



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

INFORME III TRIMESTRE - PAAC 2024



INFORME III 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 36

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



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	11
Componente 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	16
Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	32
Componente 6. Iniciativas Adicionales.....	34



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

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

Durante el período, se llevó a cabo la revisión de la Política de Operación para la Administración de Riesgos del Hospital Militar Central (versión 5), asegurando su actualización y cumplimiento con la normatividad legal vigente. Se prevé que su implementación se alinee con los Programas de Transparencia y Ética Pública, lo que podría requerir ajustes en la política actual. Una vez el Departamento Administrativo de la Función Pública, en colaboración con la Secretaría de Transparencia, expida la nueva versión de la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, se procederá con la actualización correspondiente de la política en el hospital.

1.2 Realizar seguimientos a la efectividad de la Política Operativa de Administración de Riesgos HOMIL

Durante el período, la Oficina Asesora de Planeación realizó el seguimiento a la efectividad de la Política Operativa de Administración de Riesgos, en cumplimiento con la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Esta oficina se encargó de la elaboración, actualización, aprobación y ejecución de la política vigente en el Hospital Militar Central (HOMIL), identificada como PL-OAPL-PR-10-FT-01 V5. Dicho documento establece los lineamientos y procedimientos detallados para la gestión de riesgos, además de articularse con el esquema de líneas de defensa para garantizar una gestión integral y efectiva del riesgo en la institución.

Hospital Militar Central

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

Página 4 de 36

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



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 y como resultado de la actividad se presentó la materialización de 3 riesgos institucionales, así:

- Gestión de Comunicaciones y atención al usuario
- Gestión Ambulatoria (1)
- Gestión Logística (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 tercer 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



5.1 Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos del Hospital Militar Central

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento al Mapa de Riesgos –Corrupción (fraude interno) del HOMIL con corte 9 de Septiembre 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 Corrupción (fraude interno) 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/recursos_user/documentos/2024/Control-Interno/Informe-de-efectividad-de-controles-de-riesgos-de-corrupcin-II-cuatrimestre-2024.pdf

Componente 2. Racionalización de Trámites

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.

1. 05 septiembre 2024. <https://fb.watch/uOVnAKV9dU/>



2. 09 septiembre 2024



3. 10 septiembre 2024 <https://fb.watch/uOW1MWc2rQ/>



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

Durante el tercer 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.

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:

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868



"¿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.

JULIO

CITAS MEDICAS	Encuestados	511				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	3 (0,59%)	2 (0,39%)	22 (4,31%)	50 (9,78%)	434 (84,93%)
RESULTADOS LABORATORIO	Encuestados	188				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	67 (35,64%)	14 (7,45%)	8 (4,26%)	12 (6,38%)	87 (46,28%)
RESULTADOS PATOLOGIA	Encuestados	62				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	19 (30,65%)	1 (1,61%)	2 (3,23%)	5 (8,06%)	35 (56,45%)
HISTORIA CLINICA	Encuestados	75				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	3 (4%)	1 (1,33%)	1 (1,33%)	10 (13,33%)	60 (80%)

AGOSTO

CITAS MEDICAS	Encuestados	503				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	7 (1,39%)	5 (0,99%)	21 (4,17%)	26 (5,17%)	444 (88,27%)
RESULTADOS LABORATORIO	Encuestados	124				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	51 (41,13%)	2 (1,61%)	11 (8,87%)	7 (5,65%)	53 (42,74%)
RESULTADOS PATOLOGIA	Encuestados	66				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	1 (1,52%)	1 (1,52%)	9 (13,64%)	6 (9,09%)	49 (74,24%)
HISTORIA CLINICA	Encuestados	60				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	11 (18,33%)	1 (1,67%)	3 (5%)	10 (16,67%)	35 (58,33%)

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 8 de 36

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



SEPTIEMBRE

Para el mes de septiembre se presentó la imposibilidad de generar reportes correspondientes al portal único del paciente el cual está restringido, lo que ha impedido la actualización de las encuestas y la implementación de las evidencias relacionadas con las actividades planificadas para este mes.

Para solucionar este inconveniente, se han llevado a cabo mesas de trabajo con el proveedor Servidiagnostics. Se espera que el portal esté operativo nuevamente en el mes de octubre, lo que permitirá acceder a la documentación y ofrecer un informe general al respecto.

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 ha consolidado los informes proporcionados por las diversas Áreas y Servicios que están directamente vinculados con los trámites que se realizan de manera parcial en línea. Esta información ha sido remitida a la Unidad de Informática para su correspondiente análisis, destacándose los siguientes puntos:

- La implementación del portal único de atención al paciente ha facilitado la interacción con los usuarios, resultando en un aumento en su nivel de satisfacción.
- Las encuestas realizadas se han centrado principalmente en evaluar el acceso al sitio web y el uso de medios electrónicos, sin abordar de manera directa la calidad de los servicios asistenciales.
- Se ha observado una disminución en la insatisfacción relacionada con la accesibilidad del sistema.
- Es fundamental continuar con la socialización del portal único de atención al usuario para optimizar la experiencia en la realización de trámites y servicios.
- Para mejorar la satisfacción del usuario, se ha implementado un nuevo método de calificación en las encuestas, permitiendo a los usuarios completar el registro al finalizar sus trámites.
- Los trámites más consultados por los usuarios son los de citas médicas y resultados de laboratorio.

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 9 de 36

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



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 julio, agosto, septiembre 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 agosto 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 julio, agosto y septiembre 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 julio a septiembre 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 tercer trimestre del 2024. La información se encuentra publicada en la

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 11 de 36

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



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.

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

2.3 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 tercer 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 julio, 21 de agosto y 25 de septiembre 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 tercer trimestre, se puede observar la gestión a las diferentes solicitudes, con el fin de dar respuesta oportuna a los compromisos adquiridos, así:

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868



REUNIÓN JULIO

COMPROMISOS	RESPUESTA
Inquietudes Programación de Cirugías	La Mayor Ligia Méndez Gaviria, quien realiza su acompañamiento para resolver las dudas existentes del proceso a su vez con el fin de orientar de mejor manera el proceso realiza su presentación apoyándose de igualmente con un video el cual se encuentra divulgado a través de las redes sociales del HOMIL, apoyo audiovisual que fue liderado por el Mayor Fabián Augusto Montoya Molina, quien se desempeñaba como Jefe de Programación de Cirugías, el cual es utilizado para apoyar las dudas existentes del proceso
Inquietudes Convenio 056	El señor Ramiro Egas Córdoba, quien se desempeña como abogado en la Oficina Asesora Jurídica del HOMIL, aclara y orienta la respuesta al radicado Id.331241 del 17 de junio de 2024-ASUHOSMIL -convenio 56 de 2024, a través del ID 334955, lo cual a continuación se detalla la respuesta suministrada a través de correo electrónico.
Inquietudes Atención Infecciones	El Medico Epidemiológico Eric Geovanny Delgado Zarate, en representación del servicio, quien realiza su acompañamiento con el desarrollo de su capacitación y resolviendo las dudas existentes del proceso
Inquietudes Ruta Cáncer – Hemato-Oncología	La Jefe de Enfermería Ludy Paola Galvis Sepúlveda, quien se desempeña como Jefe de Hemato-oncología de la institución, explica la ruta y como se está desarrollando por el momento en el séptimo piso

REUNIÓN AGOSTO

COMPROMISOS	RESPUESTA
Inquietudes reunión DIGSA ruta oncológica	Con el fin de aclarar la reunión sostenida en días pasados con la Dirección General de Sanidad "DIGSA", se confirma la ruta que se maneja con los pacientes con diagnóstico oncológico confirmado así: El paciente al salir de su consulta de Oncología en el HOMIL debe acercarse a la ventanilla para la verificación de las ordenes, quienes remitirán dichas ordenes medicas al correo electrónico de la DISAN que corresponda (ejército, armada o fuerza aérea) para solicitar la pertinente autorización. En este caso la autorización será emitida a las 24 horas hábiles a partir de la fecha de envío del correo y esta llegará por correo al paciente/usuario. Al momento de tener sus autorizaciones podrá solicitar su cita

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 13 de 36

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



Inquietudes procedimiento de acceso a pacientes y usuarios instalaciones HOMIL	En cabeza del capitán Jader Alejandro Garzón Martínez, Jefe de Seguridad del HOMIL, atiende las inquietudes y realiza las debidas aclaraciones sobre las restricciones de ingreso al HOMIL, según el Procedimiento Control de Ingreso, Circulación de Usuarios y Egreso Código GL-SEGU-PR-04 de fecha de emisión 18 de marzo de 2024 versión 4
Inquietudes PROA	A cargo de la Enfermera Jefe Diana Marcela Caro Gutiérrez, líder del Grupo PROA realiza la invitación a los miembros de la Asociación de usuario del Hospital Militar Central "ASUHOSMIL" para que los usuarios participen de manera mensual a las reuniones y capacitaciones que realizan sobre el programa PROA, con el fin que reciban el beneficio de acceder al programa y lo implementen en su vida diaria.

REUNIÓN SEPTIEMBRE

COMPROMISOS	RESPUESTA
Inquietudes reunión proceso y gestión de asignación de turnos (digiturno)	Con el fin de aclarar las dudas de los miembros de la Asociación de Usuarios, el Sargento Jeffrey de Jesús Calvo Avendaño socializó el proceso de categorización de criterios de los turnos que son entregados a los pacientes que ingresan al área de consulta externa a solicitar cita presencial. Indicando: P: Adulto Mayor G: Generales R: Registro Cita
Modelo de atención en hospitalización, equipos multidisciplinarios de alto desempeño.	La Doctora Fanny Violeta Osorio Medina, jefe de Hospitalización precisó que el nuevo Modelo de atención en Hospitalización funciona desde el cuarto al noveno piso, con un equipo interdisciplinaria de alto desempeño
Superintendencia Nacional de Salud (SUPERSALUD)	La funcionaria Yosana Isabel Fuentes, del área de atención al usuario y relacionamiento ciudadano, aclara las dudas generales de los miembros de la asociación de usuarios con el proceso de la Superintendencia de Salud SUPERSALUD
Atención al Usuario y Relacionamiento Ciudadano	La Funcionaria Martha Liliana Ruiz, del área teniendo en cuenta la solicitud de la asociación, les socializa: • Divulgación Resolución No. 1297 de 10-SEP-2024 • Organización Oficina de Atención al Usuario y Relacionamiento Ciudadano – AURC • Canal de Atención Trámites Médicos Hospital Militar Central

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 14 de 36

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



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 16 de agosto 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		
Nº	TEMA	TIEMPO ESTIMADO
1.	Verificación del quórum	2 minutos
2.	Consideración y aprobación orden del día.	2 minutos
3.	Constitución del Comité de Revisión y Aprobación del acta.	2 minutos
4.	Informe del Comité de Revisión y Aprobación del Acta No.03 del 07 de junio de 2024	2 minutos
5.	Aprobación Acuerdo Nº3 Traslado Presupuestal	3 minutos
6.	Aprobación Acuerdo Nº4 Reconocimiento por Coordinación a los Grupos Internos de Trabajo	3 minutos
7.	Informe Estados Financieros a 30 de junio de 2024	3 minutos
8.	Informe Ejecución Presupuestal a 31 de julio 2024	3 minutos
9.	Avance Plan de Acción Institucional II Semestre	3 minutos
10.	Informe seguimiento Plan de Mejoramiento CGR a 31 de julio de 2024	3 minutos
11.	Proposiciones de los Señores Miembros del Consejo Directivo y Director General	3 minutos
TOTAL		29 minutos

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

El día 09 de agosto de 2024, se realizó la Segunda Sesión Ordinaria 2024 del CSSMP, en donde se trataron diferentes temas relacionados con acciones de mejoramiento:

Agenda:

1. Posesión nuevos miembros del CSSMP
2. Aprobación acta CSSMP - Primera sesión ordinaria CSSMP- abril 2024
3. Presentación Proyecto de Acuerdo Venta de servicios HOMIL
4. Presentación Proyecto de Acuerdo Reglamento interno del CSSMP
5. Informe de Gestión Farmacéutica del SSMP
6. Proposiciones y Varios

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 15 de 36

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



Componente 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

1.1 Actualizar Caracterización de Usuarios del HOMIL

En el periodo se realizó la actualización de la caracterización de usuarios del Hospital Militar Central HOMIL, a partir de la necesidad de identificar plenamente, las particularidades y características de los usuarios que acceden a los servicios que ofrece la Entidad, lo cual permitirá reconocer las oportunidades de mejora y fortalecer los canales de atención. Es importante resaltar que la caracterización de usuarios es una herramienta fundamental para contribuir a los procesos de planeación, diseño y toma de decisiones en las estrategias de Participación Ciudadana, Servicio al Ciudadano, Trámites, Rendición de Cuentas e Implementación y fortalecimiento de los Canales digitales.

1.2 Fortalecer el uso de canales no presenciales para la asignación de citas médicas especializadas

En el periodo, se elaboró el informe que presenta los resultados obtenidos durante el tercer semestre del año y las estrategias implementadas para alcanzar las metas establecidas relacionadas con la asignación de citas médicas. Enfocándose en el objetivo estratégico de fortalecer la gestión por procesos y fomentar una cultura de mejoramiento en la institución, especialmente en los procesos del servicio de Consulta Externa, se propuso optimizar el uso de los sistemas de información para la atención al paciente. Esto tiene como finalidad garantizar una atención integral, oportuna, segura y humanizada en los servicios ambulatorios, tanto para el paciente como para su familia, cumpliendo con los estándares establecidos y contribuyendo así al logro de la misión institucional.

CITAS ASIGNADAS POR DIFERENTES CANALES	Enero	Febrero	Marzo	I Trimestre	Abril	Mayo	Junio	II Trimestre	Julio
No presencial	9.101	9.251	8.380	26.732	13.538	11.992	12.463	37.993	12.906
Porcentaje No presencial	33,57%	29,32%	29,80%	30,90%	35,58%	32,53%	39,30%	35,80%	37,42%
Presencial	18.010	22.304	19.739	60.053	24.511	24.873	19.246	68.630	21.580
Porcentaje presencial	66,43%	70,68%	70,20%	69,10%	64,42%	67,47%	60,70%	64,20%	62,58%

Reporte SUITE - Fuente: Dinámica Gerencial.Net

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 16 de 36

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



Como se observa en la tabla anterior se reporta un número total de citas asignadas a través de los medios presenciales (central de citas) de 150.263 y no presenciales de 77.631, con un promedio de cumplimiento del 34,71% en relación a la meta establecida mensualmente en el primer semestre del presente año.

A pesar que el número de citas asignadas a través de medio presencial es elevado, el número de citas asignadas por medios no presenciales viene en aumento en relación a las estrategias realizadas en el servicio para mejorar y optimizar este medio de asignación.

2.1 Realizar Capacitación a 30 colaboradores en Lenguaje de Señas, Sordoceguera, Baja Visión y Manual Inclusivo

A continuación indicamos la cantidad de Colaboradores capacitados en Lenguaje de Señas durante los siguientes meses:

TOTAL DE COLABORADORES CAPACITADOS

MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
84	54	68	193

Así mismo, es importante mencionar que por medio de la Resolución N° 1143 del 06 de agosto de 2024, se autorizó y ordenó el pago a la Federación Nacional de Sordos de Colombia - FENASCOL para la realización del "Curso en Lenguaje de Señas" con enfoque en el sector salud, en la modalidad presencial, para 15 Servidores del Hospital Militar Central, quienes tiene contacto con personal con esta discapacidad, para facilitar una comunicación básica entre los funcionarios del HOMIL y sus usuarios o colaboradores sordos, con lo cual se pretende mejorar la calidad en la prestación de servicios haciendo de esta una experiencia accesible e influyente.

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

En el periodo se realizó la capacitación "Atención Infecciones". En la jornada el Medico Epidemiológico Eric Geovanny Delgado Zarate, en representación del servicio, quien realiza su acompañamiento con el desarrollo de su capacitación y resolviendo las dudas existentes del proceso, información que es soportada con la siguiente presentación:

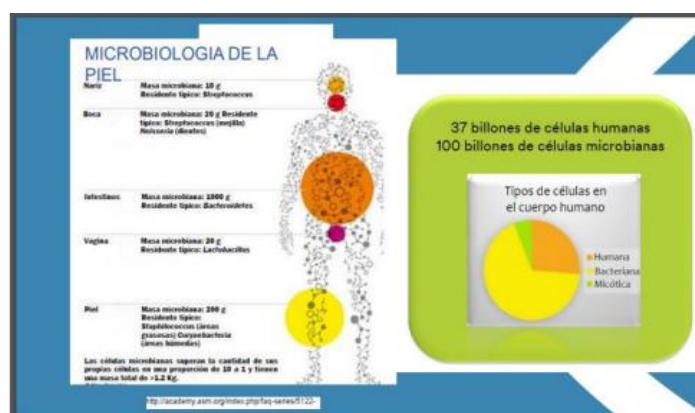
Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 17 de 36

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



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 tercer 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:

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868



CANALES DE ATENCION – AGENDAMIENTO DE CITAS				
TIPO DE CANAL	PREGUNTAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
CANAL TELEFONICO	Según la experiencia tenida con el agente ¿el agente mostró amabilidad y disposición para atender su solicitud?	Para el mes de Julio aumento la totalidad de población encuestada, pasando de 387 a 603 respuestas. La percepción de los usuarios indica que el 67% correspondiente a 202 respuestas, recibieron amabilidad y disposición al atender la solicitud. El restante 33% correspondiente a 401 respuestas no percibieron amabilidad por parte del agente.	Con relación a esta pregunta, el 42% de los encuestados recibieron solución a su necesidad. Por el contrario y en mayor porcentaje, el 58% no recibieron solución.	Con el incremento obtenido en las respuestas para el mes de septiembre, se evidencia un comportamiento similar a lo presentado en periodos anteriores donde la mayoría de los usuarios perciben un buen trato por parte de los agentes, sin embargo este porcentaje fue decreciente para el mes actual. Así, el 55% percibieron amabilidad y disposición por parte del agente, mientras que el 45% no percibieron amabilidad al momento de atender la solicitud.
	Según la experiencia en el servicio ¿le dimos solución a su necesidad?	En mayor porcentaje con 315 respuestas el 55% de los encuestados NO recibieron solución a su necesidad frente al 45% con 256 respuestas quienes indican que SI fue resuelta.	Con relación a esta pregunta, el 42% de los encuestados recibieron solución a su necesidad. Por el contrario y en mayor porcentaje, el 58% no recibieron solución.	Así mismo, con comportamiento decreciente de 10 puntos porcentuales en comparación con el periodo anterior, el 32% de los encuestados recibieron solución a su necesidad. Por el contrario y en mayor porcentaje, el 68% no recibieron solución.
	Según la experiencia con el canal de atención elegido ¿cómo calificaría nuestro canal telefónico para atender sus solicitudes?	El 44% califica BUENO nuestro canal de atención, seguido de 33% que califican MALO y 23% que califican REGULAR.	El 44% califica BUENO nuestro canal de atención, seguido de 36% que califican MALO y 22% que califican REGULAR.	La mala percepción con relación al canal de atención obtuvo el mayor porcentaje con el 45%, seguido de bueno con el 30% y finalizando con regular correspondiente al 25%.
	Según la experiencia con la Entidad ¿cómo calificaría los servicios ofrecidos por el Hospital Militar Central?	La mayoría de los encuestados correspondiente al 59% califican como BUENO los servicios ofertados por la institución, seguido del 22% que califican REGULAR y 19% que califican MALO.	El 61% califican como BUENO los servicios ofertados por la institución, seguido del 20% que califican REGULAR y 19% que califican MALO.	Finalmente, la percepción de los servicios ofrecidos por el Hospital Militar Central, se presentan con los siguientes resultados: el 56% califican como BUENO los servicios ofertados por la institución, seguido del 23% que califican REGULAR y 21% que califican MALO.

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 19 de 36

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



CANAL CORREO ELECTRÓNICO	¿Cómo calificaría la oportunidad de respuesta de nuestro canal de servicio: correo electrónico?	El 71% de los encuestados consideran BUENA la oportunidad de respuesta del canal de correo electrónico, el 11% indican que es MALO y 8% indican que es REGULAR	Se presentó una reducción en 3 puntos porcentuales con relación a la buena percepción del canal de correo electrónico quedando en 78%. Así mismo, el 13% califican malo este canal, seguido de 9% que califican regular.	La buena percepción en la oportunidad de respuesta del canal de correo electrónico continúa en 78%. El 14% califican malo este canal, seguido de 8% que califican regular
	¿Recomendaría nuestro canal de servicio: correo electrónico para solicitar citas médicas?	Del total de respuestas obtenidas, el 86% informaron que SI recomendarían el canal de atención, mientras que el 14% NO lo recomiendan.	Del total de respuestas obtenidas, el 79% informaron que SI recomendarían el canal de atención, mientras que el 21% NO lo recomiendan.	Superando el 80%, la mayoría de los usuarios encuestados informaron que SI recomendarían el canal de atención, mientras que el 19% NO lo recomiendan. Es de resaltar que en los últimos meses, la favorabilidad con relación a este canal ha ido en aumento.
CANAL PRESENCIAL	Según la experiencia tenida con el agente ¿el agente mostró amabilidad y disposición para atender su solicitud?	Del total de respuestas obtenidas, el 100% de los encuestados, correspondiente a 32 usuarios, recomiendan el canal de atención presencial.	El 100% de los encuestados, correspondiente a 40 usuarios, recomiendan el canal de atención presencial	El 100% de los encuestados, correspondiente a 20 usuarios, recomiendan el canal de atención presencial.
	Según la experiencia en el servicio ¿le dimos solución a su necesidad?	Con el mismo porcentaje del mes anterior, el 97% recibieron solución a su solicitud, frente a un porcentaje de 3% que no lo recibieron.	Con el mismo porcentaje del mes anterior, el 97% recibieron solución a su solicitud, frente a un porcentaje de 3% que no lo recibieron.	El 100% de los encuestados recibieron solución a su solicitud.
	Según la experiencia por el canal de atención elegido ¿cómo calificaría nuestro canal presencial para atender sus solicitudes?	Se presentó un incremento en el porcentaje de encuestados que califican el canal como REGULAR obteniéndose un puntaje de 13%; sin embargo, quienes lo califican como BUENO continúa siendo la mayoría con un 84%.	Con relación al último mes reportado, aumentó en 13 puntos porcentuales la calificación con relación al canal de atención presencial para ítem BUENO quedando en 97%. El ítem REGULAR	El 100% de los encuestados consideran que el canal de atención presencial es bueno.

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 20 de 36

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



			continúa en 13% y MALO 0%.	
	Según la experiencia con la Entidad ¿cómo calificaría los servicios ofrecidos por el Hospital Militar Central?	Similar al comportamiento de la pregunta anterior, el 94% de los encuestados califican como BUENA la experiencia tenida con el Hospital Militar, 3% califican MALO y 13% califica REGULAR.	Similar al comportamiento de la pregunta anterior, el 95% de los encuestados califican como BUENA la experiencia tenida con el Hospital Militar, 0% califican MALO y 5% califica REGULAR	Finalmente, y en concordancia con las respuestas a las preguntas anteriores, el 100% de los encuestados consideran que la experiencia con el Hospital Militar Central fue buena.
PÁGINA WEB	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite de asignación de citas por página web?	511 usuarios dieron respuesta a la pregunta con relación a la satisfacción del trámite de asignación de citas por la página web, el 85% correspondiente a 434 respuestas califican EXCELENTE, seguido de 10% con 50 respuestas que califican como MUY BUENO, 4% con 22 respuestas califican BUENO. Finalmente, 0% califican regular y 1% califican malo.	En total se obtuvieron 503 respuestas a la pregunta con relación a la satisfacción del trámite de asignación de citas por la página web, el 88% califican EXCELENTE, seguido de 5% que califican como MUY BUENO, 4% califican BUENO. Finalmente, 1% califican regular y 1% califican malo.	En el periodo se realizó la recolección de información hasta el 23 de septiembre, teniendo en cuenta dificultades de técnicos presentados en la pagina web.

CONCLUSIONES

1. En el canal telefónico se presenta un mayor porcentaje con relación a la NO solución de la necesidad del usuario, esto debido principalmente a la no disponibilidad de agendas o los prolongados tiempos de oportunidad en algunas especialidades. Así las cosas, se evidencia que la no solución de la necesidad puede llegar a tener incidencia en la baja percepción positiva del canal, aun cuando en esta pregunta la calificación BUENA se presenta en mayor proporción.
2. El canal de correo electrónico se presenta como un medio con tendencia a la mejoría con relación a la percepción de oportunidad; sin embargo, al igual que el canal telefónico se ve afectado por la reducida oportunidad de agenda en algunas especialidades, lo cual se traduce en el incremento de la demanda insatisfecha.

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 21 de 36

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5

3. La página web continúa siendo un canal con adecuada percepción y satisfacción por parte de los usuarios, el cual se ha visto favorecido por la difusión a través de los medios de comunicación y las estrategias implementadas a través de la jefatura de consulta externa.

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 tercer 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 julio, 21 de agosto y 25 de septiembre 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 tercer 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.

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868



Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción julio 2024.

SERVICIOS ENCUESTADOS															
MES	JULIO														
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%	99,61	99,53	99,24	100,00	100,00	100,00	100,00	92,00	98,80	60,00	58,76	98,76
		Atención Enfermería	15%	99,71	99,30	97,73	100,00	100,00	N/A	100,00	96,00	98,96			
		Infraestructura	10%	95,64	100,00	97,73	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,17			
		Alimentación	5%	N/A	100,00	N/A	N/A	N/A	N/A	100,00	96,00	98,67			
		Asignación citas	10%	93,02	N/A	92,05	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	92,54			
		Atención Global	40%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	96,00	99,50			
	Fidelización 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			
Total encuestas aplicadas				688	699	687	600	600	500	700	680				
Cant. Criterios Encuestados				7	7	7	6	6	5	7	7				
% por servicio				98	100	98	100	100	100	100	97				

En el mes de julio, se aplicaron 672 encuestas a los usuarios de la institución. De acuerdo con el análisis de la tabla No. 1, en el subdominio de Percepción del Usuario, se obtuvo una calificación de 58,76 %, encontrando como la variable más baja: Asignación de citas con 92,54 %.

Para el Subdominio Fidelización, se obtuvo un resultado del 40,00%, y como resultado total del dominio de satisfacción para el mes de julio, se obtuvo un 98,76% 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.

Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción agosto 2024.

SERVICIOS ENCUESTADOS															
MES		AGOSTO													
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%	99,22	98,83	99,62	100,00	100,00	100,00	100,00	96,00	99,21	60,00	58,59	98,59
		Atención Enfermería	15%	99,42	98,59	96,59	100,00	100,00	N/A	100,00	96,00	98,66			
		Infraestructura	10%	95,35	100,00	98,86	100,00	100,00	100,00	100,00	96,00	98,78			
		Alimentación	5%	N/A	100,00	N/A	N/A	N/A	N/A	100,00	96,00	98,67			
		Asignación citas	10%	92,44	N/A	89,77	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	91,11			
		Atención Global	40%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	96,00	99,50			
	Fidelización 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			
		Total encuestas aplicadas			686	697	685	600	600	500	700	680			
Cant. Criterios Encuestados			7	7	7	6	6	5	7	7					
% por servicio			98	100	98	100	100	100	100	100	97				

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868



En el mes de agosto, se aplicaron 672 encuestas a los usuarios de la institución. De acuerdo con el análisis de la tabla No. 1, en el subdominio de Percepción del Usuario, se obtuvo una calificación de 58,59 %, encontrando como la variable más baja: Asignación de citas con 91,11 %.

Para el Subdominio Fidelización, se obtuvo un resultado del 40,00%, y como resultado total del dominio de satisfacción para el mes de agosto, se obtuvo un 98,59% 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.

Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción septiembre 2024.

SERVICIOS ENCUESTADOS															
MES	SEPTIEMBRE														
Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización Pediatría	Total	Peso Ponderado	Resultado Subdominio	Resultado Dominio
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	98,06	99,06	98,11	98,00	100,00	100,00	98,25	100,00	98,94	60,00	58,19	97,96
		Atención Enfermería	15%	96,80	98,24	98,86	99,00	100,00	N/A	98,25	100,00	98,74			
		Infraestructura	10%	93,60	98,30	94,89	88,00	100,00	100,00	97,00	100,00	96,47			
		Alimentación	5%	N/A	98,59	N/A	N/A	N/A	N/A	97,00	100,00	98,53			
		Asignación citas	10%	91,28	N/A	90,91	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	91,10			
	Atención Global	40%	97,67	98,59	95,45	96,50	100,00	100,00	97,00	100,00	98,15	40,00	39,77		
	Fidelización 40%	Regresaría	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00			100,00	
		Recomendaría	50%	97,67	97,18	100,00	97,05	100,00	100,00	99,00	100,00			98,86	
		Total encuestas aplicadas				675	690	678	579	600	500			687	
Cant. Criterios Encuestados				7	7	7	6	6	5	7	7				
% por servicio				96	99	97	96	100	100	98	100				

En el mes de septiembre, se aplicaron 672 encuestas a los usuarios de la institución. De acuerdo con el análisis de la tabla No. 1, en el subdominio de Percepción del Usuario, se obtuvo una calificación de 58,19 %, encontrando como la variable más baja: Asignación de citas con 91,10 %. Durante la recolección de la información los usuarios manifiestan dificultad para obtener respuestas por los canales de comunicación que han sido dispuestos para la asignación de citas, en cuanto al tiempo de respuesta y oportunidad de citas, sin embargo, se evidencia que los usuarios han empezado a hacer mayor uso del portal del paciente.

Para el Subdominio Fidelización, se obtuvo un resultado del 40,00%, y como resultado total del dominio de satisfacción para el mes de septiembre, se obtuvo un 97,96% 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.

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 25 de 36

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



5.2 Elaborar informe sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSDF 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 PQRSDF de los meses de Julio, Agosto y Septiembre de 2024, así:

Tabla No 5. Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Denuncia	Total general
Correo Electrónico	277	7	9	143		436
Internet: Sitio Web	70	7	11	11		99
Radicados	37	6	14	15		72
Total general	384	20	34	169	0	607

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Julio 2024



Tabla No 5. Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Denuncia	Total general
Correo Electrónico	257	4	5	117		383
Internet: Sitio Web	66	1	5	17		89
Radicados	47	4	13	15		79
Total general	370	9	23	149	0	551

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Agosto 2024

Tabla No 5. Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Denuncia	Total general
Correo Electrónico	229	2	5	202		438
Internet: Sitio Web	48		3	10		61
Radicados	24	4	8	10		46
Total general	301	6	16	222	0	545

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Septiembre 2024

Tabla No 7. Tiempos de respuesta de PQRSDF

Tipo de Solicitud	Cantidad	Tiempo mínimo de respuesta (días)	Tiempo máximo de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)
Petición	384	1	13	3
Felicitación / Agradecimiento	20	5	11	3
Queja	34	1	15	2
Reclamo	169	1	15	2
Denuncia	0	0	0	0

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Julio 2024



Tabla No 7. Tiempos de respuesta de PQRSDF

Tipo de Solicitud	Cantidad	Tiempo mínimo de respuesta (días)	Tiempo máximo de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)
Petición	370	1	13	3
Felicitación / Agradecimiento	9	5	11	3
Queja	23	1	15	2
Reclamo	149	1	15	2
Denuncia	0	0	0	0

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Agosto 2024

Tabla No 7. Tiempos de respuesta de PQRSDF

Tipo de Solicitud	Cantidad	Tiempo mínimo de respuesta (días)	Tiempo máximo de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)
Petición	301	1	13	3
Felicitación / Agradecimiento	6	5	11	3
Queja	16	1	15	2
Reclamo	222	1	15	2
Denuncia	0	0	0	0

Fuente: Base de datos AUIS Mes de Septiembre 2024

De las 545 PQRSDF, 412 están relacionadas con trámites asistenciales, tales como: asignación de cita médica y programación de exámenes diagnósticos para la prestación de servicios en salud y 122 correspondientes a trámites administrativos, relacionados con certificados nacido vivo, historias clínicas, conceptos médicos, certificados médicos y corrección de fórmulas. Dentro de las acciones de mejora tendientes a optimizar la prestación del servicio se encuentran:

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

1 En el marco de la divulgación de derechos y deberes, los estudiantes de la Escuela de Auxiliares de Enfermería ESAE socializan la información en los diferentes servicios.

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 28 de 36

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5

2 Apoyo desde el área de atención al usuario al Contact Center, con el fin de disminuir cola de trámites administrativos e información general atendiendo 650 llamadas en el mes de septiembre 2024.

3. Reunión interna con el personal de AURC socialización Tips comunicación asertiva.

4. Visita de supervisión y seguimiento por parte de la Secretaria de Salud frente al cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

5. Asistencia a la reunión virtual programada por la DIGSA para seguimiento líneas de acción ATEUS.

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://fb.watch/uOVnAKV9dU/>



Hospital Militar Central

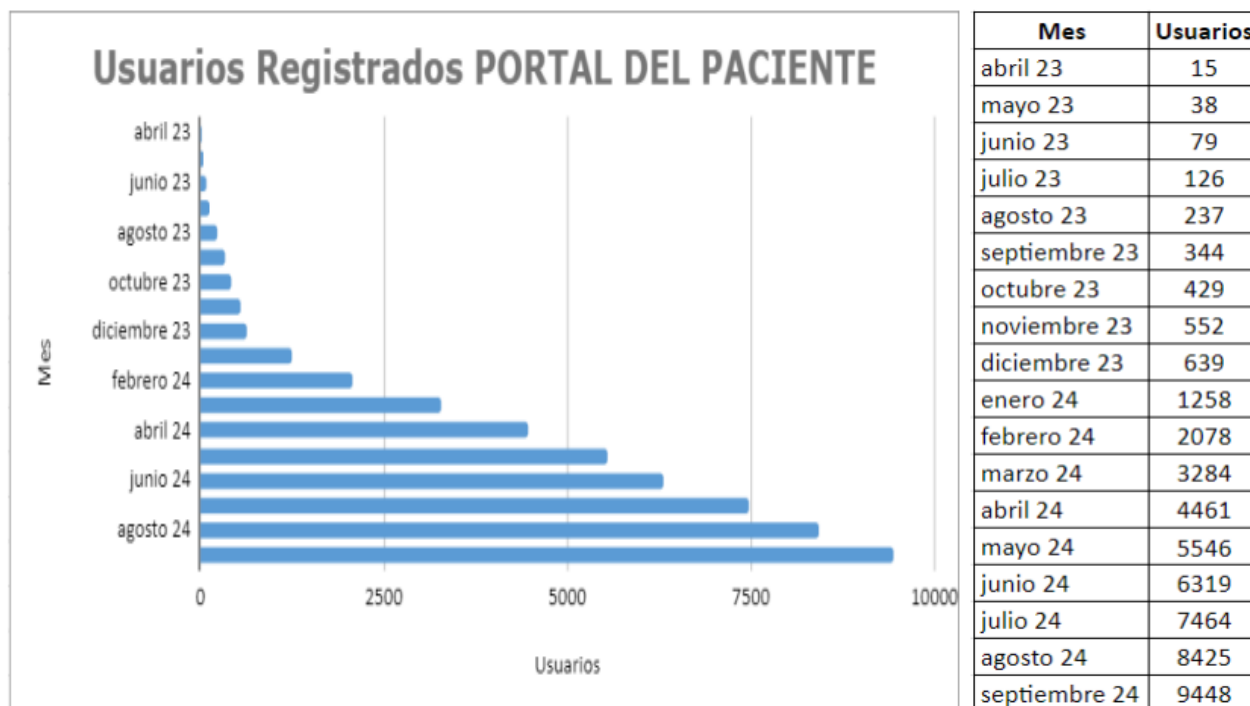
Dirección: Transversal 3C No. 49 - 02, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 348 6868



6.2 Monitorear el crecimiento de usuarios del Portal del Paciente.

Durante el mes de septiembre de 2024 se continuaron realizando campañas de registro en el área de Central de Citas, obteniendo un crecimiento (respecto al mes de agosto de 2024) de 1023 usuarios.



Para este mes el cálculo de los usuarios registrados en el portal del paciente se realizó de manera promediada; es decir, se tuvo en cuenta la tendencia de crecimiento del mes de enero de 2024 al mes de agosto de 2024. Lo anterior teniendo en cuenta que desde el día lunes 23 de septiembre y hasta la fecha de elaboración del presente reporte se tiene una afectación técnica en los servicios prestados a través del Portal del Paciente y que no permitió obtener la información precisa y concisa que se ha venido entregando a lo largo del presente año.

Hospital Militar Central

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



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

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

Servicio	Julio	Agosto	Septiembre
Citas médicas especializadas	511	503	457
Resultados Laboratorio	188	124	146
Resultados Patología	62	60	62
Historia Clínica	75	66	45
Lectura Visor Imágenes	3	0	1
Ordenes Medicas	85	66	73
TOTAL TRAMITES	924	819	784

Para el mes de septiembre, el cálculo para el número de trámites realizados en el Portal del Paciente se realizó de manera promediada; es decir, se tuvo en cuenta la tendencia de crecimiento del mes de febrero de 2024 al mes de agosto de 2024. Lo anterior teniendo en cuenta que desde el día lunes 23 de septiembre y hasta la fecha de elaboración del presente reporte se tiene una afectación técnica en los servicios prestados a través del Portal del Paciente y que no permitió obtener la información precisa y concisa que se ha venido entregando a lo largo del presente año. Una vez se reestablezca el 100% de la operación del Portal del Paciente se realizará un informe más preciso al respecto. Así mismo, a continuación, se muestra la información correspondiente a la cantidad de citas asignadas en cada mes del presente año:

Mes / Datos	# Citas Asignadas EN el mes
enero 2024	58
febrero 2024	138
marzo 2024	550
abril 2024	633
mayo 2024	820
junio 2024	687
julio 2024	682
agosto 2024	695
septiembre 2024	539
TOTAL CITAS	4802

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 31 de 36

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



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>

2.1 Diligenciamiento de la herramienta que disponga la Procuraduría General de la Nación para verificar el cumplimiento del ITA

Durante el periodo se diligencio la herramienta proporcionada por la Procuraduría General de la Nación para verificar el cumplimiento del Índice de Transparencia Activa (ITA), asegurando que la entidad cumpliera con los estándares requeridos en materia de transparencia y acceso a la información pública. Este proceso permitió una evaluación exhaustiva de las prácticas de divulgación de información, promoviendo la transparencia institucional y el acceso adecuado de los ciudadanos a la información relevante.

Hospital Militar Central

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

Página 32 de 36

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



Reporte de Cumplimiento ITA para el Periodo 2024

Número de documento: NI 830040256

Sujeto obligado: HOSPITAL MILITAR CENTRAL

Nivel de cumplimiento: 100 sobre 100 puntos

Fecha de generación: 31/07/2024 02:53 PM

Administrador del sujeto obligado: Mary Ruth Fonseca Becerra (planeacion@homil.gov.co)

Tipo de formulario: Mintic Res.1519

Informe Consolidado de Resultados

Punt N.II: Puntaje Nivel II			Punt N.I: Puntaje nivel I			Punt Anx: Puntaje Anexo		
Peso N.II: Peso Nivel II			Peso N.I: Peso nivel I			Peso Anx: Peso Anexo		
Subnivel Menú Nivel II	Punt N.II	Peso N.II	Menú – Nivel I	Punt N.I	Peso N.I	Anexo Técnico	Punt Anx.	Peso Anx.
1.1 Directrices de Accesibilidad Web	100	100%	1. Directrices de Accesibilidad Web	100	100%	ANEXO TÉCNICO 1: ACCESIBILIDAD	100	4%
2.1 Top Bar (GOV.CO)	100	6%	2. REQUISITOS SOBRE IDENTIDAD VISUAL Y ARTICULACIÓN CON PORTAL ÚNICO DEL ESTADO COLOMBIANO GOV.CO 3. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	100	8%	ANEXO TÉCNICO 2: ESTANDARIZACIÓN DE CONTENIDOS DEL MENÚ DE TRANSPARENCIA	99.6	94%
2.2 Footer o pie de página	100	55%						
2.3 Requisitos mínimos de políticas y cumplimiento legal.	100	22%						
2.4 Requisitos mínimos en menú destacado.	100	17%						
3.1 Misión, visión, funciones y deberes	100	5%						
3.2 Estructura orgánica - organigrama	100	3%						
3.3 Mapas y cartas descriptivas de los procesos	100	3%						
3.4 Directorio Institucional incluyendo sedes, oficinas, sucursales, o regionales, y dependencias	100	13%						
3.5 Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas	100	26%						
3.6 Directorio de entidades	100	3%						
3.7 Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés	100	3%						
3.8 Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención	100	11%						
3.9 Procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas	100	3%						

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 33 de 36

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



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, 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)

El reporte de periódico con corte a julio 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

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868



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 479 usuarios en el aplicativo Formulario SARLAFT del Hospital.

Las consultas en Listas Restrictivas permite 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	Abril	Mayo	Junio	Total
# Consultas	536	553	266	1355
Personas Naturales	245	219	90	554
Personas Jurídicas	2	32	34	68

5.1 Diseñar Manual de Gobierno Digital del HOMIL

La Unidad de Informática del Hospital Militar llevó a cabo el diseño del Manual de Gobierno Digital, un documento clave para la transformación digital de la institución. Este manual establece los lineamientos y directrices para la implementación de estrategias tecnológicas orientadas a mejorar la eficiencia en la prestación de servicios de salud, asegurar la protección de la información y fomentar la innovación. A través de este manual, se busca garantizar la alineación de los procesos institucionales con las políticas de gobierno digital, promoviendo la modernización y optimización de los recursos tecnológicos del hospital

5.2–5.3 Aprobar y Socializar el Manual de Gobierno Digital del HOMIL

El Manual de Gobierno Digital, diseñado por la Unidad de Informática del Hospital Militar, fue publicado el 30 de julio en el Sistema Integrado de Gestión (SIG), facilitando su acceso a todas las áreas de la institución. Posteriormente, el documento fue socializado a través de correo institucional dirigido a todo el personal, asegurando que los lineamientos y directrices establecidos fueran conocidos y aplicados en cada uno de los procesos tecnológicos y administrativos del hospital.

Hospital Militar Central

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

Página 35 de 36

CA-CORE-PR-01-FT-05 V5



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

Elaboró: Felipe Castañeda
Profesional
Oficina Asesora de Planeación