



**MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL**



Al contestar cite este número

Radicado No 0123002099202 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO 29.25.

Bogotá D.C., 22 de febrero de 2023

CIRCULAR ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Para: DIRECCIONES DE SANIDAD: EJÉRCITO NACIONAL – ARMADA NACIONAL – JEFATURA DE SALUD FUERZA AÉREA COLOMBIANA - ESTABLECIMIENTOS DE SANIDAD MILITAR.

Asunto: LINEAMIENTOS Y CRITERIOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL SSFM PARA EL I TRIMESTRE VIGENCIA 2023.

ANTECEDENTES:

El Plan Estratégico del Sector Defensa y Seguridad 2019- 2022, establece como objetivo: "Mejorar (...) la salud y bienestar del personal activo, pensionado y con asignación de retiro" como meta establece: "Mejorar el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional" y como indicador de medición la Satisfacción del Usuario en el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

De acuerdo con instrucciones emitidas desde el Viceministerio de Defensa para el GSED y Bienestar, con la coordinación y articulación del grupo Estratégico en Salud, se unificaron y estandarizaron criterios y variables a la herramienta de medición del Indicador de Satisfacción Global, (cuestionario, ficha técnica, frecuencia,) al igual que la metodología de captura de la información, en los dos Subsistemas de Salud.

Dentro de la actualización del Sistema de Información para la Calidad del SSFM, se toma como referencia lo dispuesto por el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante Resolución 256 de fecha 5 de febrero de 2016, "por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud", siendo la satisfacción global, uno de ellos.

Como Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares es prioritario y fundamental para la gestión institucional conocer la percepción y expectativas de los usuarios respecto a la prestación de los servicios de salud para la toma de decisiones tendientes a la mejora continua.

Según el Acuerdo 075 de fecha 17 de diciembre de 2020 "Por el cual se establecen las Políticas y Lineamientos para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del



Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción
que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997



Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional" en su Artículo 33°. - OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL. El Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional tendrá como objetivo de la evaluación, la identificación de las oportunidades de mejora en las diferentes líneas estratégicas establecidas en el presente acuerdo, para la toma de decisiones de la alta dirección y las acciones de mejora en los procesos de atención en salud de cada Subsistema.

Mediante la presente circular se emiten lineamientos y recomendaciones para que los coordinadores de las oficinas de atención al usuario y participación social de la Dirección de Sanidad Ejército, Dirección de Sanidad Armada, Jefatura de Salud Fuerza Aérea y sus respectivos Establecimientos de Sanidad Militar difundan a los usuarios la encuesta de satisfacción y monitoreen el cumplimiento de la muestra establecida.

Cabe resaltar, que el instrumento de recolección de la información determina el grado de satisfacción de los usuarios con relación a la experiencia del servicio, la oportunidad en la atención, los trámites en salud y otras evaluaciones (conocimiento de derechos y deberes y sugerencias por parte de los usuarios para mejorar la atención en salud), de tal forma que se identifiquen los factores generadores de satisfacción e insatisfacción por parte del usuario, en sus interacciones con las diferentes instancias del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

1. OBJETIVO GENERAL

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, con relación a la atención recibida en los servicios de salud, identificando su percepción sobre los atributos de calidad de la atención y los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción, para abordarlos a través de procesos de mejora continua en las Direcciones de Sanidad, Jefatura de Salud y en los Establecimientos de Sanidad Militar, para coadyuvar en el fortalecimiento de los servicios de salud.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la experiencia global respecto a los servicios de salud.
- Evaluar la oportunidad de la Atención.
- Evaluar la variable de trámites en salud.
- Evaluar el conocimiento de los usuarios frente al tema de Derechos y Deberes.
- Conocer la percepción del usuario frente aspectos a mejorar de la atención en salud recibida.





3. METODOLOGÍA

Para dar cumplimiento a los objetivos antes citados y teniendo en cuenta la muestra definida por el Grupo de Planeación Estratégica área de estadística, la cual se describe en la ficha técnica contando con 173 Establecimientos de Sanidad Militar para el I trimestre de la vigencia 2023, la técnica de recolección de la información se realizará en la siguiente modalidad.

I. A través del módulo SALUD.SIS (<https://portal.saludsis.mil.co>) de la siguiente manera:

- a. El usuario podrá ingresar desde cualquier dispositivo digital (Tablet, celular inteligente, computador, etc.) digitando en su navegador el siguiente link: <https://portal.saludsis.mil.co> ingresando su usuario y contraseña previo registro.



- b. Al ingresar podrá encontrar la notificación de la encuesta en la parte superior del módulo, a la cual puede acceder dando clic en "Encuesta de Satisfacción de los Usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares"





- c. Una vez se ingrese al botón “Encuesta de Satisfacción de los Usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares” se desplegará la pregunta filtro “¿Usted ha utilizado los servicios de salud de las Fuerzas Militares en los últimos tres (03) meses?” “La cual consta de dos (2) opciones: SI – NO

En dado caso que el usuario no haya recibido servicios de salud en los últimos tres meses, se cerrará la encuesta generando un mensaje de agradecimiento.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES

Estimado señor (a) usuario (a): la Dirección General de Sanidad Militar actualmente está realizando una encuesta para conocer la percepción y satisfacción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. La cual es esencial el proceso de las respuestas en línea, ya la prestación del servicio por consiguiente invitamos a contestar estas preguntas que le tomarán de 5 a 8 minutos. Su colaboración y respuestas son muy importantes, debido a que los resultados de la encuesta serán un insumo imprescindible para el mejoramiento continuo.

1

¿Usted ha utilizado los servicios de salud de las Fuerzas Militares, en los últimos tres (03) meses? (*)

☐ SI ☐ NO





- d. En el caso que el usuario si haya recibido atención en el último trimestre, se desplegarán quince (15) preguntas a evaluar la cuales están organizadas en cuatro (4) componentes: **EXPERIENCIA DEL SERVICIO, OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN, TRÁMITES EN SALUD y OTRAS EVALUACIONES**; cada componente consta de preguntas con posibilidad de respuesta del 1 a 5 donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno, así mismo cuenta con preguntas abiertas que refuerzan el carácter cualitativo de la calificación otorgada cuando esta sea igual o menor a 3.

1.

¿Usted ha utilizado los servicios de salud de las Fuerzas Militares, en los últimos tres (03) meses? (*)

☒ SI

EXPERIENCIA DEL SERVICIO

OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN

TRÁMITES EN SALUD

OTRAS EVALUACIONES

- e. En el componente de “Experiencia del servicio” se encuentran cuatro (4) preguntas calificables del 1 al 5 cada una con la opción de pregunta abierta indicando el carácter cualitativo cuando esta sea igual o menor a 3., así:
1. ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional?
 2. ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida?
 3. ¿Cómo califica los siguientes aspectos frente a la infraestructura? (**INSTALACIONES ESM, DOTACIÓN DE INSUMOS EN LA ATENCIÓN y EQUIPO TECNOLÓGICO**)
 4. ¿Cómo califica el trato del personal durante su atención? (**PERSONAL DE SALUD y PERSONAL ADMINISTRATIVO**)





5.

1. ¿Cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional? (*)

O 1

O 2

O 3

O 4

O 5

Si su calificación fue 1, 2 o 3, por favor indicar la razón (*)

Caracteres restantes: 100

2. ¿Cómo califica su estado de salud, luego de la atención recibida? (*)

O 1

O 2

O 3

O 4

O 5

Si su calificación fue 1, 2 o 3, por favor indicar la razón (*)

Caracteres restantes: 100

3. ¿Cómo califica los siguientes aspectos frente a la infraestructura? (*)

O 1

O 2

O 3

O 4

O 5

3.1 INSTALACIONES ESM

3.2 DOTACIÓN DE INSUMOS EN LA ATENCIÓN (Uniformes, guantes, jeringas, entre otros...) (*)

O 1

O 2

O 3

O 4

O 5

3.3 EQUIPO TECNOLÓGICO (equipos de cómputo, equipo biomédico) (*)

O 1

O 2

O 3

O 4

O 5

Si su calificación fue 1, 2 o 3, por favor indicar la razón (*)

Caracteres restantes: 100

4. ¿Cómo califica el trato del personal durante su atención? (*)

O 1

O 2

O 3

O 4

O 5

4.1 PERSONAL DE SALUD

4.2 PERSONAL ADMINISTRATIVO (*)

O 1

O 2

O 3

O 4

O 5

Si su calificación fue 1, 2 o 3, por favor indicar la razón (*)

f. En el componente de "Oportunidad de la Atención" se encuentran cinco (5) preguntas calificables del 1 al 5 cada una con la opción de pregunta abierta indicando el carácter cualitativo cuando esta sea igual o menor a 3, así:

1. ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato)
2. ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad)
3. ¿Cómo califica el acceso y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?
4. ¿Cómo califica la entrega de medicamentos?
5. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención en salud recibida (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otro)?





OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN					
5. ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato) (*)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Si su calificación fue 1, 2 o 3, por favor indicar la razón (*)					
Caracteres restantes: 100					
6. ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad) (*)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Si su calificación fue 1, 2 o 3, por favor indicar la razón (*)					
Caracteres restantes: 100					
7. ¿Cómo califica el acceso y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos? (*)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Si su calificación fue 1, 2 o 3, por favor indicar la razón (*)					
Caracteres restantes: 100					
8. ¿Cómo califica la entrega de medicamentos? (*)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Si su calificación fue 1, 2 o 3, por favor indicar la razón (*)					
Caracteres restantes: 100					
9. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención en salud recibida (medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otros)? (*)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Si su calificación fue 1, 2 o 3, por favor indicar la razón (*)					

- g. En el componente de "Trámites en Salud" se encuentran cuatro (4) preguntas calificables del 1 al 5 cada una con la opción de pregunta abierta indicando el carácter cualitativo cuando esta sea igual o menor a 3, así:

1. ¿Cómo califica el proceso de Atención al Usuario? (accesibilidad, información y trato)
2. Si dentro de su atención usted tuvo que realizar los siguientes procesos, ¿Cómo califica su atención en términos de accesibilidad, información, oportunidad y trato?
3. ¿Cómo califica el proceso de Afiliación y/o actualización de datos? (accesibilidad, información, agilidad de la atención y trato)?
4. ¿Cómo califica los medios para acceder a los servicios de salud? (Presencial, telefónico y virtual)





OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN					
5. ¿Cómo califica el proceso de agendamiento o asignación de citas? (accesibilidad, información y trato) (*)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Si su calificación fue 1, 2 o 3, por favor indicar la razón (*)					
Caracteres restantes: 100					
6. ¿Cómo califica el lapso transcurrido entre su solicitud y el día que le programaron la consulta? (Oportunidad) (*)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Si su calificación fue 1, 2 o 3, por favor indicar la razón (*)					
Caracteres restantes: 100					
7. ¿Cómo califica el acceso y el trato del personal que suministró y/o dispuso los medicamentos? (*)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Si su calificación fue 1, 2 o 3, por favor indicar la razón (*)					
Caracteres restantes: 100					
8. ¿Cómo califica la entrega de medicamentos? (*)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Si su calificación fue 1, 2 o 3, por favor indicar la razón (*)					
Caracteres restantes: 100					
9. ¿Cómo califica la oportunidad en la atención en salud recibida (Medicina, odontología, laboratorio clínico, enfermería, terapias, entre otros)? (*)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Si su calificación fue 1, 2 o 3, por favor indicar la razón (*)					

h. En el componente de “Otras Evaluaciones” se encuentran dos (2) preguntas, una (1) de opción SI/NO y una (1) con la opción de pregunta abierta indicando el carácter cualitativo, así:

1. ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?
2. ¿Qué le gustaría mejorar de la atención en salud recibida?

Así mismo y con el fin de promover la gestión del diligenciamiento de la encuesta por parte de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, corresponde a cada DISAN Y JEFSa con alcance a sus Establecimientos de Sanidad Militar difundir a través de diferentes canales (carteleros informativos, correos electrónicos, emisoras, voz a voz en salas de espera y oficinas de atención al usuario etc.) la información sobre la encuesta de satisfacción, la metodología y promover la aplicación de la misma.

4. RESPONSABLE

La difusión de la información y monitorear la aplicación de las encuestas en los ESM seleccionados de tal forma que se dé cumplimiento a la muestra establecida es responsabilidad de las Direcciones de Sanidad Ejército, Dirección de Sanidad Armada y Jefatura de Salud Fuerza Área, a través de sus Oficinas de Atención al Usuario.



Dirección General de Sanidad Militar “Un equipo humano al servicio de la salud”
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997



Así como la divulgación de la pieza gráfica entregada desde la Dirección General de Sanidad Militar con el código QR de manera física y digital la cual será publicada en lugar visible y de fácil acceso para los usuarios.

Así mismo la Dirección General de Sanidad Militar publicará la información sobre la encuesta de satisfacción en las redes sociales institucionales con el fin de garantizar el cubrimiento de la información dirigida hacia los usuarios del SSFM .

¡AYÚDANOS A MEJORAR TU EXPERIENCIA!

Ingresa a **PORTAL SIS** y diligencia la encuesta de satisfacción de los servicios recibidos en Sanidad Militar

Recuerda que es importante para nosotros saber si lo estamos haciendo bien, **tu opinión cuenta.**

Fuente Grupo de Comunicaciones Estratégicas DIGSA

¿Quién debe responder la encuesta?

Los usuarios mayores de 18 años que hayan recibido atención médica durante los últimos tres meses y aquellos que cuenten con la accesibilidad requerida para ingresar al módulo SALUD.SIS.





5. FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR I TRIMESTRE 2023

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR I TRIMESTRE 2023 FICHA TÉCNICA DISEÑO MUESTRA	
PARÁMETROS A ESTIMAR	Tasa global de satisfacción de los usuarios afiliados al SSFM
NOMENCLATURAS	ESM - DIGSA - DISAN - JEFSA-SSFM-EJC-ARC-FAC
UNIVERSO DE ESTUDIO	173 ESM en los cuales se prestan servicios de salud a los usuarios afiliados al SSFM 137 EJC - 21 ARC - 15 FAC
UNIDAD DE MUESTREO	Los ESM como unidades generadoras de datos primarios en la prestación de servicios de salud
UNIDAD DE OBSERVACION	Los usuarios afiliados al SSFM que fueron atendidos en el trimestre mayores de 17 años. Se excluye por código CIE-10 = Z102 los correspondientes a usuarios atendidos por exámenes médicos de rutina a miembros de las fuerzas armadas, así como aquellos usuarios categorizados como No Cotizantes.
MARCO MUESTRAL	Marco de los usuarios atendidos en los ESM del SSFM
FUENTES DE INFORMACION	Registro Individual de Prestaciones de Salud RIPS
DISEÑO MUESTRAL	Diseño de muestreo estratificado
TAMAÑO DE MUESTRA	Alrededor de 2.547 personas EJE: 1.937 ARC: 387 FAC: 223
PRECISION REQUERIDA	Confiability del 95% y una magnitud de error del 5%
PERIODO DE REFERENCIA	I trimestre de 2023

6. MUESTRA GLOBAL POR FUERZA

De acuerdo con lo anterior, se aplicará la encuesta a través del Portal SIS a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares que hayan accedido a los servicios de salud durante el primer trimestre 2023, para lo cual la DISAN Ejército, Disan Naval y JEFSA fuerza Aérea deberán cumplir con la siguiente muestra:

PRIMER TRIMESTRE 2023		
FUERZA	Nº DE ESM	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
DISAN EJC	85	1937
DISAN NAVAL	19	387
JEFSA FUERZA AÉREA	14	223
TOTAL	118	2547





Cumplimiento de la muestra por cada ESM seleccionado así:

DISAN EJÉRCITO					
Nº	ESM	MUESTRA	Nº	ESM	MUESTRA
1	BAADA	12	51	BIROV	11
2	BAGAL	12	52	BISAN	15
3	BAJES	6	53	BISUC	10
4	BALOC	8	54	BISUM	21
5	BAMRO	2	55	BITER22	4
6	BAPAL	13	56	BITER29	3
7	BAS01	25	57	BITER3	4
8	BAS02	39	58	BITER5	13
9	BAS06	89	59	BITER6	2
10	BAS08	44	60	BITER7	4
11	BAS09	58	61	BITER9	3
12	BAS10	41	62	BIVAR	14
13	BAS11	37	63	BIVEN	12
14	BAS12	36	64	BIVER	11
15	BAS14	9	65	CACSAI	7
16	BAS15	8	66	CACSII	8
17	BAS16	26	67	COEJC	4
18	BAS17	16	68	CRH	67
19	BAS18	13	69	DISMEG	20
20	BAS22	12	70	DISNORT	76
21	BAS23	26	71	DISUR	33
22	BAS27	6	72	DMBUG	90
23	BAS28	4	73	DMCAL	77
24	BAS29	34	74	DMGEM	129
25	BAS30	50	75	DMMED	105
26	BASCN	16	76	DMORI	68
27	BASCO	25	77	DMSOC	106
28	BASGO	7	78	DMTOL	38
29	BASIM	7	79	ESPRO	6
30	BASMA	31	80	GBMAT	5
31	BASRO	5	81	GMCAB	13
32	BATAR	21	82	GMRON	17
33	BATOT18	2	83	GMRPI	10
34	BIAYA	22	84	GMSIL	21
35	BICAI	13	85	REFGE3	3
36	BICAM	2	Total		1937
37	BICIS	5			
38	BICOD	18			
39	BICOR	24			
40	BIGIR	8			
41	BIGOH	2			
42	BILUD	5			
43	BIMAG	13			
44	BIMEJ	7			
45	BIPAT	8			
46	BIPEB	5			
47	BIRAN	9			
48	BIRIF	15			
49	BIROJ	4			
50	BIROR	7			





DISA NAVAL		
Nº	ESM	MUESTRA
1	BEIM	18
2	BFIM17	5
3	BFIM51	4
4	BIM12	5
5	BIM13	5
6	BIM23	4
7	BN4	4
8	BRIM1	24
9	BRIM2	19
10	BRIM40	9
11	CEGUR	4
12	CEMED	105
13	CGAMA	3
14	ENAP	7
15	ENSB	49
16	HONAC	110
17	HONAL	3
18	HONAM	7
19	PFA31	2
TOTAL		387

JEFSa FUERZA AEREA		
Nº	ESM	MUESTRA
1	CACOM1	20
2	CACOM2	15
3	CACOM3	7
4	CACOM4	13
5	CACOM5	10
6	CACOM6	5
7	CAMAN	14
8	CATAM	4
9	CEOFA	16
10	DMEFA	81
11	EMAVI	30
12	GACAR	2
13	GACAS	4
14	GAORI	2
TOTAL		223

4. LINEAMIENTOS PARA LA APLICACIÓN

7.1 Generalidades

Teniendo en cuenta las fechas de reporte de la información, a las instancias correspondientes, el periodo de recolección de información será trimestral, para el primer trimestre 2023 se tendrá en cuenta el siguiente periodo de aplicación:

TRIMESTRE 2023	PERIODO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA
PRIMER	01 de febrero a 15 de marzo-2023





Nota: Una vez finalizado este periodo se realizará revisión del cumplimiento de la muestra establecida y en caso de no cumplirse se procederá a extender el proceso de aplicación por 15 días calendario, es decir hasta el 30 de marzo del año en curso. Una vez finalizado este periodo se entenderá que los ESM que no alcanzaron la muestra incurrieron en un incumplimiento en el proceso de encuesta de satisfacción.

La Dirección General de Sanidad Militar, a través del grupo de Atención al Usuario y Participación Social, diariamente realizará el reporte sobre los avances en la aplicación de la encuesta con el fin de garantizar el cumplimiento de la muestra establecida.

Así mismo y en consideración, que el trabajo de recolección de los datos es uno de los más importantes en la implementación del proceso de medición de la satisfacción, y que del compromiso, desempeño y cooperación depende en gran medida que la información recolectada obtenga la cobertura, calidad y precisión necesarias, se solicita a los señores Directores de las Direcciones de Sanidad y Jefatura de salud Fuerza Aérea impartan las ordenes e instrucciones a los Directores de Establecimiento de Sanidad Militar objeto de medición, con el fin de cumplir la meta establecida; siendo fundamental que el personal responsable de la aplicación (Oficinas de atención al usuario y participación social) garantice el cumplimiento de la meta a través de su difusión y promoción a través de los diferentes canales y estrategias que consideren pertinentes, realizando la invitación al usuario y de ser necesario realizar el debido acompañamiento para el diligenciamiento de la encuesta en el portal.SIS.

En caso de no contar con Oficina de Atención al Usuario y Participación Social dentro del establecimiento, el Director del ESM deberá delegar a quien considere pertinente con el fin de dar cumplimiento a la muestra establecida.

5. RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA SOCIALIZACIÓN CON EL USUARIO.

Los funcionarios deben conocer el funcionamiento del módulo PORTAL SIS, verificar el manual de instrucción para realizar el registro en dado caso que el usuario requiera esta información y realizar el paso a paso de la aplicación de la encuesta para poder orientar a los usuarios.

Se debe tener disponible un dispositivo tecnológico con acceso a red de internet para ayudar al registro del usuario en el PORTAL SIS en caso de que este lo solicite.

Tener disponibilidad de tiempo para guiar al usuario que requiera de su apoyo, acompañándolo en el paso a paso hasta llegar al diligenciamiento de la encuesta. Permita a la persona tomarse el tiempo necesario para realizar el proceso si este decide hacerlo de manera inmediata; en caso de que requiera de su acompañamiento hacerlo de manera amable.





Publicar las piezas graficas avaladas por la DIGSA en sitios visibles del ESM, páginas web, carteleras, correos electrónicos y demás canales de comunicación establecidos para tener contacto con el usuario.

Apoyarse en las diferentes Asociaciones y Veedurías con el fin de difundir al usuario la invitación del diligenciamiento de la encuesta.

Ante cualquier inquietud o dificultad por favor contactar al Grupo de Atención al Usuario y Participación Social de esta Dirección a través del correo electrónico martha.sanchez@sanidad.mil.co. De tal forma que se facilite el proceso y se dé cumplimiento a la muestra establecida.

Atentamente,

Brigadier General JOSÉ ENRIQUE WALTEROS GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar (E)

Elaboró: SMSM. Martha Patricia Sánchez Cuevas
Grupo Atención al Usuario y participación Social DIGSA.

Revisó: Mayor Heydy Maritza Guzmán Daza
Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Participación Social DIGSA (E).

