



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

INFORME III TRIMESTRE- PAAC 2023

INFORME III TRIMESTRE 2023

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC 2023

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	4
Componente 2. Racionalización de Trámites	8
Componente 3. Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana	18
Componente 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	29
Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	43
Componente 6. Iniciativas Adicionales	43

Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

1.1 Revisar y/o actualizar la Política de Operación para la Administración de Riesgos.

De acuerdo con lo establecido en la Circular Externa N° 20211700000004-5, expedida en el año 2021 por la Superintendencia Nacional de Salud – SUPERSALUD, en la cual se imparten instrucciones generales respecto al Sistema Integrado de Gestión de Riesgos, así como lo contemplado por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas V.5, del año 2020, en donde se constituye un modelo de control que establece roles y responsabilidades de todos los actores del riesgo; el Hospital Militar Central en concordancia con la política de operación para la administración de riesgos y la metodología planteada por la Entidad en sus respectivas fases (identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y seguimiento a riesgos), tiene como objetivo involucrar a todos los servidores de la entidad en la búsqueda de acciones encaminadas a la prevención de la materialización de los riesgos institucionales, dando cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios pertinentes.

Teniendo en cuenta lo anterior, el objetivo de la actividad es presentar el seguimiento de la efectividad de la Política Operativa para la Administración del Riesgo del Hospital Militar Central V.4, en el marco de lo establecido en la Circular Externa N° 20211700000004-5, y en la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas V.5, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Conformación de las Líneas Estratégicas

Primera Línea de Defensa: A cargo de los Gerentes Públicos y líderes de procesos, programas y proyectos, los cuales gestionan los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales y de sus procesos, a través del diseño, la implementación y el monitoreo de los controles.

Segunda Línea de Defensa: Conformado por los jefes de planeación, supervisores de contratos o proyectos y el comité institucional de gestión y desempeño, son los encargados de acompañar y guiar a la línea estratégica y a la primera línea de defensa en la adecuada gestión de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Así mismo, realiza un monitoreo independiente al cumplimiento de las etapas de la gestión del riesgo.

Tercera Línea de Defensa: A cargo del área de Control Interno, provee el aseguramiento independiente y objetivo sobre la efectividad del sistema de administración de riesgos, validando que las demás líneas cumplan con sus responsabilidades en la gestión del riesgo.

Política de Administración del Riesgo

La Alta Dirección, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, definieron la política operativa para la administración de riesgos del Hospital Militar Central, la cual brinda los lineamientos y herramientas necesarias en búsqueda de disminuir la probabilidad de que ocurra un riesgo, y en caso que se presente, disminuir el impacto que se pueda generar en la Entidad, con el fin que no haya afectación en el cumplimiento de los objetivos institucionales enmarcados en el Plan Estratégico de la entidad 2023 – 2026.

Para el cumplimiento de lo anteriormente enunciado se contempla lo siguiente:

- Promover la conciencia del talento humano sobre la necesidad de identificar y tratar los riesgos en todos los niveles de la entidad.
- Involucrar y comprometer a todos los servidores públicos y contratistas de la entidad en la búsqueda de acciones y controles que permitan mitigar riesgos.
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios pertinentes.
- Establecer una herramienta de seguimiento a los riesgos con fin de monitorear de manera constante el comportamiento de los mismos.
- Asignar y usar eficazmente los recursos brindados por el Hospital Militar Central para el tratamiento de los riesgos.

Es de gran importancia mencionar, que para la vigencia 2023 el HOSPITAL MILITAR CENTRAL adquirió un nuevo módulo de Administración de Riesgos en la Suite Visión Empresarial, en el cual se gestiona todo lo relacionado con la Administración de Riesgos del HOMIL (identificación, análisis, valoración y monitoreo), así como en el mapa de riesgos por proceso, código: PL-OAPL-PR-05-FT-02, documento que es cargado en el aplicativo en cada uno de los monitoreos realizados mensualmente para los riesgos de corrupción - fraude interno, y trimestralmente para los riesgos de gestión.

Así mismo, se han realizado reuniones con el Área de Calidad, donde en el marco de la Política de Seguridad del Paciente y Comité de Seguridad del Paciente, se realizó un barrido documental, con el fin de identificar ¿Qué riesgos existen?, ¿En qué documentos?, ¿Con qué periodicidad? y ¿A qué procesos van asociados?; en donde se identificó que para efectos de la actualización de la Política de Operación para la Administración del Riesgo del HOMIL, se realizará una integración de los siguientes componentes:

Hospital Militar Central

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

Página 5 de 57

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

1. Gestión del Riesgo en Salud
 - 1.1 Ciclo General de Gestión del Riesgo en Salud
 - 1.1.1 Identificación del Riesgo en Salud
 - 1.1.2 Medición y Evaluación del Riesgo en Salud
 - 1.2.3 Tratamiento y Control del Riesgo en Salud
2. Gestión del Riesgo Operacional
 - 2.1 Ciclo General de Gestión del Riesgo Operacional
 - 2.1.1 Identificación del Riesgo Operacional
 - 2.1.2 Medición y Evaluación del Riesgo Operacional
 - 2.1.3 Tratamiento y Control del Riesgo Operacional
3. Gestión del Riesgo Actuarial
4. Gestión del Riesgo de Crédito
5. Gestión del Riesgo de Liquidez
6. Gestión del Riesgo Mercado de Capitales: Se evaluó que no aplica en la Entidad
7. Gestión del Riesgo de Grupo: Se evaluó que no aplica en la Entidad

4.1 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 tercer trimestre del 2023, y como resultado de la actividad se presentó la materialización de cinco (05) riesgos institucionales, cabe aclarar que estos riesgos fueron tratados, gestionados y mitigados mediante el "Plan de Mejoramiento y/o Mitigación del Riesgo".

Para consultar los resultados del monitoreo se podrá solicitar el informe realizado "*Informe de Monitoreo al Mapa de Riesgos III Trimestre 2023 (Julio – Septiembre 2023)*".

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

La Oficina Asesora de Planeación realizó el informe de monitoreo a los riesgos durante el segundo cuatrimestre del 2023. Como resultado se tiene el balance de las actividades realizadas en cumplimiento 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 hubiere lugar. Como resultado de la actividad se obtiene el informe de monitoreo y así mismo se identifican los riesgos materializados.

5.1 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 anterior, se obtiene el informe "*Seguimiento Mapa de Riesgos de Fraude Interno (Corrupción) 2023 - Corte Agosto 2023*" Dentro de la auditoría realizada se pueden evidenciar las dependencias a la que se realizó el seguimiento y los auditores encargados. 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.

Hospital Militar Central

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

Página 7 de 57

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

Componente 2. Racionalización de Trámites

3.1 Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios de los trámites parcialmente en línea por la página web Institucional.

La Oficina Asesora de Planeación realizó el seguimiento a la aplicación de encuestas de percepción durante el tercer trimestre, a los trámites parcialmente en línea del HOMIL, publicados en la página web institucional, así: *Asignación de Citas, Encuestas de Patología, Encuestas de Laboratorio Clínico, Solicitud de Historia Clínica y Expedición de Carnet Donantes de Sangre.*

Por lo anterior, se enviaron correos institucionales a las áreas involucradas, solicitando se analicen las observaciones presentadas por cada uno de los usuarios y se tomen las medidas respectivas, así:



SANDRA PATRICIA GALEANO CAMACHO

Para: Fabio Alvarado; Diana Carolina Silva Henao; Ivonne Andrey López Lopéz; Oscar Ignacio Troncoso Caballero

CC: Mary Ruth Fonseca Becerra

 RESULTADOS ENCUESTAS SA...

17 KB

Muy buenos días!

Cordial saludo para todos.

En cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, específicamente en lo que respecta al Componente 2. Racionalización de Trámites - Actividad 4.1 "Realizar seguimiento mensual a los resultados de encuesta de satisfacción a los usuarios, aplicadas a los trámites parcialmente en línea por página web", amablemente me permito adjuntar las observaciones allegadas por los usuarios durante el mes de agosto, a fin de realizar las coordinaciones necesarias entre las áreas responsables, y así establecer acciones de mejora que redunden en la óptima prestación de los servicios.

Cordialmente,



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

SANDRA PATRICIA GALEANO CAMACHO

Profesional de Defensa

sgaleano@homil.gov.co

Oficina Asesora de Planeación

+57 (601) 3486868 Ext. 3011

Transversal 3 C No. 49 - 02, Bogotá D.C

www.hospitalmilitar.gov.co

 Hospital Militar Central Colombia

 @HOMILCOL

 Responder

 Responder a todos

 Reenviar

Teniendo en cuenta los datos obtenidos con corte al tercer trimestre del 2023, se obtienen los siguientes resultados:

Hospital Militar Central

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

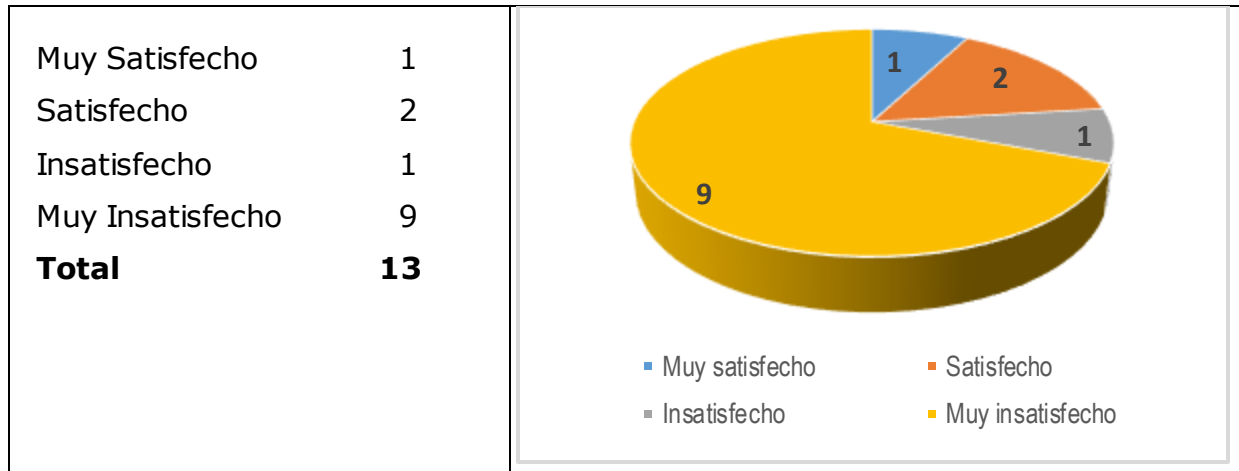
Página 8 de 57

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

Asignación de Citas por página web

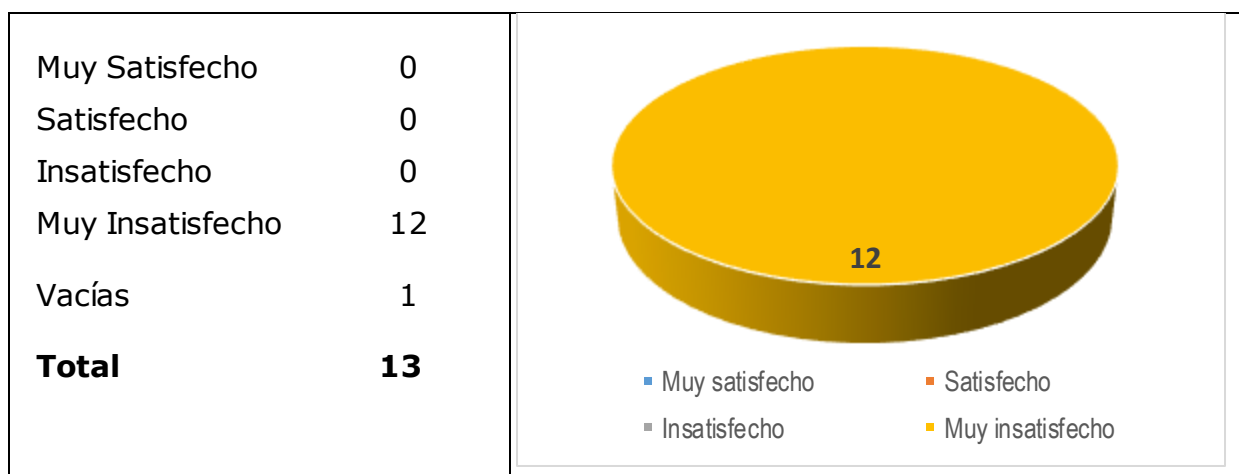
Resultados de encuestas Asignación de Citas Julio 2023

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



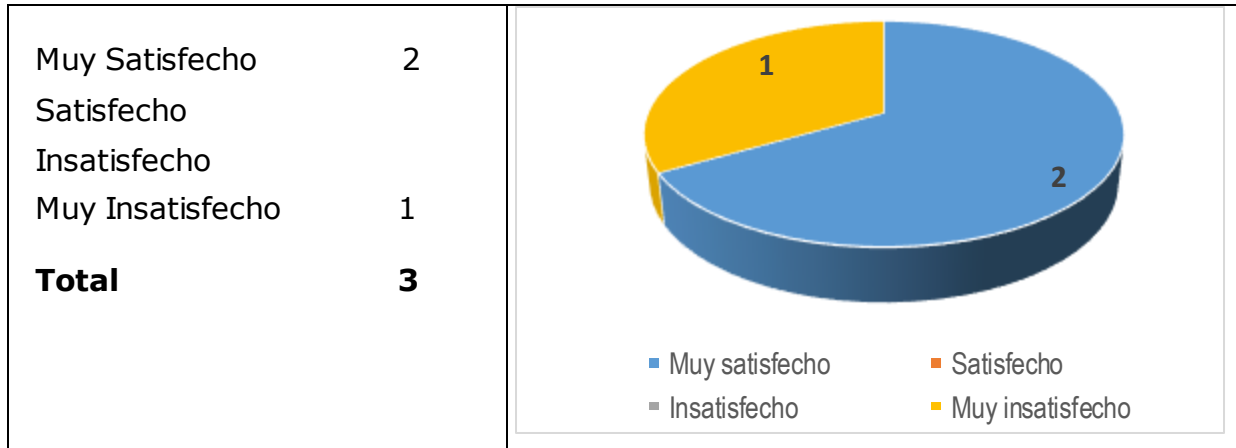
Resultados de encuestas Asignación de Citas Agosto 2023

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



Resultados de encuestas Asignación de Citas Septiembre 2023

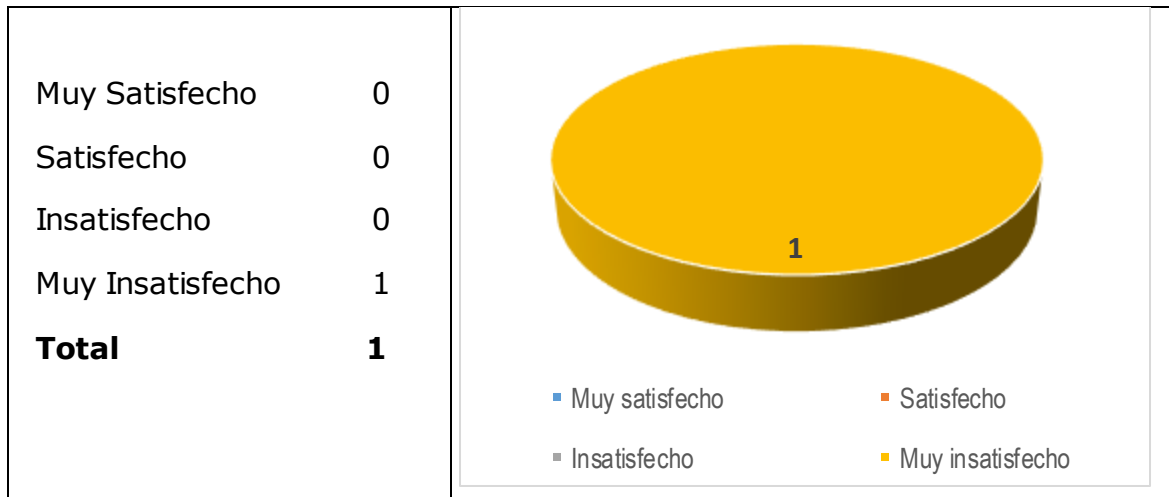
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite de asignación de citas por página web?



Resultados de Patología por página web

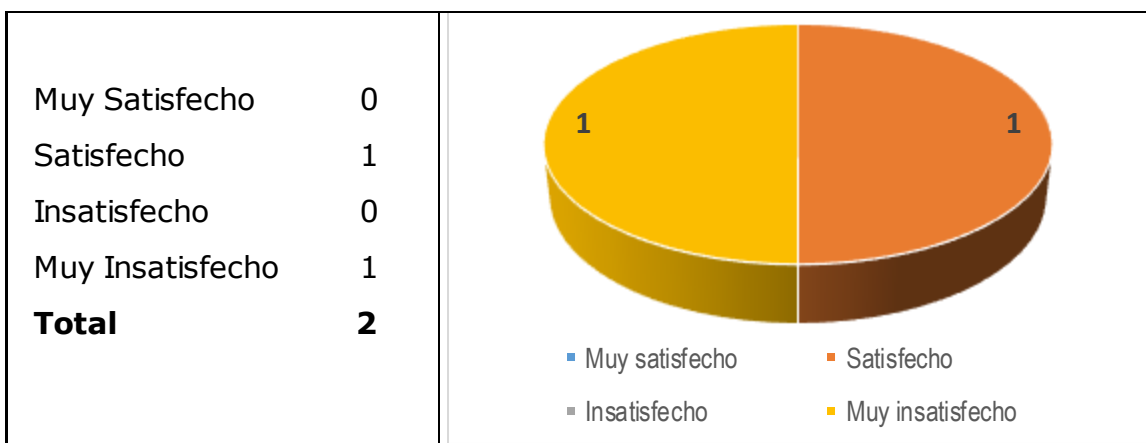
Resultados de encuestas de Patología Julio 2023

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



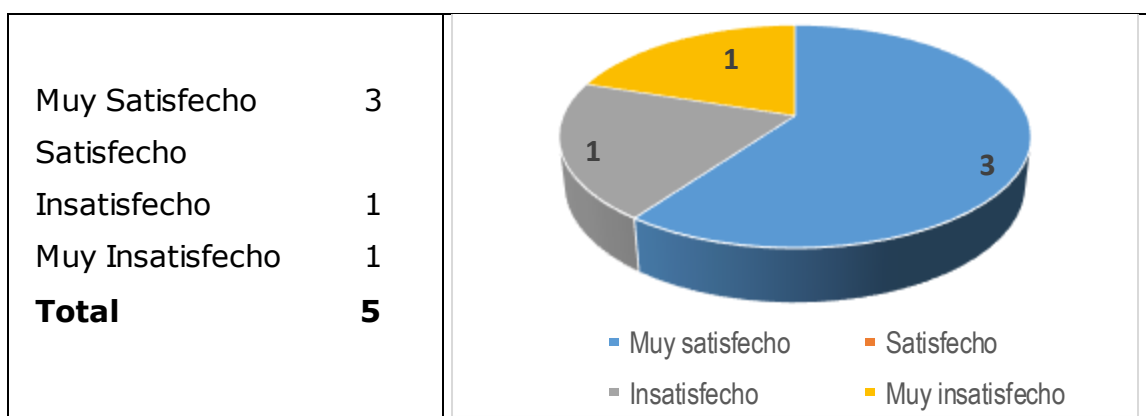
Resultados de encuestas de Patología Agosto 2023

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



Resultados de encuestas de Patología Septiembre 2023

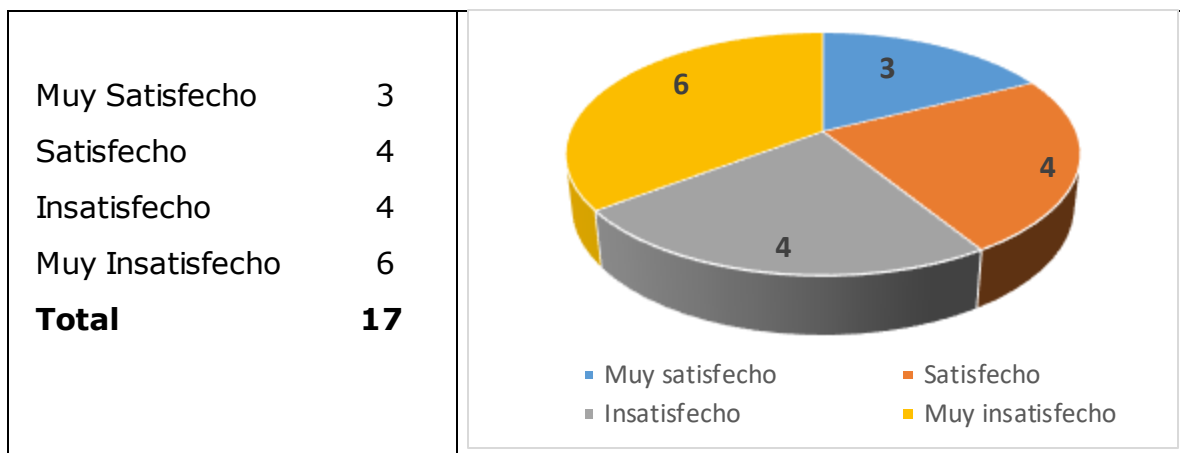
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite de resultados de Patología por página web?



Resultados de Laboratorio Clínico por página web

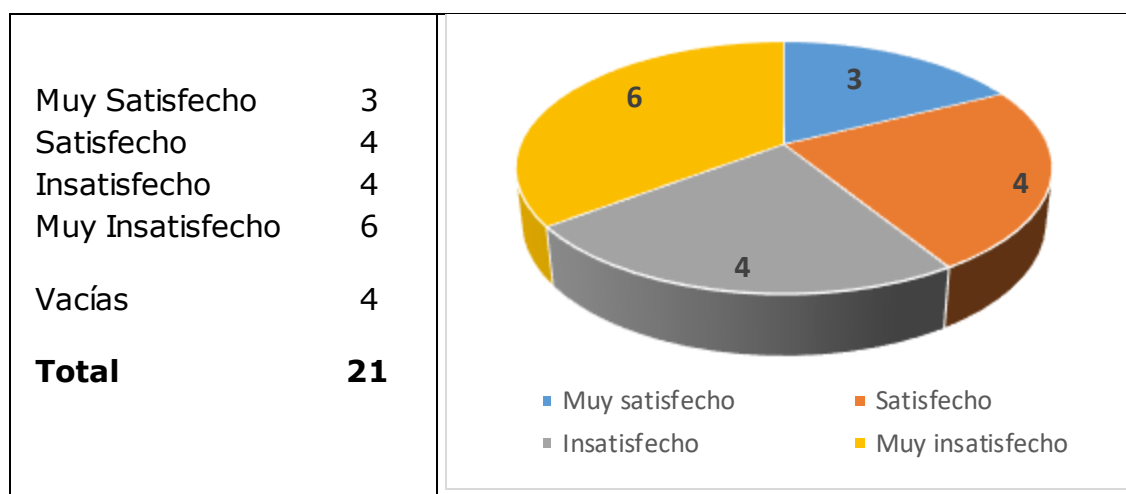
Resultados de encuestas de Laboratorio Clínico Julio 2023

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



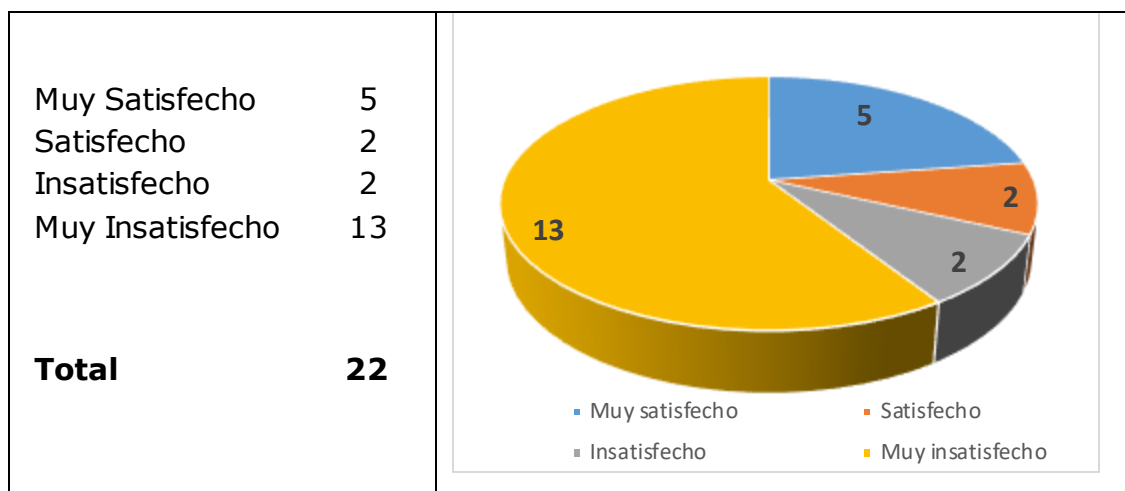
Resultados de encuestas de Laboratorio Clínico Agosto 2023

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



Resultados de encuestas de Laboratorio Clínico Septiembre 2023

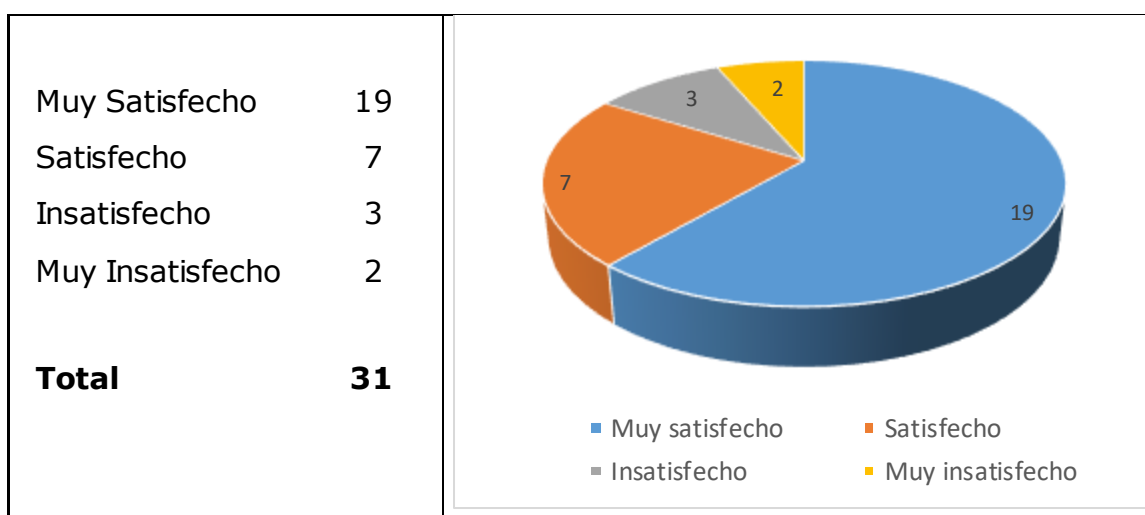
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite de laboratorio clínico por página web?



Resultados de Solicitud Historia Clínica por página web

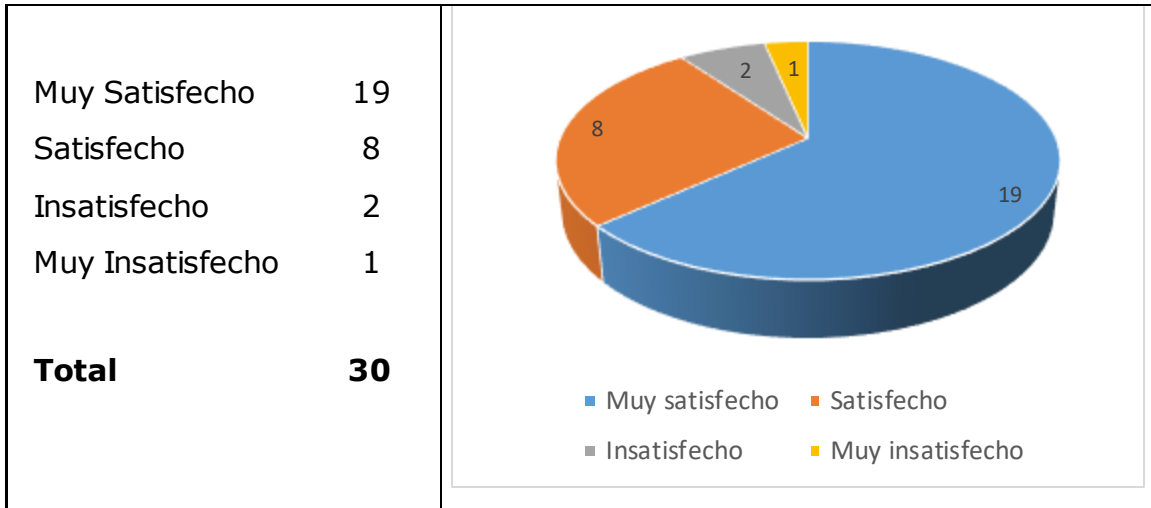
Resultados de encuestas Solicitud copia de Historia Clínica Julio 2023

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



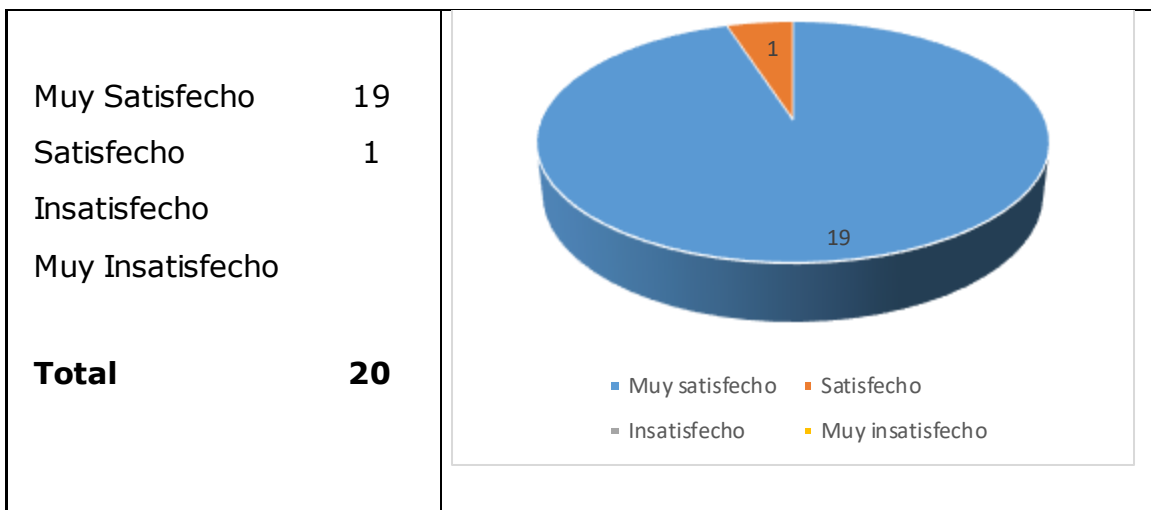
Resultados de encuestas Solicitud copia de Historia Clínica Agosto 2023

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



Resultados de encuestas Solicitud copia de Historia Clínica Septiembre 2023

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



Resultados de encuestas de Expedición de Carnet Donantes de Sangre **Julio – Agosto y Septiembre de 2023**

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite de solicitud de carnet donante de sangre por página web?

Teniendo en cuenta que éste trámite no tiene usuarios que hayan diligenciado la encuesta durante el trimestre, se concluye que se debe eliminar de los trámites y estadísticas; toda vez que no es posible realizar un análisis objetivo de la información.

4.1 Realizar seguimiento mensual a los resultados de encuestas de satisfacción a los usuarios, aplicadas a los trámites parcialmente en línea por página web.

La Oficina Asesora de Planeación realizó el análisis y seguimiento a las observaciones allegadas por los usuarios que respondieron las encuestas de satisfacción de los trámites parcial y totalmente en línea por la página web institucional, durante el tercer 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 aseguramiento de la calidad del servicio. Como resultado de la actividad se obtiene las diferentes causas de insatisfacción reportada por los usuarios del HOMIL, así:

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 agentamiento de citas por medio de la página.
- ✓ No permite culminar el proceso para asignación de cita.
- ✓ El sistema se queda en espera y no responde.
- ✓ Canal no accesible e información no unificada.
- ✓ Se demora horas en salir el menú para escoger el Especialista.
- ✓ El servicio de la plataforma no funciona, se requiere que sea más práctico.

Patología:

- ✓ Dificultad en la entrega y consulta de resultados por la página web.
- ✓ No es posible obtener los resultados a tiempo.
- ✓ Se debe mejorar el acceso para crear usuario y contraseña.

Hospital Militar Central

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

Página 15 de 57

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

- ✓ No se pueden bajar los resultados de análisis de patologías.

Laboratorio Clínico:

- ✓ Dificultad de acceso con el correo electrónico.
- ✓ Dificultad de acceso con el usuario y contraseña, aun teniendo el sticker que dan para descargar los resultados, la contraseña siempre sale errada.
- ✓ Cuando se trata de recuperar la contraseña sale que la historia clínica no existe.
- ✓ Demora en que salgan publicados los resultados en la página web.
- ✓ Dificultad para la navegación en la página web.
- ✓ El sistema no permite descargar los resultados y todo el tiempo aparece "no válido".
- ✓ Dificultad de acceso para usuarios de la tercera edad.
- ✓ Falta de personal capacitado para la atención de los usuarios.
- ✓ El procedimiento de descargue es muy enredado.
- ✓ El sistema nunca funciona, el medio es obsoleto.
- ✓ Los resultados deben llegar al correo electrónico reportado.

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.
- ✓ Los archivos en pdf nunca los recibe el usuario.
- ✓ El sistema debe ser más claro y comprensible.
- ✓ Se debe ajustar el sistema para que permita subir los documentos que se solicitan.
- ✓ Una vez descargada la historia clínica no se puede abrir.

Carnet de Donantes:

- ✓ El trámite de solicitud de Carnet de Donantes de Sangre por página web, no presentó resultados durante el tercer trimestre del 2023.

Es importante mencionar que el portal de paciente es una herramienta en línea que facilita a los usuarios gestionar procedimientos de salud, en lugar de hacerlo personalmente, por teléfono o por correo electrónico, lo que permite disminuir las causas de insatisfacción, permitiendo mayor facilidad de accesibilidad a los usuarios de los diferentes trámites, ahorrando tiempo y obteniendo más información de su trámite.

5.1 Actualizar mensualmente las solicitudes de forma presencial y virtual de los 10 trámites HOMIL en el aplicativo www.suit.gov.co en la sección datos de operación.

La Oficina Asesora de Planeación, realizó la actualización en los meses de julio, agosto y septiembre de 2023, de las estadísticas de las solicitudes de los 10 Trámites del HOMIL inscritos en el Departamento Administrativo de la Función Pública así: *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 Racionalización – Gestión de Datos de Operación, del aplicativo www.suit.gov.co.

		Trámites 2023								
Nombre	Responsable de digitar	Enero/2023	Febrero/2023	Marzo/2023	Abril/2023	Mayo/2023	Junio/2023	Julio/2023	Agosto/2023	Septiembre/2023
Área de Bioestadística										
7. Número Total solicitud copia de Historia Clínica	Área de Bioestadística	647,00	849,00	993,00	655,00	974,00	803,00	823,00	953,00	950,00
7.A Número de solicitudes copia de Historia Clínica de manera presencial	Área de Bioestadística	542,00	737,00	884,00	601,00	893,00	600,00	756,00	883,00	871,00
7.B Número de solicitudes copia de Historia Clínica por medio digital	Área de Bioestadística	105,00	112,00	109,00	54,00	81,00	203,00	67,00	70,00	79,00
Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico										
1. Número Total resultados exámenes realizados por Laboratorio Clínico	Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico	74.589,00	65.742,00	74.877,00	70.091,00	75.849,00	67.634,00	67.017,00	70.641,00	67.224,00
1.A Número de entregas presenciales de resultados de laboratorio clínico	Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico	52,00	65,00	48,00	45,00	36,00	32,00	19,00	15,00	14,00
1.B Número de descargas por página web de resultados de laboratorio clínico	Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico	20.319,00	21.781,00	24.141,00	20.887,00	21.628,00	17.697,00	21.293,00	19.769,00	19.162,00
2. Número total de Certificados de Defunción expedidos	Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico	65,00	50,00	59,00	47,00	46,00	59,00	52,00	43,00	71,00
3. Número Total de resultados Estudios Anatomopatológicos	Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico	4.105,00	2.456,00	3.644,00	2.740,00	3.085,00	3.710,00	4.476,00	3.381,00	3.937,00
3.A Número de resultados de estudios Anatomopatológicos entregados de forma presencial	Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico	936,00	940,00	620,00	772,00	710,00	917,00	658,00	851,00	746,00
3.B Número de resultados de estudios Anatomopatológicos consultados por página web	Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico	477,00	701,00	1.268,00	741,00	688,00	638,00	522,00	793,00	567,00
4. Número Total de donantes de sangre y aféresis	Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico	301,00	310,00	385,00	287,00	323,00	338,00	268,00	395,00	269,00

Hospital Militar Central

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

Página 17 de 57

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

Jefe Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación

10. Número Total admisiones de pacientes	Jefe Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	1.205,00	1.228,00	1.390,00	1.241,00	1.418,00	1.262,00	1.288,00	1.235,00	1.285,00
--	--	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

Jefe Unidad de Farmacia

9. Número Total de fórmulas médicas dispensadas y dispositivos médicos pacientes hospitalizados	Jefe Unidad de Farmacia	53.525,00	57.897,00	66.284,00	60.492,00	51.118,00	60.448,00	58.660,00	61.460,00	62.411,00
---	-------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

Jefe Unidad de Servicios Ambulatorios

6. Número Total Urgencias recibidas	Jefe Unidad de Servicios Ambulatorios	4.751,00	4.673,00	5.475,00	5.229,00	5.862,00	4.739,00	4.718,00	4.721,00	4.957,00
8. Número Total Asignación de citas y procedimientos	Jefe Unidad de Servicios Ambulatorios	24.030,00	29.877,00	33.554,00	27.371,00	32.592,00	30.801,00	29.099,00	33.002,00	32.029,00
8.A Número de asignación de citas y procedimientos Carpetas - Enlaces	Jefe Unidad de Servicios Ambulatorios	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
8.B Número de asignación de citas y procedimientos de manera presencial	Jefe Unidad de Servicios Ambulatorios	15.498,00	21.139,00	23.755,00	18.972,00	22.752,00	21.542,00	20.667,00	23.924,00	23.627,00
8.C Número de asignación de citas y procedimientos por página web	Jefe Unidad de Servicios Ambulatorios	5,00	22,00	61,00	39,00	36,00	39,00	44,00	8,00	78,00
8.D Número de asignación de citas y procedimientos por Contac Center	Jefe Unidad de Servicios Ambulatorios	5.943,00	6.508,00	6.855,00	5.824,00	6.992,00	6.809,00	5.915,00	6.691,00	6.388,00
8.E Número de asignación de citas y procedimientos por correo electrónico	Jefe Unidad de Servicios Ambulatorios	2.588,00	2.208,00	2.883,00	2.536,00	2.812,00	2.411,00	2.473,00	2.379,00	1.938,00

Componente 3. Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana

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

Los Estados Financieros con fecha de corte agosto de 2023, están publicados en la página web Sección Transparencia numeral 4.6 – Información Pública y/o Relevante – 4.6.1 - Estados Financieros, documento que puede ser consultado en: <https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=89270>

Hospital Militar Central

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

Página 18 de 57

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

Se verifica la Ejecución Presupuestal de los meses de julio, agosto y septiembre de 2023, los cuales se encuentran publicados en la página web Sección Transparencia numeral 4 – Planeación, Presupuesto e Informes - 4.2 – Ejecución Presupuestal - 2023, y pueden ser consultados en la siguiente URL: <https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=89152>

1.3 Realizar seguimiento mensual por rubros del plan de adquisiciones.

La Oficina Asesora de Planeación, realizó en los meses de julio, agosto y septiembre de 2023, el seguimiento mensual por rubros al Plan Anual de Adquisiciones. La información se encuentra disponible y publicada en la página web Sección Transparencia numeral 3 – Contratación - 3.1 - Plan Anual de Adquisiciones - 2023. Puede consultar la siguiente URL: <https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=87109>

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

La Oficina Asesora de Planeación, realizó el seguimiento a los Proyectos de Inversión durante el tercer trimestre del 2023. La información se encuentra publicada en la Sección Transparencia numeral 4 – Planeación, Presupuesto e Informes - 4.4 - Proyectos de Inversión - 2023. Para acceder a la documentación puede consultar la siguiente URL: <https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=87954>

1.5 Realizar seguimiento trimestral al plan de acción institucional y publicar en la página web sección transparencia.

La Oficina Asesora de Planeación, realizó el informe de seguimiento al Plan de Acción Institucional, correspondiente al primer y segundo trimestre de 2023. La información se encuentra publicada en la Sección Transparencia numeral 4 – Planeación, Presupuesto e Informes - 4.3 – Plan de Acción – Informe de Seguimiento - 2023. Para acceder a la documentación puede consultar la siguiente URL: <https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=89539>

2.2 Realizar reuniones mensuales con la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL.

La Oficina de Atención al Usuario en cumplimiento de los procesos de mejora continua, realizó durante el tercer trimestre las reuniones mensuales con la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL, para informar sobre los avances en salud y para verificar el cumplimiento de los compromisos pactados por las dos partes. Como resultado de la

actividad se realizaron las reuniones en el piso 13 del HOMIL, los días 24 de julio, 24 de agosto y 22 de septiembre del 2023.

2.3 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 con la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL. En las actas de reuniones y en los informes de seguimiento correspondientes al tercer trimestre, se puede observar la gestión a las diferentes solicitudes, con el fin de dar respuesta oportuna a los compromisos adquiridos, así:

Reunión Julio de 2023

Información de cumplimiento de compromisos reunión anterior:

* No se presentan tareas pendientes del mes de junio de 2023

Solicitudes de la Asociación:

- Verificar la asignación de la oficina para la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL.
- Solicitar a la Dirección del Hospital Militar Central invitación a la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL en las actividades del Hospital.
- La Asociación de Usuarios ASUHOSMIL va a realizar solicitud a DIGSA para que el representante de ETICOS asista a la próxima reunión para aclarar inquietudes.

Reunión Agosto de 2023

Información de cumplimiento de compromisos reunión anterior:

* Verificar la asignación de la oficina para la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL.

Según indicación dada por el Señor Teniente Coronel (RA) Ricardo Arturo Hoyos Lanziano Subdirector Administrativo y dando cumplimiento al compromiso de la asignación de la oficina para ASUHOSMIL se destinó la oficina de la ventanilla No. 1

ubicada en las ventanillas de las fuerzas militares en Consulta Externa (anteriormente oficina de CREMIL).

* Solicitar a la Dirección del Hospital Militar Central invitación a la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL en las actividades del Hospital.

Se indicó a los miembros de ASUHOSMIL que desde la Ayudantía de la Dirección General se les realiza la invitación a las actividades del Hospital Militar Central a través del correo electrónico asuhosmil2020@gmail.com

* La Asociación de Usuarios ASUHOSMIL va a realizar solicitud a DIGSA para que el representante de ETICOS asista a la próxima reunión para aclarar inquietudes.

La Asociación de Usuarios informó que realizó la invitación al representante de Ético s el señor Santiago Vega quien confirmó la asistencia pero no se presentó.

Solicitudes de la Asociación:

- Informar al representante de Cremil el correo de la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL asuhosmil2020@gmail.com, para que realicen el reporte diario.
- Se solicitará asistencia de los supervisores de los contratos de alimentos, máquinas dispensadoras de productos alimenticios y empresa de vigilancia para tratar temas en la próxima reunión.
- Citar al Señor Capitán Oscar Mauricio Villegas Jefe de Apoyo Logístico en la próxima reunión para conocer la política de abastecimiento de agua y aclarar inquietudes con respecto a la falta de agua en algunas habitaciones y sitios del hospital.
- Programar una cita con la Dirección General del Hospital Militar Central con el fin de presentar la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL.
- ASUHOSMIL solicitará al comité de ética las especialidades presenciales y no presenciales en el servicio de urgencias.

Reunión Septiembre de 2023

Información de cumplimiento de compromisos reunión anterior:

* Informar al representante de Cremil el correo de la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL asuhosmil2020@gmail.com, para que realicen el reporte diario.

Hospital Militar Central

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

Página 21 de 57

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

Se envió y se confirmó con la representante de CREMIL en el Hospital Militar Central el correo electrónico asuhosmil2020@gmail.com, y la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL confirmó el recibido de la información.

* Se solicitará asistencia de los supervisores de los contratos de alimentos, máquinas dispensadoras de productos alimenticios y empresa de vigilancia para tratar temas en la próxima reunión.

Mediante Oficio con Id: 275444 se solicitó la asistencia de los supervisores de los contratos de alimentos, máquinas dispensadoras de productos alimenticios y empresa de vigilancia a través de la Subdirección Administrativa.



* Citar al Señor Capitán Oscar Mauricio Villegas Jefe de Apoyo Logístico en la próxima reunión para conocer la política de abastecimiento de agua y aclarar inquietudes con respecto a la falta de agua en algunas habitaciones y sitios del hospital.

Por medio del Oficio Id: 275453 se solicitó el acompañamiento al Jefe de Apoyo Logístico para conocer la política de abastecimiento del agua en el Hospital Militar Central.

* Programar una cita con la Dirección General del Hospital Militar Central con el fin de presentar la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL.

Se encuentra pendiente por definir el agendamiento de la cita según disponibilidad, para presentar los miembros de Asociación de Usuarios ASUHOSMIL con el Director General.

* ASUHOSMIL solicitará al Comité de Ética las especialidades presenciales y no presenciales en el Servicio de Urgencias.

Pendiente la entrega de la relación de las especialidades presenciales y no presenciales por parte del Comité de Ética.

Solicitudes de la Asociación:

- Citar para la próxima reunión a la Doctora Alejandra Galindo quien será la encargada de recibir el Área de Consulta Externa.

2.4 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.

Durante el mes de agosto de 2023, se realizó la sesión del Consejo Directivo del HOMIL, en la que participaron los representantes de Oficiales, Suboficiales, personal Médico y representantes del Sindicato, de acuerdo con la agenda dispuesta por el Viceministerio de Veteranos y el GSED, así:

HOSPITAL MILITAR CENTRAL

CONSEJO DIRECTIVO



Fecha: Martes, 01 de agosto de 2023

Hora: 15:00 a 17:00 horas

Lugar: Hospital Militar Central

Hospital Militar Central

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

Página 23 de 57

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

AGENDA

No.	TEMA	TIEMPO ESTIMADO
1.	Verificación del quórum.	2 minutos
2.	Consideración y aprobación orden del día.	2 minutos
3.	Constitución del Comité de Revisión y Aprobación del acta.	2 minutos
4.	Informe del Comité de Revisión y Aprobación del Acta No.03 del 07 de junio de 2023	2 minutos
5.	Aprobación Traslado Presupuestal	3 minutos
6.	Aprobación de la Matriz de Riesgos SARLAFT y Procedimiento Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias	3 minutos
7.	Informe Estados Financieros a 30 de junio de 2023	3 minutos
8.	Informe Ejecución Presupuestal a 30 de junio 2023	3 minutos
9.	Informe avance del Plan Estratégico Cuatrienal 2023-2026 a junio de 2023	3 minutos
10.	Informe Avance Plan de Mejoramiento CGR a 28 de junio de 2023	3 minutos
11.	Informe SARLAFT I Semestre 2023	3 minutos
12.	Informe Tarea sesión anterior - Proponer estrategia o proyección de pago de cartera 2021 y 2022. (Reunión Técnica) - Remitir copia del reporte final de la auditoría financiera vigencia 2021 emitido por la Contraloría General de la República. - Presentar Informe del avance en el nuevo sistema de asignación de citas médicas.	3 minutos
13.	Proposiciones de los Señores Miembros del Consejo Directivo y Director General	3 minutos
	TOTAL	35 minutos

2.5 Participar en reuniones del Consejo Superior de Salud Militar y de Policía CSSMP, y suministrar información requerida según agenda.

El día 02 de agosto de 2023, se realizó la Segunda Sesión Ordinaria del CSSMP, en donde se trataron diferentes temas relacionados con acciones de mejoramiento en el Subsistema de Salud y situación financiera y presupuestal, así:



Firmado digitalmente

martes, 25 de julio de 2023

NO. RS20230725079270

Bogotá D.C

Señor Teniente Coronel (RA)
Ricardo Arturo Hoyos Lanza
Director (E) Hospital Militar Central



MINDEFENSA
Rad No. RS20230725079270
Anexos: No Con copia: No
Fecha: 25/07/2023 12:21:47

MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL

Asunto: Convocatoria Segunda Sesión Ordinaria - Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional

Cordial Saludo,

Siguiendo instrucciones de la señora presidente del CSSMP, Dra. Ana Catalina Cano Londoño, Viceministra de Defensa de Veteranos y del GSED, respetuosamente me permito invitarlo a la segunda sesión ordinaria del Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, la cual se desarrollará así.

- **Fecha y hora:** 02 de agosto de 2023 - 15:00 horas
- **Lugar:** Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva - Calle 21 # 44-40 Puente Aranda Bogotá
- **Agenda:**
 - Estado actual de la situación financiera y presupuestal por cada Subsistema de salud.
 - Propuesta hoja de ruta para desarrollar las acciones de mejoramiento de la atención en salud en cada Subsistema de Salud.
 - Programación para la ejecución de los recursos de inversión extraordinarios conforme a la distribución establecida en el marco de la nueva política de bienestar integral para cada Subsistema de salud.

Hospital Militar Central

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

Página 25 de 57

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

Nota: Para los miembros del CSSMP que de acuerdo con su disponibilidad deban participar de forma virtual, se les enviara la dirección del enlace correspondiente el día anterior al desarrollo de la sesión.

Por lo anterior, respetuosamente, se solicita confirmar recepción de la agenda y asistencia virtual o presencial a los siguientes correos: yaneth.vallejo@mindefensa.gov.co y Joseph.rozo@mindefensa.gov.co.

Dirección: Carrera 54 N° 26 – 25 CAN, Bogotá
Conmutador: (57-601) 315 0111
Línea gratuita: 018000 913022



martes, 25 de julio de 2023

NO. RS20230725079270

← Al contestar por favor cite este número

Atentamente,



Orlando Segura Gutierrez
Secretario Técnico Consejo Superior de Salud de las FF.MM y de la Policía Nacional

Elaboró: Pd1. Joseph Emanuel Roza
Visto Bueno: Yaneth Vallejo – Coordinador (E) Grupo Estratégico y Secretario Técnico CSSMP
Serie: Informes/ Informes De Seguimiento Y Evaluación

Componente 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

1.2 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 realizó el informe de "Resultados del Contac Center", el cual fue presentado al señor Director General, donde se efectuó el análisis y las propuestas de acciones de mejora teniendo en cuenta los resultados obtenidos.

Lo anterior, se puede evidenciar en la siguiente acta de reunión:

Hospital Militar Central

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

Página 26 de 57

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

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: PL-CLDD-PR-01-FT-14
 	OFICINA: ASESORA DE PLANEACIÓN (Área Gestión de Calidad)	FECHA DE EMISION: 16-06-2023
	PROCESO: PLANEACIÓN	VERSIÓN: 05
	Página 1 de 2	
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		

TEMA: Resultados contact center - Acciones de mejora	REUNIÓN	
ÁREA O SERVICIO ORGANIZADOR: AT. USUARIO	FECHA:	Virtual ☐ Presen. ☐
LUGAR O SITIO DE REUNIÓN:	HORA INICIO:	HORA FINAL:

PARTICIPANTES				
NOMBRE	DOC. IDENTIDAD	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
1. MG. CARLOS RIVERA		Director		
2. UY. Mario Cardozo	37948781	Oficial	AT. USUARIO	
3. Maithe Lucina Diaz	60535714	ARBO	AUIB - Contact	
4. Alyssa Gaurio	39701726	Junio 1-1	Submed	
5. Catalina Come	53175555	Submed(c)	Submedica	
6.				
7.				

El día de hoy 02 de octubre de 2023, nos hacemos presentes con el fin de mostrar el comportamiento al cierre de Agosto de 2023, del Contact Center así:

1) Colos atendidos: voz y Correo

2) Comportamiento Colo voz

- Datos de ingresos; se encuentra novedad frente al mes de Junio es un dato inferior ya que los datos reportados se incluyeron del 01 al 23 de Junio, por parte de Genesys. Quedando por fuera los datos de Mirrol de 24 al 30 de Junio.

Se debe verificar jurídicamente el contrato con Genesys.

FORMATO	ACTA DE REUNION	CODIGO	PL-CLDD-PR-01-FT-14	VERSION	05
		Página:	2 de 2		

3) Se incluyen los datos de comportamiento por SKILL
En cuanto a lo SKILL de Cancelaciones, se requiere que sea automatizado y en este caso se requiere definir fecha de salida por parte de la Unidad de Informática
Se debe programar reunión con el Ing. Fabio. para determinar fecha de salida.

4) Coto Correo Electronico:

- * En cuanto a la capacidad es determinado por la salida de agendas, en este caso no es posible tener mas agentes sino se realiza un agendamiento a tiempo
- * Con respecto a la oportunidad de respuesta de correos electronicos se debe tener disponibilidad de agendas teniendo un maximo de 3 dias habiles, por lo que si se requiere personal se debe hacer la solicitud de personal.
- * Se deben tener datos actualizados para fecha de entrega la siguiente semana. entre el 9 al 13 de octubre.
- * Se deben revisar la disponibilidad de cupos de Combos con los especialistas y los especialidades asignados

COMPROMISOS	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
1. Apertura Agendas G. Meser	15 octubre 2023	Dra. Catalina C., Dra. Alejandra
2. Verificar Especialidades sin agendar	09 oct. 2023	My. Gomez M., Dra. Catalina C.
3. Verificar datos Junio - Generar	06 Oct - 2023	Dr. Miguel Angel, Ing. Fabio Informatica
4. Proyectar Cancelacion Citar & Portal	30 oct - 2023	My. Gomez Maria C.
5.		
6.		

Hospital Militar Central

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

Página 28 de 57

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

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: PL-CLDD-PR-01-FT-14
	OFICINA: ASESORA DE PLANEACIÓN (Área Gestión de Calidad)	FECHA DE EMISIÓN: 16-06-2023
	PROCESO: PLANEACIÓN	VERSIÓN: 05
	Página 1 de 2	
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		

TEMA:		REUNIÓN
ÁREA O SERVICIO ORGANIZADOR:	FECHA:	Virtual ☐ Presen. ☐
LUGAR O SITIO DE REUNIÓN:	HORA INICIO:	HORA FINAL:

PARTICIPANTES				
NOMBRE	DOC. IDENTIDAD	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				

- *) Se deben tener citas concretas y soluciones a las novedades presentadas
- * Se requiere que semanalmente nos reunimos con el delegado de COEX (para el) y de lo submedico para que entreguen agenda
- * Un cambio dado por el General es que el cambio de atención presencial por central de citas debe ser de 2:00 pm a 4pm unicamente, instrucción dada al Dr. Maldonado

Hospital Militar Central
Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

FORMATO	ACTA DE REUNION	CODIGO	PL-CLDD-PR-01-FT-14	VERSION	05
		Página:	2 de 2		

• A partir del 01 de noviembre deben de asignar mas cupos para el Contact Center y reducir los cupos de presencial • 23 Junio migración del operador Genesys a Mitro, se debe verificar contractual y Juridicamente el suministro de la base de datos con la información de Junio por Intermedio del supervisor y el ingeniero Fabio de informática • Proyección operan de cancelación de citas por medio del portal del paciente • las agendas deben estar abiertas hasta el mes de marzo • Ingresan en promedio diariamente 400 correos para solicitudes a 5 días y se están tardando 10 días • Atención al Usuario debe suministrar la información de forma actualizada. • las citas en "combo" se deben agendar por correo o de forma presencial. • Se debe verificar las OS especialidades que se deben contratar con los tarifas consensuadas con la DIGSA • Atención al usuario se debe reunir en 15 días con personal de la SUBMED para efectuar seguimiento y trazabilidad de las especialidades que no tienen agenda. • las citas presenciales se deben dar en las tardes de los 14:00 a 17:00 horas • Se reciben 1800 llamadas diarias en promedio		
COMPROMISOS	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		

Hospital Militar Central

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

Página 30 de 57

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

2.1 Realizar capacitaciones en lenguaje de señas, sordoceguera, baja visión y manual inclusivo.

El Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas durante el tercer trimestre, ha venido desarrollando el Programa de Inclusión, liderado por la Educadora Especial Candy Linares Sánchez, abordando 5 líneas principales las cuales se muestran a continuación:

PROGRAMA DE INCLUSIÓN HOSPITAL MILITAR CENTRAL - JULIO

INTERPRETACIÓN EN LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA

VIDEOS INTERPRETADOS

1	10/7/2023	Somos Homil	Escuela de auxiliares	JULIO
2	13/7/2023	Somos Homil	Homil informa	JULIO
3	13/7/2024	Somos Homil	Homil informa	JULIO
4	14/07/2023	Somos Homil	Día del conductor	JULIO
5	28/07/2023	Somos Homil	Casa Ronald	JULIO
6	31/07/2023	Somos Homil	Contac Center	JULIO

- 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 los diferentes servicios a paciente sorda usuaria de lengua de señas.
- Se realiza interpretación en los diferentes servicios a paciente sorda usuaria de lengua de señas.

PRODUCTOS

- Se envía el copia para el salvapantallas del presente mes sobre "Programa de Inclusión"
- Se entregan calendarios a los diferentes servicios con la finalidad de acordar sensibilizaciones con los diferentes funcionarios del Hospital.
- Se envía informe pedagógico al jardín infantil chiquilines sobre los apoyos que requiere el niño con alteración en el desarrollo, así como también las recomendaciones que se deben tener en cuenta en el momento de incluir al niño en el aula.

REHABILITACIÓN

- Se realizan ajustes en las estrategias pedagógicas del programa de aula hospitalaria para que sean accesibles a paciente ciega de rehabilitación.
- Se realizan poyo desde el área de rehabilitación a los pacientes pediátricos del programa de "Trastornos mixtos específicos del desarrollo".

Hospital Militar Central

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

Página 31 de 57

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

- Se realiza junta médica con la finalidad de escribir las recomendaciones médicas de los niños que hacen parte de la comunidad indígena a los cuales se dio egreso.
- Durante 15 días, en articulación con la Terapeuta Ocupacional Cielo Ovalle Chaparro, se realiza terapia a los niños que hacen parte de la comunidad indígena, en aula multisensorial.
- Se atiende a paciente pediátrica con ceguera, la cual está haciendo rehabilitación en movilidad y braille.

SENSIBILIZACIONES

- Se realiza articulación con la Capitán Yuli Castro Riaño para capacitar al personal de Contac Center, Atención al Usuario y Asociación de Usuarios del Hospital.
- Se realiza articulación con el Sargento Rengifo del Área de Transporte para capacitar al personal a su cargo sobre "Atención a personas con discapacidad durante los traslados".
- Se acuerda con el Mayor Sergio Gutiérrez capacitar al personal de seguridad frente a "Atención a usuarios con discapacidad".
- Se establece articulación con la Directora de la Escuela de Auxiliares de Enfermería para sensibilizar a los estudiantes en la materia de humanización
- Se atiende a paciente pediátrica con ceguera la cual está haciendo rehabilitación en movilidad y braille.
- Se realiza articulación con aula hospitalaria para continuar con las sensibilizaciones a los docentes que actualmente tienen estudiantes con discapacidad.

PROGRAMA DE INCLUSIÓN HOSPITAL MILITAR CENTRAL - AGOSTO

INTERPRETACIÓN EN LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA

VIDEOS INTERPRETADOS

- 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, anestesiología y medicina general.
- Se realiza interpretación a paciente sorda con profesional de enfermería donde da las indicaciones para colonoscopia.
- Se acuerda continuar con interpretación en los diferentes servicios y especialidades que la usuaria sorda requiera.
- Se realiza interpretación a paciente sorda en consulta de fisioterapia que asiste a terapia física.

HOSPITAL MILITAR CENTRAL						
Subdirección de Docencia e Investigación						
Comunicaciones y Relaciones Públicas						
Programa inclusión - videos 2023						
No	CANTIDAD DE VIDEOS POR MES	FECHA DE PUBLICACIÓN	CAMPAÑA	TEMA	MES	LINK DEL VIDEO
38	1	11/8/2023	Somos Homil	DR JAVIER MATA	AGOSTO	https://www.facebook.com/watch/?v=301008322592463
39	2	14/08/2023	Somos Homil	DC JURADO	AGOSTO	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/1485728738905859
40	3	16/08/2023	Somos Homil	NAO	AGOSTO	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/1279585429594936
41	4	25/08/2023	Somos Homil	CONGRESO LATINOAMERICANO	AGOSTO	https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/videos/1056708441994128

PRODUCTOS

- Se promueve el salvapantallas sobre el programa de inclusión.
- Se acuerda con Fisiatría crear vocabulario en lengua de señas de su área específica, para divulgar en la intranet.
- Se acuerda con Escuela de Auxiliares de Enfermería crear vocabulario en lengua de señas, de su área específica.
- Se acuerda con el Servicio de Dermatología crear vocabulario en lengua de señas, de su área específica para divulgar en la intranet.

SENSIBILIZACIONES

- Se realizan sensibilizaciones al personal que se presenta a continuación:

*Atención al Usuario: En este espacios se dieron a conocer las formas en las cuales deben hacer buen uso del servicio de interpretación, los funcionarios al atender a una persona sorda.

*Se realiza articulación con la Mayor María Claudia Gómez para capacitar al personal del Contac Center, Atención al Usuario y Asociación de Usuarios del Hospital frente al Programa de Inclusión y comunicación con personas con algún tipo de discapacidad.

*Se realizó sensibilización con los docentes de aula hospitalaria, con la finalidad de que conozcan las diferentes estrategias pedagógicas para enseñar a niños con discapacidad.

*Se inicia clase con el grupo 118 de la Escuela de Auxiliares de Enfermería, con el objetivo de sensibilizar frente a atención a pacientes con alguna discapacidad, para que posteriormente se pueda aplicar en las prácticas.

*Se realiza articulación con el Sargento Manuel Silberio Rengifo Anacoa del Área de transporte, para capacitar al personal a su cargo sobre "atención a personas con discapacidad durante los traslados".

*Se acuerda con el Mayor Sergio Gutiérrez, capacitar al personal del Área de Seguridad y Recepción, frente a "atención a usuarios con discapacidad".

*Se acuerda con el Área de Seguridad y Salud en el Trabajo, presentar el Programa de Inclusión al personal de dicha área.

Hospital Militar Central

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

Página 33 de 57

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

*Se acuerda con la Escuela de Auxiliares de Enfermería presentar el Programa de Inclusión a todas las profesionales que hacen parte de su área y crear vocabulario en lengua de señas para divulgar en intranet.

*Se acuerda con el Área de Ética establecer una fecha para capacitar al personal que hace parte de esta área.

*Se realiza tablero de comunicación a paciente que remiten por consulta el cual no se comunica de forma oral

*Se acuerda capacitar al personal de la empresa Elite para saber cómo interactuar con pacientes con discapacidad.

PROGRAMA DE INCLUSIÓN HOSPITAL MILITAR CENTRAL - SEPTIEMBRE

INTERPRETACIÓN EN LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA

- Se envían videos en lengua de señas a paciente sorda con información sobre citas médicas y procedimientos.
- 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.
- Se acuerda continuar con interpretación en los diferentes servicios y especialidades que la usuaria sorda requiera.
- Se realiza interpretación de videos en lengua de señas para el público externo

PRODUCTOS

- Se inicia interpretación de videos en lengua de señas frente a protocolos de procedimientos y vacunación.
- Se inicia transcripciones a Braille de documentos de SST frente a evacuación.

SENSIBILIZACIONES

- Se realizan sensibilizaciones al personal que se presenta a continuación:

*Se continúan las clases con el grupo 118 y 119 de la Escuela de Auxiliares de Enfermería con el objetivo de sensibilizar frente a atención a pacientes con alguna discapacidad para que posteriormente se pueda aplicar en las prácticas.

*Se establece articulación con la Escuela de Auxiliares de Enfermería para sensibilizar a los estudiantes "frente a pacientes con discapacidad" los días martes a las 8 AM.

*Se realiza articulación con el Área de Seguridad y Salud en el Trabajo con la finalidad de crear un documento para recopilar información frente a las personas con discapacidad que actualmente laboran en el Hospital Militar Central.

Hospital Militar Central

Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

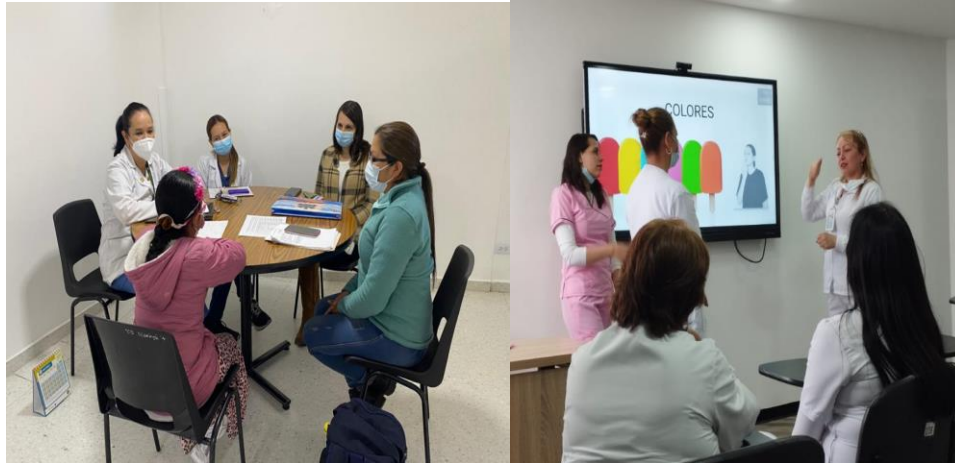
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 34 de 57

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

*Se acuerda capacitar al personal de la empresa Elite para saber cómo interactuar con pacientes con discapacidad.

*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.



2.2 Realizar capacitaciones en atención al ciudadano con aliados estratégicos (Sena-Colsubsidio) con la participación de Atención al Usuario, Consulta Externa y Urgencias.

Para el mes de septiembre del año en curso, se hicieron las gestiones correspondientes con los Servicios de Consulta Externa, Urgencias y Atención al Usuario, para capacitar a 20 personas en Atención al Ciudadano, pensando en las necesidades específicas de la Entidad y con el objetivo principal de mejorar la calidad de atención y servicio que se ofrece tanto a los usuarios, como a sus familias.

Por lo anterior, a continuación se evidencia el correo enviado a los servicios involucrados y donde se obtuvo como respuesta la capacitación a 20 personas de estas áreas, que serán quienes replicarán esta capacitación a sus compañeros de grupo.

El día 09 de octubre del año en curso, el Profesional en Psicología Eulices Quiceno, fue la persona que capacitó a 20 personas en el tema Atención al Ciudadano, así:



El día 09 de octubre del año en curso, el Profesional en Psicología Eulices Quiceno, fue la persona que capacitó a 20 personas en el tema Atención al Ciudadano, así:

El día 09 de octubre del año en curso, el Profesional en Psicología Eulices Quiceno, fue la persona que capacitó a 20 personas en el tema Atención al Ciudadano, así:

COBES 107 PLM-BIC-44201-503

El día 09 de octubre del año en curso, el Profesional en Psicología Eulices Quiceno, fue la persona que capacitó a 20 personas en el tema Atención al Ciudadano, así:

AP 5608003 1872

El día 09 de octubre del año en curso, el Profesional en Psicología Eulices Quiceno, fue la persona que capacitó a 20 personas en el tema Atención al Ciudadano, así:

HOSPITAL MILITAR CENTRAL		LISTA DE ASISTENCIA		CÓDIGO: PL-CLDD-PR-01-FT-13	
		OFICINA: ASESORA DE PLANEACIÓN (Área Gestión de Calidad)		FECHA DE EMISIÓN: 19-02-2021	
		PROCESO: PLANEACIÓN		VERSIÓN: 04	
				Página 1 de 2	
		TEMA DE REUNIÓN: Atención al Usuario		GRUPO O ÁREA: Biotecnología y Gestión	
		FECHA: 09/10/2020 HORA: 8:00 am		LUGAR: Teatro Jorge Eliecer Gaitán	
		CONFERENCISTA: Eulices Quiceno			
		CAPACITACIÓN: INTENSIDAD HORARIA:			
		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO			
No.	NOMBRE	DOC. IDENTIDAD	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
1	Diana L. Algeza	107767358	AASD	At. Usuario	[Firma]
2	Yamara Tumbaco Castillo	1081985454	Aux. de Enfoque	Atención al Usuario	[Firma]
3	Adriana L. Jimenez B	101607553	A.A.S.D	Coordinación de General	[Firma]
4	Felipe García Bolívar	79401670	A.A.S.D	Coordinación de General	[Firma]
5	Nadia Stella Espinosa Velandier	51867354	AASD	Coordinación de General	[Firma]
6	Mona Luz Carrión Velásquez	52941875	AASD	Urgencias	[Firma]
7	Hilary María Chacón	57941875	At. Usuario	At. Usuario	[Firma]
8	Maribel Castellanos H	63397263	AASD	At. Usuario	[Firma]
9	Elmer del R. Ospina	6520950	T.S.	Urgencias	[Firma]
10	Roby Hoyos Cepeda	32854199	Aux. Gestión	Call Center	[Firma]
11	Andrés Omar Henao	39647367	Aux. Gestión	Call Center	[Firma]
12	Yamara Tumbaco Castillo	64727411	Aux. Gestión	Call Center	[Firma]
13	Andrés Naranjo	79057556	AASD	At. Usuario	[Firma]
14	Angela Toledo	59441112	Aux. Gestión	ATUS	[Firma]
15	Claudia Victoria Palacios	1022929231	Aux. Gestión	ATUS	[Firma]
16	Clara Camila Castro	52528514	Aux. Gestión	Urgencias	[Firma]
17	Alfonso Gómez	51754055	Aux. Gestión	Urgencias	[Firma]
18	Leandro Rodríguez	51986367	Exp. At. Usuario	Rotación	[Firma]
19	Martha Guevara Morales	35473585	Aux. Gestión	Enfermería	[Firma]
20	Alvaro Salinas	49493946	Técnico	At. Usuario	[Firma]
21	Eulices Quiceno	16228896	Expositor		[Firma]
22					

Hospital Militar Central

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

Página 36 de 57

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

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

Capacitación en canales de atención y gestión de requerimientos de usuarios y/o pacientes

El Área de Atención al Usuario - Contac Center, con la participación de la Auxiliar de Servicios de Seguridad y Defensa Martha Liliana Ruiz Acosta, realizó capacitación en temas de interés para los miembros de la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL, con el fin de fortalecer los conocimientos en los siguientes temas:

Canales de atención

Población atendida

Requisito previo solicitud apertura historia clínica

Requisito previo autorización dirigida al Hospital Militar Central

Presencial – Central de Citas

Presencial – Imágenes Diagnósticas

Presencial - Medicina Nuclear

Presencial – Prótesis y Amputados, Fisiatría y Ortopedia

Presencial – Hemato - Oncología

Presencial – otros servicios

Telefónico – Contact Center

Correo electrónico – Contact Center

Correo electrónico – cancelaciones

Correo electrónico – citas médicas especialistas

Correo electrónico – citas imágenes diagnósticas

Página web



3.3 Implementar encuestas de satisfacción del Contac Center como fortalecimiento al canal virtual de atención.

El Área de Atención al Usuario realizó el informe de seguimiento, concerniente a la percepción que tienen los pacientes/usuarios, sobre la satisfacción con respecto al servicio ofrecido para el agendamiento de sus citas médicas, a través de los canales ofrecidos como lo son, teléfono y correo electrónico; donde se utiliza la herramienta institucional Microsoft FORMS, con el fin de evaluar la percepción de los usuarios/pacientes.

Teniendo en cuenta lo anterior, se evalúan dos (2) aspectos para cada una de las dos campañas existentes, como lo son, voz y correo, bajo el siguiente detalle:

- COLA VOZ: se encarga de evaluar el servicio prestado por cada uno de los agentes que están habilitados para atender la asignación de citas médicas a través de canal telefónico.
- COLA CORREO ELECTRÓNICO: evalúa el canal de servicio como tal, en cuanto a la oportunidad de información o de agendamiento de citas médicas. En ambos casos, el link de las encuestas es remitido por correo electrónico al paciente/usuario a su correo electrónico personal, al momento en que se realiza el agendamiento de su cita o en el caso del correo electrónico cuando se da respuesta oficial a la solicitud.

Los resultados de las Encuestas del Contac Center obtenidos para el tercer trimestre, se muestran a continuación:

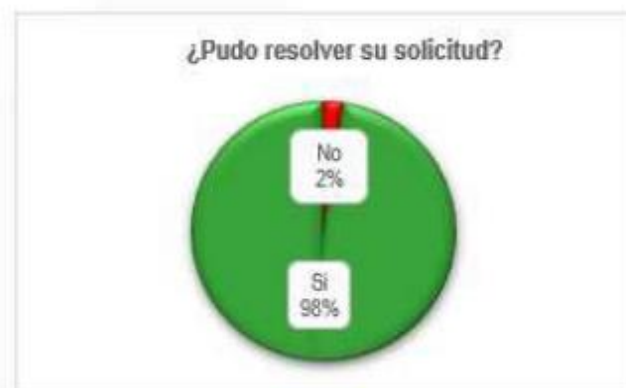
Resultados Encuesta Julio

Preguntas:

• **COLA VOZ**

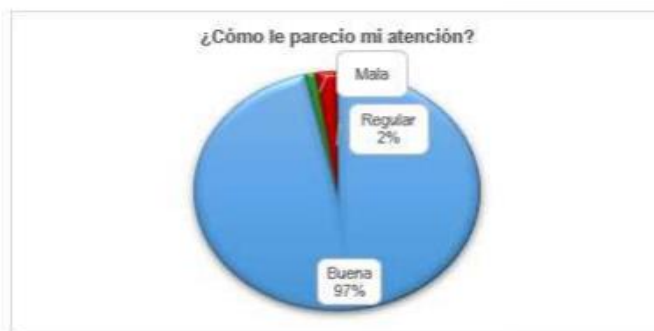
¿Pudo resolver su solicitud?

Respuesta	Total	%
No	2	2%
Si	83	98%
Total	85	100%



¿Cómo le pareció mi atención?

Buena	Mala	Regular	Total
82	1	2	85
96%	1%	2%	100%

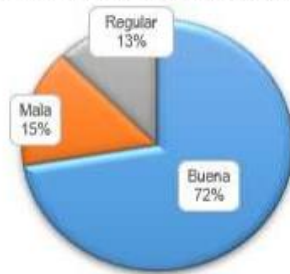


• **COLA CORREO**

¿Cómo calificaría la oportunidad de respuesta de nuestro canal de servicio: correo electrónico?

Buena	157	72%
Mala	33	15%
Regular	27	12%
Total	217	100%

¿Cómo calificaría la oportunidad de respuesta de nuestro canal de servicio: correo electrónico?



¿Recomendaría nuestro canal de servicio: correo electrónico para solicitar citas médicas?

No	39	18%
Si	178	82%
Total	217	100%

¿Cómo calificaría la oportunidad de respuesta de nuestro canal de servicio: correo electrónico?



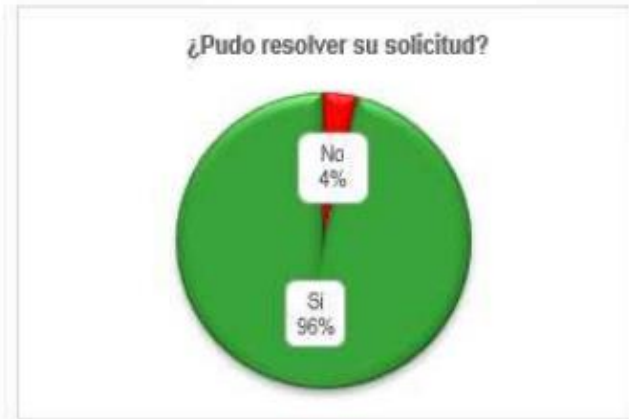
Resultados Encuesta Agosto

Preguntas:

- COLA VOZ

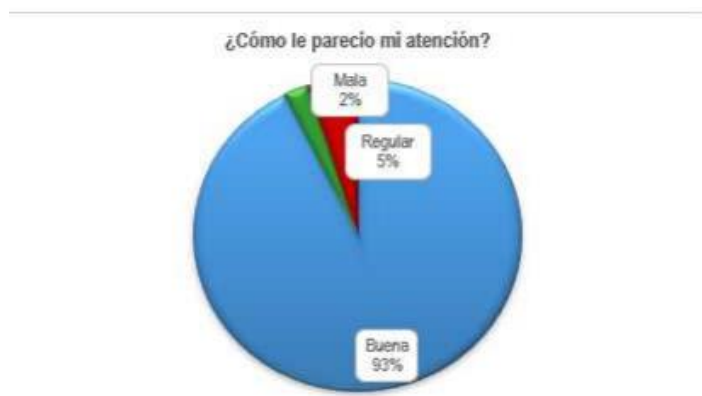
¿Pudo resolver su solicitud?

Respuesta	Total	%
No	3	4%
Si	79	96%
Total	85	100%



¿Cómo le pareció mi atención?

Buena	Mala	Regular	Total
76	2	4	85
93%	2%	5%	100%



Hospital Militar Central

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

• **COLA CORREO**

¿Cómo calificaría la oportunidad de respuesta de nuestro canal de servicio: correo electrónico?

Buena	134	59%
Mala	68	30%
Regular	25	11%
Total	227	100%

¿Cómo calificaría la oportunidad de respuesta de nuestro canal de servicio: correo electrónico?



¿Recomendaría nuestro canal de servicio: correo electrónico para solicitar citas médicas?

No	77	34%
Si	150	66%
Total	217	100%

¿Recomendaría nuestro canal de servicio: correo electrónico para solicitar citas médicas?



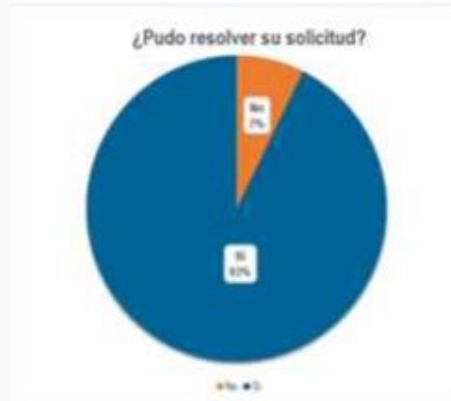
Resultados Encuesta Septiembre

Preguntas:

- **COLA VOZ**

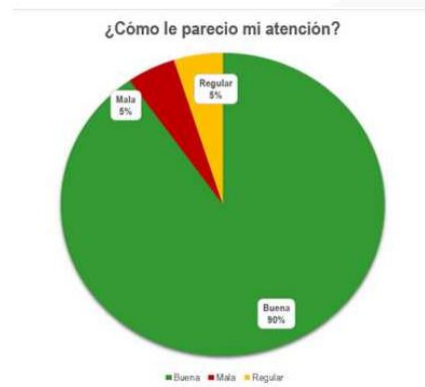
¿Pudo resolver su solicitud?

Respuesta	Total	%
No	6	7%
Si	76	93%
Total	82	100%



¿Cómo le pareció mi atención?

Buena	Mala	Regular	Total
74	4	4	82
90%	5%	5%	100%



- **COLA CORREO**

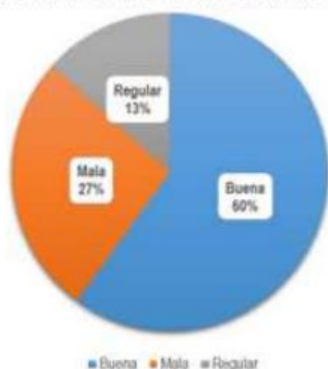
¿Cómo calificaría la oportunidad de respuesta de nuestro canal de servicio: correo electrónico?

Buena	135	60%
Mala	60	27%
Regular	30	13%
Total	225	100%

Hospital Militar Central

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

¿Cómo calificaría la oportunidad de respuesta de nuestro canal de servicio: correo electrónico?



¿Recomendaría nuestro canal de servicio: correo electrónico para solicitar citas médicas?

No	70	31%
Si	155	69%
Total	225	100%

¿Recomendaría nuestro canal de servicio: correo electrónico para solicitar citas médicas?



3.4 Realizar reuniones mensuales con la Asociación de Usuarios de ASUHOSMIL.

La Oficina de Atención al Usuario en cumplimiento de los procesos de mejora continua, realizó las reuniones mensuales con la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL, durante el tercer trimestre del año 2023, para informar sobre 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 mensual.

De acuerdo a los compromisos adquiridos durante el trimestre, se han realizado las siguientes reuniones:

5.1 Elaborar informe de Percepción de Satisfacción al Usuario con sus resultados.

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 mensualmente.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Área 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 tercer trimestre sobre la percepción de satisfacción de los usuarios, en el cual se pueden consultar los resultados obtenidos, así:

Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción Julio 2023

Servicios Encuestados																
Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total	Peso Ponderado	Resultado Subdominio	Resultado Dominio	
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	97,09	98,12	98,86	95,67	100,00	100,00	99,25	100,00	98,62	60,00	58,63	98,43	
		Atención Enfermería	15%	97,97	99,30	100,00	99,50	100,00	<u>NA</u>	99,50	98,00	99,18				
		Infraestructura	10%	88,66	97,18	97,16	82,50	100,00	100,00	97,00	100,00	95,31				
		Alimentación	5%	<u>NA</u>	98,59	<u>NA</u>	<u>NA</u>	<u>NA</u>	<u>NA</u>	99,00	100,00	99,20				
		Asignación citas	10%	91,86	<u>NA</u>	96,59	<u>NA</u>	<u>NA</u>	<u>NA</u>	<u>NA</u>	<u>NA</u>	94,23				
		Atención Global	40%	100,00	100,00	98,86	99,50	100,00	100,00	100,00	100,00	99,80				
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100,00	100,00	100,00	99,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,88	40,00	39,80		
		Recomendaría	50%	99,00	99,00	98,00	97,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,13				
					674,58	692,19	689,47	573,17	600,00	500,00	694,75	698,00				
	% por servicio				96	99	98	96	100	100	99	100				

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Julio de 2023

Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción Agosto 2023

Servicios Encuestados																
Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total	Peso Ponderado	Resultado Subdominio	Resultado Dominio	
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	98,26	98,83	98,11	98,32	100,00	100,00	98,75	100,00	98,90	60,00	58,34	98,10	
		Atención Enfermería	15%	98,55	98,59	100,00	100,00	100,00	NA	99,50	100,00	99,52				
		Infraestructura	10%	94,19	97,89	96,59	85,00	100,00	100,00	94,00	100,00	95,96				
		Alimentación	5%	NA	100,00	NA	NA	NA	NA	97,00	100,00	99,00				
		Asignación citas	10%	89,53	NA	93,18	NA	NA	NA	NA	NA	91,36				
		Atención Global	40%	98,26	97,18	96,59	98,00	100,00	100,00	99,00	100,00	98,63				
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,00	100,00	99,88	40,00	39,76		
		Recomendaría	50%	98,00	98,59	99,00	97,00	100,00	100,00	99,00	100,00	98,95				
					676,79	691,08	683,47	578,32	600,00	500,00	686,25	700,00				
	% por servicio				96,68	98,73	97,64	96,39	100,00	100	98,04	100,00				

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Agosto de 2023

Hospital Militar Central

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

Página 46 de 57

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

Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción Septiembre 2023

Servicios Encuestados																	
dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total	Peso Ponderado	Resultado Subdominio	Resultado Dominio		
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	98,06	98,83	99,24	96,83	100,00	100,00	100,00	100,00	99,12	60,00	58,38	98,30		
		Atención Enfermería	15%	95,64	99,65	100,00	100,00	100,00	NA	100,00	92,00	98,18					
		Infraestructura	10%	94,19	98,59	94,89	97,50	88,89	100,00	93,00	100,00	95,88					
		Alimentación	5%	NA	100,00	NA	NA	NA	NA	98,00	96,00	98,00					
		Asignación citas	10%	89,53	NA	96,59	NA	NA	NA	NA	NA	93,06					
		Atención Global	4%	99,42	100,00	100,00	98,00	100,00	100,00	99,00	100,00	99,55					
	Fidelización 40%	Regresaria	50%	100,00	100,00	100,00	99,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,88	40,00	39,93			
		Recomendaria	50%	100,00	100,00	100,00	98,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,75					
						676,84	697,07	690,72	589,33	588,89	500,00	690,00	688,00				
	servicio					96,69	99,58	98,67	98,22	98,15	100	98,57	98,29				

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Septiembre de 2023

5.2 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 y 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 de los meses de Julio, Agosto y Septiembre así:

Tabla No. 2. Clasificación de PQRSDF por Unidades y Áreas del Hospital Militar Central

Tipo de Solicitud	Unidad Clínica Quirúrgica	Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	Unidad de Apoyo Logístico	Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	Unidad de Farmacia	Unidad de Servicios Ambulatorios	Unidad de Talento Humano	Unidad Médica Hospitalaria	Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	Unidad Financiera	Atención al Usuario	Oficina Asesora Jurídica	Unidad de Formación y Docencia	Unidad de Informática	Total general
Petición	13	13	29	3	0	74	13	19	6	9	281	107	6	3	576
Consulta											16				16
Felicitación / Agradecimiento	1					10		3							14
Queja	2		2			2		1			3				10
Reclamo	9	4	5			70		18	1		22		1		130
Denuncia															0
Total general	25	17	36	3	0	156	13	41	7	9	322	107	7	3	746

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Julio 2023

Tabla No. 2. Clasificación de PQRSDF por Unidades y Áreas del Hospital Militar Central

Tipo de Solicitud	Unidad Clínica Quirúrgica	Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	Unidad de Apoyo Logístico	Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	Unidad de Farmacia	Unidad de Servicios Ambulatorios	Unidad de Talento Humano	Unidad Médica Hospitalaria	Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	Unidad Financiera	Atención al Usuario	Oficina Asesora Jurídica	Unidad de Formación y Docencia	Unidad de Informática	Total general
Petición	26	22	45	4		89	21	25	14	4	237	99	1	5	592
Consulta											24		1		25
Felicitación / Agradecimiento	1					2		4			1				8
Queja	1		1			8	2	2			3				17
Reclamo	6	12	7			91		17	16		12				161
Denuncia															
Total General	34	34	53	4	0	190	23	48	30	4	277	99	2	5	803

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Agosto 2023

Hospital Militar Central

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

Tabla No. 2. Clasificación de PQRSDF por Unidades y Áreas del Hospital Militar Central

Tipo de Solicitud	Unidad Clínica Quirúrgica	Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	Unidad de Apoyo Logístico	Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	Unidad de Farmacia	Unidad de Servicios Ambulatorios	Unidad de Talento Humano	Unidad Médica Hospitalaria	Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	Unidad Financiera	Atención al Usuario	Oficina Asesora Jurídica	Unidad de Formación y Docencia	Unidad de Informática	Total general
Petición	26	23	24	8	1	103	8	22	4	8	230	82	7	1	544
Consulta											32				33
Felicitación / Agradecimiento	3	1				1		2	1						8
Queja	3		1			6		7			11				28
Reclamo	4	10	5	1		87		11	9		14			1	144
Denuncia															
Total General	36	34	30	9	1	197	8	42	14	8	287	82	7	2	757

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Septiembre 2023

Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

1.1 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, por medio de la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos, 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".

Hospital Militar Central

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

Página 49 de 57

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

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 siguiente URL: <https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=71596>.

Componente 6. Iniciativas Adicionales

1.1 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 **441** personas del Hospital Militar Central, a través de exposición presencial, proyección de video, firma de compromiso y envío a los correos registrados de presentación.

Esta actividad se realizó en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación, teniendo en cuenta que los valores institucionales hacen parte de la Plataforma Estratégica de la Entidad, y su divulgación se incluye dentro del Direccionamiento Estratégico.

A continuación se evidencian la divulgación realizada durante el tercer trimestre, así:

FECHA	ÁREA	GRUPO	PARTICIPANTES
Julio 04 de 2023	Subdirección de Docencia e Investigación Científica	Inducción Personal En Formación	59
Agosto 01 de 2023	Subdirección de Docencia e Investigación Científica	Inducción Personal En Formación	90
Agosto 01 de 2023	Militares en Comisión	Inducción	8
Agosto 04 de 2023	Escuela de Auxiliares de Enfermería	Inducción Personal En Formación- Camilleros	12
Agosto 28 de 2023	Servidores	Plataforma Ética-Estratégica	27
Agosto 30 de 2023	Servidores	Plataforma Ética-Estratégica	46
Septiembre 01 de 2023	Subdirección de Docencia e Investigación Científica	Inducción Personal en Formación	51
Septiembre 01 de 2023	Escuela de Auxiliares de Enfermería	Inducción Personal En Formación- Auxiliares De Enfermería	22
Septiembre 05 de 2023	Subdirección de Docencia e Investigación Científica	Inducción Personal En Formación - UMNG	61
Septiembre 08 de 2023	Servidores	Plataforma Ética-Estratégica	17
Septiembre 11 de 2023	Servidores	Plataforma Ética-Estratégica	20
Septiembre 12-13 2023	Servidores	Plataforma Ética-Estratégica	13
Septiembre 18 de 2023	Servidores	Plataforma Ética-Estratégica	11
Septiembre 29 de 2023	Servidores	Plataforma Ética-Estratégica	04
TOTAL			441

Registro Fotográfico *1

HONESTIDAD - ACCIONES RELACIONADAS

Integridad
Para: Hospital Militar Central

Lun 31/07/2023 21:08

HONESTIDAD

ACCIONES RELACIONADAS CON:

LO QUE SÍ HAGO

- Siempre digo la verdad, incluso cuando cuesta decirlo, porque es honesto y necesario, pero no es conveniente acordarlo.
- Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes, busco orientación en las instancias pertinentes al interior de la entidad. Se sabe no saberlo todo y también se sabe pedir ayuda.

LO QUE NO HAGO

- No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlas en un proceso en igualdad de condiciones.
- No acepto invitaciones, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.

VALOR SERVICIO PÚBLICO

Área Gestión Ética y Buen Gobierno
Pase 14 Sat 3136

CÓDIGO DE INTEGRIDAD DE PRIMERA MANO NUESTROS VALORES
Revisión: 1er. 10-06-18 de diciembre de 2018

HONESTIDAD

ACCIONES RELACIONADAS CON:

LO QUE SÍ HAGO

- Facilito el acceso a la información pública completa, veraz y oportuna.
- Denuncio los faltos, delitos o violaciones de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo.

LO QUE NO HAGO

- No uso recursos públicos para fines personales relacionados con el trabajo, mis estudios y mis pertenencias (que incluye el tiempo de mi jornada laboral), los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros.
- No soy desleal con la información o mi cargo, ni con su gestión.

VALOR SERVICIO PÚBLICO

Área Gestión Ética y Buen Gobierno
Pase 14 Sat 3136

CÓDIGO DE INTEGRIDAD DE PRIMERA MANO NUESTROS VALORES
Revisión: 1er. 10-06-18 de diciembre de 2018

Por favor señores Jefes de Unidad y de Servicios asistenciales divulgar esta información por los medios propios para quienes no cuentan con correo institucional

VALORES SERVICIO PÚBLICO

Integridad
Para: Hospital Militar Central

Jue 31/08/2023 22:00

Invitación a recordar y apropiarse los

VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO
Código de Integridad

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/codigo-integridad>

En el Código encontrarás una definición para cada valor y una lista de las acciones que orientan la integridad de nuestro comportamiento como servidores en una entidad pública.

Grupo Gestor de Integridad
Área de Gestión Ética y Buen Gobierno
integridad@homil.gov.co
(011) 3480808 Extensión 3136
Transversal 3 C No. 49-02 Bogotá, Colombia
www.hospitalmilitar.gov.co



2.1 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 **441** personas del Hospital Militar Central, a través de exposición presencial, proyección de video, firma de compromiso y envió a los correos registrados de presentación. Esta actividad se realizó en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación, teniendo en cuenta que los valores institucionales hacen parte de la Plataforma Estratégica de la Entidad, y su divulgación se incluye dentro del 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		
Compo nente	Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Plazos	III 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. 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	No aplica
	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 Reporta Grupo Gestor Integridad	Incorporado desde 2021	No aplica
		Incorporar a la Gestión de Riesgos - Mapas de Riesgos de Corrupción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC, la identificación de riesgos y controles frente a conflictos de intereses.	Oficina Asesora De Planeación Reportan: Unidades Talento Humano y Compras	Incorporado desde 2022 Reporte Trimestral	Reportados 31 Marzo 30 Junio 30 Septiembre Adjunto No. 4

Hospital Militar Central

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

Página 53 de 57

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

3.3 Documentar el Modelo de medición de Corrupción, Opacidad y Fraude.

Mediante el Código: GB-DIGE-PR 10, de fecha 15 de septiembre de 2023, quedó documentado el Procedimiento: Medición del Riesgo de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno en el Hospital Militar Central, perteneciente al Proceso: Gerencia y Buen Gobierno.

Este Procedimiento que permite establecer y fortalecer medidas de control para su prevención y mitigación, quedará publicado en la página web de la Entidad, una vez sea aprobado en la próxima reunión del Consejo Directivo que se tiene proyectada para el 25 de noviembre del año en curso.

3.4 Reporte periódico de Conocimiento del Cliente (Consulta en Listas restrictivas y de Debidas Diligencias Ampliadas).

El Oficial de Cumplimiento presentó el avance obtenido con corte 30 de junio de 2023 sobre uno de los mecanismo de prevención y control que es el reporte periódico del Conocimiento del Cliente desde el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo/Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva – SARLAFT/FPADM del Hospital Militar Central.

El Conocimiento del cliente es uno de los mecanismos de control de importancia para el SARLAFT/FPADM, a través de las actividades que se realizan para vincular a las personas naturales y jurídicas como (Funcionarios, Militares en Comisión Administrativa, Personal Contratista, Proveedores, Médicos Residentes, Estudiantes de la Escuela Auxiliares de Enfermería, entre otros), a través del registro en el Formulario SARLAFT del HOMIL, con la información recibida se proceden a realizar las consultas en listas y las debidas diligencias ampliadas en caso de ser necesario.

A continuación se presenta la información realizada en el segundo trimestre, así:

Registro en el Formulario de Vinculación

En el periodo fueron creados y actualizados 542 usuarios en el aplicativo Formulario SARLAFT del Hospital, a continuación se presenta el cuadro discriminado por tipo de documento:

Hospital Militar Central

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

Página 54 de 57

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

Tipo Documento	# Personas
	2do Trimestre
Cédula de ciudadanía	463
Cédula de extranjería	3
Pasaporte	2
NIT	63
Tarjeta de Identidad	11
Total	542

Una vez los usuarios realizan el registro de firma con huella en el documento donde autorizan el tratamiento de datos (consulta y reporte a centrales de información, aviso de privacidad de la información para la recolección de datos personales), la declaración de origen y destino de bienes y fondos, entre otros.

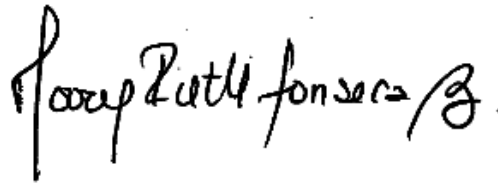
Consultas en Listas Restrictivas

Este control consiste en cruzar los datos de personas naturales y jurídicas con listados de sanción de diversas autoridades con el fin de hallar alguna coincidencia; estas consultas en listas restrictivas se usan dentro del proceso de conocimiento del cliente. En el siguiente cuadro se relaciona el total 727 consultas equivalente a 324 personas, efectuadas en el segundo trimestre.

Consulta en Listas Restrictivas				
Tipo	Abril	Mayo	Junio	Total
# Consultas	114	419	194	727
Personas Naturales	49	175	86	310
Personas Jurídicas	3	6	5	14

Debidas Diligencias Ampliadas -DDA

Las Debidas Diligencias Ampliadas o Especializadas corresponden a la validación de la información de terceros, una vez se haya realizado el registro en el formulario de vinculación y la consulta en listas restrictivas previo a la vinculación con el Hospital; para el segundo trimestre de la vigencia 2023 se realizaron 07 debidas diligencias ampliadas, de las cuales ninguna se encuentran relacionadas con riesgos de LAFT.



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



Elaboró: Sandra Patricia Galeano Camacho
Profesional de Defensa
Oficina Asesora de Planeación

