de Defensa), así como el seguimiento y verificación de los planes de manejo y/o mitigación del riesgo (Primera y Segunda Línea de Defensa). La Oficina de Control Interno (Tercera Línea de Defensa), en el marco de la actividad independiente y objetiva de evaluación y asesoría, le corresponde retroalimentar a los líderes de los procesos para contribuir al mejoramiento del ambiente de autocontrol, para evitar la materialización de los riesgos, mitigar sus efectos en caso de presentarse, y llevar los riesgos a niveles aceptables o transferirlos cuando a ello hubiere lugar. Como resultado de la actividad se obtiene el informe de monitoreo y así mismo se identifican los riesgos materializados.

|  <b>HOSPITAL MILITAR CENTRAL</b><br><b>ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS</b><br><b>GESTIÓN DE EVENTOS</b><br><b>2023</b>  |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                  |           |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|
| <b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>                                                                                                                                                                                                                                                          | Oficina Asesora de Planeación                    | FINALIZADO                                                                                                                                                                                                                                                       | 5         | 0        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Gestión Tecnologías de la información            | FINALIZADO                                                                                                                                                                                                                                                       | 4         | 0        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Gestión de Comunicaciones y Atención al Usuario. | FINALIZADO                                                                                                                                                                                                                                                       | 4         | 1        |
| <b>PROCESOS MISIONALES</b>                                                                                                                                                                                                                                                            | Gestión de Apoyo Asistencial y Farmaceutico      | FINALIZADO                                                                                                                                                                                                                                                       | 11        | 1        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Gestión Ambulatoria.                             | FINALIZADO                                                                                                                                                                                                                                                       | 6         | 2        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Gestión Hospitalaria.                            | FINALIZADO                                                                                                                                                                                                                                                       | 5         | 0        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Gestión del Conocimiento.                        | FINALIZADO                                                                                                                                                                                                                                                       | 4         | 0        |
| <b>PROCESOS DE APOYO</b>                                                                                                                                                                                                                                                              | Gestión Humana                                   | FINALIZADO                                                                                                                                                                                                                                                       | 8         | 0        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Gestión Jurídica.                                | FINALIZADO                                                                                                                                                                                                                                                       | 1         | 0        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Gestión Logística                                | FINALIZADO                                                                                                                                                                                                                                                       | 17        | 1        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Gestión de Adquisiciones.                        | FINALIZADO                                                                                                                                                                                                                                                       | 5         | 0        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Gestión Financiera.                              | FINALIZADO                                                                                                                                                                                                                                                       | 9         | 0        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Gestión Documental                               | FINALIZADO                                                                                                                                                                                                                                                       | 4         | 0        |
| <b>PROCESO DE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     | Oficina de Control Interno                       | FINALIZADO                                                                                                                                                                                                                                                       | 4         | 0        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                  | <b>83</b> | <b>5</b> |
| Notas:                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                  | * Planes de tratamiento y/o mitigación del riesgo trabajados directamente por los líderes de proceso, en el cual se evidencia la ejecución de las acciones establecidas. Los documentos soporte reposan en las áreas responsables de los riesgos materializados. |           |          |

- **Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos del Hospital Militar Central.**

Dentro de las funciones señaladas en la Ley 87 de 1993 y sus decretos reglamentarios, se indica que la evaluación y el seguimiento, independiente y objetivo es uno de los roles más relevantes de la responsabilidad que le corresponde a la Oficina de Control Interno OCIN, por lo cual es la encargada de la evaluación independiente del Sistema de Control Interno y de proponer las recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento y optimización de la gestión. El ejercicio de evaluación y seguimiento es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consultoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones del Hospital Militar Central; fortaleciendo el cumplimiento de sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, dicho lo anterior, La Oficina de Control Interno Realiza la evaluación y seguimiento a la gestión de riesgos de Corrupción-fraude interno, a través de prueba de controles, con el fin de verificar que éstos sean efectivos, le apunten al riesgo y estén funcionando de forma adecuada, tal como lo establece la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del DAFP. Como resultado de la actividad se obtiene el informe "Seguimiento Mapa de Riesgos de Fraude Interno (Corrupción) 2023-Corte Abril 30/2023" Dentro de la auditoría realizada se puede evidenciar las

### Hospital Militar Central

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

Página 5 de 33

CA-CORE-PR-01-FT-05 V3

dependencias a la que se realizó el seguimiento adicionalmente los auditores encargados.

### INFORMACIÓN GENERAL

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del informe</b> | Seguimiento Mapa de Riesgos de Fraude Interno (Corrupción) 2023-Corte Abril 30/2023                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Dependencia (s)</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdirección de Servicios Ambulatorios y de Apoyo Diagnóstico Terapéutico.</li> <li>• Subdirección Administrativa</li> <li>• Subdirección de Finanzas</li> <li>• Oficina de Control Interno Disciplinario</li> <li>• Oficina de Control Interno</li> </ul> |
| <b>Auditor:</b>           | Sandra Milena Oliveros<br>Liliana María Duarte<br>Diana Marcela Yepes                                                                                                                                                                                                                               |

Como resultado de la evaluación y seguimiento a la gestión de riesgos de Corrupción-fraude interno, se presentan observaciones y recomendaciones de mejora sobre la identificación de riesgos de esta tipología, así como para la definición y aplicación de controles, que permitan mitigar o reducir los riesgos de corrupción, como aporte en el fortalecimiento de la administración de riesgos del HOMIL:

| N° de Observaciones | N° de Recomendaciones | Proceso                                  | Responsable                                                | ¿Debe formular acciones de mejora de las observaciones señaladas en el presente informe? | Fecha de entrega de acciones de mejora a la OCIN |
|---------------------|-----------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1                   | 1                     | Atención Ambulatoria                     | Unidad de Servicios Ambulatorios-Servicio Consulta Externa | SI                                                                                       | Mayo 31/2023                                     |
| 3                   | 3                     | Gestión Apoyo Asistencial y Farmacéutico | Unidad de Farmacia                                         | SI                                                                                       | Mayo 31/2023                                     |
| 4                   | 4                     | Gestión de Adquisiciones                 | Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos           | SI                                                                                       | Mayo 31/2023                                     |
| 3                   | 3                     | Gestión Financiera                       | Unidad Financiera                                          | SI                                                                                       | Mayo 31/2023                                     |
| 0                   | 1                     | Gestión Financiera                       | Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación              | NO                                                                                       | N/A                                              |
| 2                   | 2                     | Gestión Humana                           | Oficina de Control Disciplinario Interno                   | SI                                                                                       | Mayo 31/2023                                     |
| <b>13</b>           | <b>14</b>             | <b>TOTAL</b>                             |                                                            |                                                                                          |                                                  |

## Componente 2: Racionalización de Trámites

- Realizar campañas de promoción de los trámites y del portal del Usuario en la página web y redes sociales.

### Hospital Militar Central

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

Página 6 de 33

CA-CORE-PR-01-FT-05 V3

El área de comunicaciones realizó de manera oportuna, las campañas informativas para los usuarios mediante las distintas redes sociales de la entidad. Como resultado de la actividad se obtiene las distintas publicaciones en las redes sociales que se realizaron durante el segundo trimestre del 2023.

•Difusión en canales digitales oficiales: Facebook, Twitter e Instagram y pagina web

**Red social:** Facebook

LINK:

[https://m.facebook.com/story.php?story\\_fbid=pfbid0GX4vZd51iXHAGgApRvwygdXwLd1idAX2wZwp8N7PfgyuQveJ6cHZvqhNG19y1fgql&id=100064332506102&mibextid=qC1gEa](https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid0GX4vZd51iXHAGgApRvwygdXwLd1idAX2wZwp8N7PfgyuQveJ6cHZvqhNG19y1fgql&id=100064332506102&mibextid=qC1gEa)



## Canal C

**Red social:** Twitter

LINK: <https://twitter.com/HOMILCOL/status/1673850646309511169?s=20>



**Hospital Militar Central**

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

Página 7 de 33

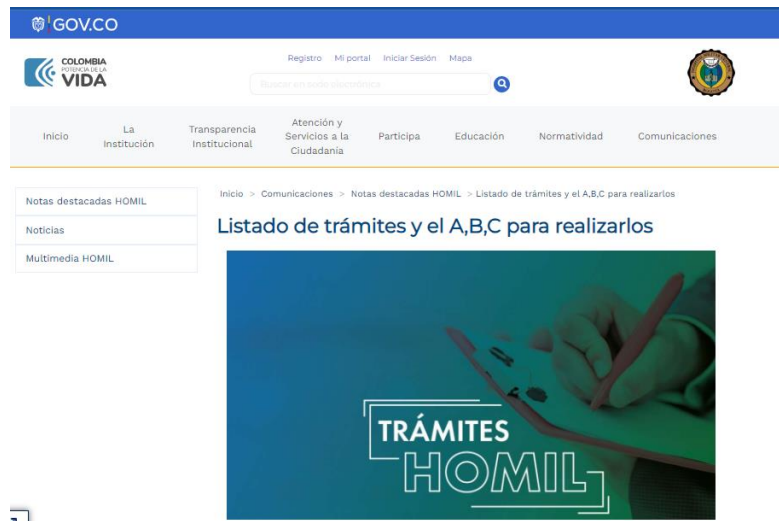
CA-CORE-PR-01-FT-05 V3

Página web: [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co)

Espacio constante de trámites para usuarios de las FFMM

Link de campaña promoción de los trámites:

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=70401>



## Canal A

Red social: Facebook

A continuación, piezas de miércoles de la salud, No Bajes la guardia, Cápsulas HOMIL y Facebook live.

## Mes de abril

### Miércoles de la Salud



Links Miércoles de la Salud:

- <https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/posts/pfbid0XGvuL44Y5yZDe6GLwkeAYiYL6atzpSKGH9ymq49RXPvWTvNf4JnDvZyAyZbjshwAl>

## Hospital Militar Central

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

Página 8 de 33

CA-CORE-PR-01-FT-05 V3

## Cápsulas HOMIL:



## FacebookLive Abril

Link: <https://fb.watch/lSdBvOENng/>



## Mes de mayo

### Miércoles de la Salud:



## Hospital Militar Central

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

Página 9 de 33

CA-CORE-PR-01-FT-05 V3

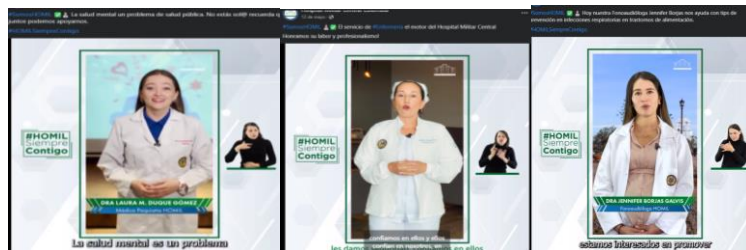
## No Bajes la Guardia:



## Links No Bajes La Guardia:

- [https://m.facebook.com/story.php?story\\_fbid=pfbid0CfjVHvzoMucADdhcFmmLsbUGEsB9AX5ECVWsqm2Db9q3ve66sHPiwz8UG1R49nLHl&id=332902926920659&mibextid=qC1gEa](https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid0CfjVHvzoMucADdhcFmmLsbUGEsB9AX5ECVWsqm2Db9q3ve66sHPiwz8UG1R49nLHl&id=332902926920659&mibextid=qC1gEa)
- [https://m.facebook.com/story.php?story\\_fbid=pfbid02MibXajMVfyQCpanzPxewGenPvq9AVi6mnP5UwakbyRpiuYMuYLuwGsLGP9aN61x6l&id=332902926920659&mibextid=qC1gEa](https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02MibXajMVfyQCpanzPxewGenPvq9AVi6mnP5UwakbyRpiuYMuYLuwGsLGP9aN61x6l&id=332902926920659&mibextid=qC1gEa)

## Cápsulas de Salud:



## Links Cápsulas

- <https://fb.watch/lstdjrnlLosX/>
- <https://fb.watch/lsf0Agj8cj/>
- <https://fb.watch/lsfJQwJDvq/>

## Facebook Live – Mayo

- <https://fb.watch/lfs8oIPM1/>

## Hospital Militar Central

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



## Mes de Junio

### Miércoles de la Salud



Links miércoles de la salud :

- [https://m.facebook.com/story.php?story\\_fbid=pfbid0PnWXNUxCTK2rYELeYNgYeekT1CWUu5WhudiKrys1CsW39RyMQVSSyVnptovkPizfl&id=332902926920659&mibextid=qC1gEa](https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid0PnWXNUxCTK2rYELeYNgYeekT1CWUu5WhudiKrys1CsW39RyMQVSSyVnptovkPizfl&id=332902926920659&mibextid=qC1gEa)

### Links No Bajes La Guardia

- [https://www.instagram.com/p/Cq\\_dHmMp10M/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/p/Cq_dHmMp10M/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==)
- [https://www.instagram.com/p/CrRf1DnJNWL/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/p/CrRf1DnJNWL/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==)

### Links cápsulas

- [https://www.instagram.com/reel/CrDtr\\_XAn99/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/reel/CrDtr_XAn99/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==)
- [https://www.instagram.com/reel/CrUH3hyp\\_U7/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/reel/CrUH3hyp_U7/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==)
- [https://www.instagram.com/reel/CrmJZGaJPzJ/?utm\\_source=ig\\_web\\_copy\\_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==](https://www.instagram.com/reel/CrmJZGaJPzJ/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==)

### Hospital Militar Central

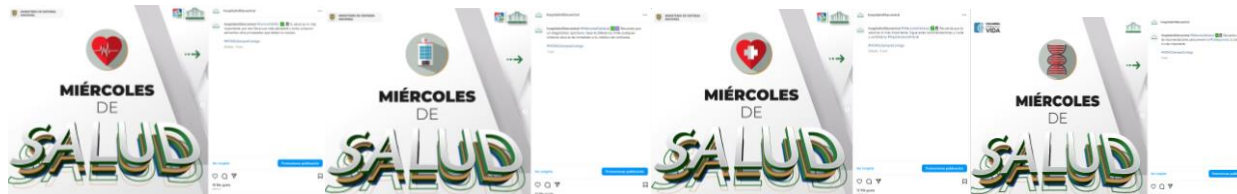
Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 11 de 33

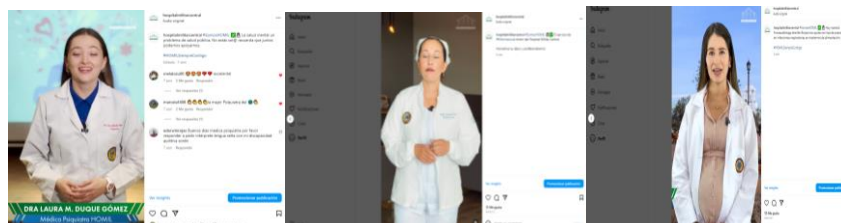
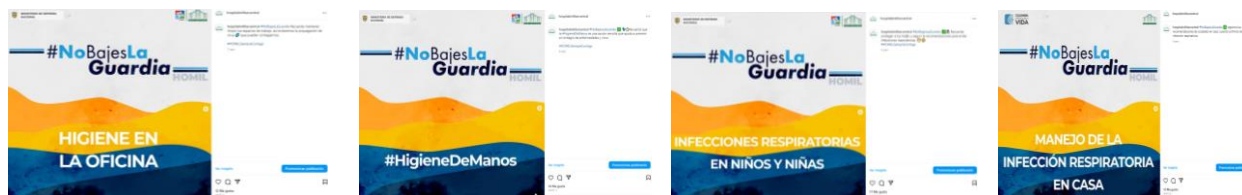
CA-CORE-PR-01-FT-05 V3

## Mes de Mayo

### Miércoles de la Salud



### No bajes la Guardia



- **Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios de los trámites parcialmente en línea por página.**

La Oficina Asesora de Planeación realizó el seguimiento a la aplicación de encuestas de percepción durante el segundo trimestre a los trámites parcialmente en línea del HOMIL mediante página web institucional: *Asignación de Citas, Resultados de Patología, Resultados de Laboratorio Clínico, Solicitud de Historia Clínica y Expedición de Carné Donantes de Sangre*. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos con corte al segundo trimestre del 2023 se obtienen los siguientes resultados distribuidos de la siguiente manera:

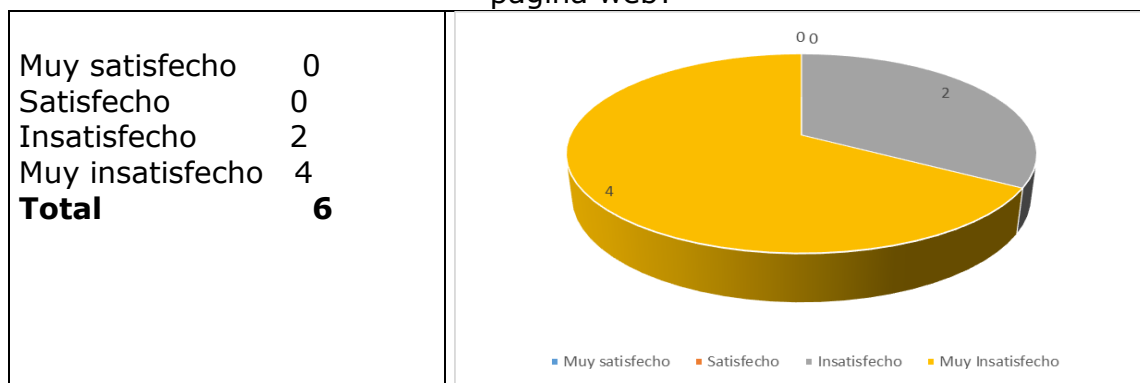
### Asignación de citas por página Web

#### Resultados de encuestas asignación de citas abril de 2023

#### Hospital Militar Central

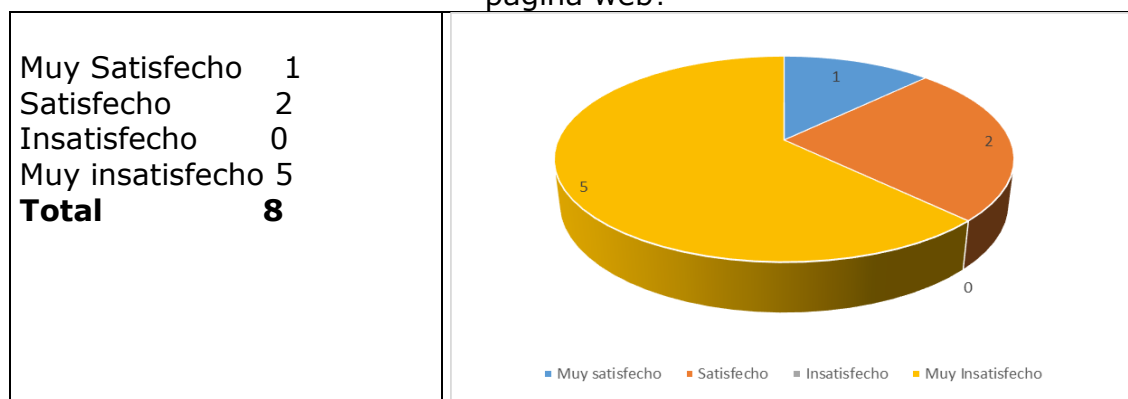
Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 348 6868

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite de asignación de citas por página web?



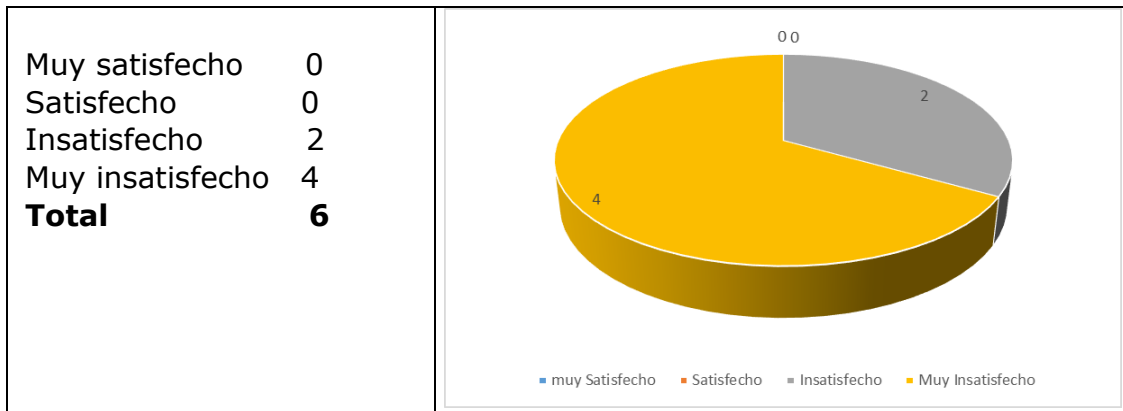
### Resultados de encuestas asignación de citas mayo de 2023

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite de asignación de citas por página web?



### Resultados de encuestas asignación de citas junio de 2023

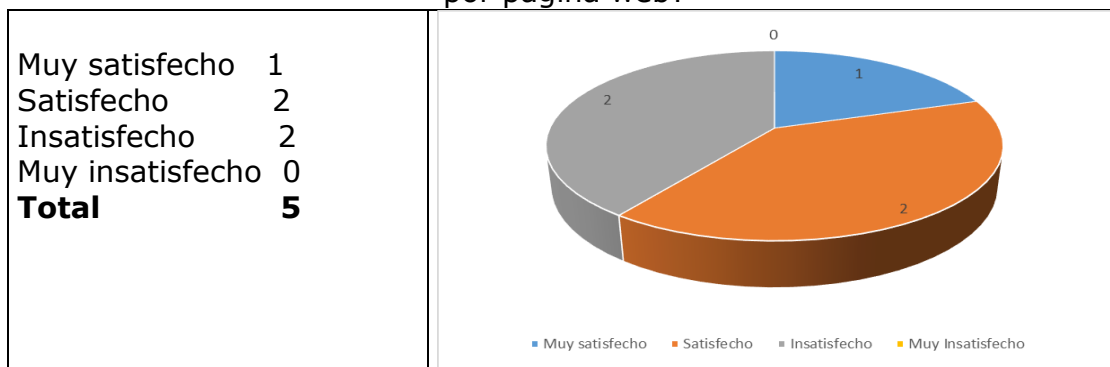
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite de asignación de citas por página web?



### Resultados de patología por página web

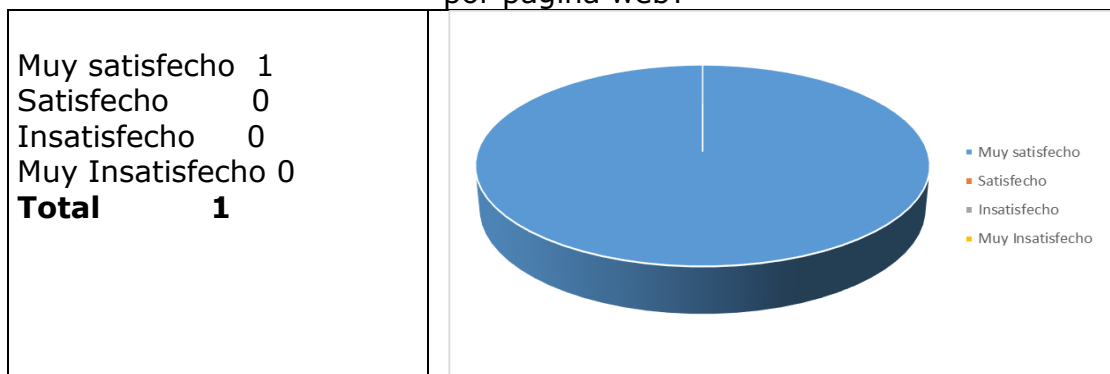
#### Resultados de encuestas de patología abril de 2023

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite de resultados de Patología por página web?



#### Resultados de encuestas de patología mayo de 2023

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite de resultados de Patología por página web?



#### Resultados de encuestas de patología junio de 2023

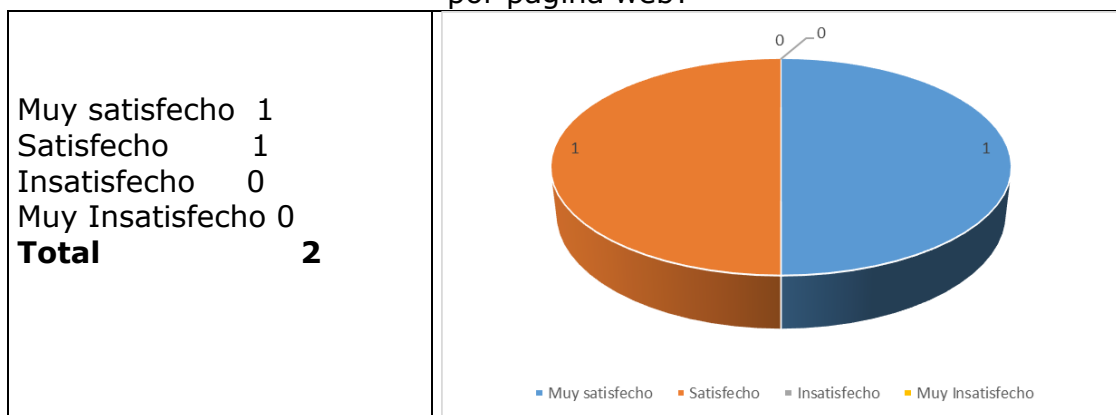
##### Hospital Militar Central

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

Página 14 de 33

CA-CORE-PR-01-FT-05 V3

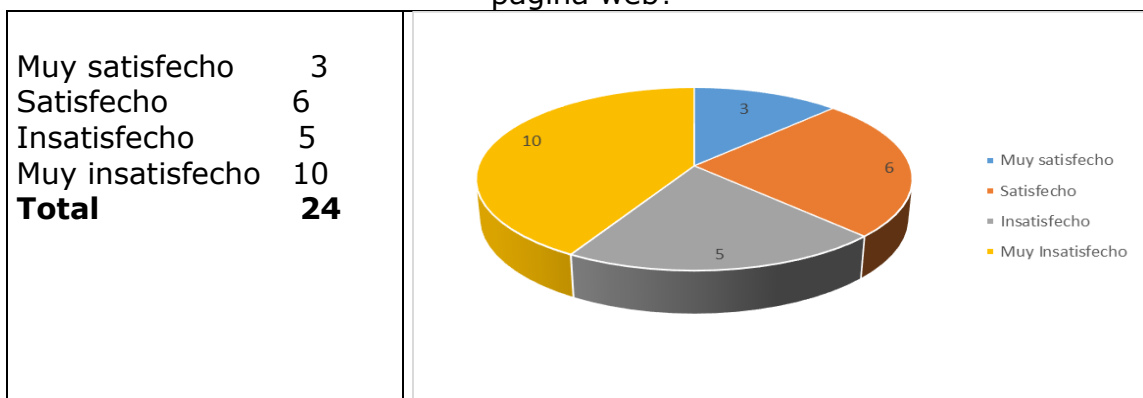
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite de resultados de Patología por página web?



### Resultados de laboratorio clínico

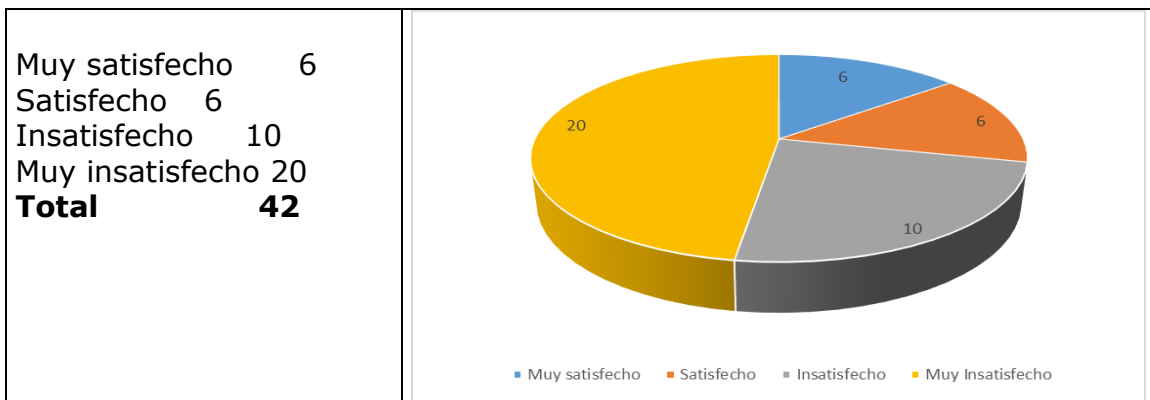
#### Resultados de encuestas de laboratorio clínico abril 2023

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite de laboratorio clínico por página web?



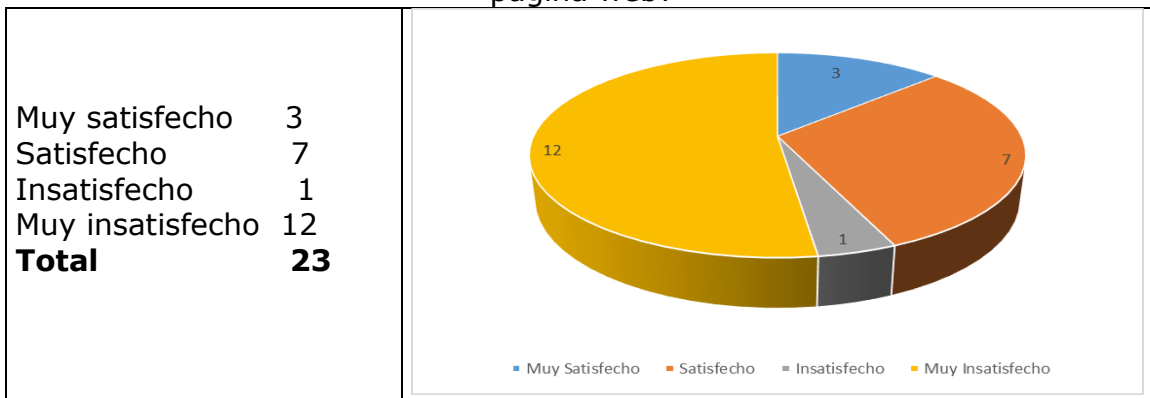
#### Resultados de encuestas de laboratorio clínico mayo 2023

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite de laboratorio clínico por página web?



### Resultados de encuestas de laboratorio clínico junio 2023

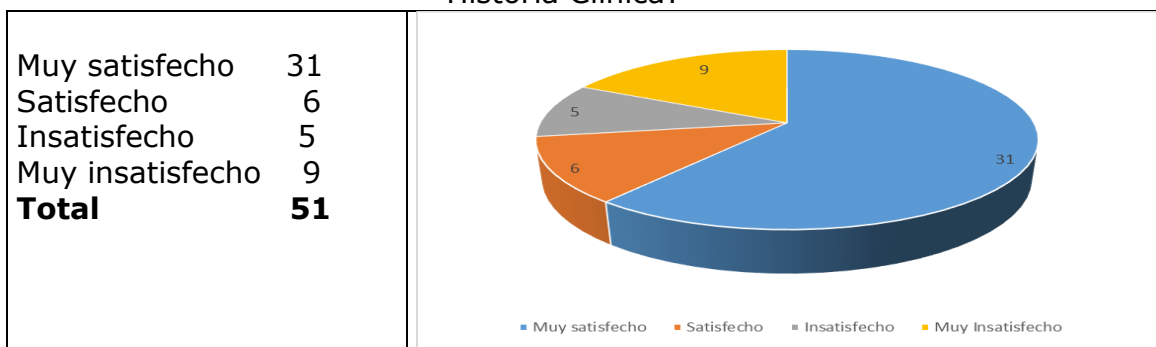
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite de laboratorio clínico por página web?



### Resultados de Solicitud Historia Clínica

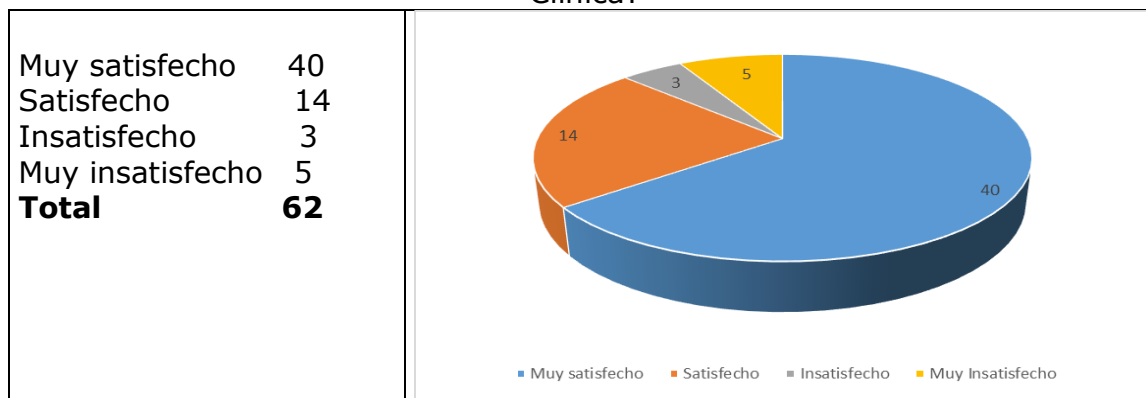
#### Resultados de encuestas Solicitud copia de historia clínica abril 2023

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite solicitud copia de Historia Clínica?



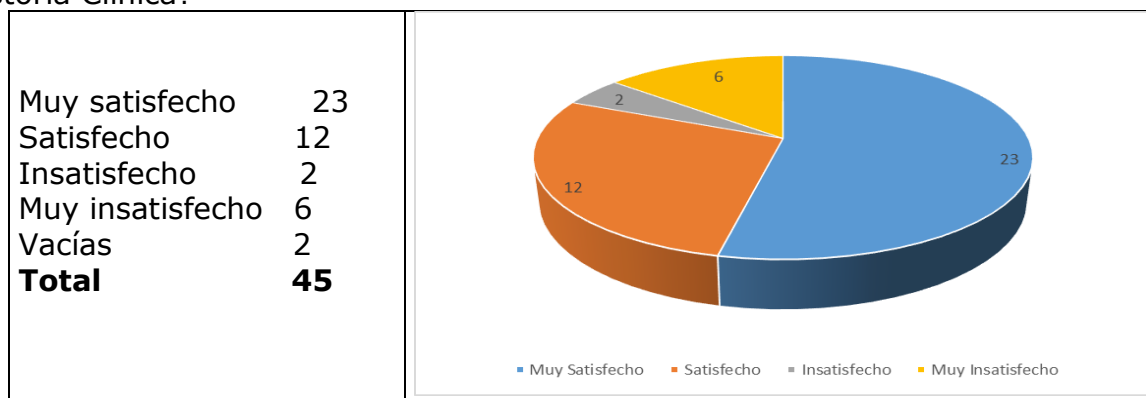
### Resultados de encuestas Solicitud copia de historia clínica mayo 2023

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite solicitud copia de Historia Clínica?



### Resultados de encuestas solicitud copia de historia clínica junio 2023

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite solicitud copia de Historia Clínica?



### Resultados de encuestas de expedición de carné donantes de sangre abril de 2023

Para el mes de abril no hubo participantes en la encuesta de percepción.

### Resultados de encuestas de expedición de carné donantes de sangre mayo de 2023

Para el mes de mayo no hubo participantes en la encuesta de percepción.

### Resultados de encuestas de expedición de carné donantes de sangre junio de 2023

#### Hospital Militar Central

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

Para el mes de Junio no hubo participantes en la encuesta de percepción.

Teniendo en cuenta que el trámite de Solicitud de Carnet no tiene usuarios que diligencian la encuesta, se concluye que se debe eliminar de los trámites y estadísticas toda vez que no es posible realizar un análisis objetivo de la información.

- **Realizar seguimiento mensual a los resultados de encuestas de satisfacción a los usuarios aplicados a los trámites parcialmente en línea por página web.**

La Oficina Asesora de Planeación realizó el análisis y seguimiento de las observaciones allegadas por los usuarios que respondieron las encuestas de satisfacción de los trámites parcial y totalmente en línea por la página web durante el segundo trimestre del 2023, las observaciones realizadas por los usuarios se validarán con las áreas encargadas con el fin de tomar las acciones correctivas y/o de mejoras para el mejoramiento de la calidad del servicio. Como resultado de la actividad se obtiene las diferentes causas de insatisfacción reportada por los usuarios del HOMIL.

#### **Laboratorio Clínico:**

- ✓ Dificultad de acceso con el correo.
- ✓ Dificultad de acceso con el usuario y contraseña.
- ✓ Dificultad para la navegación en la página Web.
- ✓ Dificultad para descargar los resultados.
- ✓ Dificultad de acceso para usuarios de la tercera edad.
- ✓ Falta de personal capacitado para la atención de los usuarios.

#### **Patología:**

- ✓ No hubo usuarios con causas de insatisfacción.

#### **Asignación de Citas:**

- ✓ Dificultad para acceder con el usuario y contraseña.
- ✓ Más claridad sobre el motivo por el cual no se asigna cita
- ✓ Error al ingresar los datos.
- ✓ Dificultad para el agendamiento de citas por medio de la página.

#### **Historia Clínica:**

- ✓ Dificultad para descargar la historia clínica.
- ✓ Sistema no amigable con los usuarios de la tercera edad.
- ✓ Dificultad para acceder a la página y realizar la descarga.

---

#### **Hospital Militar Central**

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

Página 18 de 33

CA-CORE-PR-01-FT-05 V3

### **Carnet de Donantes:**

El trámite de Carnet de Donantes no presentó resultados durante el segundo trimestre del 2023.

Es importante mencionar que el portal de paciente es una herramienta que permite disminuir las causas de insatisfacción y así mismo, va a permitir mayor facilidad de accesibilidad a los usuarios de los diferentes trámites.

- **Actualizar mensualmente las solicitudes de forma presencial y virtual de los 10 trámites HOMIL en el aplicativo [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co) en la sección datos de operación**

La Oficina Asesora de Planeación, realizó la actualización de las estadísticas en los meses de Abril, Mayo y Junio de 2023 de las solicitudes de los 10 Trámites del HOMIL inscritos en la Función Pública: *Certificado de nacido vivo, Atención inicial de urgencia, Certificado de defunción, Historia clínica, Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud, Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos, Admisión del paciente a los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios, Exámenes de laboratorio clínico, Estudios Anatomopatológicos y Donación Voluntaria de Sangre*; en la sección datos de operación del aplicativo [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co)

### **Componente 3: Rendición de cuentas y Participación Ciudadana**

- **Elaborar mensualmente estados financieros HOMIL y ejecución presupuestal y publicarlos en la página web sección transparencia.**

Los estados financieros para el segundo trimestre de 2023 fueron publicados en la página web sección transparencia numeral 4,6 Estados Financieros. Documento que puede ser consultado en: <https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=72592>.

Se verifica la Ejecución Presupuestal de los meses de abril, mayo y junio de 2023 y los mismos se encuentran publicados en la página web sección transparencia numeral 4.2, y pueden ser consultados en la siguiente URL: <https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=89152>.

- **Realizar seguimiento mensual por rubros del plan de adquisiciones**

La Oficina Asesora de Planeación realizó el seguimiento mensual por rubros al plan de adquisiciones, en los meses de abril, mayo y junio de 2023. La información se encuentra disponible y publicada en la página web sección transparencia Plan Anual

de Adquisiciones, vigencia 2023. Puede consultar la siguiente URL:  
<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=87109>

- **Elaborar el seguimiento mensual a proyectos de inversión HOMIL y publicar en la página web sección transparencia Institucional.**

La oficina Asesora de Planeación realizó el seguimiento a los proyectos de inversión durante el segundo trimestre del 2023, la información se encuentra publicada en la sección de transparencia numeral 4,4 seguimientos a proyectos de inversión. Para acceder a la documentación puede consultar la siguiente URL:  
<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=87954>

- **Realizar reuniones mensuales con la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL**

La oficina de atención al Usuario en cumplimiento de la mejora continua realizó las reuniones mensuales con la asociación de usuarios ASUHOSMIL para informar acerca de los avances en salud y para verificar el cumplimiento de los compromisos pactados por las dos partes. Como resultado de la actividad se obtienen las actas y los informes de seguimiento.

|                                                                                                                                                                         |  |                                                             |  |                              |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------|--|------------------------------|--|
| HOSPITAL MILITAR CENTRAL                                                                                                                                                |  | ACTA DE REUNIÓN                                             |  | CÓDIGO: PL-CLDD-PR-01-FT-14  |  |
|   |  | OFICINA: ASESORA DE PLANEACIÓN<br>(Área Gestión de Calidad) |  | FECHA DE EMISIÓN: 19-02-2021 |  |
|                                                                                                                                                                         |  | PROCESO: PLANEACIÓN                                         |  | VERSIÓN: 04                  |  |
|                                                                                                                                                                         |  |                                                             |  | Página 1 de 2                |  |
| SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO                                                                                                                                            |  |                                                             |  |                              |  |

|                                                  |                    |                                                                              |  |
|--------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------|--|
| TEMA: Reunión mensual Asuhosmil mes mayo 2023    |                    | REUNIÓN                                                                      |  |
| ÁREA O SERVICIO ORGANIZADOR: Atención al Usuario | FECHA: 18-05-23    | Virtual <input type="checkbox"/> Presen. <input checked="" type="checkbox"/> |  |
| LUGAR O SITIO DE REUNIÓN: Piso 13                | HORA INICIO: 09:00 | HORA FINAL: 10:10                                                            |  |

| PARTICIPANTES               |                |                        |             |                                                                                       |
|-----------------------------|----------------|------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| NOMBRE                      | DOC. IDENTIDAD | CARGO                  | DEPENDENCIA | FIRMA                                                                                 |
| 1. OT Kolumbe Castano       | 43992105       | Responsable            | Arus        |  |
| 2. Luis Alberto Pupo        | 29392665       | Secretario             | Asuhosmil   |  |
| 3. Carlos Emilio Velez      | 16669605       | Fiscal                 | Asuhosmil   |  |
| 4. Roberto Candia G.        | 39553235       | Administrativo         | UT Nutrio   |  |
| 5. Isabel Botello P.        | 1090367594     | P.L.                   | UT Nutrio   |  |
| 6. Vanessa María de la Cruz | 29909733       | SC Al. me. Alimentaria | Asuhosmil   |  |
| 7. Omar Sánchez Brito       | 179457913      | P.D.                   | Hatleria    |  |
| 8. Leonardo Betanc          | 17.141.041     | Presidente             | Asuhosmil   |  |
| 9. Roberto Ceballos         | 99504377       | Asuhosmil              | Asuhosmil   |  |

- **Gestionar con los responsables la respuesta oportuna a los compromisos adquiridos con la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL**

La oficina de Atención al Usuario gestionó de manera oportuna con los responsables los compromisos adquiridos y pactados que surgieron de las diferentes reuniones de

la asociación de usuarios ASUHOSMIL. En las actas de reuniones y en los informes de seguimiento se puede observar el tratamiento que se le han dado a los compromisos.

Como resultado de la actividad se obtiene lo siguiente:



- **Convocar y documentar las sesiones del Consejo Directivo HOMIL con participación y representantes de Oficiales, Suboficiales, personal médico HOMIL y sindicato, según agenda dispuesta por el Viceministerio de Veteranos y el GSED.**

Teniendo en cuenta las diferentes actividades que se han gestionado durante el trimestre, la sesión del consejo directivo ha sido aplazada tentativamente para el mes de agosto del 2023, por lo tanto la actividad se encuentra en proceso de estructuración y ejecución.

#### **Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

- **Actualizar Caracterización de usuarios del HOMIL**

El área de Atención al Usuario comprometida con la mejora continua realizó la actualización de la caracterización de usuarios para el segundo trimestre del 2023, con una fecha de corte 30 de junio de 2023. El propósito de la actividad es reconocer e identificar las características, necesidades e intereses, para acceder a la prestación de un servicio, así como a las expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida, con el fin, de ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para dar respuesta a las diferentes necesidades de los usuarios. De igual forma pretende obtener retroalimentación y fortalecer la

#### **Hospital Militar Central**

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

Página 21 de 33

CA-CORE-PR-01-FT-05 V3

participación activa de los usuarios mediante información que coadyuve al cumplimiento de los objetivos institucionales, fortalecer percepción de la satisfacción en la prestación de los servicios y promover el cumplimiento a los Derechos y los Deberes de los usuarios en el Hospital. El presente documento, brinda información a la Entidad que contribuye al proceso de planeación, diseño y toma de decisiones en las estrategias de Participación Ciudadana, Servicio al Ciudadano, Trámites, Rendición de Cuentas e Implementación y fortalecimiento de los Canales de Atención Digital. Consiste en incluir los diferentes grupos de valor e interés dentro de las diferentes actividades de participación ciudadana y en la gestión institucional.

Así mismo, el documento debe estar publicado en la página web del Hospital Militar Central a disposición de todos los grupos de interés. El link se encuentra en: <https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=1107>



Teniente Coronel (RA)  
Ricardo Arturo Hoyos Lanzano  
Director General de Entidad Descentralizada adscrita al Sector Defensa  
HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2023

- **Presentar a la Alta Dirección con análisis y propuestas de acciones de mejora de acuerdo a los resultados del contac center**

El área de Atención al Usuario presentó ante la alta dirección el análisis y propuestas de mejora teniendo en cuenta los resultados del Contac Center. Es importante mencionar que se ha inaugurado el nuevo centro de atención del Contac Center lo cual permite atender de manera oportuna las necesidades de los usuarios. Como resultado de la actividad se obtiene el acta de la reunión.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  |                              |               |                                                                                              |  |                 |                  |                    |                 |                 |                  |               |                |              |               |               |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------|------------------|--------------------|-----------------|-----------------|------------------|---------------|----------------|--------------|---------------|---------------|----------------|
| HOSPITAL MILITAR CENTRAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  | ACTA DE REUNIÓN              |               | CÓDIGO: PL-CLDD-PR-01-FT-14                                                                  |  |                 |                  |                    |                 |                 |                  |               |                |              |               |               |                |
| OFICINA: ASESORIA DE PLANEACIÓN<br>(Área Gestión de Calidad)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                  | FECHA DE EMISIÓN: 19-02-2021 |               | VERSIÓN: 04                                                                                  |  |                 |                  |                    |                 |                 |                  |               |                |              |               |               |                |
| PROCESO: PLANEACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  | Página 1 de 2                |               |                                                                                              |  |                 |                  |                    |                 |                 |                  |               |                |              |               |               |                |
| SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                  |                              |               |                                                                                              |  |                 |                  |                    |                 |                 |                  |               |                |              |               |               |                |
| TEMA: Rendimiento Contac Center con alta gerencia II Trimestre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                  |                              |               |                                                                                              |  |                 |                  |                    |                 |                 |                  |               |                |              |               |               |                |
| ÁREA O SERVICIO ORGANIZADOR: Atención al usuario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                  | FECHA: 29-06-20              |               | Virtual: <input checked="" type="checkbox"/> Presencial: <input checked="" type="checkbox"/> |  |                 |                  |                    |                 |                 |                  |               |                |              |               |               |                |
| LUGAR O SITIO DE REUNIÓN: Subdirección Adm.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  | HORA INICIO: 14:30           |               | HORA FINAL: 15:00                                                                            |  |                 |                  |                    |                 |                 |                  |               |                |              |               |               |                |
| PARTICIPANTES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |                              |               |                                                                                              |  |                 |                  |                    |                 |                 |                  |               |                |              |               |               |                |
| NOMBRE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | DIC IDENTIDAD    | CARGO                        | DEPENDENCIA   | FIRMA                                                                                        |  |                 |                  |                    |                 |                 |                  |               |                |              |               |               |                |
| 1. Diana María Valencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 40351503         | Subd.                        | CLDD          |             |  |                 |                  |                    |                 |                 |                  |               |                |              |               |               |                |
| 2. Diana Moreno V.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5019736          | Asp. Ases.                   | CLDD          |             |  |                 |                  |                    |                 |                 |                  |               |                |              |               |               |                |
| 3. Dr. Valente Guezo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 43971185         | Responsable                  | Contac Center |             |  |                 |                  |                    |                 |                 |                  |               |                |              |               |               |                |
| 4. María Inés Jara                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 515534           | Asp.                         | Ases.         |             |  |                 |                  |                    |                 |                 |                  |               |                |              |               |               |                |
| <p>Se detalla el comportamiento del Contac Center durante el semestre con el fin de que el Sr. Subdirector Adm. y Director (e) hagan valga y compare el rendimiento de la misma así:</p> <p>0 Ingresos x Colas: 000</p> <table border="0"> <tr> <td>Voz mayo 37.472</td> <td>Voz Abril 31.109</td> </tr> <tr> <td>Voz febrero 36.139</td> <td>Voz Mayo 38.102</td> </tr> <tr> <td>Voz mayo 42.713</td> <td>Voz junio 23.805</td> </tr> <tr> <td>Voz mayo 8212</td> <td>Voz Abril 2630</td> </tr> <tr> <td>Voz feb 7929</td> <td>Voz Mayo 8518</td> </tr> <tr> <td>Voz Mayo 8906</td> <td>Voz junio 5475</td> </tr> </table> |                  |                              |               |                                                                                              |  | Voz mayo 37.472 | Voz Abril 31.109 | Voz febrero 36.139 | Voz Mayo 38.102 | Voz mayo 42.713 | Voz junio 23.805 | Voz mayo 8212 | Voz Abril 2630 | Voz feb 7929 | Voz Mayo 8518 | Voz Mayo 8906 | Voz junio 5475 |
| Voz mayo 37.472                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Voz Abril 31.109 |                              |               |                                                                                              |  |                 |                  |                    |                 |                 |                  |               |                |              |               |               |                |
| Voz febrero 36.139                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Voz Mayo 38.102  |                              |               |                                                                                              |  |                 |                  |                    |                 |                 |                  |               |                |              |               |               |                |
| Voz mayo 42.713                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Voz junio 23.805 |                              |               |                                                                                              |  |                 |                  |                    |                 |                 |                  |               |                |              |               |               |                |
| Voz mayo 8212                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Voz Abril 2630   |                              |               |                                                                                              |  |                 |                  |                    |                 |                 |                  |               |                |              |               |               |                |
| Voz feb 7929                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Voz Mayo 8518    |                              |               |                                                                                              |  |                 |                  |                    |                 |                 |                  |               |                |              |               |               |                |
| Voz Mayo 8906                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Voz junio 5475   |                              |               |                                                                                              |  |                 |                  |                    |                 |                 |                  |               |                |              |               |               |                |

- Realizar capacitaciones en lengua de señas, sordoceguera, baja visión, manual inclusivo.

El área de Comunicaciones y Relaciones Públicas realizó las capacitaciones e interpretaciones en lenguaje de señas a los diferentes usuarios que se encuentran hospitalizados en el Hospital Militar Central. Como resultado de la actividad el área de Comunicaciones reporta las diferentes actividades realizadas durante el segundo trimestre.

## PROGRAMA DE INCLUSIÓN HOSPITAL MILITAR CENTRAL

Durante el segundo trimestre del 2023 se ha venido desarrollando el programa de inclusión liderado por la Educadora Especial Candy Elissa Linares Sánchez abordando 5 líneas principales, las cuales se muestran a continuación:

### INTERPRETACIÓN DE VIDEOS EN LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA

| No | Fecha      | Formación           | Mes   | link                                                                                                                                                          |
|----|------------|---------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 15/04/2023 | Formación académica | Abril | <a href="https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/756284539547157">https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/756284539547157</a> |
| 2  | 21/04/2024 | Cáncer de seno      | Abril | <a href="https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/942822483425766">https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/942822483425766</a> |
| 3  | 28/04/2023 | Donar salva vidas   | Abril | <a href="https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/157239763937599">https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/157239763937599</a> |
| 4  | 29/04/2023 | DC Erik Delgado     | Abril | <a href="https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/734844118322068">https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/734844118322068</a> |

### Hospital Militar Central

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

|    |            |                       |           |                                                                                                                                                                 |
|----|------------|-----------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5  | 5/5/2023   | Salud Mental          | Ma<br>yo  | <a href="https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/1031928661120615">https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/1031928661120615</a> |
| 6  | 12/5/2023  | Día de la enfermería  | Ma<br>yo  | <a href="https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/635263825133563">https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/635263825133563</a>   |
| 7  | 12/5/2023  | Enfermería            | Ma<br>yo  | <a href="https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/215937981154016">https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/215937981154016</a>   |
| 8  | 14/5/2023  | Día de la madre       | Ma<br>yo  | <a href="https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/773775900804986">https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/773775900804986</a>   |
| 9  | 19/5/2024  | Día del docente       | Ma<br>yo  | <a href="https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/576818341225762">https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/576818341225762</a>   |
| 10 | 26/05/2023 | Fonoaudiología        | Ma<br>yo  | <a href="https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/1038870593762682">https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/1038870593762682</a> |
| 11 | 3/6/2023   | Sala ERA              | Jun<br>io | <a href="https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/928362678423620">https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/928362678423620</a>   |
| 12 | 5/6/2023   | Banco de sangre       | Jun<br>io | <a href="https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/1285294212370130">https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/1285294212370130</a> |
| 13 | 10/6/2023  | Programa de inclusión | Jun<br>io | <a href="https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/487609266883872">https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/487609266883872</a>   |
| 14 | 16/06/2023 | Pico respiratorio     | Jun<br>io | <a href="https://www.facebook.com/100064332506102/videos/278030388124033">https://www.facebook.com/100064332506102/videos/278030388124033</a>                   |
| 15 | 24/06/2023 | Banco de sangre       | Jun<br>io | <a href="https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/789725132594644">https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/789725132594644</a>   |
| 16 | 27/06/2023 | Contac Center         | Jun<br>io | <a href="https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/971597027363098">https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/971597027363098</a>   |
|    |            |                       |           |                                                                                                                                                                 |

- Se continúa con la creación de un “Protocolo de interpretación” el cual se entregará en los diferentes servicios con la finalidad de sensibilizar a los funcionarios frente al uso adecuado de la mediación comunicativa.
- Se realiza interpretación en lengua de señas a paciente sorda, por consulta externa la cual solicitó ocho citas de rehabilitación.

## PRODUCTOS

- Se graba video explicando las líneas que componen el “Programa de inclusión” en la sesión “las capsulas del doctor”
- Se establece articulación con los docentes de Aulas Hospitalaria para vincular a una paciente de rehabilitación la cual por prescripción médica debe estar en clases virtuales debido a su diagnóstico.
- Se crea texto para utilizarlo en las salvas pantallas de los computadores de los funcionarios.

### Hospital Militar Central

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

Página 24 de 33

CA-CORE-PR-01-FT-05 V3

- Se crean formatos para el programa de inclusión.
- Se entregan calendarios en Braille a algunos jefes de servicio del HOMIL.
- Se contacta al presidente de los sordociegos de Colombia con la finalidad de grabar un video conmemorativo al día de la sordoceguera, así mismo se apoya con la pieza comunicativa para ese día.

## REHABILITACIÓN

- Se realizan ajustes en las estrategias pedagógicas del programa de aula hospitalaria para que sean accesibles a paciente ciega de rehabilitación.
- Se realizan apoyo desde el área de rehabilitación a los pacientes pediátricos del programa de "Trastornos mixtos específicos del desarrollo".
- Se apoya en rehabilitación visual a paciente con ceguera legal en terapia de movilidad.
- TABLEROS DE COMUNICACIÓN EN UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS.
- Se establece articulación con el área de fonoaudiología para hacer seguimiento a los pacientes que requieran tablero de comunicación aumentativa y/o alternativa y dar inicio con la creación de nuevo material.

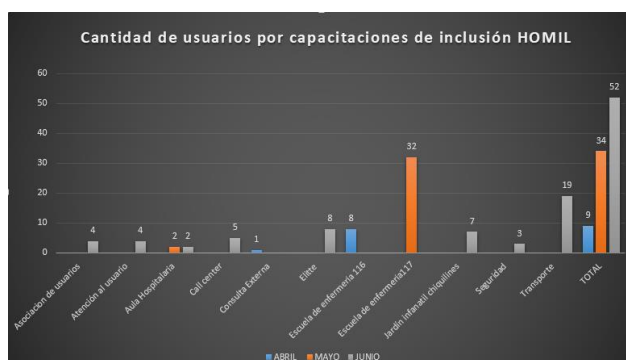
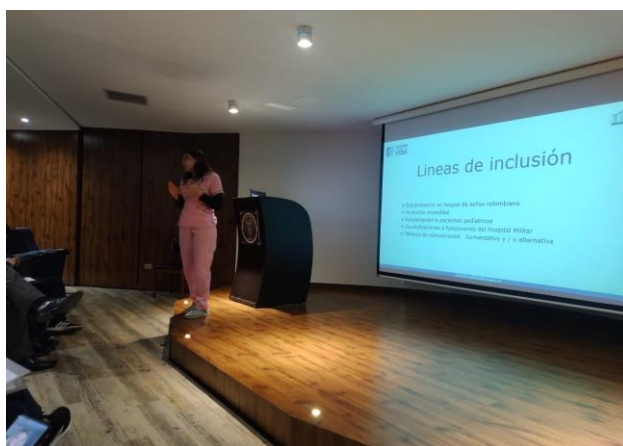




El área de Comunicaciones y Relaciones Públicas realizó la diferente capacitación en coordinación con Atención al Usuario, en la que se incluyen los diferentes grupos de interés, brindando la información oportuna de la gestión institucional.

[illegible]

| ¿Cuál es su nombre Completo?        | GENERAL | ABRIL |
|-------------------------------------|---------|-------|
| John Jairo parada Amaya             | OK-116  | OK    |
| Nicolás Stiven Arciniegas Díaz      | OK-116  | OK    |
| Luis Enrique cubillos burbano       | OK-116  | OK    |
| Yuber Esneyder Patarroyo Avela      | OK-116  | OK    |
| Ivonne Natalia Salinas Rodríguez as | OK-116  | OK    |
| SALVADOR CABALLERO SIERRA           | OK-116  | OK    |
| Erika johana garcia benavides       | OK-116  | OK    |
| Juan Carlos Salcedo Bohórquez       | OK-116  | OK    |
| Daniel camilo cifuentes Rincon      | OK-CE   | OK    |
| Diego Hernando Ocampo Albarracín    | OK-CE   | OK    |
| Diva pilar Villamil Rodríguez       | OK-CE   | OK    |
| Claribel Lucía Rojas Jiménez        | OK-CE   | OK    |
| Silvia velasquez camacho            | OK-CE   | OK    |
| Ángela maria nieto salazar          | OK-CE   | OK    |
| Julie Azucena Tequera Cespedes      | OK-CE   | OK    |
| Lucy Ordoñez Bolaños                | OK-CE   | OK    |
| Angie Niño Sanchez                  | OK-CE   | OK    |
| Nancy Lancheros                     | OK-CE   | OK    |



- **Capacitar a miembros de la Asociación de Usuarios sobre temas de interés en salud.**

La oficina de atención al Usuario realizó las diferentes capacitaciones a los usuarios de ASUSHOSMIL en temas de interés en salud demostrando que la institución se encuentra comprometida con atender las diferentes los requerimientos y peticiones de los usuarios. Como resultado de la actividad se obtienen las presentaciones y actas de socialización.

| <b>HOSPITAL MILITAR CENTRAL</b>                                                                                                                                     |                | <b>ACTA DE REUNIÓN</b>                                          | <b>CÓDIGO: PL-CLDD-PR-01-FT-14</b>                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                | <b>OFICINA: ASESORA DE PLANEACIÓN (Área Gestión de Calidad)</b> | <b>FECHA DE EMISIÓN: 19-02-2021</b>                                                        |
|                                                                                                                                                                     |                | <b>PROCESO: PLANEACIÓN</b>                                      | <b>VERSIÓN: 04</b><br><b>Página 1 de 2</b>                                                 |
| <b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>                                                                                                                                 |                |                                                                 |                                                                                            |
| <b>TEMA:</b> Programa Inclusión (Sensibilización) AsuhoMI                                                                                                           |                |                                                                 | <b>REUNIÓN</b>                                                                             |
| <b>ÁREA O SERVICIO ORGANIZADOR:</b> Atención al Usuario/CORE                                                                                                        |                | <b>FECHA:</b> 27-06-23.                                         | <b>Virtual</b> <input type="checkbox"/> <b>Presen.</b> <input checked="" type="checkbox"/> |
| <b>LUGAR O SITIO DE REUNIÓN:</b> piso 13.                                                                                                                           |                | <b>HORA INICIO:</b> 10:00                                       | <b>HORA FINAL:</b> 10:10.                                                                  |
| PARTICIPANTES                                                                                                                                                       |                |                                                                 |                                                                                            |
| NOMBRE                                                                                                                                                              | DOC. IDENTIDAD | CARGO                                                           | DEPENDENCIA                                                                                |
| 1. <i>Guillermo Restrepo</i>                                                                                                                                        | 17.141.041     | Presidente                                                      | AsuhoMI                                                                                    |
| 2. <i>Henry Rodríguez</i>                                                                                                                                           | 457.663.47     | V. Presidente                                                   | AsuhoMI                                                                                    |
| 3. <i>Hidalgo Caballero</i>                                                                                                                                         | 92.504.377     | Consejero                                                       | AsuhoMI                                                                                    |
| 4. <i>Dr. Katherine Bonno</i>                                                                                                                                       | 43.972.185     | Representante                                                   | Atus                                                                                       |
| 5.                                                                                                                                                                  |                |                                                                 |                                                                                            |
| 6.                                                                                                                                                                  |                |                                                                 |                                                                                            |
| 7.                                                                                                                                                                  |                |                                                                 |                                                                                            |

- **Divulgar piezas gráficas informativas con canales de atención**

La oficina de Atención al Usuario realizó las divulgaciones de los canales de atención mediante las redes sociales de la institución.



- **Elaborar Informe de Percepción de la Satisfacción al Usuario con sus resultados.**

La Oficina de Atención al Usuario presentó ante la alta dirección el informe de satisfacción de los usuarios que asistieron a los diferentes servicios del Hospital Militar Central, como resultado de la actividad se obtiene el informe del segundo trimestre sobre la percepción de satisfacción de los usuarios.

### **Hospital Militar Central**

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

El Área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central tiene como objetivo realizar y analizar las encuestas de percepción y de fidelización en relación con la prestación de los servicios de salud que permitan determinar el nivel o grado de satisfacción, la experiencia de atención y la calidad de los mismos, en los usuarios que asisten al Hospital Militar Central para atención ambulatoria ( consulta externa, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, banco de sangre y urgencias) y en hospitalización (cirugía programada, UCI y hospitalización adulto y pediátrico), en relación con la prestación de los servicios de salud de nuestra red. Como resultado de la actividad se obtiene el informe de satisfacción que se realiza con una frecuencia mensual.

- **Elaborar informe trimestral sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD con análisis de información, identificación de causas y establecer planes de mejora.**

El área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central tiene como objetivo la atención al ciudadano para orientar, recibir, gestionar y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, en los tiempos que determina la ley, los cuales son presentados por los usuarios afiliados al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y particulares que se deriven de la prestación de los servicios integrales, a través de los diferentes canales de atención que la entidad ha puesto al alcance de los usuarios, como son: presencial, correo electrónico, página web, buzón de sugerencias. El Área de Atención al usuario, es la responsable de generar la respuesta final que se entrega al peticionario mediante documento físico, vía correo electrónico, pagina web o correo certificado. Como resultado final de la actividad se obtienen los informes de PQRSD del mes de abril, mayo y junio.

### **Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y acceso a la Información**

- **Verificar mensualmente el cumplimiento del Índice de Transparencia y acceso a la Información Pública –ITA en la sección de transparencia de la página web institucional**

La oficina Asesora de Planeación realizó los informes de verificación de las categorías de Transparencia Institucional teniendo como referencia la Resolución N°1519 de 2020 emitida por MINTIC en el Anexo 2 "*Estándares de Publicación y Divulgación de Información numeral 2.4.2 Menú de Transparencia y acceso a la información pública*".

Actualmente la Oficina Asesora de Planeación lidera el seguimiento a la página Web en la sección de Transparencia Institucional. La actividad realizada consiste en identificar las secciones que requieren ser actualizadas y posteriormente solicitar a los responsables el envío de los documentos e informes con la finalidad de que sean incluidos en la sección anteriormente mencionada. Para consultar la sección de

Transparencia Institucional puede acceder a la siguientes URL:  
<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=71596>

## Componente 6: Iniciativas Adicionales

- **Socializar el Código de Integridad de Primera Mano Nuestros Valores acorde a la Estrategia para la adopción del Código de Integridad.**

El área de Ética y Buen Gobierno realizó la divulgación del Código de Integridad a 389 personas dentro de la institución a través de exposición presencial, proyección de video, firma de compromiso, entrega de separador y envío a los correos registrados de presentación, códigos de integridad y ética, video institucional de valores. Se realizó en conjunto con la oficina de planeación teniendo en cuenta que los valores institucionales hacen parte de la plataforma estratégica la divulgación incluye direccionamiento estratégico. Adjunto Soportes Divulgación.

El informe contribuye al cumplimiento de la actividad relacionada como iniciativas Adicionales en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023 vigente del Hospital Militar Central. En cumplimiento a la RESOLUCIÓN No. 1458 del 14DIC2018 "Por medio de la cual se adoptan los valores del servicio público: Código de Integridad del Servicio Público, y el Código de Integridad Hospital Militar Central: De Primera Mano Nuestros Valores" ARTÍCULO CUARTO — PLAN DE GESTIÓN DE INTEGRIDAD. La institución emite junto con la presente Resolución el Plan de Gestión de Integridad, (Anexo 1) el cual se incluye en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como componente Adicional que contribuye a combatir y prevenir la corrupción y favorece las acciones De transparencia. Y la Estrategia determinada de acuerdo con el formulario FURAG 2023.

| FECHA        | ÁREA                                                | GRUPO                                                 | PARTICIPANTES |
|--------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------|
| Abril 03     | Subdirección de Docencia e Investigación Científica | Inducción Personal Formación                          | 115           |
| Abril 12     | Escuela Auxiliares Enfermería                       | Inducción Personal Formación Camilleros               | 8             |
| Abril 12     | Unidad De Talento Humano                            | Inducción Servidores                                  | 47            |
| Abril 21     | Unidad De Talento Humano                            | Inducción Servidores                                  | 5             |
| Mayo 02      | Subdirección de Docencia e Investigación Científica | Inducción Personal Formación                          | 51            |
| Mayo 02      | Escuela Auxiliares Enfermería                       | Inducción Personal Formación Auxiliares De Enfermería | 20            |
| Mayo 03      | Unidad De Talento Humano                            | Inducción Servidores                                  | 3             |
| Junio 01     | Subdirección de Docencia e Investigación Científica | Inducción Personal Formación                          | 74            |
| Junio 01     | Subdirección de Docencia e Investigación Científica | Reinducción Personal En Formación                     | 35            |
| Junio 05     | Escuela Auxiliares Enfermería                       | Inducción Personal Formación Camilleros               | 13            |
| Junio 30     | Unidad Talento Humano                               | Inducción Servidores                                  | 18            |
| <b>TOTAL</b> |                                                     |                                                       | <b>389</b>    |

### Hospital Militar Central

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

Página 30 de 33

CA-CORE-PR-01-FT-05 V3

- **Desarrollar la Política de Integridad del HOMIL acorde a lo establecido en la Estrategia para la Gestión de conflicto de intereses.**

El área de Ética y Buen gobierno realizó la socialización de la política de integridad acorde a lo establecido en la estrategia para la gestión de los conflicto de interés. Como resultado de la actividad se realizó la divulgación de la Política a 389 personas dentro de la institución a través de exposición presencial y proyección de video. Se realizó en conjunto con la oficina de planeación teniendo en cuenta que los valores institucionales hacen parte de la plataforma estratégica, la divulgación incluye Direccionamiento Estratégico.

| ESTRATEGIA POLITICA DE INTEGRIDAD PÚBLICA                                                                                                                                                              |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entidad: Hospital Militar Central                                                                                                                                                                      |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                          | Año: 2023              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Objetivo: Institucionalizar la cultura de la integridad para garantizar el desempeño institucional responsable y el comportamiento integro de los servidores públicos, en función del interés general. |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Meta: Nivel de avance en el cambio cultural de servidores y contratistas de las entidades a partir de la apropiación de la cultura de integridad pública |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Componente                                                                                                                                                                                             | Categoría                                               | Actividades de Gestión                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Responsables                                                                                                                                             | Plazos                 | II Trimestre 2023                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Generalidades de la política de integridad                                                                                                                                                             | Diagnostico implementación de la política de integridad | Revisar el estado de la implementación de la política de integridad en la entidad.<br><br>Puede consultar los resultados del índice de Desempeño Institucional - IDI 2021, informes de la Oficina de Control Interno, acciones contempladas en vigencias anteriores, mapas de riesgos, mediciones propias de la entidad, entre otros. | Grupo Gestor Integridad                                                                                                                                  | 30 Junio 2023          | De los 103 requerimientos del FURAG para la Política de Integridad establecidos entre las preguntas 77 a 88, el HOMIL cuenta a la fecha en desarrollo con 60.<br><br>Se recibió seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno a la gestión de conflictos de interés.<br>Se obtuvo una calificación total del 94% en la gestión de los conflictos de intereses, de acuerdo con los parámetros de la Función Pública. Medida en una escala de 0 a 100% |
|                                                                                                                                                                                                        | Planeación                                              | Incorporar en el Plan Anual Institucional, la estrategia de la política de integridad pública que involucra acciones del código de integridad y la gestión del conflicto de intereses y publicarlo en el sitio web.                                                                                                                   | Oficina Asesora de Planeación<br><br>Reporta Grupo Gestor Integridad                                                                                     | Incorporado desde 2021 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

- **Elaborar e implementar el procedimiento de reportes internos y externos de la Corrupción, Opacidad y Fraude del HOMIL**

El oficial de cumplimiento elaboró el procedimiento para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de las cuales se generen señales de alerta para prevenir y detectar los riesgos asociados a corrupción, opacidad, fraude y soborno y realizar los reportes.

|                                                                                                                                  |                                                                                   |                                                                                                                                                                  |                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>HOSPITAL MILITAR CENTRAL</b>                                                                                                  |                                                                                   | <b>PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN, OPACIDAD, FRAUDE Y SOBORNO.</b> | <b>CÓDIGO: GB-DIGE-PR-09-FT-01</b>  |
| <br>Grupo Social y Empresarial<br>de la Defensa |  | <b>UNIDAD: DIRECCIÓN GENERAL – SARLAFT</b>                                                                                                                       | <b>FECHA DE EMISIÓN: 23-06-2023</b> |
|                                                                                                                                  |                                                                                   | <b>PROCESO: GERENCIA Y BUEN GOBIERNO</b>                                                                                                                         | <b>VERSIÓN: 01</b>                  |
|                                                                                                                                  |                                                                                   | <b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI</b>                                                                                                                          | <b>Página 1 de 11</b>               |

- **Elaborar procedimiento de mecanismos de recepción de denuncias que faciliten a quienes detecten eventuales irregularidades relacionadas con Corrupción, Opacidad y Fraude**

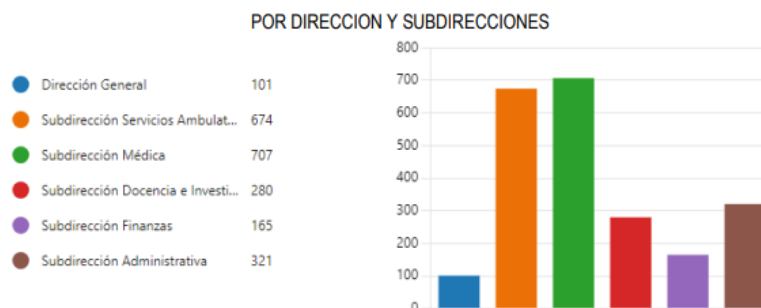
El Hospital Militar Central Cuenta con el procedimiento de Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias para la prevención y Detección de Riesgos de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno Código GB-DIGE-PR-09-FT-01 del 23 de junio de 2023. Como resultado de la actividad podrá consultar el procedimiento mencionado.

- **Realizar capacitaciones virtuales en temas relacionados con riesgos de LA/FT/FPADM, Corrupción, Opacidad y Fraude**

El Oficial de Cumplimiento realizó capacitaciones virtuales en temas relacionados con riesgos de LA/FT/FPADM durante el segundo trimestre del 2023.

**ÚLTIMO SEGUIMIENTO A LA CAPACITACIÓN SARLAFT 2023-1**  
**MIÉRCOLES 05 DE JULIO DE 2023**

A la fecha se recibieron 2249 respuestas de la capacitación, obediendo a un número igual o menor de participantes (teniendo en cuenta que se tienen 2 intentos); equivalente a 1936 personas. A continuación se registran la cantidad de participantes e intentos.



El informe de monitoreo al PAAC se realiza con la finalidad de verificar el cumplimiento de las actividades y las fechas pactadas por los responsables de cada área. Desde la Oficina Asesora de Planeación se solicitan las diferentes evidencias y se consolidan y se remiten a la Oficina de Control Interno de Gestión, toda vez que el seguimiento por la tercera línea de defensa lo realizan con una frecuencia cuatrimestral,

**Hospital Militar Central**

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

Página 32 de 33

CA-CORE-PR-01-FT-05 V3

adicionalmente, es importante mencionar que las actividades se han cumplido de manera correcta y todas han sido reportadas de manera oportuna.



Dra. Mary Ruth Fonseca Becerra  
Jefe de Oficina Asesora del Sector Defensa  
Oficina Asesora de Planeación.

Elaboró: Daniel Ricardo Perez Cabas  
Oficina Asesora de Planeación.