



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

INFORME II TRIMESTRE - PAAC 2024

INFORME II 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 58

CA-CORE-PR-01-FT-05 V4

TABLA DE CONTENIDO

Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción Mapa de Riesgos de Corrupción ..	4
Componente 2. Racionalización de Trámites	6
Componente 3. Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana	13
Componente 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	24
Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	49
Componente 6. Iniciativas Adicionales.....	56

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

4.1 Monitorear los Riesgos vigentes por Procesos (Gestión y Corrupción) en la Plataforma SUITE VISION de los periodos

La Oficina Asesora de Planeación realizó el monitoreo al seguimiento de los riesgos por procesos durante el segundo trimestre del 2024, y como resultado de la actividad se presentó la materialización de **4** riesgos institucionales, así:

- Gestión Ambulatoria (1)
- Gestión de Tecnologías de la Información (2)
- Planeación (1)

Es importante destacar, que estos riesgos fueron tratados, gestionados y mitigados mediante el "Plan de Mejoramiento y/o Mitigación del Riesgo", trabajados directamente por los líderes de proceso y sus evidencias reposan en las áreas responsables.

Informes de Monitoreo (Gestión y Corrupción) realizados y cargados en la Plataforma SUITE VISION.

La Oficina Asesora de Planeación realizó el informe de monitoreo a los riesgos durante el segundo trimestre del 2024. 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.

Hospital Militar Central

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

Página 4 de 58

CA-CORE-PR-01-FT-05 V4

5.1 Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos del Hospital Militar Central

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude Interno (Gestión - Corrupción) del HOMIL con corte 30 de Abril de 2024, 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 2024 publicado en la Intranet del Hospital Militar Central, de los 92 riesgos identificados para la vigencia 2024, 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:

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

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=91323&download=Y>

Componente 2. Racionalización de Trámites

1.1 Ampliar la oferta de especialidades para agendamiento de citas médica en el Portal del Usuario

Durante el segundo trimestre de 2024 la Unidad de Informática ha venido trabajando conjuntamente con el área de programación del servicio de Consulta Externa en donde se han definido que existen noventa (90) especialidades, las cuales están ofertadas en el Portal del Paciente. Las dos especialidades que se tenían programadas para incluir en la oferta del portal se encuentran en proceso de contratación.

1.2 Actualizar el aplicativo suit.gov.co, indicando los cambios generados por la implementación del Portal del Usuario

La Oficina Asesora de Planeación llevó a cabo la actualización de los trámites, alineándolos con la implementación del portal único del usuario. Este nuevo portal centraliza y simplifica los procesos, mejorando la experiencia de los ciudadanos al interactuar con la administración. La modernización de los trámites es parte de un esfuerzo continuo por optimizar la eficiencia y transparencia de los servicios ofrecidos. Con esta actualización, se espera reducir tiempos de espera y facilitar el acceso a la información y servicios.

2 Solicitar cita

**Canal de atención**

Se recomienda tener la orden médica con autorización de la Dirección General Sanidad Militar-DGSM, carné del afiliado y/o beneficiario del subsistema de salud de las Fuerzas Militares, cédula de ciudadanía y un número telefónico de contacto

Medio	Detalle
Telefónico	Fijo (57)(601) 3598888, Horario de atención: lunes a viernes (días hábiles) de 07:00 am a 16:30 y sábados de 07:00 a 12:00 am
Web	Portal Único del Paciente
Correo electrónico	gestioncitasmedicas@homil.gov.co
Presencial	Presencial en los puntos de atención indicados por la institución

Aplica para: Ciudadano, Extranjeros

**Canal de atención**

Excepción 1: Asignación de citas por la página web actualmente habilitada para las especialidades de: Cardiología, Cirugía Cardiovascular, Cirugía de Tórax, Cirugía Maxilofacial, Consulta de Pediatría General, Ginecología, Medicina Interna y Nefrología.

Medio	Detalle
Web	www.hospitalmilitar.gov.co

Aplica para: Ciudadano, Extranjeros

Para acceder a la actualización de los trámites se puede consultar la siguiente URL:

<https://tramites1.suit.gov.co/suit-web/login.html>

2.1 Realizar campañas de promoción de los trámites y del Portal de Usuario en la página web y redes sociales

El Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas, realizó campañas informativas para los usuarios, mediante las distintas redes sociales de la Entidad. Como resultado de la actividad se obtienen las distintas publicaciones en las redes sociales que se realizaron durante el trimestre, así: * Difusión en canales digitales oficiales: Facebook, Twitter (X) e Instagram y Página Web Institucional.

17 abril 2023



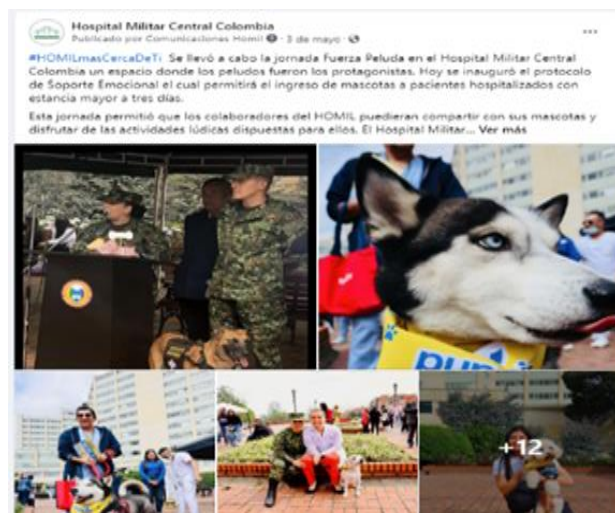
<https://www.facebook.com/reel/1115153733101251>

28 abril 2024



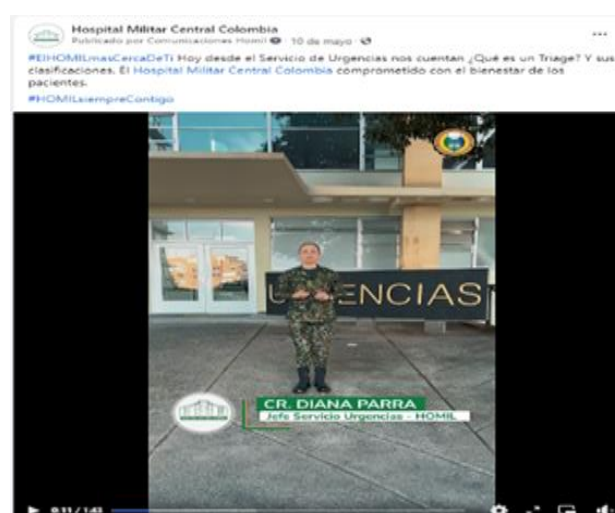
<https://fb.watch/sRIK-7zCNu/>

03 mayo 2024



<https://fb.watch/sRIZtF25Nr/>

10 mayo 2024



Hospital Militar Central

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

Página 7 de 58

CA-CORE-PR-01-FT-05 V4

27 mayo 2024



<https://fb.watch/sRm7Uqyq-P/>

30 mayo 2024



<https://www.facebook.com/comunicaciones.homilcol.1/videos/687181026867766/>

Hospital Militar Central

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

Página 8 de 58

CA-CORE-PR-01-FT-05 V4

05 junio 2024



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

Durante el segundo 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:

ABRIL

TRAMITES ENCUESTADOS	ENCUESTADOS	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite de resultados laboratorio clínico por página web?			¿El acceso para realizar el trámite por este medio fue fácil?		
		MUY INSATISFECHOS -	MUY SATISFECHOS -	% DE SATISFACCIÓN	NO	SI	% DE SATISFACCIÓN
Resultados de solicitud de Historia Clínica por página web	24	0	24	100%	0	24	100%
Resultados de Laboratorio Clínico por página web	6	2	4	66.67%	3	3	50%
Asignación de Citas por página web	3	3	0	0%	3	0	0%
Resultados de Patología por página web	3	2	1	33,33%	2	1	33,33%
Resultados de encuestas de Expedición de Carnet Donantes de Sangre	0	No aplica			No aplica		

Hospital Militar Central

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

Página 9 de 58

CA-CORE-PR-01-FT-05 V4

TRAMITES ENCUESTADOS	ENCUESTADOS	¿El trámite se encuentra en lenguaje claro y comprensible?			¿Presentó alguna dificultad al hacer uso de la información por medio digital?			¿Tiene alguna recomendación sobre el uso del trámite solicitud copia de Historia Clínica por medio digital?		
		NO	SI	% DE SATISFACCIÓN	NO	SI	% DE SATISFACCIÓN	NO	SI	OBSERVACIONES
Resultados de solicitud de Historia Clínica por página web	24	0	24	100%	23	1	91.67%	23	1	No tener que realizar mas tramites para solicitar una nueva copia
Resultados de Laboratorio Clínico por página web	6	1	5	83.33%	3	3	50%	4	2	1. Mejorar datos de acceso (usuario y contraseña) ya que no coinciden al momento de ingresar 2. Permitir opción de usuario
Asignación de Citas por página web	3	1	2	66.67%	1	2	33.33%	1	2	1. No se puede escoger cita prioritaria 2. Solo aparece consultando y no da ninguna respuesta
Resultados de Patología por página web	3	1	2	66.67%	1	2	33.33%	1	2	1. No deja entrar en el boton de consultar 2. Subir resultados a la página web para tener más facilidad de descargarlos y mostrarlos a los especialistas
Resultados de encuestas de Expedición de Carnet Donantes de Sangre	0	No aplica			No aplica			No aplica		

Desde el mes de mayo, se ha llevado a cabo una reformulación integral de la estructura de la encuesta de percepción de los trámites. Esta encuesta se realiza a través del portal único del paciente, con el objetivo de simplificar y mejorar la recolección de opiniones. La nueva versión de la encuesta se ha simplificado a una única pregunta: "¿Cómo le pareció el servicio?", lo que facilita su rápida comprensión y respuesta por parte de los usuarios. Además, la encuesta utiliza una escala de calificación del 1 al 5, donde 1 representa una experiencia muy insatisfactoria y 5 una experiencia muy satisfactoria. Esta reformulación busca obtener retroalimentación precisa y útil para mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido a los pacientes.

MAYO

CITAS MEDICAS	Encuestados	604				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	13 (2,15%)	4 (0,66%)	16 (2,65%)	49 (8,11%)	522 (86,42%)
HISTORIA CLINICA	Encuestados	35				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	0 (0%)	0 (0%)	3 (8,57%)	6 (17,14%)	26 (74,29%)
RESULTADOS PATOLOGIA	Encuestados	93				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	9 (9,68%)	3 (3,23%)	2 (2,15%)	11 (11,83%)	68 (73,12%)
RESULTADOS LABORATORIO	Encuestados	137				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	20 (14,6%)	4 (2,92%)	8 (5,84%)	13 (9,49%)	92 (67,15%)
CARNET DONANTE DE SANGRE	Encuestados	0				
	Observaciones	No aplica				

Hospital Militar Central

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

Página 10 de 58

CA-CORE-PR-01-FT-05 V4

JUNIO

CITAS MEDICAS	Encuestados	517				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	1 (0,19%)	1 (0,19%)	15 (2,9%)	45 (8,7%)	455 (88,01%)
HISTORIA CLINICA	Encuestados	42				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	0 (0%)	0 (0%)	1 (2,38%)	6 (14,29%)	35 (83,33%)
RESULTADOS PATOLOGIA	Encuestados	70				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	14 (20%)	3 (4,29%)	7 (10%)	11 (15,71%)	35 (50%)
RESULTADOS DE LABORATORIO	Encuestados	188				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	97 (51,6%)	3 (1,6%)	14 (7,45%)	17 (9,04%)	57 (30,32%)
CARNET DONANTE DE SANGRE	Encuestados	0				
	Observaciones	<i>No aplica</i>				

Con el objetivo de fortalecer la gestión institucional orientada a la satisfacción del usuario se continúan implementando una serie de medidas enfocadas en aumentar la precisión y rapidez en la entrega de resultados y el relacionamiento con los pacientes a través de la implementación del Portal Único de Pacientes. Esta plataforma centralizada permitirá a los usuarios acceder fácilmente a sus trámites y servicios en tiempo real, mejorando así la experiencia general y asegurando que se cumplan y sus expectativas.

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

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:

- La implementación de portal único de atención al paciente ha facilitado la interacción con el usuario aumentando su nivel de satisfacción.

- Las encuestas se centraban principalmente en evaluar el acceso a la página web y el uso de medios electrónicos, sin abordar directamente la calidad de los servicios asistenciales.
- Ha disminuido la insatisfacción relacionada con la accesibilidad del sistema.
- Es necesario continuar con la socialización del portal único de atención al usuario para mejorar la experiencia en el desarrollo de los trámites y servicios.
- Para mejorar la satisfacción del usuario se implementó el nuevo método de calificación de la encuesta permitiendo a los usuarios completar el registro al finalizar su trámite.
- Los trámites de citas médicas y resultados de laboratorio son los más consultados por los usuarios

5.1 Actualizar mensualmente las solicitudes de forma presencial y virtual de los 10 Trámites del HOMIL, en el aplicativo www.suit.gov.co, en la Sección Racionalización - Gestión Datos de Operación.

La Oficina Asesora de Planeación, realizó la actualización en los meses de abril, mayo y junio 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:

Para acceder a la actualización de los trámites se puede consultar la siguiente URL: <https://tramites1.suit.gov.co/suit-web/login.html>

Componente 3. Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana

1.2 Elaborar mensualmente los Estados Financieros y la Ejecución Presupuestal de la Entidad, y publicarlos en la página web - Sección Transparencia.

Los Estados Financieros con fecha de corte mayo de 2024, 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=91276>

Se verifica la Ejecución Presupuestal de los meses de abril y mayo 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.

La Oficina Asesora de Planeación, realizó en los meses de abril a junio 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.

La Oficina Asesora de Planeación, realizó el seguimiento a los Proyectos de Inversión durante el segundo trimestre del 2024. La información se encuentra publicada en la Sección Transparencia numeral 4 – Planeación, Presupuesto e Informes – 4.4 -

Hospital Militar Central

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

Página 13 de 58

CA-CORE-PR-01-FT-05 V4

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.

La Oficina Asesora de Planeación, realizó el informe de seguimiento al Plan de Acción Institucional, correspondiente al primer trimestre de 2024. La información se encuentra publicada en la Sección Transparencia numeral 4 – Planeación, Presupuesto e Informes – 4.3 – Plan de Acción – Informe de Seguimiento - 2024. Para acceder a la documentación puede consultar la siguiente URL:

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=91331>

2.1 Realizar convocatoria de Rendición de Cuentas por diferentes medios a los grupos de valor

Se diseñó una estrategia de comunicación a través de la elaboración de diferentes piezas gráficas y audiovisuales para promover el derecho a la información clara y veraz sobre el evento de Rendición de Cuentas la cual es de interés general dentro de los usuarios de las FFMM y la sociedad. Estas fueron posteadas en tiempo real de conformidad con el tráfico de usuario.

Invitación formal a ASUHOSMIL para participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2023



Banner Página web



Evidencia de acciones de divulgación en Redes Sociales



Hospital Militar Central

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

Página 15 de 58

CA-CORE-PR-01-FT-05 V4



Hospital Militar Central

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

Página 16 de 58

CA-CORE-PR-01-FT-05 V4

2.2 Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2024 correspondiente a la vigencia 2023

El Hospital Militar Central, en cabeza del señor director de la entidad el Mayor General Carlos Alberto Rincón Arango, desarrolló la audiencia pública de rendición de cuentas desarrolló el día 30 de mayo de 2024 mediante transmisión en vivo, en donde se presentaron los resultados de la gestión de la institución durante el 2023 y las apuestas estratégicas vigentes a 2024. La Estrategia de Rendición de Cuentas trazada en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, fomenta la creación de un ambiente de confianza, transparencia en el que se informa, explica y da a conocer los resultados de la gestión institucional a los grupos de interés, con el fin de propender por la garantía de los derechos, el fortalecimiento y mejora continua de la gestión en salud.

Para acceder a la documentación relacionada con la audiencia de rendición de cuentas puede consultar la siguiente URL:

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=91320>

2.3 Realizar reuniones mensuales con la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL.

La Oficina de Atención al Usuario en cumplimiento de los procesos de mejora continua, realizó durante el segundo 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 25 de abril, 23 de mayo y 25 de junio del 2024.

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

La Oficina de Atención al Usuario gestionó de manera oportuna con los responsables, los compromisos adquiridos y pactados que surgieron de las diferentes reuniones con la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL. En las actas de reuniones y en los informes de seguimiento correspondientes al primer trimestre, se puede observar la gestión a las diferentes solicitudes, con el fin de dar respuesta oportuna a los compromisos adquiridos, así:

REUNIÓN ABRIL

COMPROMISOS	RESPUESTA
Organizar capacitación para los miembros de la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL de los canales no presenciales para la asignación de citas	Mediante oficio con id número 316222 la Jefe Jacqueline Urrea Camargo gestionó la solicitud de "La capacitación de los canales no presenciales para la asignación de citas" con el Ingeniero Fabio Alberto Alvarado quien delegó al Ingeniero Profesional de Defensa Iván Gómez Maldonado para tal fin, el cual realizó la respectiva capacitación
Enviar videos actualizados de los canales presenciales y no presenciales para la asignación de citas.	Según el trámite realizado por la Jefe Jacqueline con oficio id número 316761 se solicitó a la señora Nanny Elinor Gómez Moreno Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas los videos actualizados para la asignación de citas por los canales presenciales y no presenciales, los cuales se encuentran en gestión para la próxima reunión
Campaña masiva de actualización de datos y correos electrónicos con Bioestadística del HOMIL.	La jefe Jacqueline Urrea gestionó mediante oficio con id número 316759 la solicitud al ingeniero Ignacio Troncoso Jefe de Bioestadística e Historia Clínica la campaña masiva nuevamente para la actualización de datos y correos electrónicos en el Hospital Militar Central y mediante oficio número 318995 se dio respuesta que se realizará el día 11 de julio de 2024
Acompañamiento del Jefe de Seguridad del Hospital Militar Central con respecto al trato de los usuarios.	La jefe Jacqueline Urrea diligenció mediante oficio con id número 317253 el requerimiento de acompañamiento del señor Capitán Jader Alejandro Garzón Jefe de Seguridad en el Homil y realizó la presentación del Capitán a la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL con el fin de manifestar las inquietudes e inconvenientes que han tenido los usuarios con respecto al personal de seguridad.
Acompañamiento de la doctora Fanny Violeta con el fin de aclarar la política de veteranos y sus beneficios de ley	Mediante oficio 316819 la jefe Jacqueline Urrea solicitó la socialización de los beneficios sociales e integrales de ley de veteranos a la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL, por consiguiente, se estableció lo siguiente: En la resolución 1345 del año 2020 en los diferentes artículos se estipula personal con asignación de retiro, registro único de veteranos entre otros. Se presentó el flujograma de atención soy veterano FFMM. Se establecen los procedimientos para proteger a los usuarios. Se comenta la importancia de la escuela del cuidador como política de humanización basada en el respeto, se invita a los usuarios para el día 30 de abril de 2024 a las 10:00 horas en el piso 13 a la escuela de cuidadores. Se resalta que los veteranos son generadores de cambio y multiplicadores de la política.
ASUHOSMIL solicitó apoyo de 100 refrigerios para la asamblea de usuarios el día 22 de marzo de 2024 a las 09:00 horas.	Con oficio id número 311608 la jefe Jacqueline Urrea solicitó el apoyo de 100 refrigerios para la Asamblea de Usuarios ASUHOSMIL a la Subdirección Administrativa lo cual fue aprobado y entregado el día 22 de marzo de 2024.

Hospital Militar Central

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

Página 18 de 58

CA-CORE-PR-01-FT-05 V4

REUNIÓN MAYO

COMPROMISOS	RESPUESTA
Acompañamiento del ingeniero Oscar Troncoso Jefe de Bioestadística e Historia Clínica para información de los cambios realizados en el área.	Mediante oficio con id número 324449 la jefe Jacqueline Urrea solicitó al ingeniero Oscar Ignacio Troncoso Jefe de Bioestadística e Historia Clínica el acompañamiento con el fin de socializar los cambios realizados en los horarios de atención, canales de solicitud y los requisitos de las peticiones en el área de Bioestadística a la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL. De acuerdo a lo anteriormente señalado el ingeniero Oscar Ignacio Troncoso expuso el informe de actividades en el área de Bioestadística
Videos actualizados de los canales presenciales y no presenciales por parte del área de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Se realizó la presentación de por parte de la Educadora Especial Candy Linares Sánchez del Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas, quien mediante los videos precisó como a través del portal único del paciente, agendar una cita médica en el Hospital Militar es muy fácil enfatizando en el registro, creación de usuario, ingreso y asignación de citas.
Capacitación en Salud Preventiva "El Poder del Músculo"	En cumplimiento a capacitaciones en salud a ASUHOSMIL, la jefe Jacqueline Urrea mediante oficio con id número 326017 se invitó al doctor Luis Javier Villamil Médico Especialista Hospitalario del Hospital Militar Central, para capacitar y sensibilizar al personal de la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL como grupo de valor en el tema "El Poder del Músculo y La Importancia del Músculo Esquelético" con la finalidad de ser divulgada.
Intervención de la Señora Coronel Diana Patricia Cuellar Asesora de Dirección General.	La señora Coronel Diana Patricia Cuellar manifiesta que con respecto a las inquietudes que existen en el momento de firmar un convenio para atender la población de reinsertados aclara que en la actualidad no hay ningún convenio para atender a los reinsertados por parte del Hospital Militar Central. El Consejo Superior de la Salud es el encargado de verificar y decidir una posible atención de esa población para el asunto de las prótesis porque el Hospital Militar Central es especialista del tema en mención, toda vez que se realizará con otros fondos diferentes a los de las fuerzas militares y con un tercero. En el Hospital Militar Central se prioriza la atención de los usuarios de las fuerzas militares y sus familias.
Invitación formal a ASUHOSMIL para participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2023	Se realizó invitación formal a los integrantes de la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL para la participación en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2023 por parte de la jefe Jacqueline Urrea Responsable del Área de Atención al Usuario y la Educadora Especial Candy Linares.

Hospital Militar Central

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

Página 19 de 58

CA-CORE-PR-01-FT-05 V4

REUNIÓN JUNIO

COMPROMISOS	RESPUESTA
Acompañamiento área de Programación de Cirugía con el fin de aclarar inquietudes a la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL	Se aplaza el acompañamiento para tal fin en la próxima de la reunión de Asociación de Usuarios ASUHOSMIL por motivos de fuerza mayor
Acompañamiento de la Educadora Especial Candy Linares para tratar el tema del ingreso de mascotas al Hospital Militar Central.	La profesional Candy Linares expuso el programa de "humanización – protocolo ISSY ingreso de mascotas como apoyo emocional
Capacitación en Salud Preventiva "Manejo Preventivo Accidente Cerebro Vascular ACV	Se realizó la capacitación en Salud Preventiva "Manejo Preventivo Accidente Cerebro Vascular ACV por parte del doctor Erik Muñoz
Acompañamiento Área Contact Center Oportunidad Asignación Citas	La Teniente Marlys Figueredo Coordinadora del Contact Center socializó nuevamente los diferentes canales de atención para la asignación de citas como es el telefónico, correo electrónico, página web y presencialmente.

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.

El día Viernes, 07 de junio de 2024 se realizó la sesión del Consejo Directivo del HOMIL, en la que participaron los representantes de Oficiales, Suboficiales, Personal Médico y representantes del Sindicato, de acuerdo con la agenda dispuesta por el Viceministerio de Veteranos y el GSED, así:

AGENDA

Hospital Militar Central

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.02 del 20 de marzo de 2024.	2 minutos
5.	Aprobación Acuerdo Por el cual se aprueba una adición al presupuesto del Hospital Militar Central.	2 minutos
6.	Informe Estados Financieros a 31 de Marzo de 2024.	2 minutos
7.	Informe Ejecución Presupuestal a 30 de Abril 2024.	2 minutos
8.	Seguimiento Planes de Mejoramiento CGR a 30 de Abril de 2024.	3 minutos
9.	Proposiciones de los Señores Miembros del Consejo Directivo y Director General.	3 minutos
	TOTAL	20 minutos

Hospital Militar Central

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

Página 20 de 58

CA-CORE-PR-01-FT-05 V4

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

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:




martes, 19 de marzo de 2024

NO. RS20240319038473

Bogotá D.C.



MINDEFENSA
Rad No: RS20240319038473
Anexos: No. Con copia: No
Fecha: 19/03/2024 18:41:13



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,

Siguendo 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

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



Agenda



	TEMA	Tiempo
1	Verificación Quorum	3 minutos
2	Aprobación orden del día	3 minutos
3	Aprobación actas CSSMP • Cuarta sesión ordinaria CSSMP - diciembre de 2023 • Primera sesión extraordinaria CSSMP- enero 2024 Presentación Anteproyecto de Presupuesto General del SSMP	10 minutos
4	• Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares • Subsistema de Salud de la Policía Nacional	60 minutos
5	Proposiciones y Varios	20 minutos
Tiempo estimado de la sesión		1:40 horas

Hospital Militar Central

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

3.1 Elaborar y publicar Acta de Rendición de Cuentas acorde a Circular 000008 de 2018 emitida por la Supersalud, en la página web - Sección Transparencia y Micrositio de Rendición de Cuentas

Una vez realizado el ejercicio de la Audiencia Pública de Rendición de Cuenta para informar a la ciudadanía sobre la gestión desarrollada en la vigencia 2023 y logros y apuestas 2024, se elaboró la respectiva acta en la cual se especifican el balance de las actividades adelantadas de conformidad con la programación establecida. Es importante indicar que esta acta se construyó en cumplimiento del dispuesto en la Directiva Interna de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Circular 000008 de 2018 de la Supersalud.

Para acceder a la documentación relacionada con la audiencia de rendición de cuentas puede consultar la siguiente URL:

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=91320>

3.2 Elaborar y coordinar la publicación de Informe de Resultados e Informe de Seguimiento y Evaluación de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, de acuerdo con la normatividad vigente

La oficina de Planeación construyó el informe de Resultados de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en el cual especificó los aspectos más relevantes de las diferentes etapas que contempló la Audiencia en términos de alistamiento, preparación y ejecución. En tal sentido el respectivo documento se encuentra publicado en la página web Institucional Sección Transparencia y Micrositio de Rendición de Cuentas.

Para acceder a la documentación relacionada puede consultar la siguiente URL:

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=91320>

*** Informe de Seguimiento y Evaluación de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas publicados en la página web Institucional Sección Transparencia y Micrositio de Rendición de Cuentas.**

La oficina de Control Interno en cumplimiento de las funciones señaladas en la Ley 87 de 1993 y sus decretos reglamentarios, y en concordancia con la evaluación y el seguimiento, independiente y objetivo realizó el seguimiento y evaluación a la estrategia de rendición de cuentas adoptada por la Entidad para la vigencia 2023

Para acceder a la documentación relacionada puede consultar la siguiente URL:

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=91320>

3.3 Retroalimentar a los miembros de Asociación de Usuarios ASUHOSMIL, en el Informe de Resultados e Informe de Seguimiento y Evaluación de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

La jefe Jacqueline Urrea realizó la socialización del informe de resultados de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2023 a los miembros de usuarios de ASUHOSMIL con el fin de fomentar la creación de un ambiente de confianza, transparencia en el que se informa, explica y da a conocer los resultados de la gestión institucional a los grupos de interés.

Componente 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

2.2 Realizar Curso "Integridad y Ética en la Gestión Pública" para 30 Colaboradores del HOMIL

En el período de revisión, se llevaron a cabo un total de 14 capacitaciones presenciales lideradas por Gestión de Ética y Buen Gobierno, Curso dirigido por las siguientes Colaboradoras: SMSM Eliana Patricia Ramírez Cano y SMSM Ingrid Janneth Horta. Esta socialización se llevó a cabo en Áreas de trabajo, en el Auditorio del piso 13. Por consiguiente, es estas 14 sesiones de capacitación, participaron 200 Colaboradores, permitiendo dar a conocer a los colaboradores los lineamientos la alineación consistente y la adhesión a los valores, principios y normas éticos compartidos para mantener y priorizar el interés público sobre los intereses privados o personales en el sector público.

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

En el periodo se realizó la capacitación "El Poder del Músculo y La Importancia del Músculo Esquelético" desarrollada por el doctor Luis Javier Villamil Médico Especialista Hospitalario del Hospital Militar Central. En la jornada se precisó la importancia del autocuidado, funciones, tipos de fibras musculares, ejercicios aeróbicos y anaeróbicos, beneficios de ejercicios aeróbicos y de fuerza en el cerebro y la salud mental.

IMPORTANCIA
DEL MUSCULO
ESQUELETICO



3.1 Realizar Curso de Lenguaje Claro a 150 Colaboradores del HOMIL que participan en jornadas de inducción

La entidad solicitó al Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de un correo electrónico, la capacitación en lenguaje claro. Sin embargo, hasta la fecha, dicha entidad no ha ofrecido este curso porque se encuentra en proceso de actualización, tal y como evidencia en el siguiente mensaje:



3.3 Evaluar las encuestas de Satisfacción del Contac Center como fortalecimiento al canal virtual de atención.

El Área de Consulta Externa realizó los informes de seguimiento del segundo 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:

ABRIL

CANAL TELEFÓNICO: Con relación a las encuestas realizadas para evaluar el canal telefónico, el 16% corresponde a las respuestas generadas a través del link de correo electrónico enviado cuando se adjunta el voucher de la cita asignada a través de llamada; el porcentaje restante corresponde a las encuestas recopiladas a través de la herramienta Mitrol evaluadas al momento de finalizar la llamada.

Así las cosas, se evidencia que el total de usuarios encuestados no es el mismo en la totalidad de las preguntas debido a que: · Usuario corta la comunicación o llamada y no contesto el total de preguntas. · Usuario selecciona opciones incorrectas. · Usuario no selecciona ninguna opción y el sistema cancela la llamada.

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

Respuesta	Total	%
SI	290	77%
NO	86	23%
Total	376	100%



Respuesta	Total	%
SI	290	77%
NO	86	23%
Total	376	100%

Se evidencia una marcada diferencia en los resultados, donde el 79% del total encuestado perciben amabilidad y disposición en el agente, lo cual representa gran avance con relación a los reportes del periodo inmediatamente anterior.

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

Respuesta	Total	%
SI	219	62%
NO	133	38%
Total	352	100%



Similar al comportamiento de la pregunta anterior, gran porcentaje de los encuestados correspondiente al 62% recibieron solución a su solicitud durante la llamada.

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

Bueno	Malo	Regular	Total
176	69	77	322
55%	21%	24%	100%



Bueno	Malo	Regular	Total
176	69	77	322
55%	21%	24%	100%

La mayoría de los usuarios perciben el canal telefónico como bueno con un 55%, seguido de regular con 24% y malo con 21% del total de los encuestados (322 usuarios). Se puede relacionar la mejora de los resultados con la contratación de personal en el Contact Center, teniendo en cuenta que esto trajo consigo una reducción del tiempo de espera en la línea antes de ser atendido por un agente.

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

Bueno	Malo	Regular	Total
213	34	56	303
70%	1122%	18%	1211%



Bueno	Malo	Regular	Total
213	34	56	303
70%	1122%	18%	1211%

Directamente proporcional al comportamiento de la pregunta anterior, del total de respuestas obtenidas, el 70% califican buenos los servicios ofrecidos por el Hospital Militar, mientras que el 19% y 11% lo califican como malo y regular respectivamente.

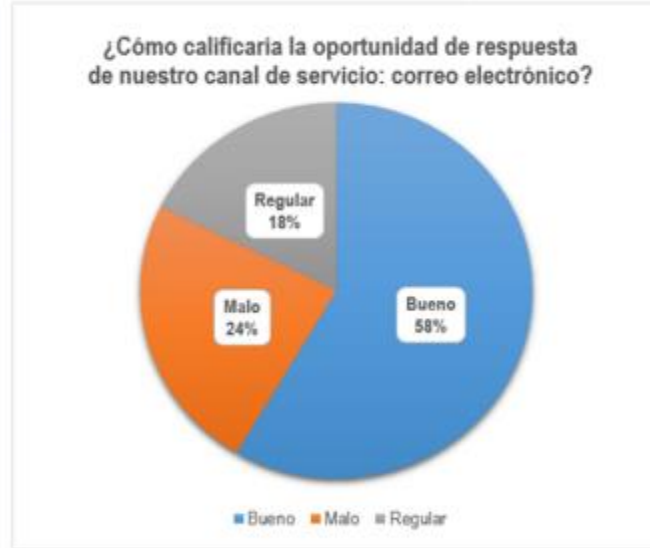
CANAL CORREO ELECTRÓNICO

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

Hospital Militar Central

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

Bueno	169	58%
Malo	69	24%
Regular	51	18%
Total	289	100%



En su mayoría, los usuarios encuestados perciben una mejora en la oportunidad de respuesta por correo electrónico equivalente a un porcentaje de 58%.

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

No	100	32%
Si	216	68%
Total	316	100%



No	100	32%
Si	216	68%
Total	316	100%

El 68% de los usuarios encuestados recomiendan el canal de correo electrónico. Comportamiento que puede estar relacionado debido a que, con la contratación de personal, se ha mejorado los tiempos de respuesta del mismo.

CANAL PRESENCIAL: Aunque se presentó un incremento en el número de usuarios encuestados con relación al mes anterior, valor correspondiente a 62 usuarios, se continúa en la promoción del diligenciamiento de las encuestas de satisfacción.

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

Respuesta	Total	%
SI	61	98%
NO	1	2%
Total	62	100%



Respuesta	Total	%
SI	61	98%
NO	1	2%
Total	62	100%

Con relación a la presencialidad, el 98% de los usuarios encuestados correspondiente a 61 de las respuestas percibieron un buen trato por parte del agente que atendió su solicitud.

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

Respuesta	Total	%
SI	62	100%
NO	0	0%
Total	62	100%



Respuesta	Total	%
SI	62	100%
NO	0	0%
Total	62	100%

Comportamiento satisfactorio teniendo en cuenta que, la totalidad de los encuestados recibió solución a su necesidad.

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

Bueno	Malo	Regular	Total
56	1	5	62
90%	2%	18%	100%



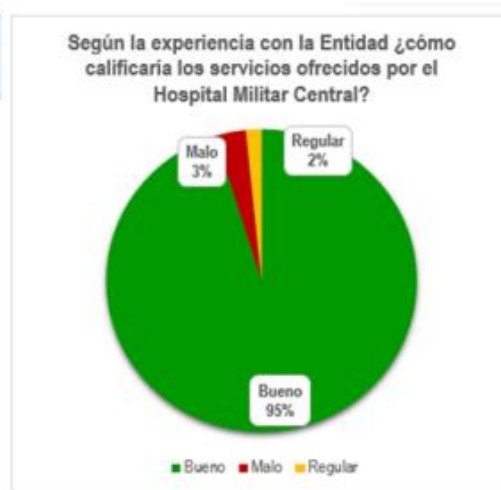
Hospital Militar Central

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

El 90% de los encuestados califican como buena la experiencia tenida mediante el canal presencial, mientras que el 18% la califican como regular, seguido de 2% que la califican como mala.

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

Bueno	Malo	Regular	Total
59	2	1	62
95%	3%	2%	100%



Proporcional al comportamiento de las preguntas anteriores con relación al canal presencial, el 95% de los encuestados califican como buena la experiencia tenida con el Hospital Militar

PÁGINA WEB

Calificación	Total	%
1	3	1%
2	0	0%
3	6	1%
4	50	9%
5	487	89%
Total	546	100%



El 89% de la población encuestada califica excelente el servicio prestado, seguido del 9% que lo califica muy bueno. Así mismo, de los 546 usuarios que respondieron la encuesta, 184 diligencian sus observaciones en su gran mayoría relacionadas con la satisfacción del servicio en lo que a facilidad y sencillez se refiere.

Hospital Militar Central

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

MAYO

CANAL TELEFÓNICA: Durante el mes reportado, el 10% de las respuestas obtenidas corresponden a las encuestas diligenciadas a través de los formularios de google, y el porcentaje restante corresponde a las encuestas diligenciadas una vez finaliza la llamada telefónica

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

Respuesta	Total	%
SI	289	64%
NO	163	36%
Total	452	100%

Se obtuvo un total de 452 respuestas, de las cuales, los resultados se discriminan de la siguiente manera: 163 informaron que NO, lo que corresponde al 36% y 289 respuestas que representan el 64% indican que SI frente a la amabilidad y disposición del agente.

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

Respuesta	Total	%
SI	201	46%
NO	233	54%
Total	434	100%

Los resultados se discriminan de la siguiente manera: 233 informaron que NO, lo que corresponde al 54% y 201 respuestas que representan el 46% indican que SI frente a la solución a su necesidad.

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

Bueno	Malo	Regular	Total
149	146	101	396
38%	37%	26%	100%

Se obtuvieron los siguientes resultados discriminados así: 149 informaron que BUENO lo que representa al 38%, 101 respuestas para indicar REGULAR lo cual representa el 26% y finalmente 146 respuesta que corresponde al 37% informando que MALO, frente a la experiencia obtenida por el canal telefónico.

Hospital Militar Central

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

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

Bueno	Malo	Regular	Total
158	66	68	292
54%	23%	23%	74%

Del total de 292 respuestas, 158 informaron que BUENO lo que representa al 54%, 68 respuesta para indicar REGULAR lo cual representa el 23% y finalmente 66 respuesta que corresponde al 23% informando que MALO, frente a la experiencia obtenida con nuestra entidad.

CANAL CORREO ELECTRÓNICO

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

Bueno	144	71%
Malo	20	10%
Regular	40	20%
Total	204	100%

Se obtuvo un total de 204 respuestas para la pregunta las cuales se encuentran discriminadas así: 20 informaron que la oportunidad de respuesta del canal fue MALO lo que corresponde al 10%, 40 indicaron que la oportunidad fue REGULAR lo que representa un 20% y finalmente 144 respuestas que representan el 71% para indicar que la oportunidad de la respuesta del canal fue BUENA.

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

No	51	25%
Si	153	75%
Total	204	100%

Del total de respuestas obtenida, 51 informaron que NO recomendaría el canal que corresponde al 25% y un total de 153 respuestas que representan el 75% para indicar que SI lo recomendarían.

CANAL PRESENCIAL

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

Respuesta	Total	%
SI	49	98%
NO	1	2%
Total	50	100%

Con relación a la presencialidad, el 98% de los usuarios encuestados correspondiente a 48 de las respuestas percibieron un buen trato por parte del agente que atendió su solicitud.

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

Respuesta	Total	%
SI	47	94%
NO	3	6%
Total	50	100%

El 94% de los encuestados (47 respuestas) recibió solución a su necesidad mientras que el 6% correspondiente a 3 de las respuestas, no la recibieron.

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

Bueno	Malo	Regular	Total
45	3	2	50
90%	6%	4%	100%

De las respuestas obtenidas, el 90% correspondiente a 45 respuestas califican BUENO, el 6% califican MALO y el 4% califica REGULAR con relación al canal de atención presencial.

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

Bueno	Malo	Regular	Total
42	5	3	50
84%	10%	6%	100%

En esta ocasión, con relación al canal presencial el 84% de los encuestados califican como BUENA la experiencia tenida con el Hospital Militar, 10% califican MALO y 6% califica REGULAR.

Hospital Militar Central

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

PÁGINA WEB

¿Cómo le pareció el servicio?

Calificación	Total	%
1	14	2%
2	4	1%
3	16	3%
4	49	8%
5	522	86%
Total	605	100%

De los 605 usuarios que respondieron la encuesta, el 86% correspondiente a 522 respuestas califican EXCELENTE, seguido de 49 (8%) que califican como MUY BUENO. Del total de la población encuestada, 155 aportan sus observaciones las cuales se relacionan con la agilidad del servicio; sin embargo, resaltan la importancia de enviar la confirmación de la cita agendada al correo electrónico y ofertar más servicios a través de la página.

JUNIO

CANAL TELEFÓNICO

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

Respuesta	Total	%
SI	272	70%
NO	115	30%
Total	387	100%

La percepción de los usuarios para el mes reportado indica que el 70% correspondiente a 272 respuestas, recibieron amabilidad y disposición al atender la solicitud. El restante 30% correspondiente a 115 respuestas no percibieron amabilidad por parte del agente.

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

Respuesta	Total	%
SI	187	52%
NO	174	48%
Total	361	100%

Hospital Militar Central

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

Los resultados se discriminan de la siguiente manera: 174 informaron que NO, lo que corresponde al 48% y 187 respuestas que representan el 52% indican que SI frente a la solución a su necesidad.

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

Bueno	Malo	Regular	Total
156	99	75	330
47%	30%	23%	100%

Se obtuvieron los siguientes resultados, el 47% califica BUENO nuestro canal de atención, seguido de 30% que califican MALO y 23% que califican REGULAR.

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

Bueno	Malo	Regular	Total
191	52	61	304
63%	17%	20%	92%

Similar al comportamiento de la pregunta anterior, se obtuvo una mayor calificación porcentual para la calificación de los servicios ofrecidos como BUENO correspondiente al 63%, seguido de REGULAR con un 20% y MALO con un 17%.

CANAL CORREO ELECTRÓNICO

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

Bueno	133	71%
Malo	34	18%
Regular	20	11%
Total	187	100%

Se obtuvo un total de 187 respuestas las cuales se encuentran discriminadas así: el 71% informaron que la oportunidad de respuesta del canal de atención fue BUENA, 18% indican que es MALO y 11% indican que es REGULAR.

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

No	44	24%
Si	143	76%
Total	187	100%

Del total de respuestas obtenidas, el 76% informaron que SI recomendarían el canal de atención, mientras que el 24% NO lo recomiendan, comportamiento similar al mes anterior

CANAL PRESENCIAL

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

Respuesta	Total	%
SI	36	100%
NO	0	0%
Total	36	100%

Del total de respuestas obtenidas, el 100% de los encuestados, correspondiente a 36 usuarios, recomiendan el canal de atención presencial.

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

Respuesta	Total	%
SI	35	97%
NO	1	3%
Total	36	100%

Muy similar al comportamiento del mes anterior, el 97% recibieron solución a su requerimiento, porcentaje correspondiente a 35 de los usuarios encuestados.

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

Bueno	Malo	Regular	Total
34	0	2	36
94%	0%	6%	100%

De las respuestas obtenidas, el 94% correspondiente a 34 respuestas califican BUENO el canal de atención presencial, el 6% califican REGULAR, y, nadie califica MALO el canal de atención presencial.

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

Bueno	Malo	Regular	Total
34	1	1	36
94%	3%	3%	100%

En esta ocasión, con relación al canal presencial el 94% de los encuestados califican como BUENA la experiencia tenida con el Hospital Militar, 3% califican MALO y 3% califica REGULAR.

PÁGINA WEB

¿Cómo le pareció el servicio?

Calificacion	Total	%
1	1	0%
2	1	0%
3	15	3%
4	45	9%
5	455	88%
Total	517	100%

De los 517 usuarios que respondieron la encuesta, el 88% correspondiente a 455 respuestas califican EXCELENTE, seguido de 45 (9%) que califican como MUY BUENO, 15 (3%) califican BUENO. Del total de la población encuestada, 136 registraron sus

Hospital Militar Central

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

observaciones en las cuales en su mayoría indican que el servicio es ágil y rápido; sin embargo, la oportunidad de citas es motivo de observación ya que algunas se encuentran a 3 y 4 meses.

CONCLUSIONES

1. El canal de atención telefónico evidenció una mejora en la satisfacción de los usuarios principalmente en la percepción del trato recibido por parte del agente, ya que se ha venido adelantando el fortalecimiento de la política de humanización institucional.
2. En la presencialidad se evidencia una muestra significativamente reducida con relación a la cantidad de usuarios atendidos a través de este canal. Por lo cual, es preciso revisar la metodología implementada y/o la promoción del diligenciamiento de las encuestas de satisfacción.
3. El canal de correo electrónico continúa con tendencia a la mejoría con relación a la percepción de oportunidad donde el 71% de los encuestados califican buena la oportunidad de respuesta y el 76% lo recomiendan.
4. A nivel general se evidencia una adecuada percepción y satisfacción de los usuarios con el uso del canal de la página web pues lo califican como rápido, ágil y fácil de usar; sin embargo, solicitan la inclusión de más especialidades y procedimientos. Cabe mencionar que desde la jefatura del servicio se continúan adelantando gestiones para la reducción de la demanda insatisfecha.

3.4 Realizar reuniones mensuales con la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL

La Oficina de Atención al Usuario en cumplimiento de los procesos de mejora continua, realizó durante el segundo 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 25 de abril, 23 de mayo y 25 de junio 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.

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, las cuales se muestra a continuación:



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

El Área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central tiene como objetivo realizar y analizar las encuestas de percepción y de fidelización en relación con la prestación de los servicios de salud que permitan determinar el nivel o grado de satisfacción, la experiencia de atención y la calidad de los mismos, en los usuarios que asisten al Hospital Militar Central para atención ambulatoria (Consulta Externa, Laboratorio Clínico, Imágenes Diagnósticas, Banco de Sangre y Urgencias) y en hospitalización (Cirugía programada, UCI y Hospitalización Adulto y Pediátrico), en relación con la prestación de los servicios de salud. Como resultado de la actividad se obtiene el informe de satisfacción que se realiza mensualmente. Teniendo en cuenta lo anterior, el Área de Atención al Usuario presentó 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 junio 2024.

Servicios Encuestados																	
Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediátrica	Total	Peso Ponderado	Resultado Subdominio	Resultado Dominio		
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	60,00	59,28	98,28		
		Atención Enfermería	15%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	N/A	100,00	100,00				100,00	
		Infraestructura	10%	98,26	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00				99,79	
		Alimentación	5%	N/A	100,00	N/A	N/A	N/A	N/A	100,00	100,00	100,00				100,00	
		Asignación citas	10%	89,53	N/A	96,59	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A				93,06	
		Atención Global	40%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00				100,00	
	Fidelización 40%	Regresar	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	40,00		40,00	
		Recomendarla	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00				
					687,79	700,00	696,59	600,00	600,00	500,00	700,00	700,00					
	% por servicio				98,26	100,00	99,51	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00					

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción junio de 2024

En el mes de junio, se aplicaron 672 encuestas a los usuarios de la institución, los cuales califican la atención recibida por medio de una escala de 1 a 5, donde 1 es pésimo y 5 excelente, en los servicios de: Consulta Externa, Urgencias, Laboratorio, Imágenes Diagnósticas, Cirugía programada, Banco de Sangre, Hospitalización y Hospitalización Pediátrica.

De acuerdo con el análisis de la tabla No. 1, en el subdominio de Percepción del Usuario, se obtuvo una calificación de 59,28 %, encontrando como la variable más baja: Asignación de citas con 93,06 %. Durante la recolección de la información los usuarios manifiestan dificultad para obtener respuestas por los canales de

Hospital Militar Central

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

Página 43 de 58

CA-CORE-PR-01-FT-05 V4

comunicación que han sido dispuestos para la asignación de citas, en cuanto a tiempo de respuesta y oportunidad de citas.

Para el Subdominio Fidelización, se obtuvo un resultado del 40,00%, y como resultado total del dominio de satisfacción para el mes de junio, se obtuvo un 98,28% de satisfacción en los usuarios encuestados, lo cual evidencia que los usuarios tienen un concepto favorable a nivel integral de la atención prestada por la institución.

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

El Área de Atención al Usuario del Hospital Militar Central tiene como objetivo la atención al ciudadano para orientar, recibir, gestionar y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, en los tiempos que determina la Ley; los cuales son presentados por los usuarios afiliados al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y particulares que se deriven de la prestación de los servicios integrales, a través de los diferentes canales de atención que la Entidad ha puesto al alcance de los usuarios, como son: presencial, correo electrónico, página web y buzón de sugerencias. El Área de Atención al Usuario, es la responsable de generar la respuesta final que se entrega al peticionario mediante documento físico, vía correo electrónico, página web o correo certificado. Como resultado final de la actividad se obtienen los informes de PQRSD de los meses de Abril, Mayo y Junio de 2024, así:

Tabla No 6. Clasificación de PQRSDF

Mes	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total General
Abril	303	12	22	183	0	520

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Abril 2024

Tabla No 5. Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Denuncia	Total general
Correo Electrónico	152	5	5	3	120		285
Internet: Sitio Web	40	1	1	9	24		75
Radicados	47	1	7	7	10		72
Total general	239	7	13	19	154	0	432

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Mayo 2024

Tabla No 6. Clasificación de PQRSDF

Mes	Petición	Consulta	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Denuncia	Total General
Junio	422	23	16	16	145	0	622

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Junio 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 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	45	26	44	3	102	9	27	8	1	17	17			299
Felicitación / Agradecimiento	1		2		5		2			2				12
Queja	4	1			9		5			1				21
Reclamo	9	4	5		143		8	3			9	1	2	183
Sugerencia														
Total General	59	31	51	3	259	9	42	11	1	20	26	1	2	515

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Abril 2024

Hospital Militar Central

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

Página 45 de 58

CA-CORE-PR-01-FT-05 V4

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 Asesoría Jurídica	Unidad de Formación y Docencia	Unidad de Informática	Total general
Petición	30	32	40	6		95	5	10	5		8	3			235
Consulta		3		1		1					2				7
Felicitación / Agradecimiento	1					4	1	7							13
Queja	7	1				2		7			1	1			19
Reclamo	10	29	1			87		6	7		8	1		1	150
Denuncia															
Total General	48	65	41	7	0	189	6	30	12	0	19	5	0	1	424

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Mayo 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 Asesoría Jurídica	Unidad de Formación y Docencia	Unidad de Informática	Total general
Petición	16	66	29	5		250	1	22	4	9		9	3	1	416
Consulta											23				23
Felicitación / Agradecimiento	3					9		4							16
Queja	2				1	5		3							16
Reclamo	4	7	4			108		12	4				1		134
Denuncia															
Total General	25	73	33	5	1	372	1	41	8	9	22	9	4	1	605

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Junio 2024

De las 622 PQRSDF, 389 están relacionadas con trámites asistenciales, tales como: asignación de cita médica y programación de exámenes diagnósticos para la prestación de servicios en salud y 200 correspondientes a trámites administrativos, relacionados con certificados nacido vivo, historias clínicas, conceptos médicos, certificados médicos y corrección de fórmulas.

Hospital Militar Central

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

Dentro de las acciones de mejora tendientes a optimizar la prestación del servicio se encuentran:

- 1 Campaña HOMIL SOMOS TODOS, capacitar personas del HOMIL a nuestros usuarios de forma presencial en diferentes áreas sobre trámites administrativos e información general.
- 2 Apoyo desde el área de atención al usuario al Contact Center, con el fin de disminuir cola de trámites administrativos e información general en llamadas telefónicas 1408 llamadas atendidas junio 2024.
3. Matriz de atención al usuario con todos los procesos y trámites administrativos de cada área actualizados, se alimenta cada semana.
4. Jornadas de actualización de datos con Bioestadística para promover el uso del portal web con los usuarios.
5. Reunión de Asuhosmil donde se socializo Rendición de cuentas 2023.

6.1 Realizar campañas en redes sociales fomentando el uso del portal del paciente

Se realizaron campañas en redes sociales para fomentar el uso del portal del paciente. Esta iniciativa ha permitido a los pacientes acceder de manera más eficiente a sus historiales médicos, programar citas y recibir resultados de sus pruebas, mejorando así la experiencia del usuario y optimizando la gestión de la atención médica.

<https://www.instagram.com/reel/C7zSbRhJzoH/?igsh=MXI1YnppdTMzMnlzdw==>
<https://www.facebook.com/share/v/YGyer4tS8WLaeB4P/?mibextid=WC7FNe>
<https://www.facebook.com/share/v/Y377yCepMKbEAiEG/?mibextid=WC7FNe>

6.2 Monitorear el crecimiento de usuarios del Portal del Paciente.

Durante el mes de junio de 2024 se continuaron realizando campañas de registro en el área de Central de Citas, obteniendo un crecimiento (respecto al mes de mayo de 2024) de 773 usuarios.



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
abril 24	4461
mayo 24	5546
junio 24	6319

6.3 Monitorear el número de trámites realizados en el Portal del Paciente.

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 Junio al 30 de Junio de 2024	
Servicio	Cantidad
Citas Médicas Especialistas	517
Resultados Laboratorio	188
Resultados Patología	70
Historia Clínica	42
Lectura Visor Imágenes	1
Ordenes Médicas	58
TOTAL TRÁMITES	876

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

1.1 Verificar mensualmente el cumplimiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública –ITA en la Sección de Transparencia de la página web Institucional.

La Oficina Asesora de Planeación realizó los informes de verificación de las categorías de Transparencia Institucional teniendo como referencia la Resolución N°1519 de 2020, por medio de la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos, emitida por MINTIC en el Anexo 2 “Estándares de Publicación y Divulgación de Información, numeral 2.4.2 Menú de Transparencia y acceso a la Información Pública”. Actualmente la Oficina Asesora de Planeación lidera el seguimiento a la página web en la sección de Transparencia Institucional. La actividad realizada consiste en identificar las secciones que requieren ser actualizadas y posteriormente solicitar a los responsables el envío de los documentos e informes con la finalidad de que sean incluidos en la sección anteriormente mencionada. Para consultar la sección de Transparencia Institucional puede acceder a la siguiente URL:

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

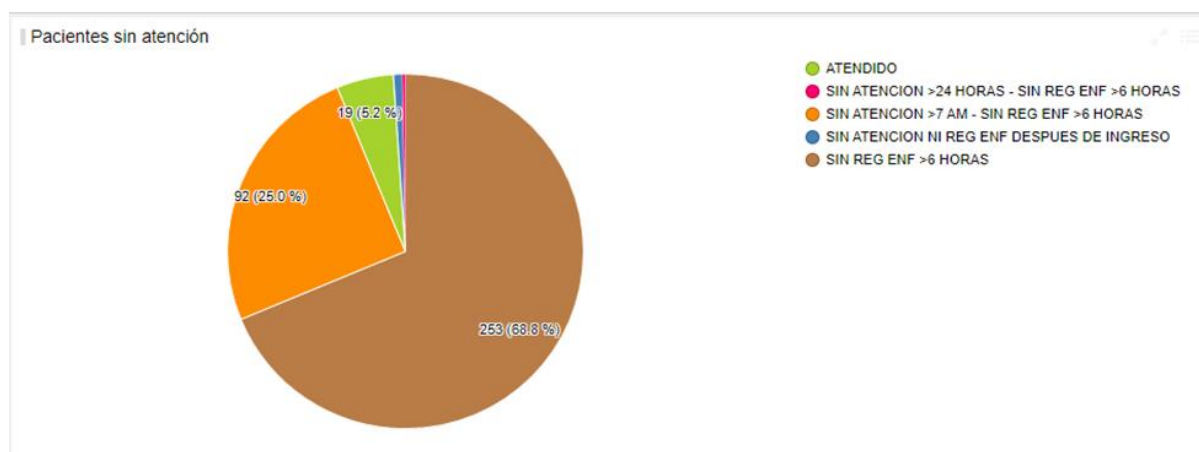
3.3 Parametrizar las fuentes de Información (Subdirección Médica)

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

Pacientes en hospitalización - Estado de atención

Este Indicador lo genera Dinámica gerencial, pero la Sub Médica solicita modificación así: “Los rangos de > 7 AM deben ajustarse por que los procesos de evolución están listos después de > 11 AM por tal motivo este rango se debe ajustar para después de las 11.

Actualmente se encuentra así:

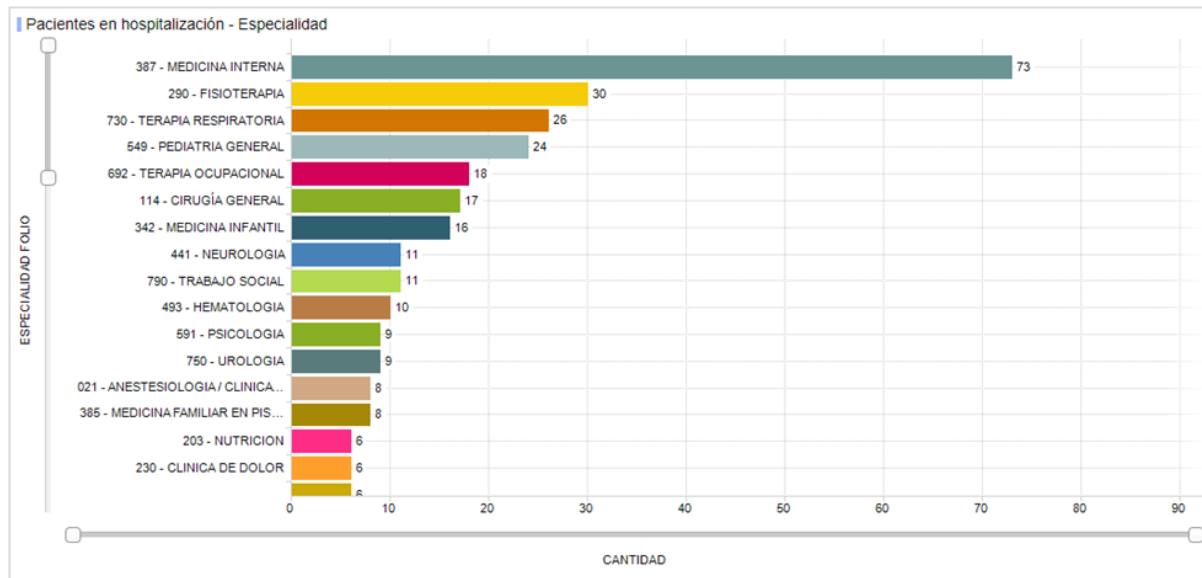


Para la adquisición de la herramienta de analítica de datos proyectada mediante la cual se implementaría entre otros este indicador (Actividad 3.4.), en el mes de junio se realizó un comité con las Sub Direcciones y Jefaturas de unidades donde la firma Google que faltaba por presentar oferta, expuso la solución propuesta y por otra parte quedó programada para el segundo RAE de Julio la exposición de las POP que hicieron directamente en el hospital dos de los tres proveedores participantes.

Pacientes en hospitalización – Especialidad

Este Indicador lo genera Dinámica gerencial y además se elabora manualmente; la Sub Médica solicita la modificación de Dinámica así: "al comparar este Tablero con el que se elabora manualmente, se observa que en Dinámica aparecen pacientes hospitalizados por especialidades que no pueden hospitalizar como Trabajo Social y Servicios de apoyo, por tanto la Sub Médica aportó el listado de las especialidades que pueden hospitalizar para corregir este Tablero acordemente, para ajustarlo con este listado."

Actualmente se encuentra así:



Promedio (días) estancia en hospitalización.

La solución que syac propuso al problema que generó los cortes administrativos mensuales en las estancias de hospitalización, denominada "Padre hijo" continúa en ejecución de la segunda fase de validación por la UNIN/cuentas Hospitalarias y Facturación, de la solución propuesta por syac que solucionaría el problema de las instancias; en esta segunda fase se realizó la prueba de funcionalidad de la opción de Facturar sin cierre de ingreso y se evidenció que al realizar el proceso con la fecha de corte, no están quedando en la liquidación del ingreso hijo todas las órdenes de servicio que se encuentran en estado confirmadas y que fueron cargadas antes de la fecha de corte, la prueba de funcionalidad se realizó con compilación del 21 de Junio de 2024 y se encuentra en trámite por SYAC. De ser positivo el resultado final de la prueba, los resultados que refleje este indicador quedarían normalizados luego de transcurrido un tiempo suficiente.

La siguiente imagen refleja el cambio en el valor del indicador:



Hospital Militar Central

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

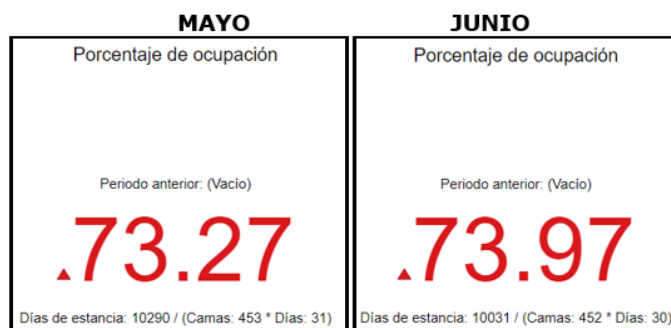
Promedio (días) estancia en hospitalización sin UCI y TPR.

Este indicador es calculado mensualmente de forma manual y para su implementación se tendrán en cuenta las observaciones dadas en el anterior informe de abril (sección 2.4)

Proporción (x100) Ocupacional de Hospitalización.

Este indicador lo calculan manualmente. Para la implementación de los ajustes propuestos para este indicador (que el denominador sea el promedio del mes) se proyecta hacerlo empleando la herramienta de analítica de datos que se contrate como se indica en el aparte 2.1.

La siguiente imagen refleja el cambio en el valor del indicador:

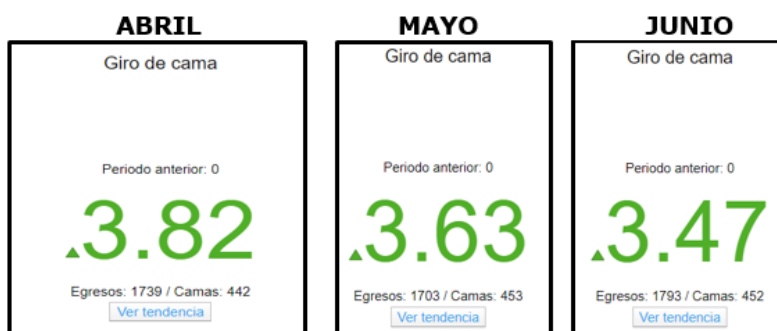


Para la implementación de los ajustes para este indicador (que el denominador sea el promedio del mes) se proyecta emplear la herramienta de analítica de datos.

Giro cama de hospitalización.

Este indicador lo calculan de forma manual; este indicador se continúa calculando de manera correcta a partir de abril del año en curso, después de la actualización en la parametrización de las camas que realizaron con base en el inventario físico que levantaron.

La siguiente imagen refleja el cambio en el valor del indicador:



Giro cama de hospitalización sin UCI y TPR.

Este indicador que definió Planeación se calcula de forma manual; aplican para su desarrollo similares observaciones del indicador 4. Giro cama de hospitalización, además para la exclusión de UCI y TPR los datos deben visualizarse en el Mapa de Camas (ruta Hospitalización – Procesos _ Mapa de camas) y ligarse con el centro de costos (como ejemplo: para TPR ver Cuarto sur, para UCI ver piso 2 Norte, Centro y Sur.); Para la implementación de este indicador se proyecta emplear la herramienta de analítica de datos como se indica en el aparte 2.1

4.4 Desarrollar canal digital (servicio de enfermería)

1. Informe de Desarrollo:

El desarrollo de la plataforma Xboarding fue llevado a cabo por el proveedor Xertical y se completó en el mes de abril. Asimismo, se proporcionó un diagrama detallado que explica el trabajo a realizar. Este diagrama destaca los principales procesos y flujos de trabajo, asegurando una comprensión clara del funcionamiento de la plataforma.

Diagrama

https://drive.google.com/file/d/1fa2uh8jVxK1xYmngwtrxR_vmklsG85ad/view?usp=sharing

Adicionalmente en la actualidad ya se encuentra en producción para el uso del servicio de enfermería.

Plataforma XBoarding

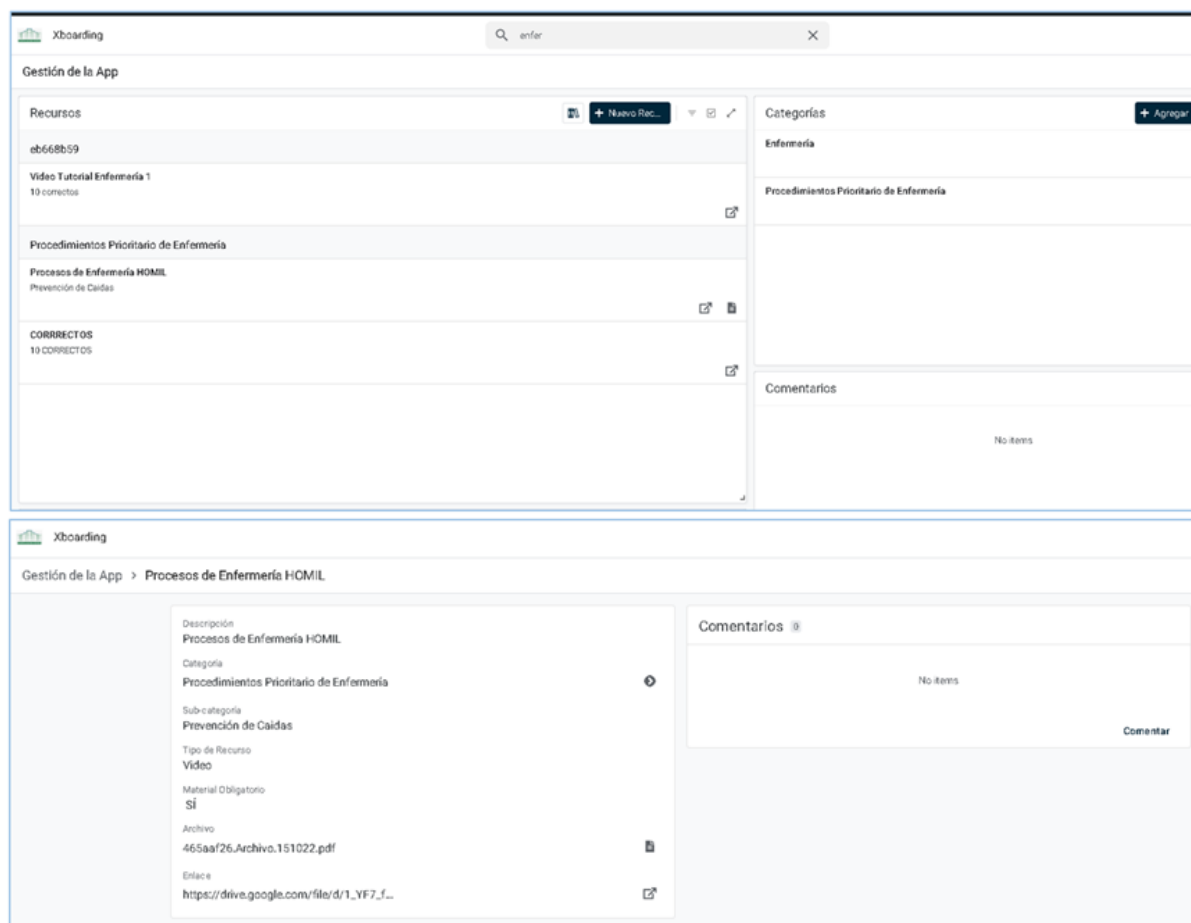
Hospital Militar Central

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

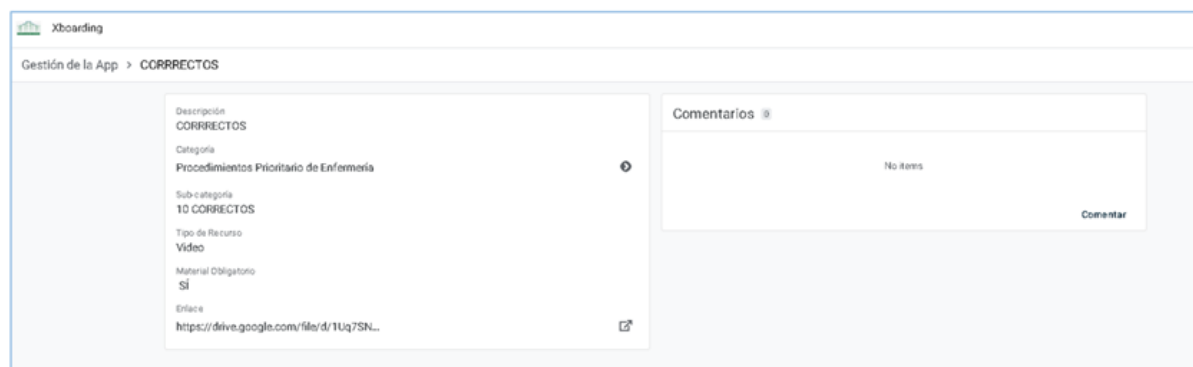
<https://www.appsheet.com/start/e4284e86-83b8-4587-bb5b-bede0bdf5aee>

4.5 Realizar el cargue de contenido (Servicio de Enfermería)

En el mes de mayo, enfermería realizó el cargue de contenido en la plataforma. A continuación, se presentan las evidencias de este proceso:



The screenshot shows the Xboard app interface. The top bar has a search icon and the text 'enfer'. The main screen is titled 'Gestión de la App'. On the left, there is a 'Recursos' section with a '+ Nuevo Rec...' button. Below this, there is a list of resources: 'eb668b59', 'Video Tutorial Enfermería 1' (10 correctos), 'Procedimientos Prioritario de Enfermería', 'Procesos de Enfermería HOMIL' (Prevenición de Caídas), and 'CORRECTOS' (10 CORRECTOS). On the right, there is a 'Categorías' section with a '+ Agregar' button. Below this, there is a list of categories: 'Enfermería' and 'Procedimientos Prioritario de Enfermería'. At the bottom, there is a 'Comentarios' section with 'No items' and a 'Comentar' button.



4.6 Socializar el canal digital (servicio de enfermería)

A partir del uso de la plataforma, el área de enfermería ha identificado observaciones y nuevos ajustes necesarios, los cuales han sido escalados al proveedor Xertical. Actualmente, se está revisando la viabilidad de estos ajustes con el objetivo de realizar la socialización correspondiente en el mes de Julio.

4.7 Realizar el lanzamiento del canal digital (servicio de enfermería)

De conformidad con los anteriores puntos, se manifiesta que una vez sean revisados los ajustes, se realizará el lanzamiento oficial de la plataforma con las mejoras implementadas, asegurando así una experiencia optimizada del canal digital.

Componente 6. Iniciativas Adicionales

1.1 Realizar el cumplimiento del código de integridad y política acorde a la estrategia determinada para el cumplimiento del FURAG

Con el fin de continuar con el fortalecimiento de la Política de Integridad por parte del Grupo Gestor de Integridad en el periodo se han llevado a cabo diversas iniciativas orientadas a promover una cultura de transparencia y ética en diversas áreas del hospital. Entre las acciones más relevantes, se incluye la capacitación del personal en temas de integridad, conflicto de interés y la implementación de mecanismos de monitoreo de riesgos.

3.1 Realizar el reporte periodico de recepción de denuncias de actos de corrupción, opacidad, fraude y soborno

Dando cumplimiento a las actividades programadas, para el primer trimestre de 2024, no se evidencia la recepción de denuncias por ninguno de los canales disponibles, razón por la cual no se amplía el presente informe. Es de anotar que para los mecanismos de recepción de denuncias establecidos para el SARLAFT del HOMIL, se cuenta con los siguientes canales:

Formulario denuncias: <https://forms.gle/GoiyZvLRANNBmMcA8>

Correos electrónicos: denuncias.sarlaft@homil.gov.co

Línea telefónica: 601 3486868 ext. 3012

Atención presencial: Oficina de Cumplimiento SARLAFT

Correo: oficialcumplimiento@homil.gov.co – ggalvis@homil.gov.co

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 del Riesgo de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno. Código GB-DIGE-PR-09-FT-01.

3.2 Realizar el reporte periódico de conocimiento del cliente (consultas en listas restrictivas y de debidas diligencias ampliadas)

Se realizó el reporte de periódico con corte 30 de abril de 2024 que trata 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. El Conocimiento del Cliente en el Hospital Militar Central se encuentra dividido en tres secciones como el Registro de en formulario de vinculación, la Consulta en Listas Restrictivas y Las Debidas Diligencias Ampliadas o Especializadas. En periodo fueron creados y actualizados 493 usuarios en el aplicativo Formulario SARLAFT del Hospital.

Las consultas en Listas Restrictivas permiten cruzar los datos de personas naturales y jurídicas con listados de sanción de diversas autoridades con el fin de hallar alguna coincidencia; estas consultas en listas restrictivas se usan dentro del proceso de conocimiento del cliente; en el siguiente cuadro se relaciona el total 796 consultas:

Consulta en Listas Restrictivas				
Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Total
# Consultas	83	466	247	796
Personas Naturales	70	224	96	390
Personas Jurídicas	2	3	24	29

3.3 Realizar capacitaciones virtuales en temas relacionados con riesgos LA/FT/FPADM, Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno

Durante el periodo se ha desarrollado la inducción en el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT/FPADM) y del Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude (SICOF) el cual a la fecha del 26 de junio fue tomado por 1332 colaboradores.

4.2 Aprobar el marco de referencia y 4.3 Socializar el marco de referencia

La Unidad de Informática solicitó la ampliación de la fecha programada de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024, relacionadas al marco de referencia, ya que, las acciones adelantadas hasta la fecha representan el 30% del trabajo necesario para que la entidad disponga de un Marco de Referencia que establezca el proceder del Hospital Militar Central en materia de Gobierno Digital.

COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

HOSPITAL MILITAR CENTRAL
Alcaldía de Bogotá (0000 0000 0000 0000 0000)
Bogotá D.C. 110010
Número de Expediente: 00000000000000000000
Dirección: Oficina Asesora de Planeación, SAS

Bogotá D.C.,

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

Asunto: Solicitud Modificación Fecha Plazo de ejecución Actividad Componente 6: Actividades Adicionales

Con toda atención, respeto y conforme lo conversado; nos permitimos solicitar de su apoyo a fin de analizar la posibilidad de modificar la fecha programada de la actividad del Plan Anti corrupción y de Atención al ciudadano 2024; específicamente del componente 6: Iniciativas Adicionales:

Componente 6: Iniciativas Adicionales				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 (Seguridad Digital (Arquitectura))	1.1 Fortalecer el Nivel de Seguridad	Ata de aplicación	Centro Informático de Gestión y Operación	2024-01-15
	1.2 Fortalecer el Nivel de Seguridad	Ata de aplicación	Unidad de Operación	2024-01-15

COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

HOSPITAL MILITAR CENTRAL
Alcaldía de Bogotá (0000 0000 0000 0000 0000)
Bogotá D.C. 110010
Número de Expediente: 00000000000000000000
Dirección: Oficina Asesora de Planeación, SAS

1	Borrador Manual de Gestión y Gobierno de TI	Documento en Construcción
2	Política de Gobierno Digital en el HOMIL	Documento en Construcción
3	Dominio de uso y Apropiación - Lienzo de Comprensión del Cambio - Matriz de Gestión de Interesados - Matriz de Identificación de Percepciones - Matriz de Indicadores - Plan de Comunicación del Cambio - Plan de formación del Cambio	Finalizados - En revisión Metodológica
4	Procedimiento Capacidades y Optimización de recursos de TI	Finalizados - En revisión Metodológica
5	Procedimiento Mantenimiento Preventivo de Software y Hardware	Finalizados - En revisión Metodológica
6	Identificación Datos maestros y de referencia	Finalizado
7	Catálogo de Componentes de información	Finalizado
8	Modelo de Madurez Marco de Interoperabilidad	Finalizado

Se ha identificado que el esfuerzo realizado representa solo un 30 % del trabajo que se debe realizar para que la entidad tenga un Marco de Referencia que dicte el proceder del Hospital Militar Central en materia de Gobierno Digital.

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

Página 2 de 3
CA-CORE-PR-01-FT-05 V9

COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

HOSPITAL MILITAR CENTRAL
Alcaldía de Bogotá (0000 0000 0000 0000 0000)
Bogotá D.C. 110010
Número de Expediente: 00000000000000000000
Dirección: Oficina Asesora de Planeación, SAS

Por lo anterior, reiteramos nuestra intención de lograr el objetivo pero debido a que dimensionamos de manera inadecuada el esfuerzo a realizar solicitamos se modifique la fecha programada para esta actividad y continuaremos realizando los reportes de avances pertinentes.

Atentamente,


Coronel **Fernando Antonio Díaz Muñeton**
Subdirector de Seguridad y Defensa
Subdirección Administrativa


Ing. **Fabio Alberto Jivarado Rodriguez**
Jefe de Unidad de Seguridad y Defensa
Unidad de Informática

Mary Ruth Fonseca Becerra

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

Elaboró: Felipe Castañeda
Profesional
Oficina Asesora de Planeación