



CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS E INTERESADOS DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL 2018



MINDEFENSA



OBJETIVOS GENERALES



Rediseñar y evaluar los servicios ofrecidos dependiendo de la necesidad directa del usuario, teniendo en cuenta variables demográficas y variables de usabilidad del servicio



Proponer canales de comunicación acorde a la caracterización de usuarios y las nuevas tecnologías



Diseñar planes de acción acorde a los resultados de la caracterización de usuarios, que impacten en el nivel de servicio, la entidad y la comunicación



Identificar y rediseñar los grupos de interés de la entidad



Fortalecer los canales de participación ciudadana de la entidad de acuerdo con los resultados de caracterización de usuarios, focalizando los esfuerzos en fomentar la interacción entidad- comunidad



Determinar qué información es relevante para el tipo de usuario y grupo de interés, esto acorde con los principios de transparencia y buen gobierno



MINDEFENSA



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar las necesidades de acceso de la información que tienen cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados



Necesidades de información

Establecer y mejorar las políticas de los canales de comunicación



Canales de comunicación



Políticas de comunicación



Establecer y mejorar las políticas de los canales de comunicación



Evaluar comunicación

Evaluar los canales de comunicación actuales y proponer acciones que permitan dar una operatividad del 100% del canal



Estrategia de comunicación



Diseñar una estrategia de comunicación para la ciudadanía



Participación ciudadana

Diseñar procesos de medición para los mecanismos de participación ciudadana



Fortalecimiento institucional



Integración y medición

Evaluar, implementar y evaluar el alcance de las acciones que cumplan con las políticas públicas y nuevas tecnologías

Identificar el lenguaje que debe ser utilizado para comunicar las acciones dependiendo el grupo de interés que impacte la comunicación



Lenguaje



MINDEFENSA



METODOLOGÍA



Este documento está basado en la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados del Departamento Nacional de Planeación (DNP)



MINDEFENSA





ORGANIZACIONES Y GRUPOS DE INTERÉS



MINDEFENSA



ORGANIZACIONES SOCIALES

Las organizaciones sociales representan a la comunidad frente a servicios institucionales



- Acrónimo: Acore
- Nombre: Asociación colombiana de oficiales en retiro de las fuerzas militares
- Página web: www.acore.org.co
- PBX: + 571 3450511
- Dirección: calle 70 n° 4-24 Bogotá - barrio rosales Cundinamarca Colombia



- Acrónimo: Asosalud
- Nombre: Asosalud agencia autorizada Colsanitas
- Página web: www.dcri.gov.co
- PBX: +571 7443311
- Dirección: Calle 98 # 70-91 Of. 717 - Centro Empresarial Pontevedra Bogotá
- Contacto: agenciacolsanitas@asosalud.com



- Acrónimo: DCRI
- Nombre: Dirección Centro de rehabilitación inclusiva
- Página web: www.dcri.gov.co
- PBX: +571 7465555
- Dirección: Calle 21 # 44-40 Bogotá, Colombia
- Contacto: contactenos@dcri.gov.co



MINDEFENSA



ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES

Estas ONG prestan apoyo directo al funcionamiento del Hospital Militar Central, en el caso de la casa Ronald McDonald, dicha fundación tiene presencia directa dentro de las instalaciones de la institución



- Acrónimo: NA
- Nombre: Cruz roja Colombiana
- Página web: www.cruzrojacolombiana.org
- PBX: + 571 4376300
- Dirección: Av. Cra. 68 # 68 B -31 Bogotá - Colombia



- Acrónimo: NA
- Nombre: Fundación Casa Ronald McDonald
- Página web: www.rmhcamericalatina.org/colombia
- PBX: NA
- Dirección: Tr35 29-123Cartagena - Bolívar
- Contacto: contactenos@dcric.gov.co



MINDEFENSA



VEEDURÍAS

Una veeduría, es una organización que tiene la facultad y la responsabilidad de observar, inspeccionar y controlar ciertas cuestiones para determinar si tienen conformidad con lo establecido por las normas

ASUSALUD M.P

- Asociación nacional de usuarios del sistema de salud de las fuerzas militares y la policía nacional
- carrera 13 n° 27 00 of 917b
- 6067924 - 3347982
- usuariosasusaludmp@hotmail.com

ACESURE

- Asociación de suboficiales retirados soldados profesionales y personal civil pensionado por el ministerio de defensa nacional
- calle 10 n.4 - 15 barrio Antonio Nariño
- (091) 8719627
- asociacion.asrsum@hotmail.com

ASURCOME

- Asociación colombiana de suboficiales de comunicaciones del ejército en uso de buen retiro
- calle 44b no53-44 barrio la esmeralda
- 4772544
- asurcome92@yahoo.com

COOQUINSURE

- Cooperativa quindiana de suboficiales en retiro de las fmm Ltda
- carrera 15 no 7-48
- (096) 7341077
- cooquinsure@hotmail.com



VEEDURÍAS

ACORE

- calle 70 n. 4 - 24
- 3450511 ext 108 -101
- acore@acore.org.co

FUNDIHECO

- Fundación por la dignidad de los héroes de Colombia
- carrera 40 # 12 - 90 el porvenir
- presidente@fundiheco.com

ASOCAMIR

- Asociación caucana de suboficiales de las fuerzas militares
- carrera 3 n. 7 - 57 /61
- (092) 8243314
- elyanaconaj@yahoo.com

ASURFAC

- Asociación colombiana de suboficiales en retiro de suboficiales en retiro de la fuerza aérea colombiana
- carrera 61 no. 96 - 02 barrio los andes
- 6363836 - 6363835
- asurfac@hotmail.com

COOPSONAV

- Cooperativa de suboficiales navales
- carrera 24 no 10-56
- covena@coosonav.com.co
- coosonavsincelejo@hotmail.com

COOPERATIVA DE SUBOFICIALES

- Cándido Leguizamón
- carrera 16 a no. 30
- 33 3003271
- cooleguizamo@etb.net.co



VEEDURÍAS

ACOSIPAR

- Asociación colombiana de soldados e infantes de marina profesionales en retiro y pensión de las fuerzas militares
- carrera 15 n° 28a - 35
- 5603339 - 7034319
- acosiparcolombia@gmail.com

ACOLSURE

- Asociación colombiana de suboficiales de las fuerzas militares en retiro
- carrera 15 no. 28 a - 35
- 3236015 - 2851513
- acolsurebta@yahoo.com

CONFECORE

- Confederación colombiana de organizaciones de personal en retiro de las fmm y policía nacional
- carrera 15 no 28a -35
- 2851513
- jhonja8038@hotmail.com

ASOINFANTERIA

- Asociación colombiana de suboficiales de infantería del ejercito en retiro pasos de vencedores
- carrera 13 no. 27 - 00 oficina 9 mezanine
- 3417373 - 3417263
- asoinfanteria@gmail.com

ASORETIPENOC

- Asociación de retirados pensionados y beneficiarios de las fuerzas militares ministerio de defensa nacional del occidente de Boyacá y Bocunsa
- carrera 10 no. 17 - 103 tercer piso edificio multicentro
- jaimerodriguez1940@hotmail.com

CASAMATA

- casamata calle 193 n. 35b - 50
- 6700236 – 6700358 / 23
- asocasamata@hotmail.com



VEEDURÍAS

COOPERATIVA MULTIACTIVA.

- Cooperativa multiactiva de suboficiales de las ff.mm
- calle 43 no. 27 - 47 la soledad
- 4660944 - 2694242
- coopsumir@yahoo.es

FUSUARING

- Fundación de suboficiales del arma de ingenieros
- carrera 50 no. 18-06 Escuela de ingenieros militares casino de suboficiales
- 4773364 - 6007746
- fusuarinus2@hotmail.com

ASURCA

- Asociación de suboficiales de caballería
- carrera 15 n. 28a - 35
- 2851513 ext 107
- asurca96@hotmail.com

CÍRCULO DE SUBOFICIALES FFMM

- avenida calle 138 no 55- 38 sede social
- colina campestre
- 5939900 www.circulo.mil.co

A.C DE SUBOFICIALES RETIRADOS

- Asociación colombiana de suboficiales retirados
- carrera 18 a no. 8-94 barrio los almendros
- maisantor67@hotmail.com

C:M DE MILITARES EN RETIRO LTDA

- Cooperativa multiactiva de militares en retiro ltda
- carrera 10 no. 19 - 65 piso 3 edificio camacol
- 2863579 - 2860900
- coomilitar@hotmail.com



VEEDURÍAS

APROBISOR

- carrera 13 n. 27 - 00 oficina 801a edificio Bochica
- 3427204
- aprobisor@hotmail.com

ACOLSAMAYE

- Asociación colombiana de sargentos mayores del ejército
- carrera 15 no. 28 a - 35
- colsamaye2004@gmail.com

ASORFAC

- Asociación de suboficiales retirados de la fuerza aérea
- calle 64 no. 3 b -21 2554260 asorfac@hotmail.com

FECOLSURE

- Federación colombiana de suboficiales de las fuerzas militares en retiro
- calle 17 no.8-90 ofc 601
- 3347714
- fecolsure@hotmail.com

DE RETIRADOS FAC

- Asociación de retirados de la fuerza aérea colombiana
- calle 64 n° 3 b - 21 2121287
- asorfac@hotmail.com

ASOPROETICA

- Asociación de veedores ciudadanos proetica
- calle 37 n° 15-30 2326489
- asoproetica1@yahoo.com



ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES

Estas ONG prestan apoyo directo al funcionamiento del Hospital Militar Central, en el caso de la casa Ronald McDonald, dicha fundación tiene presencia directa dentro de las instalaciones de la institución



- Acrónimo: NA
- Nombre: Cruz roja Colombiana
- Página web: www.cruzrojacolombiana.org
- PBX: + 571 4376300
- Dirección: Av. Cra. 68 # 68 B -31 Bogotá - Colombia



- Acrónimo: NA
- Nombre: Fundación Casa Ronald McDonald
- Página web: www.rmhcamericalatina.org/colombi
- PBX: NA
- Dirección: Tr35 29-123Cartagena - Bolívar
- Contacto: contactenos@dcricri.gov.co



MINDEFENSA



ORGANISMOS DE CONTROL

Son instituciones estatales que no pertenecen a ninguna rama del Poder Público y que cuentan con autonomía administrativa y presupuestal para adelantar las funciones de control asignadas por la Constitución. Se conforman por el Ministerio Público y la Contraloría General de la República



- Nombre: Contraloría
- Página web: <http://www.contraloriagen.gov.co/>
- PBX: 57(1) 6477000
- Dirección: Calle 93 # 17-45 Pisos 4, 5 y 6. Bogotá



- Nombre: Procuraduría General de la Nación
- Página web: <http://www.procuraduria.gov.co/>
- PBX: (571) 5878750 / 5878750 / Línea gratuita 018000910315 Carrera 5 # 15 - 60 Bogotá



MINDEFENSA



ENTES DE VIGILANCIA Y SUPERVISIÓN

Entidades estatales de nivel nacional encargadas de la formulación, implementación o supervisión de políticas sectoriales o programas de gobierno



- Nombre: Departamento Nacional de Planeación
- Página web: <http://www.dnp.gov.co/>
- Conmutador: (57+1) 381 50 00
- Fax server: (57+1) 381 50 01 50 16
- Dirección: Calle 26 # 13-19 - Edificio Fonade - Bogotá - Código postal: 110311



- Nombre: Función Pública
- Página web: <http://www.dafp.gov.co/>
- Conmutador: 334 40 80 - 334 40 87
- webmaster@dafp.gov.co
- Fax: 341 05 15
- Teléfonos: 566 76 34 - 336 07 10
- Carrera 6 No. 12 - 62 Bogotá



MINDEFENSA



GREMIOS



- Asociación de servidores públicos del ministerio de defensa y de las instituciones que conforman el sistema de salud de las FFMM



MINDEFENSA



EMPRESAS



- Grupo Social y Empresarial de la Defensa



MINDEFENSA



INTITUCIONES PÚBLICAS





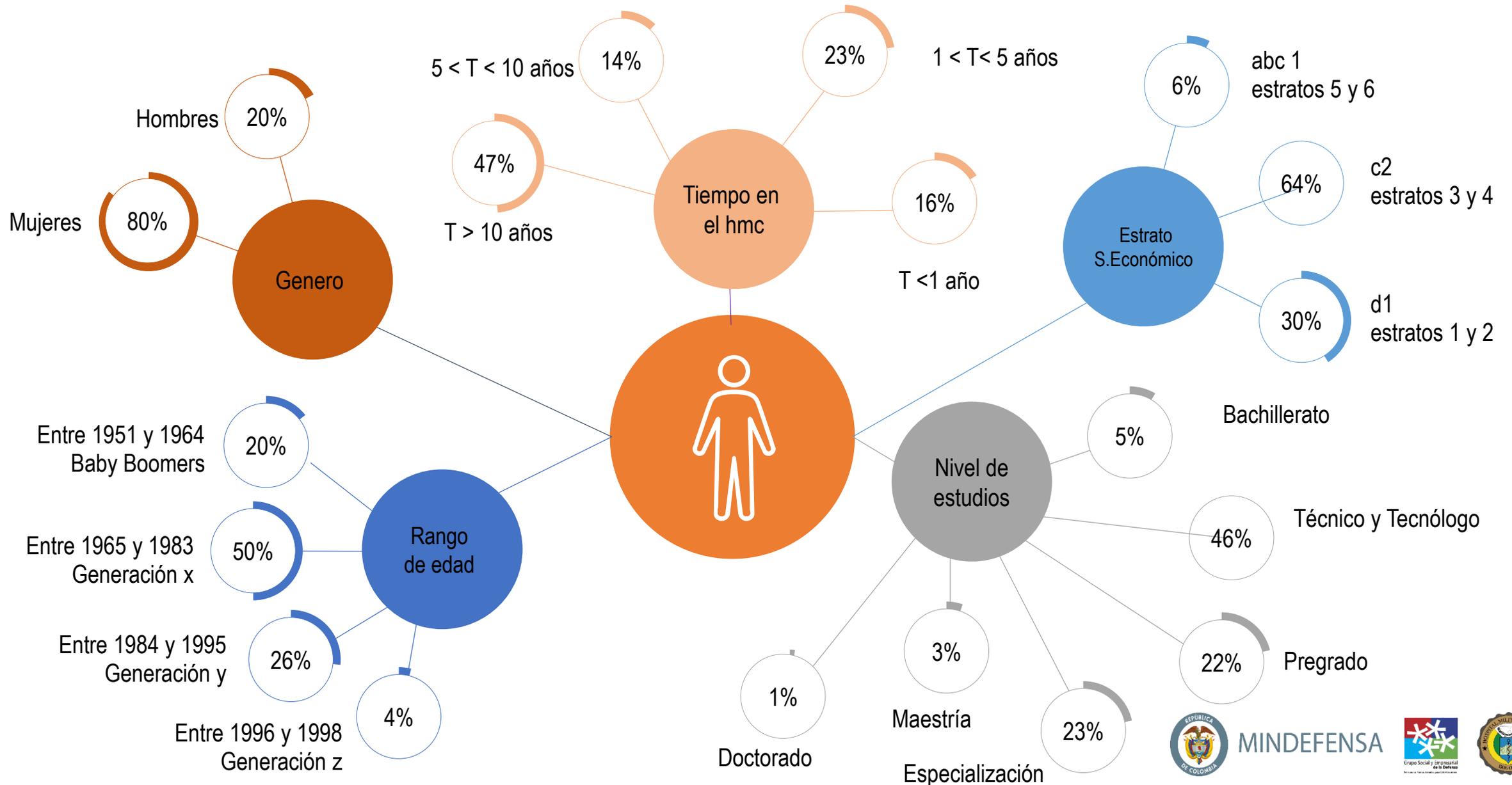
POBLACIONES



MINDEFENSA

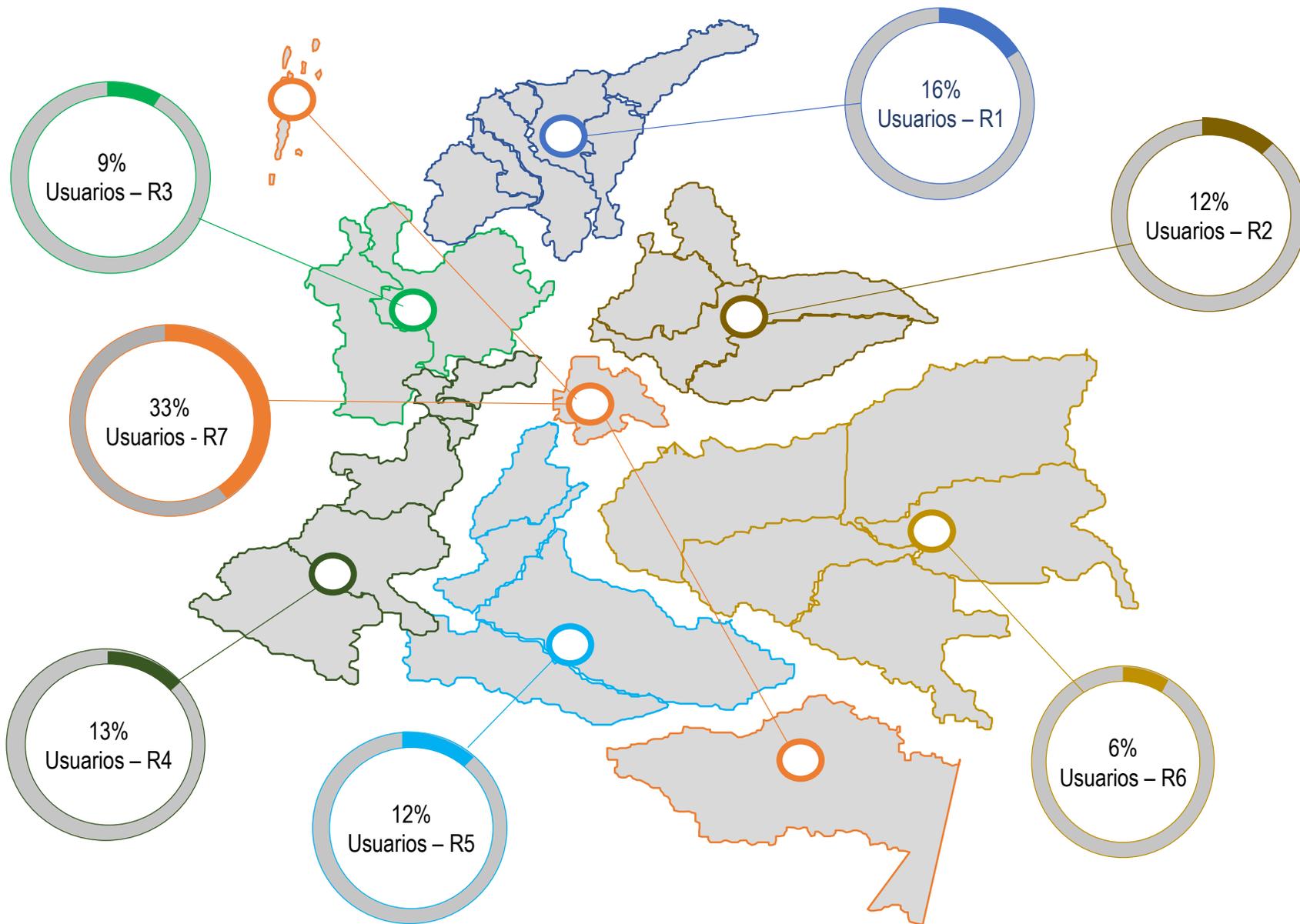


PERFIL DEMOGRÁFICO FUNCIONARIOS



USUARIOS DE SANIDAD FUERZAS MILITARES

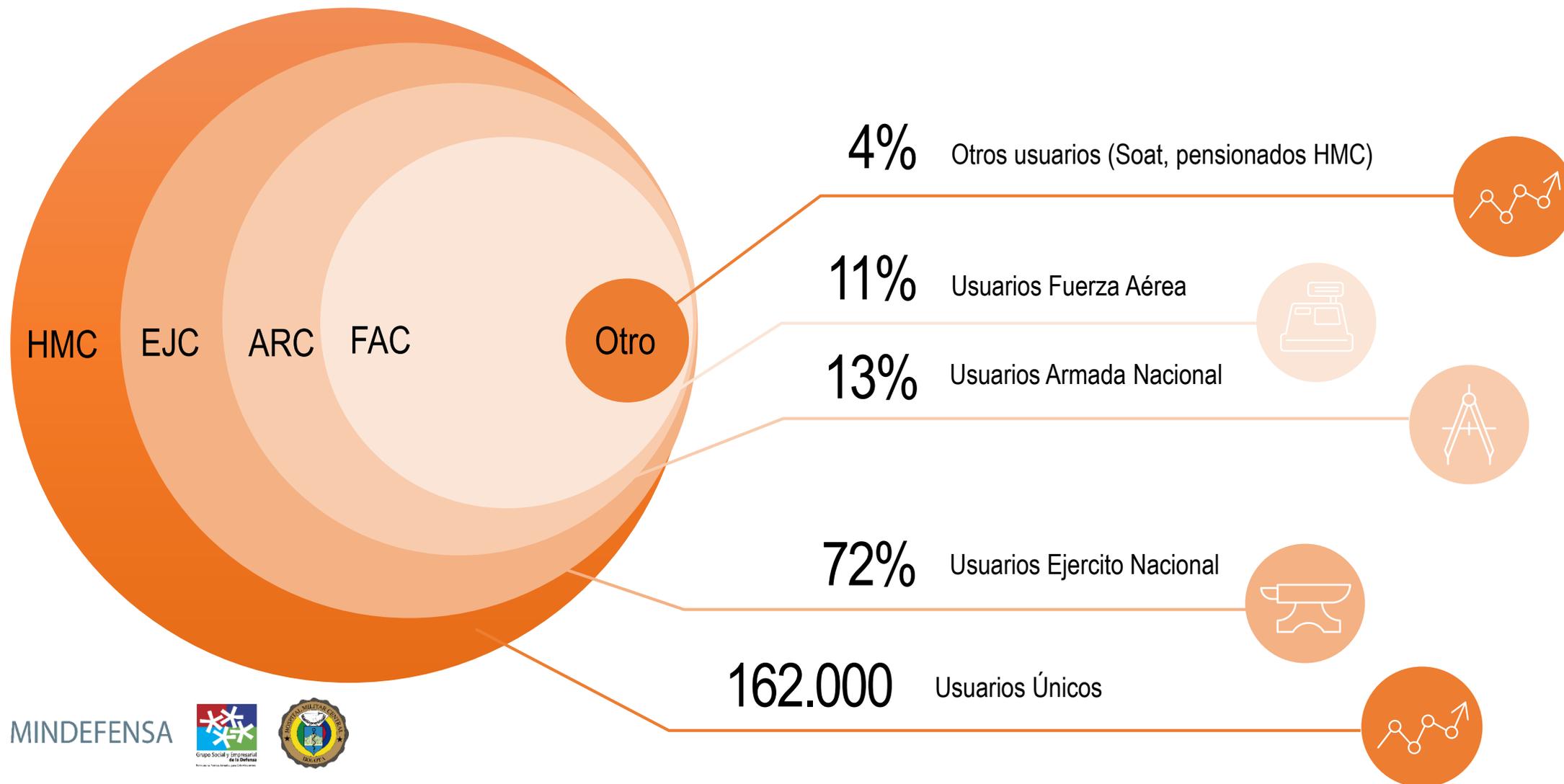
Actualmente el sub sistema de salud de las FFMM cubre toda la geografía del país, atendiendo a 673.106 usuarios, siendo la Región 7 (R7) la region con mayor conglomeración de usuarios 33% del total usuarios



MINDEFENSA



USUARIOS ÚNICOS DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL

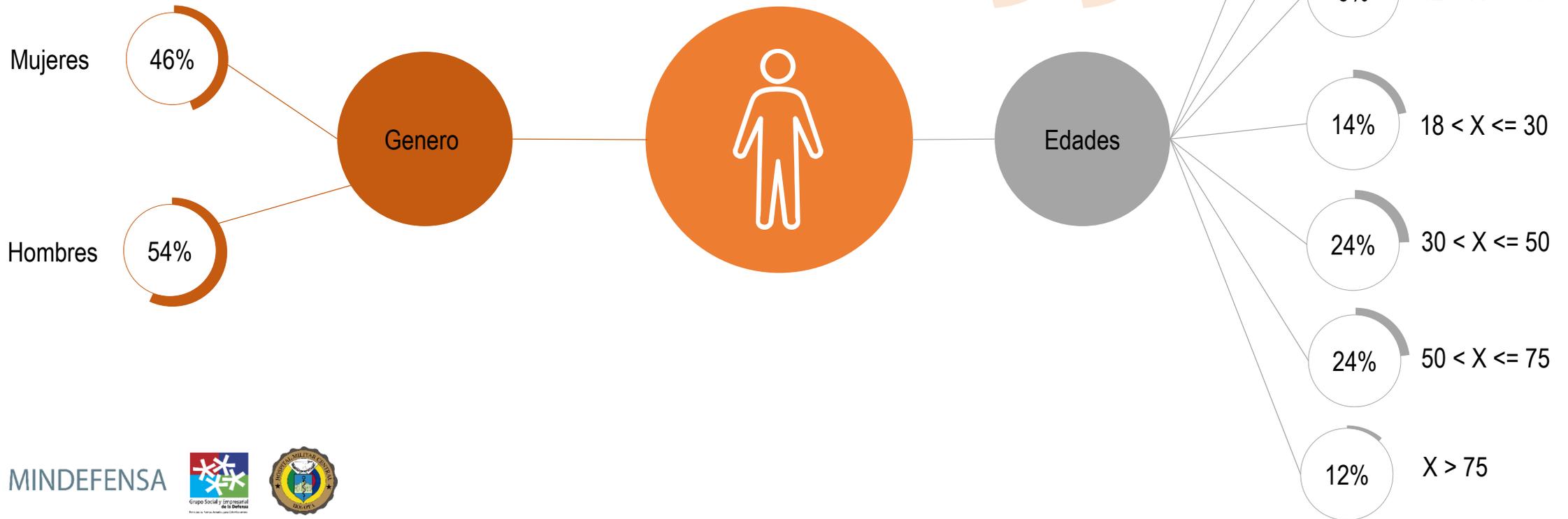


MINDEFENSA



DEMOGRÁFICO USUARIOS ÚNICOS

La diferencia entre generos de los los usuarios es de 9pp lo que no es una diferencia significativa, mientras los menores de 18 años representan el 26% de los usuarios, diferencia significativa entre edades con los mayores de 50 años que representan un 36% del total de los usuarios, esto indica que los usuarios de la entidad son de edades avanzadas



MINDEFENSA



USUARIOS ÚNICOS POR PROCEDIMIENTOS

Los mayores de 50 años son los que más demandan procedimientos hospitalarios y ambulatorios



GRUPO DE EDAD	UTILIZACIÓN (Vertical)	UTILIZACIÓN MUJERES (Vertical)	UTILIZACIÓN HOMBRES (Vertical)	PARTICIPACIÓN UTILIZACIÓN MUJERES (Horizontal)	PARTICIPACIÓN UTILIZACIÓN HOMBRES (Horizontal)
0 < X <= 5	3%	3%	3%	45%	55%
5 < X <= 12	4%	4%	4%	46%	54%
12 < X <= 18	3%	3%	3%	42%	58%
18 < X <= 30	7%	4%	9%	28%	72%
30 < X <= 50	21%	16%	26%	35%	65%
50 < X <= 75	38%	46%	30%	57%	43%
X > 75	25%	24%	25%	46%	54%
Total	100%	100%	100%	43%	57%



MINDEFENSA



USUARIOS ÚNICOS POR CIRUGÍA

El grupo e edades que mas utiliza el servicio de cirugía son las personas de edades desde los 30 hasta los 75 años, en donde los hombres de edades desde 18 hasta 50 años representan un total del 53% de total de cirugías, mientras las mujeres d edades entre 30 y 75 años representan un total e 63% de las cirugías, todo indica que las mujeres utilizan el servicio de cirugía mas habitualmente en edades avanzadas

GRUPO DE EDAD	UTILIZACIÓN (Vertical)	UTILIZACIÓN MUJERES (Vertical)	UTILIZACIÓN HOMBRES (Vertical)	PARTICIPACIÓN UTILIZACIÓN MUJERES (Horizontal)	PARTICIPACIÓN UTILIZACIÓN HOMBRES (Horizontal)
0 < X <= 5	4%	4%	4%	40%	60%
5 < X <= 12	7%	6%	7%	40%	60%
12 < X <= 18	4%	4%	4%	42%	58%
18 < X <= 30	15%	8%	20%	23%	77%
30 < X <= 50	27%	24%	30%	37%	63%
50 < X <= 75	29%	38%	22%	57%	43%
X > 75	14%	15%	12%	48%	52%
Total	100%	100%	100%	42%	58%



MINDEFENSA



USUARIOS ÚNICOS POR CIRUGÍA

Según demografía por genero, los hombres son los usuarios mas concurrentes dentro de la cirugía, siendo el servicio mas demandado Ortopedia y Traumatología y Oftalmología.

Otros servicios mas demandados Urología, Ginecología y Otorrinolaringología, en donde los tres suman el 21% de utilización

ESPECIALIDAD	UTILIZACIÓN (vertical)	MUJERES (Horizontal)	HOMBRES (Horizontal)
Ortopedia y traumatología	35%	32%	68%
Oftalmología	13%	43%	57%
Urología	7%	21%	79%
Ginecología y obstetricia	7%	100%	0%
Otorrinolaringología	7%	30%	70%
Cirugía general	6%	53%	47%
Pediatría y subespecialidades	5%	44%	56%
Cirugía plástica	4%	32%	68%
Cirugía maxilofacial	3%	32%	68%
Otras	13%	42%	58%
Total	100%	40%	60%



MINDEFENSA



USUARIOS ÚNICOS POR CONSULTA EXTERNA

Los hombres y mujeres de edades superiores a 30 años, demandan mas servicios de consulta externa, siendo las mujeres las mas recurrentes dentro del servicio; las mujeres de edades entre los 35 y 75 años demandan el 30% de las citas medicas de su genero.

GRUPO DE EDAD	UTILIZACIÓN (Vertical)	UTILIZACIÓN MUJERES (Vertical)	UTILIZACIÓN HOMBRES (Vertical)	PARTICIPACIÓN UTILIZACIÓN MUJERES (Horizontal)	PARTICIPACIÓN UTILIZACIÓN HOMBRES (Horizontal)
0 < X <= 5	7%	6%	7%	45%	55%
5 < X <= 12	9%	9%	9%	47%	53%
12 < X <= 18	6%	6%	6%	45%	55%
18 < X <= 30	12%	9%	15%	35%	65%
30 < X <= 50	27%	22%	31%	38%	62%
50 < X <= 75	24%	30%	18%	59%	41%
X > 75	16%	17%	15%	48%	52%
Total	100%	100%	100%	46%	54%



MINDEFENSA





¿OTROS USUARIOS QUE DEBEN MEDIRSE ?



MINDEFENSA



OTROS USUARIOS



USUARIOS DISCAPACITADOS

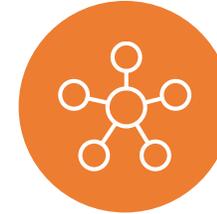
- Con prótesis
- Perdida visual o auditiva



PENSIONADOS



PACIENTES IMAGINES DIAGNOSTICAS



PROVEEDORES



UNIVERSIDADES



ESTUDIANTES



MINDEFENSA

