



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

INFORME IV TRIMESTRE- PAAC 2023

INFORME IV TRIMESTRE 2023

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC 2023

**OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
HOSPITAL MILITAR CENTRAL - HOMIL**

Hospital Militar Central

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

Página 2 de 55

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

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	4
Componente 2. Racionalización de Trámites	9
Componente 3. Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana	22
Componente 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	27
Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	48
Componente 6. Iniciativas Adicionales	49

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.

El Hospital Militar Central en concordancia con el proceso de fortalecimiento organizacional determina la Administración del Riesgo como parte integral de la gestión de la Entidad con el fin de favorecer el desarrollo, la sostenibilidad y el logro de los objetivos institucionales, y dando cumplimiento a las directrices de: la Circular Externa N° 20211700000004-5, expedida en el año 2021 por la Superintendencia Nacional de Salud – SUPERSALUD, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, el Esquema de Seguridad de las Líneas de Defensa definido en el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP V. 6, año 2022, y el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información de la Estrategia de Gobierno Digital. Teniendo en cuenta lo anterior, la Política Operativa para la Administración del Riesgo del Hospital Militar Central V.5, establece los lineamientos y parámetros claros y necesarios para la identificación, análisis, valoración, evaluación, tratamiento y respuesta a los riesgos que puedan afectar la misión de la Entidad, el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la gestión de los procesos, proyectos y planes institucionales.

Política de Operación para la Administración del Riesgo en el HOMIL V. 5

El Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, aprobaron mediante Acta del 30 de noviembre de 2023, 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.

La Política se encuentra publicada en la página web de la Entidad, sección Transparencia Institucional – Normatividad – Normatividad de la entidad o autoridad – Políticas, lineamientos y manuales. Para acceder a la documentación puede consultar la siguiente URL:

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=73205>

También se encuentra publicada en la Intranet en el formato **CÓDIGO: PL-OAPL-PO-01_V.5**

1.2 Realizar seguimiento a la efectividad de la Política Operativa de Administración de Riesgos HOMIL.

Para la presente vigencia, se han desarrollado las siguientes actividades, dando cumplimiento a lo establecido en la Política de Operación para la Administración del Riesgo en el HOMIL

1. Definición de la Política Operativa para la Administración del Riesgo, aprobada mediante Acta N° 02 del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 05 de Julio de 2022.



The screenshot shows the GOV.CO website interface. The top navigation bar includes links for Registro, Mi portal, Iniciar Sesión, and Mapa. The main navigation menu lists various categories: Inicio, La Institución, Transparencia Institucional, Atención y Servicios a la Ciudadanía, Participa, Educación, Normatividad, and Comunicaciones. The breadcrumb trail indicates the current location: Inicio > Transparencia Institucional > 2. Normatividad > 2.1 Normativa de la entidad o autoridad > 2.1.5 Políticas, lineamientos y manuales > 2.1.5.1 Políticas y lineamientos sectoriales e institucionales. The page title is "2.1.5.1 Políticas y lineamientos sectoriales e institucionales" with a date of Wednesday, 24 de August de 2022. A list of documents is displayed, with a blue arrow pointing to the "Política de Operación para la Administración del Riesgo en el HOMIL V.5 (PDF)" document.

2. Durante los meses de octubre a diciembre de 2022 y enero 2023, se realizaron mesas de trabajo con los diferentes líderes de proceso, Jefes de Oficina, Jefes de Unidad y Responsables de Área, con el fin de identificar, analizar y valorar los riesgos de cada proceso. Así mismo se dio capacitación en el diligenciamiento de la Matriz de Riesgo definida por la Entidad. Una vez alimentada la información en materia de riesgos, fue necesario realizar la revisión y aprobación del Mapa de Riesgos por cada Subdirector, Jefe de Oficina

Hospital Militar Central

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

Página 5 de 55

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

o Jefe de Unidad. Posteriormente, fue sometido a aprobación por parte del Comité de Gestión y Desempeño Institucional mediante Acta del 30 de enero de 2023.

Formato Mapa de Riesgos

Identificación del riesgo										Análisis del riesgo inherente					Evaluación del riesgo - Valoración de los controles					Nivel del riesgo residual															
Código de Riesgo	Proceso	Responsable del Proceso	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Definición Riesgo de Contingencia				Clasificación del Riesgo	Ámbito de la Información (Digital)	Frecuencia con la cual se realiza la actividad	Probabilidad del Evento	Consecuencia del Impacto	Impacto Inherente	Duración del Evento	Descripción del Control (Propósito, forma como se realiza, responsable, periodicidad)					Efectividad	Nivel residual	Tipo	Estrategia	Medio	Frecuencia	Efectividad	Nivel residual	Tipo	Estrategia	Medio	Frecuencia	Efectividad	Nivel residual
						Propósito de la Actividad	Forma de la Actividad	Responsable de la Actividad	Periodicidad de la Actividad								Propósito del Control	Forma del Control	Responsable del Control	Periodicidad del Control															
001	Proceso de Atención al Paciente	Responsable del Proceso	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Propósito de la Actividad	Forma de la Actividad	Responsable de la Actividad	Periodicidad de la Actividad	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	
002	Proceso de Atención al Paciente	Responsable del Proceso	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Propósito de la Actividad	Forma de la Actividad	Responsable de la Actividad	Periodicidad de la Actividad	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto		

- Luego de la aprobación del Mapa de Riesgos Institucional, se envió al Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas, con el fin de publicarlo en la página web e intranet de la Entidad el día 30 de enero de 2023, dando cumplimiento a la normatividad aplicable a la administración del riesgo.

Página Web.



Intranet



4. Durante los meses siguientes se realizó el seguimiento respectivo, como se puede observar en el Informe de Seguimiento a la efectividad de la Política de Operación para la Administración de Riesgos en el HOMIL, correspondiente al mes de noviembre del año 2023.

2.1 Actualizar el Mapa de Riesgos Institucional y de Corrupción HOMIL.

Luego de la actualización y posterior aprobación de la Política de Operación para la Administración del Riesgo en el HOSPITAL MILITAR CENTRAL V.5, el pasado 30 de noviembre, por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se dio inicio a la elaboración del Mapa de Riesgos Institucional 2024 V.1, en el cual se identifican, analizan, valoran y monitorean los riesgos institucionales que puedan afectar el cumplimiento de la misionalidad y el logro de los objetivos institucionales.

De acuerdo a lo anterior, el Mapa de Riesgos Institucional 2024 V.2, se encuentra en actualización y revisión por parte de cada Oficina, Área y/o Servicio, bajo el acompañamiento y liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de dar cumplimiento a las fechas estipuladas de aprobación (Comité Institucional de Gestión y Desempeño) y publicación del mismo en la página web de la Entidad (31 de enero de 2024), atendiendo lo plasmado en la normatividad vigente aplicable a la Entidad.

4.1 Monitorear los Riesgos vigentes por Procesos (Gestión y 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 cuarto trimestre del 2023, y como resultado de la actividad se presentó la materialización de seis (06) riesgos institucionales, así:

- Gestión de Comunicaciones y atención al Usuario (01)
- Gestión Apoyo Asistencial y Farmacéutico (01)
- Gestión Ambulatoria (01)
- Gestión Logística (02)
- Gestión Documental (01)

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 verificar el "*Informe de Monitoreo al Mapa de Riesgos IV Trimestre 2023 (Octubre – Diciembre 2023)*"

*** Informes de Monitoreo (Gestión y Corrupción) realizados y cargados en la Plataforma SUITE VISION correspondiente al Cuarto Trimestre del 2023.**

La Oficina Asesora de Planeación realizó el informe de monitoreo a los riesgos durante el tercer y cuarto trimestre 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.5, 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.

Componente 2. Racionalización de Trámites

2.1 Realizar campañas de promoción de los trámites y el portal del usuario en la página web y redes sociales.

El Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas, realizó campañas informativas para los usuarios, mediante las distintas redes sociales de la Entidad. Como resultado de la actividad se obtienen las distintas publicaciones en las redes sociales que se realizaron durante el trimestre, así:

* Difusión en canales digitales oficiales: Facebook, Twitter (X) e Instagram y Página Web Institucional.

Red Social: Facebook

Link Somos Homil



https://www.facebook.com/photo?fbid=701530128668064&set=a.628076446013433&locale=es_LA



Página Web: Hospital Militar Central





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

En atención a que el pasado mes de octubre se realizó la migración de la información de los correos institucionales de Outlook a Google Workspace, se informó a la Unidad de Informática, que la Oficina Asesora de Planeación tenía una carpeta compartida en Forms, donde llegaba mensualmente la base de los datos digitados por los usuarios en las Encuestas de Percepción de los cinco (05) Trámites que se encuentran parcialmente en línea en la página web de la Entidad, para la realización de los informes correspondientes.

Al momento de verificar la información correspondiente al mes de octubre y noviembre del año en curso, no se encontró dicha información en ninguna parte, lo cual fue informado en su momento a la Unidad de Informática, por lo cual se solicitó una reunión el 28 de noviembre para hablar de la ubicación de las Encuestas, para lo cual se designó al Ingeniero Álvaro Núñez, con quien desde esa fecha se trabajó en ello, y donde al 15 de diciembre quedaron cargadas las encuestas de cuatro (04) trámites, quedando pendiente, a la fecha, el correspondiente al Banco de Sangre.

El 20 de diciembre se realizó otra reunión, quedando los siguientes compromisos por parte de la Unidad de Informática:

1. Para los trámites correspondientes a Historia Clínica, Citas Médica y Laboratorio Clínico, la Unidad de Informática debe remitir un Oficio, informando que por la manera en que se desactivó el usuario de Claudia Ramírez, exfuncionaria de la Oficina Asesora de Planeación, no se tiene la información de octubre y noviembre de 2023.

Hospital Militar Central

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

Página 11 de 55

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

2. Respecto al trámite de Patología y Banco de Sangre, la Unidad de Informática debe recuperar la información a más tardar el día 27 de diciembre y remitirla a la Oficina de Planeación.
3. La Unidad de Informática debe informar a más tardar el 27 de diciembre, cuándo se va a tener un solo Portal del Paciente que tenga las encuestas para diligenciamiento de la percepción de los trámites en línea.
4. Lo relacionado con el Portal del Paciente debe ser reportado por la Unidad de Informática en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024.
5. La Unidad de informática debe coordinar una reunión entre el 4-5 de enero de 2024, con cada uno de los Servicios involucrados para dar a conocer la información correspondiente al nuevo Portal del Paciente.

Respecto a los datos del mes de octubre y noviembre, el compromiso por parte de la Unidad de Informática, era que el día 6 de diciembre ya se tendrían dichos datos y serían entregados a la Oficina Asesora de Planeación, situación que se resolvió el pasado 27 de diciembre de 2023.

En lo relacionado con el mes de diciembre, es importante enunciar que los datos reportados sol los diligenciados por los usuarios desde el 15 de diciembre del año en curso.

Por todo lo anteriormente expuesto, y de acuerdo a los datos suministrados por la Unidad de Informática, se muestra la información obtenida, así:

Asignación de Citas por página web

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

Octubre 2023



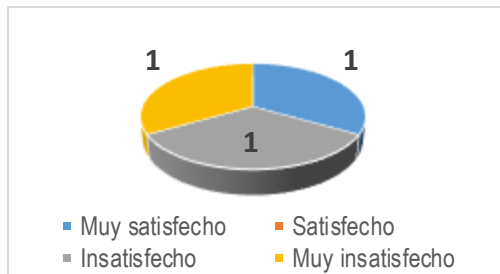
Muy satisfecho	0
Satisfecho	0
Insatisfecho	3
Muy insatisfecho	8
Total	11

Noviembre 2023



Muy satisfecho	1
Satisfecho	1
Insatisfecho	5
Muy insatisfecho	8
Total	15

Diciembre 2023



Muy satisfecho	1
Satisfecho	
Insatisfecho	1
Muy insatisfecho	1
Total	3

Resultados de Patología por página web

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

Octubre 2023



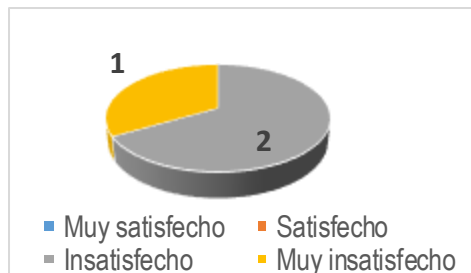
Muy satisfecho	3
Satisfecho	1
Insatisfecho	3
Muy insatisfecho	4
Total	11

Noviembre 2023



Muy satisfecho	0
Satisfecho	0
Insatisfecho	1
Muy insatisfecho	5
Total	6

Diciembre 2023

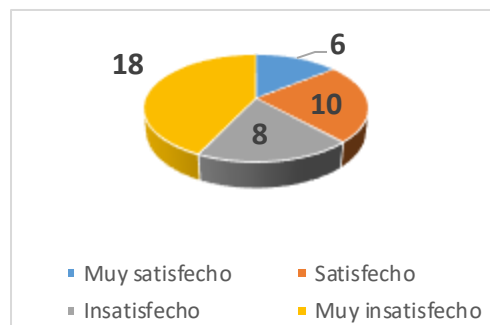


Muy satisfecho	0
Satisfecho	0
Insatisfecho	2
Muy insatisfecho	1
Total	3

Resultados de Laboratorio Clínico por página web

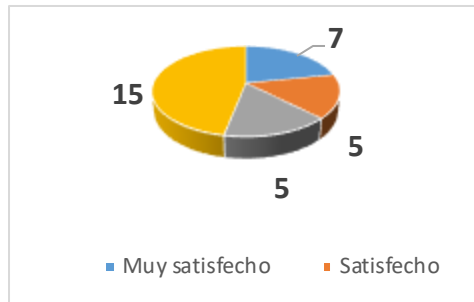
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite de laboratorio clínico por página web?

Octubre 2023



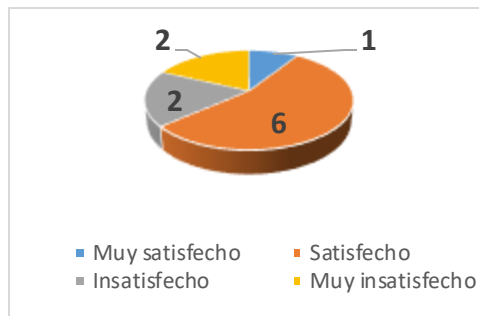
Muy satisfecho	6
Satisfecho	10
Insatisfecho	8
Muy insatisfecho	18
Total	42

Noviembre 2023



Muy satisfecho	7
Satisfecho	5
Insatisfecho	5
Muy insatisfecho	15
Total	32

Diciembre 2023

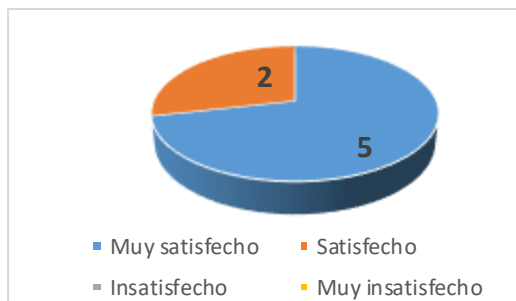


Muy satisfecho	1
Satisfecho	6
Insatisfecho	2
Muy insatisfecho	2
Total	11

Resultados de solicitud de Historia Clínica por página web

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite de solicitud de historia clínica por página web?

Octubre 2023



Muy satisfecho	5
Satisfecho	2
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	0
Total	7

Noviembre 2023



Muy satisfecho	1
Satisfecho	0
Insatisfecho	0
Muy insatisfecho	0
Total	1

Diciembre 2023

Durante el mes de diciembre, no se diligenciaron encuestas.

Resultados de encuestas de Expedición de Carnet Donantes de Sangre

Durante el trimestre, no se diligenciaron encuestas.

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 los meses de octubre a diciembre de 2023.

Asignación de Citas:

- ✓ El link para pedir citas nunca sirve.
- ✓ Dificultad para saber cómo se hace el registro.
- ✓ Se presenta error al ingresar los datos.
- ✓ El sistema se queda en espera y no responde.
- ✓ No se puede agendar una cita por la página web, siempre se queda procesando y nunca valida la información.
- ✓ Se realizan varias veces la solicitud de citas y el sistema no responde.
- ✓ Se debe facilitar canales eficientes para pedir la cita.

Hospital Militar Central

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

Página 16 de 55

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

- ✓ La validación de la información debe ser más oportuna.
- ✓ No es claro al usuario, el trámite que dice registro de información, ni número de autorización.
- ✓ La información no se puede procesar, por lo cual no se asigna la cita.
- ✓ La consecución de la cita es muy demorada.
- ✓ Se requiere revisar el software, porque siempre se queda cargando.
- ✓ Se debe mejorar el trámite de asignación y cancelación de citas.

Patología:

- ✓ Dificultad en la consulta de resultados por la página web.
- ✓ No es claro cómo funciona el procedimiento, por cuanto una vez se logra acceder, no se encuentran disponibles los resultados.
- ✓ Se deben obtener los resultados a tiempo, siempre aparece el letrero, pendiente en el sistema.
- ✓ Se debe simplificar el acceso para los adultos mayores.
- ✓ Se debe mejorar el acceso para crear ingresar al sistema.
- ✓ Se debe analizar la opción de hacer llegar los resultados al correo electrónico del usuario.

Laboratorio Clínico:

- ✓ No se encuentra el enlace para poder descargar los exámenes.
- ✓ Dificultad en el descargue de los resultados.
- ✓ No se pueden descargar los exámenes, por cuanto enuncia que el usuario no está registrado, aun teniendo usuario y contraseña registrado.
- ✓ Cuando se trata de recuperar la contraseña sale que la historia clínica no existe.
- ✓ La clave que dan una vez se digita, sale que no existe.
- ✓ Demora en la entrega de los resultados por la página web.
- ✓ El sistema no permite descargar los resultados y todo el tiempo aparece "no válido".
- ✓ El procedimiento de descargue es muy enredado.
- ✓ El sistema nunca funciona, el medio es obsoleto, dan un sticker para ingresar y tampoco sirve.
- ✓ Los resultados deben llegar al correo electrónico reportado.

Historia Clínica:

- ✓ Dificultad para descargar los archivos adjuntos de la historia clínica.
- ✓ Los archivos en pdf nunca los recibe el usuario.
- ✓ Al digitar el usuario y contraseña, sale incorrecto y no permite descargar los resultados.
- ✓ Sistema no amigable con los usuarios.

Hospital Militar Central

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

Página 17 de 55

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

- ✓ Dificultad para acceder a la página y realizar la descarga.
- ✓ El sistema nunca funciona.
- ✓ 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 cuarto trimestre del 2023.

CONCLUSIÓN FINAL

Nuevamente se concluye que las inconformidades están dirigidas a las diferentes fallas tecnológicas que presenta la página web, para el acceso a los diferentes servicios.

Finalizando el mes de diciembre, el nuevo Portal del Paciente se encontraba en fase de seguimiento para su lanzamiento, donde el objetivo principal es que los usuarios puedan acceder de manera más fácil, rápida y oportuna.

De acuerdo a lo informado por la Unidad de Informática, a partir del 01 de enero se deshabilitó el anterior Portal del Paciente para que entre en producción el nuevo Portal del Paciente.

Por último, es importante enunciar que, en atención a la dificultad para la obtención de los datos de las encuestas de octubre a diciembre de 2023, las reuniones se realizaron directamente con la Unidad de Informática para la solución del mismo, donde se concluye que el nuevo Portal del Paciente, debe ser más eficiente en la obtención de respuestas oportunas y claras, para los diferentes trámites de la Entidad.

5.1 Actualizar mensualmente las solicitudes de forma presencial y virtual de los 10 trámites del 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 octubre, noviembre y diciembre de 2023, de las estadísticas de las solicitudes de los 10 Trámites del HOMIL inscritos en el DAFP, 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*

Hospital Militar Central

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

Página 18 de 55

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

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.

HM Tipo formato integrado: Certificado de defunción por muerte natural

Seleccione el periodo a ingresar los datos de operación:

Año: **2023** Trimestre: **Oct, Nov, Dic**

[Consultar otros periodos](#)



Los valores pueden ser ingresados mes a mes, sin que requiera tener toda la información del trimestre

Pregunta	Oct	Nov	Dic	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	43	41	48	132
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	43	41	48	132
¿Número de PQRD recibidas?	1	1	0	2

HM Tipo formato integrado: Historia clínica

Seleccione el periodo a ingresar los datos de operación:

Año: **2023** Trimestre: **Oct, Nov, Dic**

[Consultar otros periodos](#)



Los valores pueden ser ingresados mes a mes, sin que requiera tener toda la información del trimestre

Pregunta	Oct	Nov	Dic	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas en línea (Uso de medios electrónicos)?	111	283	40	434
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	847	542	597	1986
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	958	825	637	2420
¿Número de PQRD recibidas?	34	37	40	111

T Tipo formato integrado: Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud

Seleccione el periodo a ingresar los datos de operación:

Año: **2023** Trimestre: **Oct, Nov, Dic**

[Consultar otros periodos](#)



Los valores pueden ser ingresados mes a mes, sin que requiera tener toda la información del trimestre

Pregunta	Oct	Nov	Dic	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	8839	9820	7973	26632
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	2327	2241	1683	62526
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	3211	3223	2480	89158
¿Número de PQRD recibidas?	212	201	183	596

Hospital Militar Central

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

Página 19 de 55

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

T Tipo formato integrado: Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos

Seleccione el periodo a ingresar los datos de operación:

Año: Trimestre:

[Consultar otros periodos](#)



Los valores pueden ser ingresados mes a mes, sin que requiera tener toda la información del trimestre

Pregunta	Oct	Nov	Dic	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	5698	5703	5137	165382
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	5698	5703	5137	165382
¿Número de PQRD recibidas?	10	1	2	13

T Tipo formato integrado: Admisión del paciente a los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios

Seleccione el periodo a ingresar los datos de operación:

Año: Trimestre:

[Consultar otros periodos](#)



Los valores pueden ser ingresados mes a mes, sin que requiera tener toda la información del trimestre

Pregunta	Oct	Nov	Dic	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	1251	1214	1177	3642
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	1251	1214	1177	3642
¿Número de PQRD recibidas?	6	9	5	20

T Tipo formato integrado: Exámenes de laboratorio clínico

Seleccione el periodo a ingresar los datos de operación:

Año: Trimestre:

[Consultar otros periodos](#)



Los valores pueden ser ingresados mes a mes, sin que requiera tener toda la información del trimestre

Pregunta	Oct	Nov	Dic	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	2093	2212	1821	61276
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	17	12	5	34
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	2094	2214	1822	61310
¿Número de PQRD recibidas?	4	3	4	11

Hospital Militar Central

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

Página 20 de 55

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

T Tipo formato integrado: Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos

Seleccione el periodo a ingresar los datos de operación:

Año: Trimestre:

[Consultar otros periodos](#)



Los valores pueden ser ingresados mes a mes, sin que requiera tener toda la información del trimestre

Pregunta	Oct	Nov	Dic	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	468	380	274	1122
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	738	515	5	1258
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	1206	895	279	2380
¿Número de PQRD recibidas?	6	6	8	20

T Tipo formato integrado: Donación voluntaria de sangre

Seleccione el periodo a ingresar los datos de operación:

Año: Trimestre:

[Consultar otros periodos](#)



Los valores pueden ser ingresados mes a mes, sin que requiera tener toda la información del trimestre

Pregunta	Oct	Nov	Dic	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	8	9	2	19
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	353	210	180	743
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	361	219	182	762
¿Número de PQRD recibidas?	0	0	1	1

HM Tipo formato integrado: Atención inicial de urgencia

Seleccione el periodo a ingresar los datos de operación:

Año: Trimestre:

[Consultar otros periodos](#)



Los valores pueden ser ingresados mes a mes, sin que requiera tener toda la información del trimestre

Pregunta	Oct	Nov	Dic	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	4875	4539	4280	13694
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	4875	4539	4280	13694
¿Número de PQRD recibidas?	15	11	11	37

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 noviembre 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>

Se verifica la Ejecución Presupuestal de los meses de octubre, noviembre y diciembre 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 octubre y noviembre 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>

Respecto al seguimiento de ejecución presupuestal del mes de diciembre de 2023, se informa que la Subdirección de Finanzas lo reportará el 15 de enero de 2024, por lo cual la información se encontrará plasmada a más tardar la última semana de enero de 2024.

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 cuarto 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 tercer 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 cuarto 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 y en el Área de ATUS del HOMIL, los días 26 de octubre, 24 de noviembre y 15 de diciembre 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 cuarto trimestre, se puede observar la gestión a las diferentes solicitudes, con el fin de dar respuesta oportuna a los compromisos adquiridos, así:

Reunión Octubre de 2023

Información de cumplimiento de compromisos reunión anterior:

* Citar a la Dra. Galindo, quien recibe el Servicio de Consulta Externa para hablar de las problemáticas en el agendamiento de citas médicas, y la atención de los usuarios que viven fuera de la ciudad. La Mayor Carolina Silva quien se encuentra a cargo del Servicio, informa los horarios de atención y que la asignación de citas se da de acuerdo a la programación de los Médicos Especialistas, y adicional el Área de Atención al Usuario cuenta con el canal presencial para la asignación de citas, con el

Contact Center, el correo electrónico de asignación de citas y la página web del Hospital Militar Central, donde también se pueden solicitar las citas.

Solicitudes de la Asociación:

- Agendar cita con el señor Director del Hospital Militar Central y ASUHOSMIL.
- Citar al responsable del Área de Seguridad para la próxima reunión.
- Presentar a la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL un informe mensual de PQRSDF.

Reunión Noviembre de 2023

Información de cumplimiento de compromisos reunión anterior:

* Agendar cita con el señor Director del Hospital Militar Central y la ASUHOSMIL.
Se realizó reunión con el señor Director el día 17 de noviembre a las 14:00 horas.

* Citar al responsable del Área de Seguridad.

Se informa a los asistentes que el señor Mayor Gutiérrez salió trasladado, por lo cual se encuentra pendiente el plan de relevos, por lo cual se queda en espera de saber la persona que quede a cargo para citarlo a reunión.

Reunión Diciembre de 2023

Información de cumplimiento de compromisos reunión anterior:

* No hubo compromisos formales, sin embargo, la Asociación solicita una reunión con Éticos Asociados y con la DIGSA, razón por la cual se oficia al Subdirector de Servicios Ambulatorios y de Apoyo Diagnóstico, a fin de gestionar estas reuniones cuando haya disponibilidad.

Solicitudes de la Asociación:

- No quedan compromisos para la próxima reunión.

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 los meses de septiembre (Acta N° 05 - 2023) y diciembre (Acta N° 06-2023), se realizaron las sesiones 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:

CONSEJO DIRECTIVO 20 DE SEPTIEMBRE DE 2023

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.04 del 01 de agosto de 2023	2 minutos
5.	Aprobación áreas de atención y funcionamiento del HOMIL	3 minutos
6.	Acuerdo N°.04 traslado presupuestal gastos de personal - levantamiento previo concepto DGPPN	3 minutos
7.	Acuerdo N°.05 traslado presupuestal mesadas pensionales recursos nación	3 minutos
8.	Acuerdo N°. 06 solicitud adición presupuestal	3 minutos
9.	Acuerdo N°.07 adición al acuerdo N°01 programa anual de caja	3 minutos
10.	Informe estados financieros a 31 de julio de 2023	3 minutos
11.	Informe ejecución presupuestal a 31 de agosto 2023	3 minutos
12.	Informe avance plan de mejoramiento CGR a 31 de agosto de 2023	3 minutos
13.	Proposiciones de los señores miembros del consejo directivo y director general	3 minutos
TOTAL		35 minutos

CONSEJO DIRECTIVO 04 DE DICIEMBRE DE 2023

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.05 del 20 de Septiembre de 2023.	2 minutos
5.	Aprobación Acuerdo Traslado Presupuestal	3 minutos
6.	Aprobación temas SARLAFT	3 minutos
	1. Aprobación del Procedimiento Medición del Riesgo de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno en el HOMIL.	
	2. Aprobación de la Política Anti soborno y Soborno Transnacional.	
	3. Aprobación del Programa de Transparencia y Ética Empresarial del HOMIL y designación del administrador del PTEE.	
7.	Informe Avance del Plan Estratégico Cuatrienal 2023-2026 y Plan de Acción III Trimestre	3 minutos
8.	Informe Estados Financieros a 30 de septiembre de 2023	3 minutos
9.	Informe Ejecución presupuestal a 31 de Octubre de 2023	3 minutos
10.	Informe Avance Plan de Mejoramiento CGR a 31 de octubre de 2023	3 minutos
11.	Autoevaluación Miembros Consejo Directivo	3 minutos
12.	Proposiciones de los Señores Miembros del Consejo Directivo y Director General. Nominación del representante del personal médico y paramédico de la Entidad.	3 minutos
TOTAL		32 minutos

www.hospitalmilitar.gov.co

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

El día 29 de diciembre de 2023, se realizó la Cuarta 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:

Hospital Militar Central

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

Página 26 de 55

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






viernes, 22 de diciembre de 2023

NO. RS20231222151771

Bogotá D.C.



MINDEFENSA

Rad No: RS20231222151771

Arresto: No Con copia No

Fecha: 22/12/2023 14:54:38



Señor Mayor General (RA)
Carlos Alberto Rincón Arango
Director Hospital Militar Central

Asunto: Convocatoria Cuarta 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, me permito invitarlo a la cuarta sesión ordinaria del Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, la cual se desarrollará de acuerdo con la siguiente programación:

Fecha: viernes 29 de diciembre de 2023
Hora: 08:00 a. m.-12:00 p. m.
Lugar: Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva - Calle 21 # 44-40 Puente Aranda Bogotá

Agenda por desarrollar:

- Aprobación de Acta Tercera Sesión ordinaria del CSSMP
- Presentación de la propuesta del Plan Estratégico Institucional del SSMP 2023-2026
- Presentación Propuesta Plan de acción del SSMP vigencia 2024

Dirección: Carrera 54 N° 26 - 25 CAN, Bogotá
Commutador: (57-601) 315 9111
Línea gratuita: 018000 913022






viernes, 22 de diciembre de 2023

NO. RS20231222151771

- Presentación propuesta distribución Presupuestal del SSMP vigencia 2024

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

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

Atentamente,



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

Anexos:

- Borrador Acta tercera sesión ordinaria del CSSMP 2023
- Propuesta PEI del SSMP 2023-2026
- Propuesta plan de acción Vigencia 2024
- Propuesta criterios de distribución Vigencia 2024
- Presentación sesión ordinaria del CSSMP 29 diciembre de 2023

Elaboró: P.O. Joseph Emanuel Riano
Serie: Informes/ Informes De Seguimiento Y Evaluación

Dirección: Carrera 54 N° 26 - 25 CAN, Bogotá
Commutador: (57-601) 315 9111
Línea gratuita: 018000 913022



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.

A principios del mes de noviembre de 2023, el Contac Center pasó de estar liderado por el Área de Atención al Usuario, a quedar a cargo del Servicio de Consulta Externa, por lo cual, y siguiendo con el empalme correspondiente, se realizó reunión el 12 de diciembre para mostrar los indicadores en Consulta Externa y 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 27 de 55

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
		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO		Página 1 de 2

TEMA: Reunión consulta externa / Contact Center		REUNIÓN	
ÁREA O SERVICIO ORGANIZADOR: Dirección	FECHA: 12/12/2023	Virtual	Presen. ☒
LUGAR O SITIO DE REUNIÓN: Sub. Médica	HORA INICIO: 14:00	HORA FINAL:	

- Se realiza reunión de seguimiento con la Dirección Sub. Médica, reunión Asesoria acerca de los Indicadores en Comité Externa y Contact Center.

- Se realiza presentación de capacidad instalada e indicadores de gestión y seguimiento con acciones de mejora.

- Se realiza presentación del Contact Center acerca de actividades de gestión - roles y nuevo IVR. Adecuación la gestión de correo y los duplicados.

PARTICIPANTES				
Nº	NOMBRE	Nº DOCUMENTO	CARGO	DEPENDENCIA
1	Andrés Felipe Rodríguez	98.100.15	SESO	SS-12-1
2	Maribel Linares Viquez	98.100.15	ASIST	SS-12-1
3	Diego Felipe González	98.100.15	SESO	SS-12-1
4	Reynier Sandoval	98.100.15	SESO	SS-12-1

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

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

El Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas desarrolló durante el cuarto trimestre, el Programa de Inclusión, donde se abordaron las 5 líneas principales, las cuales se muestran a continuación:

LENGUAJE DE SEÑAS

- Durante el cuarto trimestre, se realizaron 19 campañas de SOMOS HOMIL (10 en octubre, 7 en noviembre y 2 en diciembre).
- Se inicia "protocolo de tableros de comunicación" El cual se utilizará con los pacientes que no comunican de forma oral y se encuentran en pisos o Unidad de Cuidados Intensivos.
- Se inicia transcripción a Braille de "Condiciones prueba de aliento", así como interpretación de videos en lenguaje de señas.

Hospital Militar Central

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

Página 28 de 55

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

- Se realiza reunión con Diana Marcela Rodríguez, Profesional a cargo del Área de Seguridad y Salud en el Trabajo, con la finalidad de conocer las recomendaciones que se deben tener en cuenta frente a la señalética en Braille, lengua de señas y pictogramas. Así mismo, determinar las adaptaciones que se deben realizar a los puestos de trabajo de funcionarios con discapacidad.
- Se inicia transcripciones a Braille de "Indicaciones para orina de 24 horas", así como interpretación de videos en lenguaje de señas, para usarlo de manera privada con los pacientes sordos que requieran conocer las indicaciones en lengua de señas.
- Se acuerda con las Enfermera Profesionales de la Escuela de Auxiliares de Enfermería crear vocabulario en lengua de señas de su área específica para divulgar en la intranet.
- Se realiza "copy" de la pieza comunicativa sobre "Día Internacional de la persona con discapacidad", así mismo se apoya con una foto de la Educadora Especial.
- Se inicia transcripción a Braille de "Indicaciones para kOH y cultivo de uñas", así como interpretación de videos en lenguaje de señas, para usarlo de manera privada con los pacientes sordos que requieran conocer las indicaciones en lengua de señas.
- Se inicia transcripción a Braille de "Recomendaciones en caso de Emergencia en el HOMIL", así como interpretación de videos en lenguaje de señas.
- Se realiza selección del personal que va a participar en el villancico de lengua de señas titulado "Farolitos en el Cielo".
- Se capacita en diferentes sesiones al personal que voluntariamente participará del villancico en lengua de señas, para memorizar cada uno de los versos que interpretará.

REHABILITACIÓN

- Se acuerdan nuevas fechas para continuar brindando atención al paciente ciego, frente a movilidad en espacios abiertos y orientación partiendo de puntos cardinales.
- Se establece articulación con los Médicos Especialistas de 5 Servicios diferentes, con la finalidad de establecer comunicación con paciente que tiene impacto de bala y no se puede comunicar de forma oral debido a las lesiones.
- Se apoya a paciente para que firme el consentimiento informado para realizar procedimiento de gastroenterología que se requiere.
- Se establece contacto con intérprete de la comunidad indígena para lograr comunicar a un paciente los procedimientos que se han realizado hasta el momento.
- Se realiza seguimiento a pacientes que fueron dados de alta y que actualmente no se comunican de forma oral, estas intervenciones de llevan a cabo por medio de video llamadas.

- Se continúa apoyando a paciente que se encuentra en pisos debido a impacto de bala, por medio de mediación comunicativa en el sistema de comunicación de “Dedo como lápiz”

SENSIBILIZACIONES

Se continúan las clases con los grupos 119 y 120 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.

CAPACITACIONES

Sensibilizar frente a atención a pacientes con alguna discapacidad

ÁREA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	LUGAR	CANTIDAD
Escuela de Enfermería 118	20			ESAE	20
Escuela de enfermería 119	23	23		ESAE	46
Escuela de Enfermería 120		27	27	ESAE	54
Oficiales			4	Transporte	4
Suboficiales			4	Terraza	4
Rehabilitación			7	Fe en la causa	7
Gestores			5	Piso 5	5
ESAE Folklore			8	Auditorio	8
Medicina General			8	Pisos	8
Administrativos			6	Piso 6	6
Armada			2	Helipuerto	2
Infantes de marina			14	Auditorio	14
Fuerza Aérea			2	Auditorio	2
Total	43	50	87	180	180

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	
Subdirección de Docencia e Investigación	
Comunicaciones y Relaciones Públicas	
Programa inclusión - Formato de evidencias fotográficas	
Evento	Piñete que requiere tablero
Lugar o área	Pisos 6




HOSPITAL MILITAR CENTRAL	
Subdirección de Docencia e Investigación	
Comunicaciones y Relaciones Públicas	
Programa inclusión - Formato de evidencias fotográficas	
Evento	Piñete Comunicativa
Lugar o área	Hospital Militar Central-Redes



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

El día 09 de octubre del año en curso, el Profesional en Psicología Eulices Quiceno, capacitó en el tema de Atención al Ciudadano a 20 personas, quienes replicaron esta capacitación a los compañeros de los Servicios de Atención al Usuario, Consulta Externa y Urgencias, 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	
		TEMA DE REUNIÓN: Atención al Usuario		Página 1 de 2	
		FECHA: 09/10/2020 HORA: 8:00 a.m.		LUGAR: Teatro Jorge Esquivel	
		CONFERENCISTA: Eulices Quiceno			
		CAPACITACIÓN: INTENSIDAD HORARIA:			
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO					
No.	NOMBRE	DOC. IDENTIDAD	CARGO	DEPENDENCIA	FIRMA
1	Diana C. Nieves	107716728	AA.S.D	Atención al Usuario	[Firma]
2	Yohana Juvenal Ortiz Villaseca	1081985454	Aux. de enfermería	Atención al Usuario	[Firma]
3	Adriana L. Jimenez B	101607353	A.A.S.D	Coordinación de Emergencias	[Firma]
4	Felipe GARCIA BOLIVAR	79431670	A.A.S.D	COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS	[Firma]
5	Nahin Stella Espitia Velazquez	51867354	A.A.S.D	COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS	[Firma]
6	Mary Luz Carrion Velazquez	52941875	A.A.S.D	Urgencias	[Firma]
7	HIVIANA CLAUDIA RIVERA	5741818	clínica	At. Usuario	[Firma]
8	Maribel Castellanos H	63397263	A.A.S.D	At. Usuario	[Firma]
9	Alma del Sol Espinoza H	6570000	T.S	Urgencias	[Firma]
10	Roby Hoyos Cepeda	32853199	Aux. gestión	Call center	[Firma]
11	Alfonso J. Ortiz Hinojosa	39647363	Aux. gestión	Call center	[Firma]
12	Yamirley Enayda Carrero	6422111	Aux. gestión	Call center	[Firma]
13	Andrés NÚÑEZ	79057356	A.A.S.D	At. Usuario	[Firma]
14	Angela Telesco	5940012	Aux. gestión	At. Usuario	[Firma]
15	Yohana Viana Roldán	1022929231	Aux. Gestión	At. Usuario	[Firma]
16	Guadalupe Camacho	52528814	Aux. gestión	Urgencias	[Firma]
17	Elvira Quevedo	51740055	Aux. Gestión	Urgencias	[Firma]
18	Leidy Zuleyda Quintero	51986367	Esp. At. Usuario	Rotatorio	[Firma]
19	Marta Reyes Morales	35473585	Aux. Enf.	Enfermería	[Firma]
20	Alvaro Salinas	49493946	Técnico	At. Usuario	[Firma]
21	Eulices Quiceno	16228896	Capacitador		[Firma]
22					

Hospital Militar Central

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

Página 31 de 55

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

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

El 24 de noviembre del 2023, el Área de Atención al Usuario realizó capacitación y divulgación en deberes y derechos en salud, a los miembros de ASUHOSMIL, en cumplimiento al PAAC, y para que los miembros fueran multiplicadores de la información, Así mismo, se informó que el Hospital los tiene traducidos en lenguaje braille, para los pacientes y/o usuarios en condición de discapacidad, atendiendo el tema de inclusión. En atención a lo anterior, se entregaron 30 ejemplares en físico y se envió al correo electrónico para su difusión.

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO: PL-CLDD-PR-01-FT-14
COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA	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 mensual Asuhosmil Noviembre		REUNIÓN
ÁREA O SERVICIO ORGANIZADOR: Atención al Usuario		Virtual ☐ Presencial ☒
LUGAR O SITIO DE REUNIÓN: Atención al Usuario		HORA INICIO: 10:00 HORA FINAL:
PARTICIPANTES		
NOMBRE	DOC. IDENTIDAD	CARGO
1. AT Katerine Castaño	98992105	Responsable
2. Juan P. Herra	4123663	STIA
3. Sebastián Bello	1941041	Presente
4. Mario Dario Rojas	44662142	Vicepresidente
5. Hilda Ceallos Rivera	92051277	Asesor
6.		
7.		
Nos reunimos para llevar a cabo la reunión mensual de Asociación de Usuarios Asuhosmil, por parte de la asociación de Usuarios asiste el señor Vicepresidente Flavio Rodríguez y el señor Hilda Ceallos, Sr. Hernando Castaño presidente Asuhosmil y por parte de Arus-Hornil Sr. Ingrid Horta AT Katerine Castaño ① Compromisos reunión anterior - Realizar reunión presencial con el Sr. General Carlos Rincón Director Hospital y la asociación la cual se llevó a cabo el 19 de noviembre a las 14 horas.		

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

- Reunión con el Jefe de Seguridad del Hospital, se informa a los miembros asistentes que el Sr. My. Gueheny Jefe de Seguridad salió trasladado, esto pendiente se lleve a cabo el plan de relevo II Semestre 2023 para saber quien quedará a cargo como Oficial, noten a la cual informan que mejor esperan se posesione.

②. Desarrollo de Reunión.

Se realiza capacitación y divulgación en Deberes y derechos en salud tanto de adulto como pediátrico a los miembros de la asociación en cumplimiento al PAAC y para que ellos sean multiplicadores de la información, se les explica que también el Hornil los tiene traducidos en Braille para los pacientes y/o usuarios en condición de discapacidad como hospital amigo de la Inclusión.

Se les entrega 30 ejemplares en físico y se les envía igual a Correo electrónico para su difusión.

Reunión próxima mensual 15 de 14 10:00 horas

2.4 Capacitación a servidores públicos y/o contratistas en temas de participación ciudadana, género e inclusión y rendición de cuentas.

Se realizó el Curso: Tecnología – Oportunidad (Género), dictado por la Doctora Claudia Izquierdo, y Conversatorios liderados por la Doctora Paola Carranza, en el tema: Cómo prevenir e identificar la violencia contra las mujeres, y en referencia a los derechos de las mujeres, la Abogada Especialista Julieth Mayerli Abril, de la Fundación CREE, compartió con los asistentes sus expectativas. En esta actividad, participaron un total de 78 personas, en atención a lo informado por el Área de Bienestar y Capacitación, así:

MARIA CRISTINA WILCHES CARRASQUILLA
para mí ▾

jue, 7 dic, 16:02 (hace 4 días) ☆ ↶ ⋮

----- Forwarded message -----

De: ANGELA ANDREA SALAZAR RAIGOSO <asalazar@homil.gov.co>
Date: jue, 7 dic 2023 a las 13:36
Subject:
To: MARIA CRISTINA WILCHES CARRASQUILLA <mwilches@homil.gov.co>

Buenos días:

Reciba un cordial saludo, la siguiente es la información y los respectivos soportes (listas de participación de los Funcionarios) respecto a las siguientes Capacitaciones:

1. TECNOLOGIA - OPORTUNIDADES

Perfil del Conferencista : Claudia Izquierdo es Arquitecta de Soluciones en AWS para el Sector Público y ha ayudado a múltiples entidades de gobierno y organizaciones no gubernamentales en Latinoamérica a cumplir con sus misiones y objetivos de negocio. Le apasionan los temas de cloud, networking, seguridad y ciberseguridad además también es co-fundadora de la comunidad AWS User Group Women Colombia y presidenta de Women at Amazon Colombia.

Así mismo se realizaron conversatorios liderados por la Doctora Paola Carranza sobre : Cómo prevenir e identificar las violencias en las mujeres . Y en referencia a los derechos de las mujeres la Abogada Julieth Mayerly Abril de la Fundación CREE compartió con los funcionarios sus expectativas

A estas capacitaciones asistieron un total de 78 funcionarios.

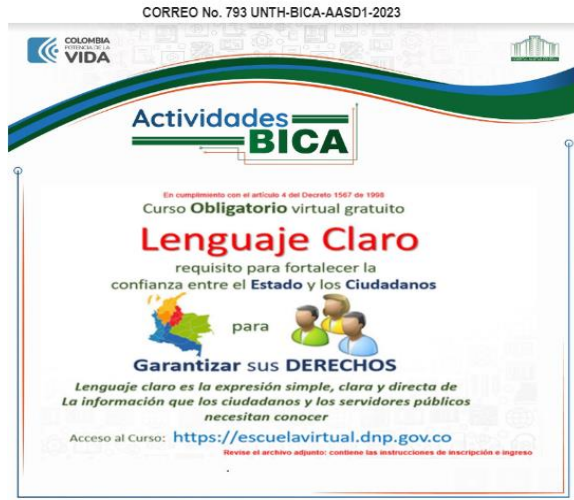
Se adjunta Listado de participantes.



AASD
ANGELA ANDREA SALAZAR
RAIGOSO
asalazar@homil.gov.co
Teléfono: (601) 348-6868 Ext. 3103

3.1 Realizar curso de lenguaje claro a colaboradores del HOMIL que participan en jornadas de inducción.

El Área de Bienestar y Capacitación, realizó el Curso Lenguaje Claro, el cual fue obligatorio, virtual y gratuito, para todas las personas vinculadas a través de las diferentes modalidades (planta, prestación de servicios), quienes realizaron el Curso creado por el Departamento Nacional de Planeación – DNP, a través de la Estrategia de Lenguaje Claro, el cual busca facilitar el acceso efectivo de la población, tanto a la información pública, como a los trámites y servicios prestados por las Entidades Públicas, promoviendo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia.



Este curso se encontraba habilitado en la intranet, hasta el 22 de noviembre para su realización y certificación, donde **609** personas de la Entidad, realizaron dicho Curso, de acuerdo al reporte presentado por el Área de Bienestar y Capacitación, así:

495 con Soporte Digital en Formato Google
114 en Formato Físico

3.2 Implementar acciones de participación en lenguaje claro a 115 usuarios.

En cumplimiento a la Circular N° 100-010-2021 del 23 de agosto de 2021 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP que contiene las Directrices en materia de Lenguaje Claro y conforme a la Ley 1712 de 2014, de Transparencia y Acceso a la Información Pública, a la Ley 2052 de 2020 artículo 28 - Lenguaje Claro, a la Resolución 1519 de 2020 Anexo 2 emitida por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC, a la Guía de Lenguaje Claro del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano emitida por el Departamento Nacional de Planeación – DNP, a lo establecido en la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y acogiendo lo contemplado en el Formulario Único Reportes Avance de la Gestión - FURAG emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP, el Hospital Militar Central adoptó la normatividad vigente, acogiendo los lineamientos del DNP para la realización de ejercicios de laboratorio de simplicidad con el propósito de traducir los documentos a un lenguaje de fácil uso y comprensión, más claro y sencillo.

Con la participación de usuarios y servidores públicos de la Institución, se realizó la identificación, priorización y análisis de los contenidos de los documentos de mayor consulta por parte de los usuarios del HOMIL, generados en respuestas de peticiones, quejas, reclamos (PQRS), historias clínicas, piezas informativas y videos institucionales (contenidos de publicaciones y piezas informativas con temas de: Trámites y servicios, Campañas, Rendición de Cuentas y espacios de Participación Ciudadana), para reconocer si son o no de fácil entendimiento.

La Oficina Asesora Jurídica, y las Áreas de: Atención al Usuario, Comunicaciones y Bioestadística e Historias Clínicas del Hospital, como mecanismo de medición, aplicaron encuestas a los usuarios para conocer la percepción en cuanto a la claridad de la información y contenidos de los documentos generados, lo anterior permitió identificar la aplicación dentro de la tipificación de Lenguaje Claro o fácil entendimiento.

A continuación, se relacionan los datos de las Encuestas en Microsoft Forms como referencia de la herramienta planteada para levantar la información:



Atención al Usuario:

Establece la claridad y aplicación de Lenguaje Claro en los escenarios dispuestos para el contacto con el usuario, una vez se tiene la respuesta a la PQRSDF ésta se adjunta por correo electrónico al petitionario y a su vez se envía el link de la encuesta para que pueda ser avalada y determinar su validez de fondo como de forma.

- Meta trazada 2023: 30 Encuestas
- Meta alcanzada 2023: 387 Encuestas

Hospital Militar Central

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

Página 35 de 55

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

Bioestadística e Historias Clínicas:

Hace referencia a la cantidad de usuarios que respondieron la encuesta de percepción del trámite de copia de historia clínica a través de medios digitales en el año 2023

- Meta trazada 2023: 30 Encuestas
- Meta alcanzada 2023: 351 Encuestas

Comunicaciones y Relaciones Públicas:

Aquí se determina el alcance de cada uno de los productos que plantean información directa con la población objetivo, delimitando la realidad y la usabilidad de la información dentro de contextos digitales.

- Meta trazada 2023: 30 Encuestas
- Meta alcanzada 2023: 76 Encuestas

Oficina Asesora Jurídica:

Con la implementación por parte del Hospital Militar Central de la Encuesta sobre Lenguaje Claro, durante el año 2023 y con corte al 24 de noviembre de 2023, la Oficina Asesora Jurídica emitió 262 respuestas a Derechos de Petición, las cuales, en su mayoría, han sido comunicadas a través de correo electrónico. La invitación a contestar la encuesta fue creada por parte del Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Entidad, donde se utilizó una pieza comunicativa llamativa con el fin también de captar la atención del destinatario de la encuesta. Como resultado de lo anterior, se recibieron cinco (05) respuestas a la encuesta de lenguaje claro.

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 del mes de octubre, y el Área de Consulta Externa los de noviembre y diciembre, en atención a los movimientos efectuados de cambio de Área a principios del mes de noviembre, concernientes 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 (02) aspectos para cada una de las dos campañas existentes, como lo son, voz y correo, bajo el siguiente detalle:

Hospital Militar Central

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

Página 36 de 55

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

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 cuarto trimestre, se muestran a continuación:

Resultados Encuesta Octubre

Preguntas:

- **COLA VOZ**

Según la experiencia tenida con el agente ¿el agente mostró amabilidad y disposición para atender su solicitud?

Respuesta	Total	%
No	0	0%
Si	24	100%
Total	24	100%

Según la experiencia en el servicio ¿le dimos solución a su necesidad?

Respuesta	Total	%
No	0	0%
Si	24	100%
Total	24	100%

Según la experiencia por el canal de atención elegido ¿cómo calificaría nuestro canal telefónico para atender sus solicitudes?

Bueno	Malo	Regular	Total
21	1	2	24
88%	4%	8%	100%

Hospital Militar Central

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

Según la experiencia con la Entidad ¿cómo calificaría los servicios ofrecidos por el Hospital Militar Central?

Bueno	Malo	Regular	Total
23	0	1	24
96%	0%	4%	100%

• **COLA CORREO**

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

Buena	14	54%
Mala	5	19%
Regular	7	27%
Total	26	100%

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

No	5	19%
Si	21	81%
Total	26	100%

ACCIONES DE MEJORA

1. Se realizó la solicitud al proveedor de MITROL para la integración de la Encuesta a través de la cola voz, lo cual está previsto salir a producción en el mes de diciembre de 2023, ya que depende de los cambios requeridos en el IVR (menú telefónico) y la autogestión de la herramienta.
2. Debido a la baja participación en el diligenciamiento para el mes de octubre, es necesario reforzar la invitación a los usuarios/pacientes para contestar la Encuesta, a través de un mensaje de espera y un guion que el agente utilizará al final de la llamada, que incentive a dar respuestas en el IVR actual, ya que el reportado el mes pasado está incluido en el IVR que fue modificado y que saldrá en producción en el mes de diciembre.

Hospital Militar Central

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

Página 38 de 55

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

Resultados Encuesta Noviembre

Preguntas:

- **COLA VOZ**

Según la experiencia tenida con el agente ¿el agente mostró amabilidad y disposición para atender su solicitud?

Respuesta	Total	%
SI	48	96%
NO	2	4%
Total	50	100%

Según la experiencia en el servicio ¿le dimos solución a su necesidad?

Respuesta	Total	%
SI	48	96%
NO	2	4%
Total	50	100%

Según la experiencia por el canal de atención elegido ¿cómo calificaría nuestro canal telefónico para atender sus solicitudes?

Bueno	Malo	Regular	Total
34	3	13	50
68%	6%	26%	100%

Según la experiencia con la Entidad ¿cómo calificaría los servicios ofrecidos por el Hospital Militar Central?

Bueno	Malo	Regular	Total
41	0	9	50
82%	0%	18%	100%

Hospital Militar Central

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

Página 39 de 55

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

- **COLA CORREO**

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

Bueno	40	37%
Malo	41	38%
Regular	27	25%
Total	108	100%

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

No	47	44%
Si	61	56%
Total	108	100%

ACCIONES DE MEJORA

1. En cuanto a los cambios internos, respecto a informar a los usuarios la necesidad de evaluarnos al finalizar la gestión por parte del agente, se tuvo una buena recepción por parte de los usuarios/pacientes, y el comportamiento de muestras tomadas permiten evidenciar un incremento en respuestas, comparado con el mes de octubre de 2023, en este caso para el mes de diciembre y con la implementación del nuevo IVR se estima contar con unos resultados más apropiados frente a la operación actual.
2. Para el mes de diciembre, como acción de mejora es contar con más oportunidad en la respuesta de correos electrónicos debido a la baja en cola voz, lo que permitirá que la calificación negativa en correos no sea tan relevante en las respuestas.

Resultados Encuesta Diciembre

Preguntas:

- **COLA VOZ**

Según la experiencia tenida con el agente ¿el agente mostró amabilidad y disposición para atender su solicitud?

Respuesta	Total	%
SI	37	93%
NO	3	7%
Total	40	100%

Según la experiencia en el servicio ¿le dimos solución a su necesidad?

Respuesta	Total	%
SI	39	98%
NO	1	2%
Total	40	100%

Según la experiencia por el canal de atención elegido ¿cómo calificaría nuestro canal telefónico para atender sus solicitudes?

Bueno	Malo	Regular	Total
32	1	7	40
80%	2%	18%	100%

Según la experiencia con la Entidad ¿cómo calificaría los servicios ofrecidos por el Hospital Militar Central?

Bueno	Malo	Regular	Total
36	3	1	40
90%	7%	3%	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?

Bueno	48	63%
Malo	21	28%
Regular	7	9%
Total	76	100%

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

No	22	29%
Si	54	71%
Total	76	100%

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 durante el cuarto 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 y en el Área de ATUS del HOMIL, los días 26 de octubre, 24 de noviembre y 15 de diciembre del 2023.

4.1 Divulgar piezas gráficas informativas con canales de atención.

El Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas, realizó campañas informativas para los usuarios, mediante las distintas redes sociales de la Entidad. Como resultado de la actividad se obtienen las distintas publicaciones en las redes sociales que se realizaron durante el cuarto trimestre, así:

Red Social: Facebook

Link Somos Homil



https://www.facebook.com/photo?fbid=701530128668064&set=a.628076446013433&locale=es_LA

Página Web: Hospital Militar Central



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

Hospital Militar Central

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

Página 43 de 55

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

prestación de los servicios de salud. 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 cuarto 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 Octubre 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%	97,87	97,42	97,35	98,00	100,00	100,00	100,00	100,00	98,83	60,00	58,35	98,21		
		Atención Enfermería	15%	95,06	98,59	100,00	100,00	100,00	NA	99,50	100,00	99,02					
		Infraestructura	10%	96,80	97,89	95,45	83,00	100,00	100,00	99,00	100,00	96,52					
		Alimentación	5%	NA	98,59	NA	NA	NA	NA	95,00	100,00	97,86					
		Asignación citas	10%	91,28	NA	92,05	NA	NA	NA	NA	NA	91,67					
		Atención Global	40%	98,84	98,59	100,00	99,50	100,00	100,00	100,00	100,00	99,62					
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	99,00	100,00	99,00	99,50	100,00	100,00	100,00	100,00	99,69	40,00	39,86			
		Recomendaría	50%	99,00	100,00	100,00	98,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,63					
					677,85	691,08	683,85	578,00	600,00	500,00	693,50	700,00					
	% por servicio				97	99	98	96	100	100	99	100					

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Octubre de 2023

Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción Noviembre 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	99,53	98,86	98,17	100,00	100,00	98,25	100,00	99,11	60,00	58,24	98,18		
		Atención Enfermería	15%	97,38	98,94	100,00	100,00	100,00	NA	100,00	100,00	99,47					
		Infraestructura	10%	94,19	98,59	98,86	95,00	100,00	100,00	95,00	100,00	97,71					
		Alimentación	5%	NA	98,59	NA	NA	NA	NA	97,00	100,00	98,53					
		Asignación citas	10%	85,47	NA	89,77	NA	NA	NA	NA	NA	87,62					
		Atención Global	40%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00					
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100,00	100,00	100,00	98,50	100,00	100,00	100,00	100,00	99,81	40,00	39,94			
		Recomendaría	50%	100,00	100,00	100,00	99,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,88					
					675,10	695,65	687,49	590,67	600,00	500,00	690,25	700,00					
	% por servicio				96,44	99,38	98,21	98,45	100,00	100	98,61	100,00					

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Noviembre de 2023

Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción Diciembre 2023

Servicios Encuestados															
Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Crugía programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total	Peso Ponderado	Resultado Subdominio	Resultado Dominio
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	98,45	99,77	99,62	98,33	100,00	100,00	100,00	100,00	99,52	60,00	59,09	98,90
		Atención Enfermería	15%	97,09	99,65	100,00	100,00	100,00	NA	99,50	98,00	99,18			
		Infraestructura	10%	95,64	99,30	97,16	94,50	100,00	100,00	97,00	100,00	97,95			
		Alimentación	5%	NA	100,00	NA	NA	NA	NA	98,00	100,00	99,33			
		Asignación citas	10%	90,12	NA	100,00	NA	NA	NA	NA	NA	95,06			
		Atención Global	40%	99,42	100,00	100,00	99,50	100,00	100,00	100,00	100,00	99,87			
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	99,00	100,00	99,00	99,50	100,00	100,00	99,00	100,00	99,56	40,00	39,81	
		Recomendaría	50%	98,00	99,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,00	100,00	99,50			
					677,72	697,72	695,78	591,83	600,00	500,00	692,50	698,00			
% por servicio				96,82	99,67	99,40	98,64	100,00	100	98,93	99,71				

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Diciembre de 2023

Hospital Militar Central

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

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 octubre, noviembre y diciembre, 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	25	19	41	2		119	12	13		4	196	84	6		521
Consulta											39		2		41
Felicitación / Agradecimiento						7					1				8
Queja	4		1			12		5	1		2				25
Reclamo	15	17	3		1	138	1	22	1		5				203
Denuncia															
Total General	44	36	45	2	1	276	13	40	2	4	243	84	8		798

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Octubre 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	22	25	38	2		109	13	12	8	1	27	15	1		273
Consulta	3	6						3	1						11
Felicitación / Agradecimiento	10					7		3			2				22
Queja	7	2	1			7		3			3				23
Reclamo	16	13	3			124		10	3		9	3		2	183
Denuncia															
Total General	58	46	42	2	0	247	13	31	12	1	41	18	1	2	514

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Noviembre 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	30	32	40	6		95	5	10	5		9	3			235
Consulta		3		1		1					2				7
Felicitación / Agradecimiento	1					4	1	7							13
Queja	7	1				2		7			1	1			19
Reclamo	10	29	1			87		6	7		8	1		1	150
Denuncia															
Total General	48	65	41	7	0	189	6	30	12	0	20	5	0	1	424

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Diciembre 2023

Hospital Militar Central

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

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*".

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>.

Así mismo, y teniendo en cuenta el informe de revisión de la página web de la Entidad, presentado por la Oficina de Control Interno, respecto a la información desactualizada en el Directorio de Funcionarios, de personas que no tenían la condición de funcionarios, en el link <https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=10392>, mediante Oficio I-000003-202325657-HMC Id: 285030 de fecha 17 de octubre del año en curso, se solicitó a la Unidad de Talento Humano, hacer las gestiones pertinentes para la actualización del Directorio del HOMIL, así:



Bogotá, D.C.

Doctora
Maria Andrea Grillo Roa
Jefe Unidad de Seguridad y Defensa
Unidad de Talento Humano
Hospital Militar Central

Asunto: Actualización Directorio Funcionarios HOMIL

En atención al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y Resolución 1519 de 2020, atentamente me permito solicitar la actualización de los datos enviados en archivo anexo, y que corresponde a información de funcionarios del Hospital Militar Central, publicada en la página web - Directorio de la Entidad, en el link:
<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=10392>

Por lo anteriormente expuesto, es importante tener en cuenta que los datos solicitados son:

- Nombres y Apellidos
- Cargo
- Dependencia
- Correo Electrónico Dependencia
- Extensión

Cordialmente,


Juan Pablo Forero
Jefe de Oficina Asesora del Sector Defensa
Oficina Asesora de Planeación

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 **192** personas del Hospital Militar Central, a través de exposición presencial, proyección de video, firma de compromiso, entrega de separador, envío a los correos registrados de presentación, códigos de integridad y ética y video institucional de valores. Se realizó en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación, teniendo en cuenta que los valores institucionales hacen parte de la Plataforma Estratégica, la divulgación incluye direccionamiento estratégico 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.

Hospital Militar Central

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

Página 49 de 55

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

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

FECHA	ÁREA	GRUPO	PARTICIPANTES
02 Octubre 2023	Escuela de Auxiliares de Enfermería	Inducción Personal En Formación- Camilleros	9
02 Octubre 2023	Servidores	Plataforma Ética-Estratégica	12
02 Octubre 2023	Subdirección de Docencia e Investigación Científica	Inducción Personal en Formación	92
30 Octubre 2023	Subdirección de Docencia e Investigación Científica	Inducción Personal En Formación- Auxiliares De Enfermería	27
01 Noviembre 2023	Subdirección de Docencia e Investigación Científica	Inducción Personal en Formación	44
12 Diciembre 2023	Servidores	Plataforma Ética-Estratégica	8
TOTAL			192

Registro Fotográfico *1



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

El Código y la Política de Integridad son una guía de comportamiento y conducta que incluye valores, principios, lineamientos éticos, manejo de conflicto de interés y diálogo con la ciudadanía, en busca de garantizar el desempeño institucional responsable y el comportamiento probo de los Servidores Públicos, Contratistas, Militares en Comisión y Personal en formación del Hospital Militar Central, para mejorar la confianza y percepción por parte de los usuarios y grupos de interés.

La Política plantea las actividades de desarrollo alineada con Direccionamiento Estratégico 2023 - 2026.

Como política general, aplica en el Hospital Militar Central a todo el personal bajo cualquier modalidad de vinculación, y es transversal a todos los procesos de la Entidad, desde la determinación de las necesidades y expectativas de los usuarios y grupos de interés, hasta la satisfacción de las partes.

A continuación, se describen los principales conceptos que hacen parte de la Política de Integridad del HOMIL:

Principios – Valores

Resolución N° 006 de 2020: "Por medio de la cual se renueva el CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL, y se dictan otras disposiciones".

Principios Institucionales

- El interés general, prevalece sobre el interés particular.
- El cuidado de la vida en todas sus formas es un imperativo
- Servir a los usuarios y sus familias con equidad y dignidad humana

Lineamientos Éticos

Resolución N° 1458 de 2018: "Código de Integridad. De Primera Mano Nuestros Valores".

Valores del Servicio Público

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Valores Institucionales

Pertenencia institucional: Tengo amor, agradecimiento y demuestro cuidado hacia la institución, la que siento parte de mi vida, de mi interior, es importante para mí, busco que sea mejor cada día, permanezca y trascienda.

Excelencia: Hago de mi trabajo lo que me apasiona, de manera óptima, sobresaliente, con el impulso para ser mejor cada día, como reto conmigo mismo para crecer, y a la vez para aportar a los logros institucionales.

Elementos del Marco de Integridad

- Códigos Deontológicos o Éticos para el ejercicio de las Profesiones
- Militares en Comisión:
 - Código de Ética Institucional del Ejército Nacional
 - Plan DÉDALO "Integridad Institucional" Fuerza Área Colombiana
 - Código de Ética Armada de Colombia
- Deberes del Servidor Público
- Evaluación de Riesgos de Integridad- MIPDG
- Curso virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción
- Sistema de Dilemas Éticos
- Atención de revisiones por parte de entidades regulatorias Fiscalía, Contraloría y Procuraduría
- Sistema Gestión de Conflicto de Intereses
- Cumplimiento de requerimientos de Normas de Transparencia
- Índice de Desempeño Institucional – Encuesta Desempeño
- Encuestas de Ética e Integridad

Declaración de la Política

El Hospital Militar Central enmarca la gestión institucional de la integridad, en el comportamiento coherente de los principios y valores de los Servidores Públicos, Contratistas, Militares en comisión y Personal en formación, con

Hospital Militar Central

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

Página 52 de 55

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

los principios y valores institucionales, la gestión adecuada de situaciones de posibles conflictos de interés y la apertura del diálogo con la ciudadanía.

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 septiembre de 2023 sobre uno del 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 tercer trimestre, así:

Registro en el Formulario de Vinculación

En el periodo fueron creados y actualizados 316 usuarios en el aplicativo Formulario SARLAFT del Hospital, a continuación se presenta el cuadro discriminado por tipo de documento:

Tipo de Documento	# Personas
	#3er Trimestre
Cédula de ciudadanía	293
Cédula de extranjería	3
Pasaporte	1
NIT	15
Tarjeta de identidad	4
TOTAL	316

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 2487 consultas equivalente a 1033 personas, efectuadas en el periodo.

Consulta en Listas Restrictivas				
Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	Total
# Consultas	164	155	2168	2487
Personas Naturales	67	75	891	1033
Personas Jurídicas	2	0	0	2

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 tercer trimestre de la vigencia 2023 se realizaron 23 debidas diligencias ampliadas, de las cuales ninguna se encuentra relacionadas con riesgos de LAFT.

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

Durante los meses de noviembre y diciembre de 2023 se realizó capacitación virtual Sarlaft a 1662 colaboradores del Hospital Militar Central, en los siguientes temas:

Segunda Capacitación SARLAFT 2023

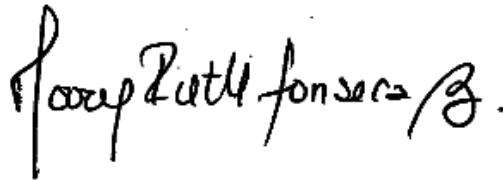
TEMAS

1. SARLAFT en el HOMIL
2. Conocimiento del Cliente y Debida Diligencia
3. Reportes
4. Corrupción – Opacidad – Fraude y Soborno
5. Peticiones – Quejas – Reclamos y Denuncias riesgos COFS
6. Protección del Denunciante
7. Etapas del Riesgo
8. Matriz de riesgos de LAFT HOMIL
9. Control de Aprendizaje

Hospital Militar Central

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

La metodología de esta capacitación fue mediante una presentación virtual en power point, y su evaluación respectiva, a la cual las personas que no pasaban el puntaje mínimo de 80, tenían la retroalimentación correspondiente, realizando una segunda evaluación.



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