	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	13-8-2018

Acta Consecutivo No.	370	**Lugar y Fecha**	Rionegro, 14 de Junio 2019
Oficina Productora	Oficina de Atención al Usuario		
Asunto	Reunión grupo foco		
Hora Inicio	10:00 horas	**Hora Finalización**	11:00 horas
Participantes	Según listado de anexo		
Ausentes	N/A		

Orden del día:

1. Saludo
2. Reunión grupo foco
3. Dudas e inquietudes
4. Cierre de sesión

Desarrollo:

1. Siendo las 10:00 horas del día 14 de Junio de 2019 se reunieron en las instalaciones del Establecimiento de sanidad Militar 6029, la coordinadora de atención al usuario y los relacionados en el listado de asistencia se saluda a todo el personal asistente.

2. Grupo foco en donde se trataron los siguientes temas:

- Se presenta el equipo de trabajo
- Se socializo el procedimiento para trámites administrativos como: entrega de remisiones, solicitud de citas, recepción de documentos para CTC's de procedimientos y medicamentos, solicitud de copias de historias clínicas.
- Se socializa nuevamente el portafolio de servicios del ESM 6029
- Contratación y presupuesto del año 2019, se comentan los contratos actuales y situación presupuestal.
- Costos de inasistencia primer trimestre 2019, se muestra las estadísticas de las inasistencias y se sensibiliza en la importancia del cumplimiento de las citas médicas y los costos en los cuales repercute en el ESM
- Invitación a participar de los programas de PYD, los cuales buscan mantener la población sana , promoviendo la promoción en salud reduciendo las tasas de morbi- mortalidad y los costos generados por las patologías crónicas.
- Líneas de acción oficinas de atención al usuario
- Se socializa el oficio No. 20193280215433 del 24-04-2019 el cual trata del procedimiento en los eventos en que se evidencie casos de presunto fraude en la formulación de medicamentos o comisión de presuntos delitos emitido por la DIGSA.

Así mismo se sensibiliza con los usuarios que en el ESM 6029 brindamos Consulta Prioritaria que tiene por objeto la atención de los usuarios que requieren valoración dentro de las primeras 12 horas, y en casos cuando no es posible conseguir una cita ordinaria, pero que tampoco amerita una atención por urgencias.

De igual manera se recalca la importancia de asistir puntualmente a las citas o cancelarlas oportunamente, toda vez que las inasistencias generan unos sobrecostos que no solo deben ser asumidos por la institución, sino que también se traducen en dificultad y demora para acceder a las citas por parte de otros usuarios.

Se sensibiliza a los usuarios en la importancia de acatar las normas y procedimientos en el ESM, así como la amabilidad y el respeto con todos los funcionarios.

Se recuerda a los usuarios los cuidados y la responsabilidad con los bienes, instrumentos y demás elementos del ESM los cuales son para brindar un mejor servicio. Así mimo se tratan los siguientes temas que son de suma

importancia para tener una salud integral:

- Se aprovecha el espacio para socializar el manual de veedurías ciudadana con los mecanismos de participación y las funciones todo esto con el fin de incentivar a la creación de una veeduría por parte de los usuarios para el ESM 6029.
- Se explica ¿QUÉ ES EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

Son mecanismo mediante el cual diferentes actores (Sociales, económicos, políticos), en función de sus necesidades, intereses, recursos y motivaciones, intervienen en el escenario público con la intención de obtener bienes y servicios públicos o de incidir en la definición de los asuntos colectivos y, por esa vía, mantener, reformas o transformar su propio entorno.

¿QUÉ CONSISTE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD?

Es la intervención de la comunidad a través de las personas usuarias del sistema de Seguridad social, en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en su conjunto.

3. Dudas e inquietudes

Dentro del personal asistente un usuario recalca la importancia de llegar 20 min antes a las citas programadas para evitar inconvenientes y esperar en la sala de espera, para evitar que se apliquen comparendos pedagógicos, toda vez que en ocasiones los usuarios se trasladan para diferentes sitios en el ESM o fuera y cuando los llaman no aparecen y terminan perdiendo la cita y se disgustan, todo esto con de evitar inconvenientes o inconformidades.

4. Cierre de sección.

Actividades a Realizar:

Actividad	Responsable	Fecha Entrega
N/A	N/A	N/A

Convocatoria Próxima Reunión: N/A

FIRMAS,

T2. ARIZA DIANA CAROLINA
Coordinadora Oficina de Atención al Usuario

Elaboró T2. ARIZA DIANA CAROLINA

370

FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA	Código:	DE-SEMEP-FR-006
	Versión:	1
	Vigencia:	22/08/2018

TEMA REUNIÓN: Reunión Grupo Foro.

OFICINA PRODUCTORA: Atención al usuario

LUGAR Y FECHA: Cra 629, 14 de junio 2019

HORA: 10:00

ASISTENTES

No.	GR	NOMBRES Y APELLIDOS	UNIDAD O DEPENDENCIA	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Etjer	Martha Emma Rivillas Garzón	39436335	3127707489	[illegible] hotmail.com	
2	ETR	Mirian Perez Beltran		3505316981		
3	ETR	Astrith Elena Rodriguez	42772440	3197164[illegible]	[illegible]	
4		Cecilio Castro Bodeja.	13473956	3160828749		
5	TSP	Laguna Rincon Oscar Eduardo	80412342	3123020776		
6		Maria Irene Hernández	39[illegible]888	312 869 66[illegible]		
7		Maribel Gomez Paya	51977201	3103189619	maribelgpaya@gmail.com.	
8		Cristian David Giraldo Hernández	1001478734	3136398372	Cristiangiraldo[illegible]@hotmail.com	
9	TS	[illegible] Javier	8323984 27			
10	TS	Nuno Beltran Alcanta	11441848	11441848		
11						
12						
13						
14						
15						
16						

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	13-8-2018

Acta Consecutivo No.	371	**Lugar y Fecha**	Rionegro, 14 de Junio 2019
Oficina Productora	Oficina de Atención al Usuario		
Asunto	Conformación de veedurías		
Hora Inicio	10:30 horas	**Hora Finalización**	11:30 horas
Participantes	Según listado de anexo		
Ausentes	N/A		

Orden del día:

1. Saludo y desarrollo de reunión con veeduría en constitución
2. veedurías
3. Cierre de sesión

Desarrollo:

1. Siendo las 10:30 horas del día 14 de Junio de 2019 se reunieron en las instalaciones del Establecimiento de sanidad Militar 6029, la coordinadora de atención al usuario y los relacionados en el listado de asistencia.

2. Veedurías en donde se trataron los siguientes temas:

- De acuerdo a la veeduría ciudadana en el sistema general de seguridad social en salud, se explica en qué consiste la participación social, cuales son los mecanismos; que es una veeduría, como se constituye y como se formaliza, cuales son las funciones, los objetivos y los tipos de veedurías que existen, teniendo en cuenta que aún no está la constitución legal de la veeduría se continúa incentivando a realizarlo para trabajar juntos por nuestra sanidad militar.

- Se da un informe al personal asistente, sobre la rendición de cuentas del ESM, la red contratada, ejecución presupuestal y se realiza nuevamente la presentación del portafolio de servicios.

- De igual manera se recalca la importancia de asistir puntualmente a las citas o cancelarlas oportunamente, toda vez que las inasistencias generan unos sobrecostos que no solo deben ser asumidos por la institución, sino que también se traducen en dificultad y demora para acceder a las citas por parte de otros usuarios.

- Se sensibiliza a los usuarios en la importancia de acatar las normas y procedimientos en el ESM, así como la amabilidad y el respeto con todos los funcionarios.

- Se socializa el oficio No. 20193280215433 del 24-04-2019 el cual trata del procedimiento en los eventos en que se evidencie casos de presunto fraude en la formulación de medicamentos o comisión de presuntos delitos emitido por la DIGSA.

- Se comentan temas como:

- Procurar el cuidado de su salud y el de su familia
- Invitación a participar de los programas de PYD
- Se muestra las estadísticas de las inasistencias y se sensibiliza en la importancia del cumplimiento de las citas médicas y los costos en los cuales repercute en el ESM.
- Se comentan los contratos actuales y situación presupuestal.

3. Cierre de sección.

Actividades a Realizar:

Actividad	Responsable	Fecha Entrega
N/A	N/A	N/A

Convocatoria Próxima Reunión: N/A

FIRMAS,

T2. ARIZA DIANA CAROLINA
Coordinadora Oficina de Atención al Usuario

Elaboró: T2. ARIZA DIANA CAROLINA

371

FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

Código:	DE-SEMEP-FR-006
Versión:	1
Vigencia:	22/08/2018

TEMA REUNIÓN: Jardines y creación

OFICINA PRODUCTORA: Alcaldía de Usme

LUGAR Y FECHA: 14 de junio 2019, Usm.

HORA: 10:30

ASISTENTES

No.	GR	NOMBRES Y APELLIDOS	UNIDAD O DEPENDENCIA	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	TB	Alaguna Rincon Oscar Eduardo	80412342	3123020776		
2		Olga Cecilia Castro Bedoya	43473456	3116072449		
3		Miriam Perez Beltran	20528695	3505316944		
4		Astrid Elena Montes M	42772456	6145346		
5		Maria Irene Hernández	39434888	3128696691		
6		Maribel Gomez Para	51977.201	3103189614	maribelgparra@gmail.com	
7		Gilberto David Giraldo Hernández	1001478734	3136348372		
8	TA	Pedro Andrea	1110540753	3138711622	—	
9	TS	Quesada Jaime	53239472	3103582077	—	
10	TS	Ramos Beltran Alexandra	1144184	3142084735		
11	TC	Luis Edo Carrasquilla	80419872	3002159101	luisfernandocarrasquilla@hotmail.com	
12						
13						
14						
15						
16						

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	13-8-2018

Acta Consecutivo No.	520	**Lugar y Fecha**	Rionegro, 23 de Agosto 2019
Oficina Productora	Oficina de Atención al Usuario		
Asunto	Reunión grupo foco		
Hora Inicio	10:30 horas	**Hora Finalización**	11:00 horas
Participantes	Según listado de anexo		
Ausentes	N/A		

Orden del día:

1. Saludo
2. Reunión grupo foco
3. Dudas e inquietudes
4. Cierre de sesión

Desarrollo:

- ✓ Siendo las 10:30 horas del día 23 de Agosto de 2019 se reunieron en las instalaciones del Establecimiento de sanidad Militar 6029, la coordinadora de atención al usuario y los relacionados en el listado de asistencia, en donde se trataron los siguientes temas:

- ✓ Procurar el cuidado de su salud y el de su familia
- ✓ Se explica nuevamente el portafolio de servicios del ESM 6029
- ✓ Suministrar al médico toda información relacionada o referente a su enfermedad.
- ✓ Invitación a participar de los programas de PYD
- ✓ Se muestra las estadísticas de las inasistencias y se sensibiliza en la importancia del cumplimiento de las citas médicas y los costos en los cuales repercute en el ESM.
- ✓ Se comentan los contratos actuales y situación presupuestal.
- ✓ explica la red externa contratada así:

- ✓ Clínica Somer
- ✓ Clínica San Juan de Dios de la Ceja
- ✓ Hospital Pablo Tobon Uribe

De igual manera se recalca la importancia de asistir puntualmente a las citas o cancelarlas oportunamente, toda vez que las inasistencias generan unos sobrecostos que no solo deben ser asumidos por la institución, sino que también se traducen en dificultad y demora para acceder a las citas por parte de otros usuarios.

Se sensibiliza a los usuarios en la importancia de acatar las normas y procedimientos en el ESM, así como la amabilidad y el respeto con todos los funcionarios.

Se recuerda a los usuarios el cuidados y la responsabilidad con os bienes, instrumentos y demás elementos del ESM los cuales son para brindar un mejor servicio. Así mimo se tratan los siguientes temas que son de suma importancia para tener una salud integral:

- ✓ Se aprovecha el espacio para socializar el manual de veedurías ciudadana con los mecanismos de participación y las funciones todo esto con el fin de incentivar a la creación de una veeduría por parte de los usuarios para el ESM 6029.

- ✓ Se explica ¿QUÉ ES EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

Son mecanismo mediante el cual diferentes actores (Sociales, económicos, políticos), en función de sus necesidades, intereses, recursos y motivaciones, intervienen en el escenario público con la intención de obtener

bienes y servicios públicos o de incidir en la definición de los asuntos colectivos y, por esa vía, mantener, reformas o transformar su propio entorno.

¿QUÉ CONSISTE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD?

Es la intervención de la comunidad a través de las personas usuarias del sistema de Seguridad social, en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en su conjunto.

3. Dudas e inquietudes

Se recomienda al personal asistente que cuando se lleve con una remisión más de 10 días sin autorizar o resolver, se acerquen a la oficina de atención al usuario para subsanar la novedad con las personas directamente implicadas y así evitar futuros inconvenientes o inconformidades.

Se socializa que por la plataforma SALU.SIS ahora se pueden pedir citas, cancelarlas, verificar el portafolio de servicios de ESM y verificar autorizaciones, se recuerda también que en ocasiones la plataforma está presentando novedades pero son subsanadas, se explica que es algo transitorio y se recuerda que cuando se presenten estas novedades se acerquen a la oficina de atención al usuario para dar solución y evitar futuros inconvenientes con los usuarios

4. Cierre de sección.

Actividades a Realizar:

Actividad	Responsable	Fecha Entrega
N/A	N/A	N/A

Convocatoria Próxima Reunión: N/A

FIRMAS,

T2. ARIZA DIANA CAROLINA
Coordinadora Oficina de Atención al Usuario

Elaboró: T2 ARIZA DIANA CAROLINA

520

FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA		Código:	DE-SEMEP-FR-006
		Versión:	1
		Vigencia:	22/08/2018

TEMA REUNIÓN: Grupo Foco.

OFICINA PRODUCTORA: Atención al usuario

LUGAR Y FECHA: EOM 6029, 23 Agosto 2019

HORA: 10:30

ASISTENTES

No.	GR	NOMBRES Y APELLIDOS	UNIDAD O DEPENDENCIA	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1		Luis Alberto Marin	30276096	3137277852		
2	Mcl	Alberto Marin V.	10253375	3108266844	humano03618@gmail.com	
3	ST	Cristancho Martinez Carlos Fdo	1623	6BUTE	Carlos.cristancho@fac.mil.co	
4	TFP	Alegono Ruiz Oscar Edwardo	80412342	3123020736		
5		Olga Cecilia Castro Bodora	43435956	3116022347		
6	T3	David Fernando [illegible]	[illegible]	3156377726	[illegible]	
7	TE	Ayerbe Restrepo Juan	1276734438	3106385941	Juan.Ayerbe@fac.mil.co	
8	T3	Benjamin Grijalba Jiménez Duran	1023876919	3124448879	Jim.[illegible]@fac.mil.co	
9		Marcel Esteban Duque Polanía	1032433698	3002115251	fdurenzo@hotmail.com	
10	TS.	Huertas Daya Emerson Benito	3125895903	6BUZE	Emerson.huertas@fac.mil	
11	T3	Quirona Paez Moiler	41957936	3208336626	moiler.quirona@fac.mil	
12	T3	Ronalbis Gonzalez Sebastian	1112905920	3102413940	Sebastian6111@hotmail.com	
13	T4	Rocha Velez Steven Eduardo	3222244963	BACOM-2	steven.rocha@fac.mil.co	
14	T2	Rodríguez León Jenifer	80100818	3224740177	Jenifer.rodriguez@[illegible]	
15						
16						

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	13-8-2018

Acta Consecutivo No.	521	**Lugar y Fecha**	Rionegro, 23 de Agosto 2019
Oficina Productora	Oficina de Atención al Usuario		
Asunto	Conformación de veedurías		
Hora Inicio	11:00 horas	**Hora Finalización**	11:30 horas
Participantes	Según listado de anexo		
Ausentes	N/A		

Orden del día:

1. Saludo y desarrollo de reunión con veeduría en constitución
2. veedurías
3. Cierre de sesión

Desarrollo:

1. Siendo las 11:00 horas del día 23 de Agosto de 2019 se reunieron en las instalaciones del Establecimiento de sanidad Militar 6029, la coordinadora de atención al usuario y los relacionados en el listado de asistencia, en donde se trataron los siguientes temas:

✓ Se da un informe al personal asistente, sobre la rendición de cuentas del ESM, la red contratada, ejecución presupuestal y se realiza nuevamente la presentación del portafolio del servicios, teniendo en cuenta que aún no está la constitución legal de la veeduría se continua incentivando a realizarlo para trabajar juntos por nuestra sanidad militar.

✓ De igual manera se recalca la importancia de asistir puntualmente a las citas o cancelarlas oportunamente, toda vez que las inasistencias generan unos sobrecostos que no solo deben ser asumidos por la institución, sino que también se traducen en dificultad y demora para acceder a las citas por parte de otros usuarios.

✓ Se sensibiliza a los usuarios en la importancia de acatar las normas y procedimientos en el ESM, así como la amabilidad y el respeto con todos los funcionarios.

✓ Se comentan temas como:

- Procurar el cuidado de su salud y el de su familia
- Se explica nuevamente el portafolio de servicios del ESM 6029
- Invitación a participar de los programas de PYD
- Se muestra las estadísticas de las inasistencias y se sensibiliza en la importancia del cumplimiento de las citas médicas y los costos en los cuales repercute en el ESM.
- Se comentan los contratos actuales y situación presupuestal.

2. Cierre de sección.

Actividades a Realizar:

Actividad	Responsable	Fecha Entrega
N/A	N/A	N/A

Convocatoria Próxima Reunión: N/A

FIRMAS.

T2. ARIZA DIANA CAROLINA
Coordinadora Oficina de Atención al Usuario

Elaboró: T2 ARIZA DIANA CAROLINA

521

FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA		Código:	DE-SEMEP-FR-006
		Versión:	1
		Vigencia:	22/08/2018

TEMA REUNIÓN: Creación de veedurías

OFICINA PRODUCTORA: Atención al usuario

LUGAR Y FECHA: ESM. 6029, 23 Agosto 2019

HORA: 11 [illegible]

ASISTENTES

No.	GR	NOMBRES Y APELLIDOS	UNIDAD O DEPENDENCIA	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	TP	Velandia Ayala Julio	GDUAL	3157004221	julio.velandia@fac.mil.co	
2	Mq(r)	Jorge E. Mejía C.		3007790045	jamc650406@yahoo.com	
3	TS(R)	Harold Buritica Gómez	75079597		boosuock@hotmail.com	
4		Fiorelli Loaza Ciódaro	32107537		fiorelli1130@hotmail.com	Fiorelli Loaza
5		Matías Buritica Loaza	1036927002		Matriuxbu@gmail.com	
6		Nicolás Buritica Loaza	1036966953	300559[illegible]	nicoburi99@gmail.com	
7	M(TU)	Rosalia Toposco Toposco	43018681	3105543104	Rosalia.toposco1560@gmail.com	
8	M(r)	Josefina Carvajal	26447231	3234836.[illegible]	edrac6956@hotmail.com	
9	TS	Alejandro Ruiz Osorio Eduardo	80412342	3123024776		
10		Olga Castro Bedoya	43478956.	3160427149		Olga Castro B.
11		Raul Dávot Pulgarín	1032433638	3002415855	Raveit216@hotmail.com	
12						
13						
14						
15						
16						

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	13-8-2018

Acta Consecutivo No.	758	**Lugar y Fecha**	Rionegro, 10 de Diciembre 2019
Oficina Productora	Oficina de Atención al Usuario		
Asunto	Reunión grupo foco		
Hora Inicio	10:30 horas	**Hora Finalización**	11:00 horas
Participantes	Según listado de anexo		
Ausentes	N/A		

Orden del día:

1. Saludo
2. Reunión grupo foco
3. Dudas e inquietudes
4. Cierre de sesión

Desarrollo:

- ✓ Siendo las 10:30 horas del día 10 de Diciembre de 2019 se reunieron en las instalaciones del Establecimiento de sanidad Militar 6029, la coordinadora de atención al usuario y los relacionados en el listado de asistencia, en donde se trataron los siguientes temas:

- ✓ Procurar el cuidado de su salud y el de su familia
- ✓ Se explica nuevamente el portafolio de servicios del ESM 6029
- ✓ Suministrar al médico toda información relacionada o referente a su enfermedad.
- ✓ Invitación a participar de los programas de PYD
- ✓ Se muestra las estadísticas de las inasistencias y se sensibiliza en la importancia del cumplimiento de las citas médicas y los costos en los cuales repercute en el ESM.
- ✓ Se comentan los contratos actuales y situación presupuestal.
- ✓ explica la red externa contratada y próxima a contratar así:

- ✓ Clínica Somer
- ✓ Clínica San Juan de Dios de la Ceja
- ✓ Hospital Pablo Tobón Uribe
- ✓ Fundación Hospitalaria San Vicente de Paul

De igual manera se recalca la importancia de asistir puntualmente a las citas o cancelarlas oportunamente, toda vez que las inasistencias generan unos sobrecostos que no solo deben ser asumidos por la institución, sino que también se traducen en dificultad y demora para acceder a las citas por parte de otros usuarios.

Se sensibiliza a los usuarios en la importancia de acatar las normas y procedimientos en el ESM, asi como la amabilidad y el respeto con todos los funcionarios.

Se recuerda a los usuarios el cuidado y la responsabilidad con los bienes, instrumentos y demás elementos del ESM los cuales son para brindar un mejor servicio. Así mimo se tratan los siguientes temas que son de suma importancia para tener una salud integral:

- ✓ Se aprovecha el espacio para socializar el manual de veedurías ciudadana con los mecanismos de participación y las funciones todo esto con el fin de incentivar a la creación de una veeduría por parte de los usuarios para el ESM 6029.

- ✓ Se explica ¿QUÉ ES EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA?

Son mecanismo mediante el cual diferentes actores (Sociales, económicos, políticos), en función de sus necesidades, intereses, recursos y motivaciones, intervienen en el escenario público con la intención de obtener bienes y servicios públicos o de incidir en la definición de los asuntos colectivos y, por esa vía, mantener, reformas o transformar su propio entorno.

¿QUÉ CONSISTE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD?

Es la intervención de la comunidad a través de las personas usuarias del sistema de Seguridad social, en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en su conjunto.

3. Dudas e inquietudes

Se socializa que por la plataforma SALU.SIS ahora se pueden pedir citas, cancelarlas, verificar el portafolio de servicios del ESM y verificar autorizaciones, se recuerda también que en ocasiones la plataforma está presentando novedades pero son subsanadas, se explica que es algo transitorio y se recuerda que cuando se presenten estas novedades se acerquen a la oficina de atención al usuario para dar solución y evitar futuros inconvenientes con los usuarios

4. Cierre de sección.

Actividades a Realizar:

Actividad	Responsable	Fecha Entrega
N/A	N/A	N/A

Convocatoria Próxima Reunión: N/A

FIRMAS,

T2. ARIZA DIANA CAROLINA
Coordinadora Oficina de Atención al Usuario

Elaboró: T2. ARIZA DIANA CAROLINA

FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

Código:	DE-SEMEP-FR-006
Versión:	1
Vigencia:	22/08/2018

TEMA REUNIÓN: Reunión Grupo Foco

OFICINA PRODUCTORA: Atención al usuario

LUGAR Y FECHA: ESM G29, Rionegro, Antioquia 10. Diciembre 2019

HORA: 1:30.

ASISTENTES

No.	GR	NOMBRES Y APELLIDOS	UNIDAD O DEPENDENCIA	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	SL	Jimenez Restrepo Juan Esteban	ESDEF	3148592412	este-ban2000@hotmail.com	
2	DG	Torres David Brayan A.	ESSEG	3112379661	— o —	
3	SL	Rodriguez Ochoa Miguel Angel	ESSEG	3226462630	Mar0000210@gmail.com	Miguel. R.
4	T3	Rubio Pinilla Alexander	1.069.723.768	3016856838	Angel. Rubio@fac.mil.co	
5	ST	Molina Guadrado Rubén Darío	1143438382	3045576618	ruben.molina@fac.mil.co	
6	TE	Antolinez Diaz Wilmer Andrés	1098638892	3209070203	wilmer.antolinez@fac.mil.co	
7	SL	Ramirez Garcia Jonny A.	1000920318	3116500974	— o —	
8	DG	Montoya Herrera Juan Pablo	1001478825	3122807425	— o —	
9	AS14	Sergio Pareja Rendón	15436331	3116840288	Pareja-sr@yahoo.com	
10		Luzmila Perez Pardomo	28742037	3148166288	Perezpardomo@yahoo.com	
11						
12						
13						
14						
15						
16						

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	13-8-2018

Acta Consecutivo No.	757	**Lugar y Fecha**	Rionegro, 10 de Diciembre 2019
Oficina Productora	Oficina de Atención al Usuario		
Asunto	Conformación de veedurías		
Hora Inicio	11:00 horas	**Hora Finalización**	11:30 horas
Participantes	Según listado de anexo		
Ausentes	N/A		

Orden del día:

1. Saludo y desarrollo de reunión con veeduría en constitución
2. veedurías
3. Cierre de sesión

Desarrollo:

1. Siendo las 11:00 horas del día 10 de Diciembre de 2019 se reunieron en las instalaciones del Establecimiento de sanidad Militar 6029, la coordinadora de atención al usuario y los relacionados en el listado de asistencia, en donde se trataron los siguientes temas:

✓ Se da un informe al personal asistente, sobre la rendición de cuentas del ESM, la red contratada, ejecución presupuestal y se realiza nuevamente la presentación del portafolio de los servicios, teniendo en cuenta que aún no está la constitución legal de la veeduría se continúa incentivando a realizarlo para trabajar juntos por nuestra sanidad militar.

✓ De igual manera se recalca la importancia de asistir puntualmente a las citas o cancelarlas oportunamente, toda vez que las inasistencias generan unos sobrecostos que no solo deben ser asumidos por la institución, sino que también se traducen en dificultad y demora para acceder a las citas por parte de otros usuarios.

✓ Se sensibiliza a los usuarios en la importancia de acatar las normas y procedimientos en el ESM, así como la amabilidad y el respeto con todos los funcionarios.

✓ Se comentan temas como:

- Procurar el cuidado de su salud y el de su familia
- Se explica nuevamente el portafolio de servicios del ESM 6029
- Invitación a participar de los programas de PYD
- Se muestra las estadísticas de las inasistencias y se sensibiliza en la importancia del cumplimiento de las citas médicas y los costos en los cuales repercute en el ESM.
- Se comentan los contratos actuales y situación presupuestal.

2. Cierre de sección.

Actividades a Realizar:

Actividad	Responsable	Fecha Entrega
N/A	N/A	N/A

Convocatoria Próxima Reunión: N/A

FIRMAS.

T2. ARIZA DIANA CAROLINA
Coordinadora Oficina de Atención al Usuario

Elaboró: T2. ARIZA DIANA CAROLINA

202 - 100 1249

FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

Código:	DE-SEMEP-FR-006
Versión:	1
Vigencia:	22/08/2018

TEMA REUNIÓN: Creación Unidades

OFICINA PRODUCTORA: Atención al usuario

LUGAR Y FECHA: ESM Goga, Ríoegro 10. Diciembre 2019

HORA: 11:00

ASISTENTES

No.	GR	NOMBRES Y APELLIDOS	UNIDAD O DEPENDENCIA	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	SLC	ABRAHAM ISRAEL MERA LEIVA	G-9 CHILE	5112015	[illegible]	
2						
3	T3	Bustos Rivasos Fabián	CACOM-5	3014653613	fabian.bustos@fuerzas.co	
4	T4	Cuervo Gonzalez Luis Alejandro	CACOM-2	3219532037	—— " ——	
5	T3	Leal Gordillo Andrés David	CACOM-2	3118209949	—— " ——	
6	T4	Rojas Vargas Oscar Javier	CACOM-3	3118821692	oscar.rojas@fac.mil.co	
7	T4	Camargo Moncaleano Javier	CACOM-2	3204203362	javier.camargo@fac.mil.co	
8	T4	Aparicio Carvajal Julián	GRUTE	1650	julianmiguel@hotmail.com	
9	Lu	Muñoz Ramírez Mateo	GRUTE	3136866366	mmunozpa@hotmail.com	
10	T4	Roa andres	Grute	3038000489	—— " ——	
11	T3	Acosta Arthur Jhon	GRUTE	3015658863	—— " ——	
12						
13						
14						
15						
16						

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

Acta Consecutivo No.	984	**Lugar y Fecha**	Establecimiento de Sanidad Militar 3042 CACOM6 13 Diciembre 2019
Oficina Productora	Escuadrón Administrativo – Oficina Atención al Usuario		
Asunto	Socialización Participación Social		
Hora Inicio	11:00 h	**Hora Finalización**	11:30 h
Participantes	Anexo listado de asistencia.		
Ausentes	N/A		

Orden del día:

1. Socialización Participación Social.

Desarrollo:

La participación social es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social.

La participación social comprende la participación ciudadana comunitaria, así:

1. La participación ciudadana: es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

2. La participación comunitaria: es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

Objetivos:

- Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud.
- Fortalecer la capacidad ciudadana para que intervenga activamente, incida y decida en la definición, formulación de políticas de salud: diseño, ejecución, evaluación y ajuste.
- Promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el auto cuidado, así como propiciar la defensa del derecho a la salud de los usuarios y detectar temas cruciales para mejorar los niveles de satisfacción.
- Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de recursos del sector salud.

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

- Promover los procesos de gestión y garantía en salud, y la participación en la presupuestación participativa en salud.

Mecanismos de Participación ciudadana:

- **El plebiscito:** es el mecanismo de participación mediante el cual el Presidente de la República convoca a la ciudadanía a que apoyen o rechacen una decisión del Ejecutivo puesta en cuestión y que no requiera aprobación del Congreso, excepto las relacionadas con los estados de excepción y el ejercicio de los poderes.
- **El referendo:** es la convocatoria mediante la cual los ciudadanos pueden participar en la aprobación o derogación del proyecto de una norma jurídica o de una ya vigente, así como en la creación o segregación de un municipio; en la derogación de una reforma constitucional o sometan a aprobación un proyecto de reforma constitucional. El referendo puede ser nacional, regional, departamental, distrital, municipal o local.
- **El cabildo abierto:** es la reunión pública del concejo distrital, municipal o juntas administradoras locales, en la cual hay participación de los habitantes para discutir libremente de manera directa y pública acerca de los asuntos de interés de la comunidad.
- **La iniciativa popular:** es un derecho político de participación ciudadana que consiste en la posibilidad de que la ciudadanía pueda presentar proyectos de normas jurídicas ante el Congreso de la República para que, dentro de la misma, sean debatidos y posteriormente, aprobados, modificados o negados.
- **La revocatoria del mandato**: es un derecho político, por medio del cual la ciudadanía mediante votación directa puede cesar de su cargo público a un funcionario electo, ya sea un gobernador o a un alcalde y es clara al señalar que no aplica para otros funcionarios de elección popular como congresistas, diputados, concejales, o Presidente de la República.
- **La consulta popular:** es el mecanismo de participación mediante el cual una pregunta de carácter general sobre un tema de trascendencia nacional, departamental, distrital, municipal o local, es sometida por el Presidente de la República, Gobernador o Alcalde, según sea el caso, a consideración del pueblo para que éste se pronuncie formalmente al respecto.

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

Teniendo en cuenta que el ESM no cuenta con Veedurías, de igual forma, se realiza socialización a los usuarios acerca de la Participación Social, las veedurías, mecanismos de participación ciudadana.

Actividades a Realizar:

Actividad	Responsable	Fecha Entrega
Lo tratado en la presente acta	Todo el personal asistente	N/A

Convocatoria Próxima Reunión: N/A

FIRMAS,

Teniente **AYALA AMEZQUITA LEYDY JHOHANA**
Jefe Establecimiento de Sanidad Militar 3042

Aerotécnico **MUÑOZ ALARCÓN ANA YAMILE**
Coordinadora Oficina Atención al Usuario

Anexo: Listado de asistencia.

Realizó: AT. MUÑOZ ANA
Revisó: TE. AYALA LEYDY

FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

Código:	DE-SEMEP-FR-006
Versión:	1
Vigencia:	22/08/2018

TEMA REUNIÓN: Socalización tema Partiapación Social.

OFICINA PRODUCTORA: Atención al Usuario.

LUGAR Y FECHA: ESM 302 - 18 noviembre 2019

HORA: 11:00 h - 11:30 h

ASISTENTES

No.	GR	NOMBRES Y APELLIDOS	UNIDAD O DEPENDENCIA	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	C/12	Anika Tatiana Tolles	Grose	3109752520	anika_tati88@hotmail.com	
2	SI	Restrepo R. Juan Camilo	GEUIA	3176450236	juan.restrepor@fac.mil.co	
3	EST2	Jyz yenifer Vera Tabares	Grose	3133283216	yeniivera31@hotmail.com	
4	CD18	Janeth Triana	EITFA	3102172737	yoyas0569@gmail.com	
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión Nº:	1
		Vigencia:	13-08-2018

Acta Consecutivo No.	703	**Lugar y Fecha**	Establecimiento de Sanidad Militar 3042 – 27 de Agosto de 2019
Oficina Productora	Escuadrón Administrativo – Oficina Atención al Usuario		
Asunto	Socialización tema Participación Ciudadana		
Hora Inicio	10:30 h	**Hora Finalización**	11:00 h
Participantes	Anexo listado asistencia		
Ausentes	N/A		

Orden del día:

1. Socialización tema Participación Ciudadana

Desarrollo:

Siendo las 10:30 horas del día 27 de Agosto de 2019 en el Establecimiento de Sanidad Militar se realiza la socialización acerca del tema Participación Ciudadana.

Definición de participación social: Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social.

La participación social comprende la participación ciudadana y comunitaria, así:

- **La participación ciudadana**, es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

- **La participación comunitaria**, es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

Participación Comunitaria.

La participación en la Dirección General de Sanidad Militar, es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio de salud.

Se da explicación de cada uno de los conceptos de las PQRS con las que cuenta el usuario para referirse a los servicios que le presta su institución de salud.

- **Petición o derechos de petición:** es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas, con termino de respuestas en (15) días hábiles.

- **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta en los siguientes (15) días hábiles.

- **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio, con termino de respuestas en (15) días hábiles.

- **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

Nota: Teniendo en cuenta que el ESM 3042 no cuenta con veedurías, se realiza solamente la capacitación sobre Participación ciudadana. Dando entendida la información por el personal asistente.

Actividades a Realizar:		
Actividad	**Responsable**	**Fecha Entrega**
Lo tratado en la presente acta	Personal asistente	N/A

Convocatoria Próxima Reunión: N/A

FIRMAS,

Subteniente CAMACHO GÓNGORA ALFONSO LEONARDO
Jefe Establecimiento de Sanidad Militar 3042

Aerotécnico MUÑOZ ALARCÓN ANA YAMILE
Coordinadora Oficina Atención al Usuario ESM 3042

Anexo: Listado de asistencia.

FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

Código: DE-SENEP-FR-[illegible]
Versión: 1
Vigencia: 22/02/2016

TEMA REUNIÓN: Participación Ciudadana
OFICINA PRODUCTORA: Escuadrón Administrativo – Oficina Atención al Usuario.
LUGAR Y FECHA: 27 Agosto 2019
HORA: 10:30h.

ASISTENTES

No.	GR	NOMBRES Y APELLIDOS	UNIDAD O DEPENDENCIA	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Cpral	Mangones Burgos Leonardo	BFIM 33	3106816059	— " —	
2	IMP	Montero Cano Cider	BFIM 33	3233578283	— " —	
3	IMP	Palacio Guarín Iván	BFIM 33	3144216681	— " —	
4	IMP	Lopez Cala Oscar	BFIM 33	3153046[illegible]	— " —	
5	IMP	[illegible]	BFIM 33	3205374[illegible]	— " —	
6	IMP	Ramírez Gaita William	BFIM 33	3232342927	— " —	
7	IMP	Prada Santander I.	BEFIM 32	4119927	— " —	
8	IMP	Botella Montaño Jaime	BFIM 33	3104724570	— " —	
9	IMP	Quiroz Calderón A.	BEFIM 37	— " —	— " —	
10	IMP	Quiroz Hernández R	BFIM 33	— " —	— " —	
11	IMP	Castellar Bolaño Raúl	DEFIM 33	— " —	— " —	
12	IMP	Chacón Hoyos Jesús	BFIM 33	3187592015	— " —	
13	IMP	Zagarra Maldonado Kleber	OFIM 33	3172264781	— " —	
14	IMP	Díaz Pérez [illegible]	BFIM 33	— " —	— " —	
15	IMP	Pulido Buitrago Jonatan	BFIM 37	— " —	— " —	
16	IMP	Yate Paez José Wilmar	BFIM 33	3202296013	— " —	
17	CPCIM	Jaime Gravier Dairo	BFIM 33	3203779697	— " —	

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	13-8-2018

Acta Consecutivo No.	269-DIMAE	**Lugar y Fecha**	Dirección de Medicina Aeroespacial; 23 de Septiembre de 2019
Oficina Productora	Atención al Usuario		
Asunto	Realización Reunión Grupo Foco Tercer Trimestre de 2019, Personal asistente a la reunión, usuarios (Subsistema de Salud Fuerzas Militares).		
Hora Inicio	11:00 horas	**Hora Finalización**	12:30 horas
Participantes	Anexo listado		
Ausentes	NA		

Orden del día:

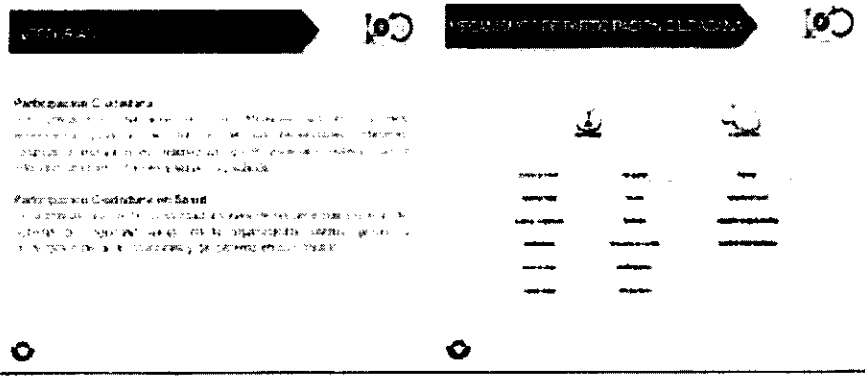
1. Presentación
2. Socialización presentación Veedurías

Desarrollo:

Siendo las 11:00 horas del día 23 de Septiembre de 2019, se reunieron en las instalaciones de la Dirección de Medicina Aeroespacial los Usuarios que se relacionan en el listado anexo y la Especialista de Atención al Usuario con el fin de tratar temas relacionados con la veedurías y que los usuarios conozcan este mecanismo democrático.

1. Se realiza presentación del profesional de la Oficina de en Atención al Usuario de la Dirección y el objetivo de esta reunión.

2. Se les brinda la información y se socializa en qué consisten las veedurías ciudadanas, su función, quienes participan en estas, cuales son los mecanismos de participación, sus funciones y objetivo principal mediante las siguientes diapositivas:



	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión Nº:	1
		Vigencia:	13-8-2018

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

Se anexa listado de asistencia

Actividades a Realizar:		
Actividad	Responsable	Fecha Entrega
N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A

Convocatoria Próxima Reunión: N/A

FIRMAS.

Subteniente RODRIGUEZ SOTO AIXA CAMILA
Especialista en Atención al Usuario DIMAE

Elaboró ST RODRIGUEZ SOTO AIXA CAMILA

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	**Código:**	**DE-AYUGE-FR-021**
	FORMATO ACTA GENERAL	**Versión N°:**	**1**
		Vigencia:	**13-8-2018**

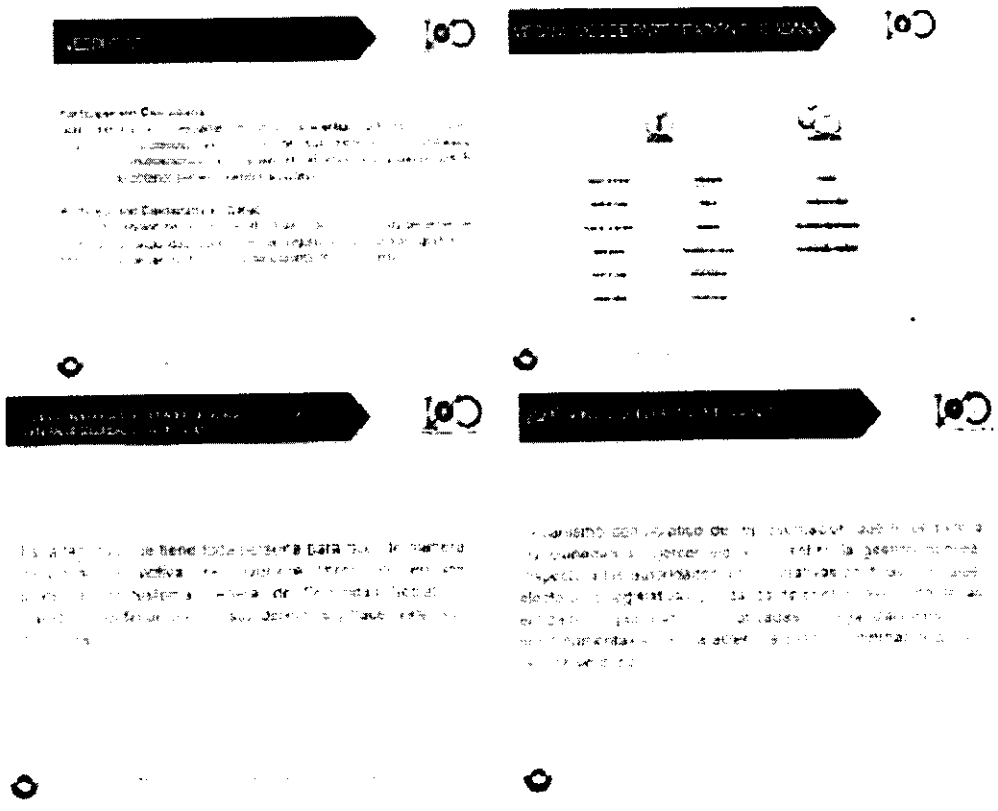
Acta Consecutivo No.	328-DIMAE	**Lugar y Fecha**	Dirección de Medicina Aeroespacial; 16 de Diciembre de 2019
Oficina Productora	Atención al Usuario		
Asunto	Grupo Foco Cuarto Trimestre de 2019		
Hora Inicio	16:00 horas	**Hora Finalización**	16:50 horas
Participantes	Anexo listado		
Ausentes	NA		

Orden del día:

1. Socialización presentación Veedurías

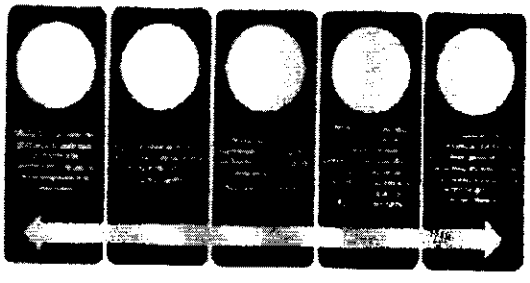
Desarrollo:

Siendo las 16:44 horas del día 11 de Diciembre de 2019, se socializa mediante correo electrónico masivo en qué consisten las veedurías ciudadanas, su función, quienes participan en estas, cuales son los mecanismos de participación, sus funciones y objetivo principal mediante las siguientes diapositivas:



	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	13-8-2018

[redacted]



[redacted]

Se anexa correo electrónico

Actividades a Realizar:

Actividad	Responsable	Fecha Entrega
N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A

Convocatoria Próxima Reunión: N/A

FIRMAS.

Subteniente. RODRIGUEZ SOTO AIXA CAMILA
Especialista en Atención al Usuario DIMAE

Elaboró: ST RODRIGUEZ SOTO AIXA CAMILA

2.3. LÍNEA DE ACCIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

La línea de participación acuerdo con los lineamientos emitidos por la DISAN EJC pretende "Fomentar la participación ciudadana al interior de los Establecimientos de Sanidad Militar, por medio del fortalecimiento de los espacios de comunicación entre la administración y los usuarios, que promueva la cultura de la corresponsabilidad, a través de la transparencia, la eficacia y la eficiencia de la gestión administrativa y asistencial de los servicios de salud".

La línea de participación ciudadana tiene como objetivos:

a. Crear espacios de comunicación con las veedurías ciudadanas y asociaciones de usuarios de los Establecimientos de Sanidad Militar, promoviendo la cultura de corresponsabilidad.

b. Promover y orientar las acciones de participación ciudadana hacia el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión de los servicios de salud al interior de los Establecimientos de Sanidad Militar.

c. Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de los usuarios, para garantizar el derecho a la participación social en salud por parte de los Establecimientos de Sanidad Militar.

d. Promover la participación ciudadana para impulsar y difundir la cultura de la salud y el auto cuidado; propiciar la defensa del derecho a la salud y detectar factores de riesgo a ser intervenidos para mejorar la calidad de vida de los usuarios.

Es importante tener en cuenta que la participación social es un proceso que integra las actividades programadas y realizadas por las oficinas de atención al usuario de los ESM en las áreas de:

- ✓ Información y orientación al usuario.
- ✓ Creación de espacios de participación ciudadana.
- ✓ Fortalecimiento del concepto del usuario participativo.

Actividades Básicas de la Línea de Participación ciudadana incluyen:

a. Efectuar reunión bimensual con usuarios, asociaciones, comités y/o veedurías ciudadanas, elaborando el acta correspondiente; es importante que al inicio de cada reunión se dé lectura del acta anterior y se verifique el cumplimiento de los compromisos.

b. Consolidar Información semanal para los directores de los ESM sobre las reuniones realizadas con los usuarios, con el fin de soportar el acta de gestión ordenada por el Segundo Comandante del Ejército Nacional; información que se centraliza por el ESM regionalizador.

c. Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos en las reuniones de usuarios, asociaciones y/o veedurías.

d. Participación en las mesas de trabajo de la SUPERSALUD a nivel regional, elaborando acta correspondiente, enviarla a la Dirección de Sanidad Militar correo allisonramirez@ejercito.mil.co.

e. Actualización semestral o en tiempo real de la información sobre la conformación de veedurías y directorio de las mismas.

Las actividades realizadas por los Establecimientos de Sanidad Militar en la linea de participación ciudadana durante el segundo trimestre de 2019 incluyen:

LINEA DE ACCIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA							
TEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	META	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	EVIDENCIA	IMPACTO
Reunión Veedunas, asociaciones, comites y usuarios en general	Promover acercamientos entre la Dirección de los ESM y Veedurias, asociaciones, comites y usuarios en general	Realizar reunión bimensual de acuerdo al cronograma establecido por la Dirección de Sanidad Ejército Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos en las reuniones	Fortalecer las relaciones entre las veedurías, usuarios, dirección y atención al usuario con el fin de favorecer la prestación del servicio	Se realizará convocatoria abierta a las reuniones de acuerdo al cronograma mensual, para este trimestre corresponde la reunión del mes de mayo o junio/19	No. De reuniones realizadas/ No. De reuniones programadas 54/54*100= 100%	Actas con registro fotografico que reposan al interior de los ESM	realizar alianza con las veedurias, asociaciones, comites y usuarios en general, que propendan por el mejoramiento de los servicios de salud al interior de los Establecimientos de Sanidad Militar.

LINEA DE ACCIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA							
TEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	META	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	EVIDENCIA	IMPACTO
Dialogo con la Superintendencia Nacional de Salud	Velar por los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los deberes por parte de los vigilados.	participación en los espacios descentralizados de reuniones programadas por la SUPERSALUD	Realizar participación por parte del ESM donde se lleve a cabo la reunión	De acuerdo a la convocatoria realizada por la SUPERSALUD, se informa al ESM comprometido para que asista a la reunión, y conocer las inconformidadess y requerimientos de los usuarios pertenecientes al SSFFM.	No. De reuniones realizadas/ No. De reuniones programadas 4/4*100 = 100%	Actas con registro fotografico que reposan al interior de los ESM	Realizar acercamiento con la SUPERSALUD, para verificar la inconformidad con los usuarios del SSFFM. Las reuniones fueron llevadas en las ciudades de Neiva marzo 29/19, Ibagué Mayo 17/19, Villavicencio mayo 23/19, Medellin junio 7/19.
Reuniones con la red externa contratada	Realizar seguimiento de los requerimientos allegados para la red externa	Verificar los servicios prestados por la red externa Realizar seguimiento a los requerimientos allegados por los usuarios con la prestación de servicios	Disminuir los requerimientos allegados por la prestación de servicios en la red externa	Realizar mesas de trabajo con representantes de la red externa contratada para la verificación de los servicios prestados a los usuarios del SSFFM.	No. De reuniones realizadas/ No. De reuniones programadas 5/5*100 = 100%	Actas con registro fotografico que reposan al interior de los ESM	Realizar seguimiento a los servicios prestados por la red externa contratada en los diferentes ESM.

2.4. LÍNEA DE ACCIÓN AUDITORIA DEL SERVICIO.

La Dirección de Sanidad Ejército por intermedio de la oficina de servicio al ciudadano diseña la encuesta de satisfacción de los usuarios para ser aplicada al interior de los Establecimientos de Sanidad Militar; teniendo en cuenta cinco criterios básicos, para su aprobación fue validada por la sección de auditoria de la calidad en salud, la aplicación de la encuesta se realiza de manera mensual, los criterios verificados contemplan lo siguiente:

DOMINIO	DEFINICIÓN
ACCESIBILIDAD	Forma en que los servicios de salud se acercan a la población, eliminando las barreras que se pudieran interponer al momento de brindar la atención; las caracterizan como: geográficas; económicas; administrativas y cultural.
OPORTUNIDAD	Posibilidad que tiene el usuario de obtebner los servicios que requiere sin que se presente retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
TRATO DIGNO	Percepción que el usuaruio tiene acerca del personal de salud y administrativo del Establecimiento de Sanidad Militar, que contempla aspectos relacionados con la presentación personal, actitud hacia el usuario, la información que se le brinde al mismo frente a su estado de salud, lo anterior enmarcado en el respeto mutuo.
CALIDAD DEL SERVICIO	Satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario.
SEGURIDAD	Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologia que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención del usuario.

La consolidación de los resultados a nivel global de acuerdo al atributo de calidad verificado es la siguiente:.

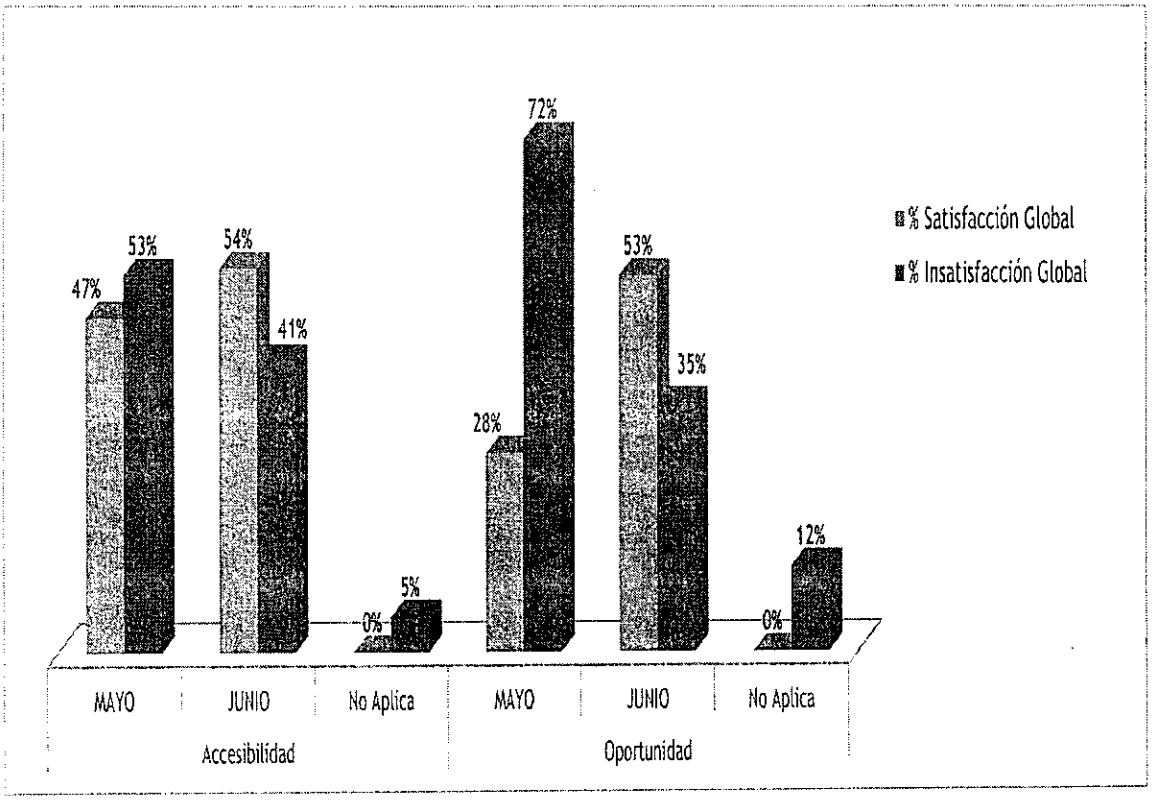
Atributo Verificado	No. Pregunta Encuesta	% Satisfacciòn Global			% Insatisfacción Global		
		MAYO	JUNIO	No Aplica	MAYO	JUNIO	No Aplica
Accesibilidad	Pregunta 01; 03; 06; 08 y 10	47%	54%	0%	53%	41%	5%
Oportunidad	Pregunta 04; 05; 07 y 09.	28%	53%	0%	72%	35%	12%
Trato Digno	Pregunta 02, 11, 12 y 13	84%	89%	0%	16%	11%	0%
Calidad	Pregunta 15	90%	77%	0%	10%	22%	1%
Seguridad	Pregunta 14, 16 y 17	90%	89%	0%	10%	10%	1%
TOTAL		68%	72%	0%	32%	24%	4%

De acuerdo con los resultados en el mes de junio la satisfacción global de los usuarios frente a la prestación de los servicios se incrementó en un 4% respecto a mayo/19; con una disminución de la insatisfacción del 8%; el 58% de los usuarios encuestados reportan que accedieron al servicio de medicina general en un periodo de "01 a 05 días", el 06% accedieron en un lapso de "06 a 09" días".

Respecto a la oportunidad de medicina especializada el 48% de los usuarios encuestados manifestaron que fueron atendidos antes de 30 días; el 18% en un lapso de "31 a 60" días y el 11% en un periodo superior a 90 días. Los medicamentos se entregaros en su totalidad en un 68%, el 32% de los usuarias encuestados refieren que le fueron entregados parcialmente; el 21% de los usuarios manifiestan que los medicamentos pendientes fueron llevados a su lugar de domicilio.

De acuerdo con el análisis de la información la evalúan de los criterios de calidad para el mes de junio/19 fue la siguiente:

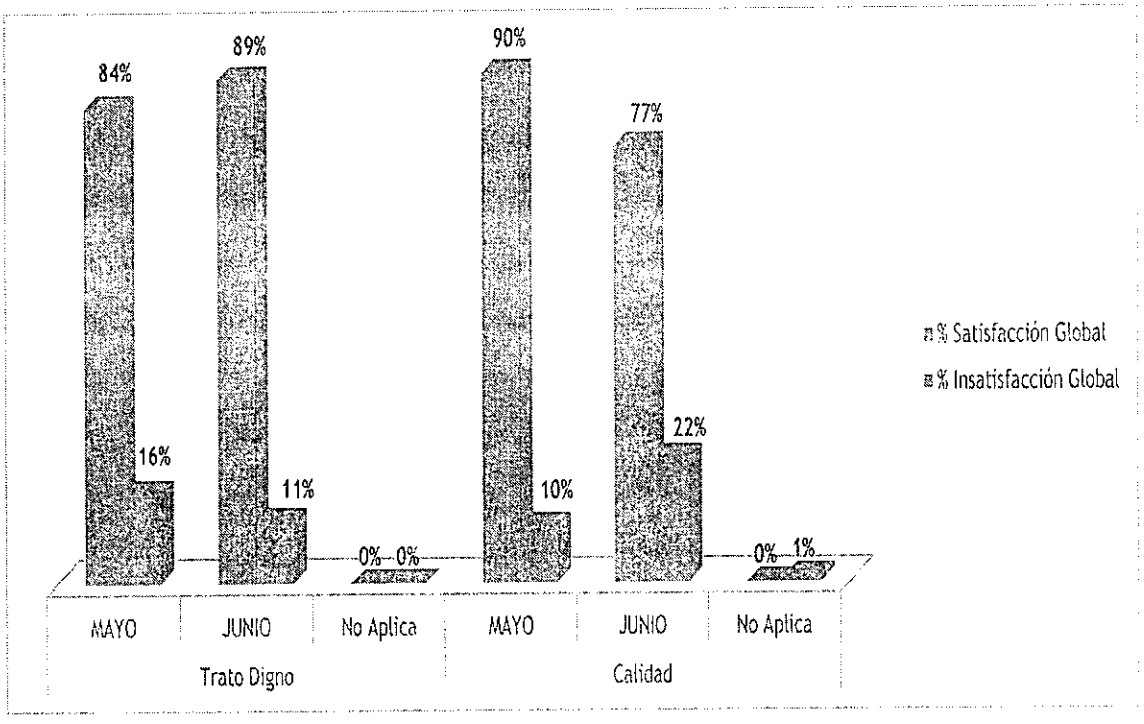
Análisis Accesibilidad - Oportunidad:



El 54% de los usuarios encuestados durante el mes de junio/19, manifestaron estar satisfechos con la accesibilidad a los servicios, se observa un incremento del 9% respecto a mayo/19.

Por su parte, la oportunidad en el servicio durante el mes de junio/19 se incrementó en un 25% respecto al mes anterior; el 12% de los encuestados no evaluaron el criterio.

Análisis Trato Digno - Calidad:

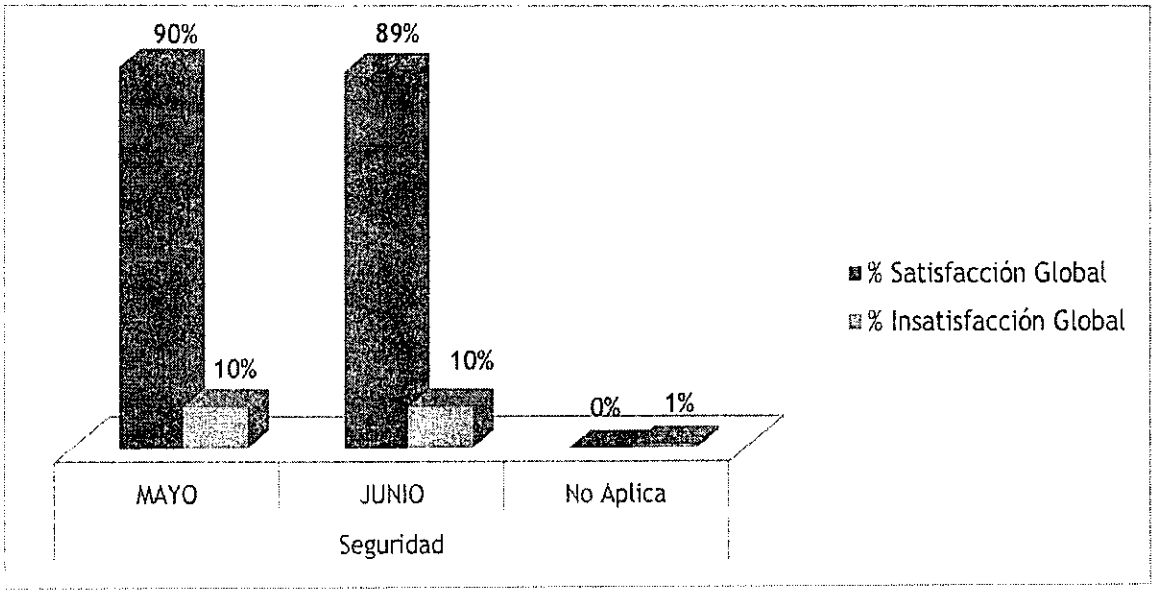


El criterio trato digno durante el mes de junio/19 se incrementó en un 5% respecto a mayo/19; la atención por parte del personal de la farmacia obtuvo el 93% de satisfacción, el 7% de los usuarios refieren inconformidad con la atención.

El 94% de los usuarios encuestados manifestaron encontrase satisfechos con el trato del personal que labora en el Establecimiento de Sanidad Militar y el 6% manifiestan insatisfacción.

El criterio de calidad durante el mes de junio/19 disminuyo en un 13% respeto al mes anterior, que sugiere inconformidad en los usuarios por la disponibilidad de insumos y/o instrumentos para su atención.

Análisis Seguridad del Paciente:



El criterio seguridad del paciente durante los meses de mayo y junio/19 no presento variación en la satisfacción; respecto al uso del consentimiento informado el 86% de los usuarios manifiestan que fue utilizado al momento de su atención; 91% evalúan el lugar de la atención como confortable y cómodo; el 9% refieren que el lugar de la atención como muy aseado o aseado, el 89% de los usuarios encuestados manifiestan que la información suministrada por el personal la evalúa como "muy clara y clara".

Es importante mencionar, que la verificación de la satisfacción de los usuarios frente a la prestación de los servicios realizada por la DISAN EJC, presenta una escala de evaluación distinta a la emitida por la Dirección General de Sanidad en los nuevos lineamientos; la modificación de la ficha técnica de la encuesta genera un "reproceso" ante la seccion de auditoria de la calidad en salud de la DISAN EJC para su aprobación, conllevando a que la verificación hasta el momento realizada no mantenga su continuidad ni comparación por el cambio de los criterios de evaluación.

Sin embargo, se realiza el analisis de acuerdo con los lineamientos emitidos por la Direccion General de Sanidad:

TRÁMITES/ SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	No. DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN EXCELENTE 4,5 A 5 BUENO 3,5 A 4,5 REGULAR 2,5 A 3,5 MALO 1 A 2,5
Accesibilidad	1344	El 50% de los usuarios encuestados refieren que la accesibilidad de los servicios fue excelente; el 18% la califica como buena; el 12% la evalua como regular y el 6% refiere que es mala. El 14% de los usuarios encuestados la evaluan como No Aplica.
Oportunidad	1556	El 32% de los usuarios encuestados refieren que la oportunidad de los servicios fue excelente; el 21% la califica como buena; el 14% la evalua como regular y el 21% refiere que es mala. El 12% de los usuarios encuestados la evaluan como No Aplica.
Trato Digno	1750	El 43% de los usuarios encuestados refieren que el trato es excelente; el 45% la califica como bueno; el 4% la evalua como regular y el 8% refiere que es malo. El 1% de los usuarios encuestados la evaluan como No Aplica.
Calidad del Servicio	1750	El 23% de los usuarios encuestados refieren que la calidad del servicio es excelente; el 55% la califica como buena; el 15% la evalua como regular y el 6% refiere que es mala. El 1% de los usuarios encuestados la evaluan como No Aplica.
Seguridad	1750	El 49% de los usuarios encuestados refieren que la seguridad del paciente es excelente; el 41% la califica como buena; el 4% la evalua como regular y el 6% refiere que es mala. El 1% de los usuarios encuestados la evaluan como No Aplica.
TOTAL TRAMITES/ SERVICIOS: 17 aspectos evaluados	TOTAL PARTICIPANTES: 1768	CALIFICACIÓN PROMEDIO: **72%**

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	47
OPINIONES POSITIVAS	N/A
AGRADECIMIENTOS	N/A
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	72%

Fuente: Estadística PQRS II Trimestre 2019, resultado encuesta satisfacción

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	200
RECLAMOS	4304
OPINIONES NEGATIVAS	N/A
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	28%

Fuente: Estadística PQRS II Trimestre 2019, resultado encuesta satisfacción

2.5. LÍNEA DE ACCIÓN SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR).

2.5.1. ESTADO REQUERIMIENTOS PENDIENTES PRIMER TRIMESTRE 2019.

DEPENDENCIA	RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	NUMERO DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
DISAN EJC	12498	11106	892	452	7%

Durante el primer trimestre 2019 la DISAN EJC recibió 11.706 requerimientos, al cierre del periodo fueron contestados con respuesta de fondo 10.611 PQRS, se encuentra pendiente el cierre de 1.095 que corresponden al 9%, el promedio de días vencidos corresponde a 452 días.

2.5.2. PERIODO ACTUAL SEGUNDO TRIMESTRE 2019.

Teniendo como referente la información suministrada por los ESM se observa que en la actualidad se encuentra un pendiente por resolver del 14% de los PQR.

DISAN EJC	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	NUMERO DE DIAS VENCIDOS	% PEDIENTES POR RESOLVER
ESM BAS 01	76	76	0	0	0%
ESM BAS 02	97	97	0	0	0%
ESM BAS 06	195	195	0	0	0%
ESM BAS 08	375	375	0	0	0%
ESM BAS 10	620	620	0	0	0%
ESM BAS 11	145	145	0	0	0%
ESM BAS 12	49	49	0	0	0%
ESM BAS 14	145	145	0	0	0%
ESM BAS 15	203	203	0	0	0%
ESM BAS 17	9	8	1	12	11%
ESM BAS 18	465	465	0	0	0%
ESM BAS 23	305	305	0	0	0%
ESM BAS 29	158	113	45	52	28%
ESM BASCO	299	299	0	0	0%
ESM BIAYA	255	255	0	0	0%

Quinta Estrategia: Difundir el portafolio de servicios de la DISAN EJC y ESM con las capacidades más relevantes; difundir manuales de atención dirigidos al usuario, que contenga rutas de atención, números de contacto, servicios, información por regionales.

El plan contempla como campaña bandera: **HÉROES ASISTIENDO HÉROES,** y las sub-campañas:

- Yo Cuido mi Sanidad.
- Sanidad en las Regiones.
- Dale Like a tu vida.
- Yo tengo el Control.
- Más Salud, mejor trato.

Las actividades realizadas por los Establecimientos de Sanidad Militar en la linea de humanización se presentan a continuación:

LINEA DE ACCIÓN HUMANIZACÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO							
TEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	META	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	EVIDENCIA	IMPACTO
TRABAJO EN EQUIPO Y COMUNCIACION ASERTIVA	Fortalecer la cultura Ciudadana a través del trabajo en equipo y la comunicación asertiva, para brindar un ambiente ameno entre compañeros de trabajo y frente al buen trato humanizado a los usuarios, favoreciendo la imagen institucional.	Promover al interior del proceso de atención, la calidez en el trato, el respeto por la dignidad, privacidad	Reducir los conflictos interpersonales y mejorar clima laboral.	Se capacitan a los funcionarios brindando educacion relacionada con comunicación asertiva, tolerancia y buen trato	capacitaciones/actividades ludicas /capacitaciones/actividades ludicas programadas X 100% = 100%	Actas de capacitacion y registro fotográfico	Minimizar las quejas interpuestas por parte de los usuarios hacia los funcionarios
DERECHOS Y DEBERES	Socializar los deberes y derechos de los Usuarios para su conocimiento y aplicación.	Dar a conocer a los Usuarios sus deberes, derechos y la carta del trato digno.	Que cada uno de los usuarios conozca sus derechos y deberes, ademas de colocarlos en practica.	Se genera capacitaciones a los usuarios y se les brindará información relacionada con sus Deberes y Derechos	35capacitaciones / 35 capacitaciones realizadas X 100= 100%	Actas de capacitacion y registro fotográfico	Los usuarios conocen e interpretan sus derechos y deberes y los aplicarán asertivamente

ESTADO REQUERMIENTOS PENDIENTES									BALOC 27								
PERIODO ANTERIOR	E	F	M	T1	A	M	J	T2	J	A	S	T	O	N	D	T4	T
RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	1229	932	834	2995	123	167	136	426	0	0	0	0	0	0	0	0	3421
RESUELTAS A LA FECHA	1229	928	598	2755	123	167	136	426	0	0	0	0	0	0	0	0	3181
PENDIENTES POR RESOLVER	0	4	98	102	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	102
PROMEDIO No. DE DIAS VENCIDOS	240	217	161,5	618,5	24,3	23,8	24,5	72,6	0	0	0	0	0	0	0	0	691,1
% PENDIENTES POR RESOLVER	0%	0%	12%	3%	0%	0%	0%	0%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	3%

ESTADO REQUERMIENTOS PENDIENTES									BALOC 27								
PERIODO ACTUAL	E	F	M	T1	A	M	J	T2	J	A	S	T3	O	N	D	T4	T
TOTAL RECIBIDAS	68	107	123	298	1343	1115	806	3264	0	0	0	0	0	0	0	0	3562
RESUELTAS A LA FECHA	68	107	123	298	1335	1081	575	2991	0	0	0	0	0	0	0	0	3289
PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	0	0	0	0	6	29	6	41	0	0	0	0	0	0	0	0	41
PROMEDIO No. DIAS VENCIDOS	23	23,5	24,3	70,8	44,8	41,5	45,18	131,48	0	0	0	0	0	0	0	0	202,28
% PENDIENTES POR RESOLVER	0%	0%	0%	0%	0%	3%	1%	1%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	1%

RESUMEN DE QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES-DISCRIMINADOS POR FUERZA

CAUSAS

Vigencia 2018

										BALOC 27									
	CAUSALES	E	F	M	T1	A	M	J	T2	J	A	S	T3	O	N	D	T4	T
PRESTACION DEL SERVICIO	INCONFORMIDAD TRAMITES EN LINEA (CERTIFICADOS AFILIACION, DESPRENDIBLES NOMINA, FORMATOS)	2	1	1	4	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL	10	8	22	40	27	8	5	40	0	0	0	0	0	0	0	0	80
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	75	88	73	236	115	71	61	247	0	0	0	0	0	0	0	0	483
	INCONFORMIDADAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL	0	1	0	1	0	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA	2	1	2	5	2	2	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	10
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA	14	6	1	21	10	10	1	21	0	0	0	0	0	0	0	0	42
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)	2	1	9	12	5	7	6	18	0	0	0	0	0	0	0	0	30
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM.)	0	1	7	8	7	16	8	31	0	0	0	0	0	0	0	0	39
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS	8	3	10	21	2	13	19	34	0	0	0	0	0	0	0	0	55
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO	8	5	4	17	5	3	5	13	0	0	0	0	0	0	0	0	30
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS)	6	5	5	16	7	7	3	17	0	0	0	0	0	0	0	0	33
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES	1	2	1	4	1	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE CTC	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	34	15	14	63	20	14	12	46	0	0	0	0	0	0	0	0	109
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENTES, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO,ENTRE OTROS)	18	20	12	50	22	26	16	64	0	0	0	0	0	0	0	0	114
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO	1	2	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS	3	10	7	20	11	28	10	49	0	0	0	0	0	0	0	0	69
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA	10	7	3	20	7	5	3	15	0	0	0	0	0	0	0	0	35
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	2	1	0	3	3	2	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM	14	2	5	21	17	22	31	70	0	0	0	0	0	0	0	0	91
	INCONFROMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA	1	0	1	2	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA	1	0	0	1	0	1	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICILIARIA	1	1	1	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUSION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA	2	1	0	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUCION DE CITAS MEDICAS A TRAVES DEL CALL CENTER	1	7	1	9	12	9	56	77	0	0	0	0	0	0	0	0	88
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS PRESENCIALES	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO	3	5	1	9	3	0	5	8	0	0	0	0	0	0	0	0	17
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR LA WEB	3	9	0	12	4	6	1	11	0	0	0	0	0	0	0	0	23
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIC	2	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICO DE PRIORITARIA ESM	2	2	3	7	1	4	2	7	0	0	0	0	0	0	0	0	14
	CAUSALES	2	7	7	16	19	12	14	45	0	0	0	0	0	0	0	0	61
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA	3	0	0	3	1	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE LA RED EXTERNA	1	3	0	4	5	3	5	13	0	0	0	0	0	0	0	0	17
	INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS	2	1	4	7	4	2	2	8	0	0	0	0	0	0	0	0	15
	INCONFORMIDAD POR NO INTEGRACION FUNCIONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DGSM/DISAN /ESM	6	0	4	10	8	11	11	30	0	0	0	0	0	0	0	0	40
	INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA	0	2	0	2	2	1	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA	0	0	1	1	2	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	TOTAL RECLAMOS	241	219	201	661	324	290	287	901	0	0	0	0	0	0	0	0	1562

QUEJA	INCONFORMIDAD TRATO	INCONFORMIDAD.TRATO DE PERSONAL - FUNCIONARIO.USUARIO	21	10	6	37	31	9	6	46	0	0	0	0	0	0	0	0	83
		INCONFORMIDAD.TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO	0	3	4	7	1	6	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	15
		INCONFORMIDAD.TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
		TOTAL QUEJAS	22	14	10	46	32	15	7	54	0	0	0	0	0	0	0	0	100
SOLICITUD	ORIENTACION E INFORMACION	RESPUESTA REQUERIMIENTO	28	4	7	39	16	111	53	178	0	0	0	0	0	0	0	0	217
		REEMBOLSOS	7	4	4	15	6	4	7	17	0	0	0	0	0	0	0	0	32
		NORMATIVIDAD	0	0	0	0	2	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
		PASAJES Y VIATICOS	35	49	44	128	61	68	35	164	0	0	0	0	0	0	0	0	292
		UBICACIÓN ESM	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
		HORARIOS DE ATENCION	0	0	1	1	10	8	6	24	0	0	0	0	0	0	0	0	25
		INCORPORACIONES	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
		TRAMITES PARA COMITES TECNICO CIENTIFICO	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
		NROS TELEFONICOS	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
		PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	0	1	2	0	2	4	6	0	0	0	0	0	0	0	0	8
		TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES	41	55	45	141	93	58	44	195	0	0	0	0	0	0	0	0	336
		TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA	2	3	0	5	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7
		TOTAL ORIENTACION E INFORMACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			9	8	9	26	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	28
	EGURAMIEN	AFILIACION AL SSFM	281	133	52	466	129	129	67	325	0	0	0	0	0	0	0	0	791
		ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	19	7	7	33	13	3	4	20	0	0	0	0	0	0	0	0	53
		CAMBIO CENTRO DE ATENCION	8	2	4	14	3	2	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	20
		INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	0	1	1	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
		EXPEDICION DE CARNE POR PERDIDA	2	3	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
		MULTIAFILIACION	0	0	1	1	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
		RENOVACION CARNE DE SERVICIOS	17	13	25	55	23	22	6	51	0	0	0	0	0	0	0	0	106
		EXPEDICION DE CRETIFICADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		TOTAL ASEGURAMIENTO	9	11	5	25	8	6	4	18	0	0	0	0	0	0	0	0	43
	RAMITE	INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMICILIARIA	156	230	282	668	325	247	185	757	0	0	0	0	0	0	0	0	1425
		COPIA HISTORIA CLINICA	34	13	23	70	44	34	12	90	0	0	0	0	0	0	0	0	160
		COPIA CONCEPTOS MEDICOS	39	19	13	71	15	17	7	39	0	0	0	0	0	0	0	0	110
		COPIA JUNTA MEDICO LABORAL	11	26	13	50	12	12	22	46	0	0	0	0	0	0	0	0	96
		VIATICOS Y PASAJES	1	1	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
		SOPORTES MEDICAMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		TOTAL TRAMITES	209	162	97	468	209	81	46	336	0	0	0	0	0	0	0	0	804
	JUNTA MEDICO LABORAL	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL																	
		TOTAL SOLICITUDES	911	746	639	2296	976	804	503	2283	0	0	0	0	0	0	0	0	4579
SUGERENC	SUGERENCIA	SUGERENCIAS	1	3	1	5	8	2	3	13	0	0	0	0	0	0	0	0	18
		TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	1175	862	651	3008	1340	1111	800	3251	0	0	0	0	0	0	0	0	6259

Fuente: Atencion al Usuario DGSM

										BALOC 27								
	E	F	M	T1	A	M	J	T2	J	A	S	T3	O	N	D	T4	T
PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLE	4	3	6	13	7	5	10	22	0	0	0	0	0	0	0	0	35
FELICITACIONES																	

RESUMEN DE QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES-DISCRIMINADOS POR MEDIO DE RECEPCION

Vigencia 2018

VIA DE RECEPCION	E	F	M	T1	A	M	J	T2	J	A	S	T3	O	N	D	T4	T
CORREO ELECTRONICO	267	159	60	486	160	155	90	405	0	0	0	0	0	0	0	0	891
LINEA DIRECTA	74	78	180	332	160	108	145	413	0	0	0	0	0	0	0	0	745
PRESENCIAL	255	293	304	852	414	378	195	987	0	0	0	0	0	0	0	0	1839
LINEA GRATUITA	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
BUZON DE SUGERENCIAS	15	22	37	74	44	47	76	167	0	0	0	0	0	0	0	0	241
MENSAJERIA	498	371	208	1077	454	341	196	991	0	0	0	0	0	0	0	0	2068
INTERNET SITIO WEB	55	40	52	147	91	61	91	243	0	0	0	0	0	0	0	0	390
APLICATIVO SUPERSALUD	13	23	15	51	24	26	17	67	0	0	0	0	0	0	0	0	118
TOTAL	1179	986	856	3021	1347	1116	810	3273	0	0	0	0	0	0	0	0	6294

RESUMEN DE QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES-DISCRIMINADOS POR TIEMPOS DE RESPUESTA

Vigencia 2018

Tiempo de Respuesta	E	F	M	T1	A	M	J	T2	J	A	S	T3	O	N	D	T4	T
1 A 5 Dias	438	405	311	1154	561	404	319	1284	0	0	0	0	0	0	0	0	2438
6 A 10 Dias	532	370	240	1142	507	444	164	1115	0	0	0	0	0	0	0	0	2257
11 A 15 Dias	137	68	50	255	365	144	34	343	0	0	0	0	0	0	0	0	598
16 A 20 Dias	43	8	9	60	47	49	27	123	0	0	0	0	0	0	0	0	183
Mas de 21 Dias	29	6	107	142	56	40	131	227	0	0	0	0	0	0	0	0	369
TOTAL	1179	857	2177	2753	1336	1081	675	3092	0	0	0	0	0	0	0	0	5846

RESUMEN DE QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES-DISCRIMINADOS POR ESTADO DEL REQUERIMIENTO

Vigencia 2018

Estado de Requerimiento	E	F	M	T1	A	M	J	T2	J	A	S	T3	O	N	D	T4	T
									BALOC 27								
Abierto	0	6	100	106	8	32	233	273	0	0	0	0	0	0	0	0	379
Cerrado	994	722	459	2175	1336	1084	575	2995	0	0	0	0	0	0	0	0	5170
Reabierto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	994	728	559	2281	1344	1116	808	3268	0	0	0	0	0	0	0	0	5549

¿Qué ES BUEN TRATO? Para que agoten los recursos antes de dirigirse a otro ente externo y así establecer un PQRS ante la oficina de atención al usuario con el fin de resolver su inconveniente; aunado a esto se les da información acerca de las novedades que se van presentando en el Establecimiento de Sanidad Militar BRIM2.

- En el establecimiento de Cartagena- BIM 12, se realizan charlas al personal de usuarios orgánico del BIM 12 con el fin de darle a conocer los servicios que presta nuestro ESM 1115 y sus respectivos horarios.

- En el Establecimiento de la Escuela Almirante Padilla, el personal que conforma el ESM están capacitados para orientar y canalizar las solicitudes de los usuarios a la encargada de Atención al Usuario. Así mismo hay 02 carteleras de los derechos y deberes de los usuarios.

- En el Establecimiento de Turbo, se realizó actualización del portafolio de servicio de la red externa, se publicaron los horarios de central de Citas, se realizaron charlas a los usuarios.

- En el Establecimiento de Sanidad de Bahía Solano, a través de los funcionarios de atención al usuario se realiza presentación de los derechos y deberes de los usuarios, de igual forma se orienta sobre trámites de autorizaciones, actualizaciones de datos, mecanismos de accesibilidad, trámites de CTC, medicamentos. Así mismo se orienta a los usuarios sobre los mecanismos que se tienen dispuestos para manifestar su inconformidad o satisfacción con los servicios prestados.

- En el Establecimiento de Sanidad de Barrancabermeja, durante el II trimestre de 2019, se desarrollaron actividades de orientación e información para agilizar la realización de trámites asesorando al personal de usuarios sobre el uso de la página web de la Dirección General de Sanidad Militar y el Portal SALUD SIS donde se pueden realizar de manera las ágil diferentes tramites, con esto ahorrar tiempo a los usuarios eliminar tramitología.

AUDITORIA DE SERVICIO:

Se continúa realizando las encuestas de satisfacción al interior de cada ESM, de acuerdo a los servicios que ofertan. Así mismo se siguen realizando la apertura de buzones en todos los establecimientos, como mecanismo de los usuarios para interponer sus requerimientos. Está pendiente para este III trimestre la aplicación de la encuesta de satisfacción por parte de la Dirección General de Sanidad Militar.

En el Hospital Naval de Cartagena, se sigue utilizando como mecanismos de interposición de requerimientos los buzones de sugerencias, así mismo se realizaron para este trimestre 1397 encuestas, con 1199 usuarios satisfechos y 198 insatisfechos. Donde los servicios de farmacia reportan un 65 %, suministros externos un 65% y el servicio de medicina general un 75 % de satisfacción, no cumpliendo con el indicador de satisfacción del 80%

En el Centro de Medicina Naval se realizaron 1919 encuestas, con 1666 usuarios satisfechos y 253 insatisfechos. Donde los servicios de farmacia reportan un 38% y asignación de citas un 58% de satisfacción, no cumpliendo con el indicador de satisfacción del 80%.

En el Hospital Naval de Leguizamo se realizaron 341 encuestas, con 334 usuarios satisfechos y con 07 usuarios insatisfechos, donde los servicios que presentaron menor satisfacción fueron asignación de citas con un 82 % y farmacia 88 %, no obstante, cumplieron con la meta del indicador.

En el Establecimiento de Sanidad de Buenaventura, se realizaron 413 encuestas internas de satisfacción con un 100% de satisfacción, por los servicios de Rayos X, laboratorio, terapia física, asignación de citas, odontología y medicina.

En el Establecimiento de Sanidad de Tumaco, se realizaron 191 encuestas internas de satisfacción, con 176 usuarios satisfechos y 15 insatisfechos. En los servicios de asignación de citas se reportó un 86%, en medicina general un 86 % de satisfacción, encontrándose dentro de la meta establecida, no obstante, hay que trabajar en estos dos servicios para mejorar el grado de satisfacción de los usuarios.

En el Establecimiento de Sanidad de Leticia, se realizaron 50 encuestas internas de satisfacción con un 100% de satisfacción, por los servicios de odontología y medicina y farmacia.

En el Establecimiento Sanidad de Turbo, se realizaron 487 encuestas internas de satisfacción con 475 encuestas satisfactorias y 12 usuarios insatisfechos, el servicio que menor grado de satisfacción presento fue asignación de citas médicas con un 85%, este valor se encuentra dentro de la meta establecida.

En el Establecimiento Sanidad de Barranquilla, se realizaron 701 encuestas internas de satisfacción con 616 encuestas satisfactorias y 85 usuarios insatisfechos. Por el servicio de asignación de citas médicas se reportó un 48%, en cirugía un 77% y medicina un 74% de satisfacción, no logrando el indicador del 80% de satisfacción.

HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO:

- En los procesos de inducción y reinducción del personal se realiza la difusión permanente de la política de calidad la cual contempla que se debe dar un trato humanizado y con calidad a cada uno de los usuarios. De igual forma se hace énfasis en el buen trato y la comunicación asertiva.

- Así mismo se está fortaleciendo este aspecto con charlas de humanización de los servicios de salud, debido a que hay que concientizar a los funcionarios – usuarios del Establecimiento acerca de la importancia de prestar un servicio con amabilidad, calidad y calidez con el fin de que el usuario se sienta satisfecho y el funcionario con la certeza del deber cumplido. De igual forma se realizó la campaña "si pudieras ponerte en los zapatos del otro" en el Centro de Medicina Naval, en el Hospital Naval de Leguizamo se desarrolló la campaña "Súmate al buen trato" donde en el desarrollo

de cátedras implementadas para la capacitación del personal que labora en el Hospital, se continua con la sensibilización y humanización en la prestación del servicio.

- Se socializo y público al personal de los Hospitales y Establecimientos de Sanidad Naval sobre la carta trato digno al usuario y el horario de asignación de citas y canales de atención con el fin de guiar y orientar a los usuarios.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- En los Establecimientos de Sanidad Naval se facilita la participación del usuario, mediante los mecanismos y espacios de participación social tal como lo son las reuniones con los usuarios en donde éstos pueden realizar sus aportes y propuestas para mejorar la prestación de los servicios. Así mismo se les informa los derechos y deberes que tienen como usuarios, también se observa en diversos ESM la participación a veedurías y asociaciones que ejercen control sobre el desempeño de los procesos del Establecimiento. (ver registro fotográfico).

- En el Establecimiento de Barranquilla, el día 29 de mayo de 2019, se realizó mesa de trabajo con la presencia los representantes de las veedurías ciudadanas, asociaciones de usuarios y representantes de los programas (Mis Mejores Años, Retos especiales adultos) a fin de establecer espacios de acercamiento y fijar estrategias para dar solución a los inconvenientes presentados en temas relacionados con los Derechos y Deberes de los usuarios, procesos y procedimientos del SSFM, Prestación de servicios a los usuarios adscritos al ESM 1034 y humanización en salud. Control de ausentismo, actividad que tiene como finalidad educar al paciente con respecto al usuario racional de los servicios ofrecidos por el ESM1034, de acuerdo a la guía para el manejo del ausentismo. En esta actividad se realiza socialización de la Carta de Deberes y Derechos de los usuarios.

- En el Centro de Medicina Naval, se fomenta la participación ciudadana a través de las reuniones de usuarios en las cuales se crean los espacios para dar cumplimiento a este criterio entendido como el ejercicio de los derechos y los deberes del individuo, así como la participación comunitaria para intervenir en decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

- En el Establecimiento de Sanidad de Barrancabermeja, en los cronogramas de trabajo de la consulta externa y promoción y prevención se ha invitado a los usuarios a participar activamente de todas las actividades a desarrollarse, en ocasiones cuando no se cuenta con la disponibilidad, el personal de la salud se traslada al edificio de viviendas fiscales para cubrir la totalidad de las familias y reciban capacitaciones.

- En el Establecimiento de la Escuela Almirante Padilla, Con el fin de garantizar y facilitar la participación del usuario, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, a través del personal de atención al usuario se realiza difusión de los derechos y deberes de los usuarios a fin de incentivar en el Establecimiento de Sanidad Militar 1033 la participación de los ciudadanos, así mismo a través de las reuniones de usuarios se generan espacios de participación social que permitan mejorar la prestación de servicios de salud.

- En el Hospital Naval de Leguizamo, para el presente trimestre se realizó la II Reunión de Usuarios 2019, a la cual se dio difusión con oficios, señales, carteleras y medios radiales, donde se socializaron las actividades realizadas en el presente trimestre, el éxito de la brigada médico-quirúrgica de especialistas, la participación del personal de la unidad en la Jornada de Apoyo al Desarrollo Binacional Colombia-Perú, difusión de los diferentes canales de comunicación para las peticiones-quejas-reclamos-solicitudes, socialización de la carta trato digno DIGSA, jornadas de carnetización, contrato AUDIFARMA-MEDEX, entre otros temas de interés y por último el espacio para dudas e inquietudes con el fin conocer inquietudes o sugerencias de los usuarios en relación a los servicios de salud prestados.

CONCLUSIONES GENERALES

- Se puedo observar que se incrementó los requerimientos con respecto al periodo anterior en un 3.4 % que corresponden a 112 requerimientos a nivel de la DISAN.

- La falta de accesibilidad y oportunidad de citas de medicina especializada afectan la satisfacción de los usuarios quienes acuden a los requerimientos ya sea a través de la Superintendencia de Salud, Pagina de PQYR de la Armada, Buzones de Sugerencia y Peticiones escritas para lograr el acceso a sus citas.

- Se recomienda muy respetuosamente evaluar la capacidad del Call center de la DIGSA, teniendo en cuenta la dificultad e informidad que manifiestan los usuarios para acceder a sus citas a través de este medio.

- El aumento en la demanda de los servicios de suministros y en ocasiones la demora en las etapas establecidas en los procesos contractuales afecta la continuidad en los servicios de suministros externos, tales como servicios de oxígeno, lentes y monturas, audífonos, generando aumento en la inconformidad de los usuarios.

- En la inconformidad por el no suministro de pasajes y viáticos, obedece a que los diferentes requerimientos judiciales como tutelas y desacatos ordenan suministrar dichos servicios de manera permanente, generando así el consumo total del rubro establecido para ello sin dar cobertura a todos los usuarios.

Respetuosamente,

Capitán de Navío GIOVANNA BRESCIANI OTERO
Directora de Sanidad Naval

VoBo: SMSM Verónica Otero
Líder Sistemas Integrados de Gestión

Revisó: PD Ana Katherine Acosta
Coordinadora Sistema Gestión de Calidad

Elaboró: S2 Claudia Sotelo Clavijo
Coordinadora Atención al Usuario

DEMOCRATIZACION DE LA GESTION PÚBLICA

(Anexo CD)

En los Establecimientos de Sanidad de la Dirección de Sanidad Naval se adelantaron acciones para el desarrollo y fortalecimiento de los sistemas de información a la ciudadanía, para difundir y promover los mecanismos de participación ciudadana lo cual se lleva a cabo mediante reuniones con las asociaciones de usuarios y usuarios en general de Subsistema en el mes de junio 2019.

En el Centro de Medicina Naval, se realizó difusión permanente de los derechos y deberes a través del Suboficial de atención al usuario, de igual forma se crean los espacios de participación ciudadana a través de la reunión de usuarios, la cual para el primer semestre del año se llevó a cabo el día 22 de febrero de 2019. Así mismo en el mes de Mayo/19 se realizó campaña de difusión de los derechos y deberes de acuerdo a lo indicado en el plan de Acción 2019 según lo ordenado por la DIGSA.

En el Hospital Naval de Cartagena en coordinación con la oficina de atención al usuario realizo actividades y acciones para fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, por medio de reuniones trimestrales con las asociaciones de usuarios de esta entidad y usuarios en general del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. En el presente lapso en marzo se realizó una reunión de usuarios, donde se informó la situación del Hospital Naval de Cartagena con el fin de crear conciencia en la corresponsabilidad en el buen uso de los servicios médicos. Los usuarios manifestaron su inconformidad con la falta de oportunidad de las citas de las especialidades de mayor demanda, la demora en la autorización de las órdenes extrahospitalarias y la entrega incompleta de medicamentos.

En el establecimiento de Coveñas, se realizó la reunión de usuarios, con la participación de usuarios tanto titulares como beneficiarios; se les brindo información general del funcionamiento del Establecimiento de Sanidad Militar – Coveñas, servicios contratados, resultados de la gestión, derechos y deberes, trato amable en doble dirección.

En el Hospital Naval de Leguizamo, se vienen fortaleciendo los sistemas de información a la ciudadanía con documentos de apoyo, utilizados por el área de atención al usuario para difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos de los ciudadanos. Además, se han venido fortaleciendo la participación ciudadana dándole mayor importancia a la utilización de los buzones de sugerencia para el personal de usuarios y funcionarios del hospital. Así mismo se ha realizado la publicación en las carteleras de la unidad, los deberes y derechos de los usuarios y la carta del trato digno emitida por la DIGSA.

En el Hospital Naval de Málaga, se realizo concientización a los usuarios con el fin de brindar información y de conocer de primera mano las inquietudes y solicitudes a nuestros usuarios, destacándose los siguientes puntos.

- Horario de entrega de medicamentos en la farmacia.
- Estado del contrato de medicamentos actual.
- Estado del contrato con la red externa actual.

- Puntualidad en las citas programadas.
- Servicios ofertados por el Hospital Naval Bahía Málaga.
- Se realiza socialización de deberes y derechos a los usuarios.
- Se realiza video sobre la importancia de asistencia a las citas programadas.
- Se realiza charla a los usuarios sobre las inasistencias.
- Se activa correo electrónico para la cancelación de las citas programadas con el fin de que estas puedan ser reasignadas.

En el establecimiento de Buenaventura, las acciones adelantadas para el desarrollo y fortalecimiento de los sistemas de información a la ciudadanía indicando cuales son los derechos y deberes de los usuarios del Sistema de Salud de las FF.MM, se hace a través de las reuniones de usuarios, carteleras informativas instaladas en atención prioritaria, consulta externa del Establecimiento.

En el establecimiento de la Escuela Naval Almirante Padilla, se generan espacios para la participación ciudadana con el fin de difundir y promover mecanismos que incentiven la intervención de los ciudadanos, esto se logra gracias a la reunión de usuarios, el cual se realizó con el personal de infantes de marina regular, adecuación de los buzones de sugerencia

En ESM de Leticia durante el Segundo semestre del 2019 se realizaron 03 reuniones con el personal de usuarios grupo los veteranos del sur así mismo de realizó brigada de Pediatría a bordo del establecimiento de Sanidad, se realizó jornada de vacunación con la fundación clínica Leticia con el fin de completar el esquema de los niños adscritos a nuestro establecimiento se realizaron campañas de promoción y detección semanalmente por parte del personal asistencial del establecimiento de Sanidad Militar 5107.
En el ESM Turbo, se realizaron charlas con personal de beneficiarios presenciales y donde se les dio a conocer los programas en desarrollo y canales de comunicación en sus diferentes modalidades (web, escrito, verbal etc. ver soportes).

En el establecimiento de Malagana, se vienen fortaleciendo los sistemas de información al personal de Usuarios y beneficiarios con documentos de apoyo, material didáctico, carteleras, entre otros, utilizados por el área de atención al usuario para difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos del personal activo y beneficiarios. Además se realiza la socialización de documentos y directrices enviadas por la Dirección General de Sanidad Militar y la Dirección de Sanidad Naval, como los derechos y deberes de los pacientes, carta del trato digno al usuario del SSFM, así mismo se desarrolló el pasado 15 de Mayo/19 la II Reunión de Usuarios, con el fin de socializar la carta del trato digno al usuario del SSFM, dar a conocer nuestro portafolio de servicios haciendo mucho énfasis en la importancia de no perder las citas programadas y/o cancelarlas con 24 horas de anticipación de no ser posible la asistencia.

En el establecimiento de San andres, se realizó socialización de los derechos y deberes de los usuarios, el compromiso del buen trato de funcionarios – usuarios – funcionarios, se les recuerda que dentro del Establecimiento de Sanidad Militar 1042 hay una Oficina de Atención al Usuario disponible para resolver todas las inquietudes que ellos presenten.

Se realizó Jornada de Carnetización en este ESM, en el periodo comprendido del 27 de Mayo al 01 Junio 2019, durante los días de atención se realizaron 290 tramites, entre los cuales se efectuaron cambio de unidad de adscripción, datos básicos y complementarios, actualización de registro biométrico y afiliaciones, a usuarios de las diferentes unidades como CESYP, EGSAI, BN4, BPNM11, personal de EJC y personal de FAC, Se realizó Brigada de Medicina Interna del 21 al 23 de Mayo del 2019, Se valoraron 47 pacientes de 55 consultas agendadas para un total de 8 inasistencias, Brigada de Ginecología realizada del 10 y 11 de Junio del 2019, se valoraron 30 pacientes de 34 consultas agendadas para un total de 4 inasistencias y 1 cita extra, Teniendo en cuenta lo anterior podemos analizar que las diferentes actividades fueron exitosas acuerdo a los resultados de Usuarios atendidos en las diferentes jornadas.

En el establecimiento de Barrancabermeja, se vienen fortaleciendo los sistemas de información a la ciudadanía con documentos de apoyo, utilizados por el área de atención al usuario para difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos de los ciudadanos. Además, se ha incentivado a los usuarios a utilizar diferentes canales de atención como lo es el buzón de sugerencias.

En el resto de establecimientos de primer nivel realizaron reuniones de periódicas de usuarios donde se socializaron los derechos y deberes de los usuarios, los mecanismos para acceder a la información con que cuenta cada usuario.

Se evidencia el compromiso de todos los Establecimientos de Sanidad Militar de la Armada con la socialización de los lineamientos y directrices enviadas por la Dirección General de Sanidad Militar y la Dirección de Sanidad Naval, así mismo con la difusión de los derechos y deberes de los pacientes en las diferentes reuniones de usuarios que se realizan.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN
(Anexo CD)

En cuanto a la lucha contra la corrupción entendida como la ejecución de las actividades en aras de mejorar la integridad de los procesos internos, racionalización, simplificación o eliminación de trámites se informa al personal de usuarios y funcionarios de los Establecimientos de Sanidad Militar que todos los días nos encontramos realizando mejoras internas para optimizar los servicios prestados y lograr la satisfacción de un buen servicio, tales como el acompañamiento en cada uno de los tramites por el encargado de la oficina de atención al Usuario y los funcionarios encargados de los procesos asistenciales y administrativos igual que el seguimiento de los mismos.

En el Hospital Naval de Cartagena, en las diferentes dependencias del HONAC, se publicaron los trámites para el servicio requerido, de igual forma existe la dependencia de información y oficina de atención y servicio al ciudadano para orientación de cada uno de nuestros procesos. Así mismo carteleras en las salas de esperas, televisores con informaciones de trámites, WhatsApp.

En el Establecimiento de Sanidad Militar ARC – FAC se ha dispuesto de un equipo de funcionarios liderados por un suboficial y se cuenta con el apoyo de personal en

IV FORO NACIONAL DE SALUD MILITAR Y POLICIA
RED NACIONAL DE VEEDURIAS DE SALUD MILITAR Y POLICIA

IBAGUE TOLIMA, SAB.02, DOM. 03, LUN. 04. NOV.2019 "CLUB ASOGEMA"
Cra.12 No. 147-84 El Salado, cel.3176669079 – 3176669074, secretaria@asogema.com

Medellín, 22 de octubre de 2019

Señor Mayor General
JAVIER A DIAZ GOMEZ
DIRECTOR GENERAL DE SANIDAD MILITAR
Bogotá DC

Asunto: Invitación al IV foro de Salud Militar y Policía.

Como Presidente y las 17 veedurías Nacionales de Salud Militar y de Policía, nos permitimos invitarlo al IV foro organizado por la Red Nacional de Veedurías de la SMP a desarrollarse en la ciudad de Ibagué los días 02, 03, 04 de noviembre de 2019.

El programa anexo a esta invitación tiene por objeto compartir y hacer un análisis al Proyecto de Ley 245 de salud registrado ante la Honorable Cámara de Representantes por el Honorable Representante CARLOS EDUARDO ACOSTA LOZANO, así mismo presentar los Acuerdos del CSSMP, mostrados en la Gaceta Oficial: Acuerdo 070 modelo de atención integral, Acuerdo 071 sistema de gestión integral de la salud, Acuerdo 072 sistema integral de información en salud.

Lo invitamos a que participe en la exposición Panel de los Acuerdos en una mesa técnica con preguntas de las veedurías y usuarios de la salud MP, que se enviaran previamente. Así mismo cursaremos la invitación a los Señores Directores de Sanidad de las Fuerzas Militares para su participación, además la Señora Brigadier General (PONAL) JULIETH GIOMAR KURE P. Directora de Sanidad Policial para honrarnos con su presencia y respuestas a inquietudes de nuestra salud MP.

Cordialmente

TC. (RA) JOSE V. URBINA S.
Presidente RNVSMP
CEL.3162081122
jvurbinasanchez@gmail.com

SANIDAD MILITAR PARTICIPA EN LA PRIMERA CONVENCIÓN NACIONAL DE VEEDURÍAS Y ASOCIACIONES DE USUARIOS

Con el objetivo de contribuir al fortalecimiento de los espacios de participación social y comunitaria, la Dirección General de Sanidad Militar participó durante los días 29 y 30 de octubre de 2019, en el Centro Social de Suboficiales y Nivel Ejecutivo de la Policía Nacional, en la Primera Convención Nacional de Veedurías y Asociaciones de Usuarios del Servicio de Salud de la Policía Nacional y las Fuerzas Militares. Los aportes dados por los participantes del evento serán traducidos en mejores resultados en términos de oportunidad y calidad en salud.

Se dio inicio al desarrollo de la agenda, con la intervención de la Superintendencia Nacional de Salud, instancia que socializó la Guía de Buenas Prácticas para el ejercicio del control social en salud. Dicha guía tiene por objetivo fortalecer la participación ciudadana en salud e incentivar un ejercicio del control social, propositivo, transparente, eficaz y asertivo, considerando la transparencia, el respeto, la prevalencia del interés general y la responsabilidad como principios y valores orientadores de las acciones de los interesados en ejercer control social en salud.

Así mismo, dentro del evento fue expuesta entre otras, la siguiente temática: Las generalidades sobre el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional; el Hospital Militar Central y el Hospital Central de la Policía socializaron el informe de gestión administrativa, asistencial y financiera; se socializó sobre el acuerdo del Modelo de Atención Integral en Salud-MATIS para el Sistema de Salud Miliar y Policial-SSMP, reiterando los beneficios de la atención primaria en salud, donde se privilegia la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, identificando los riesgos individuales y colectivos de la población objeto, generando los mecanismos necesarios para que se cumpla de manera óptima la accesibilidad, continuidad, resolutividad y calidad en la atención en salud.

Posterior a las ponencias se dio respuesta a los diferentes interrogantes suscitados por los usuarios, haciendo la debida retroalimentación por medio de sugerencias y recomendaciones de parte de los actores intervinientes.

De esta manera, se exhorta a toda la comunidad de usuarios para que sigan trabajando en este tipo de iniciativas y espacios de diálogo en pro de generar buenas prácticas en temas de participación social y aporte al fortalecimiento del SSMP.

¡Sanidad Militar, un equipo humano al servicio de la salud!

"PRIMERA CONVENCION NACIONAL DE VEEDURIAS Y ASOCIACIONES DE USUARIOS DEL SERVICIO DE SALUD DE LA POLICIA NACIONAL Y LAS FUERZAS MILITARES ",

Octubre 29 y 30 de 2019

ORDEN DEL DIA

OCTUBRE 29 / 2019

08:00 - Inscripción de participación de cada veeduría y/o Asociación – Adjuntar documentos de registro de la misma, para acreditación.

08:15 - Presentación (radicación) escrita de diagnóstico realizado por cada veeduría y/o Asociación de acuerdo a su facultad, a su región, establecimiento o situaciones que considere pertinente.

08:30 - Presentación escrita de propuestas, sugerencias, observaciones, procesos o proyectos que considere se deben implementar para mejorar el sistema de salud, esto teniendo en cuenta la normatividad vigente y las necesidades que presenta el sistema actualmente.

Participación Expositores

08:00 - **Intervención Superintendencia de Salud**
Dra. PAOLA ALARCON
– Socialización proceso " El Buen Veedor" y la Participación Ciudadana en el Control Social.

10:30 - Break

11:00 - **Intervención Directora Hospital Militar**

11:30 - **Intervención Ministerio de Defensa - Secretaria Técnica del CSSMP.**
CN. (RA) ORLANDO SEGURA GUTIERREZ
Generalidades sobre el sistema de salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional"

- Proyecto Acuerdo – " Por el cual se dictan Políticas y Lineamientos para la Gestión Farmacéutica y Manual de Medicamentos del SSMP, de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional"

12:30 - Almuerzo

14:00 - **Intervención Ministerio de Defensa - Secretaria Técnica del CSSMP.** DRA. JANETH VALLEJO BURGOS
"Acuerdo Por el cual se establece el Modelo de Atención Integral en salud para SSMP.

- "Acuerdo por el cual se fijan los parámetros para la integración, implementación y mantenimientos de los sistemas de gestión, en el sistema de salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

14:45 - **Intervención Ministerio de Defensa - Secretaria Técnica del CSSMP.** Dr. EDWIN GARRIDO CORREDOR

- Acuerdo "por el cual se dictan política generales y lineamientos para la organización del Sistema Integral de Información en Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional".

15:15 Break

15:30 - **Intervención Hospital Naval**

16:15 - **Intervención Hospital Central Policía Nacional**

17:00 - **Espacio Autónomo Veedores y participantes**

OCTUBRE 30 / 2019

08: 15 - Jefe Financiero y Administrativo Dirección de Sanidad de Fuerzas Militares

09:15 - Jefe Financiero y Administrativo de la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional

10:15 - Break

10:35 - Conformación Células de construcción de Ideas

12:30 - Almuerzo

14:00 - participación e intervención de los asistentes inscritos y presentación de propuestas radicados. –

15:15 - Break

17:00 - Conclusiones, elaboración informe final.

HOMIC
GSED ← 1 2 MATIS
3 INFORMACION
Policia (2)
Supervalvd
Invima

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO AYUDANTÍA	Formato control de asistencia DIGSA Código: MDN-COGFM-PROGDOCU-DIGSA-FU.95.1-7 Proceso: Gestión Documental

Tema: PRIMERA CONVENCION NACIONAL DE VEEDURIAS Y ASOCIACIONES FFMMP

Moderador(es): CLARIBEL RUBIO CARDONA

Ciudad y Fecha: Bogotá 30 Oct /2019 | Hora: 8:00 AM | Lugar:

Objetivo:

No	GRADO MILITAR/ CARGO PLANTA	NOMBRES Y APELLIDOS	PROCESO / DEPENDENCIA VEEDURIA-ASOCIACION	CORREO ELECTRONICO	No CELULAR	FIRMA
	SU(R)	Diego Galvis Castaño	Veeduria Caldas	digalca@gmail.com	3217413055	
	AG(R) CASUR	Fernando Rodriguez Casas	CASUR	abg.fernando.rodriguez@gmail.com	3112388741	
	AG(R)	Nohora Jaimes Rodríguez	CASUR(Pona)	nohora0117@hotmail.com	3213390448	
	SM-12	Trinidad Fernandez Morales	ATEUS-DECUN	tt.fernandez2001@correo....	3115135174	
	IJ(R)	Maria Magdalena Sotelo B.	CASUR	Magla_sote@Hotmail.com	3138830653	
	AG(R)	Leonte Ulmor P.	Veedor Huila	Leonte@hotmail.es	3132949877	
	AG(R)	HENRY PASTRANO SANCHEZ	VEEDOR DEVIL	hpastranosanchez@gmail.com	313-330 4520	
	AG(R)	Jairo Quintero	VI-CDUNIS HUILA	Jairoquin1755@hotmail.com	3208483494	
	IJ	Hugo H Sandoval	Vied Huila	Hugoalberto Sandoval@hotmail	3144089641	

(1) Convencion Nacional de Vendedores de las Fuerzas Militares y Policia

No	GRADO MILITAR/ CARGO PLANTA	NOMBRES Y APELLIDOS	PROCESO / DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO	No CELULAR	FIRMA
	AG(P)	Luis Gerardo Hurtado P.	vee. chocó	lfcarrillo354@hotmail.com ~~lfcarrillo@hotmail~~	9192768	
	PC(V)	Leonte Muñoz P	vendor Huila	leonte@hotmail.es	3132949877	
	AG-R.	Alvaro Peiez Cristancho	en SUR.	donalpez@hotmail.com	3103438481	
	SCO SG R)	Blanca Nubia Clavijo	CASUR	bnc400@hotmail	3126654158	
	SP	GREGORIO CALDERÓN	CASUR		3208587433	
	1T.(R)	Sandra Y. Pino Gonzalez	CASUR	Sandrayulietapinogonzalez@gmail.com	3168272139	
		Sandra Estupiñán	SNS DPO	Destupinan@supersalud.gov.co	4811000 ext 12103	Sandra Estupiñán
	My.	David Vargas L	DIGSA	david.vargas@sanidad	8044377	
	CA	Diana Osorio Chacón	DIGSA	diana.osorio@sanidadfuerzasmilitares.mil.co		
	SM	Yunelly Vallejo B	DBSS-GESS-MDN	yunelly.vallejo@mindefensa.gov	3108520142	
	Cr	Digna Castro Morales	DBSS-MDN	digna.castro@mindefensa.gov.co	3046545073	
		Ana Cecilia Téllez	DIGSA-ATU	cecilia.tellez@	3179721878	