

FUERZA AÉREA COLOMBIANA
AUTORIDAD AERONÁUTICA DE LA AVIACIÓN DE ESTADO

Código: DE-AYUGE-FR-021

FORMATO ACTA GENERAL

Versión N°: 1

Vigencia: 13-08-2018

Acta Consecutivo No.	222	Lugar y Fecha	Bogotá, 29 de Abril de 2019
Oficina Productora	Oficina Atención al Usuario		
Asunto	Videoconferencia OFATU		
Hora Inicio	15:00 Horas	Hora Finalización	16:30 Horas
Participantes	Anexo Listado		
Ausentes	Ninguno		

Orden del día:

1. Saludo de la señora Coronel Eliana Rincón Directora de DIMAE.
2. Presentación de la agenda del día.
3. Desarrollo de la agenda.
4. Preguntas de los ESM
5. Cierre

Desarrollo:

El día 29 de abril de 2019, en teatro de COFAC, se llevó a cabo la video conferencia programada por parte de la Oficina de Atención al Usuario de la JEFSA FAC, con los Jefes de los Establecimientos de Sanidad Militar y los Coordinadores de las Oficinas de Atención al Usuario de las unidades relacionadas a continuación:

UNIDAD	ASISTENTES
CACOM-1	MY CLAUDIA DE LA PAVA AT KELLIN BELTRAN
CACOM-2	CT YELITZA CASAS AT HANDRY CALDERON
CACOM-3	AT CRISTOPHER TABARES
CACOM-4	AT EILEEN AREVALO
CACOM-5	T2 DIANA ARIZA
CACOM-6	TE LEIDY AYALA AT ANA MUÑOZ
EMAVI	CR SANDRA ZAMUDIO OPS MARCELA
GACAS	TE EMMA DIAZ T2 LAURA BECERRA
GACAR	TE IVAN BOHORQUEZ T4 ACERO
GAAMA	TE ROCIO DIAZ AT TATIANA GOMEZ
GAORI	TE MARTA RAMOS
CAMAN	CT AYALA - T4 LUIS TARAZONA
CATAM	CT EDGAR VILLAMIL - T4 JOSE SAVEDRA

Una vez verificado el parte y las novedades, hace la apertura de la videoconferencia la señora Coronel

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA AUTORIDAD AERONÁUTICA DE LA AVIACIÓN DE ESTADO	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	13-08-2018

Eliana Rincón Directora de DIMAE, presentando un cordial saludo a todos los asistentes a la videoconferencia.

A continuación, la señora Coronel Diana Gutiérrez, Jefe Oficina Atención al Usuario de JEFSa hace presentación de la agenda del día:



AGENDA

1. Alcance de Atención al Usuario
2. Revisión Acuerdo ATUS - Líneas de acción
3. Medición satisfacción – Resultados encuesta DATEXCO
4. Retroalimentación informe trimestral unidades. Andrea Murillo

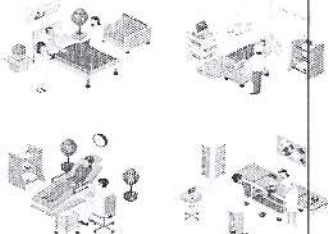


INTEGRIDAD - HONOR - VALOR - COMPROMISO - SEGURIDAD

La señora Coronel Gutiérrez realiza presentación general de la oficina de atención al usuario, haciendo la introducción frente al trabajo que se viene realizando con la Dirección General de Sanidad y los Encargados de las Oficinas de Atención al Usuario de las Fuerzas Militares y la Policía nacional, respecto a la revisión y pronta implementación del Acuerdo de Atención al usuario, explicando el alcance, no de la Oficina, sino del Sistema de Atención al Usuario, lo cual va permitir mejorar en los procesos, procedimientos e implementación de una cultura de servicio.



ALCANCE OFATU



Servicio al cliente no es un departamento... es una actitud

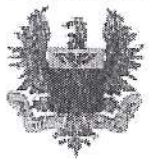


INTEGRIDAD - HONOR - VALOR - COMPROMISO - SEGURIDAD

Comprende desde el direccionamiento estratégico, el mejoramiento de los procesos y procedimientos, la implementación de una cultura de servicio, la medición de la satisfacción del usuario, la disponibilidad de información confiable; hasta la implementación, seguimiento, evaluación y control, por parte de los diferentes actores del SSMP



Presenta el borrador de los Principios orientadores de la política y del Sistema de Atención al Usuario:

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA AUTORIDAD AERONÁUTICA DE LA AVIACIÓN DE ESTADO	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	13-08-2018

REVISIÓN ACUERDO ATUS DIGSA



PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLÍTICA Y DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (Propuesta en Revisión)

1. Reconocer a todas las personas como seres Integrales.
2. Considerar la opinión del usuario, como una oportunidad de mejora.
3. Promover el enfoque de atención centrado en la accesibilidad comprendida como no discriminación, la accesibilidad física, la asequibilidad económica y el acceso a la información.
4. Enmarcar su accionar bajo el Modelo de Atención Integral en Salud del SSMP.
5. Permitir bajo el marco de la Ley, la intervención de la ciudadanía en los espacios generados para su participación.
6. Reconocer que la Política de Atención al Usuario, es la unión de varios procesos administrativos y asistenciales, que en su articulación impactan la calidad en la prestación de los servicios de salud a los usuarios del SSMP.



INTEGRIDAD - HONOR - VALOR - COMPROMISO - SEGURIDAD

REVISIÓN ACUERDO ATUS DIGSA



PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLÍTICA Y DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (Propuesta en Revisión)

7. Propender por la satisfacción del usuario.
8. Cobertura del servicio a toda la población usuaria del SSMP
9. Proactividad en la atención al usuario.
10. Adopción de medidas efectivas ajustadas a las características poblacionales particulares debido a su edad, género, orientación sexual, discapacidad y pertenencia étnica.
11. Trato personalizado con el usuario.
12. Vocación del servicio, centrada en el reconocimiento y respeto a la dignidad humana
13. Comunicación eficaz con el usuario y trabajo en equipo.
14. Credibilidad y reciprocidad con el usuario.



INTEGRIDAD - HONOR - VALOR - COMPROMISO - SEGURIDAD

Como parte de la capacitación que se realiza desde la JEFSA, socializa como la Oficina de Atención al Usuario busca fortalecer la calidad de los servicios de salud, participando en la mejora de la prestación de los servicios de salud ofertados por el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, a través de la gestión en sus cuatro líneas de acción: La Humanización en la prestación de los servicios de salud, Orientación e Información en la prestación de los servicios de salud, la Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias (PQRSR), la Participación Social y la Medición y evaluación, donde se requiere que en cada uno de los Establecimientos de Sanidad Militar se dé cumplimiento oportuno y eficiente a las tareas y plazos establecidos.

Indica todo el proceso de gestión que se debe llevar a cabo con la recepción de PQRSDF, explica la importancia de hacer el registro y seguimiento a las PQR y emitir en los tiempos de ley las respuestas a los usuarios, las cuales deben ser de fondo y en lo posible dando solución a los peticionarios.

LINEAS DE ACCIÓN



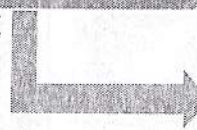
INTEGRIDAD - HONOR - VALOR - COMPROMISO - SEGURIDAD

GESTIÓN PQRS



Procedimiento de gestión de recepción y registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y felicitaciones (PQRSDF) que se realiza en los establecimientos de Sanidad Militar en conjunto con la prestación de los servicios de salud, a través del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional.

«Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo» Ley 1755 de 2015



Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)



SUPERSALUD

RESPONSABILIDAD LEGAL

INTEGRIDAD - HONOR - VALOR - COMPROMISO - SEGURIDAD

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA AUTORIDAD AERONÁUTICA DE LA AVIACIÓN DE ESTADO	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	13-08-2018

Así mismo se hace referencia al proceso sancionatorio de la SUPERSALUD.

PROCESO SANCIONATORIO SUPERSALUD



Según la ley 1949 de 2019 la cual adiciona y modifica algunos art de las leyes 1122 de 2007 y 1438 de 2011

1. Fortalecimiento de la capacidad sancionatoria:

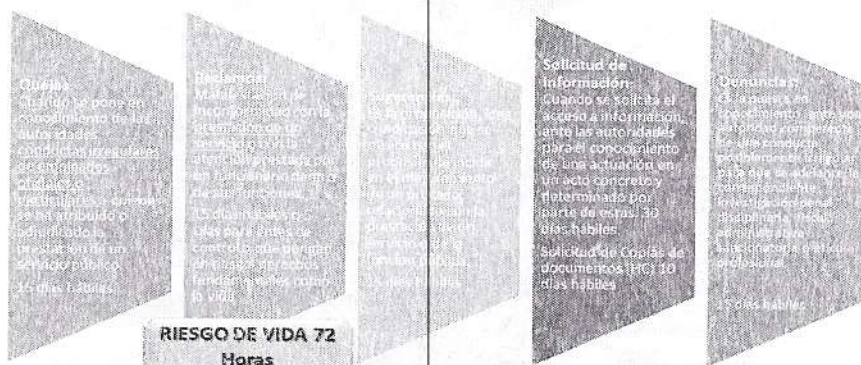
- Multas mas altas para personas jurídicas. Las multas pasan ahora de un máximo de 2.500 SMLV a 8.000 SMLV. Y para personas naturales, se impondrá multas desde 100 hasta 2000 SMLV.
- Multas sucesivas.
- Ampliación del término sancionatorio de 3 a 5 años.
- Inclusión de nuevas conductas sancionables



INTEGRIDAD - HONOR - VALOR - COMPROMISO - SEGURIDAD

Seguidamente se explica cada uno de los requerimientos que se pueden presentar, con los tiempos de respuesta, donde se recomienda contactar directamente al usuario, identificando claramente la solicitud y/o necesidad planteada, con el fin de dar respuesta a los usuarios de manera oportuna, registrando cada uno de los seguimientos y respuestas dadas para garantizar la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios.

TIEMPOS



Parágrafo. Art 14 Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto



INTEGRIDAD - HONOR - VALOR - COMPROMISO - SEGURIDAD

Dentro del componente de medición y auditoría, se socializa nuevamente la presentación de los resultados comparativos de la encuesta de satisfacción de DATEXCO correspondiente al año 2018, la cual fue enviada a cada uno de los Jefes de ESM evaluados el día 27 de marzo de 2017 y al resto de Jefes de ESM y encargados de ATUS de los ESM el 09 de abril de 2019, vía Outlook.

Explica cómo la encuesta evaluó cuatro procesos, cada uno con una serie de atributos y cuya meta del indicador de tasa de satisfacción global a nivel estratégico está establecido por la DIGSA en un 85%.

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA AUTORIDAD AERONÁUTICA DE LA AVIACIÓN DE ESTADO		Código: DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL		Versión N°: 1
			Vigencia: 13-08-2018

Se informa en qué Establecimientos fue aplicada la muestra y solicita que en todos los ESM se identifiquen los atributos, se realice apreciación de situación de los mismos y establezcan acciones de mejora y compromisos en pro de fortalecer el índice de satisfacción de los usuarios.



ENCUESTA SATISFACCIÓN

Evaluar la percepción y satisfacción de los usuarios con relación a la calidad en la prestación de los servicios de salud del subsistema de salud de las fuerzas Militares.

Esta encuesta fue diseñada, aplicada y analizada por la empresa DATEXCO, tomando como muestra seis Establecimientos de Sanidad Militar:

- DMEFA
- EMAVI
- CACOM 1
- CACOM 2
- CACOM 3
- CACOM 4



INTEGRIDAD - HONOR - VALOR - COMPROMISO - SEGURIDAD



ENCUESTA DATEXCO

La encuesta evaluó cuatro procesos, cada uno con una serie de atributos y cuya meta del indicador de tasa de satisfacción global a nivel estratégico está establecido por la DIGSA en un 85%, que son:

- 1. Asignación de Citas**
 - Tiempo de espera para ser atendidos
 - La amabilidad de los funcionarios
 - El conocimiento de los funcionarios para la asignación de citas
 - La agilidad en la prestación del servicio
- 2. Farmacia**
 - El tiempo de espera para ser atendidos en farmacia
 - La amabilidad de los funcionarios de farmacia
 - La agilidad en la prestación del servicio de farmacia
- 3. Atención al Personal Asociado a la Institución**
 - Director coordinación
 - Secretaría y/o Asistente
 - Atención al usuario
 - Personal de construcciones
 - Los vigilantes o personal de seguridad
 - Los médicos, enfermeras, auxiliares, odontólogos, odontólogos
 - El personal asistencial y administrativo de hospitales y clínicas contratadas (red externa)
- 4. Instalaciones Físicas**
 - La comodidad de instalaciones del Establecimiento
 - El estado de las instalaciones del Establecimiento
 - El mantenimiento de las instalaciones de este Establecimiento
 - El acceso a las instalaciones para personas con discapacidad

INTEGRIDAD - HONOR - VALOR - COMPROMISO - SEGURIDAD

A continuación, la señora Coronel informa que se encuentra en proceso el cargue de los procedimientos de la Oficina de Atención al Usuario en la plataforma Suit Visión Empresarial. Así mismo comunica que apenas estén cargados en la SVE, se informará a los Establecimientos para que puedan ser consultados y puestos en práctica en cada uno de los ESM. Así mismo socializa como se debe realizar el procedimiento del sistema de información manejo de PQRS en el sistema de información.

Hace la intervención la señorita OPS Andrea Murillo trabajadora social de la Oficina de Atención al Usuario de la JEFSa, con el fin de realizar la retroalimentación general de los informes del I trimestre del 2019:



RETROALIMENTACION INFORME GENERAL I TRIM 2019

- Cambiar el nombre del gráfico 1. Tendencia de las peticiones a cada uno de sus Establecimientos.
- Realizar el respectivo análisis en cada uno de las tablas y graficas, en las que se vea reflejado el comparativo con el anterior trimestre.
- Diligenciar de forma correcta la tabla de Causales (EXPLICACION EXCEL)
- En la tabla de causales en la parte (causa raíz-acciones) explicar en detalle por qué se generó y cuál se realizó
- En la Línea de Humanización en el cronograma de actividad se informó que se debía realizar una actividad por trimestre para que esta sea de calidad, creativa, innovadora y de impacto, siendo coherente con las necesidades y talencias que se tienen en el ESM.
- En la Línea de Participación Social se deben tener en cuenta dos componentes:
 - Reuniones Grupo foco- Veedurías
 - Sensibilizaciones relacionadas sobre participación social (usuarios)

INTEGRIDAD - HONOR - VALOR - COMPROMISO - SEGURIDAD



FORMATO APERTURA DE BUZÓN

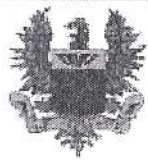
- Anexar el cuadro de inasistencias al informe
- Utilizar el formato de apertura de Buzón que se encuentra cargado en la SUITE VISION GH-JEFSa-FR-168. Solo se realizará un acta por mes.
- Diligenciar de forma completa las actas de reunión sin tachones, con la fecha y No. de acta en computador y coherente con lo registrado en la lista de asistencia.



INTEGRIDAD - HONOR - VALOR - COMPROMISO - SEGURIDAD

Así mismo informa que a cada ESM se le enviará retroalimentación del informe trimestral, con las respectivas observaciones para que aquellos que no cumplieron con las actividades proyectadas, tomen las acciones de mejora.

La señora TJ Daisir Ortiz, hace un reconocimiento a los Establecimientos que se destacaron durante el primer trimestre del año, dando cumplimiento a los plazos emitidos desde la JEFSa, quienes presentaron

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA AUTORIDAD AERONÁUTICA DE LA AVIACIÓN DE ESTADO		Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL		Versión N°:	1
			Vigencia:	13-08-2018

un muy buen informe trimestral que refleja las iniciativas y actividades realizadas en cada una de las líneas de acción, las cuales responden a las necesidades de los ESM, igualmente se reconoce el buen trabajo, la dedicación, la presentación y publicación de la información de ATUS en las carteleras de los ESM.

CARTELERA INFORMATIVA



De manera **permanente** en los ESM, debe estar publicada la siguiente información **actualizada**:

- Dar a conocer a los Usuarios el portafolio de servicios de cada ESM.
- Horarios y direcciones de atención a nivel central y ESM (Directorio)
- Socializar las inasistencias a consulta.
- Socializar los Derechos y Deberes de los usuarios.

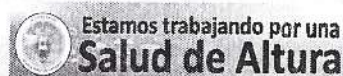


INTEGRIDAD - HONOR - VALOR - COMPROMISO - SEGURIDAD

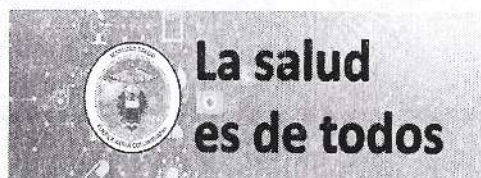
CAMPAÑA JEFSA FAC



Que todos los funcionarios de la Jefatura Salud FAC, saluden con la frase:



Y se despidan con la frase:

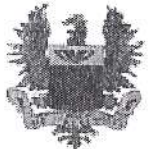


INTEGRIDAD - HONOR - VALOR - COMPROMISO - SEGURIDAD

Para finalizar la videoconferencia y con el fin de aclarar dudas respecto a lo tratado, hacen intervención los Establecimientos de Sanidad Militar los cuales refieren en general novedades con:

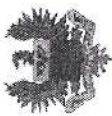
- El proceso autorizador, se les informa que en el mes de abril la JEFSA tuvo novedades de personal las cuales ya se subsanaron y esto hizo que se represaran las solicitudes, en cuanto a la novedad con el aplicativo SALUD.SIS, se informa que estas ya han sido reportadas a la DIGSA.
- Solicitan mayor información respecto a la asignación de citas para los usuarios de las Unidades, para lo cual se informa que pueden comunicarse con la señorita TE Ramírez, responsable de la oficina de atención al usuario del Establecimiento de Sanidad Militar ARC-FAC.
- EMAVI refiere la novedad con la parte administrativa de contratación, con lo que se hace referencia a las lecciones aprendidas, con el fin que estas situaciones no se vuelvan a repetir.
- Novedades presentadas con el Call center para la asignación de citas, para lo cual se les comunica que está funcionando de manera normal, las novedades presentadas son porque se congestionan debido a la demanda de pacientes que llaman diariamente, en particular los días lunes o martes después de un festivo.



	FUERZA AÉREA COLOMBIANA AUTORIDAD AERONÁUTICA DE LA AVIACIÓN DE ESTADO	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	13-08-2018

No siendo más, se da por terminada la videoconferencia.

Actividades a Realizar:		
Actividad	Responsable	Fecha Entrega
FIRMAS,  Coronel DIANA LUCÍA GUTIERREZ MORA Jefe Oficina Atención al Usuario  Elaboró: TJ Daisir Ortiz Perdomo Revisó: CR Diana Gutiérrez Mora		



FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

Código: DE-SEMEP-FR-006

Versión: 1

Vigencia: 22/08/2018

TEMA REUNIÓN: VIDEOCONFERENCIA OFICINA ATENCION AL USUARIO

OFICINA PRODUCTORA: OFICINA ATENCION AL USUARIO

LUGAR Y FECHA: JEFATURA SALUD 29 DE ABRIL DE 2019

HORA: 15:00 HORAS

ASISTENTES

No.	GR	NOMBRES Y APELLIDOS	UNIDAD O DEPENDENCIA	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	CR	Eliona Patricia Rincón Sánchez	DIMAE	3212402751	eliona.rincon@fac.mil.co	Eliona Rincón
2	TJ	Daisir Viliz Perdomo	OFATU	3487030	daisir.viliz@fac.mil.co	Daisir Viliz
3	OPS	Andrea Murillo Torres	OFATU	3138224618	andrea.murillo@fac.mil.co	Andrea Murillo
4	ST	Ramirez Ramirez Chris Victoria	DMFA	3202303588	chris.v.ramirez@fac.mil.co	Chris V. Ramirez
5	CR	Unicez Poma Luis	DMFA	3108662244	luis.unicez@fac.mil.co	Unicez Poma
6	ST	Rodriguez Soto Aixa Camila	DIMAE	3183821213	aixa.rodriguez@fac.mil.co	Aixa Camila
7	SNH	Mayra Beltrán Garza	Ceofa	3196822968	mayra.beltran@fac.mil.co	Mayra Beltrán
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						