



La seguridad  
es de todos

Mindefensa



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS 2020 v2

**MAYOR GENERAL MÉDICO**

**CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ**

**DIRECTORA GENERAL**

**HOSPITAL MILITAR CENTRAL**

Transversal 3 No. 49 – 02 Bogotá D.C., Colombia - Conmutador (57 1) 3 486868

[www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co)

  Hospital Militar Central  @HOSMILC

Código: CA-CORE-PR-01 -FT-05\_V01

## CARACTERIZACION DE USUARIOS -2020

MAYOR GENERAL MÉDICO  
CLARA ESPERANZA GALVIS DÍAZ  
Directora General  
Hospital Militar Central

## INTRODUCCIÓN

La elaboración de la caracterización de usuarios le permite al Hospital reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la población objetivo a la cual está dirigida. Actividad que permite, ajustar la oferta institucional y presentar ofertas de servicios focalizadas para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía para el logro de los objetivos institucionales, fortalecer la satisfacción en la prestación de los servicios y promover el cumplimiento a los Derechos y los Deberes de los usuarios.

Para el Hospital Militar Central es importante prestar un servicio con calidad, seguridad, oportunidad, eficiencia y humanización, pensando siempre en satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios del Subsistema de salud de las Fuerzas Militares, es por esto, que reconoce la necesidad de aplicar el enfoque diferencial, el cual permite la inclusión de población vulnerable (afrocolombianos e indígenas) siendo una institución respetuosa con la cosmovisión, usos y costumbres de estas poblaciones, de igual forma la institución se caracteriza por brindar atención integral sin distinción de raza, sexo, edad u orientación sexual, dando respuesta a lo contemplado en el Decreto 3039 de 2007 y en la Ley 1438 de 2011.

En este sentido, el presente documento brinda información para la toma de decisiones en el diseño de estrategias de participación ciudadana, servicio al ciudadano, trámites, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos.

## PRESENTACIÓN

### CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS E INTERESADOS

#### 1. Objetivos

##### 1.1 Objetivo General

Identificar las características, intereses, y necesidades de los usuarios internos y externos, con el fin de fortalecer la prestación de servicios de salud, mediante la atención humanizada, oportuna y con altos estándares de calidad y tecnología en el sector.

##### 1.2 Objetivos Específicos

- Describir los grupos de interés de la entidad.
- Fortalecer los canales de participación ciudadana de la entidad, de acuerdo a la caracterización de usuarios para fomentar la interacción entidad- comunidad.
- Fortalecer la atención a los grupos de interés de acuerdo a las características, intereses y necesidades en temas de información y orientación, para la prestación del servicio en las áreas asistenciales y administrativas del Hospital.
- Caracterizar los grupos de interés externos con los cuales el Hospital tiene relación indirecta (usuarios, entes de control, GESED, comunidad).
- Caracterizar los diferentes grupos de interés con los cuales el Hospital tiene relación directa interna (servidores públicos, personal de contrato, personal militar en comisión, servicios tercerizados aseo-seguridad- alimentación).

#### 2. Acciones específicas de la Caracterización de Usuarios

- Identificar las necesidades de acceso de la información que tienen cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados
- Identificar el lenguaje que debe ser utilizado para comunicar las acciones dependiendo el grupo de interés que impacte la comunicación
- Identificar los elementos tangibles e intangibles que generan fidelización de los usuarios con el Hospital.

### 3. Políticas de Participación Ciudadana

#### 3.1 Transparencia

- Garantizar el acceso a la información como derecho fundamental
- Conocer necesidades y expectativas en materia de información
- Identificar tipos de lenguajes que se requieren para la prestación del servicio

#### 3.2 Servicio al ciudadano

- Adecuar oferta institucional
- Diseñar o mejorar nuevos servicios
- Proponer planes de capacitación para funcionarios
- Priorización de canales de comunicación según los usuarios

#### 3.3 Rendición de cuentas

- Garantizar el acceso a la información
- Priorización de los canales de comunicación

#### 3.4 Gobierno en línea



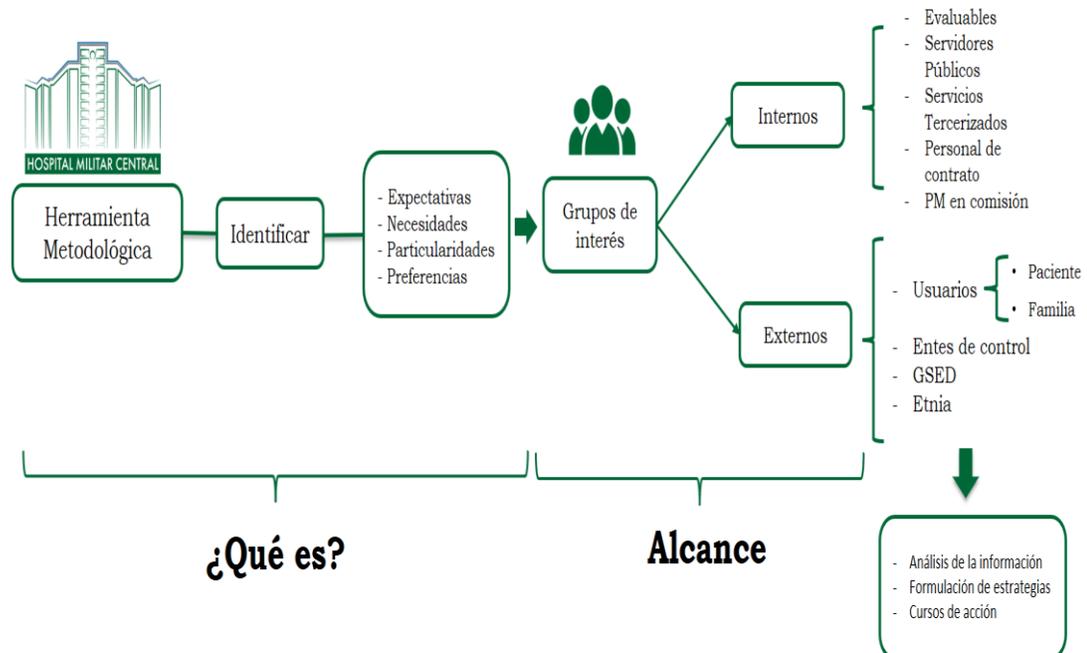
- Mejorar la calidad y oportunidad de la comunicación por medio de las tics
- Identificar que tramites electrónicos facilitan suprimir tramites presenciales al usuario

#### 4. Alcance

- Caracterizar los diferentes grupos de interés con los cuales el Hospital tiene relación directa interna (usuario, estudiantes, servidores públicos, personal de contrato, personal militar en comisión, servicios tercerizados aseo- seguridad- alimentación)
- Caracterizar los grupos de interés externos con los cuales el Hospital tiene relación indirecta (entes de control, GESET, comunidad)

#### 5. Metodología

### Caracterización de usuarios

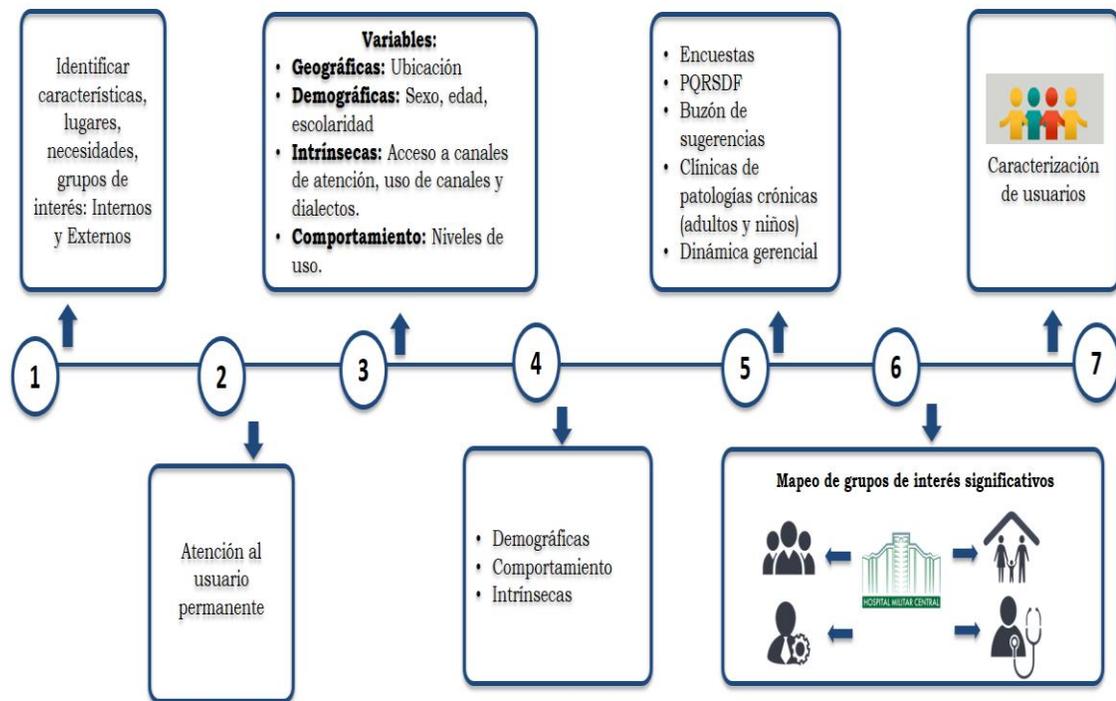


Fuente: Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés emitida por DAFF, Secretaría de Transparencia, DNP, PNSC.



### 5.1 Ruta de Implementación

#### Ruta de implementación



Fuente: grupos internos de trabajo HOMIL

### 6. Caracterización Usuarios Hospital Militar Central 2020

Caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para<sup>1</sup>:

- El diseño o adecuación de la oferta institucional.
- El establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención.
- El diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía.
- El diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos.
- El diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión institucional.
- La adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.

## 6.1 Personas Naturales

A continuación, se presentan las principales categorías de variables para la caracterización general de personas naturales (ciudadanos o usuarios). Es importante tener en cuenta que el listado de categorías y variables es indicativo, son adaptados por el Hospital de acuerdo con sus intereses, necesidades, objetivos definidos, tipología de servicios y objeto misional. De igual forma la información de cada una de las variables fueron consultadas en los diferentes sistemas de información del Hospital, como son archivos y registros públicos, sin necesidad de preguntarlas directamente, usuario o grupo de interés.<sup>2</sup>

Las variables que se implementaron en cada grupo de interés son:

- Variables geográficas
- Variables demográficas
- Variables Intrínsecas
- Variables de comportamiento
- Tipología de la Organización

---

<sup>1</sup> Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea. Noviembre de 2011. Pag 3

<sup>2</sup> Ibit pag 10

- Temas de Interés



## 6.1.1 Usuario: Paciente Servicio Urgencias



### Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central

Call Center: 3 59 88 88

Conmutador: 3 48 68 68

Dirección: Tv. 3 #No. 49-02, Bogotá

Horario de atención Urgencias: 24 horas

Cobertura:

- Atención Nacional
- Atención de urgencias en general y patologías de alto costo a nivel nacional.
- Atención de especialidades y supra especialidades para atención de diagnósticos de mediano y alto nivel de complejidad en salud.

### Variables Demográficas:

Edad: La distribución según la pirámide poblacional para el año 2019, se evidencia que los grupos predominantes en la consulta de urgencias, son el grupo de edad de 0 a 4 años que representan el 11.9%, seguido de la población de 80 años y más con 8,4%, el grupo de 20 a 24 años presenta una leve tendencia incremental en comparación con el año 2018 para el grupo de hombres y en el rango de edad de 0 a 4 años una reducción siendo más representativa para el sexo masculino.



Los índices demográficos muestran una disminución del 15% en el número de personas que acudieron al servicio de urgencias, siendo más acentuada en la población femenina, sin embargo, la intensidad de uso presenta un incremento de 1.7 a 1.8. lo que indica que las personas acudieron en promedio más veces durante el año 2019.

El índice de juventud que representa la relación entre la cantidad de personas entre 15 y 29 años y la población total tuvo un incremento del 1% mientras que el de vejez (mayor de 65 años) se redujo 3%.

Actividad Económica: Personal militar activo y retirado, personal civil del Ministerio de Defensa y sus familias quienes se encuentran como beneficiarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Estrato Socioeconómico: del estrato 1 al estrato 6.

Escolaridad: Básica Primaria al nivel superior.

Vulnerabilidad: Pacientes con patologías crónicas, maternas de alto riesgo y población infantil.

Régimen de afiliación: Régimen especial de las Fuerzas Militares (Afiliados y Beneficiarios).

Ocupación: Pensionados y/o retirados de las FFMM (incluidos beneficiarios), militares activos y funcionarios civiles vinculados a las FFMM.

Población: proveniente de diferentes regiones del país, especialmente de Bogotá, Cundinamarca y Tolima.

Intensidad de Uso: Para el año 2019 se observa un importante incremento de las patologías de origen oncológico lo que implica un fortalecimiento en todos los niveles de atención de las actividades de detección temprana, así mismo la elaboración de análisis de desenlaces de supervivencia y progresión de la enfermedad. Es de resaltar el ascenso progresivo de las enfermedades mentales en especial en el servicio de urgencias. De otra parte, está el usuario definido como consultador crónico en urgencias se observa que acuden por múltiples diagnósticos no relacionados entre sí, lo que sugiere un abordaje integral con énfasis en adulto mayor.

El número de usuarios hospitalizados aumentó en 12.1% y la intensidad de uso paso de 1,29 en 2018 a 1.35 en 2019, lo que significa que un pacientes de hospitalizó en promedio durante el año más veces, lo cual puede estas asociado a las patologías de tipo oncológicos que fueron la segunda causa. En cuanto a consulta externa se incrementó en 5,7% el número de usuarios

#### Variables Intrínsecas

Intereses: Recibir atención médica especializada en eventos asociados a enfermedad general en adultos, niños, adolescentes y maternidad.

Lugares de Encuentro: Servicio de atención en pediatría y adultos, atención de triage 1, 2, 3, 4 y 5.

Acceso a Canales: Atención Presencial

Uso de canales: Atención de urgencias (pediatría, adultos y maternidad) y Central de Referencia y Contrarreferencia.

### Variables De Comportamiento

Nivel de uso: Frecuente. Para el año 2019, se evidencia que las causas más frecuentes de consulta en urgencias para la población, se relacionan con enfermedades del sistema respiratorio, traumatismos y otras enfermedades del sistema del sistema muscular y tejido conectivo.

Beneficios Buscados: Prestación de servicios de salud de baja, mediana y alto nivel de complejidad, Atención de pacientes de patologías crónicas y de alto costo, maternidad y atención de triage 4 y 5.

Comportamiento del usuario: Demandante de atención integral por especialidades y supra especialidades de patologías crónicas y/o diagnósticos de atención en mediano y alto nivel de complejidad en prestación de servicios de salud.

### Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

Tamaño de la Entidad: Institucional prestadora de servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, Centro de formación y Docencia en Salud. Respaldo en la prestación de servicios de salud a las Fuerzas Militares en todos los niveles de atención

Organización /sector del cual depende:

- Entidad de salud que hace parte del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares
- Reserva estratégica de la nación en la prestación de servicios de salud
- Capacidad instalada disponible para la prestación de servicios de salud

Tipo de usuario: Afiliados y beneficiarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y civiles que laboran en el Ministerio de Defensa Nacional.

Temas De Interés

Geriatría: Valoración y atención en el servicio de Urgencias para adulto mayor de 80 años.

Clasificación del triage: Adultos y Niños.

Maternidad: Atención de mediana y alta complejidad

Canal de Atención

**On line**

Página Web: [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co)

Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co)

Correo electrónico: [citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co](mailto:citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co)

Correo electrónico para asignación de citas de resonancia magnética:

[citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co](mailto:citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co)

Teléfono: 3486868 ext. 6945/5410

Debe adjuntar y enviar escaneados los siguientes documentos:

- Orden médica.
- Autorización de servicios teniendo en cuenta la fecha de vencimiento de su sello para la asignación y para el cumplimiento de su cita.
- Si, su estudio es una resonancia contrastada debe tener el resultado de la creatinina no mayor a 90 días (3 meses).

Favor diligenciar en la orden médica los siguientes datos: nombre del paciente

- Numero de documento.
- Número de teléfono de contacto.
- Edad del paciente.

Si es menor de edad diligenciar con los datos del acudiente.

Consulta: El hospital informa que de acuerdo a la circular 029 del 29 de abril de 2020 de la secretaria de Salud de Bogotá, buscando la protección de los usuarios y la ciudadanía en general debido a la pandemia del COVID-19..

- Pacientes mayores de 70 años no deben asistir se les realizara la consulta por tele consulta o video consulta.
- Para los usuarios que requieren cita de control o formulación de medicamentos se puede realizar por tele consulta o video consulta.

Chat en Línea: [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co) lunes, miércoles y viernes De 3:00 p.m. a 4:00 p.m.

Accesibilidad en la realización de trámites para los usuarios

N°	Trámites presenciales	Trámites parcialmente en línea	Dependencia Responsable
1	Certificado de nacido vivo		Ginecología
2	Atención inicial de urgencia		Urgencias
3	Certificado de defunción		Patología
4	Historia clínica		Bioestadística
5	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud por página web	Consulta Externa



6	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos		Farmacia
7	Admisión del paciente a los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios		Admisiones
8	Exámenes de laboratorio clínico	Resultados de Exámenes de laboratorio clínico por página web	Laboratorio clínico
9	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos	Resultados de Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos por página web	Patología
10	Donación Voluntaria de Sangre	Expedición carné Donantes de sangre	Banco de sangre

### Off Line

Conmutador: 3 48 68 68

Central de Citas 3598888

### 6.1.2 Usuario: Paciente Servicio Consulta Externa



#### Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central

Dirección: Tv. 3c #No. 49-02, Bogotá

Call Center: 3 59 88 88

Horario de atención:

- Laboratorio Clínico: 7:00am a 9:00am
- Atención Consultorios: 7:00 am a 5:00 pm Clínica de Heridas: 7:00am a 1:00pm

Nota: En respuesta a la emergencia sanitaria del COVID-19 , el Hospital definió para el servicio de consulta externa en la vigencia de 2019 ampliar los horarios de atención así:

- Laboratorio Clínico: 7:00am a 9:00am
- Atención Consultorios: 7:00 am a 5:00 pm Clínica de Heridas: 7:00am a 1:00pm

#### Cobertura:

- Atención Nacional
- Atención de patologías crónicas
- Atención especializada en Pediatría, Ginecología y Obstetricia.
- Especialidades y supra especialidades médicas y quirúrgicas para atención de diagnósticos de mediano y alto nivel de complejidad en salud.
- Atención de carro taller móvil a nivel nacional para elaboración y reparación de prótesis.

#### Variables Demográficas

Edad: Según la pirámide poblacional para el año 2019, se evidencia que los grupos predominantes en la consulta de urgencias son el grupo de edad de 1 a 4 años (9.4%), de 5 a 11 años (11%), se evidencia que la mayor proporción se encuentra en el grupo 18-29 años (16.5%) y de 30 a 44 años (19.7%) , así mismo de 45 a 59 años (11.3%).

Género: Con relación a la composición por género el 52% corresponde a población femenina y el 48% a

Actividad Económica: Personal militar activo y retirado, personal civil del Ministerio de Defensa y sus familias quienes se encuentran como beneficiarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Se evidencia que casi dos tercios de la totalidad de la población atendida en el servicio de consulta externa durante el 2019 es beneficiaria, seguida de la población cotizante en un 33%.

Estrato Socioeconómico: del estrato 1 al estrato 6.

Escolaridad: Básica Primaria al nivel superior.

Vulnerabilidad: Pacientes consultantes de diferentes especialidades, atención de patologías crónicas, maternas de alto riesgo y población infantil.

Régimen de afiliación: Régimen especial de las Fuerzas Militares (Afiliados y Beneficiarios).

Ocupación: Pensionados y/o retirados de las Fuerzas Militares (incluidos beneficiarios), militares activos y funcionarios civiles vinculados al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Población: Los usuarios provienen de diferentes regiones del país, especialmente de Bogotá, Cundinamarca, Tolima, Huila y Boyacá.

Intensidad de Uso: Las atenciones realizadas en la vigencia 2019, en consulta externa médica fue 55184 usuarios.

### **Intensidad de uso afiliado al Ejército**

Consulta Externa: Enfermedad del sistema musculo esquelético y tejido conectivo, enfermedades del sistema circulatorio, neoplasias.

### **Intensidad de uso Afiliados Armada Nacional**

Consulta Externa: Enfermedad del sistema osteomuscular, musculo esquelético y tejido conectivo, enfermedades del sistema circulatorio, traumatismo, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causa externa.

### **Intensidad de uso Afiliados Fuerza Aérea**

Consulta Externa: Enfermedad del sistema osteomuscular, musculo esquelético y tejido conectivo, neoplasias y enfermedades del ojo y anexos.

## Variables Intrínsecas

Intereses: Recibir atención médica especializada para adultos, pediatría y ginecología en eventos asociados a enfermedad general y maternidad.

Lugares de Encuentro: Servicio de atención en consulta externa de pediatría, maternidad y adultos en los recibos de atención de consulta y procedimientos del servicio de Consulta Externa primer piso, Edificio Fe en la Causa, Imágenes Diagnosticas, Clínica la Inmaculada (consultorios psiquiatría).

Acceso a Canales: Atención presencial en consulta externa de pediatría, adultos y maternidad. Correo Electrónico.

Uso de canales: Atención médica y quirúrgica a nivel de especialidades y supra especialidades por consulta externa.

Conocimiento:

- Conocimiento del perfil epidemiológico de los usuarios,
- Atención integral del trauma,
- Procesos de rehabilitación integral al personal militar víctima del conflicto armado,
- Clínicas multidisciplinarias para atención de enfermedades prevalentes dirigido a los pacientes crónicos en adultos, adulto mayor, adolescentes y niños.
- 

#### Variables De Comportamiento

Nivel de uso: Frecuente. Para el año 2019, se evidencia que las causas más frecuentes de consulta en urgencias para la población adulta e infantil, se relacionan con enfermedades del sistema respiratorio, traumatismos y otras enfermedades infecciosas y parasitarias.

Beneficios Buscados:

- Definición de diagnósticos por patología,
- Manejo medico por especialidades y supraespecialidades,
- Atención de pacientes de patologías crónicas y de alto costo,

- Atención y seguimiento de enfermedades prevalentes

Comportamiento del usuario: Demandante y multi consultante (adulto mayor y pediátrico) por especialidades y supra especialidades médicas y quirúrgicas, atención de patologías crónicas y/o diagnósticos de atención en mediano y alto nivel de complejidad en los servicios de salud.

### Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

Tamaño de la Entidad: Institucional prestadora de servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, Centro de formación y Docencia en Salud. Respaldo en la prestación de servicios de salud a las Fuerzas Militares en todos los niveles de atención

Organización /sector del cual depende:

- Entidad de salud que hace parte del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares
- Reserva estratégica de la nación en la prestación de servicios de salud
- Capacidad instalada disponible para la prestación de servicios de salud

### Temas De Interés

Asignación de citas: Prioridad asignación de citas pacientes fuera de Bogotá.

Asignación de citas en línea mediante los canales digitales disponibles.

Capacidad Instalada: Consultorios de Consulta Externa: 91, Procedimientos Menores: 27, Cámaras Cabinas: 4, Piscina Hidroterapia: 1, Vacunación: 1

### Canales De Atención



## On line

Página Web: [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co)

Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co)

Correo electrónico: [asignacioncitas@hospitalmilitar.gov.co](mailto:asignacioncitas@hospitalmilitar.gov.co)

Correo electrónico [citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co](mailto:citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co) Laboratorio Clínico

Chat en Línea: [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co) (lunes, miércoles y viernes Horario: De 3:00 p.m. a 4:00 p.m.)

Los trámites parcialmente en línea que tiene la entidad por página web son:

- Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud: Consulta Externa
- Resultados de Exámenes de laboratorio clínico: Laboratorio Clínico
- Expedición carné Donante de Sangre : Banco de Sangre
- Resultados de Estudios anatomopatológicos de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos : Patología

Accesibilidad en la realización de trámites para los usuarios

Nº	Trámites presenciales	Trámites parcialmente en línea	Dependencia Responsable
1	Certificado de nacido vivo		Ginecología
2	Certificado de defunción		Patología
3	Historia clínica		Bioestadística
4	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud por página web	Consulta Externa
5	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos		Farmacia
6	Exámenes de laboratorio clínico	Resultados de Exámenes de laboratorio clínico por página web	Laboratorio clínico
7	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos	Resultados de Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos por página web	Patología
8	Donación Voluntaria de Sangre	Expedición carné Donantes de sangre	Banco de sangre

## Off line

Conmutador: 3 48 68 68

WhatsApp: 3214400984

Asignación de citas: Call Center 3598888

Atención en Consulta: En respuesta a la situación de salud pública presentada en 2020 declarada como pandemia por COVID-19, el servicio de consulta externa estableció para la atención presencial en el servicio de consulta externa, exámenes diagnósticos o procedimientos programados, lo siguiente:

- Llegar con un (1) solo acompañante
- No se permite el ingreso de menores de 18 años. Adultos mayores de 60 años y personas con situaciones respiratorias como acompañantes del paciente a la consulta

### 6.1.3 Usuario: Paciente Hospitalizado



#### Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central

Call Center: 3 59 88 88

Conmutador: 3 48 68 68

Dirección: Tv. 3 #No. 49-02, Bogotá

Horario de visitas:

Unidad de Cuidado Intensivo - UCI Intermedia: 10:00 a.m. a 6:00 p.m.

Unidad de Cuidado Intensivo UCI Pediátrica: 10:00 a.m. a 6:00 p.m.

Unidad de Cuidado Intensivo UCI Coronaria, Quirúrgica y Posquirúrgica: 11:00 a.m. a 12:00 m. y 5:00 p.m. a 6:00 p.m.

Unidad de Cuidado Intensivo UCI Neonatal: 24 horas

Hospitalización: 10:00 a.m. a 6:00 p.m.

**Importante:** El hospital informa que de acuerdo a la circular 029 del 29 de abril de 2020 de la secretaria de Salud de Bogotá, buscando la protección de los usuarios y la ciudadanía en general debido a la pandemia del COVID-19. Para brindar información de los pacientes hospitalizados en las unidades de cuidados intensivos o unidades hospitalarias, así

Unidad de Cuidado Intensivo UCI Pediátrica: Tel 3486868 Ext 5126

Unidad de Cuidado Intensivo UCI: Coronaria Tel 3486868 Ext 5121, Médica Tel 3486868 Ext 5111 y Posquirúrgica Tel 3486868 Ext 5116

Hospitalización: llamada telefónica al familiar y/o video llamada

Cobertura: Atención integral en hospitalización (adultos, maternidad y pediatría), atención y seguimiento de patologías de mediana y alto nivel de complejidad en los servicios médicos y quirúrgicos que brinda el Hospital.

#### Variables Demográficas

Edad: Según la pirámide poblacional de 2019, en el área de hospitalización, se evidencia que el mayor número de hospitalización se presenta en el grupo de 18 a 29 años, de 30 a 44 años, 70 a 79 años y 80 años y más.

Actividad Económica: Personal militar activo y retirado, personal civil del Ministerio de Defensa y sus familias quienes se encuentran como beneficiarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. El análisis de la distribución en la atención de acuerdo al tipo de afiliado, muestra que casi dos tercios de la población atendida en hospitalización durante el 2019 es beneficiaria seguida de cotizantes y jubilados. La densidad familiar muestra que por cada cotizante se hospitalizaron 2.2 beneficiarios.

Estrato Socioeconómico: del estrato 1 al estrato 6.

Régimen de afiliación: Régimen especial de las Fuerzas Militares (Beneficiarios).

Población: Los usuarios provienen de diferentes regiones del país, especialmente de Bogotá, Cundinamarca, Tolima, Huila y Boyacá.

Intensidad de Uso: Atención de enfermedades por neoplasias se encuentran en el primer lugar, seguido de las enfermedades respiratorias de la vía inferior y otros trastornos del sistema urinario. El análisis de la distribución de acuerdo a tipo de afiliado muestra que casi dos tercios de la población atendida en hospitalización durante el 2019 es beneficiaria seguida de cotizantes y jubilados. La densidad familiar muestra que por cada cotizante se hospitalizaron 2.2 beneficiarios.

Las especialidades que relacionaron mayor número de atenciones en área de en el 2019 fueron medicina interna, pediatría, cirugía general y ginecología.

#### Variables Intrínsecas

Intereses: Recibir atención médica especializada en eventos asociados a enfermedad general y maternidad

Lugares de Encuentro: Unidades de hospitalización, pediatría, ginecología y adultos

Acceso a Canales: Atención Presencial

Uso de canales: Atención en hospitalización, unidades de cuidado intensivo pediátrico y de adultos, salas de cirugía y maternidad.

Conocimiento:

- Conocimiento del perfil epidemiológico de la población del Subsistema de salud de las Fuerzas Militares.
- Clínicas multidisciplinarias para atención de enfermedades prevalentes dirigido a los pacientes crónicos en adultos, adulto mayor, adolescentes y niños.
- Atención integral maternidad

#### Variables De Comportamiento

Nivel de uso: Permanente. Para el año 2019, se evidencia que el mayor número de atenciones en área de hospitalización fueron medicina interna, pediatría y cirugía general. Comportamiento similar al visto en el análisis del año 2018.

Beneficios Buscados: Prestación de servicios de salud de alto nivel de complejidad en pediatría, especialidades médicas y quirúrgicas, atención integral en maternidad, atención especializada en Unidades de Cuidados Intensivos, Atención en medicina paliativa, atención de pacientes de patologías crónicas y de alto costo.

Comportamiento del usuario: Demandante de atención integral por especialidades y supra especialidades de patologías crónicas y/o diagnósticos de atención en mediano y alto nivel de complejidad en salud.

### Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

Tamaño de la Entidad: Institucional prestadora de servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, Centro de formación y Docencia en Salud. Respaldo en la prestación de servicios de salud a las Fuerzas Militares en todos los niveles de atención

Organización /sector del cual depende:

- Entidad de salud que hace parte del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares
- Reserva estratégica de la nación en la prestación de servicios de salud
- Capacidad instalada disponible para la prestación de servicios de salud

### Temas De Interés

- Acompañamiento a pacientes hospitalizados y sus familias por los Ángeles guardianes y el Personal militar de las Coordinaciones Militares.
- Clínicas Médicas: Vinculación de pacientes, de acuerdo al criterio médico.



- Clínica de Anticoagulación
- Clínica de la Diabetes
- Clínica de la Enfermedad Pulmonar
- Clínica del Riesgo Cardiovascular
- Clínica de Enfermedades de Chagas
- Terapia Nutricional Clínica
- Clínica de las Heridas
- Medicina Hiperbárica

### Canal de Atención

#### On line

Página Web: [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co)

Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co)

Correo electrónico: [asignacioncitas@hospitalmilitar.gov.co](mailto:asignacioncitas@hospitalmilitar.gov.co)

Correo electrónico [citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co](mailto:citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co)

Chat en Línea: [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co). Lunes, miércoles y viernes de 3:00 p.m. a 4:00 p.m.

Accesibilidad en la realización de trámites para los usuarios

Nº	Trámites presenciales	Trámites parcialmente en línea	Dependencia Responsable
1	Certificado de nacido vivo		Ginecología
2	Certificado de defunción		Patología
3	Historia clínica		Bioestadística
4	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos		Farmacia
5	Admisión del paciente a los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios		Admisiones



6	Exámenes de laboratorio clínico	Resultados de Exámenes de laboratorio clínico por página web	Laboratorio clínico
7	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos	Resultados de Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos por página web	Patología
8	Donación Voluntaria de Sangre	Expedición carné Donantes de sangre	Banco de sangre

### Off line

Conmutador: 3 48 68 68

Call Center: 3 59 88 88

### 6.1.4 Usuario: Paciente Imágenes Diagnosticas



#### Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central

Call Center: 3 59 88 88

Conmutador: 3 48 68 68

Dirección: Tv. 3 #No. 49-02, Bogotá

Horario de atención: 24 horas

Cobertura:

- Atención de urgencias y patologías crónicas mediante imágenes diagnósticas de baja, mediana y alto nivel de complejidad en salud.
- Facilidad de disponibilidad de imágenes diagnósticas en los diferentes Establecimientos de Sanidad Militar del País.

### Variables Demográficas

Edad: Todas las edades.

Vulnerabilidad: Imaginarios de enfermedad de alta complejidad (según patología, crónica o aguda).

Población: proveniente de diferentes regiones del país, con presencia de alto porcentaje de enfermedades mentales, paciente oncológico, paciente con múltiples fracturas, paciente geriátrico y mujeres para diagnóstico temprano de cáncer de mama.

Intereses: Recibir atención médica especializada en imágenes diagnósticas.

Lugares de Encuentro: Edificio de Imágenes Diagnósticas y radiología en urgencias del Hospital.

Acceso a Canales: Atención presencial, correo electrónico.

Uso de canales: Atención de urgencias, paciente hospitalizado y consulta programada. Correo Electrónico.

Conocimiento:

- Atención integral del trauma
- Procesos de rehabilitación integral al personal militar víctima del conflicto armado.

### Variables de Comportamiento

Nivel de uso: Permanente.

Beneficios Buscados:

- Atención de imágenes diagnósticas de bajo, mediano y alto nivel de complejidad.
- Disponibilidad de imágenes diagnósticas en los diferentes Establecimientos de Sanidad Militar del país

#### Comportamiento del usuario:

- Solicitud de imágenes diagnósticas para definir diagnóstico.
- Atención integral de paciente oncológico en imagenología.
- paciente con múltiples fracturas, paciente geriátrico.
- Diagnóstico temprano de cáncer de mama principalmente.

#### Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

Tamaño de la Entidad: Institucional prestadora de servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, Centro de formación y Docencia en Salud. Respaldo en la prestación de servicios de salud a las Fuerzas Militares en todos los niveles de atención

Organización /sector del cual depende:

- Entidad de salud que hace parte del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares
- Reserva estratégica de la nación en la prestación de servicios de salud
- Capacidad instalada disponible para la prestación de servicios de salud

#### Temas De Interés

Asignación de citas:

- Prioridad asignación de citas pacientes fuera de Bogotá.
- Facilidad en la solicitud de citas por Internet.
- Atención especializada: Radiología intervencionista.

- Atención de alta complejidad y Diagnóstico por imagen de baja mediana y alta complejidad de consulta a nivel nacional.

### Canal de Atención

#### On line

Página Web: [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co)

Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co)

Correo electrónico: [citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co](mailto:citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co)

Correo electrónico para asignación de citas de resonancia magnética:  
[citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co](mailto:citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co)

Teléfono: 3486868 ext. 6945/5410

Debe adjuntar y enviar escaneados los siguientes documentos:

- Orden médica.
- Autorización de servicios teniendo en cuenta la fecha de vencimiento de su sello para la asignación y para el cumplimiento de su cita.
- Si, su estudio es una resonancia contrastada debe tener el resultado de la creatinina no mayor a 90 días (3 meses).

Favor diligenciar en la orden médica los siguientes datos: nombre del paciente

- Numero de documento.
- Número de teléfono de contacto.
- Edad del paciente.

Si es menor de edad diligenciar con los datos del acudiente.

Chat en Línea: [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co) lunes, miércoles y viernes De 3:00 p.m. a 4:00 p.m.

Accesibilidad en la realización de trámites para los usuarios



N°	Trámites presenciales	Trámites parcialmente en línea	Dependencia Responsable
1	Historia clínica		Bioestadística
2	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud por página web	Consulta Externa
3	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos		Farmacia
4	Donación Voluntaria de Sangre	Expedición carné Donantes de sangre	Banco de sangre

### Off Line

Conmutador: 3 48 68 68

Central de Citas 3598888

### 6.1.5 Usuario: Niños y Adolescentes



#### Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central

Call Center: 3 59 88 88

Conmutador: 3 48 68 68

Dirección: Tv. 3 #No. 49-02, Bogotá

Horario de atención: Atención Consultorios: 7:00 am a 5:00 pm

Call Center: 3 59 88 88

Cobertura: Atención de urgencias, Consulta Externa Especializada, Imágenes Diagnósticas, Laboratorio Clínico y Hospitalización.

### Variables Demográficas

Edad: Niños de 0 a 4 años, de 5 a 9 años, preadolescentes de 10-a 14 años y adolescente de 15 a 19 años.

Sexo: masculino y femenino

Actividad Económica: Beneficiarios del Personal militar activo, personal militar retirado, personal civil del Ministerio de Defensa

Estrato Socioeconómico: del estrato 1 al estrato 6.

Vulnerabilidad: Paciente consultante según patología crónica, Patologías de Mediana y Alta Complejidad, en la población infantil y adolescente.

Régimen de afiliación: Régimen especial de las Fuerzas Militares (Beneficiarios).

Población: proveniente de diferentes regiones del país, especialmente de Bogotá, Cundinamarca, Tolima y Boyacá.

Intensidad de Uso: Frecuente, aumento de la atención de acuerdo a ciclos estacionales por ser población en alto riesgo.

### Variables Intrínsecas

Intereses: Recibir atención médica especializada en pediatría y subespecialidades.

Lugares de Encuentro: Servicio de atención en pediatría urgencias, consulta externa y unidades de hospitalización.

Acceso a Canales: Atención Presencial

Uso de canales: Atención consulta externa, urgencias, hospitalización, Referencia, y Contrarreferencia.

Conocimiento: Conocimiento del perfil epidemiológico de la población del Subsistema de salud de las Fuerzas Militares.

### Variables de Comportamiento

Nivel de uso: Frecuente y Permanente.

Beneficios Buscados: Prestación de servicios de salud de mediano y alto nivel de complejidad, Atención de pacientes de patologías crónicas y de alto costo.

Comportamiento del usuario: Paciente en compañía del adulto responsable durante la atención integral de integral por especialidades y supra especialidades de patologías crónicas y/o diagnósticos de atención en mediano y alto nivel de complejidad en salud.

### Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

Tamaño de la Entidad: Institucional prestadora de servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, Centro de formación y Docencia en Salud. Respaldo en la prestación de servicios de salud a las Fuerzas Militares en todos los niveles de atención

Organización /sector del cual depende:

- Entidad de salud que hace parte del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares
- Reserva estratégica de la nación en la prestación de servicios de salud
- Capacidad instalada disponible para la prestación de servicios de salud

## Temas De Interés

Asignación de citas: Prioridad asignación de citas pacientes fuera de Bogotá.

Atención en especialidades médicas y quirúrgicas: Neonatología, Obstetricia, Pediatría y Supra Especialidades, Neuropediatría, Neumología Pediátrica, Inmunología y Alergología, Reumatología Pediátrica, Nefrología Pediátrica, Infectología Pediátrica, Gastroenterología Pediátrica, Genética, Endocrinología Pediátrica, Unidad de Cuidado Intensivo (UCI) Pediátrica, Unidad de Cuidado Intensivo (UCI) Neonatal.

Escolaridad: Pacientes pediátricos hospitalizados con larga estancia - Aula Hospitalaria para continuar actividades de escolaridad.

Responsabilidad Social: la Fundación Ronald Mac Donald - espacio para entretenimiento y soporte de lavandería durante la estancia hospitalaria del paciente y acompañante.

Soporte nutricional madres lactantes: Suministro de alimentación a la madre lactante para mantener lactancia materna exclusiva al lactante durante la hospitalización.

## Canal de Atención

### On line

Página Web: [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co)

Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co)

Correo electrónico: [asignacioncitas@hospitalmilitar.gov.co](mailto:asignacioncitas@hospitalmilitar.gov.co)

Chat en Línea: lunes, miércoles y viernes. De 3:00 p.m. a 4:00 p.m.

Los trámites en línea que tiene la entidad por página web son:

- Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud: Consulta Externa
- Resultados de Exámenes de laboratorio clínico: Laboratorio Clínico
- Expedición carné Donante de Sangre : Banco de Sangre

- Resultados de Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos : Patología

Accesibilidad en la realización de trámites para los usuarios

N°	Trámites presenciales	Trámites parcialmente en línea	Dependencia Responsable
1	Certificado de nacido vivo		Ginecología
2	Atención inicial de urgencia		Urgencias
3	Certificado de defunción		Patología
4	Historia clínica		Bioestadística
5	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud por página web	Consulta Externa
6	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos		Farmacia
7	Admisión del paciente a los servicios de salud ambulatorios y hospitalarios		Admisiones
8	Exámenes de laboratorio clínico	Resultados de Exámenes de laboratorio clínico por página web	Laboratorio clínico
9	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos	Resultados de Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos por página web	Patología
10	Donación Voluntaria de Sangre	Expedición carné Donantes de sangre	Banco de sangre

### Off Line

Conmutador: 3 48 68 68

Central de Citas: 3214400984



### 6.1.6 Paciente con: Discapacidad física, discapacidad visual, auditiva, sordo ceguera, discapacidad mental, discapacidad múltiple



#### Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central

Call Center: 3 59 88 88

Conmutador: 3 48 68 68

Dirección: Tv. 3 #No. 49-02, Bogotá

Horario de atención: Atención Consultorios: 7:00 am a 5:00 pm

Call Center: 3 59 88 88

Cobertura: Atención de urgencias, consulta externa especializada, imágenes diagnósticas, laboratorio clínico, terapia física y rehabilitación y hospitalización.

#### Variables Demográficas

Edad: Niños, Adolescentes, Adulto joven, Adulto y Adulto Mayor

Género: femenino y masculino.

Vulnerabilidad: Discapacidad física, discapacidad visual, sordo ceguera, discapacidad mental, discapacidad múltiple, quien requiere apoyo para accesibilidad a los servicios, comunicación e información

Régimen de afiliación: Régimen especial de las Fuerzas Militares (Afiliados y Beneficiarios).

Ocupación: pensionados y/o retirados de las FFMM (incluidos beneficiarios), militares activos y funcionarios civiles vinculados a las FFMM

Población: proveniente de diferentes regiones del país, especialmente de Bogotá, Cundinamarca, Tolima y Boyacá.

Intensidad de Uso:

- Frecuente
- Manejo de patologías crónicas de forma integral.
- Atención integral del trauma y procesos de rehabilitación.
- Procesos de rehabilitación integral.

#### Variables Intrínsecas

Intereses: Recibir una atención inclusiva que no imponga una carga desproporcionada o indebida, cuando se requiera en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el acceso a la atención.

Lugares de Encuentro: Urgencias, Consulta Externa, Imágenes Diagnosticas, Edificio Fe en la Causa y áreas de Hospitalización.

Acceso a Canales: Atención Presencial

Uso de canales: Atención médica y quirúrgica a nivel de especialidades y supra especialidades

Conocimiento:

- Atención integral del trauma y de los procesos de rehabilitación
- Procesos de rehabilitación integral.

#### Variables De Comportamiento

Nivel de uso: Frecuente y Permanente.

Beneficios Buscados:

- Atención integral servicios médicos y quirúrgicos,
- Procesos de rehabilitación integral

Comportamiento del usuario:

- Demandan prioridad en la atención,
- Demanda atención integral por las especialidades y supra especialidades, médicas y quirúrgicas para pacientes niños, adolescentes, adultos y adulto mayor.

Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

Tamaño de la Entidad: Institucional prestadora de servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, Centro de formación y Docencia en Salud. Respaldo en la prestación de servicios de salud a las Fuerzas Militares en todos los niveles de atención

Organización /sector del cual depende:

- Entidad de salud que hace parte del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares
- Reserva estratégica de la nación en la prestación de servicios de salud
- Capacidad instalada disponible para la prestación de servicios de salud

Tipo de usuario: beneficiarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y civiles que laboran en el Ministerio de Defensa Nacional

Temas de Interés

- Pacientes con limitación auditiva: Personal capacitado en lenguaje de señas.
- Servicio a nivel nacional: Los usuarios del Servicio de Prótesis y Amputados a nivel nacional - Carro taller.
- Conocimiento y acceso al sistema de lectoescritura Braille.

- Apoyos tecnológicos en lectores de pantalla. Algunos de éstos son los softwares, JAWS (Job Access With Speech), NVDA (NonVisual Desktop Access), entre otros.
- Páginas web accesibles: Magnificadores de pantalla, acceso a servicio de interpretación con apoyo tecnológico.
- Servicio de interpretación.
- Servicio de Close Caption.
- Señalización visual. Información en lenguaje simple, explícito y breve.
- Verificación de instrucciones con apoyos gráficos o visuales demostrativos.
- Apoyo de un acompañante, en caso de que sea necesario
- Elementos de ayuda técnica: sillas de ruedas, bastones y prótesis, entre otros.
- Espacios y servicios construidos bajo el concepto de “Diseño Universal.

#### Canal de Atención

##### On line

Página Web: [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co)

Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co)

Correo electrónico: [asignacioncitas@hospitalmilitar.gov.co](mailto:asignacioncitas@hospitalmilitar.gov.co)

Correo electrónico [citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co](mailto:citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co) Laboratorio Clínico

Chat en Línea: [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co) (lunes, miércoles y viernes Horario: De 3:00 p.m. a 4:00 p.m.)

Los trámites parcialmente en línea que tiene la entidad por página web son:

- Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud: Consulta Externa
- Resultados de Exámenes de laboratorio clínico: Laboratorio Clínico
- Expedición carné Donante de Sangre : Banco de Sangre
- Resultados de Estudios anatomopatológicos de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos : Patología

Accesibilidad en la realización de trámites para los usuarios



N°	Trámites presenciales	Trámites parcialmente en línea	Dependencia Responsable
1	Certificado de nacido vivo		Ginecología
2	Certificado de defunción		Patología
3	Historia clínica		Bioestadística
4	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud por página web	Consulta Externa
5	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos		Farmacia
6	Exámenes de laboratorio clínico	Resultados de Exámenes de laboratorio clínico por página web	Laboratorio clínico
7	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos	Resultados de Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos por página web	Patología
8	Donación Voluntaria de Sangre	Expedición carné Donantes de sangre	Banco de sangre

### Off line

Conmutador: 3 48 68 68

WhatsApp: 3214400984

Asignación de citas: Call Center 3598888

Atención en Consulta: En respuesta a la situación de salud pública presentada en 2020 declarada como pandemia por COVID-19, el servicio de consulta externa estableció para la atención presencial en el servicio de consulta externa, exámenes diagnósticos o procedimientos programados, lo siguiente:

- Llegar con un (1) solo acompañante
- No se permite el ingreso de menores de 18 años. Adultos mayores de 60 años y personas con situaciones respiratorias como acompañantes del paciente a la consulta

### 6.1.7 Usuarios: Pacientes de diferentes Etnias que acuden al Hospital Militar



### Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central

Dirección: Tv. 3c #. 49-02, Bogotá

Teléfono: 3 48 68 68

Cobertura: Atención de urgencias, consulta externa especializada, imágenes diagnósticas, laboratorio clínico, terapia física y rehabilitación y hospitalización.

### Variables Demográficas

Edad: Niños, Adolescentes, Adulto joven, Adulto y Adulto Mayor

Género: femenino y masculino.

Etnia: Indígena, afrocolombiana, negra, Raizal, Palenquera, ROM

Vulnerabilidad: Patologías que requieren apoyo para accesibilidad a los servicios de alto nivel de complejidad para la atención.

Régimen de afiliación: Régimen especial de las Fuerzas Militares (Afiliados y Beneficiarios).

Ocupación: Beneficiarios de personal pensionados y/o retirados de las FFMM, militares activos vinculados a las FFMM

Idioma: Lenguas heterogéneas – español, inglés, wayú, quechua, lengua de señas

### Intensidad de Uso:

- Ocasional
- Manejo de patologías crónicas de forma integral.
- Atención integral del trauma y procesos de rehabilitación.
- Procesos de rehabilitación integral.

### Variables Intrínsecas

Intereses: Recibir una atención inclusiva que no imponga una carga desproporcionada o indebida, cuando se requiera en un caso particular, para los usuarios provenientes de las diferentes etnias del territorio nacional.

El tratamiento y atención de las personas provenientes de las diferentes etnias, debe tomarse en consideración a que estos colectivos tienen derecho a recibir una atención en salud, con pertinencia cultural que tenga en cuenta sus cuidados preventivos, sus prácticas curativas y medicinas tradicionales. Del mismo modo, el Hospital propende por garantizar un enfoque intercultural en el tratamiento y atención de los pacientes de estas comunidades.

Lugares de Encuentro: Urgencias, Consulta Externa, Imágenes Diagnosticas, Edificio Fe en la Causa y áreas de Hospitalización.

Acceso a Canales: Atención Presencial, telemedicina.

Uso de canales: Atención médica y quirúrgica a nivel de especialidades y supra especialidades.

### Conocimiento:

- Atención médica y quirúrgica de alto nivel de complejidad.
- Atención integral del trauma y de los procesos de rehabilitación.
- Procesos de rehabilitación integral.

### Variables De Comportamiento

Nivel de uso: Ocasional.

### Beneficios Buscados:

- Atención integral de la patología de ingreso.

### Comportamiento del usuario:

- Prioridad en la comunicación de acuerdo al idioma de origen: inglés, wayú, quechua, lengua de señas.
- Requiere atención integral por las especialidades y supra especialidades, médicas y quirúrgicas para usuarios niños, adolescentes, adultos y adulto mayor.

## Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

Tamaño de la Entidad: Institucional prestadora de servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, Centro de formación y Docencia en Salud. Respaldo en la prestación de servicios de salud a las Fuerzas Militares en todos los niveles de atención

### Organización /sector del cual depende:

- Entidad de salud que hace parte del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.
- Reserva estratégica de la nación en la prestación de servicios de salud.
- Capacidad instalada disponible para la prestación de servicios de salud.

Tipo de usuario: beneficiarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares.

## Temas de Interés

- Servicio de interpretación, lenguas nativas.
- Pacientes con limitación auditiva: Personal capacitado en lenguaje de señas.
- Servicio a nivel nacional: Los usuarios del Servicio de Prótesis y Amputados a nivel nacional - Carro taller.



- Apoyos tecnológicos en lectores de pantalla. Algunos de éstos son los softwares, JAWS (Job Access With Speech), NVDA (NonVisual Desktop Access), entre otros.
- Páginas web accesibles: Magnificadores de pantalla, acceso a servicio de interpretación con apoyo tecnológico.
- Señalización visual. Información en lenguaje simple, explícito y breve.
- Verificación de instrucciones con apoyos gráficos o visuales demostrativos.
- Apoyo de un acompañante, en caso de que sea necesario
- Espacios y servicios construidos bajo el concepto de “Diseño Universal.

### Canal de Atención

#### On line

Página Web: [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co)

Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co)

Correo electrónico: [asignacioncitas@hospitalmilitar.gov.co](mailto:asignacioncitas@hospitalmilitar.gov.co)

Correo electrónico [citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co](mailto:citas.resonancias@hospitalmilitar.gov.co) Laboratorio Clínico

Chat en Línea: [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co) (lunes, miércoles y viernes Horario: De 3:00 p.m. a 4:00 p.m.)

Los trámites parcialmente en línea que tiene la entidad por página web son:

- Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud: Consulta Externa
- Resultados de Exámenes de laboratorio clínico: Laboratorio Clínico
- Expedición carné Donante de Sangre : Banco de Sangre
- Resultados de Estudios anatomopatológicos de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos: Patología.

Accesibilidad en la realización de trámites para los usuarios

Nº	Trámites presenciales	Trámites parcialmente en línea	Dependencia Responsable
1	Certificado de nacido vivo		Ginecología
2	Certificado de defunción		Patología



3	Historia clínica		Bioestadística
4	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud por página web	Consulta Externa
5	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos		Farmacia
6	Exámenes de laboratorio clínico	Resultados de Exámenes de laboratorio clínico por página web	Laboratorio clínico
7	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos	Resultados de Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos por página web	Patología
8	Donación Voluntaria de Sangre	Expedición carné Donantes de sangre	Banco de sangre

### Off line

Conmutador: 3 48 68 68

WhatsApp: 3214400984

Asignación de citas: Call Center 3598888

Atención en Consulta: En respuesta a la situación de salud pública presentada en 2020 declarada como pandemia por COVID-19, el servicio de consulta externa estableció para la atención presencial en el servicio de consulta externa, exámenes diagnósticos o procedimientos programados, lo siguiente:

- Llegar con un (1) solo acompañante
- No se permite el ingreso de menores de 18 años. Adultos mayores de 60 años y personas con situaciones respiratorias como acompañantes del paciente a la consulta
- Telemedicina, para consultas medicas

### 6.1.8 Usuarios: Dirección General de Sanidad Militar - DGSM



### Variables Geográficas

Ubicación Principal: Centro Empresarial Elemento Calle 26 # 69-76 torre 3 piso 4 Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 am a 5:00pm PBX: 5713238555 - 018000-111335

Cobertura Geográfica: Entidad del estado con cubrimiento a nivel nacional dirigida a las Fuerzas Militares.

### Variables Demográficas

Intensidad de Uso: Las tres primeras causas de razón de uso de los afiliados de las Fuerzas Militares: tomando como referente el 2019.

- Servicio de Urgencias: 1. Enfermedades del sistema respiratorio, 2. Traumatismo, envenenamiento y otras causas externas, 3. enfermedades del sistema osteomuscular y tejido conectivo.
- Consulta Externa: 1. Enfermedades del sistema musculo esquelético 2. Enfermedades del sistema circulatorio y 3. Neoplasias.
- Hospitalización: 1. Enfermedades del sistema respiratorio 2. Neoplasias 3. Enfermedades del aparato digestivo.

### Intensidad de uso por Fuerza

- Afiliados al Ejército Nacional: La población de ejército para la vigencia del 2019 fue 86314 usuarios de los cuales 36585 acudió al servicio de consulta externa; 39918 de los usuarios acudieron al servicio de urgencias y 9811 fueron hospitalizados.

Intensidad de uso afiliado al Ejército

Urgencias: Enfermedades del sistema respiratorio, traumatismo, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causa externa, enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo

Hospitalizaciones: Enfermedad del sistema respiratorio, neoplasias, enfermedades del aparato digestivo.

Consulta Externa: Enfermedad del sistema musculo esquelético y tejido conectivo, enfermedades del sistema circulatorio, neoplasias.

- Armada Nacional: La población de la Armada para la vigencia del 2019 fue 18466 usuarios de los cuales 10303 acudió al servicio de consulta externa; 6706 de los usuarios acudieron al servicio de urgencias, 1457 fueron hospitalizados.

### **Intensidad de uso Afiliados Armada Nacional**

Urgencias: Enfermedades del sistema respiratorio, traumatismo, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causa externa, enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo

Hospitalizaciones: Enfermedad del sistema respiratorio, neoplasias, enfermedades del aparato digestivo.

Consulta Externa: Enfermedad del sistema osteomuscular, musculo esquelético y tejido conectivo, enfermedades del sistema circulatorio, traumatismo, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causa externa.

- Fuerza Aérea: La población para la vigencia del 2019 fue 15797 usuarios de los cuales 8296 acudió al servicio de consulta externa; 6042 de los usuarios acudieron al servicio de urgencias, 1459 fueron hospitalizados.

### **Intensidad de uso Afiliados Fuerza Aérea**

Urgencias: Enfermedades del sistema respiratorio, traumatismo, envenenamientos y algunas otras consecuencias de causa externa, enfermedades del sistema osteomuscular y del tejido conectivo

Hospitalizaciones: Enfermedades del aparato genitourinario, enfermedades del sistema circulatorio, enfermedades del sistema respiratorio..

Consulta Externa: Enfermedad del sistema osteomuscular, musculo esquelético y tejido conectivo, neoplasias y enfermedades del ojo y anexos.

### **Variables Intrínsecas**

- Dirección General de Sanidad Militar es una entidad pública perteneciente Subsistema de las Fuerzas Militares el cual conforma la Fuerza Pública del País.
- Entidad conformada por las Direcciones de Sanidad Armada, sanidad Ejército y Fuerza Área, Dispensarios a nivel regional y nacional, Batallón de Sanidad Militar.
- Con el Hospital Militar Central posee un convenio interinstitucional para la atención de los pacientes de tercer III y cuarto nivel IV de complejidad.
- La DGSM es el principal cliente que posee el Hospital Militar

### Variables De Comportamiento

#### Nivel de uso:

- Permanente.
- prestación de servicios de salud en mediana y alta complejidad en salud, para el personal militar de las Fuerzas Militares y sus familias (beneficiarios) y personal civil que labora en el Ministerio de Defensa Nacional con derecho en salud a la Sanidad Militar

#### Beneficios Buscados:

- Prestación de servicios de salud de alto nivel de complejidad,
- Atención de pacientes de patologías crónicas y de alto costo,
- atención de triage de clasificación 1, 2, 3, 4 y 5.
- Atención de pacientes remitidos de toda la geografía nacional.
- Reserva estratégica en salud del Ministerio de Defensa Nacional

#### Comportamiento del usuario:

- Demandante de atención integral por especialidades y supra especialidades
- Atención de pacientes con patologías crónicas y/o diagnósticos de atención en mediano y alto nivel de complejidad en prestación de servicios de salud para los afiliados y beneficiarios del Subsistema de las Fuerzas Militares.

## Tipología Organizacional

Origen del Capital: Público.

Tamaño de la Entidad: Entidad de Salud de las Fuerzas Militares con cobertura a nivel nacional de las Fuerzas Militares (Sanidad Armada, Sanidad Fuerza Aérea, Sanidad Ejército y Hospital Militar Central). Es la entidad Prestadora de Servicios 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 Dirección General de Sanidad Militar garantiza la prestación de los servicios de salud a las Fuerzas en 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 el personal afiliado y beneficiario de Ejército Nacional, Fuerza Aérea y Armada Nacional del Ejército Nacional, Fuerza Aérea y Armada Nacional así como el Hospital Militar Central.

## Temas De Interés

Prestación de servicios de mediana y alta complejidad en las especialidades médicas y quirúrgicas para toda la población afiliada y beneficiaria del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares

### 6.1.8 Usuario: Funcionarios de planta



## Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central Transversal 3c N° 49-02

### Variable Demográfica

Edad: (20 a 29 años: 29 funcionarios) (30 a 39 años: 205 funcionarios) (40 a 49 años: 275 funcionarios) (de 50 a 59 años: 548 funcionarios) (de 60 a 69 años: 86 funcionarios) (1143 funcionarios de planta).

Género: Mujeres 859 y Hombres 347

Actividad Económica: Empleados de planta Dependientes del Sector Defensa

Denominación: Auxiliar de servicios: 427 Servidor Misional en Sanidad Militar 309 (26%) Auxiliar para apoyo en seguridad y defensa 224, Profesional de Defensa 40, Técnico para apoyo seguridad y Defensa 15, Trabajador Oficial 78, Asesor del Sector Defensa 2, Director 1, Jefe Oficina Asesora 3, Asesor del sector Defensa 2, Jefe Unidad 12, Subdirector Sector Defensa 5, Técnico de Servicios 27.

Estrato Socioeconómico: Estrato 1, 2, 3, 4, 5 y 6

Escolaridad: Técnico / tecnólogo, Universitario, Especialista, Maestría, Doctorado

Régimen de afiliación: Civiles familiares de militares o Militares de la reserva activa beneficiarios de sistema de salud de las FFMM. Civiles afiliados a los Planes Obligatorios de Salud y prestaciones sociales.

### Variables Intrínsecas

Intereses: Estabilidad Laboral, Carrera Administrativa, atención médica en salud a los afiliados.

Lugares de Encuentro: Áreas administrativas y asistenciales del Hospital, áreas de actividades deportivas o recreativas cuando son programadas.

Acceso a Canales: Atención Presencial, telefónica, correo electrónico, redes sociales

Uso de canales: Atención consulta externa, urgencias, hospitalización, Referencia, y Contrarreferencia, laboratorio Clínico, áreas administrativas, Bienestar y Subdirección de Docencia E Investigación.

Conocimiento:

- Funcionamiento del Hospital Militar en el Sector Defensa
- Conocimiento del perfil epidemiológico de la población del Subsistema de salud de las Fuerzas Militares.

### Variables De Comportamiento

#### Nivel de uso:

- Realización de actividades laborales en los diferentes especialidades asistenciales y áreas administrativas de acuerdo al nivel con contratación y clasificación laboral por competencias.
- Accesibilidad a los servicios de salud al personal que se encuentra afiliado en calidad de cotizantes y su grupo familiar como beneficiario.

#### Beneficios Buscados:

- Estabilidad laboral
- Carrera Administrativa
- Bienestar laboral
- Capacitación y formación en programas académicos relacionados con la actividad laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Reconocimiento social
- Compensación laboral

### Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

Tamaño de la Entidad: Institucional prestadora de servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, Centro de formación y Docencia en Salud. Respaldo en la prestación de servicios de salud a las Fuerzas Militares en todos los niveles de atención

#### Organización /sector del cual depende:

- Entidad de salud que hace parte del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares
- Reserva estratégica de la nación en la prestación de servicios de salud

- Capacidad instalada disponible para la prestación de servicios de salud

#### Tipo de usuario:

- Funcionarios de planta: Trabajadores Oficiales, Auxiliares de apoyo y seguridad, Profesional de apoyo y Seguridad, Asesor, Jefes de Área, Jefes de Oficina Asesora
- Beneficiarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares

#### Temas De Interés

- Carrera Administrativa.
- Jornadas de actualización en temas de interés específico del desempeño laboral.
- Temas de Bienestar Laboral,
- Programas de las Cajas de Compensación

#### Canal De Atención

#### On line

Página Web: [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co)

Correo electrónico: [atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co](mailto:atencionalusuario@hospitalmilitar.gov.co)

Chat en Línea: [www.hospitalmilitar.gov.co](http://www.hospitalmilitar.gov.co) (lunes, miércoles y viernes Horario: De 3:00 p.m. a 4:00 p.m.)

Los trámites parcialmente en línea que tiene la entidad por página web son:

- Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud: Consulta Externa
- Resultados de Exámenes de laboratorio clínico: Laboratorio Clínico
- Expedición carné Donante de Sangre : Banco de Sangre
- Resultados de Estudios anatomopatológicos de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos : Patología



### Accesibilidad en la realización de trámites para los usuarios

N°	Trámites presenciales	Trámites parcialmente en línea	Dependencia Responsable
1	Certificado de nacido vivo		Ginecología
2	Certificado de defunción		Patología
3	Historia clínica		Bioestadística
4	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud	Asignación de cita médica para la prestación de servicios en salud por página web	Consulta Externa
5	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos		Farmacia
6	Exámenes de laboratorio clínico	Resultados de Exámenes de laboratorio clínico por página web	Laboratorio clínico
7	Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos	Resultados de Estudios anatomopatológicos, de inmunofenotipo y biomoleculares en tejidos humanos por página web	Patología
8	Donación Voluntaria de Sangre	Expedición carné Donantes de sangre	Banco de sangre

#### Off line

Conmutador: 3 48 68 68

WhatsApp: 3214400984

Asignación de citas: Call Center 3598888

Atención en Consulta: En respuesta a la situación de salud pública presentada en 2020 declarada como pandemia por COVID-19, el servicio de consulta externa estableció para la atención presencial en el servicio de consulta externa, exámenes diagnósticos o procedimientos programados, lo siguiente:

- Llegar con un (1) solo acompañante
- No se permite el ingreso de menores de 18 años. Adultos mayores de 60 años y personas con situaciones respiratorias como acompañantes del paciente a la consulta

#### 6.1.8 Usuarios: Contratistas y/o Proveedores



### Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central Transversal 3c N° 49-02

### Variables Demográficas

Edad: (20 a 29 años: 487 contratistas), (30 a 39 años: 350 contratistas), (40 a 49 años: 192 contratistas), (50 a 59 años: 192 contratistas) (60 a 69 años: 10 contratistas) (1113 empleados por prestación de servicios).

Estrato Socioeconómico: Estrato 1, 2, 3, 4, 5 y 6

Escolaridad: Técnico / tecnólogo, Universitario, Especialista, Maestría, Doctorado

Género: 853 mujeres corresponden al 76% / 255 Hombres que corresponde al 24%.

Actividad Económica: Contratistas del Hospital Militar

Estrato Socioeconómico: 1, 2, 3, 4, 5

Escolaridad: Técnico / Tecnólogo, Universitario, Especialista, Maestría.

Régimen de afiliación: Civiles afiliados a los Planes Obligatorios de Salud y prestaciones sociales.

### Variables Intrínsecas

Intereses: Carrera Administrativa, Nombramiento como funcionario de planta.

Lugares de Encuentro: Áreas administrativas y asistenciales del Hospital, áreas de actividades deportivas o recreativas cuando son programadas.

Acceso a Canales: Atención Presencial, telefónica, correo electrónico, redes sociales

Uso de canales: Atención consulta externa, urgencias, hospitalización, Referencia, y Contrarreferencia, laboratorio Clínico, áreas administrativas, Bienestar y Subdirección de Docencia E Investigación.

Conocimiento:

- Funcionamiento del Hospital Militar en el Sector Defensa
- Conocimiento del perfil epidemiológico de la población del Subsistema de salud de las Fuerzas Militares.

#### Variables De Comportamiento

Nivel de uso:

- Realización de actividades laborales en las diferentes especialidades asistenciales y áreas administrativas.

Beneficios Buscados:

- Estabilidad laboral
- Bienestar laboral
- Seguridad y salud en el trabajo
- Reconocimiento social

#### Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

Tamaño de la Entidad: Institucional prestadora de servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, Centro de formación y Docencia en Salud. Respaldo en la prestación de servicios de salud a las Fuerzas Militares en todos los niveles de atención

Organización /sector del cual depende:

- Entidad de salud que hace parte del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares
- Reserva estratégica de la nación en la prestación de servicios de salud
- Capacidad instalada disponible para la prestación de servicios de salud

Tipo de usuario: Contratistas en áreas asistenciales y administrativas en el nivel técnico y profesional

Temas De Interés

- Carrera Administrativa.
- Jornadas de actualización en temas de interés específico del desempeño laboral.
- Temas de Bienestar Laboral,
- Programas de las Cajas de Compensación

Canal De Atención

Canales disponibles:

- Atención presencial: Atención al usuario, Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización, Contrarreferencia.
- Atención virtual: Pagina web, interacción redes sociales,
- Atención telefónica: canales telefónicos, Call center y conmutador central.

6.1.9 Usuario: Personal Militar en Comisión



Variables Geográficas

Ubicación: Hospital Militar Central Transversal 3c N° 49-02

### Variables Demográficas

Edad:(20 a 29 años:3) (30 a 39 años: 60) (40 a 49 años: 21) (50 a 59 años: 4).

Sexo: Mujeres: (17) y Hombres: (71)

Grados: Oficiales (24), Suboficiales (33) y Soldados Profesionales (29) Civil (1)

Actividad Económica: Dependientes Empleados al sector defensa

Escolaridad: Bachilleres, técnicos/tecnólogos, universitario, Especialista y Maestría.

Régimen de afiliación en salud: Beneficiarios del subsistema de salud de las Fuerzas Militares.

### Variables Intrínsecas

Intereses: Estabilidad Laboral, Carrera Administrativa, atención medica en salud a los afiliados.

Lugares de Encuentro: Áreas administrativas y asistenciales del Hospital, áreas de actividades deportivas o recreativas cuando son programadas.

Acceso a Canales: Atención Presencial, telefónica, correo electrónico, redes sociales

Uso de canales: Atención consulta externa, urgencias, hospitalización, Referencia, y Contrarreferencia, laboratorio Clínico, áreas administrativas, Bienestar y Subdirección de Docencia E Investigación.

Conocimiento:

- Funcionamiento del Hospital Militar en el Sector Defensa
- Conocimiento del perfil epidemiológico de la población del Subsistema de salud de las Fuerzas Militares.

## Variables De Comportamiento

### Nivel de uso:

- Realización de actividades laborales en las diferentes especialidades asistenciales y áreas administrativas de acuerdo al nivel de formación en calidad de Suboficial en comisión administrativa, Oficial Militar en Comisión Administrativa.
- Accesibilidad a los servicios de salud al personal que se encuentra afiliado en calidad de cotizantes y su grupo familiar como beneficiario.

### Beneficios Buscados:

- Continuidad en el Plan de carrera
- Capacitación y formación en programas académicos relacionados con la actividad laboral
- Seguridad y salud en el trabajo

### Tipología Organizacional

Fuente de Recursos: Sostenibilidad financiera.

Tamaño de la Entidad: Institucional prestadora de servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, Centro de formación y Docencia en Salud. Respaldo en la prestación de servicios de salud a las Fuerzas Militares en todos los niveles de atención

### Organización /sector del cual depende:

- Entidad de salud que hace parte del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares
- Reserva estratégica de la nación en la prestación de servicios de salud
- Capacidad instalada disponible para la prestación de servicios de salud

### Tipo de usuario:

- Funcionarios: Suboficial en comisión administrativa, Oficial Militar en Comisión Administrativa.
- Beneficiarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares

### Temas De Interés

- Jornadas de actualización en temas de interés específico del desempeño laboral.

## Canal De Atención

### Canales disponibles:

- Atención presencial: Atención al usuario, Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización, Contrarreferencia.
- Atención virtual: Pagina web, interacción redes sociales,
- Atención telefónica: canales telefónicos, Call center y conmutador central.

## 6.2 Personas Jurídicas

A continuación, se presentan las principales categorías de variables para la caracterización general de personas jurídicas (empresas, organizaciones, otras entidades de la administración pública). Es importante tener en cuenta, el listado variables son adaptados por el Hospital de acuerdo con sus intereses, necesidades, objetivos definidos, tipología de servicios y objeto misional. De igual forma la información de cada una de las variables fueron consultadas en los diferentes sistemas de información del Hospital, como son archivos y registros públicos, sin necesidad de preguntarlas directamente al usuario o grupo de interés.

Las variables que se implementaron en cada grupo de interés son:

- Variables geográficas
- Variables Intrínsecas
- Tipología de la Organización
- Temas de Interés



### 6.2.1 Usuario: Convenios Docencia- Servicio vigentes Hospital Militar Central

POBLACION OBJETO	GEOGRÁFICO	INTRINSECO	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES
<b>Universidad Libre de Barranquilla</b>	<p>Universidad Libre de Barranquilla Ubicación Principal: Sede principal antigua a Vía Puerto Colombia Km.7 Teléfono(s): (57) (5) 3673800, (57) (5) 3598922 Barranquilla. Dispersión: Además de la Sede Principal, posee la Sede Centro Cr46 48-170 Teléfono(S): (57) (5) 3673864 en Barranquilla. Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central . Población: N° de estudiantes : 20</p>	No Registra	<p><b>Origen del Capital:</b> Privado <b>Tamaño de la Entidad:</b> Empresa Grande <b>Industria:</b> Brinda educación superior <b>Tipo de Cliente:</b> Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .</p>	Educación de Alta Calidad, Practicas formativas en entidades reconocidas a nivel nacional e internación mediante convenios Docencia- Servicio en el sector salud
<b>Universidad Manuela Beltrán</b>	<p>Universidad Manuela Beltrán Ubicación Principal: Av. Circunvalar 60-00 T el 5460600 Ext. 1350 1366 Bogotá Dispersión: Adicional a la sede principal cuenta con : UMB Chia-Cajicá: Centro Chía Km.2 vía Cajicá, UMB Bucaramanga Calle de los Estudiantes N° 10-20 Tel. 6525202 Bucaramanga. Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central . Población: N° de estudiantes : 14</p>	No Registra	<p><b>Origen del Capital:</b> Privado <b>Tamaño de la Entidad:</b> Empresa Grande <b>Industria:</b> Brinda educación superior <b>Tipo de Cliente:</b> Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .</p>	Educación de Alta Calidad, Practicas formativas en entidades reconocidas a nivel nacional e internación mediante convenios Docencia- Servicio en el sector salud
<b>Universidad El Bosque</b>	<p>Universidad El Bosque Ubicación Principal: Carrera 7 B Bis No. 132 - 11 Tel. 6489000 Bogotá. Dispersión: solo cuenta con la sede principal. Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central . Población: N° de estudiantes : 11</p>	No Registra	<p><b>Origen del Capital:</b> Privado <b>Tamaño de la Entidad:</b> Empresa Grande <b>Industria:</b> Brinda educación superior <b>Tipo de Cliente:</b> Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .</p>	Educación de Alta Calidad, Practicas formativas en entidades reconocidas a nivel nacional e internación mediante convenios Docencia- Servicio en el sector salud



POBLACION OBJETO	GEOGRÁFICO	INTRINSECO	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES
<b>Escuela Colombiana de Rehabilitación</b>	Escuela Colombiana de Rehabilitación Ubicación Principal: Av. carrera 15 No. 151-68 Barrio Cedritos / PBX: (57-1) 6270366 Bogotá Bogotá, Distrito Capital. Dispersión: solo cuenta con la sede principal. Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central.	No Registra	<b>Origen del Capital:</b> Privado <b>Tamaño de la Entidad:</b> Empresa Grande <b>Industria:</b> Brinda educación superior <b>Tipo de Cliente:</b> Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .	
<b>Universidad Nacional de Colombia</b>	Universidad Nacional: Pública y Estatal Ubicación Principal: Carrera 45 N° 26-85 - Edificio Uriel Gutiérrez Tel. 3165000 Bogotá . Dispersión: otras sedes: Caribe, Manizales, Medellín, Orinoquia, Palmira, Tumaco y Amazonia. Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central . Población: N° de estudiantes : 9	No Registra	<b>Origen del Capital:</b> Público <b>Tamaño de la Entidad:</b> Empresa Grande <b>Industria:</b> Brinda educación superior <b>Tipo de Cliente:</b> Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .	Educación de Alta Calidad, Practicas formativas en entidades reconocidas a nivel nacional e internación mediante convenios Docencia- Servicio en el sector salud
<b>Universidad Militar Nueva Granada</b>	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	No Registra	<b>Origen del Capital:</b> Público <b>Tamaño de la Entidad:</b> Gran empresa <b>Industria:</b> Institución pública de educación superior, del orden nacional,dedicada a la docencia y la investigación <b>Tipo de Cliente:</b> 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-ley 84/80.	Educación de Alta Calidad, Practicas formativas en entidades reconocidas a nivel nacional e internación mediante convenios Docencia- Servicio en el sector salud



POBLACION OBJETO	GEOGRÁFICO	INTRINSECO	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES
<b>Otras Universidades</b>	<b>Otras Universidades :</b> 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)	No Registra	<b>Origen del Capital:</b> Privado <b>Tamaño de la Entidad:</b> Empresa Grande <b>Industria:</b> Brinda educación superior <b>Tipo de Cliente:</b> Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .	Educación de Alta Calidad, Practicas formativas en entidades reconocidas a nivel nacional e internación mediante convenios Docencia- Servicio en el sector salud
<b>SENA Servicio Nacional de Aprendizaje</b>	<b>SENA:</b> 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.	No Registra	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.	Educación de Alta Calidad, Practicas formativas en entidades reconocidas a nivel nacional e internación mediante convenios Docencia- Servicio en el sector salud



### 6.2.2 Usuario: Estudiantes Medicina Convenios Docencia- Servicio vigentes Hospital Militar Central

POBLACION OBJETO	GEOGRÁFICO	INTRINSECO	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES
Estudiantes de Medicina (Pregrado y Postgrado)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Edad:</b> 22 a 28 años. 28 a 45 años.</li> <li>• <b>Género:</b> Hombres y Mujeres</li> <li>• <b>Ocupación:</b> Estudiantes</li> <li>• <b>Educación:</b> Estudiantes de Pregrado, Estudiantes Postgrado</li> <li>• <b>Estrato Socioeconómico:</b> Clase Media y Media Alta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nivel de uso:</b> Frecuente y Permanente. Dedicación al estudio</li> <li>• <b>Beneficios Buscados:</b> Certificación de competencias en Programa de Prácticas Formativas en el Hospital Militar Central – Áreas del Talento Humano en Salud. Áreas Médicas: Prácticas Formativas en pregrado Prácticas Formativas en internado Prácticas Formativas en posgrado Otras Áreas del Talento Humano en Salud. Prácticas Formativas para programas profesionales de pregrado y posgrado Prácticas Formativas para los programas tecnológicos y técnicos Programas de Prácticas – Áreas de Apoyo en Salud. Programa de Graduado Observador en Programas académicos del Talento Humano en Salud. Prácticas Formativas Inclusivas del Talento Humano en Salud. Líneas de Investigación: Otras Áreas del Talento Humano en Salud, Línea prioritaria de investigación en</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Calidad en Educación:</b> Certificación Normas Técnicas de Calidad, NTC 5555, Certificación Normas Técnicas de Calidad, NTC 5663, ISO 9001 - 2015</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Grupos de Investigación:</b> 17 grupos de investigación reconocidos por Colciencias. Servicios de apoyo a la investigación Asesorías de proyectos de investigación en áreas de la salud Evaluación de tecnologías en salud Asesoría especializada en temas relacionados con propiedad intelectual Rotación en investigación para estudiantes en diferentes niveles de formación en áreas de la salud Desarrollo de investigación en: Laboratorio de Innovación: Epidemiología Clínica Economía de la Salud Salud Pública Innovación en Salud ---- Robótica Prototipo Realidad aumentada Realidad virtual Desarrollo de software Desarrollo de aplicaciones web y móviles Analítica de datos</li> </ul>



### 6.2.3 Usuario: Asociaciones de Usuarios – Dirección General de Sanidad Militar

POBLACION OBJETO	GEOGRÁFICO	INTRINSECO	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES
Acolsamaye Asociación colombiana de sargentos mayores del ejército	carrera 15 no. 28 a - 35 colsamaye2004@gmail.com	No Registra	No Registra	No Registra
Acolsure Asociación colombiana de suboficiales de las fuerzas militares en retiro	carrera 15 no. 28 a - 35 3236015 - 2851513 acolsurebta@yahoo.com	No Registra	No Registra	No Registra
Acore Asociación Colombiana de oficiales Retirados de las fuerzas militares	calle 70 n. 4 - 24 3450511 ext. 108 - 101 acore@acore.org.co www.acore.org.co	No Registra	No Registra	No Registra
Acopol Asociación Colombiana de Oficiales en Retiro - Policía Nacional	Carrera 14 B No. 106-08 2140446 - 2140602 acopol@gmail.com acopol@hotmail.com www.acopol.com.co	No Registra	ACORPOL, entidad de derecho privado y carácter permanente, sin fines de lucro, orientada al mantenimiento y mejoramiento de los de los derechos de la oficialidad en retiro de la policía	No Registra
Acursorponal Asociación Colombiana de Suboficiales en Retiro de la Policía Nacional	Carrera 19 No. 32-54 3406874 acursorponal@hotmail.com acursorponal2005@hotmail.com www.acursorponal.com	No Registra	ACSURPONAL es una organización gremial de primer grado, sin ánimo de lucro y de derecho privado, integrada por suboficiales y personal de nivel ejecutivo de la policía nacional, con	No Registra
Aprobisor Asociación Probienestar Social de las Reservas de las Fuerzas Armadas de Colombia	carrera 13 n. 27 - 00 oficina 801a edificio Bochica 3427204 aprobisor@hotmail.com	No Registra	No Registra	No Registra
Ascove Asociación de Veteranos Excombatientes de Corea	Carrera 4 No. 6 A-14 2334524 - 2462625 Fax 2462524	No Registra	No Registra	No Registra
Asimar Asociación de Infantes de Marina	Carrera 13 No. 27 - 00 . Of 803 Ed. Bochica 3421137 asimarcolumbia@hotmail.com	No Registra	No Registra	No Registra



POBLACION OBJETO	GEOGRÁFICO	INTRINSECO	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES
Asoinfantería Asociación colombiana de suboficiales de infantería del ejército en retiro pasos de vencedores	carrera 13 no. 27 - 00 oficina 9 mecanice 3417373 - 3417263 asoinfanteria@gmail.com	No Registra	No Registra	No Registra
Asopado Asociación de soldados pensionados de Colombia	Carrera 16 A No. 30-42 3403568 - 3403569 asopecol.ejercitocolombia@hotmail.com www.asopecol.org	No Registra	ASOPECOL somos una entidad de carácter gremial de primer grado sin ánimo de lucro, tiene como objeto social, velar por el Bienestar del Soldado Pensionado por Discapacidad y el fortalecimiento de su núcleo Familiar, donde promociona y desarrolla una serie de actividades y programas sociales, de carácter solidario que permita dignificar y mejorar la calidad de vida de sus Asociados.	No Registra
Asoproclub Asociación Nacional Pro defensa del Club hoy Circulo de Suboficiales de las Fuerzas Militares	Carrera 18 No. 33-30 Of. 308 - 309 Bogotá D.C. 3588996 asoproclub@gmail.com www.asoproclub.org	No Registra	No Registra	No Registra
Asoproetica Asociación de veedores ciudadanos proetica	calle 37 n° 15-30 2326489 311 4854421 asoproetica1@yahoo.com	No Registra	No Registra	No Registra
Asurca Asociación de suboficiales de caballería	carrera15 n. 28a - 35 2851513 ext. 107 3115060187 asurca96@hotmail.com	No Registra	No Registra	No Registra
Asurfac Asociación de suboficiales retirados de la fuerza aérea	cra 641 no. 94a-21 743 4415 asorfac@hotmail.com	No Registra	No Registra	No Registra



POBLACION OBJETO	GEOGRÁFICO	INTRINSECO	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES
Asuslud 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 usuariosasusludmp@hotmail.com	No Registra	No Registra	No Registra
Coolegizamo Cooperativa de Suboficiales Cándido Leguizamo	Carrera 16A No. 30-33 Teléfonos: 2887009 - 3405420 Celulares: 3102116594 - 310 303 1247 E-mail:	No Registra	No Registra	No Registra
Pocigüeica Centro de excadetes y oficiales navales pocigüeica	CALLE 125 19 89 OF 406, BOGOTÁ 6372229	No Registra	No Registra	No Registra
Coomilitar Cooperativa Multiactiva de Militares en Retiro	Cra 10 # 19-65 Piso 3 Edificio Camacol Bogotá Colombia 286 09 00 - 5556717 - 310 786 7968 contacto@coomilitar.co	No Registra	COOMILITAR Prestar a los asociados, a sus familias y empleados, los servicios de crédito, solidaridad, recreación, y educación, satisfaciendo sus necesidades en vida, procurando su bienestar, basados en principios de equidad e igualdad; y consecuentemente lograr la integración con las demás entidades de economía solidaria del sector defensa; con servicios para los militares retirados.	No Registra
Coopsubmir Cooperativa de Suboficiales de las FF. MM. en retiro	Calle 43 No. 27-47 Brr La Soledad 2694242 coopsubmir@yahoo.es	No Registra	No Registra	No Registra
Coosonav Cooperativa de Suboficiales Navales	Calle 39 BIS No. 29 – 87 Brr La Soledad 3691166 coopsonav@hotmail.com www.coosonav.com.co/	No Registra	COOSONAV como agremiación naval dentro del ámbito de la economía solidaria, propende por satisfacer las necesidades socioculturales, económicas en armonía con la naturaleza, bienestar social, participación y genero del asociado, como eje y sujeto central de desarrollo integral del ser humano, a través de las actividades enmarcadas en su objeto social, con el propósito que nos permita de manera sostenible mejorar la calidad de vida de los asociados.	No Registra



POBLACION OBJETO	GEOGRÁFICO	INTRINSECO	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES
Corporación del fomento cultural Refugio Del Marino	Calle 37 No. 15 - 30 Teléfono: (57-1) 245 87 65 - 232 6489 Fax: 245 5208 Email: corporacion@refugiodelmarino.org Bogotá - Colombia	No Registra	No Registra	No Registra
Fecolsure Federación colombiana de suboficiales de las fuerzas militares en retiro	Calle 17 No. 8 – 90 Of. 601 3347714 fecolsure@hotmail.com	No Registra	No Registra	No Registra
Interlanza La Asociación Internacional de Lanceros	Calle 57 No. 6-35 Piso 14 211 8525 revinterlanza@yahoo.es www.interlanza.com.co	No Registra	INTERLANZA Somos una Asociación civil- militar de interés colectivo sin ánimo de lucro, del orden Nacional, con fines netamente sociales, culturales, afectivos y de fraternidad lancera, que agrupa las tres fuerzas en servicio activo y en retiro, Ejército, Armada, y Fuerza Aérea, con participación de oficiales y suboficiales extranjeros graduados con distintivo de lancero, cuya misión principal es proyectar altamente el incremento de afiliación de asociados de esta especialidad y mejorar los beneficios de sus integrantes.	No Registra
Underponal Asociación de Retirados de La Fuerza Pública Nacional	Carrera 7 No. 12B – 58 Torr B Of. 804 Ed. Casur	No Registra	No Registra	No Registra
Grupo San Mateo. Grupo San Mateo Suboficiales de Artillería	Carrera 16 A No. 30 – 38 Teusaquillo 4781664 - 2451332	No Registra	No Registra	No Registra



### 6.2.4 Usuario: Entidades Públicas de Control

POBLACION OBJETO	GEOGRÁFICO	INTRINSECO	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES
Contraloría Nacional de la República	<p>Contraloría General de la República ciudad de Bogotá Ubicación: Carrera 69 No# 44 - 35 Piso . Contralorías delegadas sectoriales / Contralorías delegadas generales / Gerencias Nacionales Cobertura geográfica: Nacional</p>	<p>Fuente de recursos: Públicos Tamaño de la entidad: Entidad de tamaño grande Organización / sector del cual depende: Gobierno / Estatal. Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: Superior de Gobierno / Estatal. Industria: Entidad gubernamental destinada a la vigilancia y control de los gastos de la administración pública. Canales disponibles: Lunes a viernes 8:00 a.m. - 5:00 p.m. (57) 518 7000 Extensiones: 21014 - 21015</p>	<p>Procedimiento usado: Direccionamientos en materia legislativa, Responsable de la interacción: Oficina Asesora Jurídica</p>	No Registra
Veeduría Distrital	<p>Ubicación: Dirección: Avenida Calle 26 # 69-76, Edificio Elemento, torre 1, piso 8 Cobertura geográfica: distrital Bogotá</p>	<p>Fuente de recursos: Públicos Tamaño de la entidad: Entidad de tamaño mediana Organización / sector del cual depende: Gobierno / Distrital. Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: Entidades públicas. Industria: Órgano de control preventivo de Bogotá Canales disponibles: Conmutador: +57 (1) 335 8888 Línea gratuita: 01 8000 910671 Horario de Atención: Lunes a Viernes 08:00 a.m. a 05:00 p.m.</p>	<p>Procedimiento usado: Direccionamientos en materia legislativa, Responsable de la interacción: Oficina Asesora Jurídica</p>	No Registra
Procuraduría General de la Nación	<p>Ubicación principal: Carrera 5 # 15-80 Cobertura geográfica: Nacional</p>	<p>Fuente de recursos: Públicos Tamaño de la entidad: Entidad de tamaño grande Organización / sector del cual depende: Superior de Gobierno / Estatal. Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: Entidades públicas. Industria: Entidad u organismo del ministerio público encargado de representar a los ciudadanos ante el estado Canales disponibles: Horario de atención: 8 a.m. a 5 p.m. PBX: 57 1 587 8750 Horario de atención: 8 a.m. a 5 p.m. Notificaciones judiciales procesosjudiciales@procuraduria.gov.co</p>	<p>Procedimiento usado: Direccionamientos en materia legislativa, Responsable de la interacción: Oficina Asesora Jurídica</p>	No Registra



### 6.2.5 Usuario: Otras entidades de Salud

POBLACION OBJETO	GEOGRÁFICO	INTRINSECO	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES
SOCIEDAD DE CIRUGIA OCULAR	Cobertura geográfica: Distrital Bogotá. Ubicación principal: Cl. 134 # 7b-83, Bogotá, Cundinamarca	Fuente de recursos: Privados Tamaño de la entidad: Entidad de tamaño mediano Organización / sector del cual depende: Grupo industrial. Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: sector privado. Industria: CONTRATAR LOS SERVICIOS QUIRÚRGICOS EN CALIDAD DE DERECHOS DE SALAS, SERVICIOS DE ANESTESIA, EXÁMENES DIAGNÓSTICOS Y COMPLEMENTARIOS PARA PROCEDIMIENTOS DE CIRUGÍA DE OFTALMOLOGÍA. Canales disponibles: Consulta paciente particular e institucional. Incluye Valoración por Oftalmología y Optometría. Informes: 314 4624810	Procedimiento usado: Servicios de proveedores, Responsable de la interacción: Extra hospitalarios, Urgencias y procesos de referencia y contra referencia	No Registra
INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO IDIME	Cobertura geográfica: Distrital Bogotá. Ubicación principal: Cl. 76 # 13-46, Bogotá, Cundinamarca	Fuente de recursos: Privados Tamaño de la entidad: Entidad de tamaño mediano Organización / sector del cual depende: Grupo industrial. Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: sector privado. Industria: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LA REALIZACIÓN DE EXÁMENES EXTRAHOSPITALARIOS DEL SERVICIO DE IMÁGENES DIAGNÓSTICAS DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL. Canales disponibles: Línea nacional quejas, reclamos, sugerencias: 018000113302.servicioalcliente@idime.com.co	Procedimiento usado: Servicios de proveedores, Responsable de la interacción: Extra hospitalarios, Urgencias y procesos de referencia y contra referencia	No Registra
LABORATORIO DE INVESTIGACION HORMONAL LIH SA	Cobertura geográfica: Distrital Bogotá. Ubicación principal: Carrera 21 # 166-81 BOGOTÁ	Fuente de recursos: Privados Tamaño de la entidad: Entidad de tamaño mediano Organización / sector del cual depende: Grupo industrial. Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: sector privado. Industria: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LA REALIZACIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO CLÍNICO, DIAGNÓSTICO Y TERAPEUTICO EXTRAHOSPITALARIOS PARA EL HOSPITAL MILITAR CENTRAL. Canales disponibles: Contacto: 620 5501. WA.320 889 63 38 info@lablih.net	Procedimiento usado: Servicios de proveedores, Responsable de la interacción: Extra hospitalarios, Urgencias y procesos de referencia y contra referencia	No Registra



POBLACION OBJETO	GEOGRÁFICO	INTRINSECO	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES
MEDICINA NUCLEAR DE BOGOTA	Cobertura geográfica: Distrital Bogotá. Ubicación principal: Cara. 20 No 62 - 09, Bogotá	Fuente de recursos: Privados Tamaño de la entidad: Entidad de tamaño mediano Organización / sector del cual depende: Grupo industrial. Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: sector privado. Industria: PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD PARA LA REALIZACION DE EXAMENES EXTRAHOSPITALARIOS PARA EL SERVICIO DE MEDICINA NUCLEAR DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL . Canales disponibles: (+57) 1 7034991 (+57) 1 7034991	Procedimiento usado: Servicios de proveedores, Responsable de la interacción: Extra hospitalarios, Urgencias y procesos de referencia y contra referencia	No Registra
REMY IPS S.A.S	Cobertura geográfica: Distrital Bogotá. Ubicación principal: Cl. 48 #72b-11, Bogotá	Fuente de recursos: Privados Tamaño de la entidad: Entidad de tamaño mediano Organización / sector del cual depende: Grupo industrial. Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: sector privado. Industria: CONTRATAR LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD PARA REHABILITACION EN FARMACODEPENDENCIA, PARA PACIENTES DEL SUBSISTEMA DE FFMM, EN SITUACION DE DISCAPACIDAD MENTAL . Canales disponibles: contactenos@remyips.com.co PBX: (+57 1) 746 56 95	Procedimiento usado: Servicios de proveedores, Responsable de la interacción: Extra hospitalarios, Urgencias y procesos de referencia y contra referencia	No Registra
BIOMOLECULAR DIAGNOSTICA	Cobertura geográfica: Distrital Bogotá. Ubicación principal y cobertura: Cl 102 A45 -46 Bogotá - Distrito Capital	Fuente de recursos: Privados Tamaño de la entidad: Entidad de tamaño mediano Organización / sector del cual depende: Grupo industrial. Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: sector privado. Industria: PRESTACION DE SERVICIOS DE EXÁMENES DE MICROSCOPIA ELECTRÓNICA EN BIOPSIAS, PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL . Canales disponibles: (+57) 1 2564281	Procedimiento usado: Servicios de proveedores, Responsable de la interacción: Extra hospitalarios, Urgencias y procesos de referencia y contra referencia	No Registra



POBLACION OBJETO	GEOGRÁFICO	INTRINSECO	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES
INSTITUTO DE DIAGNÓSTICO MÉDICO SA	Cobertura geográfica: Distrital Bogotá. Ubicación principal: Cl. 76 No 13-46, Bogotá, Cundinamarca	Fuente de recursos: Privados Tamaño de la entidad: Entidad de tamaño mediano Organización / sector del cual depende: Grupo industrial. Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: sector privado. Industria: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LA REALIZACIÓN DE EXÁMENES EXTRAHOSPITALARIOS PARA EL SERVICIO DE MEDICINA NUCLEAR DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL. Canales disponibles: Teléfono: (1) 3077171 servicioalcliente@idime.com.co Línea asignación de citas: 307 71 71 Línea nacional quejas, reclamos, sugerencias: 018000113302	Procedimiento usado: Servicios de proveedores, Responsable de la interacción: Extra hospitalarios, Urgencias y procesos de referencia y contra referencia	No Registra
FUNDACIÓN CARDIOINFANTIL	Cobertura geográfica: Distrital Bogotá. Ubicación principal: Cl. 163a #13B-60, Bogotá, Cundinamarca	Fuente de recursos: Privados Tamaño de la entidad: Entidad de tamaño grande Organización / sector del cual depende: grupo industrial del Sector Salud. Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: sector privado. Industria: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA REALIZAR PROCEDIMIENTOS DE TRASPLANTE DE ORGANOS Y TEJIDOS PARA EL TRATAMIENTO INTEGRAL DE LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES. Canales disponibles: presupuestosfci@cardioinfantil.org PBX: +(57) 1-6672727 Fax: +(57) 1-6672708	Procedimiento usado: Servicios de proveedores, Responsable de la interacción: Extra hospitalarios, Urgencias y procesos de referencia y contra referencia	No Registra
INVERSIONES GRUPO ORAL SAS	Cobertura geográfica: Distrital Bogotá. Ubicación: Av. el Dorado No 68C - 61	Fuente de recursos: Privados Tamaño de la entidad: Entidad de tamaño mediano Organización / sector del cual depende: Grupo industrial. Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: sector privado. Industria: CONTRATACION DE EXAMENES EXTRAHOSPITALARIOS PARA ESTUDIOS RADIOGRAFICOS CON LA RESPECTIVA LECTURA. Canales disponibles: Teléfono: (1)7021244	Procedimiento usado: Servicios de proveedores, Responsable de la interacción: Extra hospitalarios, Urgencias y procesos de referencia y contra referencia	No Registra



POBLACION OBJETO	GEOGRÁFICO	INTRINSECO	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES
INSTITUTO DE DIAGNÓSTICO MÉDICO S.A	<b>Cobertura geográfica:</b> Distrital Bogotá. <b>Ubicación principal:</b> Cl. 76 No 13-46, Bogotá, Cundinamarca	<b>Fuente de recursos:</b> Privados <b>Tamaño de la entidad:</b> Entidad de tamaño mediano <b>Organización / sector del cual depende:</b> Grupo industrial. <b>Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés:</b> sector privado. <b>Industria:</b> PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LA REALIZACIÓN DE EXÁMENES EXTRAHOSPITALARIOS PARA EL SERVICIO DE MEDICINA NUCLEAR DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL. <b>Canales disponibles:</b> Teléfono: (1) 3077171 servicioalcliente@idime.com.co Línea asignación de citas: 307 71 71 Línea nacional quejas, reclamos, sugerencias: 018000113302	<b>Procedimiento usado:</b> Servicios de proveedores, <b>Responsable de la interacción:</b> Extra hospitalarios, Urgencias y procesos de referencia y contra referencia	No Registra
FUNDACIÓN CARDIOINFANTIL	<b>Cobertura geográfica:</b> Distrital Bogotá. <b>Ubicación principal:</b> Cl. 163a #13B-60, Bogotá, Cundinamarca	<b>Fuente de recursos:</b> Privados <b>Tamaño de la entidad:</b> Entidad de tamaño grande <b>Organización / sector del cual depende:</b> grupo industrial del Sector Salud. <b>Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés:</b> sector privado. <b>Industria:</b> PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA REALIZAR PROCEDIMIENTOS DE TRASPLANTE DE ORGANOS Y TEJIDOS PARA EL TRATAMIENTO INTEGRAL DE LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES. <b>Canales disponibles:</b> presupuestosfci@cardioinfantil.org PBX: +(57) 1-8672727 Fax: +(57) 1-8672708	<b>Procedimiento usado:</b> Servicios de proveedores, <b>Responsable de la interacción:</b> Extra hospitalarios, Urgencias y procesos de referencia y contra referencia	No Registra
INVERSIONES GRUPO ORAL SAS	<b>Cobertura geográfica:</b> Distrital Bogotá. <b>Ubicación:</b> Av. el Dorado No 68C - 61	<b>Fuente de recursos:</b> Privados <b>Tamaño de la entidad:</b> Entidad de tamaño mediano <b>Organización / sector del cual depende:</b> Grupo industrial. <b>Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés:</b> sector privado. <b>Industria:</b> CONTRATACION DE EXAMENES EXTRAHOSPITALARIOS PARA ESTUDIOS RADIOGRAFICOS CON LA RESPECTIVA LECTURA. <b>Canales disponibles:</b> Teléfono: (1) 7021244	<b>Procedimiento usado:</b> Servicios de proveedores, <b>Responsable de la interacción:</b> Extra hospitalarios, Urgencias y procesos de referencia y contra referencia	No Registra



POBLACION OBJETO	GEOGRÁFICO	INTRINSECO	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES
GENCELL PHARMA SAS	Cobertura geográfica: Distrital Bogotá. Ubicación principal: Dirección: Cra. 18 No 82 15	Fuente de recursos: Privados Tamaño de la entidad: Entidad de tamaño mediano Organización / sector del cual depende: Grupo industrial. Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: sector privado. Industria: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD PARA LA REALIZACIÓN DE DIAGNÓSTICOS (ESTUDIOS DE BIOLOGÍA MOLECULAR Y ESTUDIOS CITOGÉNICOS) QUE NO SE REALIZAN EN EL HOSPITAL MILITAR CENTRAL. Canales disponibles: info@gencellpharma.com Teléfono: 7425961	Procedimiento usado: Servicios de proveedores, Responsable de la interacción: Extra hospitalarios, Urgencias y procesos de referencia y contra referencia	No Registra
INSTITUTO ROOSEVELT	Cobertura geográfica: Distrital Bogotá. Sede Propace: Cra. 54 # 65-85 - Bogotá D.C. Ubicación principal: Carrera 4 Este #17-50, Bogotá, Cundinamarca	Fuente de recursos: Privados Tamaño de la entidad: Entidad de tamaño mediano Organización / sector del cual depende: Grupo industrial. Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés: sector privado. Industria: PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDICO QUIRÚRGICOS Y ORTOPÉDICOS MÚLTIPLES CON PERSONAL ALTAMENTE CALIFICADO EN EL MANEJO DE PATOLOGÍAS CONGÉNITAS, NEUROLÓGICAS Y DEL SISTEMA MUSCULO ESQUELÉTICO EN PACIENTES MENORES DE EDAD DE ACUERDO A LOS SERVICIOS QUE LE SEAN REQUERIDOS Y DEBIDAMENTE AUTORIZADOS POR EL ESTABLECIMIENTO PÚBLICO HOSPITAL MILITAR CENTRAL. Canales disponibles: Teléfono: (1) 3534016 Citas: (571) 3534016	Procedimiento usado: Servicios de proveedores, Responsable de la interacción: Extrahospitalarios, Urgencias y procesos de referencia y contrareferencia	No Registra

## 7. Referencias bibliográficas

- Guía para la caracterización de usuarios de entidades públicas. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea. Noviembre de 2011.
- Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional De Servicio Al Ciudadano. 2018
- Guía De Caracterización De Ciudadanos, Usuarios Y Grupos De Interés. Guía para Entidades Públicas. 2016
- Perfil de Salud de la Población Indígena, y medición de desigualdades en salud. Colombia 2016
- Plan Estratégico Institucional 2019 -2022. Hospital Militar Central
- Portafolio De Servicios. Hospital Militar Central. 2019
- ASIS Análisis de Situación en Salud 2019. Hospital Militar Central.
- Informe de caracterización de usuarios de Función Pública 2019
- Informes Atención al Usuario. Hospital Militar Central 2020
- Caracterización de Usuarios 2019. Parques Nacionales Naturales De Colombia. Grupo De Procesos Corporativos Atención Al Usuario.

Elaboro:

### AREA ATENCIÓN AL USUARIO