



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL


AÑO 2015


CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL

		POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	DEMOGRÁFICO	INTRÍNSECO	COMPORTAMENTAL	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERÉS	CANAL DE ATENCIÓN	INCENTIVOS
Usuarios	Usuario: Paciente Servicio Consulta Externa	• Ubicación: Instalaciones del Hospital Militar Central Paciente Servicio de Consulta Externa	• Edad: 80% Adulto mayor . • Vulnerabilidad: multi consultante según patología crónica. • Ocupación: pensionados y/o retirados de las FFMM (incluido beneficiarios), militares activos y funcionarios civiles vinculados a las FFMM. • Población: proveniente de diferentes regiones del país, con presencia de alto porcentaje de enfermedades mentales, con baja de apoyo familiar en la ciudad (Bogotá) y presencia de multiculturalidad.	• Intereses: • Lugares de Encuentro: • Acceso a Canales • Uso de canales: • Conocimiento: 1. IPS de las FFMM, que cuenta con 52 servicios (especialidades y supra especialidades) 2. centro de referencia de atención de trauma mayor y rehabilitación inicial al paciente amputado 3. Centro de referencia de atención gineco-obstétrica de alto riesgo en las FFMM 4. Centro de referencia de atención de estrés postraumático, secundario al trauma de guerra (porcentaje de consulta mas alto)	• Nivel de uso: Frecuente y Permanente • Beneficios Buscados: servicio, seguridad, oportunidad. • Comportamiento del usuario: • Comportamiento del usuario: Demandante, Poco tolerante, demanda atención integral por las especialidades y supra especialidades dadas las patologías de base que no son tratadas en los ESM.	N/A	N/A	1. Disponibilidad de agendas médicas Facilidad en la solicitud de citas por Internet. 3. Realización de exámenes diagnósticos (RNM y/o Exámenes especiales en corto tiempo)	2. 1. Internet 2. Presencial	1. Disponibilidad de información Actualizada de las agendas medicas semanalmente 2. Autorización de exámenes en entidades externas cuando el Hospital no tenga la disponibilidad para realizarlo sin afectar la continuidad del tratamiento instaurado.	
	Usuario: Paciente Hospitalizado	• Ubicación: Instalaciones del Hospital Militar Central Paciente Hospitalizado (Urgencias / Pisos)	• Edad: Todas las edades • Vulnerabilidad: Larga estancia hospitalaria (según patología, crónica o aguda) • Ocupación: pensionados y/o retirados de las FFMM (incluido beneficiarios), militares activos y funcionarios civiles vinculados a las FFMM . • Población: proveniente de diferentes regiones del país, con baja red de apoyo familiar en la ciudad (Bogotá) y presencia de multiculturalidad	• Intereses: • Lugares de Encuentro: • Acceso a Canales • Uso de canales: • Conocimiento: 1. IPS de las FFMM, que cuenta con 52 servicios (especialidades y supra especialidades) 2. centro de referencia de atención de trauma mayor y rehabilitación inicial al paciente amputado 3. Centro de referencia de atención gineco-obstétrica de alto riesgo en las FFMM 4. Centro de referencia de atención de estrés postraumático, secundario al trauma de guerra. 5. Las especialidades de mayor estancia hospitalaria son por las especialidades de Cirugía Vasculuar y Angiología, Prótesis y Amputados, Cirugía Cardiovascular y de Tórax y el servicio de Hemato - Oncología se destacan por las estancias mas prolongadas.	• Nivel de uso: Frecuente y Permanente. • Beneficios Buscados: servicio, seguridad, oportunidad en la atención, mínimo tiempos de espera del usuario. • Comportamiento del usuario: demanda atención integral por las especialidades y supra especialidades dadas las patologías de base que no son tratadas en los ESM.	N/A	N/A	1. Facilidad de comunicación con familiares. Ubicación de familiares en albergues de la fuerza (fuera de la ciudad)	2. 1. Presencial 2. Telefónica	1. Autorización de exámenes en entidades externas cuando el Hospital no tenga la disponibilidad para realizarlo sin afectar la continuidad del tratamiento instaurado.	
	Usuario: Paciente Imágenes Diagnósticas	• Ubicación: Instalaciones del Hospital Militar Central, Paciente Servicio de Imágenes Diagnósticas.	• Edad: Todas las edades • Vulnerabilidad: Imaginarios de enfermedad de alta complejidad (según patología, crónica o aguda) • Ocupación: pensionados y/o retirados de las FFMM (incluido beneficiarios), militares activos y funcionarios civiles vinculados a las FFMM . • Población: proveniente de diferentes regiones del país, con presencia de alto porcentaje de enfermedades mentales, con baja red de apoyo familiar en la ciudad (Bogotá) y presencia de multiculturalidad	1. IPS de las FFMM, que cuenta con 52 servicios (especialidades y supra especialidades) 2. centro de referencia de atención de trauma mayor y rehabilitación inicial al paciente amputado 3. Centro de referencia de atención gineco-obstétrica de alto riesgo en las FFMM 4. Centro de referencia de atención de estrés postraumático, secundario al trauma de guerra.	• Nivel de uso: Frecuente y Permanente. • Beneficios Buscados: servicio, seguridad, oportunidad en la atención. • Comportamiento del usuario: • Comportamiento del usuario.: demandante, poco tolerante, demanda atención integral por las especialidades y supra especialidades dadas las patologías de base que no son tratadas en los ESM y Requieren de acompañamiento por parte de las coordinaciones en el caso de los militares sin familiares cercanos.	N/A	N/A	1. Disponibilidad de agendas medicas Facilidad en la solicitud de citas por Internet Realización de exámenes diagnósticos (RNM y/o Exámenes especiales en corto tiempo)	2. 3. 1. Internet 2. Presencial Call Center	3. 1. Disponibilidad de información Actualizada de las agendas semanalmente 2. Autorización de exámenes en entidades externas cuando el Hospital no tenga la disponibilidad para realizarlo sin afectar la continuidad del tratamiento instaurado.	

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL												
		POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	DEMOGRÁFICO	INTRÍNSECO	COMPORTAMENTAL	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERÉS	CANAL DE ATENCIÓN	INCENTIVOS	
Usuarios	Paciente con Limitación: Paciente de Prótesis y/o Amputado	<ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Instalaciones del Hospital Militar Central. Paciente con Prótesis y/o Amputado. 	<ul style="list-style-type: none"> Edad: Niñ@s, Adolescentes, Adulto joven, Adulto Productivo y Adulto Mayor Genero: femenino y masculino Vulnerabilidad: Incapacidad física y/o mental que dificulta su movilidad y/o toma de decisiones Conocimiento: <ul style="list-style-type: none"> 1. centro de referencia de atención de trauma mayor y rehabilitación inicial al paciente amputado 2. Centro de referencia de atención de estrés posttraumático, secundario al trauma de guerra (porcentaje de consulta mas alto) 	<ul style="list-style-type: none"> Intereses: Lugares de Encuentro: Acceso a Canales: Uso de canales: Conocimiento: <ul style="list-style-type: none"> 1. IPS de las FFMM, que cuenta con 52 servicios (especialidades y supra especialidades) 2. centro de referencia de atención de trauma mayor y rehabilitación inicial al paciente amputado 3. Centro de referencia de atención gineco-obstetrica de alto riesgo en las FFMM 4. Centro de referencia de atención de estrés posttraumático, secundario al trauma de guerra (porcentaje de consulta mas alto) 	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de uso: Frecuente y Permanente. Beneficios Buscados: alto nivel asistencial del servicio, seguridad, oportunidad. Comportamiento del usuario: demandante, poco tolerante, demanda atención integral por las especialidades y supra especialidades dadas las patologías de base que no son tratadas en los ESM. 	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> 1. Disponibilidad de agendas medicas Facilidad en la solicitud de citas por Internet 3. Realización de exámenes diagnósticos (RNM y/o Exámenes especiales en corto tiempo) 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Internet 2. Presencial 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Disponibilidad de información Actualizada de las agendas medicas semanalmente 2. Autorización de exámenes cuando el Hospital no tenga la disponibilidad para realizarlo sin afectar la continuidad del tratamiento instaurado. 		
	Paciente con Limitación: Paciente con pérdida visual y/o Auditiva	<ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Instalaciones del Hospital Militar Central. Paciente con pérdida o discapacidad visual y/o auditiva. 	<ul style="list-style-type: none"> Edad: 80% Adulto mayor Vulnerabilidad: multi consultante según patología crónica Ocupación: pensionados y/o retirados de las FFMM (incluido beneficiarios), militares activos y funcionarios civiles vinculados a las FFMM Población: proveniente de diferentes regiones del país, con presencia de alto porcentaje de enfermedades mentales, con baja de apoyo familiar en la ciudad (Bogotá) y presencia de multiculturalidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Intereses: Lugares de Encuentro: Acceso a Canales: Uso de canales: Conocimiento: <ul style="list-style-type: none"> 1. IPS de las FFMM, que cuenta con 52 servicios (especialidades y supra especialidades) 2. centro de referencia de atención de trauma mayor y rehabilitación inicial al paciente amputado 3. Centro de referencia de atención gineco-obstetrica de alto riesgo en las FFMM 4. Centro de referencia de atención de estrés posttraumático, secundario al trauma de guerra (porcentaje de consulta mas alto) 	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de uso: Frecuente y Permanente. Beneficios Buscados: alto nivel asistencial del servicio, seguridad, oportunidad. Comportamiento del usuario: demandante, poco tolerante, demanda atención integral por las especialidades y supra especialidades dadas las patologías de base que no son tratadas en los ESM. 	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> 1. Disponibilidad de agendas medicas Facilidad en la solicitud de citas Trato preferencia 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Internet 2. Presencial 3. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Disponibilidad de información Actualizada de las agendas medicas semanalmente 2. Supresión de tramites 3. Áreas de acceso y movilidad adecuadas 		
	Pensionados y/o Retirados	<p>Población: Como grupo objetivo se analizara la población correspondiente a usuarios Retirados y / o pensionados, segmentados del grupo de Miembros de las Fuerzas Militares en servicio activo, retirado o pensionado: 1. Personal civil activo o pensionado de las entidades Descentralizadas adscritas o vinculadas al Ministerio de Defensa Nacional con anterioridad a la vigencia de la Ley 100 de 1993. 2.Los soldados voluntarios. 3.Los soldados profesionales de las Fuerzas Militares en servicio activo o pensionado, 4. Los servidores públicos y los pensionados de las entidades Descentraliza-das adscritas o vinculadas al Ministerio de Defensa Nacional. 5.El personal civil activo o pensionado del Ministerio de Defensa Nacional, que se rigen por la Ley 100 de 1993 y que a la fecha de la publicación del Decreto 1795/00 se encontraban afiliados al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares. 6.Los beneficiarios de pensión por muerte del soldado profesional activo o pensionado de las Fuerzas Militares. 7. Los beneficiarios de pensión o de asignación de retiro por muerte del personal en servicio activo, pensionado o retirado de las Fuerzas Militares. 8.Los beneficiarios de pensión por muerte del personal civil, activo o pensionado del Ministerio de Defensa Nacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ubicación: los usuarios se ubican a lo largo del país pero en su mayoría en la ciudad de Bogotá. Población: total de usuarios del sistema es de 622.091 de los cuales 41.000 son retirados distribuidos por todo el país, sin embargo es de anotar que dependiendo de la Patología del paciente el afiliado se trasladada a Bogotá para que le presten el servicio. Clima de Bogotá: El clima de Bogotá es frío de alta montaña debido a la altitud. La temperatura promedio es de 14°C. Densidad Poblacional de Bogotá: aprox. 4146 habitantes y con una población de 7 363 782 habitantes según cifras DANE 2010. 	<ul style="list-style-type: none"> Edad: usuarios mayores de 60 años en su gran porcentaje, pese a q existen unos miembros q son pensionados por invalidez y esta edad va desde los 30 hasta los 60 años Genero: Hombres y mujeres mayores de edad. Ocupación: pensionados o con otro desempeño laboral Educación: bachillerato y universitarios Estrato Socioeconómico: se ubican en los estratos 2, 3, 4, 5, 6 	<ul style="list-style-type: none"> Intereses: Esta población presenta pocos temas de intereses comunes, pero entre los más representativos se encuentran las asociaciones de retiro o agrupaciones de pensionados. Lugares de encuentro: los lugares de encuentro que mayor frecuentan son los clubes militares, asociaciones y el mismo Hospital Acceso a Canales: la mayoría de retirados se pueden localizar vía telefónica , ya sea en telefonía celular o telefonía fija, radio y televisión y página web, sin embargo es de anotar que el tema de internet y redes sociales eta en crecimiento. Uso de canales: Telefonía fija y celular, Televisión mediante canales institucionales, Presencial en el Hospital Militar Central y actualmente se está desarrollando la solicitud de citas médicas por internet. Conocimientos: el grupo de pensionados y/o retirados conoce el funcionamiento del Hospital en su mayoría, pero ellos no manejan la dinámica siendo parte del sistema y en su mayoría desean ser atendidos en el Hospital desconociendo los niveles de atención donde se les puede prestar el servicio solicitado. 	<ul style="list-style-type: none"> Niveles de uso: al ser una población adulta el nivel de uso es frecuente y permanente en una gran proporción pues la entidad presta servicios de nivel 3, y 4 los cuales son requeridos directamente por esta población. Estatus del usuario: Estado del usuario: Regular. Se presenta una relación directa y de dos vías ya que el usuario de esta población objeto frecuenta con gran periodicidad el hospital y así mismo el hospital facturará los servicios prestados generando así mayor ingreso. Beneficios buscados: son en su mayoría por servicios prestados de máximo nivel, el reconocimiento que tiene la institución así como la confianza que se deposita en la entidad y su personal médico altamente calificado. 	N/A	N/A	<p>Para esta población es de gran interés la oportunidad en la prestación de todos los servicios en especial consulta externa y urgencias, así mismo la mejora en las instalaciones físicas de la entidad</p>	<p>Para ellos el canal de atención es casi que personalizado, o se puede comunicar mediante volantes también usando como cuenta las asociaciones y la caja de sueldos de retiro de las FFMM</p>	<p>Búsqueda de un mecanismo donde se les pueda escuchar o dejar sus inquietudes, puesto que es importante para ellos manifestar la prestación que se les esta brindando .</p>	


CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL											
		POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	DEMOGRÁFICO	INTRÍNSECO	COMPORTAMENTAL	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERÉS	CANAL DE ATENCIÓN	INCENTIVOS
Usuarios	Empleados Activos y/o Pensionados del HMC con sistema de salud de las fuerzas militares	Empleados Hospital Militar Central que se convierten en usuarios del HMC.	<ul style="list-style-type: none"> Ubicación: los usuarios activos se ubican en su mayoría en la Ciudad de Bogotá, en un porcentaje bajo esta: Cajicá, Ziquirá y/o Mosquera. Población: Total de usuarios Hospital Militar Central: Afiliados Activos 980, pensionados afiliados 755; Beneficiarios activos 1.472, beneficiarios pensionados 322 para un total de 3.529. 	<ul style="list-style-type: none"> Edad: Empleados HMC que son usuarios del sistema de salud son mayores de 40 años, existen unos usuarios que son pensionados por edad y tiempo a partir de los 55 años en un porcentaje medio Género: Hombres y mujeres mayores de edad Educación: bachillerato y educación superior. Estrato Socioeconómico: se ubican en los estratos 2,3,4,5,6 	<ul style="list-style-type: none"> Intereses: Por su trabajo a los empleados activos se les facilita asistir personalmente al registro de su citas medicas, interactuar sobre las diferentes actividades presentadas dentro de la Entidad, deportes y demas temas que conlleven al cambio de rutina. Pensionados del HMC asisten personalmente al HMC actividades: registro de citas y encuentros casuales de compañeros. Lugares de encuentro: El lugar de encuentro Instalaciones del HMC, y en la asociacion de pensionados HMC. Acceso a Canales: Los usuarios el HMC utilizan canales via telefonica, internet como sistema interno del HMC. Uso de canales: Telefonía fija y celular, Televisión mediante canales institucionales, Presencial en el Hospital Militar Central y actualmente se está desarrollando la solicitud de citas medicas por internet . 	<ul style="list-style-type: none"> Niveles de uso: Es frecuente y permanente. Visita al hospital diariamente. Incumplimiento a las citas medicas por olvido, encuentro de compañeros . Estatus del usuario: Estado del usuario: Regular. Este segmento visita el Hospital Militar Central con frecuencia, la relación es directa atención médico paciente. Beneficios buscados: confianza, certeza y calidad en el servicio prestado por la entidad. 	N/A	N/A	Para los usuarios (empleados) activos y/o pensionados del HMC es importante que se les informe los cambios a nivel interno y externo sobre la entidad de la cual hacen parte.	El canal de atención es personalizada, tambien se utiliza correos electronicos al interior de la Entidad, entrega de volantes y otros medios de comunicación	Constante comunicación con los usuarios(empleados) tenerles en cuenta sus inquietudes, sus ideologías que ayuden a la mejora integral de la Entidad.
	Usuarios de la Dirección General de Sanidad Militar DGSM	Dirección General de Sanidad Militar DGSM	<ul style="list-style-type: none"> DGSM: Entidad pública perteneciente Subsistema de las Fuerzas Militares el cual conforma la Fuerza Pública del País. Cobertura Geográfica: Entidad del estado con cubrimiento a nivel nacional dirigida a las Fuerzas Militares. Ubicación Principal: ubicada en la Carrera 10 No 27-51 Residencias Tequendama Torre Norte Of. 204 Conmutador: 571 323 85 55 Bogotá, Colombia. Dispersión: Entidad conformada por las Direcciones de Sanidad Armada, Ejército y Fuerza Aérea, Dispensarios a nivel regional y nacional, BASAN y el Hospital Militar Central con quien posee un convenio interinstitucional para la atención de los pacientes de III y IV nivel de complejidad. La DGSM es el principal cliente que posee el Hospital Militar Central con una población de 660.000 usuarios aproximadamente. 	N/A	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> Origen del Capital: Público. Tamaño de la Entidad : Gran empresa con cobertura a nivel nacional de las Fuerzas Militares (Armada, FAC y Ejército y Hospital Militar Central), Instituto de Salud de las Fuerzas Militares, establecimiento público del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, con capacidad legal para ser sujeto de derechos y obligaciones. Industria: La DGSM Garantiza el apoyo de los servicios de salud a las Fuerzas en las operaciones militares y presta el servicio integral de salud al personal afiliado y beneficiario del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. Tipo de cliente: Los usuarios atendidos en el Hospital Militar Central son afiliados y sus familias de las tres fuerzas y el Hospital Militar Central. 	<ul style="list-style-type: none"> Cultura Organizacional: elección del Hospital Militar como centro de referencia para la realización de prácticas de los estudiantes de la Universidad. Gestor del conocimiento: La DGSM Garantiza el apoyo de los servicios de salud a las Fuerzas en las operaciones militares y prestar el servicio integral de salud al personal afiliado y beneficiario del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. Procedimiento usado: Interacción con el Hospital Militar como Institución Prestadora de Salud, mediante un convenio interinstitucional que cubre la prestación del servicio de salud a los usuarios afiliados y sus familias. Toma de decisiones: usuarios remitidos al Hospital Militar Central por los Dispensarios ó Disanes ó Basan a nivel nacional cuyo nivel de complejidad corresponde al III y IV nivel. 	Prestación de Servicios Asistenciales , Medicamentos, Contratación.	Interacción personalizada de ambas partes, en áreas administrativas y asistenciales (atención médico paciente), Página Web, correo electrónico.	Institución exclusiva de las Fuerzas Militares, Posicionamiento de la Institución, Alto nivel de personal asistencial,
Usuarios -Beneficiarios	Niños y Adolescentes	Niños y jóvenes con capacidades diversas hijos del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares	<ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Esta población se encuentra ubicada en todo el territorio nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Edad: De acuerdo a la información de la Organización Mundial de la Salud. Niños : 0-10. Adolescencia: 10-19 Género: Masculino y Femenino Ocupación: Hogar, Estudiantes Educación: Jardín, Preescolar, Primaria, Bachillerato y Universidad Estrato Socioeconómico: En esta variable se puede incluir desde el estrato 0 hasta estrato 5, esto depende del grado del padre y/o madre. Vulnerabilidad: Actualmente esta población es muy vulnerable. En un informe publicado por la Unicef(Fondo de Naciones Unidas para la Infancia) denominado El estado Mundial de la 	<ul style="list-style-type: none"> Intereses: Bienestar. Crecimiento físico y desarrollo psicológico Lugares de Encuentro: Hogar, Centro de Estudio, Centros de Salud Acceso a Canales: Niños: Por medio de los padres, Adolescentes: Telefónico, correo y redes sociales. Conocimiento: Los niños no tienen conocimiento ya que ellos se guían por medio de sus padres, los adolescentes si tienen un poco de conocimiento aunque en su mayoría de veces es guiado por sus padres. 	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de uso: Niños: Frecuente y permanente. Beneficios Buscados: Atención oportuna y eficiente del servicio. 	N/A	N/A	Este grupo objetivo los interesados los padres con los temas como: Programas específicos para niños y adolescentes, Atención oportuna , Mejora infraestructura para la atención de los niños.	Niños: Por medio de los padres Jovenes: Correo electronico, Redes Sociales	


CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL											
		POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	DEMOGRÁFICO	INTRÍNSECO	COMPORTAMENTAL	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERÉS	CANAL DE ATENCIÓN	INCENTIVOS
Asociaciones	Asociaciones	Asociaciones	<ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Esta población se encuentra ubicada en todo el territorio nacional aunque la gran mayoría se encuentran ubicados Geográficamente en Bogotá. Acolsamaye, Acolsure, Acore, Acorpol, Acurponal, Aprobisor, Ascove, Asimar, Asoinfantería, Asopecol, Asoproclub, Asoproetica, Asurca, Asurfac, Asusalud, Cooleguzamo, Poigueica, Coomilitar, Coopsuimir, Coosonav, Refugio Del Marino, Fecolsure, Interlanza, Underponal, Grupo San Mateo. Ubicación Geográfica en Bogotá: 	N/A	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> Origen del Capital: Privado Tamaño de la Entidad: Mediana empresa. Industria: agrupación pensional Tipo de Cliente: usuarios retirados y pensionados del Subsistema de las Fuerzas Militares y de Policía Nacional. 	<p>Cultura Organizacional: Elección del Hospital Militar Central como Institución Prestadora de Servicios de Salud.</p> <p>Gestor del Conocimiento: una entidad de derecho privado y carácter permanente, agrupación pensional de primer grado, sin fines de lucro, solidaria y participativa.</p> <p>Procedimiento Usado: Interacción con la prestación de los servicios asistenciales del Hospital Militar Central y las asociaciones.</p> <p>Toma de decisiones: Pacientes de las asociaciones remitidos de acuerdo a su complejidad al Hospital Militar Central como IPS de III y IV nivel de complejidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informes de Gestión, Rendición de Cuentas, Consejos Directivos, prestación de servicios asistenciales y eventos institucionales, Avance de Obras en Infraestructura del Hospital Militar Central. 	<ul style="list-style-type: none"> Visita personalizada, Página Web, Boletines Externos, Correos electrónicos, 	<ul style="list-style-type: none"> Institución exclusiva para usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas y mejoramiento de la Institución.
Contratistas- Proveedores	Contratistas- Proveedores	Contratistas- Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Ubicación: el mayor porcentaje de contratistas y/o proveedores se ubican en la ciudad de Bogotá aunque algunos se encuentran ubicados fuera de la capital 	<ul style="list-style-type: none"> Edad: personas naturales mayores de edad y personas jurídicas con una gran trayectoria en años de experiencia (a partir de 5 años de experiencia) 	<ul style="list-style-type: none"> Intereses: Este segmento tiene como interés común proveer y contratar con la Institución para la prestación de servicios que requiere el Hospital Militar Central dedicadas a proveer bienes y servicios como insumos hospitalarios, equipos médicos, outsourcing y contratación de personal administrativo y asistencial, adecuación y mantenimiento de la infraestructura entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> Niveles de uso: al ser una población adulta el nivel de uso es repetitivo y permanente puesto que son servicios y bienes que el Hospital Militar Central requiere constantemente. 	N/A	N/A	<p>Para esta población es de gran interés las necesidades de la Institución para la prestación de bienes y servicios, los procesos de contratación, y las novedades en el sector salud.</p>	<p>Para ellos el canal de atención es personalizado, publicaciones en página Web, Intranet, correo electrónico, telefonía celular y fija.</p>	<p>Procesos transparentes y planeados en pro del mejoramiento del servicios institucional</p>
			<ul style="list-style-type: none"> Población: Contratistas y/o Proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> Género: personas naturales con género de Hombres y mujeres mayores de edad y personas jurídicas 	<ul style="list-style-type: none"> Lugares de encuentro: Hospital Militar Central 	<ul style="list-style-type: none"> Estatus del usuario: Regular. Se presenta una relación directa entre el contratista y/o proveedor y el Hospital Militar Central 					
			<ul style="list-style-type: none"> Clima de Bogotá: Los contratistas y/o proveedores prestan sus servicios en el Hospital Militar en la ciudad de Bogotá donde el clima de Bogotá es frío de alta montaña debido a la altitud. La temperatura promedio es de 14°C. 	<ul style="list-style-type: none"> Ocupación: personas naturales y/o personas jurídicas que prestan servicios y bienes, mediante outsourcings y contratistas. 	<ul style="list-style-type: none"> Acceso a Canales: La interacción con los contratistas y proveedores se realiza mediante publicaciones en la página web, correos electrónicos, vía fax y de forma presencial y telefónica. 	<ul style="list-style-type: none"> Beneficios buscados: Servicios con calidad y alto nivel, ahorro, seguridad, confianza, eficiencia. La prestación de servicios tiene la Institución así como la confianza que se deposita en la entidad y su personal médico altamente calificado. 					
			<ul style="list-style-type: none"> Densidad Poblacional de Bogotá: aprox. 4146 habitantes y con una población de 7 363 782 habitantes según cifras DANE 2010. 	<ul style="list-style-type: none"> Educación: personas con formación técnica, profesional y especializada 	<ul style="list-style-type: none"> Uso de canales: Telefonía fija y celular, Presencial en el Hospital Militar Central, Internet: Página web y correos electrónicos y 						
				<ul style="list-style-type: none"> Estrato Socioeconómico: se ubican en los estratos 3, 4, 5, 6 	<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos: Este grupo conoce en su gran mayoría los servicios y conoce los procedimientos que maneja el Hospital, responden adecuadamente a las exigencias y condiciones requeridas por la Institución. 						
Ministerios	Ministerios	<ul style="list-style-type: none"> Ministerio de Defensa Nacional Viceministerio de Defensa Ministerio de la Protección Social Ministerio de Hacienda Ministerio del Medio Ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Ciudad Bogotá Población: funcionarios y colaboradores Clima de Bogotá: 14°C aproximadamente Bogotá Densidad Poblacional de Bogotá: aprox. 4146 habitantes y con una población de 7 363 782 habitantes según cifras DANE 2010. 	N/A	N/A	N/A	<ul style="list-style-type: none"> Origen del Capital: Estatal Tamaño de la Entidad: Gran empresa. Industria: gubernamental Tipo de Cliente: usuarios retirados y pensionados del Subsistema de las Fuerzas Militares y de Policía Nacional. 	<p>Cultura Organizacional: Interacción con el Hospital Militar Central como Institución Prestadora de Servicios de Salud</p> <p>Gestor del Conocimiento: una entidad estatal, pública.</p> <p>Procedimiento Usado: Intercambio de información con el Hospital Militar Central</p> <p>Toma de decisiones: Ciudadanos de Ministerios que interactúan con el Hospital Militar Central como IPS de III y IV nivel de complejidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informes de Gestión, Rendición de Cuentas, Consejos Directivos, prestación de servicios asistenciales y eventos institucionales, Avance de Obras en Infraestructura, Proyectos de Inversión el Hospital Militar Central, 	<ul style="list-style-type: none"> Visita personalizada, Página Web, Correos electrónicos, 	<ul style="list-style-type: none"> Institución exclusiva para usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, deberes y obligaciones que nos exigen los diferentes Ministerios y Viceministerios, con los cuales interactuamos, optimizando los recursos humanos, tecnológicos y económicos para fortalecer nuestro crecimiento como entidad reconocida y mejoramiento de la Institución.

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL											
		POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	DEMOGRÁFICO	INTRÍNSECO	COMPORTAMENTAL	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERÉS	CANAL DE ATENCIÓN	INCENTIVOS
Entes de Control	Entes de Control	Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Contaduría General de la Nación, Superintendencia Nacional de Salud, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría del Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Ciudad Bogotá Población: funcionarios y colaboradores Clima de Bogotá: 14°C aproximadamente Bogotá Densidad Poblacional de Bogotá: aprox. 4146 habitantes y con una población de 7 363 782 habitantes según cifras DANE 2010. 	N/A	N/A	N/A	<p>Origen del Capital: Estatal</p> <p>Tamaño de la Entidad: empresa.</p> <p>Industria: Gubernamental</p> <p>Tipo de Cliente: Entes de Control que vigilan la entidad e interactúan con el Hospital Militar Central</p>	<p>Cultura Organizacional: Intercambio con el Hospital Militar Central como Institución Prestadora de Servicios de Salud.</p> <p>Gestor del Conocimiento: una entidad de derecho privado y carácter permanente, agrupación pensional de primer grado, sin fines de lucro, solidaria y participativa.</p> <p>Procedimiento Usado: Intercambio de información con el Hospital Militar Central</p> <p>Toma de decisiones: Ciudadanos, colaboradores que intercambian información con el Hospital Militar Central como IPS de III y IV nivel de complejidad.</p>	<p>Informes de Gestión, Rendición de Cuentas, Consejos Directivos, prestación de servicios asistenciales y eventos institucionales, Avance de Obras, Infraestructura, Proyectos de Inversión del Hospital Militar Central.</p>	<p>Visita personalizada, Página Web, Correos electrónicos,</p>	<p>Institución exclusiva para usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares que mantiene una relación fluida y de cooperación, atendiendo sus recomendaciones e instrucciones en forma diligente y oportuna</p>
Universidades y/o Instituciones de Formación	Universidades y/o Instituciones de Formación	Universidad Libre de Barranquilla	<p>Universidad Libre de Barranquilla</p> <p>Ubicación Principal: Sede principal antigua a Vía Puerto Colombia Km.7 Teléfono(s): (57) (5) 3673800, (57) (5) 3598922 Barranquilla.</p> <p>Dispersión: Además de la Sede Principal, posee la Sede Centro Cr:46 48-170 Teléfono(S): (57) (5) 3673864 en Barranquilla.</p> <p>Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central .</p> <p>Población: N° de estudiantes : 20</p>	N/A	N/A	N/A	<p>Origen del Capital: Privado</p> <p>Tamaño de la Entidad: Empresa Grande</p> <p>Industria: Brinda educación superior</p> <p>Tipo de Cliente: Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .</p>	<p>Cultura Organizacional: elección del Hospital Militar como centro de referencia para la realización de prácticas de los estudiantes de la Universidad.</p> <p>Gestor del Conocimiento: Brinda educación.</p> <p>Procedimiento Usado: Interacción con la Subdirección de Docencia e Investigación del Hospital Militar Central y las facultades de la Universidad</p> <p>Toma de decisiones: Estudiantes remitidos de acuerdo a lo pactado en el convenio.</p>			
		Universidad Manuela Beltrán	<p>Universidad Manuela Beltrán</p> <p>Ubicación Principal: Av. Circunvalar 60-00 Tel 5460600 Ext. 1350 1366 Bogotá</p> <p>Dispersión: Adicional a la sede principal cuenta con : UMB Chia-Cajicá: Centro Chia Km.2 vía Cajicá, UMB Bucaramanga Calle de los Estudiantes N° 10-20 Tel. 6525202 Bucaramanga.</p> <p>Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central .</p> <p>Población: N° de estudiantes : 14</p>	N/A	N/A	N/A	<p>Origen del Capital: Privado</p> <p>Tamaño de la Entidad: Empresa Grande</p> <p>Industria: Brinda educación superior</p> <p>Tipo de Cliente: Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .</p>	<p>Cultura Organizacional: elección del Hospital Militar como centro de referencia para la realización de prácticas de los estudiantes de la Universidad.</p> <p>Gestor del Conocimiento: Brinda educación superior.</p> <p>Procedimiento Usado: Interacción con la Subdirección de Docencia e Investigación del Hospital Militar Central y las facultades de la Universidad</p> <p>Toma de decisiones: Estudiantes remitidos de acuerdo a lo pactado en el convenio.</p>			
		Universidad El Bosque	<p>Universidad El Bosque</p> <p>Ubicación Principal: Carrera 7 B Bis No. 132 - 11 Tel. 6489000 Bogotá.</p> <p>Dispersión: solo cuenta con la sede principal.</p> <p>Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central .</p> <p>Población: N° de estudiantes : 11</p>	N/A	N/A	N/A	<p>Origen del Capital: Privado</p> <p>Tamaño de la Entidad: Empresa Grande</p> <p>Industria: Brinda educación superior</p> <p>Tipo de Cliente: Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .</p>	<p>Cultura Organizacional: elección del Hospital Militar como centro de referencia para la realización de prácticas de los estudiantes de la Universidad.</p> <p>Gestor del Conocimiento: Brinda educación.</p> <p>Procedimiento Usado: Interacción con la Subdirección de Docencia e Investigación del Hospital Militar Central y las facultades de la Universidad</p> <p>Toma de decisiones: Estudiantes remitidos de acuerdo a lo pactado en el convenio.</p>			
		Escuela Colombiana de Rehabilitación	<p>Escuela Colombiana de Rehabilitación</p> <p>Ubicación Principal: Av. carrera 15 No. 151-68 Barrio Cedritos / PBX: (57-1) 6270366 Bogotá Bogotá, Distrito Capital.</p> <p>Dispersión: solo cuenta con la sede principal.</p> <p>Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central.</p> <p>Población: N° de estudiantes : 11</p>	N/A	N/A	N/A	<p>Origen del Capital: Privado</p> <p>Tamaño de la Entidad: Empresa Grande</p> <p>Industria: Brinda educación superior</p> <p>Tipo de Cliente: Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .</p>	<p>Cultura Organizacional: elección del Hospital Militar como centro de referencia para la realización de prácticas de los estudiantes de la Universidad.</p> <p>Gestor del Conocimiento: Brinda educación.</p> <p>Procedimiento Usado: Interacción con la Subdirección de Docencia e Investigación del Hospital Militar Central y las facultades de la Universidad</p> <p>Toma de decisiones: Estudiantes remitidos de acuerdo a lo pactado en el convenio.</p>			

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL											
		POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	DEMOGRAFICO	INTRINSECO	COMPORTAMENTAL	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES	CANAL DE ATENCIÓN	INCENTIVOS
Universidades/o Instituciones de Formación	Universidades/o Instituciones de Formación	Universidad Nacional de Colombia	<p>Universidad Nacional: Pública y Estatal Ubicación Principal: Carrera 45 N° 26-85 - Edificio Uriel Gutiérrez Tel. 3165000 Bogotá Dispersión: otras sedes: Caribe, Manizales, Medellín, Orinoquía, Palmira, Tumaco y Amazonia. Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central . Población: N° de estudiantes : 9</p>	N/A	N/A	N/A	<p>Origen del Capital: Público Tamaño de la Entidad: Empresa Grande Industria: Brinda educación superior Tipo de Cliente: Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .</p>	<p>Cultura Organizacional: elección del Hospital Militar como centro de referencia para la realización de prácticas de los estudiantes de la Universidad. Gestor del Conocimiento: Brinda educación superior. Procedimiento Usado: Interacción con la Subdirección de Docencia e Investigación del Hospital Militar Central y las facultades de la Universidad Toma de decisiones: Estudiantes remitidos de acuerdo a lo pactado en el convenio.</p>			
		Universidad Militar Nueva Granada	<p>Universidad Militar Nueva Granada: Cobertura Geográfica: Institución pública de educación superior, del orden nacional, dedicada a la docencia y la investigación ubicada en Bogotá, Colombia. Ubicación Principal: La sede principal está ubicada en Bogotá, en la Carrera 11 -101 80 Bogotá - Colombia Commutador: (57+1) 650 0000 - 34 3200 Dispersión: Ubicación Principal: En la actualidad la universidad cuenta con tres sedes. La sede principal está ubicada en Bogotá, en el cruce de la calle Cien con carrera Once, Carrera 11 -101 80 Bogotá - Colombia Commutador: (57+1) 650 0000 - 34 3200 y la facultad de Medicina se encuentra junto al Hospital Militar Central en la transversal 3 calle 49 la ciudad de Bogotá y un nuevo campus universitario en la periferia de la ciudad de Cajicá3. Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central . Población: N° de estudiantes : 435.</p>	N/A	N/A	N/A	<p>Origen del Capital: Público Tamaño de la Entidad: Gran empresa Industria: Institución pública de educación superior, del orden nacional, dedicada a la docencia y la investigación Tipo de Cliente: Aunque es una institución pública cuenta con autonomía financiera por lo cual entra en la categoría de "oficial y autónoma", con régimen orgánico especial, lo que la diferencia de las demás universidades públicas del país. Centro universitario adscrito al ministerio de defensa en el año 1980 mediante el decreto-lei 84/80.</p>	<p>Cultura Organizacional: Remisión de estudiantes de la Facultad de Medicina al Hospital Militar Central para realizar las prácticas. Gestor del Conocimiento: Brinda educación y facilidades a las Fuerzas Militares, a la Policía Nacional, al Sector Defensa y a todos sus miembros ya sean activos o retirados, al igual que a sus familiares. Procedimiento Usado: Interacción con el Hospital Militar Central y la Facultad de Medicina de la Universidad Militar. Toma de decisiones: Estudiantes remitidos de acuerdo a lo pactado en el convenio.</p>	<p>Docencia e Investigación, Convenios celebrados con la Facultad de Medicina y otras áreas de la salud.</p>	<p>Interacción personalizada de ambas partes, en áreas de Docencia, programas académicos, Página Web, correo electrónico.</p>	<p>Posicionamiento Hospital Militar Central, Servicios de Docencia e Investigación Científica y alto nivel académico de egresados.</p>
		Fundación Universitaria del Área Andina	<p>Fundación Universitaria del Área Andina: es una entidad de derecho privado, de utilidad común y sin ánimo de lucro, dotada de Personería Jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, sometida a la Constitución Política y leyes de Colombia. Cobertura Geográfica: a nivel nacional. Ubicación Principal: Calle 71 #13-21 Quinta Camacho Localidad Chapinero Bogotá Teléfono 346 66 00. Dispersión: Su sede principal está ubicada en la ciudad de Bogotá; tiene una seccional en Pereira, sedes en Valledupar , Pasto y Medellín y centros regionales en: Ibagué, Arauca, Sincelejo, Tunja y Pasto. Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central . Población: N° de estudiantes : 24</p>	N/A	N/A	N/A	<p>Origen del Capital: Privado Tamaño de la Entidad: Empresa Grande Industria: Brinda educación superior Tipo de Cliente: Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .</p>	<p>Cultura Organizacional: elección del Hospital Militar como centro de referencia para la realización de prácticas de los estudiantes de la Universidad. Gestor del Conocimiento: Brinda educación superior. Procedimiento Usado: Interacción con la Subdirección de Docencia e Investigación del Hospital Militar Central y las facultades de la Universidad Toma de decisiones: Estudiantes remitidos de acuerdo a lo pactado en el convenio.</p>			

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL											
		POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	DEMOGRÁFICO	INTRÍNSECO	COMPORTAMENTAL	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERÉS	CANAL DE ATENCIÓN	INCENTIVOS
		Otras Universidades	Otras Universidades : Fundación Universitaria Ciencias de La Salud FUCS con sede Centro en Hospital San José y 3 sedes más (3 en Bogotá y 1 en Cúcuta) con 5 estudiantes en Hospital Militar Central, Universidad de la Sabana Km.7 Autop. Norte Tel. 861 5555 - 861 6666 en Bogotá con 2 sedes más en Bogotá y 3 estudiantes en Hospital Militar Central, Juan N. Corpas en Bogotá. Sede Principal: Carrera 111 No. 159 A 61 (Av. Corpas Km. 3 Suba) PBX: 662 2222 - en Bogotá y 2 estudiantes en Hospital Militar Central. Universidad del Cauca : Calle 5 # 4-70. Popayán, Colombia Teléfono: +57 (2) 8209900 con 1 estudiante en Hospital Militar Central y Universidad de Caldas : Universidad pública de carácter nacional adscrita al Ministerio de Educación Sede Principal Ubicación: Calle 65 No 26-10 Manizales Caldas y 4 sedes más con 1 estudiante en Hospital Militar Central.	N/A	N/A	N/A	Origen del Capital: Privado Tamaño de la Entidad: Empresa Grande Industria: Brinda educación superior Tipo de Cliente: Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .	Cultura Organizacional: elección del Hospital Militar como centro de referencia para la realización de prácticas de los estudiantes de la Universidad. Gestor del Conocimiento: Brinda educación superior. Procedimiento Usado: Interacción con la Subdirección de Docencia e Investigación del Hospital Militar Central y las facultades de la Universidad Toma de decisiones: Estudiantes remitidos de acuerdo a lo pactado en el convenio.			
		SENA Servicio Nacional de Aprendizaje	SENA: Establecimiento Público que busca la capacitación técnica del recurso humano; forma personas para vincularlas al mercado laboral, empleadas o subempleadas; y realiza actividades de desarrollo empresarial, comunitario y tecnológico. Cobertura geográfica: a nivel nacional. Ubicación Principal: Establecimiento ubicado en la Calle 65 Nro. 11 - 70 en Chapinero, Bogotá Teléfono: 5461600 Ext. 14408. Dispersión: Cuenta con 33 regionales ubicadas a lo largo y ancho del territorio colombiano. Cuenta con 76 sedes a nivel nacional. Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central . Población: N° de estudiantes : 37 .	N/A	N/A	N/A	Origen del Capital: Público Tamaño de la Entidad: Empresa Grande Industria: Institución que ofrece instrucción gratuita a millones de personas que se benefician con programas de formación complementaria y titulada y jalona el desarrollo tecnológico para que las empresas del país sean altamente productivas y competitivas en los mercados globalizados. Tipo de Cliente: Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio.	Cultura Organizacional: elección del Hospital Militar como centro de referencia para la realización de prácticas de los estudiantes de la Universidad. Gestor del Conocimiento: SENA: Es un establecimiento público, con financiamiento propio derivado de los aportes parafiscales de los empresarios, alianza entre Gobierno, Empresarios y Trabajadores. Procedimiento Usado: Interacción con la Subdirección de Docencia e Investigación del Hospital Militar Central y las facultades de la Universidad Toma de decisiones: Estudiantes remitidos de acuerdo a lo pactado en el convenio.			
Estudiantes	Estudiantes	Estudiantes	• Ubicación: Bogotá 50% y 50 % fuera de Bogotá. Internos : 70% de Bogotá y 30% Fuera de Bogotá	• Edad: 22 a 28 años. 28 a 45 años. • Género: Hombres 50% y Mujeres 50%	• Intereses: Recreación, Deportes y Estudio • Lugares de Encuentro: Actividad Académica, Simposios, Congresos, Bibliotecas.	• Nivel de uso: Frecuente y Permanente. Dedicación al estudio • Beneficios Buscados: Vocación de Servicio, Seguridad, Compromiso y responsabilidad social. Interacción con funcionarios Hospital Militar Central. Actitud asertiva frente al aprendizaje. Aprovechamiento del conocimiento, prestigio, prácticas asistenciales, reconocimiento en medicina.	N/A	N/A	Mucho conocimiento en 53 servicios con que cuenta la Institución. Capacidad Instalada adecuada.	Internet, Redes Sociales, Biblioteca, Bases de Datos de 17.000 revistas científicas, televisión	Prestigio en salud, Infraestructura, Calidad de vida y recursos para el desarrollo de prácticas
				• Ocupación: Estudiantes	• Acceso a Canales: Telefonía celular e internet .	• Eventos: Graduaciones, Congresos, Seminarios, Simposios.					
			• Educación: Estudiantes de Pregrado: Solteros 90% Casados. Estudiantes Postgrado: 80 % Casados 20 % solteros		• Uso de canales: Telefonía fija y celular e Internet, redes sociales, televisión						
			• Idioma: Bilingüe 20%, Españos 80%		• Conocimiento: Del funcionamiento de la Institución, Misión, visión, mega y servicios de Docencia.						
			• Estrato Socioeconómico: Clase Media y Media Alta.		• Actividades practicadas: Lectura y poco deporte .						

		CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL									
		POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	DEMOGRÁFICO	INTRÍNSECO	COMPORTAMENTAL	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERÉS	CANAL DE ATENCIÓN	INCENTIVOS
Hospitales	Otros Hospitales	Fund.Cardioinfantil: ubicado en la Calle 163A 138-60 PBX. 667 27 27 Bogotá Colombia. Establecimiento Público que atiende los pacientes remitidos por el Hospital Militar Central en cuanto a Trasplantes y patologías cardíacas.		N/A	N/A	N/A	Origen del Capital: Privado Tamaño de la Entidad: Gran Empresa Industria: Prestar servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central. Tipo de Cliente: Pacientes remitidos del Hospital Militar Central a la Institución de salud según lo pactado.	Cultura Organizacional: Remisión de pacientes del Hospital Militar Central a la Institución de salud. Gestor del Conocimiento: Institución hospitalaria que realiza la prestación de servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central Procedimiento Usado: Interacción con el Hospital Militar Central y el área comercial del centro hospitalario. Toma de decisiones: Pacientes remitidos del Hospital Militar Central al centro hospitalario de acuerdo a lo pactado en la contratación.	Atención de usuarios remitidos por el Hospital Militar Central	Interacción personalizada, página web, correos electrónicos y telefonía fija y celular.	Contratación de servicios.
	Otros Hospitales	Hospital San Ignacio: Hospital Universitario ubicado en la Carrera 7a No 40-62 PBX. 594 61 61 Bogotá Colombia, atiende pacientes del Hospital Militar Central sobre Imágenes Diagnósticas y exámenes en vías digestivas.		N/A	N/A	N/A	Origen del Capital: Privado Tamaño de la Entidad: Gran Empresa Industria: Prestar servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central. Tipo de Cliente: Pacientes remitidos del Hospital Militar Central a la Institución de salud según lo pactado.	Cultura Organizacional: Remisión de pacientes del Hospital Militar Central a la Institución de salud. Gestor del Conocimiento: Institución hospitalaria que realiza la prestación de servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central Procedimiento Usado: Interacción con el Hospital Militar Central y el área comercial del centro hospitalario. Toma de decisiones: Pacientes remitidos del Hospital Militar Central al centro hospitalario de acuerdo a lo pactado en la contratación.			
	Otros Hospitales	Fundación Santafé: Es una entidad privada, que presta servicios de Trasplantes hepáticos, renales, cardiología y Cirugía General. Ubicada en Calle 119 No 7-75 PBX. 603 03 03 Bogotá		N/A	N/A	N/A	Origen del Capital: Privado Tamaño de la Entidad: Gran Empresa Industria: Prestar servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central. Tipo de Cliente: Pacientes remitidos del Hospital Militar Central a la Institución de salud según lo pactado.	Cultura Organizacional: Remisión de pacientes del Hospital Militar Central a la Institución de salud. Gestor del Conocimiento: Institución hospitalaria que realiza la prestación de servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central Procedimiento Usado: Interacción con el Hospital Militar Central y el área comercial del centro hospitalario. Toma de decisiones: Pacientes remitidos del Hospital Militar Central al centro hospitalario de acuerdo a lo pactado en la contratación.			
	Otros Hospitales	Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt: ubicado en la Carrera 4 este #17-50 PBX. 2433511 Bogotá Colombia. Es una organización privada que presta servicios de salud, educación e investigación a nivel nacional con énfasis en pediatría especializada. Cuentan con el programa conjunto de ortopedia y traumatología y exámenes de marcha computarizada.		N/A	N/A	N/A	Origen del Capital: Privado Tamaño de la Entidad: Gran Empresa Industria: Prestar servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central. Tipo de Cliente: Pacientes remitidos del Hospital Militar Central a la Institución de salud según lo pactado.	Cultura Organizacional: Remisión de pacientes del Hospital Militar Central a la Institución de salud. Gestor del Conocimiento: Institución hospitalaria que realiza la prestación de servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central Procedimiento Usado: Interacción con el Hospital Militar Central y el área comercial del centro hospitalario. Toma de decisiones: Pacientes remitidos del Hospital Militar Central al centro hospitalario de acuerdo a lo pactado en la contratación.			
	Otros Hospitales	Clinica Marly: ubicada en Carrera 13 No 48-63 PBX. 338 05 14 en Bogotá Colombia. Atiende los pacientes remitidos por el Hospital Militar Central con patologías en Transplante de alogénicos en médula ósea y resonancias.		N/A	N/A	N/A	Origen del Capital: Privado Tamaño de la Entidad: Gran Empresa Industria: Prestar servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central. Tipo de Cliente: Pacientes remitidos del Hospital Militar Central a la Institución de salud según lo pactado.	Cultura Organizacional: Remisión de pacientes del Hospital Militar Central a la Institución de salud. Gestor del Conocimiento: Institución hospitalaria que realiza la prestación de servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central Procedimiento Usado: Interacción con el Hospital Militar Central y el área comercial del centro hospitalario. Toma de decisiones: Pacientes remitidos del Hospital Militar Central al centro hospitalario de acuerdo a lo pactado en la contratación.			

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL											
		POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	DEMOGRÁFICO	INTRÍNSECO	COMPORTAMENTAL	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERÉS	CANAL DE ATENCIÓN	INCENTIVOS
Hospitales	Hospitales	Otros Hospitales	Idioma: Dirección: Cl 76 # 13-46, Bogotá, presta servicios a pacientes del Hospital Militar Central en imágenes diagnósticas.	N/A	N/A	N/A	Origen del Capital: Privado Tamaño de la Entidad: Gran Empresa Industria: Prestar servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central. Tipo de Cliente: Pacientes remitidos del Hospital Militar Central a la Institución de salud según lo pactado.	Cultura Organizacional: Remisión de pacientes del Hospital Militar Central a la Institución de salud. Gestor del Conocimiento: Institución hospitalaria que realiza la prestación de servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central Procedimiento Usado: Interacción con el Hospital Militar Central y el área comercial del centro hospitalario. Toma de decisiones: Pacientes remitidos del Hospital Militar Central al centro hospitalario de acuerdo a lo pactado en la contratación.			

Elaboró: PD. Claudia R. Ramirez O.
Oficina Asesora de Planeación- 2015