



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

INFORME IV TRIMESTRE - PAAC 2024



INFORME IV 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 39

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	10
Componente 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.....	18
Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	33
Componente 6. Iniciativas Adicionales.....	35



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

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

Conforme con lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V.6, la cual establece la metodología a seguir e implementar en las entidades públicas en materia de administración del riesgo; esta última versión incorpora un capítulo específico relacionado con los riesgos de tipo fiscal, donde se incluye el paso a paso para la gestión del riesgo fiscal en todas sus etapas (identificación, análisis, evaluación, tratamiento, monitoreo y seguimiento), el cual está articulado con el análisis general de los riesgos institucionales, gestión y seguimiento por parte de los líderes del proceso, dando cumplimiento a la metodología planteada por el DAFP, en el HOMIL se elabora, actualiza, aprueba y ejecuta la Política de Operación para la Administración del riesgo en el HOMIL - PL-OAPL-PR-10-FT-01 V5, durante el IV trimestre de la vigencia, la Oficina Asesora de Planeación presentó el II informe de seguimiento de la efectividad de la Política Operativa para la Administración del Riesgo del Hospital Militar Central. 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.

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

Desde la Oficina Asesora de Planeación se realizó el monitoreo al seguimiento de los riesgos por procesos y como resultado de la actividad se presentó la materialización de tres (3) riesgos institucionales, así:

Procesos Estratégicos:

- Comunicaciones y atención al usuario: uno (1) "Posibilidad de afectación reputaciones por incumplimiento de los periodos de tiempo de respuesta establecidos en la ley a las PQRS y posibles tutelas, debido a demoras en las proyecciones de respuesta y/o respuesta superficiales por parte de los servicios, errores en el direccionamiento interno y recepción de peticiones incompletas o con falta de soportes para tramitarlas".

Procesos Misionales

- Atención Ambulatoria: uno (1) "Posibilidad de afectación económica y reputacional por no cierre del ciclo de atención de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias (asistencial y administrativo), debido a salida de pacientes sin autorización médica. (Fuga)"

Hospital Militar Central

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



- Gestión del Conocimiento: uno (1) "Posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento a la normatividad y sanciones del ente regulador llevando a la cancelación del escenario de práctica, debido a autorización de prácticas formativas sin convenio docencia servicio"

Cabe resaltar que los riesgos materializados tuvieron un tratamiento, se gestionaron, se desarrollaron acciones para mitigar el mismo, y se formularon acciones correctivas por parte de la Oficina Asesora de Planeación 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 cuarto 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.

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

Hospital Militar Central

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



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-Monitoreo-de-Riesgos-de-Corrupcion-Tercer-Cuatrimestre-del-2024-09012024.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.

- Página Web HOMIL

Notas destacadas HOMIL

Miércoles, 15 de agosto de 2023



El Hospital Militar Central, recibió la Certificación en el Sistema único de Habilitación.

Jueves, 8 de junio de 2023

El Hospital Militar Central, recibió por parte de la Secretaría Distrital de Salud, la Certificación en el Sistema Único de Habilitación, un gran logro como Institución Prestadora de Servicios de salud.



El HOMIL recibió el Galardón de Oro

Viernes, 10 de junio de 2023

El Hospital Militar Central, recibió el Galardón Categoría Oro por la Secretaría Distrital de Salud, en cabeza del señor Mayor General Carlos Alberto Rincón Arango, Director General del Hospital Militar Central, en compañía del equipo de Gestión de Calidad del HOMIL.



Premio Noche Púrpura al Hospital Militar Central.

Viernes, 8 de junio de 2023

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868



- Redes Sociales

2. 04 octubre 2024 <https://www.facebook.com/reel/1224818632099289>



3. 07 octubre 2024



4. 26 octubre 2024 https://fb.watch/w_ggqKHPK/



5. 07 noviembre 2024



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

Durante el cuarto 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.

OCTUBRE VIGENCIA 2024						
CITAS MEDICAS	Encuestados	129				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	5 (3,88%)	0 (0%)	8 (6,2%)	6 (4,65%)	110 (85,27%)
HISTORIA CLINICA	Encuestados	27				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	0 (0%)	0 (0%)	2 (7,41%)	2 (7,41%)	23 (85,19%)
RESULTADOS DE LABORATORIO	Encuestados	67				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	8 (11,94%)	3 (4,48%)	7 (10,45%)	4 (5,97%)	45 (67,16%)
RESULTADOS PATOLOGIA	Encuestados	53				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	2 (3,77%)	2 (3,77%)	4 (7,55%)	2 (3,77%)	43 (81,13%)

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 7 de 39

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



NOVIEMBRE VIGENCIA 2024						
CITAS MEDICAS	Encuestados	337				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	5 (1,48%)	0 (0%)	6 (1,78%)	27 (8,01%)	299 (88,72%)
HISTORIA CLINICA	Encuestados	36				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	0 (0%)	2 (5,56%)	3 (8,33%)	4 (11,11%)	27 (75%)
RESULTADOS DE LABORATORIO	Encuestados	89				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	11 (12,36%)	3 (3,37%)	3 (3,37%)	9 (10,11%)	63 (70,79%)
RESULTADOS PATOLOGIA	Encuestados	57				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	6 (10,53%)	1 (1,75%)	3 (5,26%)	4 (7,02%)	43 (75,44%)

DICIEMBRE VIGENCIA 2024						
CITAS MEDICAS	Encuestados	282				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	1 (0,35%)	2 (0,71%)	5 (1,77%)	21 (7,45%)	253 (89,72%)
HISTORIA CLINICA	Encuestados	26				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	0 (0%)	0 (0%)	2 (7,69%)	1 (3,85%)	23 (88,46%)
RESULTADOS DE LABORATORIO	Encuestados	66				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	7 (10,61%)	5 (7,58%)	2 (3,03%)	7 (10,61%)	45 (68,18%)
RESULTADOS PATOLOGIA	Encuestados	51				
	Calificación	1	2	3	4	5
	Cantidad	5 (9,8%)	1 (1,96%)	4 (7,84%)	6 (11,76%)	35 (68,63%)

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.

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 8 de 39

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



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 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.

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 octubre, noviembre y diciembre de 2024, de las estadísticas de las solicitudes de los 10 Trámites del HOMIL inscritos en el Sistema único de Información de Trámites - SUIT del Departamento Administrativo de Función Pública - DAFP, así:

1. Certificado de Nacido Vivo.
2. Atención Inicial de Urgencia.
3. Certificado de Defunción.
4. Historia Clínica.
5. Asignación de Cita Médica para la Prestación de Servicios en Salud.

Hospital Militar Central

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



6. Dispensación de Medicamentos y Dispositivos Médicos.
7. Admisión del Paciente a los Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios.
8. Exámenes de Laboratorio Clínico.
9. Estudios Anatomopatológicos.
10. Donación Voluntaria de Sangre

Para acceder a la actualización de los trámites se puede consultar la siguiente URL:
<https://tramites1.suit.gov.co/suit-web/login.html> o en el portal Web
<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=83959>



HOSHIC MARY RUTH FONSECA BECERRA (MFONSECA592)

Cerrar sesión

Administración

Formato integrado

☒ Racionalización

Autorización de Nuevos Trámites

Cadenas de Trámites

Mi cuenta

Opciones de menú

Gestión de datos de operación

Gestión de racionalización

Histórico

Estrategia de racionalización pendiente

Datos de operación para formatos integrados

 Los formatos integrados listados son los que se encuentran en la "Gestión de inventarios" en estado "Inscrito"

Ver

Exportar a Excel

Separar

Tipo	Número	Nombre del Registro	Acciones
HM	22923	Certificado de nacido vivo	 
HM	22945	Atención inicial de urgencia	 
HM	24445	Certificado de defunción por muerte natural	 
HM	24620	Historia clínica	 
T	7013	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	 
T	7020	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	 
T	7038	Admisión del paciente a los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios	 
T	7050	Exámenes de laboratorio clínico	 
T	8933	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos	 
T	8934	Donación voluntaria de sangre	 

Total registros: 10

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 noviembre 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 el link:

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

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 10 de 39

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



[Registro](#) [Mi portal](#) [Iniciar Sesión](#) [Mapa](#)

Buscar en sede electrónica



[Inicio](#) [La Institución](#) [Transparencia Institucional](#) [Atención y Servicios a la Ciudadanía](#) [Participa](#) [Educación](#) [Normatividad](#) [Comunicaciones](#) **PORTAL ÚNICO DEL PACIENTE**

1. Información de la Entidad

2. Normatividad

3. Contratación

4. Planeación, Presupuesto e Informes

5. Trámites y Servicios

6. Participa

7. Datos abiertos

8. Información específica para Grupos de Interés

9. Obligación de reporte de información

Inicio > Transparencia Institucional > 4. Planeación, Presupuesto e Informes > 4.6. Información pública y/o relevante > 4.6.1 Estados financieros > 2024

2024

Lunes, 08 de abril de 2024

1. Estados Financieros Certificados a Enero 2024

2. Estados Financieros Certificados a Febrero 2024

3. Estados Financieros Certificados a Marzo 2024

4. Estados Financieros Certificados a Abril 2024

5. Estados Financieros Certificados a Mayo 2024

6. Estados Financieros Certificados a Junio 2024

7. Estados Financieros Certificados a Julio 2024

8. Estados Financieros Certificados a Agosto 2024

9. Estados Financieros Certificados a Septiembre 2024

10. Estados Financieros Certificados a Octubre 2024

11. Estados Financieros Certificados a Noviembre 2024

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

[Registro](#) [Mi portal](#) [Iniciar Sesión](#) [Mapa](#)

Buscar en sede electrónica



[Inicio](#) [La Institución](#) [Transparencia Institucional](#) [Atención y Servicios a la Ciudadanía](#) [Participa](#) [Educación](#) [Normatividad](#) [Comunicaciones](#) **PORTAL ÚNICO DEL PACIENTE**

1. Información de la Entidad

2. Normatividad

3. Contratación

4. Planeación, Presupuesto e Informes

5. Trámites y Servicios

6. Participa

7. Datos abiertos

8. Información específica para Grupos de Interés

9. Obligación de reporte de información

Inicio > Transparencia Institucional > 4. Planeación, Presupuesto e Informes > 4.2 Ejecución presupuestal > 2024

2024

miércoles, 14 de febrero de 2024

1. Ejecución Presupuestal Enero 2024

2. Ejecución Presupuestal Febrero 2024

3. Ejecución Presupuestal Marzo 2024

4. Ejecución Presupuestal Abril 2024

5. Ejecución Presupuestal Mayo 2024

6. Ejecución Presupuestal Junio 2024

7. Ejecución Presupuestal Julio 2024

8. Ejecución Presupuestal Agosto 2024

9. Ejecución Presupuestal Septiembre 2024

10. Ejecución Presupuestal Octubre 2024

11. Ejecución Presupuestal Noviembre 2024

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 11 de 39

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



1.3 Realizar seguimiento mensual a los Rubros del Plan Anual de Adquisiciones.

La Oficina Asesora de Planeación, realizó en los meses de octubre, noviembre y diciembre 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>

[Registro](#) [Mi portal](#) [Iniciar Sesión](#) [Mapa](#)

Buscar en sede electrónica

[Inicio](#) [La Institución](#) [Transparencia Institucional](#) [Atención y Servicios a la Ciudadanía](#) [Participa](#) [Educación](#) [Normatividad](#) [Comunicaciones](#) **PORTAL ÚNICO DEL PACIENTE**

1. Información de la Entidad

2. Normatividad

3. Contratación

4. Planeación, Presupuesto e Informes

5. Trámites y Servicios

6. Participa

7. Datos abiertos

8. Información específica para Grupos de Interés

9. Obligación de reporte de información

Inicio > Transparencia Institucional > 3. Contratación > 3.1 Plan Anual de Adquisiciones > 2024 > Seguimiento Plan Anual de Adquisiciones

Seguimiento Plan Anual de Adquisiciones

lunes, 12 de febrero de 2024

- Seguimiento presupuestal por rubros Enero 2024
- Seguimiento presupuestal por rubros Febrero 2024
- Seguimiento presupuestal por rubros Marzo 2024
- Seguimiento presupuestal por rubros Abril 2024
- Seguimiento presupuestal por rubros Mayo 2024
- Seguimiento presupuestal por rubros Junio 2024
- Seguimiento presupuestal por rubros Julio 2024
- Seguimiento presupuestal por rubros Agosto 2024
- Seguimiento presupuestal por rubros Septiembre 2024
- Seguimiento presupuestal por rubros Octubre 2024
- Seguimiento presupuestal por rubros Noviembre 2024

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 cuarto trimestre del 2024. La información se encuentra publicada en la Sección Transparencia numeral 4 – Planeación, Presupuesto e Informes – 4.4 - Proyectos de Inversión - 2024. Para acceder a la documentación puede consultar la siguiente URL:

<https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=91103>

Hospital Militar Central

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



[Registro](#) [Mi portal](#) [Iniciar Sesión](#) [Mapa](#)

Buscar en sede electrónica

[Inicio](#) [La Institución](#) [Transparencia Institucional](#) [Atención y Servicios a la Ciudadanía](#) [Participa](#) [Educación](#) [Normatividad](#) [Comunicaciones](#) **PORTAL ÚNICO DEL PACIENTE**

1. Información de la Entidad

2. Normatividad

3. Contratación

4. Planeación, Presupuesto e Informes

5. Trámites y Servicios

6. Participa

7. Datos abiertos

8. Información específica para Grupos de Interés

9. Obligación de reporte de información

Inicio > Transparencia Institucional > 4. Planeación, Presupuesto e Informes > 4.4 Proyectos de Inversión > 2024 > Seguimiento a proyectos de inversión

Seguimiento a proyectos de inversión

sábado, 10 de febrero de 2024

- Informe Seguimiento Proyectos Enero 2024
- Informe Seguimiento Proyectos Febrero 2024
- Informe Seguimiento Proyectos Marzo 2024
- Informe Seguimiento Proyectos Abril 2024
- Informe Seguimiento Proyectos Mayo 2024
- Informe Seguimiento Proyectos Junio 2024
- Informe Seguimiento Proyectos Julio 2024
- Informe Seguimiento Proyectos Agosto 2024
- Informe Seguimiento Proyectos Septiembre 2024
- Informe Seguimiento Proyectos Octubre 2024
- Informe Seguimiento Proyectos Noviembre 2024
- Informe Seguimiento Proyectos Diciembre 2024

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, segundo y tercer trimestre de la vigencia 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>

Buscar en sede electrónica

[Inicio](#) [La Institución](#) [Transparencia Institucional](#) [Atención y Servicios a la Ciudadanía](#) [Participa](#) [Educación](#) [Normatividad](#) [Comunicaciones](#) **PORTAL ÚNICO DEL PACIENTE**

1. Información de la Entidad

2. Normatividad

3. Contratación

4. Planeación, Presupuesto e Informes

5. Trámites y Servicios

6. Participa

Inicio > Transparencia Institucional > 4. Planeación, Presupuesto e Informes > 4.3. Plan de Acción > Informes de seguimiento Plan de Acción Institucional > 2024

2024

viernes, 26 de abril de 2024

- Informe de seguimiento al cumplimiento Plan de Acción Institucional I Trimestre 2024 Versión 02
- Informe de seguimiento al cumplimiento Plan de Acción Institucional II Trimestre 2024 Versión 01
- Informe de seguimiento al cumplimiento Plan de Acción Institucional III Trimestre 2024 Versión 01

Hospital Militar Central

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

Página 13 de 39

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



2.3 Realizar reuniones mensuales con la Asociación de Usuarios ASUHOSMIL.

La Oficina de Atención al Usuario en cumplimiento de los procesos de mejora continúa, realizó durante el cuarto 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, los días 23 de octubre y 21 de noviembre 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 cuarto trimestre, se puede observar la gestión a las diferentes solicitudes, con el fin de dar respuesta oportuna a los compromisos adquiridos, así:

Reunión Octubre de 2024

COMPROMISOS	RESPUESTA
Inquietudes reunión atención servicio al ciudadano	Con el fin de aclarar las dudas de los miembros de la Asociación de Usuarios, la Doctora Diana Carolina Padilla Peñaranda, realizó las siguientes aclaraciones, indicando que con respecto a la clasificación del triage los niveles 1, 2 y 3 son atendidos y los niveles 4 – 5 son remitidos a los dispensarios, los tiempos de atención van de acuerdo a la clasificación del triage. El triage 3 se encuentra a 90 minutos de espera. Se están realizando esfuerzos significativos para que la instancia de espera máxima de observación sea de 6 horas y con relación a la atención de los médicos especialistas en el servicio de urgencias, esta predeterminado según la patología de cada paciente. Los médicos neurocirujanos brindan el servicio las 24 horas en el servicio. Los médicos psiquiatras no se encuentran disponibles en las horas de la noche. Hace énfasis en que las urgencias odontológicas son atendidas en los dispensarios médicos, no en el Hospital. La disponibilidad de las ambulancias se coordina con el área de referencia y contra referencia.
Inquietudes reunión Atención Servicios de Laboratorio	La Mayor Diana Carolina Daza Medina, jefe del Laboratorio Clínico preciso actualmente se cuenta con planes de mejoramiento dentro de los cuales hay un proyecto de ampliar la sala de espera para el laboratorio clínico, al igual que la implementación de nuevo digiturno que permitan la asignación de turnos de acuerdo a la prioridad de adulto mayor, embarazadas, discapacitados, etc. Igualmente refiere que la auxiliar de laboratorio realiza la respectiva verificación y gestión de la recepción de los usuarios con anterioridad a la toma del laboratorio. Con relación a la entrega de los resultados de laboratorio se envían teniendo en cuenta los tiempos establecidos para tal fin, por consiguiente, se reitera la actualización de datos para la respectiva recepción de los mismos al

Hospital Militar Central

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

Página 14 de 39

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



	correo electrónico de cada usuario. Adicionalmente, en la página web del Hospital, en la opción Portal Usuario del paciente, creando el usuario pueden visualizar los resultados de laboratorio.
Coordinación Armada Nacional	El Sargento Mayor Infantería de Marina Oscar Eduardo Quintero Sánchez Jefe Oficina, preciso que la misión es supervisar y gestionar la prestación de los servicios en salud, con criterios de calidad al personal militar y civil en el servicio activo, personal militar en uso de buen retiro, pensionados y sus beneficiarios, así como también el personal de heridos en combate y hospitalización de las diferentes unidades de la ARC que son evacuados y remitidos al HOMIL.
Coordinación Fuerza Aérea Colombiana	La Doctora Claudia Patricia Moreno Briceño, Asesora Trabajadora Social, refiere que la Coordinación de la FAC surgió para la atención a pacientes hospitalizados. No depende de la Dirección General de Sanidad Militar. El alcance y el objetivo que tiene es orientar a los usuarios teniendo en cuenta las necesidades de pacientes discapacitados, niños, oncológicos y psiquiátricos entre otros. Realizan acompañamiento psicosocial, llegando a los usuarios identificando la red de apoyo familiar y socialización de los casos a los trabajadores sociales. Dejan claro que la jefatura de familia no es de sanidad.
Coordinación Ejército Nacional	El señor Mayor Luis Hernán Linares, comenta que dentro de las funciones de la coordinación es supervisar, solucionar las diferentes situaciones que se presentan en el Hospital, con los pacientes que ingresan a urgencias, civiles, hospitalizados, teniendo en cuenta los lineamientos del comando superior. No cumplen con funciones administrativas de sanidad militar, sino de bienestar de los pacientes hospitalizados y su familia. Por consiguiente, el Mayor va exponer la necesidad de personal del ejército en la ventanilla de coordinación del ejército para la atención a los usuarios ambulatorios que requieran de los servicios administrativos de Sanidad Militar para disminuir inconformidades de los usuarios del ejército ambulatorios.

Reunión Noviembre de 2024

COMPROMISOS	RESPUESTA
	Con el fin de aclarar las dudas de los miembros de la Asociación de Usuarios, Sargento Manuel Silverio Rengifo Anaconda, Jefe de transporte, realizo las siguientes aclaraciones, frente a los pacientes hospitalizados que requieren servicio de traslado a entidades externas para procedimiento médicos, se debe realizar la programación de las ambulancias al interior lo cual hasta la presente no ha generado inconvenientes por parte de los usuarios. Según el procedimiento "UR-URGN-PR-01 TRANSPORTE DE PACIENTE EN AMBULANCIA BASICA O MEDICALIZADO":

Hospital Militar Central

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

Página 15 de 39

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



Inquietudes reunión Atención Servicio de Transporte	Ambulancias (Básica Y Medicalizada) El parque automotor del Hospital Militar Central, cuenta con trasporte terrestre en ambulancia básica y/o Medicalizada que brinda continuidad en la atención médica a los pacientes durante el tiempo que dure el recorrido. Todo el procedimiento de ambulancias (básica y medicalizada mencionado en este procedimiento se realiza en base al procedimiento "UR-URGN-PR-01 TRANSPORTE DE PACIENTE EN AMBULANCIA BASICA O MEDICALIZADO" Transporte Asistencial Básico: Es el requerimiento por parte del servicio (Hospitalización, Urgencias, traslado a domicilio, CATAM) se realiza cumpliendo todos los aspectos descritos en PROCESO DE ATENCIÓN EN UN TRANSPORTE O TRASLADO SECUNDARIO Validación por parte del servicio de Referencia y Contrareferencia (cumplimiento de los trámites administrativos correspondientes Autorización y validación por Coordinador de Turno y/o Oficial de Servicio). Transporte Asistencial Medicalizado: Es requerimiento por parte del servicio (UCI, Reanimación, Cuidado Crítico, Observación Urgencias, Hospitalización) se realiza cumpliendo todos los aspectos descritos en PROCESO DE ATENCIÓN EN UN TRANSPORTE O TRASLADO SECUNDARIO adicionalmente, verifique la disponibilidad de: Autorización y validación por Jefe del Grupo de Urgencias o Jefe Área Médica de Urgencias o Coordinador de Turno y/o Oficial de Servicio. Disponibilidad del médico general en caso de paciente adulto o médico pediatra en caso de que el paciente sea niño. Coordinación del traslado con la tripulación (Trasportes, vehículo, ambulancia). Como caso puntual el señor Mario Rodríguez, comenta la situación que se presentó en el año 2023, con la explicación brindada por el sargento el proceso funciona sin novedad. En este caso se requiere que las inconformidades presentadas sean notificadas por escrito para conocimiento y mejoramiento.
Inquietudes Novedades en los servicios	El módulo asignado a la Asociación de Usuarios, la Sargento Judy indica que se evidencia mucho desorden por lo que se requiere mantengan la oficina en condiciones óptimas. El señor Mario indica que el desorden es provocado por los vigilantes de Consulta Externa. Los miembros de la asociación indican falta de agendas para las especialidades, a lo que la Sargento indica que se ha incrementado la demanda de usuarios que son remitidos por las fuerzas. Se reitera nuevamente que con respecto a la reunión con General Carlos Alberto Rincón Arango, Director del Hospital Militar Central, los miembros de la asociación deben realizar la solicitud por escita dirigida al General y cualquier inquietud deben ser justificadas para ser escalonadas. Con respecto al área de extrahospitalarios van a

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 16 de 39

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



	realizar modificaciones, incluyendo un nuevo funcionario adicional con el fin agilizar la atención. La asociación nuevamente solicita conocer cuáles son las actividades y funciones por parte de la funcionaria de CREMIL, a lo que la Sargento se compromete a verificar. La Resolución emitida por el Mayor General José Enrique Walteros, frente al tema de dispensación de medicamentos, la asociación deberá escalar directamente a la DIGSA las novedades encontradas frente a la situación que se presenta en controversia de la norma, toda vez que el HOMIL no tiene injerencia.
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.

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.

Consejo Directivo Noviembre de 2024

El día 05 de noviembre 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:

1. Verificación de Quorum
2. Consideraciones y aprobación del orden del día
3. Constitución del Comité de Revisión y Aprobación del acta.
4. Informe del Comité de revisión y aprobación del acta No. 4 del 16 de agosto de 2024.
5. Informe estados financieros a 31 de agosto de 2024 (Septiembre de 2024)
6. Informe Ejecución Presupuestal a 30 de septiembre de 2024 (Octubre de 2024)
7. Informe avance Plan de Mejoramiento CGR a 31 de octubre de 2024.
8. Informe de Gestión I semestre Sarlaft.
9. Propositiones de los señores miembros del Consejo Directivo y Director General HOMIL

Consejo Directivo Diciembre de 2024

El día 20 de diciembre 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:

1. Verificación de Quorum
2. Consideraciones y aprobación del orden del día
3. Constitución del Comité de Revisión y Aprobación del acta.

Hospital Militar Central

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



4. Informe del Comité de revisión y aprobación del acta No. 5 del 05 de noviembre de 2024.
5. Aprobación Manual de Tarifas Convenio Fondo de Paz.
6. Informe estados financieros a 31 de octubre de 2024.
7. Informe Ejecución Presupuestal 09 de diciembre de 2024
8. Informe avance Plan de Mejoramiento CGR a 30 de noviembre 2024.
9. Propositiones de los señores miembros del Consejo Directivo y Director General HOMIL

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

El día 26 de diciembre de 2024, se realizó la cuarta 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:

Agenda:

1. Verificación quorum
2. Aprobación orden del día.
3. Presentación Proyecto de Acuerdo N° 091 "Por el cual se establece el Programa General de Administración, transferencia interna y aplicación de recursos para el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y el Subsistema de Salud de la Policía Nacional, con base en los presupuestos disponibles en forma equitativa, para la vigencia 2025".
4. Discusión y disposición de aprobación del proyecto de Acuerdo.
5. Presentación Proyecto de Acuerdo N° 092 "Por el cual se define el Plan de Acción para la vigencia 2025 del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y del Subsistema de Salud de la Policía Nacional".
6. Discusión y disposición de aprobación del proyecto de Acuerdo.
7. Propositiones y Varios

Componente 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

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 cuarto trimestre 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.

Hospital Militar Central

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

Página 18 de 39

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



CITAS ASIGNADAS POR DIFERENTES CANALES	Enero	Febrero	Marzo	I TRIM	Abril	Mayo	Junio	II TRIM	Julio	Agosto	Septiembre	III TRIM	Octubre	Noviembre	Diciembre	IV TRIM
No presencial	9.101	9.251	8.380	26.732	13.538	11.992	12.463	37.993	12.906	13.929	14.825	41.660	17.380	14.972	13.113	45.465
% No Presencial	33,57%	29,32%	29,80%	30,80%	35,58%	32,53%	39,30%	35,63%	37,42%	42,69%	41,03%	40,35%	46,48%	47,31%	45,72%	46,52%
Presencial	18.010	22.304	19.739	60.053	24.511	24.873	19.246	68.630	21.580	18.698	21.303	61.581	20.016	16.672	15.570	52.258
% Presencial	66,43%	70,68%	70,20%	69,20%	64,42%	67,47%	60,70%	64,37%	62,58%	57,31%	58,97%	59,65%	53,52%	52,69%	54,28%	53,48%
TOTAL CITAS	27.111	31.555	28.119	86.785	38.049	36.865	31.709	106.623	34.486	32.627	36.128	103.241	37.396	31.644	28.683	97.723

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 52.258 y no presenciales de 45.465, con un promedio de cumplimiento del 46.52% para las no presenciales y del 53.48% para las presenciales en relación a la meta establecida para el IV trimestre de la vigencia 2024.

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 y con respecto a los trimestres anteriores.

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.

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.

Ahora bien, teniendo en cuenta la invitación la funcionaria procede a realizar la capacitación, 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



Programa PROA HOMIL
(PROGRAMA DE OPTIMIZACIÓN DE USO DE ANTIMICROBIANOS)

Agradecimientos a la alta gerencia por el apoyo que se brinda al PROA.

- MSc Carlos Alberto Rosado Arango, DIRECTOR GENERAL.
- Dra Catalina Correa Hazaña, SUBDIRECTORA MEDICA.
- Dr. Juan Fernando Maldonado Quilón, Subdirector de Servicios Ambulatorios y de Atención Diagnóstica y Terapéutica.
- Constan Amparo Gómez Pineda, Jefe Unidad Médica Hospitalaria.
- MSc Diana Díaz, Coordinadora Laboratorios Clínicos.
- MSc Silvestre Arango, Área de mejoramiento de la calidad.
- MSc María Claudia Gómez Jarama, Coordinadora departamento de enfermería.
- Cp. Diana Ospina, Área de epidemiología.
- Dra Lilian Puentes, Coordinadora Cuidado Intensivo.
- DCS Martínez, Jefe departamento de hematología.

Programa PROA HOMIL
(PROGRAMA DE OPTIMIZACIÓN DE USO DE ANTIMICROBIANOS)

Agradecimientos personal operativo por el apoyo que se brinda al PROA.

- Dra. Andrea Martínez, Infectología experta en Microbiología del equipo operativo de PROA HOMIL.
- Dr. Antonio Rosado, Químico Farmacéutico del equipo operativo de PROA HOMIL.

• Dra. Mercedes Vargas, Coordinadora departamento de infectología.

- Dr. Gerardo Marín, Jefe equipo PROA HOMIL.
- Dra. Dany Carolina Hernández, Infecto pediatra de PROA HOMIL.
- Dr. Carlos Gómez, Infectólogo.
- Dra. Catalina Herrera, Infectóloga.
- Dra. Lina María Villa, Infectóloga.
- Dra. Cristina Muñoz, Infecto pediatra.
- Dr. Miguel Lugo, Infecto pediatra.
- Dra. Juan Andrés Infante, Infecto pediatra.
- Equipo de epidemiología, jefes IASB y estrategia multimodal de higiene de manos.

El rol de enfermería en los programas de optimización de antimicrobianos (PROA)

La resistencia a los antimicrobianos (RAM) representa una amenaza creciente para la salud humana en términos de mortalidad atribuible y costos, se estima que para el 2050, 10 millones de personas morirán por año debido a esta causa, una cifra mas elevada que otras enfermedades infecciosas (como sarampión y cólera) y crónicas como (diabetes).



El rol de enfermería en los programas de optimización de antimicrobianos (PROA)

- La enfermera PROA, como conocedora de la profesión y experta en manejo y resistencia a antimicrobianos, está en la posición ideal para promover la implicación de enfermería como parte activa del manejo antimicrobiano mediante una colaboración multidisciplinaria que permite engranar el equipo operativo de PROA.



El rol de enfermería en los programas de optimización de antimicrobianos (PROA)

La labor de enfermería como en todas las áreas en que se puede desarrollar , requiere de un profesional con liderazgo, capacidad de organización, carisma y empatía con el personal asistencial , no solo los conocimientos en salud pública , sino los conocimientos clínicos asistenciales para garantizar un adecuado acompañamiento del uso de antimicrobianos en las instituciones de salud.

El rol de enfermería en los programas de optimización de antimicrobianos (PROA)

Funciones administrativas del perfil de la enfermera de PROA.

- Elaborar Acta de Creación de el programa.
- Elaboración de la Resolución de creación institucional del grupo operativo de PROA.
- Plantear el cronograma de capacitaciones para personal medico, de farmacia, de microbiología y de enfermería.
- Socializaciones sobre las metas del PROA por servicios (UCI, hospitalización, pediatría, urgencias y salas de cirugía)
- Búsqueda activa de formulación de antimicrobianos institucional



El rol de enfermería en los programas de optimización de antimicrobianos (PROA)

Funciones administrativas del perfil de la enfermera de PROA.

- Entrega y análisis de estadística del programa.
- Elaboración de informes de indicadores de PROA.
- Seguimiento a planes de mejoramiento por servicios
- Planeación de acciones de mejora en pro de la optimización de antimicrobianos.
- Seguimiento a los objetivos de la estrategia multimodal de optimización de antimicrobianos.



"la enfermera también es imprescindible en el cuidado seguro: hablamos de higiene de manos, de descontaminación de superficies, de todo lo relacionado con las precauciones a adoptar para evitar la transmisión de infecciones. Somos las encargadas de administrar los antibióticos, pero también de tomar las muestras de los cultivos que determinan el diagnóstico y el tratamiento más adecuado según el resultado, por ello, debemos garantizar su buen uso".

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

Durante la vigencia 2024, la Unidad de Talento Humano y el área de bienestar y capacitación remiten los avances del curso de lenguaje claro, con el apoyo del área de Comunicaciones y Relaciones Públicas, impactando 139 funcionarios correspondiente a 92.66% en cumplimiento a la meta de 150 funcionarios participantes en jornadas de inducción.

3.2 Implementar acciones de participación en Lenguaje Claro, a mínimo 115 usuarios así: 30 Oficina Asesora Jurídica, 30 Bioestadística, 30 Atención al Usuario y 25 Comunicaciones y Relaciones Públicas, acorde a Circular 100-10-2023.

Hospital Militar Central

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



El lenguaje claro se ha convertido en una necesidad fundamental dentro de las oficinas de comunicaciones y relaciones públicas, jurídica, atención al usuario y bioestadística, en instituciones tan complejas como el Hospital Militar Central. A nivel mundial, diversos estudios y directrices han resaltado la importancia de utilizar un lenguaje accesible y comprensible para todas las audiencias, especialmente en un contexto tan sensible y determinante como el ámbito hospitalario. A continuación, se detallan las razones por las cuales el lenguaje claro resulta crucial para el buen funcionamiento de estas áreas dentro del Hospital Militar Central.

Tales como:

1. Mejora de la comunicación entre el hospital y la comunidad
2. Garantía de acceso a la justicia y a la información
3. Mejora en la atención al usuario
4. Precisión y claridad en la bioestadística
5. Adaptación a los estándares internacionales
6. Empoderamiento de los pacientes y sus familias
7. Facilitación de la integración y coordinación interna

El lenguaje claro en las oficinas de comunicaciones y relaciones públicas, jurídica, atención al usuario y bioestadística del Hospital Militar Central tiene un impacto directo en la calidad de la atención, la seguridad del paciente, la transparencia institucional y la efectividad de la gestión. A través de su implementación, se garantiza que la información llegue de manera accesible y comprensible a todos los involucrados, lo que no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también optimiza la operación del hospital en su conjunto.

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 cuarto 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.

Para la medición de la percepción de la asignación de citas por la página web, se tienen en cuenta las respuestas dadas por los usuarios una vez se realiza el proceso de agendamiento por este medio. La metodología consiste en responder una pregunta mediante la selección de una "estrella" donde 1 corresponde malo y 5 a excelente, finalmente se da un espacio abierto para que el usuario plasme sus observaciones.

Las preguntas evaluadas califican la experiencia tenida con el agente, la experiencia en el servicio, la experiencia con el canal de atención elegido y finalmente la en cuenta el reporte

Hospital Militar Central

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

Página 21 de 39

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



generado a través de la herramienta Mitrol consistente en las respuestas dadas por los usuarios al momento de finalizar la llamada.

Los resultados contenidos en este informe fueron generados con la recolección de respuestas obtenidas en los meses de octubre a diciembre de 2024, de acuerdo con la siguiente información:

CANALES DE ATENCIÓN – AGENDAMIENTO DE CITAS																								
TIPO DE CANAL	PREGUNTAS	IV TRIMESTRE																						
CANAL TELEFONICO	Según la experiencia tenida con el agente ¿el agente mostró amabilidad y disposición para atender su solicitud?	Se evidencia un comportamiento similar en los meses de reporte donde el mayor porcentaje de los usuarios perciben un buen trato por parte de los agentes. De esta manera, el 57% del total general percibió amabilidad y disposición por parte del agente, mientras que el 43% no recibió amabilidad al momento de atender la solicitud. <table><tr><th>Respuesta</th><th>SEPTIEMBRE</th><th>OCTUBRE</th><th>NOVIEMBRE</th><th>DICIEMBRE</th></tr><tr><td>SI</td><td>2796</td><td>24</td><td>2047</td><td>763</td></tr><tr><td>NO</td><td>2251</td><td>1</td><td>1673</td><td>337</td></tr><tr><td>Total</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>			Respuesta	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	SI	2796	24	2047	763	NO	2251	1	1673	337	Total				
	Respuesta	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE																			
	SI	2796	24	2047	763																			
	NO	2251	1	1673	337																			
Total																								
Según la experiencia en el servicio ¿le dimos solución a su necesidad?	Durante el cuatrimestre de reporte, el mayor porcentaje de personal encuestado no recibió solución a su necesidad durante la atención telefónica, ocupando el 70% del total encuestado. Por el contrario, el 30% si recibieron solución. <table><tr><th>Respuesta</th><th>SEPTIEMBRE</th><th>OCTUBRE</th><th>NOVIEMBRE</th><th>DICIEMBRE</th></tr><tr><td>SI</td><td>1554</td><td>22</td><td>815</td><td>263</td></tr><tr><td>NO</td><td>3256</td><td>3</td><td>2132</td><td>666</td></tr><tr><td>Total</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>			Respuesta	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	SI	1554	22	815	263	NO	3256	3	2132	666	Total					
Respuesta	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE																				
SI	1554	22	815	263																				
NO	3256	3	2132	666																				
Total																								
Según la experiencia con el canal de atención elegido ¿cómo calificaría nuestro canal telefónico para atender sus solicitudes?	La mala percepción con relación al canal de atención obtuvo el mayor porcentaje con el 48%, seguido de bueno con el 27% y finalizando con regular correspondiente al 25%. <table><tr><th></th><th>Bueno</th><th>Malo</th><th>Regular</th></tr><tr><td>SEPTIEMBRE</td><td>1343</td><td>1994</td><td>1133</td></tr><tr><td>OCTUBRE</td><td>17</td><td>2</td><td>6</td></tr><tr><td>NOVIEMBRE</td><td>623</td><td>1443</td><td>712</td></tr><tr><td>DICIEMBRE</td><td>188</td><td>482</td><td>200</td></tr></table>				Bueno	Malo	Regular	SEPTIEMBRE	1343	1994	1133	OCTUBRE	17	2	6	NOVIEMBRE	623	1443	712	DICIEMBRE	188	482	200	
	Bueno	Malo	Regular																					
SEPTIEMBRE	1343	1994	1133																					
OCTUBRE	17	2	6																					
NOVIEMBRE	623	1443	712																					
DICIEMBRE	188	482	200																					
Según la experiencia con la	La percepción de los servicios ofrecidos por el Hospital Militar Central se presentan con los siguientes resultados: el 48% califican como malo los servicios ofertados por la institución siendo un comportamiento decreciente finalizando el periodo de reporte, seguido del 27% que califican bueno y 25% que califican REGULAR.																							

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868

Página 22 de 39

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

	Entidad ¿cómo calificaría los servicios ofrecidos por el Hospital Militar Central?	<table><tr><td></td><td>Bueno</td><td>Malo</td><td>Regular</td></tr><tr><td>SEPTIEMBRE</td><td>1343</td><td>1994</td><td>1133</td></tr><tr><td>OCTUBRE</td><td>17</td><td>2</td><td>6</td></tr><tr><td>NOVIEMBRE</td><td>623</td><td>1443</td><td>712</td></tr><tr><td>DICIEMBRE</td><td>188</td><td>482</td><td>200</td></tr></table> Según la experiencia con la Entidad ¿cómo calificaría los servicios ofrecidos por el Hospital Militar Central?		Bueno	Malo	Regular	SEPTIEMBRE	1343	1994	1133	OCTUBRE	17	2	6	NOVIEMBRE	623	1443	712	DICIEMBRE	188	482	200
	Bueno	Malo	Regular																			
SEPTIEMBRE	1343	1994	1133																			
OCTUBRE	17	2	6																			
NOVIEMBRE	623	1443	712																			
DICIEMBRE	188	482	200																			
CANAL CORREO ELECTRÓNICO	¿Cómo calificaría la oportunidad de respuesta de nuestro canal de servicio: correo electrónico?	La buena percepción en la oportunidad de respuesta del canal de correo electrónico mantuvo la delantera en el periodo reportado con comportamiento en aumento en comparación con periodos anteriores. <table><tr><td></td><td>SEPTIEMBRE</td><td>OCTUBRE</td><td>NOVIEMBRE</td><td>DICIEMBRE</td></tr><tr><td>Bueno</td><td>256</td><td>326</td><td>361</td><td>116</td></tr><tr><td>Malo</td><td>46</td><td>20</td><td>83</td><td>72</td></tr><tr><td>Regular</td><td>27</td><td>7</td><td>64</td><td>37</td></tr></table> ¿Cómo calificaría la oportunidad de respuesta de nuestro canal de servicio: correo electrónico?		SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Bueno	256	326	361	116	Malo	46	20	83	72	Regular	27	7	64	37
		SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE																	
	Bueno	256	326	361	116																	
Malo	46	20	83	72																		
Regular	27	7	64	37																		
¿Recomendaría nuestro canal de servicio: correo electrónico para solicitar citas médicas?	Así mismo, la mayoría en gran proporción recomienda el canal de atención de correo electrónico. <table><tr><td></td><td>SEPTIEMBRE</td><td>OCTUBRE</td><td>NOVIEMBRE</td><td>DICIEMBRE</td></tr><tr><td>No</td><td>64</td><td>88</td><td>121</td><td>91</td></tr><tr><td>Si</td><td>265</td><td>353</td><td>387</td><td>134</td></tr><tr><td>Total</td><td>329</td><td>441</td><td>508</td><td>225</td></tr></table> ¿Recomendaría nuestro canal de servicio: correo electrónico para solicitar citas médicas?		SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	No	64	88	121	91	Si	265	353	387	134	Total	329	441	508	225	
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE																		
No	64	88	121	91																		
Si	265	353	387	134																		
Total	329	441	508	225																		
	Según la experiencia tenida con el agente ¿el agente mostró amabilidad y disposición para atender su solicitud?	El 99% de los encuestados recomiendan el canal de atención presencial <table><tr><td>Respuesta</td><td>SEPTIEMBRE</td><td>OCTUBRE</td><td>NOVIEMBRE</td><td>DICIEMBRE</td></tr><tr><td>SI</td><td>20</td><td>19</td><td>11</td><td>23</td></tr><tr><td>NO</td><td>0</td><td>1</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Total</td><td>20</td><td>20</td><td>11</td><td>23</td></tr></table> Según la experiencia tenida con el agente ¿el agente mostró amabilidad y disposición para atender su solicitud?	Respuesta	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	SI	20	19	11	23	NO	0	1	0	0	Total	20	20	11	23
Respuesta	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE																		
SI	20	19	11	23																		
NO	0	1	0	0																		
Total	20	20	11	23																		



CANAL PRESENCIAL	Según la experiencia en el servicio ¿le dimos solución a su necesidad?	El 96% de los encuestados recibieron solución a su solicitud mientras que el 4% no recibió solución. <table><tr><th>Respuesta</th><th>SEPTIEMBRE</th><th>OCTUBRE</th><th>NOVIEMBRE</th><th>DICIEMBRE</th></tr><tr><td>SI</td><td>20</td><td>20</td><td>11</td><td>21</td></tr><tr><td>NO</td><td>0</td><td>1</td><td>0</td><td>2</td></tr><tr><td>Total</td><td>20</td><td>21</td><td>11</td><td>23</td></tr></table>	Respuesta	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	SI	20	20	11	21	NO	0	1	0	2	Total	20	21	11	23	
	Respuesta	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE																		
	SI	20	20	11	21																		
NO	0	1	0	2																			
Total	20	21	11	23																			
Según la experiencia por el canal de atención elegido ¿cómo calificaría nuestro canal presencial para atender sus solicitudes?	Se mantuvo en mayor porcentaje el total de personas que consideran buena su experiencia con el canal de atención con el 92%. <table><tr><th></th><th>Bueno</th><th>Malo</th><th>Regular</th></tr><tr><td>SEPTIEMBRE</td><td>20</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>OCTUBRE</td><td>20</td><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>NOVIEMBRE</td><td>11</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>DICIEMBRE</td><td>20</td><td>0</td><td>3</td></tr></table>		Bueno	Malo	Regular	SEPTIEMBRE	20	0	0	OCTUBRE	20	1	2	NOVIEMBRE	11	0	0	DICIEMBRE	20	0	3		
	Bueno	Malo	Regular																				
SEPTIEMBRE	20	0	0																				
OCTUBRE	20	1	2																				
NOVIEMBRE	11	0	0																				
DICIEMBRE	20	0	3																				
Según la experiencia con la Entidad ¿cómo calificaría los servicios ofrecidos por el Hospital Militar Central?	Finalmente, el 95% de los encuestados consideran que la experiencia con el Hospital Militar Central fue buena, mientras que el 5% la consideran regular. <table><tr><th></th><th>Bueno</th><th>Malo</th><th>Regular</th></tr><tr><td>SEPTIEMBRE</td><td>20</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>OCTUBRE</td><td>23</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>NOVIEMBRE</td><td>9</td><td>0</td><td>2</td></tr><tr><td>DICIEMBRE</td><td>21</td><td>0</td><td>2</td></tr></table>		Bueno	Malo	Regular	SEPTIEMBRE	20	0	0	OCTUBRE	23	0	0	NOVIEMBRE	9	0	2	DICIEMBRE	21	0	2		
	Bueno	Malo	Regular																				
SEPTIEMBRE	20	0	0																				
OCTUBRE	23	0	0																				
NOVIEMBRE	9	0	2																				
DICIEMBRE	21	0	2																				
PÁGINA WEB	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso del trámite de asignación de citas por página web?	Con relación a la pregunta ¿Cómo le pareció el servicio? La cual pretende medir la satisfacción del trámite de asignación de citas por la página web, el 89% califican EXCELENTE, seguido de 8% que califican como MUY BUENO, 2% califican BUENO, 0% califican REGULAR y 1% califica MALO. <table><tr><th>Calificación</th><th>NOVIEMBRE</th><th>DICIEMBRE</th></tr><tr><td>1</td><td>5</td><td>1</td></tr><tr><td>2</td><td>0</td><td>2</td></tr><tr><td>3</td><td>6</td><td>5</td></tr><tr><td>4</td><td>27</td><td>21</td></tr><tr><td>5</td><td>299</td><td>253</td></tr><tr><td>Total</td><td>337</td><td>282</td></tr></table>	Calificación	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	1	5	1	2	0	2	3	6	5	4	27	21	5	299	253	Total	337	282
Calificación	NOVIEMBRE	DICIEMBRE																					
1	5	1																					
2	0	2																					
3	6	5																					
4	27	21																					
5	299	253																					
Total	337	282																					

Hospital Militar Central

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

Conclusiones:

1. Con relación al canal telefónico, se presentó un incremento en la no solución a la necesidad de los usuarios, lo cual está relacionado con los largos tiempos de espera en línea y el alta demanda hacia la oferta de algunas especialidades.
2. Desde las áreas directivas y de planeamiento se dio inicio a la implementación de estrategias en materia de contratación con la finalidad de generar oportunidades de mejora con relación al canal de atención telefónico, el cual presenta una elevada demanda por parte de los usuarios al ser uno de los medios más asequibles para aquellos que se encuentran distantes de la ciudad de Bogotá; de esta manera que se busca favorecer la accesibilidad y oportunidad a través de este canal.
3. La página web continúa siendo un canal de gran acogida y con tendencia a la mejoría con relación a la percepción de oportunidad y practicidad en el trámite.

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 cuarto 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, los días 23 de octubre y 21 de noviembre 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 cuarto trimestre, las cuales se muestra a continuación:



Hospital Militar Central

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



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.

Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción octubre 2024.

SERVICIOS ENCUESTADOS																
MES		OCTUBRE														
Domnio	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%	98,84	99,53	98,86	99,67	100,00	100,00	98,50	100,00	99,43	60,00	58,43	98,37	
		Atención Enfermería	15%	98,55	99,65	98,86	98,50	100,00	N/A	98,75	100,00	99,19				
		Infraestructura	10%	95,06	99,30	97,73	90,50	100,00	100,00	98,00	100,00	97,57				
		Alimentación	5%	N/A	98,59	N/A	N/A	N/A	N/A	98,00	100,00	98,86				
		Asignación citas	10%	90,70	N/A	89,77	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	90,24				
	Fidelización 40%	Atención Global	40%	98,26	100,00	97,73	98,50	100,00	100,00	98,00	100,00	99,06	40,00	39,94		
		Regresaría	50%	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00				
		Recomendaría	50%	98,00	100,00	100,00	99,50	100,00	100,00	100,00	100,00	99,69				
		Total encuestas aplicadas			679	697	683	587	600	500	691	700				98,37
		Cant. Criterios Encuestados			7	7	7	6	6	5	7	7				
% por servicio				97	100	98	98	100	100	99	100					

Fuente: Base de Datos encuestas de satisfacción octubre de 2024

En el mes de octubre, 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 58,43 %, encontrando como la variable más baja: Asignación de citas con 90,24 %. Durante la recolección de la información los usuarios manifiestan dificultad en la disponibilidad de agendas en los diferentes canales de asignación, en cuanto al tiempo de respuesta y oportunidad de citas, sin embargo, los usuarios continúan con el uso del portal del paciente.

Para el Subdominio Fidelización, se obtuvo un resultado del 39,94%, y como resultado total del dominio de satisfacción para el mes de octubre, se obtuvo un 98,37% 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 26 de 39

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



Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción noviembre 2024.

SERVICIOS ENCUESTADOS															
MES		NOVIEMBRE													
Dominio	Subdominio	Variable	Peso Porcentual	Consulta Externa	Urgencias	Imágenes Diagnósticas	Laboratorio	Cirugía programada	Banco de Sangre	Hospitalización	Hospitalización en Pediatría	Total	Peso Ponderado	Resultado Subdominio	Resultado Dominio
SATISFACCIÓN GLOBAL	Percepción del Usuario 60%	Atención Médica	20%	100,00	98,59	100,00	99,67	100,00	100,00	98,00	100,00	99,53	60,00	58,12	98,12
		Atención Enfermería	15%	95,35	98,59	100,00	99,00	100,00	N/A	98,00	100,00	98,71			
		Infraestructura	10%	98,55	96,48	98,30	90,00	100,00	100,00	98,00	100,00	97,67			
		Alimentación	5%	N/A	94,34	N/A	N/A	N/A	N/A	98,00	100,00	97,45			
		Asignación citas	10%	88,24	N/A	88,64	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	88,44			
		Atención Global	40%	98,84	98,59	100,00	100,00	100,00	100,00	98,00	100,00	99,43			
	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				681	687	687	589	600	500	690	700	98,12	
Cant. Criterios Encuestados				7	7	7	6	6	5	7	7				
% por servicio				97	98	98	98	100	100	99	100				

En el mes de noviembre, 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 Pediatría. De acuerdo con el análisis de la tabla No. 1, en el subdominio de Percepción del Usuario, se obtuvo una calificación de 58,12%, encontrando como la variable más baja: Asignación de citas con 88,44 %.

Durante la recolección de la información los usuarios manifestaron dificultad durante la solicitud de las citas médicas por los diferentes medios disponibles por la institución (correo electrónico, página web, telefónicamente y presencialmente), debido a la no disponibilidad de oportunidad de agendas.

Para el Subdominio Fidelización, se obtuvo un resultado del 40,00%, y como resultado total del dominio de satisfacción para el mes de noviembre, se obtuvo un 98,12% 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



Tabla 1. Consolidado encuestas de satisfacción diciembre 2024.

					SERVICIOS ENCUESTADOS											
MES		DICIEMBRE														
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%	99.03	98.59	99.62	99.83	100.00	100.00	99.00	100.00	99.51	60.00	58.11	98.04	
		Atención Enfermería	15%	97.38	98.59	100.00	98.50	100.00	N/A	99.00	100.00	99.07				
		Infraestructura	10%	98.84	97.89	99.43	92.00	100.00	100.00	99.00	100.00	98.40				
		Alimentación	5%	N/A	95.77	N/A	N/A	N/A	N/A	99.00	100.00	98.26				
		Asignación citas	10%	86.05	N/A	86.36	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	86.21				
	Fidelización 40%	Atención Global	40%	100.00	98.59	100.00	100.00	100.00	100.00	99.00	100.00	99.70	40.00	39.93		
		Regresarla	50%	100.00	98.59	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.82				
		Recomendarla	50%	100.00	98.59	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.82				
Total encuestas aplicadas				681	687	685	590	600	500	695	700	98.04				
Cant. Criterios Encuestados				7	7	7	6	6	5	7	7					
% por servicio				97	98	98	98	100	100	99	100					

Fuente: Base de Datos encuestas de Satisfacción diciembre de 2024

En el mes de diciembre, 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 Pediatría.

De acuerdo con el análisis de la tabla No. 1, en el subdominio de Percepción del Usuario, se obtuvo una calificación de 58,11%, encontrando como la variable más baja: Asignación de citas con 86,21 %. Durante la recolección de la información los usuarios manifestaron dificultad durante la solicitud de las citas médicas por los diferentes medios disponibles por la institución (correo electrónico, página web, telefónicamente y presencialmente), debido a la no disponibilidad de oportunidad de agendas.

Para el Subdominio Fidelización, se obtuvo un resultado del 39,93%, y como resultado total del dominio de satisfacción para el mes de diciembre, se obtuvo un 98,04% 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

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868



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 octubre, noviembre y diciembre de 2024, así:

Tabla No 5. Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Reclamo	Total general
Correo Electrónico	708	4	15	36	763
Internet: Sitio Web	30		4		34
Radicados	145	15	17	8	185
Total general	883	19	36	44	982

Fuente: Base de datos AURC Mes de Octubre 2024

Tabla No 5. Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Total general
Correo Electrónico	272	1	10	283
Internet: Sitio Web	629		25	654
Radicados	71	14	17	102
Total general	972	15	52	1039

Fuente: Base de datos AURC Mes de Noviembre 2024

Tabla No 5. Medios de Recepción PQRSDF

Medios de Recepción	Petición	Felicitación / Agradecimiento	Queja	Sugerencia	Total general
Correo Electrónico	203	2	18		223
Internet: Sitio Web	473	4	25	2	504
Radicados	61	9	21		91
Total general	737	15	64	2	818

Fuente: Base de datos AURC Mes de Diciembre 2024

Hospital Militar Central

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



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	883	1	15	3
Felicitación / Agradecimiento	19	1	14	3
Queja	36	1	15	2
Reclamo	44	1	15	2
Denuncia	0	0	0	0

Fuente: Base de datos AURC Mes de Octubre 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	972	1	15	5
Felicitación / Agradecimiento	15	1	14	5
Queja	52	1	15	5

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	737	1	15	5
Felicitación / Agradecimiento	15	1	14	5
Queja	64	1	15	5
Sugerencia	2	1	14	5

De las 2.839 PQRSDF ingresadas en el IV trimestre 2024, se excluyeron 49 felicitaciones y 10 requerimiento direccionado a la Dirección de Sanidad.

De las 2.649 PQRSDF, 2.087 están relacionadas con trámites asistenciales, tales como: asignación de cita médica y programación de exámenes diagnósticos para la prestación de servicios en salud y 694 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. 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.
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 diciembre 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.

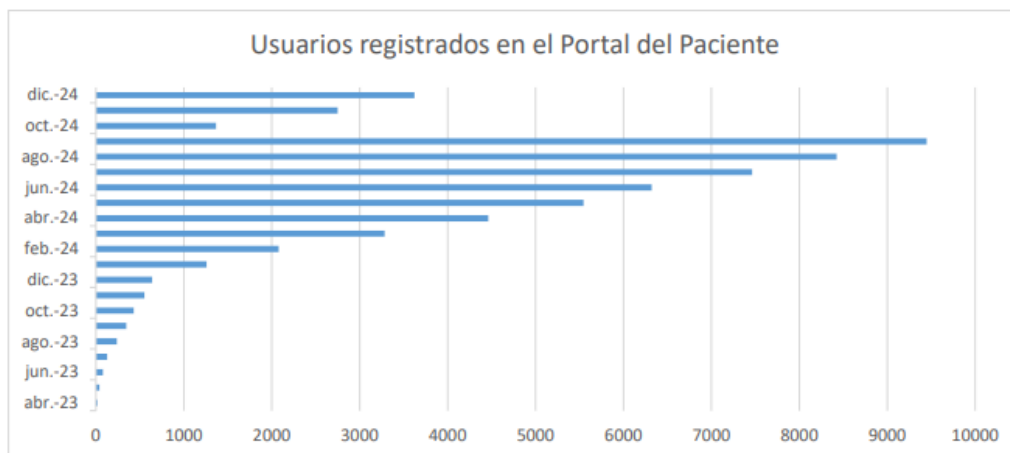
6.1 Realizar campañas en redes sociales fomentando el uso del portal del paciente

En el IV Trimestre de la vigencia 2024, 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, los cuales se encuentran a continuación:

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

6.2 Monitorear el crecimiento de usuarios del Portal del Paciente.

Durante el IV Trimestre de la vigencia 2024 se continuaron realizando campañas de registro en el área de Central de Citas, obteniendo un crecimiento (respecto al trimestre anterior) de 2.600 usuarios, para un total de usuarios de 12.048 en la vigencia.



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

Servicio	Octubre	Noviembre	Diciembre
Citas médicas especializadas	406	337	282
Resultados Laboratorio	146	89	66
Resultados Patología	62	57	51
Historia Clínica	46	36	26
Lectura Visor Imágenes	2	56	46
Ordenes Medicas	73	81	49
TOTAL TRAMITES	735	656	520

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
Octubre 2024	406
Noviembre 2024	469
Diciembre 2024	405
TOTAL DE CITAS	6082

Hospital Militar Central

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



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

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

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

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

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.

2.2 Implementar las acciones de mejora que recomiende con Procuraduría General de la Nación en caso de obtener un resultado inferior a 100 puntos

Para el segundo semestre de la vigencia 2024, luego de haber obtenido los resultados del diligenciamiento de la herramienta que dispone la Procuraduría General de la Nación para verificar el cumplimiento del Índice de Transparencia Activa, se hace seguimiento a la matriz de observaciones dispuesto para ello y se implementan acciones de mejora dentro de los planes institucionales correspondientes para la vigencia 2025.

Hospital Militar Central

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



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	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. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	100	15%			
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%						

3.4 Adquirir la suscripción de la herramienta analítica de datos.

Durante el Cuarto Trimestre de la Vigencia 2024, sobre el subcomponente 3 Gobierno Digital (Decisiones basadas en Datos), se suscribe el contrato para la Adquisición de la licencia se realizó mediante la Orden de Compra No.133865-2204 con la firma UNION TEMPORAL NUBE PUBLICA IT, dicha licencia se encuentra instalada y operando en la herramienta de Analítica de Datos, se puede consultar en el siguiente enlace: https://drive.google.com/file/d/1xSSi1VHIyfYtmmVCEMK2IMU8PEdv0nWG/view?usp=drive_link

Hospital Militar Central

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



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

En cumplimiento a las actividades programadas en el Plan Anual de Acción SARLAFT y SICOF y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del 2024, con toda atención y respeto se informa que para el tercer trimestre de 2024, se evidencia la recepción de 2 denuncias por el siguiente canal:

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

1. Posible riesgo de opacidad en el trámite de aplicación de sanciones a un contratista por incumplimiento parcial de contrato de Soluciones Integrales Unión SAS.
2. Posible riesgo de opacidad por demora en la aplicación de sanciones pecuniarias por el incumplimiento contractual de varios contratistas y falta de información sobre el recaudo financiero de esas multas de: CA-TEKON SAS, SECOAM ingeniería SAS, Prentt Ingeniería SAS, Titán Inversiones y Proyectos SAS, Titan Micelaneos, Construcciones J&LG SAS, Laura Yamile Zabala Ardila; Supplies SAS, John Sebastián Cifuentes Pinto; Intec Proyectos, Martin Alonso Tavera Mora, Tafino SAS, José Damián Pedraza Roja, Expertos Ingenieros SAS.

Estas denuncias se iniciaron las debidas diligencias, la solicitud de información y se está en espera del recaudo de información para ser analizada y posteriormente elaborar el informe correspondiente.

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

Hospital Militar Central

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

Conmutador: (+57) 601 348 6868



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 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. A continuación se presenta la información realizada en el Tercer Trimestre de 2024:

1. Registro en el Formulario de Vinculación

La Infraestructura Tecnológica es uno de los elementos importantes que debe contar el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo-SARLAFT/FPADM, es así que el Hospital Militar Central para el registro de los vinculados, cuenta con el Aplicativo SARLAFT para que a través del enlace <https://sarlaft.homil.gov.co:9595/login>, los terceros que requieren vincularse o actualizarse en el registro del Sarlaft y lo puedan acceder desde cualquier terminal electrónica a realizar su registro de manera directa y personal.

Dentro de las gestiones de mejora para la presente vigencia se rediseñaron los formularios de acuerdo con la nueva segmentación de las contrapartes o vinculados que se mencionan a continuación: Contrista OPS, Directivo HOMIL, Donante, Militar en Comisión Administrativa, Personal Planta, Persona Tercerizado (Profesional y Técnico), Proveedor, BF(Socio o Accionista), Junta Directiva o Equivalente, Representante Legal, EPS y Aseguradoras Estudiante Escuela Auxiliares Enfermería, Estudiante Externo en Rotación, Instituciones Educativas, Médico Residente, Usuario Particular, Sentencia Judicial y Otros vinculados.

La información que registran esta población son: información básica, económica, financiera, tributaria, Identificación de la persona natural si es Persona Expuesta Políticamente - PEP, también deben indicar la Declaración FATCA (Ley De Cumplimiento Fiscal De Cuentas Extranjeras), Declaración Voluntaria de Origen y Destino de Bienes y fondos, Declaración de los conflicto de Interés, Autorización de Consulta y Reporte a Centrales de Información y el Aviso de Privacidad para la recolección de datos personales, y Aviso de privacidad para recolección de datos personales; y como mecanismo complementario los vinculados envían una serie de documentos requeridos al correo oficialcumplimiento@homil.gov.co.

En periodo fueron creados y actualizados 651 usuarios en el aplicativo Formulario SARLAFT del Hospital, a continuación se presenta el cuadro discriminado por tipo de documento:

Hospital Militar Central

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



Tipo Documento	# Personas
	3er Trimestre
Cédula de ciudadanía	588
Cédula de extranjería	4
Pasaporte	4
NIT	47
Permiso Protección Temporal	5
Tarjeta de identidad	3
Total	651

2. Consultas en Listas Restrictivas

Este control consiste en cruzar los datos de personas naturales y jurídicas con listados de sanción de diversas autoridades con el fin de hallar alguna coincidencia; estas consultas en listas restrictivas se usan dentro del proceso de conocimiento del cliente; en el siguiente cuadro se relaciona el total 943 consultas equivalente a 582 personas, efectuadas en el periodo:

Consulta en Listas Restrictivas				
Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	Total
# Consultas	269	279	395	943
Personas Naturales	93	136	185	414
Personas Jurídicas	50	2	16	68

3. Debidas Diligencias Ampliadas -DDA

Las Debidas Diligencias Ampliadas o Especializadas corresponden a la validación de la información de terceros una vez se haya realizado el registro en el formulario desvinculación y la consulta en listas restrictivas algunas previo a la vinculación con el Hospital y otras de oficio; para el tercer trimestre de la vigencia 2024 se realizaron 4 debidas diligencias a personas naturales y 3 a personas jurídicas y sus conexos.

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

En la segunda jornada de capacitaciones se realizó en el mes de diciembre de 2024 siendo su corte programado el 06 de enero de 2025, sin embargo se realiza el cierre al corte 10 de enero de 2025 a las 9:16am, teniendo en cuenta que la participación bajó respecto al semestre anterior que fue de 2310 participantes; el en temas de SARLAFT, SICOF y PTEE, donde se estableció una meta de 2500 personas por capacitación, que representa un 80% del total de la población (directivos Homil, Personal Planta, Contratistas OPS, Militares en Comisión Administrativa, Personal Tercerizado Profesionales y Técnicos, Médicos Residentes, Estudiantes Escuela de Enfermería, entre otros). De igual forma para esta vigencia a través

Hospital Militar Central

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



de google se creó un sitio en YouTube para dar las capacitaciones de temas de SARLAFT del HOMIL y realizar la respectiva evaluación, facilitando el acceso a todos los vinculados del HOMIL, portal que se puede acceder a través del siguiente enlace:

<https://sites.google.com/homil.gov.co/capacitacionessarlaft2024/inicio?authuser=2>

También se puede tener acceso a través de la aplicación YouTube escribiendo en la barra "oficial de cumplimiento Homil" para ubicar los videos de las capacitaciones:

https://www.youtube.com/results?search_query=oficial+de+cumplimiento+homil

El enlace que se dio a conocer a través de los correos electrónicos institucionales, haciendo la invitación de todo el personal para que participe. Semanalmente a través de correos electrónicos se fueron presentando los avances para que los jefes inmediatos así como todo el personal se enteraran y fueran participando, así:

Capacitación Semestral SARLAFT-SICOF-PTEE 2024-2

- Correo 175-DIGE-OFCU-2024 del 04 de diciembre de 2024: enviado a los correos homilall@homil.gov.co y al hospitalmilitarcentral@homil.gov.co. primer aviso
- Correo 178-DIGE-OFCU-2024 del 09 de diciembre de 2024: con 187 participantes.
- Correo 183-DIGE-OFCU-2024 del 13 de diciembre de 2024: con 754 participantes.
- Correo 186-DIGE-OFCU-2024 del 19 de diciembre de 2024: con 1030 participantes.

Teniendo en cuenta que las capacitaciones son un requisito importante para el fortalecimiento del SARLAFT, SICOF y PTEE del Hospital Militar Central, respetuosamente se solicita al señor Director General requerir a través de las subdirecciones, la participación de todo el personal interno que no realizó oportunamente las capacitaciones para que las realice y las apruebe como Plan de Mejora, para lo cual se dejará el enlace abierto por el mes de enero de 2025.

4.2 Aprobar el Marco de Referencia

Se presentó y aprobó la Política de Gobierno Digital en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional el 30 de octubre de 2024, destacando su importancia para la transformación digital del Hospital Militar Central. Se hizo énfasis en la alineación de la política con los objetivos estratégicos del Hospital, incluyendo la optimización de la gestión hospitalaria, la mejora de la atención en salud, el fortalecimiento de la seguridad de la información, y el fomento de la cultura de la transparencia y la rendición de cuentas. Después de una breve deliberación, el Comité aprobó por unanimidad la Política de Gobierno Digital.

En el adjunto MAE En la pestaña Indicadores; se mostró la pestaña de indicadores que se utilizarán para medir el progreso del Hospital en su transformación digital. Los cuales están divididos en cinco categorías:

Hospital Militar Central

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



1. Transformación Digital de los Servicios de Salud: Miden la adopción de servicios digitales por parte de los pacientes y la eficiencia de los procesos administrativos.
2. Optimización de la Gestión Hospitalaria: Evalúan el grado de digitalización de los procesos internos, la eficiencia del Hospital y la seguridad de la información.
3. Fortalecimiento de la Seguridad de la Información: Miden la frecuencia de incidentes de seguridad, la capacidad de respuesta y el nivel de concientización del personal.
4. Promoción de la Interoperabilidad: Evalúan la capacidad de intercambio de información con otras entidades.
5. Fomento a la Innovación: Miden la capacidad de generar e implementar nuevas soluciones TIC.

4.2 Socializar Marco de Referencia

La Unidad de Informática del Hospital Militar socializó la Política de Gobierno Digital y Publicación del Inventario de Activos de la Información regulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y siguiendo la aplicabilidad de los lineamientos del Modelo de Gestión y Gobierno de las Tecnologías de la Información, se permite socializar para conocimiento de todos los funcionarios y colaboradores de la Entidad, el procedimiento correspondiente a "Dominio de

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

Elaboró: Juan David Gutierrez Forero
Profesional
Oficina Asesora de Planeación

Hospital Militar Central

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