



HOSPITAL MILITAR CENTRAL

<p>FURAG - Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés</p> <p>*Persona natural *Entidad pública *Empresas privadas *Organización no gubernamental *Organización social / Instancia de participación ciudadana (veedurías, asociaciones, juntas de acción comunal, etc)</p>	<p>LA GUIA ESTABLECE LA NECESIDAD DE FORMULAR UN OBJETIVO GENERAL QUE DEBE RECOGER EL PROPOSITO DE LA CARACTERIZACIÓN. Los objetivos especificos deben desarrollar el objetivo general pues constituyen una desagregación del mismo.</p>
---	--



<p>El procedimiento para caracterización de usuarios del Hospital Militar Central define el objetivo general y los objetivos específicos de la actividad.</p>	<p>"Identificar las características de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la institución, con el fin segmentarlos en grupos con atributos similares y gestionar diferentes acciones que conlleven a la implementación de estrategias de oferta institucional, comunicación, fortalecimiento de canales de atención, promoción de trámites y servicios, rendición de cuentas, participación ciudadana entre otras y lograr la participación activa de la ciudadanía y la satisfacción de los usuarios".</p>
---	--

Caracterización Políticas Desarrollo Administrativo	Necesidades / Objetivos Específicos
Servicio al Ciudadano	° Adecuar oferta institucional ° Adecuar o implementar canales de atención.
Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	° Identificar las necesidades de los ciudadanos en materia de información y dialogo. ° Identificar preferencias por canales de información y dialogo.
Gobierno en línea	° Adecuar la implementación de sistemas y tecnologías de la información ° Conocer expectativas y preferencias de los ciudadanos en materia de canales electrónicos.
Transparencia	° Identificar características de la población objetivo de tramites y servicios para racionalizar, simplificar o automatizar trámites.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL AÑO 2017

	<p>699.243 usuarios del Subsitema de las Fuerzas Militares / Ejército, Armada y Fuerza Aérea)</p>	<p>Son ciudadanos colombianos con intereses en los servicios del Hospital Militar Central.</p>	<p>Beneficiarios de los servicios de las entidades de la administración pública</p>	<p>Persona natural que tenga nacionalidad colombiana ya sea por nacimiento o por que fue adquirida y pueden ser mayores o menores de edad (Infancia, juventud, adulto mayor, grupos étnicos, cabeza de familia, persona en condición de discapacidad, miembros de las fuerzas militares y de policía, desplazados, víctima, adulto)</p>
CATEGORÍA	Personas interesadas en los temas institucionales	Usuarios	Ciudadano	
GEOGRÁFICO	<p>* Ubicación: Transversal 3 N° 49-00 Hospital Militar Central * Clima: Bogotá D.C: 16°</p>	<p>* Ubicación: Transversal 3 N° 49-00 Hospital Militar Central * Clima: Bogotá D.C: 16°</p>	<p>* Ubicación: Transversal 3 N° 49-00. Hospital Militar Central * Clima: Bogotá D.C: 16°</p>	

CATEGORÍA	Personas interesadas en los temas institucionales	Usuarios	Ciudadano
Personal Natural	<p>DEMOGRAFICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo y número de documento: Ciudadanos con cedula y menores con Tarjeta de Identidad. • Edad: Ciudadanos con alto grado de interés 60% Adulto mayor . Veteranos de guerra, pensionados de las FFMM. • Actividad Económica: Dependientes y funcionarios públicos del Sector Defensa. • Estrato Socioeconómico: Variable: 1 al 5. (Rango militar especifica ingresos Dec 948 de 2017) • Escolaridad: Tecnico y Profesional. • Vulnerabilidad: Atencion de patologias de 3r y 4to nivel de complejidad a nivel nacional . • Régimen de afiliación: Exepcion. Salud de las ffm con opcion de pago de upc adicional. • Puntaje del SISBÉN: N/A Régimen de excepción • Tamaño Familiar: Desde 3 familiares parentesco directo. • Estado del ciclo familiar: Soltero a pensionado • Lenguas o Idiomas: Español • Ingresos 1.5 smlv a 10 smlv 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo y numero de documento: Cedula de ciudadanía, registro civil o tarjeta de Indentidad. • Edad: 0-14 años 22.4% 15-59 años 68.7% +60 8,9%. Los rangos en el perfil epidemiologico de la DGSM estan en intervalos por cada 4 años. • Sexo: Perfiles Epidemiologicos: 34,3% Muejeres y 65.7% Hombres. Muertes: 43,4% Mujeres y 56,6% Hombres. Comportamiento de la población de usuarios según distribución por fuerza: 80.3% Ejercito, 13.5% ARC, 5.8% FAC y 0.4% HMC. • Actividad Económica: Dependientes y Funcionarios públicos del Sector Defensa y Pensionados de las FFMM. • Estrato Socioeconómico Variable: 1 al 5. (Dec 948 de 2017) • Escolaridad Sin escolaridad, técnico, profesional universitario hasta posgrado. • Vulnerabilidad: Diagnosticos de 3r y 4to nivel de complejidad • Régimen de afiliación: Beneficiarios de lsgsfm • Puntaje del SISBÉN: N/A pertenece al régimen de excepcion. • Tamaño Familiar Contempla 3 familiares de consanguinidad. • Estado del ciclo familiar: De soltero, unión libre casado (hijos o no hijos) viudo o Pensionado • Lenguas o Idiomas Español • Ingresos 1.5 smlv a 10 smlv. Segun grado militar: 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo y número de documento: Cedula de ciudadanía, registro civil o tarjeta de Indentidad. • Edad: Los intervalos de 20 - 24 años y 25-29 años representan el 29% de la distribución de personas ciudadanos que potencialmente podrían ser parte de las FFMM. • Actividad Económica: Dependientes y Funcionarios públicos del Sector Defensa y pensionados de las FFMM. • Estrato Socioeconómico: Variable: 1 al 5. • Escolaridad: Sin escolaridad, técnico, profesional universitario hasta posgrado. • Vulnerabilidad: multi consultante según patologia crónica. • Régimen de afiliación: Beneficiarios de lsgsfm • Puntaje del SISBÉN: N/A pertenece al régimen de excepción. • Tamaño Familiar • Estado del ciclo familiar: De soltero, unión libre casado (hijos o no hijos) viudo o Pensionado • Lenguas o Idiomas: Español • Ingresos: de 1,5 a mslv a 10 smlv.
	<p>INTRINSECO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intereses: Portafolio de Servicios • Lugares de Encuentro: Hospital Militar Central / Universidad Militar Sede Medicina • Acceso a Canales: Pagina Web, Redes Sociales, Buzón de sugerencias. Canal telefónico: Ciudadanía en general para temas de orientación e información del funcionamiento del Hospital. Redes Sociales y Pagina Web "40% per de 25 a 35 años/ 18% per de 35 a 44 años/13% per de 45 a 65 años" • Uso de canales: EL uso se da por la frecuencia así: 1. Presencial 2. Medios electrónicos (correo institucional, pagina web y chat en línea) 3. Radicación documental. 4. telefónico 5. Rendición de cuentas y 6. Redes sociales • Conocimiento: Consciente de la existencia del servicio. Se consultan temas de orientación e información • Dialecto: Español 	<ul style="list-style-type: none"> • Intereses: Citas en Consulta Externa, Farmacia y medicamentos, Gestión de documentos y procesos de calidad segun informe semestral en PQRDF. • Lugares de Encuentro: Hospital Militar Central • Acceso a Canales: Pagina Web, Redes Sociales, Buzón de sugerencias, correos. Atención presencial en la Oficina de Atención al Usuario. Canal soporte documental: pacientes y usuarios que requieren respuesta a un tema de interés particular referente a la prestación del servicio. • Uso de canales: Frecuente, en el horario de lunes a viernes de 7:30am a 5 pm. Por intervalo de edad respecto a PQRD: Peticiones 63%, Quejas 20% y Consultas 10%. • Conocimiento: Usuarios con orden de referencia para la atención en el Hospital. Usuario del Servicio (40% usuarios acceden a canales de forma constante). • Dialecto: Español (En el año 2017 han habido dos pacientes de habla indigena) 	<ul style="list-style-type: none"> • Intereses: Portafolio de servicios. • Lugares de Encuentro: Hospital Militar Central / Universidad Militar sede Medicina. • Acceso a Canales: Canal telefónico: Ciudadanía en general para temas de orientación e información del funcionamiento del Hospital. Canal medios electrónicos (correo electrónico, pagina Web y Chat): Ciudadano en general en temas de prestación de servicios e información en general (incluye información de formación por la escuela de Enfermería y de practicas por ser hospital Universitario) • Uso de canales: Ocasional. Horario de lunes a viernes de 7:30am a 5 pm • Conocimiento: Consciente de la existencia del servicio. Reconocimiento en la prestación de servicios de salud de cuarto y tercer nivel de complejidad mediante las 52 especialidades y medico quirúrgicas de la Entidad. • Dialecto: Español
	<p>DE COMPORTAMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de uso: Frecuente y Permanente. Consultante multicanal, Paciente Crónico, así como la opción de atención e información al usuario en el Hospital, mediante la oficina de atención al usuario y la pagina Web que contiene las respuestas a las preguntas mas frecuentes de la ciudadanía en General. • Beneficios Buscados: Humanización, seguridad, calidad y oportunidad. La pagina Web que contiene las respuestas a las preguntas mas frecuentes a los ciudadanos en general. • Eventos: 1. Rendición de cuentas 2. Simposios, Congresos y demás eventos académicos en las áreas medicas y de enfermería en el Hospital. 3. Jornadas de prevención mediante información de temas de interés de salud publica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de uso: Frecuente y Permanente. 1. Hospital de tercer y cuarto nivel de complejidad 2. Centro de formación medica y asistencial mediante convenios docencia - servicio con reconocidas universidades a nivel nacional. • Beneficios Buscados: Humanización, seguridad, calidad y oportunidad. 1. Obtener atención en salud 2. Sitio de practica académica - profesional mediante convenio académico. • Eventos: 1. Prestación de servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad 2. actividades de formación académica de impacto nacional. Participación ciudadana en Foros, Charlas o Seminarios. Nacimientos y Defunciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de uso: Frecuente y Permanente. Información al usuario, mediante la oficina de atención al usuario y la pagina Web que contiene las respuestas a las preguntas mas frecuentes de los usuarios. • Beneficios Buscados: Humanización, seguridad, calidad y oportunidad. 1. Obtener atención en salud 2. Oportunidad laboral. • Eventos: Participación ciudadana en Foros, Charlas o Seminarios de salud en el HMC. Rendición de cuentas.

CATEGORÍA		Personas interesadas en los temas institucionales	Usuarios	Ciudadano			
	699.243 usuarios del Subsistema de las Fuerzas Militares / Ejército, Armada y Fuerza Aérea)	Asociaciones de usuarios en salud. Asociaciones de pensionados. Proveedores	Transparencia por Colombia, Camaras de Comercio, Organizaciones sin ánimo de lucro. Fundaciones y Programas. Asociación colombiana de hospitales y clínicas.	Procuraduría general de la Nación, Contraloría general de la República	Prensa,radio, televisión nacional	Ministerio de Defensa Nacional Viceministerio de Defensa Ministerio de la Protección Social Ministerio de Hacienda Ministerio del Medio Ambiente.	Universidades, docentes, representantes estudiantiles. Hospitales
CATEGORÍA		Organizaciones sociales	Organizaciones no gubernamentales	Organismos de control	Medios de comunicación	Entidades estatales del nivel nacional o internacional	Representantes de los gremios y la academia.
Personas Jurídicas	GEOGRÁFICO	<p>* Cobertura Geográfica: Población ubicada en todo el territorio Nacional, aunque la gran mayoría se encuentran ubicados en la Ciudad de Bogotá, incluyendo proveedores y contratistas.</p> <p>* Dispersión: Las Asociaciones en su mayoría tienen su sede única en la ciudad de Bogotá. Algunos proveedores o contratistas son de afuera de la ciudad de Bogotá.</p> <p>* Ubicación principal: En su mayoría ciudad de Bogotá. Los proveedores tienen sus sedes principales en la ciudad de Bogotá.</p>	<p>* Cobertura Geográfica: Mayormente ubicadas en la ciudad de Bogotá.</p> <p>* Dispersión: Nacional e Internacional.</p> <p>* Ubicación principal: Las Organizaciones No Gubernamentales tienen en su mayoría su sede central en la ciudad de Bogotá.</p>	<p>* Cobertura Geográfica: Descentralización en todo el territorio Nacional.</p> <p>* Dispersión: Organismos de control tienen sedes regionales, provinciales y distritales.</p> <p>* Ubicación principal: Ciudad de Bogotá.</p>	<p>* Cobertura Geográfica: Los medios de comunicación más importantes del país tienen su sede central en la ciudad de Bogotá.</p> <p>* Dispersión: Los medios de comunicación tienen sedes dispersas en las ciudades más importantes del país.</p> <p>* Ubicación principal: Ciudad de Bogotá</p>	<p>* Cobertura Geográfica: Ministerios ubicados en la ciudad de Bogotá.</p> <p>* Dispersión: Organismos descentralizados como Secretarías Distritales de Salud.</p> <p>* Ubicación principal: Bogotá D.C</p>	<p>* Cobertura Geográfica: Existen convenios con 17 Universidades del país. Estudiantes. Existen convenios de referencia y contrareferencia con 6 Hospitales de la ciudad de Bogotá.</p> <p>* Dispersión: La mayoría de las Universidades son de la ciudad de Bogotá, aunque hay que mencionar la Universidad Libre de Barranquilla, Universidad del Cauca, Universidad de Caldas y e Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. Todos los Hospitales con los que se tiene convenio están en la ciudad de Bogotá.</p> <p>* Ubicación principal: Bogotá D.C + Barranquilla, Caldas y Cauca.</p>
	TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL	<p>*Fuente de Recursos: Capital privado</p> <p>*Tamaño de la Entidad: Medianas empresas. Algunos proveedores son categorizados como grandes empresas.</p> <p>*Organización /sector del cual depende: Conglomerados Reserva Activa, FFMM o pensionados. Funcionarios del Sector Defensa.</p> <p>*Tipo de ciudadano, usuario, grupo de interés: Usuarios retirados y pensionados del Subsistema de las Fuerzas Militares y la Política Nacional.</p> <p>*Industrias: Agronomía Pensional. Servicios de Salud.</p> <p>*Canales disponibles: Visita personalizada, páginas web, boletines externos, correos electrónicos.</p>	<p>*Fuente de Recursos: Capital Mixto, público y privado.</p> <p>*Tamaño de la Entidad: Grandes y medianas empresas</p> <p>*Organización /sector del cual depende: Camaras de comercio; Personas jurídicas de derecho privado. ONG 's cooperación público-privada.</p> <p>*Tipo de ciudadano, usuario, grupo de interés: Organizaciones no Gubernamentales, Delegatarias legales de funciones públicas y Entidades sin ánimo de lucro.</p> <p>*Industrias: Prestación de servicios sociales.</p> <p>*Canales disponibles: Página web, correos electrónicos, Teléfono fijo y Redes Sociales</p>	<p>*Fuente de Recursos: Capital Estatal.</p> <p>*Tamaño de la Entidad: Empresa</p> <p>*Organización /sector del cual depende: Organismos de control Estatal.</p> <p>*Tipo de ciudadano, usuario, grupo de interés: Entes de control que vigilan la Entidad e interactúan con el Hospital Militar Central.</p> <p>*Industrias: Gubernamental</p> <p>*Canales disponibles: Página web, correos electrónicos, Teléfono fijo y Redes Sociales</p>	<p>*Fuente de Recursos: Capital Privado</p> <p>*Tamaño de la Entidad: Grandes empresas</p> <p>*Organización /sector del cual depende: Casas Matriz de carácter Nacional.</p> <p>*Tipo de ciudadano, usuario, grupo de interés: Proveedores</p> <p>*Industrias: Telecomunicaciones</p> <p>*Canales disponibles: Página web, correos electrónicos, Teléfono fijo y Redes Sociales, Radio, Tv y Prensa impresa y digital.</p>	<p>*Fuente de Recursos: Capital Estatal.</p> <p>*Tamaño de la Entidad: Gran empresa</p> <p>*Organización /sector del cual depende: Entidades del Estado de nivel Nacional.</p> <p>*Tipo de ciudadano, usuario, grupo de interés: Usuarios retirados y pensionados del Subsistema de las Fuerzas Militares y la Política Nacional</p> <p>*Industrias: Gubernamental</p> <p>*Canales disponibles: Visita personalizada, página web, correos electrónicos, buzón de sugerencias, Teléfono fijo.</p>	<p>*Fuente de Recursos: Capital Estatal en Universidades públicas y Capital Privado.</p> <p>*Tamaño de la Entidad: Mediana y Grandes organizaciones educativas.</p> <p>*Organización /sector del cual depende: Universidades del Estado de nivel Nacional y Universidades Privadas a nivel Nacional. Hospitales Privados.</p> <p>*Tipo de ciudadano, usuario, grupo de interés: Estudiantes de posgrado y pregrado de diferentes disciplinas en el ámbito de la salud. 50% de la ciudad de Bogotá 50% del resto del país. Internos 70/30.</p> <p>*Industrias: Educativa y Hospitalaria</p> <p>*Canales disponibles: Página web, correos electrónicos, Teléfono fijo.</p>
	INTRÍNSECAS	<p>*Procedimiento Usado Planeación y Selección (Contratistas)</p> <p>*Responsable de la Interacción Unidad de compras, licitaciones y bienes activos.</p>	<p>*Procedimiento Usado: Lineamientos Ley de Transparencia por Colombia. + Asociación colombiana de hospitales y clínicas. Guía de caracterización de usuarios emitida por la Función Pública (última versión)</p> <p>*Responsable de la Interacción Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>*Procedimiento Usado: Auditoría interna y Rendición de Cuentas.</p> <p>*Responsable de la Interacción: Oficina Control interno y (Rendición de cuentas el procedimiento está en proceso de aprobación)</p>	<p>*Procedimiento Usado: Comunicación interna y externa</p> <p>*Responsable de la Interacción: Área de Comunicación y Relaciones Públicas</p>	<p>*Procedimiento Usado: Guía de caracterización de usuarios emitida por la Función Pública (última versión)</p> <p>*Responsable de la Interacción Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>*Procedimiento Usado: Guía de caracterización de usuarios emitida por la Función Pública (última versión)</p> <p>*Responsable de la Interacción Oficina Asesora de Planeación</p>