



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

# **INFORME I TRIMESTRE- PAAC 2024**

## **INFORME I TRIMESTRE 2024**

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC 2024**

**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 56

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

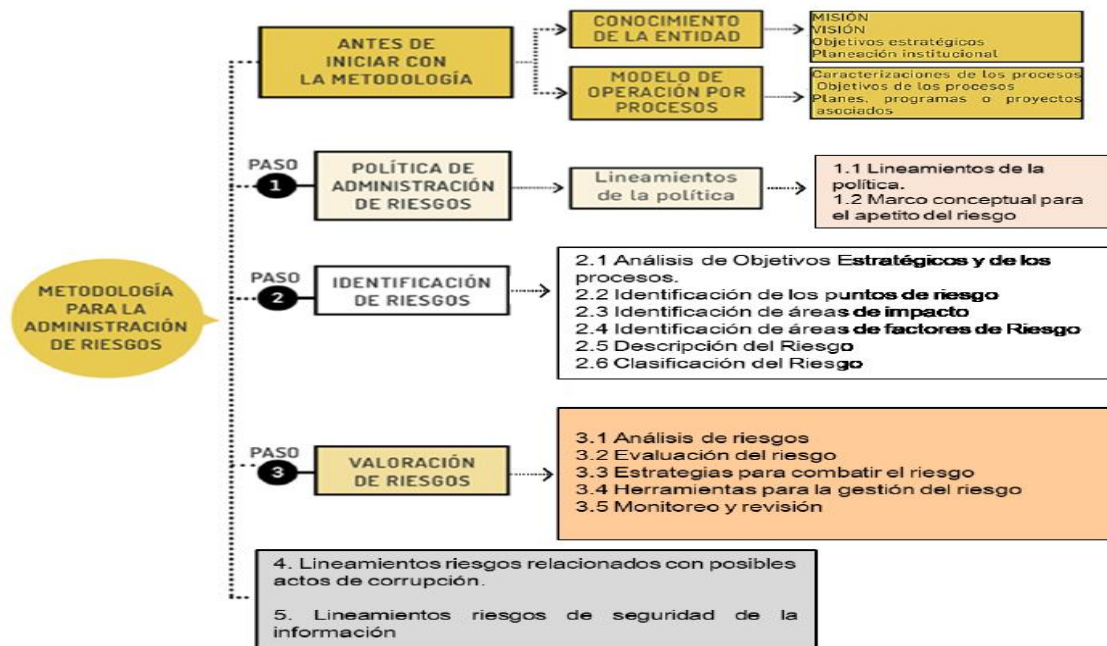
## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                | <b>Pág.</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 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                   | 23          |
| Componente 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano                 | 34          |
| Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información       | 48          |
| Componente 6. Iniciativas Adicionales                                          | 53          |

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

### 2.1 Aprobar el Mapa de Riesgos Institucional y de Corrupción HOMIL (30/01)

La Política de Operación para la Administración del Riesgo V.5, fue aprobada el 30 de noviembre de 2023 por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, la cual 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 del Hospital Militar Central, con el fin que no haya afectación en el cumplimiento de los objetivos institucionales enmarcados en el Plan Estratégico de la Entidad 2023 – 2026.



Con la aplicación de la Política se obtiene el Mapa de Riesgos Institucional, el cual fue aprobado mediante Acta del 20 de enero del año en curso por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Esta herramienta transversal liderada por la Oficina Asesora de Planeación, permite identificar los factores de riesgo que se puedan presentar en la Entidad, así como la probabilidad de ocurrencia y el impacto que traería a la misma, es decir, el daño que podría causar la materialización de alguno de ellos. Por cada uno de los riesgos identificados, se establecieron controles, los cuales ayudarán a mitigar la materialización y a reducir el posible impacto en las diferentes Oficinas, Áreas y/o Servicios del HOMIL.

#### Hospital Militar Central

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

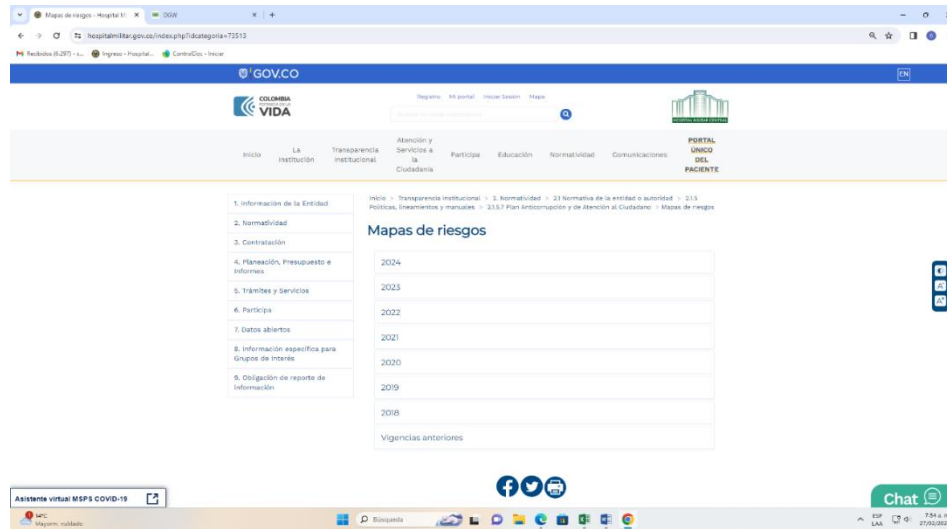
Página 4 de 56

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

### 3.1 Publicar el Mapa de Riesgos Institucional y de Corrupción en la página web Sección Transparencia y en la Intranet de la Entidad. (30/01)

El Mapa de Riesgos de la Entidad se encuentra publicado en la página web Institucional en la siguiente URL:

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=73204>

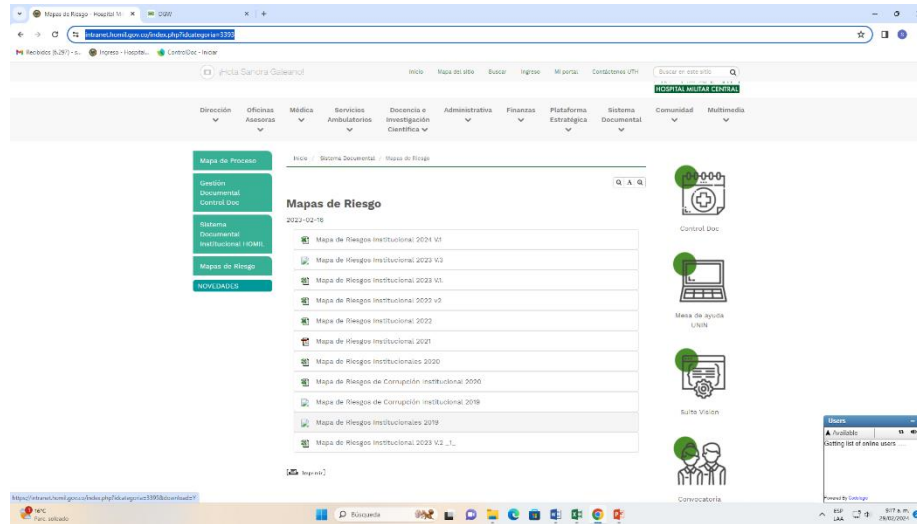


#### Formato Mapa de Riesgos

| Identificación del riesgo |                                        |                                        |                                       | Análisis del riesgo institucional                                                                                      |                          |                                                   |                                               | Evaluación del riesgo - Valoración de los controles |                     |                    |                | Acción del riesgo - Nivel del riesgo           |                  |        |                  |
|---------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|--------------------|----------------|------------------------------------------------|------------------|--------|------------------|
| Código                    | Proceso                                | Subproceso                             | Actividad                             | Definición del riesgo de Corrupción (según el artículo 173)                                                            | Clasificación del riesgo | Actores de la información (según el artículo 173) | Factores que con la información institucional | Probabilidad del riesgo                             | Gravedad del riesgo | Impacto del riesgo | Zona de riesgo | Descripción del riesgo (según el artículo 173) | Nivel del riesgo | Acción | Nivel del riesgo |
| 001                       | Proceso de gestión de recursos humanos | Subproceso de selección de personal    | Actividad de selección de personal    | Riesgo de corrupción en la selección de personal, debido a la falta de transparencia en el proceso de selección.       | Alto                     | Actores de la información                         | Factores que con la información institucional | Alta                                                | Grave               | Impacto del riesgo | Zona de riesgo | Descripción del riesgo (según el artículo 173) | Nivel del riesgo | Acción | Nivel del riesgo |
| 002                       | Proceso de gestión de recursos humanos | Subproceso de contratación de personal | Actividad de contratación de personal | Riesgo de corrupción en la contratación de personal, debido a la falta de transparencia en el proceso de contratación. | Alto                     | Actores de la información                         | Factores que con la información institucional | Alta                                                | Grave               | Impacto del riesgo | Zona de riesgo | Descripción del riesgo (según el artículo 173) | Nivel del riesgo | Acción | Nivel del riesgo |

Mapa de Riesgos por Proceso. CODIGO PL-OAPL-PR-05-FT-02. Versión 08

Así mismo, se encuentra publicado en la Intranet del Hospital con el link: <https://intranet.homil.gov.co/index.php?idcategoria=3393>, así:



También se realizó difusión a todo el personal, mediante el correo interno Institucional (. homil), para que conozcan los riesgos identificados y el impacto que tendría la materialización de alguno de ellos, así:



#### **4.1 Monitorear los Riesgos vigentes por Procesos (Gestión y Corrupción) en la Plataforma SUITE VISION y realizar el respectivo Informe. Gestión: dic/23 (04/01) Corrupción: dic/23 (04/01) ene/24 (05/02) feb/24 (05/03) y mar/24 (03/04)**

La Oficina Asesora de Planeación realizó el monitoreo al seguimiento de los riesgos por procesos durante el primer trimestre del 2024, y como resultado de la actividad se presentó la materialización de cinco (05) riesgos institucionales, así:

- Gestión Apoyo Asistencial y Farmacéutico (01)
- Atención Ambulatoria (02)
- Atención Hospitalaria (01)
- Tecnologías de la Información (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 I Trimestre 2024 (Enero – Marzo 2024)*"

#### **\* Informes de Monitoreo (Gestión y Corrupción) realizados y cargados en la Plataforma SUITE VISION. dic/23 (09/01)**

La Oficina Asesora de Planeación realizó el informe de monitoreo a los riesgos durante el 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.

## **5.1 Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos del Hospital Militar Central. Gestión: oct-dic/23 (22/02) Corrupción: sep-dic/23 (10/01)**

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude Interno (Gestión - Corrupción) del HOMIL con corte 31 de diciembre de 2023, teniendo en cuenta las funciones señaladas en la Ley 87 de 1993 y sus decretos reglamentarios, donde se indica que la evaluación y el seguimiento, 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.

De acuerdo con el Mapa de Riesgos Institucional vigencia 2023 publicado en la Intranet del Hospital Militar Central, de los 89 riesgos identificados para la vigencia 2023, 8 riesgos están clasificados en la tipología de fraude interno (Corrupción) y están asociados a 6 procesos de la Entidad, según lo establecido en el Mapa de Procesos adoptado mediante Resolución 588 del 8 de junio de 2018.

El informe de seguimiento al Mapa de Riesgos se puede consultar en el siguiente link:

Gestión

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=91157>

Corrupción

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=90769&download=Y>

## **Componente 2. Racionalización de Trámites**

### **2.1 Realizar campañas de promoción de los trámites y del Portal del Usuario en la página web y redes sociales. (30/03)**

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/hospital.militarcentral/?locale=es\\_LA](https://www.facebook.com/hospital.militarcentral/?locale=es_LA)



## Hospital Militar Central

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

Página 9 de 56

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

## Página Web: Hospital Militar Central



<https://www.hospitalmilitarcentral.gov.co>

### 3.1 Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios de los trámites parcialmente en línea por la página web Institucional. (01-03)

Durante el primer trimestre del año en curso, se diligenciaron mensualmente por parte de los usuarios, 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 por parte de cada una de las Áreas y Servicios, así:

### Resultados de solicitud de Historia Clínica por página web

#### Enero de 2024

Se gestionaron 46 solicitudes de copia de historias clínicas, al realizar el seguimiento de la percepción de los usuarios ante el trámite, se identifica que de las 46 personas que realizaron la solicitud desde el portal WEB, solo un (01) usuario respondió la encuesta de percepción del trámite manifestando estar Muy Satisfecho con el uso del trámite de solicitud copia de Historia Clínica por medio digital, también Fácil Acceso para la realización del trámite, y el Lenguaje usado fue claro y comprensible. De igual forma, el usuario indicó que no presentó ninguna dificultad para hacer uso de la información por medio digital.

#### Hospital Militar Central

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

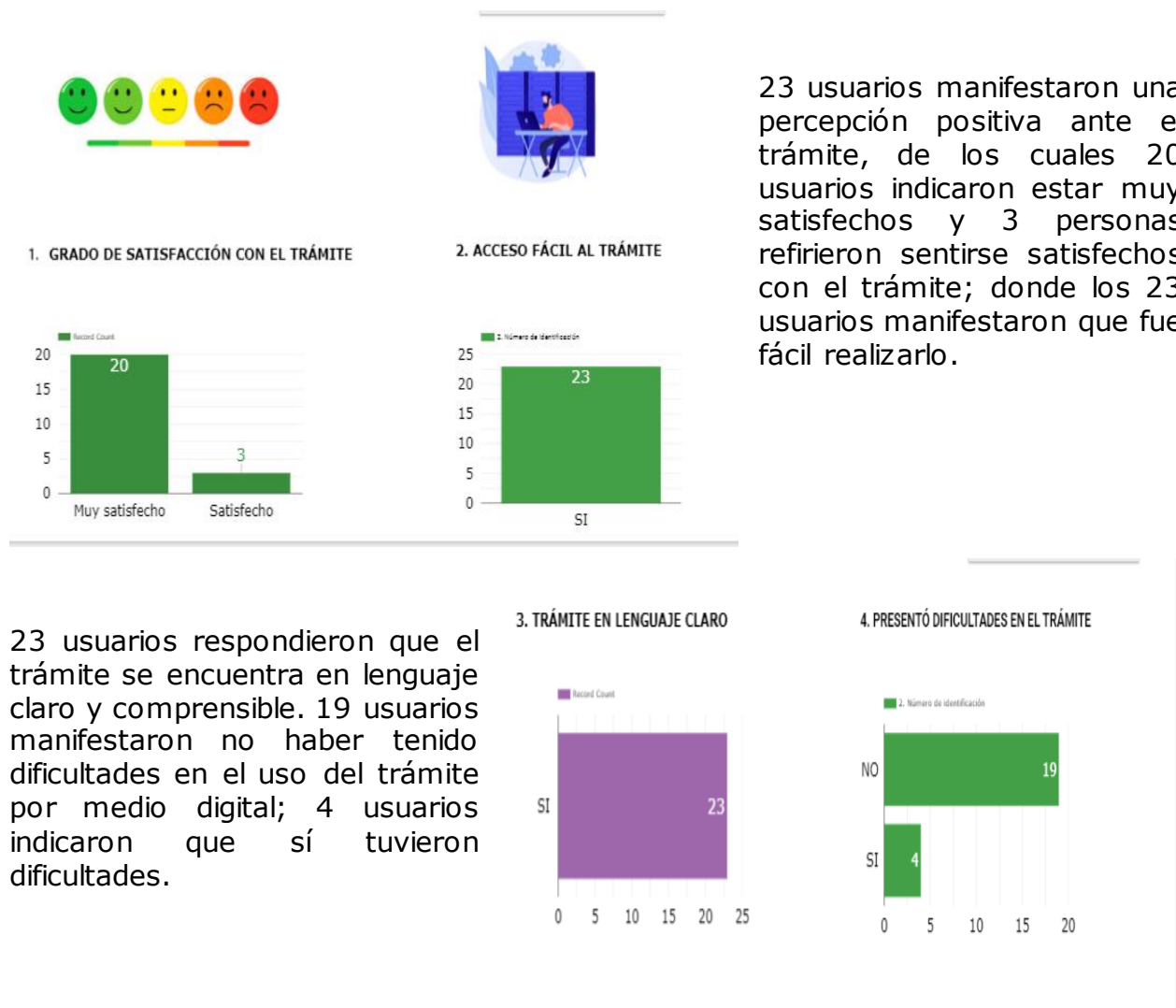
Página 10 de 56

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

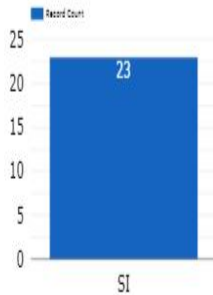
## Febrero de 2024

De los usuarios que efectuaron el trámite de solicitud de copia de historias clínicas a través de medios digitales (página WEB – 82 usuarios y correo electrónico 319 usuarios), se identifica que 23 usuarios respondieron la encuesta de percepción del trámite digital de Entrega de Copia de Historias Clínicas. Cabe anotar que en el mes de enero de 2024 sólo una persona respondió la encuesta en mención. Así entonces, con corte a febrero de 2024, se tendría un total de 24 usuarios que han dado respuesta a la encuesta.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos según las respuestas de los 23 usuarios encuestados en el mes de febrero de 2024:



5. EL CORREO INFORMATIVO ES DE FÁCIL  
COMPREENSIÓN CON PALABRAS CLARAS Y  
SENCILLAS



Los 23 usuarios encuestados indicaron que el correo enviado como respuesta al trámite realizado se encuentra en lenguaje claro y comprensible.

## Marzo de 2024

De los 328 usuarios que efectuaron el trámite a través de medios digitales, se identifica que 43 usuarios respondieron la encuesta de percepción del trámite. Por lo anterior, se tendría un total consolidado de 67 usuarios encuestados en el primer trimestre del año 2024.

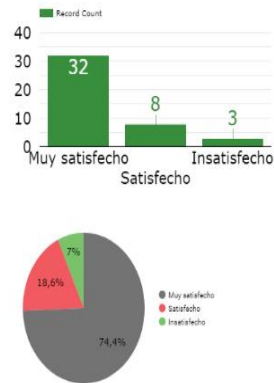
A continuación, se presenta el consolidado de encuestas que han sido diligenciadas por los usuarios con corte a marzo de 2024:

40 usuarios manifestaron tener una percepción positiva del trámite. De estos, 32 usuarios indicaron estar muy satisfechos y 8 personas refirieron sentirse satisfechos con el trámite.

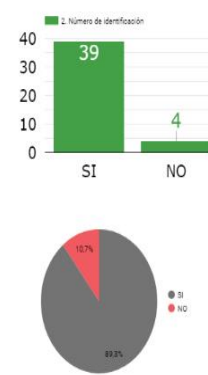
3 de los usuarios manifestaron sentirse insatisfechos con el trámite, que sobre el total de encuestados representó el 7%. 39 usuarios indicaron que el acceso para realizar el trámite a través de medios digitales fue fácil, mientras que 4 personas no lo consideraron así.



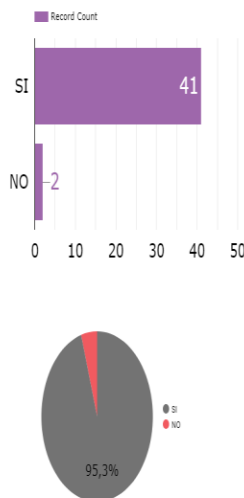
### 1. GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL TRÁMITE



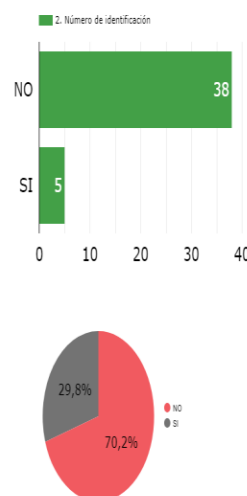
### 2. ACCESO FÁCIL AL TRÁMITE



### 3. TRÁMITE EN LENGUAJE CLARO



### 4. PRESENTÓ DIFICULTADES EN EL TRÁMITE

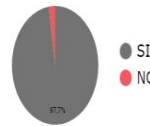
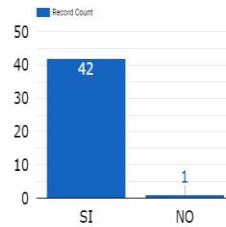


41 usuarios respondieron que el trámite se encuentra en lenguaje claro y comprensible y 2 usuarios no lo consideraron de esta manera.

38 usuarios manifestaron no haber tenido dificultades en el uso del trámite por medio digital y 5 usuarios indicaron que sí tuvieron dificultades; no obstante, no indicaron qué dificultad evidenciaron en la realización del trámite.

**5. EL CORREO INFORMATIVO ES DE FÁCIL  
COMPRESIÓN CON PALABRAS CLARAS Y  
SENCILLAS**

42 usuarios encuestados indicaron que el correo enviado como respuesta al trámite realizado se encuentra en lenguaje claro y comprensible y 1 usuario indicó lo contrario.



**Resultados de Laboratorio Clínico por página web**

**Enero de 2024**

| PREGUNTA                                                                                                             | TOTAL RESPUESTAS |                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite de solicitud copia de Historia Clínica por medio digital? | 28               | Muy satisfecho 21.4%<br>Satisfecho 25%<br>Insatisfecho 17.9%<br>Muy insatisfecho 35,7% |
| 2. ¿El acceso para realizar el trámite por este medio fue fácil?                                                     | 28               | SI: 39.3%<br>NO: 60.7%                                                                 |
| 3. ¿El trámite se encuentra en lenguaje claro y comprensible?                                                        | 28               | SI: 71.4%<br>NO: 28,6%                                                                 |
| 4. ¿Presentó alguna dificultad al hacer uso de la información por medio digital?                                     | 28               | SI: 71.4%<br>NO: 28.6%                                                                 |
| 5. ¿Tiene alguna recomendación sobre el uso del trámite solicitud copia de Historia Clínica por medio digital?       | 28               | A continuación se describen las 28 respuestas dadas por los usuarios.                  |

## Febrero de 2024

| <b>PERIODO:</b> Del 1 al 29 de Febrero de 2024                                                                      |                                                           | Total de encuestas realizadas | <b>9</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------|----------|
| PREGUNTA                                                                                                            | OPCIÓN DE RESPUESTA                                       | TOTAL RESPUESTAS              | %        |
| 1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite de solicitud copia de Historia Clínica por medio digital | Muy satisfecho                                            | 3                             | 33%      |
|                                                                                                                     | Satisfecho                                                | 1                             | 11%      |
|                                                                                                                     | Insatisfecho                                              | 0                             | 0%       |
|                                                                                                                     | Muy Insatisfecho                                          | 5                             | 56%      |
| 2. ¿El acceso para realizar el trámite por este medio fue fácil?                                                    | Si                                                        | 3                             | 33%      |
|                                                                                                                     | No                                                        | 6                             | 67%      |
| 3. ¿El trámite se encuentra en lenguaje claro y comprensible?                                                       | Si                                                        | 6                             | 67%      |
|                                                                                                                     | No                                                        | 3                             | 33%      |
| 4. ¿Presentó alguna dificultad al hacer uso de la información por medio digital?                                    | Si                                                        | 8                             | 89%      |
|                                                                                                                     | No                                                        | 1                             | 11%      |
| 5. ¿Tiene alguna recomendación sobre el uso del trámite solicitud copia de Historia Clínica por medio digital?      | Pregunta abierta con 9 respuestas dadas por los usuarios. |                               |          |

## Marzo de 2024

| <b>PERIODO:</b> Del 1 al 31 de Marzo de 2024                                                                        |                                                                      | Total de encuestas realizadas | <b>5</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------|
| PREGUNTA                                                                                                            | OPCION DE RESPUESTA                                                  | TOTAL RESPUESTAS              | %        |
| 1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite de solicitud copia de Historia Clínica por medio digital | Muy satisfecho                                                       | 2                             | 40%      |
|                                                                                                                     | Satisfecho                                                           | 3                             | 60%      |
|                                                                                                                     | Insatisfecho                                                         | 0                             | 0%       |
|                                                                                                                     | Muy Insatisfecho                                                     | 0                             | 0%       |
| 2. ¿El acceso para realizar el trámite por este medio fue fácil?                                                    | Si                                                                   | 3                             | 60%      |
|                                                                                                                     | No                                                                   | 2                             | 40%      |
| 3. ¿El trámite se encuentra en lenguaje claro y comprensible?                                                       | Si                                                                   | 4                             | 80%      |
|                                                                                                                     | No                                                                   | 1                             | 20%      |
| 4. ¿Presentó alguna dificultad al hacer uso de la información por medio digital?                                    | Si                                                                   | 2                             | 40%      |
|                                                                                                                     | No                                                                   | 3                             | 60%      |
| 5. ¿Tiene alguna recomendación sobre el uso del trámite solicitud copia de Historia Clínica por medio digital?      | A continuación se describen las 9 respuestas dadas por los usuarios. |                               |          |

### Hospital Militar Central

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

Página 15 de 56

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

## Asignación de Citas por página web

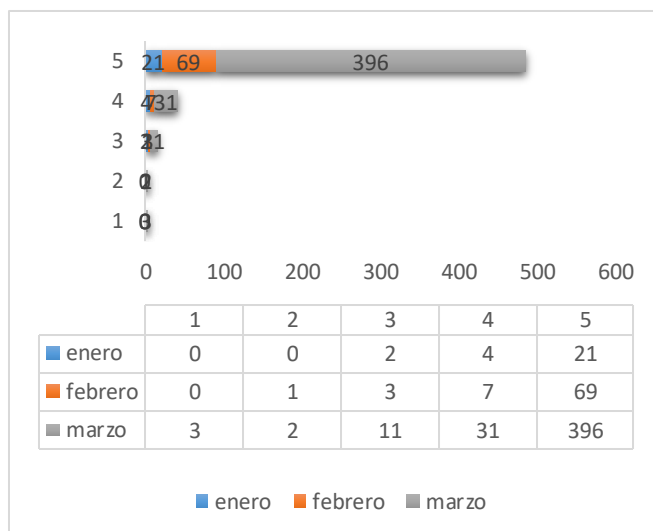
### Enero, Febrero y Marzo de 2024

Para el primer trimestre del presente año se reciben un total de 550 encuestas realizadas por parte de los usuarios que ingresaron al Portal Único de Paciente – Citas Médicas Especializadas para realizar agendamiento de citas, como uno de los canales no presenciales para la asignación de citas que se están optimizando de forma ágil y dinámica para los usuarios que hacen uso de los medios electrónico y/o se encuentran fuera de la ciudad de Bogotá, para el acceso de citas médicas especializadas en el Hospital Militar Central.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos según las respuestas de los usuarios encuestados en el primer trimestre de 2024:

A la pregunta:

¿Cómo le pareció el servicio?, siendo uno (1) el puntaje más bajo y cinco (5) el más alto:



En relación a la tabla anterior se estable que:

1. Se reciben 550 repuestas a través del Portal Único del paciente en la percepción del uso de esta herramienta para la asignación de citas médicas especializadas de manera no presencial.
2. Para el mes de enero los usuarios no tenían conocimiento acerca esta herramienta para la asignación de citas Médicas Especializadas de manera no presencial.
3. Durante el mes de enero, 27 usuarios hicieron uso de este medio de asignación y la percepción que manifestaron es buena, en su gran mayoría los usuarios calificaron la percepción en 4 y 5 como la máxima calificación.
4. Durante el mes de febrero, 80 usuarios hicieron uso de Portal Único del Paciente para la asignación de citas médicas especializadas; para 69 usuarios la percepción fue muy buena con una calificación de 5 puntos, siendo esta la mejor en el uso de este medio como alternativa para la asignación de citas médicas especializadas.

### Hospital Militar Central

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

Página 16 de 56

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

5. Para el mes de marzo se nota un aumento significativo en el uso de esta herramienta para la asignación de citas médicas especializadas con la repuesta de 396 usuarios, donde perciben esta herramienta como muy buena con una calificación de 5 puntos, 31 con 4 punto, 11 con 3 puntos y 5 usuarios califican su percepción entre 1 y 2 puntos siendo esta la calificación más baja.

### **Resultados de Patología por página web**

#### **Enero de 2024**

| PREGUNTA                                                                                           | RESPUESTA 1                                                                  | RESPUESTA 2    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite resultados de patología por página web? | Muy Insatisfecho                                                             | Muy satisfecho |
| 2. ¿El acceso para realizar el trámite por este medio fue fácil?                                   | NO                                                                           | SI             |
| 3. ¿El trámite se encuentra en lenguaje claro y comprensible?                                      | NO                                                                           | SI             |
| 4. ¿Presentó alguna dificultad al hacer uso del trámite por medio de la página web?                | SI                                                                           | NO             |
| 5. ¿Tiene alguna recomendación sobre el uso del trámite por página web?                            | no me deja entrar en el botón de consultar no sé qué pueda ser pero no entra | Felicitarlos   |

#### **Febrero y Marzo de 2024**

No se diligenciaron encuestas durante estos meses, por parte de los usuarios.

### **Resultados de encuestas de Expedición de Carnet Donantes de Sangre**

#### **Enero, Febrero y Marzo de 2024**

No se diligenciaron encuestas durante el primer trimestre, por parte de los usuarios.

#### **4.1 Realizar seguimiento mensual a los resultados de las encuestas de satisfacción a los usuarios, aplicadas a los trámites parcialmente en línea por página web (01-03)**

La Oficina Asesora de Planeación consolidó los informes enviados por las diferentes Área y Servicios que tienen relación directa con los trámites parcialmente en línea, dicha información se remitió a la Unidad de Informática para el análisis correspondiente, así:

---

#### **Hospital Militar Central**

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

Página 17 de 56

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

Resultados Encuestas de Percepción

SANDRA PATRICIA GALEANO CAMACHO [sgaleano@homil.gov.co](mailto:sgaleano@homil.gov.co)

para FABIO

Ingeniero muy buenos días!

Atentamente me permito enviar en archivo adjunto, los resultados de las Encuestas de Percepción de los trámites parcialmente en línea, correspondientes a los meses de enero a marzo del año en curso, así:

1. Asignación de citas médicas por página web
2. Resultados exámenes de laboratorio por página web
3. Resultados de exámenes de patología realizados en las instalaciones del HOMIL.
4. Solicitud y consulta del carnet de donante que lo acredita como donador de órganos y sangre emitido por el HOMIL.
5. Copia de historia clínica por medio digital.

Lo anterior, teniendo en cuenta lo contemplado en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano año 2024, respecto al seguimiento mensual de los resultados de las encuestas de satisfacción a los usuarios, aplicadas a los trámites parcialmente en línea por la página web Institucional.

Lo anterior para el trámite pertinente.

Cordialmente,



SANDRA PATRICIA GALEANO  
CAMACHO  
[sgaleano@homil.gov.co](mailto:sgaleano@homil.gov.co)  
Teléfono: (601) 348-6868 Ext.  
Tv 3C No. 49-02, Bogotá, Colombia  
[www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co)

## CONCLUSIONES FINALES

- Los enfoques de las preguntas de las encuestas están relacionados con el acceso de la página web y uso de los medios electrónicos, mas no con la prestación de los servicios asistenciales.
- Baja satisfacción de los usuarios frente a la accesibilidad del sistema.
- Disponer de un sistema de autenticación biométrica más simplificado para solicitud del trámite de historia clínica, entendiendo que no se envían de forma sencilla por correos electrónicos al no tener mecanismo adecuado para la verificación de la identidad de la persona.
- Fallas tecnológicas para el acceso a la página web.
- Se hace importante que se pueda ubicar de manera visible el vínculo en la página WEB para que los usuarios identifiquen la encuesta de percepción del trámite y puedan contestar las preguntas. Se sugiere ubicar la encuesta cuando el usuario finalice el trámite.
- El ingreso al link enviado a través del correo electrónico puede ser considerado riesgoso para los usuarios, en virtud de su seguridad informática con ocasión de las alertas que se han reportado en redes sociales respecto a no ingresar a links recibidos por correo electrónico.
- La inclusión del link de acceso a la encuesta dentro de los correos electrónicos de respuesta a los usuarios, frente a las solicitudes recibidas a través de medios digitales (página web y correo electrónico) ha permitido que los usuarios participen en el diligenciamiento de la encuesta.
- Dificultad al inicio en el registro del usuario para el ingreso en la plataforma a las citas médicas.

### Hospital Militar Central

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

Página 18 de 56

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

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.

### 5.1 Actualizar mensualmente las solicitudes de forma presencial y virtual de los 10 Trámites del HOMIL, en el aplicativo [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co), en la Sección Racionalización - Gestión Datos de Operación. (01-03)

La Oficina Asesora de Planeación, realizó la actualización en los meses de enero, febrero y marzo de 2024, 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 Hospitalarios, Exámenes de Laboratorio Clínico, Estudios Anatomopatológicos y Donación Voluntaria de Sangre*; en la Suit Visión Empresarial, como se puede observar a continuación:

Fecha de consulta: Fecha inicial: 01/Ene/2024 00:00 Fecha final: 08/Abr/2024 10:38

| Nombre                                                                    | Responsable de digitar         | Enero/2024 | Febrero/2024 | Marzo/2024 |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|--------------|------------|
| <b>Área de Bioestadística</b>                                             |                                |            |              |            |
| 17. Número Total solicitud copia de Historia Clínica                      | Área de Bioestadística         | 712,00     | 1.074,00     | 837,00     |
| 17_A Número de solicitudes copia de Historia Clínica de manera presencial | Área de Bioestadística         | 668,00     | 992,00       | 760,00     |
| 17_B Número de solicitudes copia de Historia Clínica por medio digital..  | Área de Bioestadística         | 44,00      | 82,00        | 77,00      |
| <b>Jefe Unidad Clinico Quirurgica</b>                                     |                                |            |              |            |
| 1. Total Cirugías                                                         | Jefe Unidad Clinico Quirurgica | 1.010,00   | 1.306,00     | 1.036,00   |
| 1_A Cirugías de urgencias realizadas                                      | Jefe Unidad Clinico Quirurgica | 290,00     | 279,00       | 311,00     |
| 1_B Cirugías programadas realizadas                                       | Jefe Unidad Clinico Quirurgica | 720,00     | 1.027,00     | 725,00     |

### Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico

|                                                                           |                                                |           |           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| 10. Número Total de atenciones en Nutrición.                              | Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico | 1.591,00  | 1.673,00  | 1.464,00  |
| 11. Número Total Estudios Medicina Física y Rehabilitación                | Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico | 6.960,00  | 9.523,00  | 186,00    |
| 12. Número de Hemocomponentes Transfundidos                               | Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico | 696,00    | 540,00    | 629,00    |
| 3. Número Total Estudios de Imágenes Diagnósticas                         | Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico | 10.987,00 | 11.257,00 | 11.151,00 |
| 4. Número Total resultados exámenes realizados de Laboratorio Clínico     | Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico | 78.434,00 | 79.556,00 | 78.005,00 |
| 4_A Número de entregas presenciales de resultados laboratorio clínico     | Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico | 5,00      | 3,00      | 4,00      |
| 4_B Número de descargas por página web de resultados laboratorio clínico. | Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico | 21.434,00 | 24.385,00 | 22.620,00 |
| 5. Número total de Certificados de Defunción expedidos                    | Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico | 45,00     | 43,00     | 52,00     |
| 6. Número Total de resultados Estudios Anatomopatológicos                 | Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico | 2.318,00  | 2.854,00  | 766,00    |

| Nombre                                                                                 | Responsable de digitar                         | Enero/2024 | Febrero/2024 | Marzo/2024 |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------|--------------|------------|
| 6.A Número de resultados de estudios Anatomopatológicos entregados de forma presencial | Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico | 393,00     | 280,00       | 276,00     |
| 6.B Número de resultados de estudios Anatomopatológicos consultados por página web     | Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico | 244,00     | 131,00       | 490,00     |
| 7. Número Total de donantes de sangre y alféresis                                      | Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico | 266,00     | 285,00       | 275,00     |
| 8. Número total de estudios en Medicina Nuclear.                                       | Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico | 76,00      | 239,00       | 186,00     |
| 9. Número Total atenciones en Terapia Respiratoria.                                    | Jefe Unidad de Apoyo Diagnostico y Terapeutico | 6.972,00   | 8.218,00     | 7.639,00   |

### Jefe Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación

|                                          |                                                    |          |          |          |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------|----------|----------|
| 18. Número Total admisiones de pacientes | Jefe Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación | 1.300,00 | 1.338,00 | 1.306,00 |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------|----------|----------|----------|

### Jefe Unidad de Farmacia

|                                                                            |                         |           |           |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------|-----------|-----------|
| 19. Número Total de fórmulas médicas dispensadas pacientes hospitalizados_ | Jefe Unidad de Farmacia | 45.179,00 | 61.617,00 | 61.880,00 |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------|-----------|-----------|

## Hospital Militar Central

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

Página 20 de 56

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

### Jefe Unidad de Servicios Ambulatorios

|                                                                            |                                       |           |           |           |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| 13. Número Total Urgencias recibidas                                       | Jefe Unidad de Servicios Ambulatorios | 4.761,00  | 4.783,00  | 5.172,00  |
| 13_A Número de Urgencias recibidas pacientes Triage I                      | Jefe Unidad de Servicios Ambulatorios | 81,00     | 85,00     | 130,00    |
| 13_B Número de Urgencias recibidas pacientes Triage II                     | Jefe Unidad de Servicios Ambulatorios | 1.109,00  | 1.260,00  | 1.295,00  |
| 13_C Número de Urgencias recibidas pacientes Triage III                    | Jefe Unidad de Servicios Ambulatorios | 3.510,00  | 3.361,00  | 3.701,00  |
| 13_D Número de Urgencias recibidas pacientes Triage IV                     | Jefe Unidad de Servicios Ambulatorios | 54,00     | 66,00     | 40,00     |
| 13_E Número de Urgencias recibidas pacientes Triage V                      | Jefe Unidad de Servicios Ambulatorios | 8,00      | 11,00     | 6,00      |
| 14. Número Total Asignación de citas y procedimientos.                     | Jefe Unidad de Servicios Ambulatorios | 25.859,00 | 30.822,00 | 27.791,00 |
| 14_A Número de asignación de citas y procedimientos por Correo Electrónico | Jefe Unidad de Servicios Ambulatorios | 2.304,00  | 1.833,00  | 2.474,00  |
| 14_B Número de asignación de citas y procedimientos por Página Web         | Jefe Unidad de Servicios Ambulatorios | 20,00     | 70,00     | 70,00     |

| Nombre                                                                    | Responsable de digitar                | Enero/2024 | Febrero/2024 | Marzo/2024 |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------|--------------|------------|
| 14_C Número de asignación de citas y procedimientos por Call Center (Voz) | Jefe Unidad de Servicios Ambulatorios | 5.525,00   | 6.615,00     | 5.508,00   |
| 14_D Número de asignación de citas y procedimientos por Presencial        | Jefe Unidad de Servicios Ambulatorios | 18.010,00  | 22.304,00    | 19.739,00  |

### Jefe Unidad Medico Hospitalaria

|                                           |                                 |       |       |       |
|-------------------------------------------|---------------------------------|-------|-------|-------|
| 2. Número Total Certificados nacido vivo. | Jefe Unidad Medico Hospitalaria | 46,00 | 29,00 | 34,00 |
|-------------------------------------------|---------------------------------|-------|-------|-------|

En lo que respecta al cargue de estos datos en la sección Racionalización – Gestión de Datos de Operación, del aplicativo [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co), es importante enunciar que el cargue correspondiente al mes de enero se realizó con éxito, pero en lo relacionado con el mes de febrero y marzo no ha sido posible, teniendo en cuenta que la página se encuentra en mantenimiento, como se evidencia a continuación:

## Resuelta la Incidencia/Petición REQ 2024-022259

Externo

Recibidos

3 abr 2024,  
17:04 (hace  
2 días)

**Mesa de Servicio Función Pública** <[soportetecnico@funcionpublica.gov.co](mailto:soportetecnico@funcionpublica.gov.co)>

Cordial Saludo Estimado Usuario, se ha resuelto la incidencia/petición: **REQ 2024-022259**

### Solución:

Reciba un cordial saludo por parte de Función Pública.

De acuerdo a su comunicación mediante la cual nos indica la imposibilidad de ingreso al sistema SUIT, le informamos que, debido a un mantenimiento programado el sistema SUIT no está disponible.

Por lo anterior, le ofrecemos disculpas por los inconvenientes que haya podido generar y lo invitamos a realizar de nuevo el procedimiento en los próximos días.

Para cualquier inquietud adicional, podrá comunicarse con la Oficina de Relación Estado Ciudadanías en la ciudad de Bogotá al PBX 6017395656 opción 2, igualmente al correo electrónico [soportesuit@funcionpublica.gov.co](mailto:soportesuit@funcionpublica.gov.co).

Le recordamos que esta dirección de e-mail es utilizada solamente para los envíos de la información. Por favor no responda este e-mail no haga alusión a este número de requerimiento ya que no podrá ser respondido.

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**

---

#### Hospital Militar Central

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

Página 22 de 56

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

Resuelta la Incidencia/Petición REQ 2024-022259 Externo Recibidos x



Mesa de Servicio Función Pública <soportetecnico@funcionpublica.gov.co>  
para mí ▾

mié, 3 abr, 17:04 (hace 2 días) ☆

Cordial Saludo Estimado Usuario, se ha resuelto la incidencia/petición: [REQ 2024-022259](#)

**Solución:**

Reciba un cordial saludo por parte de Función Pública.

De acuerdo a su comunicación mediante la cual nos indica la imposibilidad de ingreso al sistema SUIT, le informamos que, debido a un mantenimiento programado el sistema SUIT no esta disponible.

Por lo anterior, le ofrecemos disculpas por los inconvenientes que haya podido generar y lo invitamos a realizar de nuevo el procedimiento en los próximos días.

Para cualquier inquietud adicional, podrá comunicarse con la Oficina de Relación Estado Ciudadanías en la ciudad de Bogotá al PBX 6017395656 opción 2, igualmente al correo electrónico [soportesuit@funcionpublica.gov.co](mailto:soportesuit@funcionpublica.gov.co)

Le recordamos que esta dirección de e-mail es utilizada solamente para los envíos de la información. Por favor no responda este e-mail no haga alusión a este número de requerimiento ya que no podrá ser respondido.

A continuación se muestra el detalle de la Incidencia/Petición Resuelta:

\*Título: Solicitud de información

\*Descripción: Señores

Soporte Suit

Departamento Administrativo de la Función Pública

Ciudad

## Componente 3. Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana

### 1.1 Elaborar Informe de Gestión y/o Rendición de Cuentas vigencia anterior y publicarlo en la página web - Sección Transparencia. (31/01) (31/03)

En atención al cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, la Oficina Asesora de Planeación de la Entidad ha liderado la formulación del Plan de Acción Institucional de la vigencia 2024; para lo cual, la Entidad desarrolló el análisis de los resultados y logros alcanzados de la plataforma estratégica en el cuatrienio anterior 2019 -2022; resultados del PAI 2023, resultados de auditoria externas e internas, recomendaciones y sugerencias de la ciudadanía, y el direccionamiento estratégico de acuerdo al Plan Estratégico Institucional 2023-2026, modelo de operación por procesos, gestión del talento humano, gestión tecnológica y gestión del conocimiento y la innovación.

Por lo anterior, y en el marco del Modelo Integrado de Gestión y Desempeño - Política de Planeación Institucional, se pretende promover las acciones necesarias para

#### **Hospital Militar Central**

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 23 de 56

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

favorecer y visibilizar la importancia de avanzar en el desarrollo sostenible. Es así, como el Hospital Militar Central como prestador de servicios de salud de alta complejidad del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, bajo el convencimiento de que el logro en la implementación exitosa de la agenda depende del concurso de todos los actores del quehacer público y consciente de la necesidad de sumar esfuerzos que aporten de manera concreta al alcance de cada meta incorpora en la narrativa institucional el mensaje del desarrollo sostenible y presenta la alineación de su Planeación Estratégica con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El Plan de Acción Institucional se encuentra articulado con la Plataforma Estratégica 2023- 2026 con sus 3 Megas, 4 Objetivos Estratégicos del HOMIL y estos se despliegan en 13 estrategias. Por lo tanto, se establecen acciones de gestión, con el fin de favorecer el desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) dentro del Hospital, así:

| <b>01 Asegurar la atención integral para la prestación de servicios de salud</b> |                                                                      |                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1.1 Sostener los resultados en salud (Enfermedades crónicas y de alto costo)     | 1.2 Garantizar la eficiencia y calidad de los procesos asistenciales | 1.3 Optimizar la atención integral para el paciente y su familia |
| <b>DIMENSIÓN</b>                                                                 |                                                                      |                                                                  |
| Direccionamiento Estratégico y Planeación                                        |                                                                      |                                                                  |
| Gestión con Valores para Resultados                                              |                                                                      |                                                                  |
| Evaluación de Resultados                                                         |                                                                      |                                                                  |
| Control Interno                                                                  |                                                                      |                                                                  |
| <b>POLÍTICAS</b>                                                                 |                                                                      |                                                                  |
| Planeación Institucional                                                         |                                                                      |                                                                  |
| Defensa jurídica                                                                 |                                                                      |                                                                  |
| Mejora normativa                                                                 |                                                                      |                                                                  |
| Servicio al ciudadano                                                            |                                                                      |                                                                  |
| Participación ciudadana                                                          |                                                                      |                                                                  |
| Seguimiento y evaluación del desempeño institucional                             |                                                                      |                                                                  |
| Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción      |                                                                      |                                                                  |
| Control interno                                                                  |                                                                      |                                                                  |

Por lo anterior, el Plan de Acción Institucional de la Entidad, puede ser consultado en la siguiente URL: <https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=91063>

## **1.2 Elaborar mensualmente los Estados Financieros y la Ejecución Presupuestal de la Entidad, y publicarlos en la página web - Sección Transparencia. (01/02) (01/03)**

Los Estados Financieros con fecha de corte diciembre 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=91226>

Los relacionados con enero de 2024, pueden ser consultados en el siguiente link:

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=91276>

Se verifica la Ejecución Presupuestal de los meses de enero, febrero y marzo de 2024, los cuales se encuentran publicados en la página web Sección Transparencia numeral 4 – Planeación, Presupuesto e Informes - 4.2 – Ejecución Presupuestal, en el siguiente link: <https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=91084>

## **1.3 Realizar seguimiento mensual a los Rubros del Plan Anual de Adquisiciones. (01-03)**

La Oficina Asesora de Planeación, realizó en los meses de enero a marzo de 2024, el seguimiento mensual a los rubros del 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 - 2024.

Puede consultar la siguiente URL:

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=90886>

## **1.4 Elaborar el seguimiento mensual a los Proyectos de Inversión del HOMIL y publicar en la página web - Sección Transparencia. (01-03)**

La Oficina Asesora de Planeación, realizó el seguimiento a los Proyectos de Inversión durante el primer trimestre del 2024. La información se encuentra publicada en la Sección Transparencia numeral 4 – Planeación, Presupuesto e Informes – 4.4 - Proyectos de Inversión - 2024. Para acceder a la documentación puede consultar la siguiente URL: <https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=91103>

### **1.5 Realizar seguimiento trimestral al Plan de Acción Institucional y publicarlo en la página web - Sección Transparencia. (09/02) IV trimestre 2023**

La Oficina Asesora de Planeación, realizó el informe de seguimiento al Plan de Acción Institucional, correspondiente al cuarto 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>

### **2.3 Realizar reuniones mensuales con la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL. (01-03)**

La Oficina de Atención al Usuario en cumplimiento de los procesos de mejora continua, realizó durante el primer trimestre del año en curso, 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 22 de enero, 20 de febrero y 21 de marzo del 2024.

### **2.4 Gestionar con los responsables la respuesta oportuna a los compromisos adquiridos con la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL. (01-03)**

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 primer trimestre, se puede observar la gestión a las diferentes solicitudes, con el fin de dar respuesta oportuna a los compromisos adquiridos, así:

#### **Reunión Enero de 2024**

#### **Información de cumplimiento de compromisos reunión anterior:**

- Acorde a los requerimientos y compromisos adquiridos en las reuniones realizadas con la Asociación de Usuarios, se relaciona el seguimiento a las solicitudes realizadas en el mes de diciembre de 2023, donde se evidencia que, en esta reunión, no se acordaron solicitudes por parte de la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL.

### **Solicitudes de la Asociación:**

- Reunión presencial con la Dra. Marta Edy Aria Mateús, Jefe de Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación.

### **Reunión Febrero de 2024**

### **Información de cumplimiento de compromisos reunión anterior:**

- Mediante Oficio Id: 306230, se solicitó el acompañamiento a la reunión de usuarios ASUHOSMIL a la Dra. Marta Edy Ariza Mateús, Jefe de la Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación.

ASUHOSMIL expuso las siguientes inquietudes a las cuales la Dra. Marta responde y aclara cada una de ellas, así:

a. No reciben el censo de los pacientes hospitalizados.

La Dra. Marta refiere que, con respecto al envío de la información del censo hospitalario, es un tema confidencial por tratarse de datos de los pacientes, por lo tanto, únicamente se envía a los correos autorizados por la Dirección General del Hospital Militar Central como son el Área de Hospitalizaciones, Subdirección Médica, Dirección General Sanidad Militar y Coordinaciones Militares. La doctora Marta Ariza indica que va a escalar el tema siguiendo los conductos regulares, ya que no es de su competencia y aclara que no controla la información que se divulga en las redes sociales.

b. Solicitan igualdad con respecto a tratamiento de los procesos de atención de acuerdo al rango militar (Generales vs otros rangos menores).

La Dra. Marta aclara que el tema en mención no es de su competencia.

c. Control de pacientes con larga estancia hospitalaria.

La Dra. Marta Ariza explica el proceso y manejo para hospitalizar un paciente, incluyendo los que solicitan de urgencias y teniendo en cuenta las categorizaciones. Manifiesta que no es de su competencia.

d. Paciente hospitalizado con cita programada en consulta externa "no los trasladan a su lugar de cita y en muchas ocasiones las pierden"

La Doctora refiere que las citas de control es competencia de la Subdirección Médica. Informa que la Enfermera Profesional del piso se comunica con Consulta Externa, pero por pertinencia médica en muchas ocasiones no se traslada al paciente, ya que puede estar en riesgo la seguridad y vida del paciente; lo mismo sucede con Imágenes Diagnósticas. Adicionalmente cuando se realizan exámenes citados, se hace dentro de la integralidad.

---

#### **Hospital Militar Central**

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

Página 27 de 56

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

e. ASUHOSMIL pregunta con respecto a los pacientes oxígeno dependientes cual es el proceso o el manejo a seguir después del egreso del paciente.

La Dra. Marta aclara el proceso indicando que el oxígeno lo reporta la Trabajadora Social para el respectivo despacho del mismo.



### Solicitudes de la Asociación:

- Socializar información con respecto al censo hospitalario según pertinencia de la Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación.

### Reunión Marzo de 2024

### Información de cumplimiento de compromisos reunión anterior:

- Socializar información con respecto al censo hospitalario, para lo cual se acordó escalar el tema a la Oficina Asesora Jurídica.

Mediante Oficio Id: 314020, da respuesta en los siguientes términos:



### Hospital Militar Central

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

Página 28 de 56

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

...teniendo en cuenta la normativa previamente citada se indica que la documentación e información requerida contiene datos personales, considerados reservados en garantía del principio de la confidencialidad y del derecho a la intimidad de sus titulares, y por tanto no son susceptibles de divulgación total por parte de la Entidad. En ese sentido, no es posible atender de manera positiva su solicitud.

Por lo tanto, la Profesional a cargo del Área de Atención al Usuario, socializó a los miembros de la Asociación de Usuarios ASUHOMIL, quedando clausurado el tema en mención, ya que no es posible enviar la información solicitada teniendo en cuenta el marco normativo.

- Acompañamiento de la Doctora Nathalie Gómez Anaya y la Enfermera Profesional Zonia Agudelo del Área de Consulta Externa, para socializar a la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL los canales presenciales y no presenciales para la solicitud y asignación de citas médicas.

La Doctora Nathalie indicó que actualmente existen los siguientes canales para la solicitud de citas:



- Para el Contact Center quedó asignado el número telefónico 6013598888
- Por Correo Electrónico: [gestioncitasmedicas@homil.gov.co](mailto:gestioncitasmedicas@homil.gov.co)
- Presencial de lunes a viernes de 9:00 am a 4:00 pm en la central de citas.
- Página web [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co) en la opción portal paciente previamente creado el usuario.



**SOLICITUD CITAS MÉDICAS**  
**HOSPITAL MILITAR CENTRAL**



| Canal Telefónico                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Línea Fija Bogotá                                                                                                                                                                       | <b>(601) 359 88 88</b>                                                                                                                                                                                 |                                                                                                |
| Horario de Atención                                                                                                                                                                     | Lunes a viernes (días hábiles) de 7:00 am a 6:00 pm<br>Sábados de 7:00 am a 1:00 pm                                                                                                                    |                                                                                                |
| <b>Paso 1</b><br>Elija la opción                                                                                                                                                        | <b>Paso 2</b><br>Según sea el caso elija la opción:                                                                                                                                                    | <b>Paso 3</b><br>Elija la opción que corresponda:                                              |
| <b>Marque 1</b><br>Citas Consultas y/o Procedimientos Especialistas<br><br><b>Marque 2</b><br>Citas Imágenes Diagnósticas, Radiología y Medicina Nuclear<br><br><b>Trámites médicos</b> | <b>Marque 1</b><br><br>1 Asignar citas<br>2 Reagendar citas<br>3 Cancelar citas<br>4 Consulta o confirmación de citas | 1 Asignar citas<br>2 Reagendar citas<br>3 Cancelar citas<br>4 Consulta o confirmación de citas |
|                                                                                                                                                                                         | <b>Marque 5</b><br>Información General Trámites Médicos                                                                                                                                                |                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                         | <b>Requisitos</b><br>1- Orden de servicio u orden médica<br>2- Autorización vigente dirigida a EPS/IPS: HOSPITAL MILITAR CENTRAL                                                                       |                                                                                                |

**SOLICITUD CITAS MÉDICAS**  
**HOSPITAL MILITAR CENTRAL**



| Canal Correo Electrónico                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>gestioncitasmedicas@homil.gov.co</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Requisitos</b>                       | 1- Orden de servicio u orden médica<br>2- Autorización vigente dirigida a EPS/IPS: HOSPITAL MILITAR CENTRAL<br><br>Los documentos deberán ser enviados únicamente en <b>Formato PDF</b>                                                                                                                                                                          |
| <b>Recomendaciones</b>                  | a) Si usted tiene más de un servicio autorizado con el Hospital Militar Central, deberá remitir por cada <b>CITA</b> un correo electrónico, indicando en el <b>ASUNTO: Solicitud cita (indicando nombre de la cita requerida)</b><br><br>b) Realizar la solicitud directamente desde su cuenta de correo electrónico personal, dado que allí recibirá respuesta. |
| <b>Tiempo de Respuesta</b>              | Siempre y cuando la documentación requerida este adjunta y de manera completa, el tiempo de respuesta será 10 días hábiles a partir del siguiente día hábil de la recepción del correo (no se tienen en cuenta sábados, domingos o festivos).                                                                                                                    |

**SOLICITUD CITAS MÉDICAS**  
**HOSPITAL MILITAR CENTRAL**



| Canal Página WEB                                                                      |                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>www.hospitalmilitar.gov.co</b>                                                     |                                                                                                     |
| Ingresando al <b>PORTAL ÚNICO DEL PACIENTE</b>                                        |                                                                                                     |
| Siga los siguientes pasos:                                                            |                                                                                                     |
| <b>Paso 1</b>                                                                         | Realice su registro como paciente en el: <b>Portal Único del Paciente</b>                           |
| <b>Paso 2</b>                                                                         | Ingrese a la opción de <b>Citas Médicas Especialistas</b> (aplica únicamente para Consultas)        |
| <b>Paso 3</b>                                                                         | Asigne su cita teniendo en cuenta el No. De autorización y de acuerdo a la disponibilidad de agenda |
| <b>Paso 4</b>                                                                         | Verifique su correo electrónico al cual le debió llegar el soporte de la asignación de la cita      |
| Este canal <b>NO</b> aplica para citas de <b>imágenes diagnósticas y/o radiología</b> |                                                                                                     |

**SOLICITUD CITAS MÉDICAS**  
**HOSPITAL MILITAR CENTRAL**



| Canal Presencial                                                                                                                                                |                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá Central de Citas Consulta Externa</b>                                                                                     |                                                                                                             |
| Horario de Lunes a Viernes de 9:00 am a 4:00 pm                                                                                                                 |                                                                                                             |
| Para solicitar sus citas médicas, debe presentar los siguientes documentos de <b>manera digital</b>                                                             |                                                                                                             |
| <b>Requisitos</b>                                                                                                                                               | 1- Orden de servicio u orden médica<br>2- Autorización vigente dirigida a EPS/IPS: HOSPITAL MILITAR CENTRAL |
| A través de este medio podrá solicitar <b>ASIGNACIÓN, REAGENDAMIENTO y REGISTRO</b> de citas                                                                    |                                                                                                             |
| Aplica para:<br>- Consulta primera vez y control para Especialistas<br>- Procedimientos Especialistas<br>- Imágenes diagnósticas, Radiología y Medicina Nuclear |                                                                                                             |

La Dra. Nathalie informó que en el transcurso del año 2024 ha aumentado la solicitud de citas por la página web, así:

Enero: 1.258

Febrero: 2.078

Marzo: 3.102

Aclarando que primero el usuario debe registrarse y posteriormente ingresar al Portal Paciente. Adicionalmente, en las ventanillas de la Central de Citas, presencialmente hay Auxiliares de Enfermería que dan la orientación al usuario con respecto al manejo del portal del paciente.

- Solicitud para que la atención de la consulta sea realizada directamente por el especialista y no por los residentes

La Profesional a cargo del Área de Atención al Usuario, gestionó mediante Oficio Id: 309069 para que los representantes de la Subdirección Médica, Docencia e Investigación científica asistieran a la reunión de Asociación de Usuarios ASUHOSMIL.

Donde la Dra. Jenny Jurado indicó que se encuentran en la campaña de identificación correcta de los usuarios, al igual que el proceso de comunicación y relaciones públicas con los estudiantes en un escenario humanizado y acciones que lo permitan para prestar un mejor servicio para satisfacción de los pacientes. De la misma manera, informa que se está gestionando para que el Hospital Militar Central sea un hospital universitario y se encuentra en los avances en proceso de habilitación para un reconocimiento en calidad en salud y valorar la formación de especialistas que se puedan desempeñar en cualquier lugar.

Para la atención de la consulta con los especialistas se han generado medidas para que los residentes y el líder cuenten con la presencia del especialista. Así mismo, que cada integrante del grupo de salud se presente e identifique durante la consulta y/o procedimiento de atención médica a un paciente. También refiere que se trabaja con la delegación progresiva a rotar con el plan de práctica y estudio establecido por el Ministerio de Educación Nacional, teniendo en cuenta las recomendaciones respecto a qué momento el residente puede estar solo o acompañado, centrado en la atención del paciente y su familia.

De la misma manera se realizaron los procesos de reinducción y práctica formativa al igual que los Comités de Docencia Asistencial. Cuando se presenta fallas se realiza con los mediadores de la situación y el ajuste al reglamento de prácticas, y cuando hay situaciones reiteradas de faltas de respeto se hacen comités de docencia asistencial.

### Solicitudes de la Asociación:

- Organizar capacitación para los miembros de la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL de los canales no presenciales para la asignación de citas.
- Enviar videos actualizados de los canales presenciales y no presenciales para la asignación de citas.
- Campaña masiva de actualización de datos y correos electrónicos con Bioestadística del HOMIL.
- Acompañamiento del Jefe de Seguridad del Hospital Militar Central con respecto al trato de los usuarios.
- Acompañamiento de la Doctora Fanny Violeta, profesional a cargo del Área de Hospitalizaciones.

## 2.5 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. (18/01) (20/03)

Durante los días 18 de Enero (Acta N° 01-2024) y 20 de Marzo (Acta N° 02-2024), 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:

| 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 N°1 distribución del programa anual de caja -PAC- vigencia 2024                                                                                                                                                                                                                                                  | 3 minutos       |
| 6.    | Aprobación temas SARLAFT<br>1. Aprobación del Procedimiento Medición del Riesgo de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno en el HOMIL.<br>2. Aprobación de la Política Anti soborno y Soborno Transnacional.<br>3. Aprobación del Programa de Transparencia y Ética Empresarial del HOMIL y designación del administrador del PTEE. | 3 minutos       |
| 7.    | Informe Estados Financieros a 30 de noviembre de 2023                                                                                                                                                                                                                                                                               | 3 minutos       |
| 8.    | Informe Ejecución presupuestal a 31 de diciembre de 2023                                                                                                                                                                                                                                                                            | 3 minutos       |
| 9.    | Informe Avance Plan de Mejoramiento CGR a 31 de diciembre de 2023                                                                                                                                                                                                                                                                   | 3 minutos       |
| 10.   | Autoevaluación miembros Consejo Directivo                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3 minutos       |
| 11.   | Proposiciones de los Señores Miembros del Consejo Directivo y Director General.                                                                                                                                                                                                                                                     | 3 minutos       |
| TOTAL |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 29 minutos      |

| 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.01 del 18 de enero de 2024.                                                                                                                                                     | 2 minutos         |
| 5.           | Aprobación Estados Financieros a 31 de Diciembre de 2023                                                                                                                                                                                | 10 minutos        |
| 6.           | Aprobación Anteproyecto de Presupuesto 2025 y Plan de Acción                                                                                                                                                                            | 3 minutos         |
| 7.           | Informe Ejecución Presupuestal a 29 Febrero 2024                                                                                                                                                                                        | 3 minutos         |
| 8.           | Informe Gestión 2023                                                                                                                                                                                                                    | 3 minutos         |
| 9.           | Seguimiento Planes de Mejoramiento CGR                                                                                                                                                                                                  | 3 minutos         |
| 10.          | Proposiciones de los Señores Miembros del Consejo Directivo y Director General. <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe tareas sesión anterior</li> <li>Presentación nuevos proyectos – Proyección Hospital al Futuro</li> </ul> | 8 minutos         |
| 11.          | Resultados de Autoevaluación – Miembros del Consejo Directivo (solicitud Viceministerio de Veteranos y del GSED)                                                                                                                        | 5 minutos         |
| <b>TOTAL</b> |                                                                                                                                                                                                                                         | <b>43 minutos</b> |

www.hospitalmilitar.gov.co

## 2.6 Participar en reuniones del Consejo Superior de Salud Militar y de Policía CSSMP, y suministrar la información requerida según agenda. (01/03)

El día 03 de abril de 2024, se realizó la Primera Sesión Ordinaria 2024 del CSSMP, en donde se trataron diferentes temas relacionados con acciones de mejoramiento en el Subsistema de Salud y situación financiera y presupuestal, así:



**COLOMBIA**  
**VIDA**

**Defensa**

**martes, 19 de marzo de 2024**

**NO. RS20240319038473**

Bogotá D.C.

Señor Mayor General,  
**CARLOS ALBERTO RINCON ARANGO**  
Director Hospital Militar Central  
Bogotá D.C.

**Asunto:** Convocatoria Primera Sesión Ordinaria 2024 del Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional (CSSMP)

Cordial Saludo,

Seguindo instrucciones de la Presidenta delegada del CSSMP, señora Viceministra de Veteranos y del GSED, respetuosamente me permito invitarlo a la Primera Sesión Ordinaria del Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, a desarrollarse de acuerdo con la siguiente programación:

**Fecha:** Miércoles 03 de abril de 2024  
**Hora:** 08:30 AM  
**Lugar:** Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva - Calle 21 # 44-40 Puente Aranda

**AGENDA**

- Aprobación actas sesiones previas
  - Sesión ordinaria del CSSMP 29 diciembre de 2023
  - Sesión Extraordinaria del CSSMP 26 de enero de 2024
- Aprobación del Anteproyecto de Presupuesto para el SSMP vigencia 2025
  - Subsistema de Salud de la Policía Nacional
  - Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares

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

**PÚBLICO**

**Defensa**

**martes, 19 de marzo de 2024**

**NO. RS20240319038473**

Por lo anterior, respetuosamente, se solicita confirmar la asistencia virtual o presencial a los siguientes correos: [orlando.segura@mindefensa.gov.co](mailto:orlando.segura@mindefensa.gov.co) y [julioeth.sandoval@mindefensa.gov.co](mailto:julioeth.sandoval@mindefensa.gov.co) antes del 27 de marzo de 2024.

Atentamente,



**ORLANDO SEGURA GUTIERREZ**  
Secretario Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional

Anexo:

- Presentación agenda sesión ordinaria 3 de abril
- Acta Sesión ordinaria del CSSMP 29 diciembre de 2023
- Acta Sesión Extraordinaria del CSSMP 26 de enero de 2024
- Documentos técnicos de soporte Anteproyecto de presupuesto SSMP 2025

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

**PÚBLICO**

**Defensa**

|                              | TEMA                                                                                                                                                                                                                                          | Tiempo     |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1                            | Verificación Quorum                                                                                                                                                                                                                           | 3 minutos  |
| 2                            | Aprobación orden del día                                                                                                                                                                                                                      | 3 minutos  |
| 3                            | Aprobación actas CSSMP <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuarta sesión ordinaria CSSMP - diciembre de 2023</li> <li>Primera sesión extraordinaria CSSMP- enero 2024</li> </ul> Presentación Anteproyecto de Presupuesto General del SSMP | 10 minutos |
| 4                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares</li> <li>Subsistema de Salud de la Policía Nacional</li> </ul>                                                                                            | 60 minutos |
| 5                            | Proposiciones y Varios                                                                                                                                                                                                                        | 20 minutos |
| Tiempo estimado de la sesión |                                                                                                                                                                                                                                               | 1:40 horas |

www.mindefensa.gov.co

## Componente 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

### 3.3 Evaluar las encuestas de Satisfacción del Contac Center como fortalecimiento al canal virtual de atención. (02-03)

El Área de Consulta Externa realizó los informes de seguimiento del primer trimestre del año 2024, 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 Formularios de Google, con el fin de evaluar la percepción de los usuarios/pacientes.

En cuanto a los criterios de evaluación, se mantienen las preguntas formuladas y establecidas en meses anteriores y que evalúan cada uno de los canales, como lo son: la experiencia tenida con el agente, la experiencia en el servicio, la experiencia por el canal de atención elegido y finalmente la experiencia con la Entidad, las cuales se detallan a continuación:

- **COLA VOZ:**

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

#### Hospital Militar Central

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

Página 34 de 56

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

- ✓ Según la experiencia en el servicio ¿le dimos solución a su necesidad?
- ✓ Según la experiencia por el canal de atención elegido ¿cómo calificaría nuestro canal telefónico para atender sus solicitudes?
- ✓ Según la experiencia con la Entidad ¿cómo calificaría los servicios ofrecidos por el Hospital Militar Central?

- **COLA CORREO ELECTRÓNICO:**

- ✓ ¿Cómo calificaría la oportunidad de respuesta de nuestro canal de servicio: correo electrónico?
- ✓ ¿Recomendaría nuestro canal de servicio: correo electrónico para solicitar 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.

Ahora bien, teniendo en cuenta las acciones de mejora propuestas en los últimos meses, en este informe se reporta la implementación de las encuestas de satisfacción recopiladas a través de la herramienta Mitrol para el canal telefónico, y que es evaluada al momento de finalizar la llamada por parte del agente.

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

### **Resultados Encuesta Enero 2024**

#### **Preguntas:**

- **COLA VOZ**

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

| Respuesta | Total | %    |
|-----------|-------|------|
| SI        | 255   | 66%  |
| NO        | 133   | 34%  |
| Total     | 388   | 100% |

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

---

#### **Hospital Militar Central**

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

Página 35 de 56

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

| Respuesta    | Total      | %           |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 194        | 54%         |
| NO           | 162        | 46%         |
| <b>Total</b> | <b>356</b> | <b>100%</b> |

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

| Bueno | Malo | Regular | Total |
|-------|------|---------|-------|
| 84    | 38   | 35      | 157   |
| 54%   | 24%  | 22%     | 100%  |

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

| Bueno | Malo | Regular | Total |
|-------|------|---------|-------|
| 206   | 61   | 37      | 304   |
| 68%   | 20%  | 12%     | 100%  |

- **COLA CORREO**

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

|              |           |             |
|--------------|-----------|-------------|
| Bueno        | 53        | 67%         |
| Malo         | 14        | 18%         |
| Regular      | 12        | 15%         |
| <b>Total</b> | <b>79</b> | <b>100%</b> |

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

|              |           |             |
|--------------|-----------|-------------|
| No           | 21        | 27%         |
| Si           | 58        | 73%         |
| <b>Total</b> | <b>79</b> | <b>100%</b> |

## **Hospital Militar Central**

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

## ACCIONES DE MEJORA

1. En cuanto a la experiencia tenida con el agente, el resultado fue en relación a atención recibida, y tal como se planteó para el mes de Diciembre de 2023 de que los agentes realizarán formaciones y entrenamientos, para el mes de enero de 2024 los agentes realizaron la inscripción a los cursos ante el SENA, quedando pendientes de la asignación del tutor para inicio a la formación de "Humanización de la Atención en Salud", por lo que estamos atentos a la realización entre el mes de febrero y marzo de 2024.
2. En cuanto a la experiencia en el servicio, es necesario realizar adecuación a los guiones de servicio y ser más específicos frente a la conclusión de la llamada, por lo que se evaluarán y se realizarán las modificaciones en las tipificaciones.
3. En cuanto a la experiencia por el canal de atención telefónico, nuevamente se expone a la Subdirección Administrativa la necesidad de personal, ya que a la fecha se tiene 10 personas pendientes por contratar y según el cálculo de capacidad para atender la operación, es baja.
4. En cuanto a la experiencia con la Entidad, se realizará la solicitud al Área de Comunicaciones para que realice su intervención.
5. Con el fin de obtener mejores resultados con la implementación de las encuestas desde MITROL, nuevamente se realizará un guion para invitar a los usuarios/pacientes a que respondan la encuesta al final de la llamada, evitando que corten las llamadas o en su defecto dejen la llamada abierta o elijan opciones erradas.
6. A partir del mes del mes de enero de 2024, se realizará la implementación de las encuestas de satisfacción para el canal presencial y que son atendidos desde la central de citas.

### **Resultados Encuesta Febrero 2024**

#### **Preguntas:**

- **COLA VOZ**

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

---

#### **Hospital Militar Central**

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

Página 37 de 56

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

| Respuesta | Total | %    |
|-----------|-------|------|
| SI        | 363   | 64%  |
| NO        | 204   | 36%  |
| Total     | 567   | 100% |

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

| Respuesta | Total | %    |
|-----------|-------|------|
| SI        | 257   | 49%  |
| NO        | 263   | 51%  |
| Total     | 520   | 100% |

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

| Buena | Mala | Regular | Total |
|-------|------|---------|-------|
| 196   | 162  | 111     | 469   |
| 42%   | 35%  | 24%     | 100%  |

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

| Bueno | Malo | Regular | Total |
|-------|------|---------|-------|
| 258   | 84   | 89      | 431   |
| 60%   | 19%  | 21%     | 100%  |

• **COLA CORREO**

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

|         |    |      |
|---------|----|------|
| Bueno   | 38 | 67%  |
| Malo    | 15 | 26%  |
| Regular | 4  | 7%   |
| Total   | 57 | 100% |

**Hospital Militar Central**

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

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

|              |           |             |
|--------------|-----------|-------------|
| No           | 15        | 26%         |
| Si           | 42        | 74%         |
| <b>Total</b> | <b>57</b> | <b>100%</b> |

**ACCIONES DE MEJORA**

1. En cuanto a los cursos de formación para mejorar experiencia tenida con el agente, se informa que para el mes de febrero de 2024 los agentes ya cuentan con tutor asignado y se encuentran en el desarrollo del curso "Humanización de la Atención en Salud", por lo que estamos atentos a la certificación para el mes de marzo de 2024.
2. En cuanto a la experiencia por el canal de atención telefónico, para el mes de marzo se tiene presupuestado el ingreso del personal faltante correspondiente a 9 recursos humanos para poder subsanar los abandonos.
3. Con el fin de obtener mejores resultados con la implementación de las encuestas desde MITROL, se debe solicitar mejoramiento en los reportes, dado que no registran las calificaciones por agente.

**Resultados Encuesta Marzo 2024**

**Preguntas:**

- **COLA VOZ**

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

| Respuesta    | Total      | %           |
|--------------|------------|-------------|
| SI           | 308        | 58%         |
| NO           | 222        | 42%         |
| <b>Total</b> | <b>530</b> | <b>100%</b> |

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

---

**Hospital Militar Central**

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

Página 39 de 56

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

| Respuesta | Total | %    |
|-----------|-------|------|
| SI        | 279   | 48%  |
| NO        | 308   | 52%  |
| Total     | 587   | 100% |

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

| Bueno | Malo | Regular | Total |
|-------|------|---------|-------|
| 141   | 210  | 103     | 454   |
| 31%   | 46%  | 23%     | 100%  |

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

| Bueno | Malo | Regular | Total |
|-------|------|---------|-------|
| 213   | 162  | 132     | 507   |
| 42%   | 32%  | 26%     | 100%  |

- **COLA CORREO**

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

|         |     |      |
|---------|-----|------|
| Bueno   | 70  | 47%  |
| Malo    | 52  | 35%  |
| Regular | 26  | 18%  |
| Total   | 148 | 100% |

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

|       |     |      |
|-------|-----|------|
| No    | 62  | 42%  |
| Si    | 86  | 58%  |
| Total | 148 | 100% |

## Hospital Militar Central

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

Página 40 de 56

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

## **ACCIONES DE MEJORA**

1. A nivel general, se evidencia una mejor percepción de los servicios a través del canal presencial; sin embargo, se presenta mediante una muestra bastante reducida lo cual indica poca adherencia por parte de los usuarios al diligenciamiento de las encuestas de satisfacción.
2. Con el propósito de mejorar la experiencia de los usuarios a través del canal telefónico y de correo electrónico, se ha venido adelantando el proceso de contratación de auxiliares de gestión con destinación al Contact Center. Durante el mes de marzo ingresaron 3 agentes que a la fecha adelantan proceso de inducción y para el mes de abril se prevé el ingreso de 6 agentes más.
3. Así mismo, dentro de la distribución diaria de personal se procura la destinación de 2 a 3 agentes para la gestión de correo electrónico, de manera que se procure la respuesta a los usuarios dentro de los tiempos establecidos (10 días hábiles) evitando con ello demoras que motiven la insatisfacción de los usuarios.

### **3.4 Realizar reuniones mensuales con la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL (01-03)**

La Oficina de Atención al Usuario en cumplimiento de los procesos de mejora continua, realizó durante el primer trimestre del año 2024, 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 22 de enero, 20 de febrero y 21 de marzo del 2024.

### **4.1 Divulgar piezas gráficas informativas con horario de visitas, canales de atención, requisitos para agendamiento de citas, y/o requisitos para el ingreso a la Entidad. (30/03)**

El Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas y el Área de Atención al Usuario, realizaron 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 primer trimestre, así:

#### **Red Social: Facebook**

Link Somos Homil

---

#### **Hospital Militar Central**

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

Página 41 de 56

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



[https://www.facebook.com/photo?fbid=701530128668064&set=a.628076446013433&locale=es\\_LA](https://www.facebook.com/photo?fbid=701530128668064&set=a.628076446013433&locale=es_LA)

## Página Web: Hospital Militar Central



### 5.1 Elaborar informe de medición de Satisfacción al Usuario con sus resultados. (01-03)

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. Como resultado de la actividad se obtiene el informe de satisfacción que se realiza mensualmente.

#### **Hospital Militar Central**

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

Página 42 de 56

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

Teniendo en cuenta lo anterior, el Área de Atención al Usuario presentó 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 primer trimestre de 2024 sobre la percepción de satisfacción de los usuarios, en el cual se pueden consultar los resultados obtenidos, así:

**Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción Enero 2024.**

| Servicios Encuestados |                               |                     |                 |                  |           |                       |             |                    |                 |                 |                           |       |                |                      |                   |
|-----------------------|-------------------------------|---------------------|-----------------|------------------|-----------|-----------------------|-------------|--------------------|-----------------|-----------------|---------------------------|-------|----------------|----------------------|-------------------|
| Dominio               | Subdominio                    | Variable            | Peso Porcentual | Consulta Externa | Urgencias | Imágenes Diagnósticas | Laboratorio | Grupos programados | Banco de Sangre | Hospitalización | Hospitalización Pediatría | Total | Peso Ponderado | Resultado Subdominio | Resultado Dominio |
| SATISFACCIÓN GLOBAL   | Percepción del Usuario<br>60% | Atención Médica     | 20%             | 96,51            | 99,77     | 98,86                 | 100         | 100                | 100             | 99,75           | 100                       | 99,36 | 60,00          | 58,74                | 98,60             |
|                       |                               | Atención Enfermería | 15%             | 99,42            | 99,3      | 98,86                 | 100         | 100                | N/A             | 100             | 100                       | 99,65 |                |                      |                   |
|                       |                               | Infraestructura     | 10%             | 97,09            | 100       | 98,86                 | 96,5        | 100                | 100             | 97              | 100                       | 98,68 |                |                      |                   |
|                       |                               | Alimentación        | 5%              | N/A              | 100       | N/A                   | N/A         | N/A                | N/A             | 98              | 100                       | 99,33 |                |                      |                   |
|                       |                               | Asignación citas    | 10%             | 90,7             | N/A       | 90,91                 | N/A         | N/A                | N/A             | N/A             | N/A                       | 90,81 |                |                      |                   |
|                       |                               | Atención Global     | 40%             | 98,26            | 100       | 98,86                 | 99          | 100                | 100             | 100             | 100                       | 99,52 |                |                      |                   |
|                       | Fidelización<br>40%           | Regresaría          | 50%             | 100              | 100       | 100                   | 100         | 100                | 100             | 99              | 100                       | 99,88 | 40,00          | 39,86                |                   |
|                       |                               | Recomendaría        | 50%             | 99,42            | 100       | 100                   | 98          | 100                | 100             | 98              | 100                       | 99,43 |                |                      |                   |
|                       |                               |                     |                 |                  | 681,40    | 699,07                | 686,35      | 593,50             | 600,00          | 500,00          | 691,75                    | 700   |                |                      |                   |
| % por servicio        |                               |                     |                 | 97,34            | 99,87     | 98,05                 | 98,92       | 100,00             | 100,00          | 98,82           | 100,00                    |       |                |                      |                   |

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Enero de 2024

**Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción Febrero 2024.**

| Servicios Encuestados |                                  |                     |                    |                     |           |                          |             |                       |                    |                 |                              |        |                   |                         |                      |
|-----------------------|----------------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|-----------|--------------------------|-------------|-----------------------|--------------------|-----------------|------------------------------|--------|-------------------|-------------------------|----------------------|
| Dominio               | Subdominio                       | Variable            | Peso<br>Porcentual | Consulta<br>Externa | Urgencias | Imágenes<br>Diagnósticas | Laboratorio | Cirugía<br>programada | Banco de<br>Sangre | Hospitalización | Hospitalización<br>Pediatría | Total  | Peso<br>Ponderado | Resultado<br>Subdominio | Resultado<br>Dominio |
| SATISFACCIÓN GLOBAL   | Percepción del<br>Usuario<br>60% | Atención Médica     | 20%                | 98,45               | 99,06     | 99,62                    | 99,50       | 100,00                | 100,00             | 100,00          | 100,00                       | 99,58  | 60,00             | 59,22                   | 99,22                |
|                       |                                  | Atención Enfermería | 15%                | 98,84               | 100,00    | 100,00                   | 99,00       | 100,00                | N/A                | 100,00          | 100,00                       | 99,69  |                   |                         |                      |
|                       |                                  | Infraestructura     | 10%                | 97,97               | 99,30     | 100,00                   | 95,50       | 88,89                 | 100,00             | 100,00          | 100,00                       | 97,71  |                   |                         |                      |
|                       |                                  | Alimentación        | 5%                 | N/A                 | 98,59     | N/A                      | N/A         | N/A                   | N/A                | 100,00          | 100,00                       | 99,53  |                   |                         |                      |
|                       |                                  | Asignación citas    | 10%                | 93,02               | N/A       | 98,86                    | N/A         | N/A                   | N/A                | N/A             | N/A                          | 95,94  |                   |                         |                      |
|                       |                                  | Atención Global     | 40%                | 97,67               | 100,00    | 100,00                   | 100,00      | 100,00                | 100,00             | 100,00          | 100,00                       | 99,71  |                   |                         |                      |
|                       | Fidelización<br>40%              | Regresaría          | 50%                | 100,00              | 100,00    | 100,00                   | 100,00      | 100,00                | 100,00             | 100,00          | 100,00                       | 100,00 | 40,00             | 40,00                   |                      |
|                       |                                  | Recomendaría        | 50%                | 100,00              | 100,00    | 100,00                   | 100,00      | 100,00                | 100,00             | 100,00          | 100,00                       | 100,00 |                   |                         |                      |
|                       |                                  |                     |                    |                     | 685,95    | 696,95                   | 698,48      | 594,00                | 588,89             | 500,00          | 700,00                       | 700,00 |                   |                         |                      |
|                       | % por servicio                   |                     |                    |                     | 97,99     | 99,56                    | 99,78       | 99,00                 | 98,15              | 100             | 100,00                       | 100,00 |                   |                         |                      |

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Febrero de 2024

## Hospital Militar Central

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

Página 43 de 56

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

**Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción Marzo 2024.**

| 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%             | 96,26            | 99,77     | 100,00                | 100,00      | 100,00             | 100,00          | 100,00          | 100,00                    | 99,75  | 60,00          | 58,69                | 98,60             |
|                       |                            | Atención Enfermería | 15%             | 97,97            | 100,00    | 98,86                 | 100,00      | 100,00             | N/A             | 100,00          | 100,00                    | 99,55  |                |                      |                   |
|                       |                            | Infraestructura     | 10%             | 96,80            | 98,99     | 100,00                | 99,50       | 100,00             | 100,00          | 100,00          | 100,00                    | 99,36  |                |                      |                   |
|                       |                            | Alimentación        | 5%              | N/A              | 100,00    | N/A                   | N/A         | N/A                | N/A             | 99,00           | 100,00                    | 99,67  |                |                      |                   |
|                       |                            | Asignación citas    | 10%             | 81,98            | N/A       | 96,99                 | N/A         | N/A                | N/A             | N/A             | N/A                       | 89,29  |                |                      |                   |
|                       |                            | Atención Global     | 40%             | 100,00           | 95,77     | 100,00                | 99,50       | 100,00             | 100,00          | 99,00           | 100,00                    | 99,28  |                |                      |                   |
|                       | Fidelización 40%           | Regresaria          | 50%             | 100,00           | 100,00    | 100,00                | 99,50       | 100,00             | 100,00          | 100,00          | 100,00                    | 99,94  | 40,00          | 39,91                |                   |
|                       |                            | Recomendarla        | 50%             | 99,00            | 99,00     | 100,00                | 99,00       | 100,00             | 100,00          | 100,00          | 100,00                    | 99,63  |                |                      |                   |
|                       |                            |                     |                 |                  | 674,01    | 699,13                | 695,45      | 597,50             | 600,00          | 500,00          | 698,00                    | 700,00 |                |                      |                   |
|                       | % por servicio             |                     |                 |                  | 96,29     | 99,02                 | 99,35       | 99,58              | 100,00          | 100             | 99,71                     | 100,00 |                |                      |                   |

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción Marzo de 2024

## 5.2 Elaborar informe sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD con análisis de información, identificación de causas y establecer planes de mejora. (01-03)

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 Enero, Febrero y Marzo de 2024, así:

### Hospital Militar Central

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

Página 44 de 56

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

**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                      | 32                        | 34                                        | 26                        | 8                                             |                    | 91                               | 14                       | 18                         |                                                  |                   | 25                  | 11                       |                                |                       | 259           |
| Consulta                      |                           | 2                                         |                           |                                               |                    |                                  |                          |                            |                                                  |                   |                     |                          |                                |                       | 2             |
| Felicitación / Agradecimiento | 2                         | 1                                         |                           |                                               |                    | 2                                |                          | 2                          |                                                  |                   |                     |                          |                                |                       | 7             |
| Queja                         | 4                         | 0                                         | 1                         |                                               |                    | 1                                |                          | 1                          |                                                  |                   | 2                   |                          |                                |                       | 9             |
| Reclamo                       | 20                        | 8                                         | 4                         | 2                                             |                    | 85                               |                          | 9                          |                                                  |                   | 3                   | 4                        |                                |                       | 135           |
| Denuncia                      |                           |                                           |                           |                                               |                    |                                  |                          |                            |                                                  |                   |                     |                          |                                |                       |               |
| Total General                 | 58                        | 45                                        | 31                        | 10                                            | 0                  | 179                              | 14                       | 30                         | 0                                                | 0                 | 30                  | 15                       | 0                              | 0                     | 412           |

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Enero 2024

**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                      | 51                        | 48                                        | 42                        | 12                                            |                    | 131                              | 18                       | 29                         |                                                  | 1                 | 15                  | 14                       | 1                              | 1                     | 363           |
| Consulta                      |                           | 7                                         |                           |                                               |                    |                                  |                          |                            |                                                  |                   |                     |                          |                                |                       | 7             |
| Felicitación / Agradecimiento | 2                         |                                           |                           |                                               |                    | 1                                |                          | 2                          |                                                  |                   |                     |                          |                                |                       | 5             |
| Queja                         | 2                         |                                           |                           |                                               |                    | 1                                |                          | 4                          |                                                  |                   |                     |                          |                                |                       | 7             |
| Reclamo                       | 9                         | 12                                        | 4                         | 5                                             |                    | 72                               |                          | 7                          |                                                  |                   |                     |                          |                                |                       | 112           |
| Denuncia                      |                           |                                           |                           |                                               |                    |                                  | 1                        |                            |                                                  |                   | 1                   |                          |                                | 1                     |               |
| Total General                 | 64                        | 67                                        | 46                        | 17                                            | 0                  | 205                              | 19                       | 42                         | 0                                                | 1                 | 16                  | 14                       | 1                              | 2                     | 494           |

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Febrero 2024

**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 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                      | 24                        | 20                                        | 26                        |                    | 182                              | 7                        | 15                         | 1                                                | 1                 | 9                   | 1                        |                                | 2                     | 288           |
| Consulta                      |                           |                                           |                           |                    |                                  |                          |                            |                                                  |                   |                     |                          |                                |                       | 0             |
| Felicitación / Agradecimiento |                           |                                           |                           |                    | 7                                |                          | 1                          |                                                  |                   |                     |                          |                                |                       | 8             |
| Queja                         | 1                         |                                           | 1                         |                    | 8                                |                          | 2                          |                                                  |                   |                     | 3                        |                                |                       | 15            |
| Reclamo                       | 6                         | 6                                         | 1                         | 1                  | 47                               |                          | 10                         | 2                                                |                   |                     | 1                        | 0                              | 6                     | 82            |
| Sugerencia                    |                           |                                           |                           |                    | 1                                |                          |                            |                                                  |                   |                     |                          |                                |                       |               |
| Total General                 | 31                        | 26                                        | 28                        | 1                  | 245                              | 7                        | 28                         | 3                                                | 1                 | 13                  | 3                        | 0                              | 8                     | 394           |

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Marzo 2024

## Hospital Militar Central

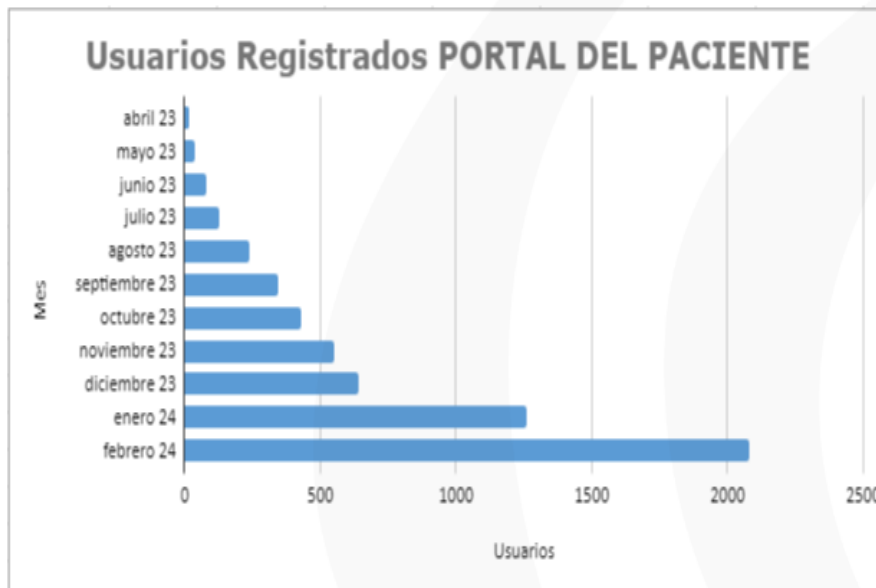
Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 45 de 56

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

## 6.2 Monitorear el crecimiento de usuarios del Portal del Paciente. (02-03)

Durante el mes de febrero de 2024 se continuaron realizando campañas de registro en el área de Central de Citas, obteniendo un crecimiento (*respecto al mes de enero de 2024*) de 820 usuarios.



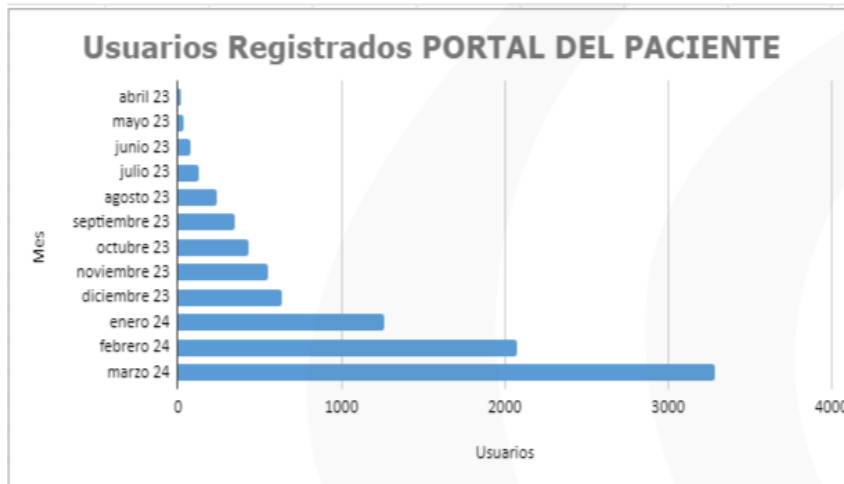
Así mismo, en el informe de Monitoreo al crecimiento de usuarios del Portal del Paciente, se adjuntan las respuestas diligenciadas por parte de los usuarios durante el periodo del 01 al 28 de febrero de 2024.

| Mes           | Usuarios |
|---------------|----------|
| abril 23      | 15       |
| mayo 23       | 38       |
| junio 23      | 79       |
| julio 23      | 126      |
| agosto 23     | 237      |
| septiembre 23 | 344      |
| octubre 23    | 429      |
| noviembre 23  | 552      |
| diciembre 23  | 639      |
| enero 24      | 1258     |
| febrero 24    | 2078     |

Durante el mes de marzo de 2024, la Unidad de Informática continuó realizando campañas de registro en el Área de Central de Citas, obteniendo un crecimiento (*respecto al mes de febrero de 2024*) de 1206 usuarios, así:

### Hospital Militar Central

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



Así mismo, en el informe de Monitoreo al crecimiento de usuarios del Portal del Paciente, se adjuntan las respuestas diligenciadas por parte de los usuarios durante el periodo del 01 al 31 de marzo de 2024.

| Mes           | Usuarios |
|---------------|----------|
| abril 23      | 15       |
| mayo 23       | 38       |
| junio 23      | 79       |
| julio 23      | 126      |
| agosto 23     | 237      |
| septiembre 23 | 344      |
| octubre 23    | 429      |
| noviembre 23  | 552      |
| diciembre 23  | 639      |
| enero 24      | 1258     |
| febrero 24    | 2078     |
| marzo 24      | 3284     |

### 6.3 Monitorear el número de trámites realizados en el Portal del Paciente. (02-03)

Durante el mes de febrero de 2024 se presenta la siguiente cantidad de trámites realizados por cada uno de los servicios expuestos en el Portal del Paciente:

| Del 01 de Febrero al 29 de Febrero de 2024 |          |
|--------------------------------------------|----------|
| Servicio                                   | Cantidad |
| Citas Médicas Especialistas                | 70       |
| Resultados Laboratorio                     | 145      |
| Resultados Patología                       | 43       |
| Historia Clínica                           | 28       |
| Lectura Visor Imágenes                     | 2        |
| Ordenes Médicas                            | 43       |

Durante el mes de marzo de 2024 se presenta la siguiente cantidad de trámites realizados por cada uno de los servicios expuestos en el Portal del Paciente:

| Del 01 de Marzo al 31 de Marzo de 2024 |            |
|----------------------------------------|------------|
| Servicio                               | Cantidad   |
| Citas Médicas Especialistas            | 453        |
| Resultados Laboratorio                 | 107        |
| Resultados Patología                   | 44         |
| Historia Clínica                       | 36         |
| Lectura Visor Imágenes                 | 2          |
| Ordenes Médicas                        | 84         |
| <b>TOTAL TRÁMITES</b>                  | <b>726</b> |

## 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. (01-03)

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>.

### 3.1 Identificar las fuentes de Información (Subdirección Médica). (31/01)

La Unidad de Informática realizó el Informe de Identificación de Fuentes de Información, donde se describen las fuentes determinadas para el cálculo de cada

uno de los siguientes 9 indicadores, además relaciona las fórmulas de cálculo y las variables así:

1. Pacientes en hospitalización - Estado de atención.
2. Pacientes en hospitalización – Especialidad.
3. Promedio (días) estancia en hospitalización.
4. Promedio (días) estancia en hospitalización sin UCI y TPR.
5. Proporción (x100) Ocupacional de Hospitalización.
6. Giro cama de hospitalización.
7. Giro cama de hospitalización sin UCI y TPR.
8. Porcentaje de estancias prolongadas en el periodo.
9. Ingresos hospitalarios

| INDICADOR                                                    | Formula     | VARIABLES                                                                                           | Fuentes                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Pacientes en hospitalización - Estado de atención:        | Numerador   | Cantidad de pacientes (total atendidos y atendidos por rangos de tiempo) a la fecha                 | Dinamica- Procesos-Tableros de Control-Hospitalizacion                                                                                             |
|                                                              | Denominador | Cantidad de pacientes con orden de hospitalización a la fecha                                       |                                                                                                                                                    |
| 2. Pacientes en hospitalización - Especialidad:              | Numerador   | Cantidad de pacientes atendidos por especialidad a la fecha con orden de hospitalización            | Dinamica- Procesos-Tableros de Control-Hospitalizacion                                                                                             |
|                                                              | Denominador | 1                                                                                                   |                                                                                                                                                    |
| 3. Promedio (días) estancia en hospitalización               | Numerador   | Número total de días de permanencia de los pacientes que egresan en el periodo                      | - Dinámica - ADMISIONES – Reportes – Egresos – Estadísticos de Egresos y Mapa de Camas<br>- Dinamica- Procesos-Tableros de Control-Hospitalizacion |
|                                                              | Denominador | Total de egresos del periodo                                                                        |                                                                                                                                                    |
| 4. Promedio (días) estancia en hospitalización sin UCI y TPR | Numerador   | Número total de días de permanencia de los pacientes que egresan en el periodo excluyendo UCI y TPR | Unidad de Hospitalización/Dinámica Mapa de Camas                                                                                                   |
|                                                              | Denominador | Total de egresos del periodo Excluyendo UCI y TPR                                                   |                                                                                                                                                    |
| 5. Proporción (x100) Ocupacional de Hospitalización (1)      | Numerador   | Número de días cama ocupadas en el periodo                                                          | Dinamica- Procesos-Tableros de Control-Hospitalizacion y Mapa de Camas                                                                             |
|                                                              | Denominador | Número de días cama disponibles en el periodo                                                       |                                                                                                                                                    |
| 6. Giro cama de hospitalización (2)                          | Numerador   | Número de egresos en el periodo                                                                     | Dinamica- Procesos-Tableros de Control-Hospitalizacion, U. Cuentaas hospitalarias y Facturación y Mapa de Camas                                    |
|                                                              | Denominador | Número de camas disponibles                                                                         |                                                                                                                                                    |
| 7. Giro cama de hospitalización sin UCI y TPR                | Numerador   | Número de egresos en el periodo excluyendo UCI y TPR                                                | Dinamica- Procesos-Tableros de Control-Hospitalizacion, U. Cuentaas hospitalarias y Facturación y Mapa de Camas                                    |
|                                                              | Denominador | Número de camas disponibles (excluyendo UCI y TPR ?)                                                |                                                                                                                                                    |
| 8. Porcentaje de estancias prolongadas en el periodo         | Numerador   | Número de pacientes con estancia superior a 7 días                                                  | Dinámica                                                                                                                                           |
|                                                              | Denominador | Total de egresos del periodo                                                                        |                                                                                                                                                    |

### 3.2 Diseñar las fichas técnicas de los indicadores (Subdirección Médica). (31/01)

La Subdirección Médica, en coordinación con la Unidad de Informática, diseñaron las fichas técnicas de los indicadores, así:

- Meta o producto: Fichas técnicas de los Indicadores en formato Excel (UNIN/SUMD/UCHF), donde en un Excel, anexo al informe de Identificación de Fuentes de Información, que contiene 9 fichas técnicas de los Indicadores de Gestión, que se requirió a la Subdirección Médica, numeradas así:

#### Hospital Militar Central

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

Página 49 de 56

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

1. Pacientes en hospitalización - Estado de atención.
2. Pacientes en hospitalización - Especialidad.
3. Promedio (días) Estancia en hospitalización.
4. Promedio (días) Estancia en hospitalización sin UCI y TPR.
5. Proporción (x100) Ocupacional de Hospitalización.
6. Giro cama de hospitalización.
7. Giro cama de hospitalización sin UCI y TPR.
8. Porcentaje de estancias prolongadas en el periodo.
9. Ingresos hospitalarios

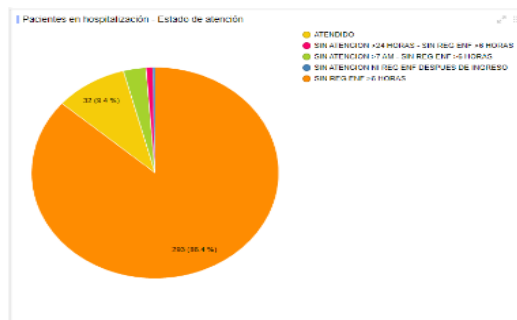
Este informe está soportado en 11 actas de las respectivas mesas de trabajo realizadas, en las que participó la Subdirección Médica, Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación, Planeación y la Unidad de Informática.

### 3.3 Parametrizar las fuentes de Información (Subdirección Médica). (02-03)

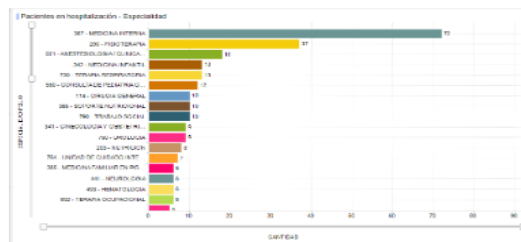
La parametrización corresponde a los datos con los que se calculan los Indicadores, así:

#### PARAMETRIZACION INDICADORES HOSPITALIZACION

##### 1. Pacientes en hospitalización - Estado de atención:



##### 2. Pacientes en hospitalización - Especialidad



3.

**Filtros**

Escribe para buscar filtros

**PacientesFolioRegistroEnfer...**

Buscar en la lista

**EDAD**

Buscar en la lista

Todos los valores: 02

0

1

2

3

4

5

**SEXO**

☒ Femenino

☐ Masculino

**ESPECIALIDAD FOLIO**

Buscar en la lista

Todos los valores: 03

001 - GINECOLOGIA

002 - CUIDADO PALIATIVO

004 - PERINATOLOGIA

021 - ANESTESIOLOGIA

023 - PEDIATRIA PALIATI...

043 - ENFERMERIA

**SUBGRUPO DE CAMA**

Buscar en la lista

Todos los valores: 0

02C - UCI POS QUIRURGI...

02N - UCI MEDICA

08C - OCTAVO CENTRAL

08S - UNIDAD DE CUIDA...

0CA - CATEGORIA AA

0CA1 - CATEGORIA AA

**AREA DE SERVICIO DEL SUBG.**

Buscar en la lista

Todos los valores: 7

CIME - CUIDADOS INTEN...

CIND - CUIDADOS INTEN...

CIBE - CUIDADOS INTEN...

CIPS - CUIDADOS INTEN...

CUIN - HOSPITALIZACI...

ESOE - ESTANCIA BENE...

**GRUPO DE CAMA**

Buscar en la lista

Todos los valores: 28

02C - UCI POS QUIRURGI...

02N - UCI MEDICA

04C - UNIDAD DE NEONIA...

04S - CUARTO SUR

05C - QUINTO CENTRAL

05N - QUINTO NORTE

Promedio (días) Estancia en Hospitalización:



Promedio (días) estancia en Hospitalización sin UCI y TPR: similar a la anterior, pero descontando pacientes de estos servicios.

Proporción (x100) Ocupacional de Hospitalización:



#### 4.1 Definir el alcance del canal digital para la transferencia de conocimiento interno (Servicio de Enfermería) (28/02)

Para el desarrollo de esta actividad, la cual involucra el Servicio de Enfermería, la Unidad de Informática y la Unidad de Talento Humano, se llevó a cabo una reunión para definir el alcance de la plataforma.

Inicialmente, se acordó enfocarse en los siguientes aspectos:

- Valoración del Riesgo de Caídas
- Escala de Braden para Adultos
- Escala de Braden para Pediatría

Todos estos puntos han sido detallados y documentados en la siguiente acta oficial.

[https://drive.google.com/file/d/1rfxHpe9JwkAeef95TjHHJMzGUsukUrHD/view?usp=s\\_haring](https://drive.google.com/file/d/1rfxHpe9JwkAeef95TjHHJMzGUsukUrHD/view?usp=s_haring)

Actualmente, se ha completado la adaptación de la aplicación correspondiente a estos requerimientos. Dichas adaptaciones se han depositado en la cuenta institucional correspondiente, donde se espera capacitar al personal y poner la herramienta en uso de manera efectiva.

## 4.2 Realizar la maqueta del canal digital (Servicio de Enfermería) (31/03)

Para el desarrollo de esta actividad, se tuvo en cuenta, que una vez se definió el alcance del canal digital para la transformación de conocimiento interno en el Servicio de Enfermería, se procedió a desarrollar la Maqueta del canal digital así:

### Maqueta

[https://drive.google.com/file/d/1fa2uh8jVxK1xYmngwtrxR\\_vmklsG85ad/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1fa2uh8jVxK1xYmngwtrxR_vmklsG85ad/view?usp=sharing)

### XBoarding

<https://www.appsheet.com/start/e4284e86-83b8-4587-bb5b-bede0bdf5aee>

### Safety Box

<https://www.appsheet.com/start/a89c7727-12cf-4c19-94bc-05184556acb5>

## 4.3 Aprobar el canal digital (Servicio de Enfermería) (31/03)

Esta aprobación se consignó en la siguiente acta:

| HOSPITAL MILITAR CENTRAL                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    | ACTA DE REUNIÓN                                          |              | CÓDIGO: PL-CDD-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 1                |         |
| TEMA: CANAL DIGITAL                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    | FECHA: 13/03/2024                                        |              | REUNIÓN                      |         |
| ÁREA O SERVICIO ORGANIZADOR: UNIDAD INFORMÁTICA                                                                                                                                                                                                                                                          |                    | HORA INICIO: 2:00 pm                                     |              | HORA FINAL: 3:00 pm          |         |
| LUGAR O SITIO DE REUNIÓN: DEPARTAMENTO ENFERMERÍA                                                                                                                                                                                                                                                        |                    |                                                          |              |                              |         |
| PARTICIPANTES                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                    |                                                          |              |                              |         |
| NOMBRE                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ID                 | IDENTIDAD                                                | CARGO        | DEPENDENCIA                  | FIRMA   |
| 1. LUIS ALBERTO GARCÍA                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 45035451           | ORL                                                      | COORDINADOR  | ENFERMERÍA                   | [Firma] |
| 2. NANCY GARCÍA                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 45035452           | ORL                                                      | COORDINADORA | ENFERMERÍA                   | [Firma] |
| 3. NANCY GARCÍA                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 45035453           | ORL                                                      | COORDINADORA | ENFERMERÍA                   | [Firma] |
| 4. NANCY GARCÍA                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 45035454           | ORL                                                      | COORDINADORA | ENFERMERÍA                   | [Firma] |
| 5. NANCY GARCÍA                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 45035455           | ORL                                                      | COORDINADORA | ENFERMERÍA                   | [Firma] |
| Se inicia reunión con el servicio enfermería, donde la unidad informática describe las actividades que se deben desarrollar para cumplir con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAAC), donde involucra el servicio de enfermería, la Unidad Informática y la Unidad de Teléfono Humano. |                    |                                                          |              |                              |         |
| Dentro de esta actividad se indica a enfermería que se debe llevar a cabo un canal digital para transferencia de conocimiento interno del personal de enfermería. Luego de poner en contacto al servicio, se define que el alcance que tendrá la plataforma se enfocará inicialmente en:                 |                    |                                                          |              |                              |         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración Riesgo de Caída.</li> <li>• Escala de Braden (Adulto).</li> <li>• Escala de Braden (Pediatría).</li> </ul>                                                                                                                                           |                    |                                                          |              |                              |         |
| Registra que se efectúan por parte del personal dentro del sistema de Información Dinámica Hospitalaria.                                                                                                                                                                                                 |                    |                                                          |              |                              |         |
| Con esto se da por finalizada la reunión, dejando constancia de lo descrito anteriormente.                                                                                                                                                                                                               |                    |                                                          |              |                              |         |
| COMPROMISO                                                                                                                                                                                                                                                                                               | FECHA DE EJECUCIÓN | RESPONSABLE                                              |              |                              |         |
| 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                                                          |              |                              |         |
| 2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                                                          |              |                              |         |
| 3.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                                                          |              |                              |         |
| 4.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                                                          |              |                              |         |
| 5.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                                                          |              |                              |         |
| 6.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                    |                                                          |              |                              |         |
| <b>Hospital Militar Central</b><br>Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia<br>Conmutador: (+57) 601 348 6868                                                                                                                                                                        |                    |                                                          |              |                              |         |

### Hospital Militar Central

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

Página 52 de 56

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

## Componente 6. Iniciativas Adicionales

### 2.1 Realizar el reporte periódico de recepción de denuncias de actos de corrupción, opacidad, fraude y soborno. (31/01)

El Oficial de Cumplimiento presenta el reporte periódico de recepción de denuncias COFS, correspondiente al cuarto trimestre 2023, así:

Dentro del proceso de recepción de denuncias de corrupción, opacidad, fraude y soborno, a través del Reporte de Operaciones Inusuales del cuarto trimestre de 2023, se recibieron 2 denuncias anónimas, relacionadas con:

1. El trato de Oficiales y Suboficiales directivos hacia los demás Militares asignados al Hospital, dice remitirse como "Personal Civil y Militar del Hospital Militar Central". La respuesta a la denuncia fue radicada mediante ID 295588 del 13 de diciembre de 2023, con destinatario ANÓNIMO, copia del documento fue enviada al Área de Atención al Usuario, mediante correo electrónico N°198 – DIGE-OFCU-2023 para que se publicara en la cartelera del Área por el término de un mes.

2. Con hechos sucedidos en la pasada administración de la Subdirección Administrativa y el encargo de Dirección General dirigida por el Cr (RA) Ricardo Arturo Hoyos Lanziano; dice remitirse como "Veeduría Ciudadana". Una vez analizado el documento se procedió a realizar la debida diligencia ampliada, indicando las acciones correspondientes para la prevención y control de posibles riesgos asociados a corrupción, el resultado fue incluido dentro del informe semestral de denuncias presentado a la Dirección General, mediante ID 299513 del 05 de enero de 2024 y tiene el carácter de RESERVADO y posteriormente entrega al Consejo Directivo.

Así mismo se informa que se cuenta con el formato DENUNCIAS DE ACTOS DE CORRUPCIÓN, OPACIDAD, FRAUDE Y SOBORNO, establecido en el procedimiento: RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PARA LA PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN, OPACIDAD, FRAUDE Y SOBORNO. Código GB-DIGE-PR-09-FT-01, el cual se encuentra en la intranet del HOMIL - Sistema Documental y que se puede enviar a través de los siguientes canales de recepción:

- Correos: [denuncias.sarlaft@homil.gov.co](mailto:denuncias.sarlaft@homil.gov.co) ó [ggalvis@homil.gov.co](mailto:ggalvis@homil.gov.co)
- Directamente en la Oficina del Oficial de Cumplimiento, ubicada en el primer piso entrada frontal por el acceso de visitantes a la derecha.
- WhatsApp: +57 322 267 4636
- Área Atención al Usuario

## 2.2 Realizar el reporte periódico de Conocimiento del Cliente (Consultas en Listas Restrictivas y de Debidas Diligencias Ampliadas) (31/01)

El Oficial de Cumplimiento presentó el avance obtenido con corte 31 de diciembre de 2023, que trata del Reporte periódico de uno de los mecanismos de prevención y control, que es el 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 cuarto trimestre de 2023, así:

### Registro en el Formulario de Vinculación

En el periodo fueron creados y actualizados 331 usuarios en el aplicativo Formulario SARLAFT del Hospital, a continuación se presenta el cuadro discriminado por tipo de documento:

| Tipo de Documento     | # Personas     |
|-----------------------|----------------|
|                       | #4to Trimestre |
| Cédula de ciudadanía  | 299            |
| Cédula de extranjería | 0              |
| Pasaporte             | 1              |
| NIT                   | 22             |
| Tarjeta de identidad  | 9              |
| <b>TOTAL</b>          | <b>331</b>     |

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.

#### Hospital Militar Central

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

Página 54 de 56

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

En el siguiente cuadro se relaciona el total de 883 consultas equivalente a 123 personas, efectuadas en el periodo.

| Consulta en Listas Restrictivas |         |           |           |       |
|---------------------------------|---------|-----------|-----------|-------|
| Tipo                            | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total |
| # Consultas                     | 440     | 292       | 151       | 883   |
| Personas Naturales              | 48      | 35        | 27        | 110   |
| Personas Jurídicas              | 6       | 0         | 7         | 13    |

### 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 y otras de oficio; para el cuarto trimestre de la vigencia 2023 se realizaron 46 debidas diligencias ampliadas, distribuidas así: 17 DDA de rutina, 21 DDA a causa denuncias y 8 DDA a Personas Expuestas Políticamente.

### 3.1 Diseñar el Marco Referencia de Arquitectura en el HOMIL. (31/03)

Cuando se consulta por una información en la web, se utiliza una aplicación móvil o se busca información en un blog, y la experiencia como usuario dependerá, en gran medida, de la arquitectura de la información. Esta disciplina tiene como principal objetivo organizar de forma clara y lógica el contenido para facilitar que el usuario localice fácilmente lo que busca.

El Information Architecture Institute define la arquitectura de la información (AI) como “la práctica de decidir cómo organizar las partes de algo para que sea comprensible”, es decir, estructurar la información de un producto digital de forma lógica y clara. La AI es imperceptible para el usuario, pero juega un papel fundamental en la facilidad de uso y el acceso a los diferentes contenidos: cuanto más intuitiva, flexible, consistente y escalable sea, mejor será su experiencia.

Para que la arquitectura de la información sea eficiente hay que tener en cuenta tres cuestiones básicas: organizar, estructurar y etiquetar. ¿El principal cometido? Guiar al usuario para que “no se pierda” y, paralelamente, cumplir los objetivos.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta el uso estratégico de la tecnología en las Entidades Públicas para una adecuada gestión es una prioridad para el estado, igualmente, que esta tecnología mejore los trámites, servicios e información que las entidades del Estado proveen a los ciudadanos; esto, se plasma en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones N° 1078 de 2015. El Hospital Militar Central comprometido con las buenas prácticas en gestión y gobierno de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) se ha propuesto en lograr que los usuarios cuenten con servicios en línea de muy alta calidad, impulsar el empoderamiento y la colaboración de nuestros pacientes con el HOMIL, encontrar diferentes formas para que la gestión de la Entidad sea óptima gracias al uso estratégico de la tecnología y garantizar la seguridad y la privacidad de la información.

El Manual de Gestión y Gobierno de Tecnologías de la Información es un documento que agrupa los lineamientos, directrices y buenas prácticas en tecnologías de la información y comunicación en el Hospital Militar Central; este documento se encuentra enmarcado en lo establecido en la Directiva N° 002 del 15 de junio de 2022 y busca brindar al Hospital Militar Central una herramienta que guíe a los funcionarios, contratistas, personal militar en comisión administrativa, personal médico en formación, colaboradores, consultores, terceras partes, que usen las tecnologías de información y la comunicación de la entidad en el buen uso y apropiación de las tecnologías de la información y comunicación de la entidad con el fin de garantizar el buen funcionamiento de los procesos y contribuir con su eficiencia, para optimizar los sistemas de información, sistemas de gestión y la seguridad de la información.

Con este manual se busca que los funcionarios, contratistas, personal militar en comisión administrativa, personal médico en formación, colaboradores, consultores y terceras partes, conozcan las reglas que regirán el uso y mantenimiento de la plataforma tecnológica de la entidad, para asegurar su operatividad, de manera que los responsables del uso de las tecnologías disponibles, aseguren el cumplimiento de las mismas.



**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

---

**Hospital Militar Central**

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

Página 56 de 56

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