



Bogotá D.C., agosto de 2020

ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL SSFM

Respetuosamente, me permito informar a mi General, las estrategias adelantadas hasta la fecha por la Dirección General de Sanidad Militar, Direcciones de Sanidad Ejército y Armada Nacional y Jefatura de Salud Fuerza Aérea Colombiana, con el fin de fortalecer los procesos de participación social, bajo el marco de las competencias y facultades que han sido otorgadas en la normatividad legal vigente, así:

- Elaboración del cronograma como Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, de las estrategias de participación ciudadana, diálogos en doble vía y Rendición de cuentas a la comunidad usuaria del SSFM año 2020.
- FORTALECIMIENTO DE CANALES Y MEDIOS PARA BRINDAR INFORMACION DE CALIDAD Y EN UN LENGUAJE CLARO, COMO ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN E INTERACCION CON LA COMUNIDAD USUARIA EN EL SSFM.

Para la Dirección General de Sanidad Militar, la Participación Social y Comunitaria, es un mecanismo imperioso y fundamental para el cumplimiento del deber misional, por ende día a día, se ha venido fortalecimiento, espacios institucionales, virtuales y presenciales, tecnologías de información y medios electrónicos, que permitan socializar la información, garantizar la comunicación y transmitir de forma clara y efectiva la información sobre programas, trámites y servicios, e informar sobre sus acciones a través de un ejercicio efectivo de derechos y cumplimiento de obligaciones en doble vía, para facilitar y dinamizar la interacción permanente con los usuarios, representantes de las Asociaciones, de las Veedurías en búsqueda permanente del mejoramiento de la gestión institucional y eficiencia administrativa en beneficio de la entidad y la satisfacción de los usuarios, razón de ser del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Por consiguiente, la Dirección General de Sanidad Militar, materializa este accionar, a través de la emisión de lineamientos a nivel interno, y a las Direcciones de Sanidad Ejército Nacional y Armada Nacional y Jefatura de Salud de la Fuerza Aérea, y estas a su vez a los ESM a nivel nacional, como se observa más adelante. Así mismo, se garantiza que la información de mayor interés para la comunidad usuaria y demás grupos de interés esté disponible en la página web www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co y demás redes sociales, facebook Dirección General de Sanidad Militar; Twitter: @SanidadMilCo; Correo institucional atencion.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co, para su consulta permanente.



- Cumplimiento con lo requerido por la Superintendencia Nacional, a través de la Circular 000008 de 2018, y Circular Externa 002 de 2020, donde están contenidas las instrucciones sobre el reporte en la página de la Supersalud, a través del archivo tipo GTO04-, la información relacionada sobre la participación Social y Comunitaria y la conformación de Alianzas o Asociaciones de Usuarios, se adjunta, a continuación lo Expuesto por este ente de control, así:

Se informa que mediante el referenciado quedó radicado el correo electrónico donde la DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR informa que <i>dio cumplimiento a lo establecido en el aplicativo NRVCC anexo técnico GT004 tal como lo establece la circular en el literal IV. MODIFICACIONES (...)</i> “Las EAPB e IPS, deberán reportar de manera obligatoria a través del archivo tipo GTO04, y adjunta los soportes que corroboran la información del cargue del archivo tipo GTO04- en la página de la Supersalud. Al respecto, se comunica que una vez revisado el sistema de información establecido para tal fin, se evidencia que la DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR con NIT 830039670, en la fecha 20/02/2020 reportó la circular anotada anexo técnico GT004, con dos (2) asociaciones de usuarios y algunos de los datos informados son los siguientes:						
RazonSocial	nombreAsociacion	fechaConvocatoria	fechaConformacion	nombreContactoEntidad	nombreContactoAlianza	linkPagina
DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR	ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL HOSPITAL MILITAR DE MEDELLIN	25/07/2013	24/08/2013	ANA LUCIA MONROY	JAIRO MOSQUERA	https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/index.php?idcategoria=2135572
DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR	ASOCIACION USUARIOS DE LA SALUD FUERZAS MILITARES DEL META Y LLANOS ORIENTALES	10/05/2019	21/06/2019	MARVI MESA CIFUENTES	JULIO EDUARDO PAEZ	https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/index.php?idcategoria=2135569

Fuente: “Referenciados: 1-2020-264547” Supersalud de fecha 28 de mayo de 2020

- **Coordinación y participación como SSFM, en los encuentros de diálogos en las Regiones, convocados por la Supersalud,**

Desde la Dirección General de Sanidad Militar, una vez realizada la convocatoria por parte de la Supersalud, a las reuniones programadas, se coordina la Participación de los señores Directores de Los Establecimientos de Sanidad Militar y Atención al usuario, ubicados en la región. Para la vigencia se han adelantado las siguientes reuniones:

- Ciudad Bogotá, localidad Bosa en el auditorio casa de la participación ciudadana 26 de febrero de 2020, donde solo hubo la participación de dos usuarios, cuyos requerimientos fueron resueltos de manera inmediata, por el señor Director del DMSOC.
- Ciudad: Guajira, auditorio del CREM el día 06 de marzo de 2020, donde se contó con la participación de dos delegados del Dispensario Médico del grupo de caballería mecanizado N° RONDON, sin contar con presencia de usuarios del SSFM. únicamente asistió comunidad usuaria del Sistema General de Seguridad Social.
- Así mismo, y con el fin de seguir los lineamientos emitidos por el alto Gobierno, ante la emergencia sanitaria producida por COVID-19 La Superintendencia Nacional de Salud ha decidido suspender los eventos “Supersalud en las Regiones” en los



«NOS VEMOS EN LA VICTORIA» - «Un equipo humano al servicio de la salud»
Avenida Calle 26 # 69 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX (1) 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co – cecilia.tellez@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
Somos un régimen de excepción que administra los recursos del SSFM conforme a la Ley 352 de 1997

municipios de Fusagasugá, los cuales estaban programados para el día 12 de marzo de 2020 y Pitalito Huila, 16 de marzo de 2020.

- Seguimiento actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al usuario.
- **REUNIÓN CON LOS SEÑORES USUARIOS DEL SSFM REPRESENTANTES DE ASOCIACIONES Y VEEDURÍAS**

FECHA: 09-ENERO-2020 - CIUDAD: SANTA MARTA

El señor Mayor General Javier Alonso Díaz Gómez Director General de Sanidad Militar Visita el Establecimiento de SANTA MARTA para realizar verificación de contratación red interna y externa, así como las instalaciones, reunión con Representantes de veedurías, asociaciones y partes interesadas.



«NOS VEMOS EN LA VICTORIA» - «Un equipo humano al servicio de la salud»
Avenida Calle 26 # 69 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX (1) 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co – cecilia.tellez@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
Somos un régimen de excepción que administra los recursos del SSFM conforme a la Ley 352 de 1997

- **FECHA: 10-ENERO-2020 - CIUDAD: Barranquilla**

El señor Mayor General Javier Alonso Díaz Gomez Director General de Sanidad Militar Visita el Establecimiento Barranquilla (Bas02) para realizar verificación de contratación red interna y externa, así como las instalaciones reunión Representantes de veedurías, asociaciones y partes interesadas.



FECHA: 23 ENERO-2020 -CIUDAD: Bogotá

El señor **Mayor General Javier Alonso Díaz Gómez** Director General de Sanidad Militar se reúne en La Dirección General Piso 18 con los presentes **CAPITÁN DE NAVÍO JOHN OSWALDO SANCHEZ ANZOLA** Subdirector Administrativo y financiero DIGSA, **CR FABIOLA BENÍTEZ SUAREZ** Coordinadora atención al usuario DISAN EJC, **MAYOR DAVID VARGAS LOSADA** Coordinador atención al usuario DIGSA, **SARGENTO PRIMERO JORGE OBED ARENAS** Veedor, **DRA. PATRICIA RIVEROS** VEEDURIA DDHH, **DRA HERMELINDA QUIÑONES CARDENAS** Veedora donde se trataron temas sobre la contratación de la **DRA. XIOMARA MARIANA SALCEDO** y la Humanización en el servicio



«NOS VEMOS EN LA VICTORIA» - «Un equipo humano al servicio de la salud»
Avenida Calle 26 # 69 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX (1) 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co – cecilia.tellez@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
Somos un régimen de excepción que administra los recursos del SSFM conforme a la Ley 352 de 1997



- Visitas por parte del Señor Director a los Establecimientos de Sanidad Militar ubicados en la Ciudad de Cali, Buga ,Palmira , Villavicencio, Santa marta , Barranquilla , Medellín, con el fin de conocer de viva voz las necesidades de los usuarios e interactuar con los señores representantes asociaciones y veedurías , el personal asistencial y administrativo de los ESM , para conocer sobre las fortalezas y debilidades en la prestación de los servicios de salud así, como sus recomendaciones y sugerencia. al igual que verificar las condiciones actuales de la institución (infraestructura, talento humano entre otros), así como comunicarles las estrategias a desarrollar durante la vigencia para el cabal cumplimiento de la misión Institucional e invitarlos a que sigan trabajando mancomunadamente en la construcción de una mejor Sanidad Militar para que los servicios de salud cada día sean más eficiente, humanizados y de mejor calidad. Como se ilustra a continuación:

- **FECHA: 31-ENERO-2020 Ciudad: Cali**

El Mayor General Javier Díaz Director General de Sanidad Militar realizó una conferencia en el Establecimiento de Sanidad de Cali de la Dirección de Sanidad Ejército, sobre las apuestas estratégicas del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares para este 2020.



«NOS VEMOS EN LA VICTORIA» - «Un equipo humano al servicio de la salud»
 Avenida Calle 26 # 69 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX (1) 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co – cecilia.tellez@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
 Somos un régimen de excepción que administra los recursos del SSFM conforme a la Ley 352 de 1997



- **FECHA: 30-ENERO-2020- CIUDAD: Cali**

La Dirección General de Sanidad Militar realiza una reunión con el grupo de investigación epidemiológica GIEMPIS en Cali, así realizar la implementación y seguimiento al Sistema de Atención Primaria en Salud, para soporte y mejora de los servicios de salud del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.



- **FECHA: 30-ENERO-2020 CIUDAD: ESM-EMAVI**

Con el fin de verificar la atención prestada en Salud e instalaciones de los establecimientos a nivel nacional El señor Mayor General Javier Alonso Diaz Gomez Director General de Sanidad Militar , visito y saludo al personal asistencial y administrativo del Establecimiento de Sanidad Militar de la Escuela Militar de Aviación “ Marco Fidel Suarez ”, donde interactúa con los usuarios



«NOS VEMOS EN LA VICTORIA» - «Un equipo humano al servicio de la salud»
Avenida Calle 26 # 69 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX (1) 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co – cecilia.tellez@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
Somos un régimen de excepción que administra los recursos del SSFM conforme a la Ley 352 de 1997



FECHA: 30-ENERO-2020 -CIUDAD: Buga

El señor Mayor General Javier Alonso Díaz Gomez Director General de Sanidad Militar Visita el Establecimiento de Sanidad del Batallón Palace en Buga –Valle del Cauca donde se verifica las instalaciones del lugar saluda a los funcionarios y usuarios y valida la prestación del servicio de salud



«NOS VEMOS EN LA VICTORIA» - «Un equipo humano al servicio de la salud»
Avenida Calle 26 # 69 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX (1) 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co – cecilia.tellez@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
Somos un régimen de excepción que administra los recursos del SSFM conforme a la Ley 352 de 1997

- **Fecha: 06 de febrero – Ciudad Bogotá**

El Mayor General Javier Díaz Director General de Sanidad Militar expone en el auditorio del Hospital Militar Central, en el Primer seminario de Actualización en Políticas y Lineamientos en Salud sobre los retos y estrategias en salud para la presente vigencia. Este año, así prestar un servicio de calidad y más humano.

Al seminario asistieron los Directores de Sanidad Militar, jefes de Dispensarios, subdirectores científicos de los Establecimientos, Oficiales del Estado Mayor de la DISAN Ejército, entre otros.



- **FECHA: 06 DE FEBRERO DE 2020- CIUDAD: VILLAVICENCIO APIAY**

El Mayor General Javier Díaz Director General de Sanidad Militar sigue su recorrido por los Establecimientos de Sanidad en las regiones Comando Aéreo de Combate N.º 2 - CACOM 2, en Apiay, donde realizó una verificación exhaustiva a las instalaciones, saludó al personal que allí labora y validó la prestación del servicio tanto de la red interna como la red externa contratada. Deja un mensaje de optimizar los recursos asignados para la prestación del servicio de salud en pro de mejorar la atención humanizada a los usuarios.



«NOS VEMOS EN LA VICTORIA» - «Un equipo humano al servicio de la salud»
 Avenida Calle 26 # 69 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX (1) 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co – cecilia.tellez@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
 Somos un régimen de excepción que administra los recursos del SSFM conforme a la Ley 352 de 1997



• **FECHA: 07 DE febrero de 2020- CIUDAD: VILLAVICENCIO -DMORI**

El Mayor General Javier Díaz Director General de Sanidad Militar realiza visita en el Dispensario Médico de Oriente, donde saluda al personal militar y trata temas de atención primaria en salud y prestación humanizada del servicio.



«NOS VEMOS EN LA VICTORIA» - «Un equipo humano al servicio de la salud»
Avenida Calle 26 # 69 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX (1) 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co – cecilia.tellez@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
Somos un régimen de excepción que administra los recursos del SSFM conforme a la Ley 352 de 1997



- **FECHAS: CIUDAD: BOGOTA 13 DE FEBRERO 2020**

El Mayor General Javier Alonso Díaz Director General de Sanidad Militar da inicio al Seminario de Políticas y Lineamientos en Salud, encabezado por la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, dirigido a los Directores y personal de Establecimientos de Sanidad, en Hospital Militar de Central – HOMIL



«NOS VEMOS EN LA VICTORIA» - «Un equipo humano al servicio de la salud»
Avenida Calle 26 # 69 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX (1) 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co – cecilia.tellez@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
Somos un régimen de excepción que administra los recursos del SSFM conforme a la Ley 352 de 1997

- **Fecha: 02 de Marzo de 2020- Ciudad: Santa Marta**



El señor Mayor General Javier Alonso Díaz,

Resalta la importancia de adelantar investigaciones académicas que permitan crear protocolos para la atención de patologías crónicas.



«NOS VEMOS EN LA VICTORIA» - «Un equipo humano al servicio de la salud»
Avenida Calle 26 # 69 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX (1) 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co – cecilia.tellez@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
Somos un régimen de excepción que administra los recursos del SSFM conforme a la Ley 352 de 1997



- **Fecha : 13 de marzo de 2020- Ciudad: Medellin**

El Mayor General Javier Alonso Diaz, Director General de Sanidad Militar, recibe el libro conmemorativo y la agenda del Hospital General de Medellín, luego de una audiencia conciliatoria en temas de salud y finanzas.

- INTERACCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN CON LOS SEÑORES , DIRECTORES Y JEFES DE ESTABLECIMIENTOS DE SANIDAD MILITAR A NIVEL NACIONAL (VIDEOCONFERENCIA)



«NOS VEMOS EN LA VICTORIA» - «Un equipo humano al servicio de la salud»
Avenida Calle 26 # 69 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX (1) 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co – cecilia.tellez@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
Somos un régimen de excepción que administra los recursos del SSFM conforme a la Ley 352 de 1997



CIUDAD: BOGOTA FECHA 11 DE FEBRERO DE 2020

- REUNIÓN CON LOS SEÑORES REPRESENTANTES DE LAS ASOCIACIONES Y VEEDURÍAS A NIVEL NACIONAL Y LA ALTA DIRECCIÓN Y ENTES DE CONTROL

El Mayor General Javier Alonso Díaz Director General de Sanidad Militar, expone ante los usuarios y veedores entre otros temas las ventajas del Subsistema de Salud de las Fuerzas



«NOS VEMOS EN LA VICTORIA» - «Un equipo humano al servicio de la salud»
 Avenida Calle 26 # 69 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX (1) 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co – cecilia.tellez@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
 Somos un régimen de excepción que administra los recursos del SSFM conforme a la Ley 352 de 1997

Militares, y las apuestas estratégicas para el 2020 en mejoramiento del servicio y humanización

Comunidad usuaria directores de sanidad Supersalud, servidores público, personal militar y demás grupos de interés



Comunidad usuaria directores de sanidad Supersalud, servidores público, personal militar y demás grupos de interés

De primera mano, el MG. Javier Díaz Director General de Sanidad Militar escucha los requerimientos y sugerencias de los representantes de las asociaciones y veedurías de los usuarios, así incentivar a la participación. Como se evidencia acontinuacion



«NOS VEMOS EN LA VICTORIA» - «Un equipo humano al servicio de la salud»
Avenida Calle 26 # 69 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX (1) 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co – cecilia.tellez@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
Somos un régimen de excepción que administra los recursos del SSFM conforme a la Ley 352 de 1997



- **RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2019 - 16 DE ABRIL DE 2020**



Con el propósito de hacer pública la gestión adelantada La Dirección General de Sanidad Militar, y como parte del ejercicio de transparencia en la administración pública, y en concordancia con lo expuesto en la circular única 047 de 2007, de la Superintendencia Nacional de Salud, modificada por la circular 000008 del 14 septiembre del 2018, y en desarrollo del artículo 12 de la ley Estatutaria 1751 del 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, por tal motivo **el día 16 de abril de 2020**, La Dirección General de Sanidad Militar en conjunto con la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional, la Dirección de Sanidad Naval y la Jefatura Salud Fuerza Aérea, rindieron cuentas a la ciudadanía sobre la gestión realizada durante la vigencia 2019, la cual estaba previsto desarrollarla en el auditorio de la Escuela de Ingenieros Militares, Puente Aranda- Carrera 50 N° 18-06, **pero** atendiendo las directrices del Gobierno Nacional, frente a la Pandemia del Coronavirus (COVID-19), y siguiendo las directrices emitidas por la Superintendencia Nacional de Salud, se llevó a cabo a través del portal web vía Streaming:



«NOS VEMOS EN LA VICTORIA» - «Un equipo humano al servicio de la salud»
 Avenida Calle 26 # 69 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX (1) 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co – cecilia.tellez@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
 Somos un régimen de excepción que administra los recursos del SSFM conforme a la Ley 352 de 1997

<https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/>, Facebook @sanidadmilitararco y en Twitter @sanidadmilico, en la fecha antes indicada.

CONSTANCIA DE CONVOCATORIA



Se diseñaron diferentes piezas gráficas y banner para ser difundida en las páginas web del Subsistema de Salud, así como en redes sociales de la DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSa y Comando General de las Fuerzas Militares Así mismo, se diseñó y difundió a través de la página. WEB y por medio escrito tarjeta de invitación a los señores representantes de las Asociaciones, Veedurías y a los usuarios por correo masivo y entes de Control. Se construyó una

Sinergia con mensajes claves para su difusión, teniendo en cuenta la contingencia por COVID-19, asimismo se difundió un comercial por el Informativo Insignia.

Siendo pertinente precisar en las reuniones de STAFF que el tema de la Rendición de cuentas fue de especial interés para la alta Dirección de ahí el logro de los objetivos propuestos.

FORMA COMO SE GARANTIZO LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El banner muestra el logo de DIGSA y la Dirección General de Sanidad Militar. Incluye los logos de Twitter (@SanidadMilCo) y Facebook (Dirección General). A la derecha, se menciona "VIC 76 ilite exc".

El día de hoy la Dirección General de Sanidad Militar junto a la Dirección de Sanidad del Ejército, la Dirección de Sanidad Naval y la Jefatura Salud Fuerza Aérea, rinde cuentas a la ciudadanía y presenta el balance de su gestión durante la vigencia 2019.

Esta audiencia fue diseñada según las preguntas que ustedes nos enviaron previamente por medio de los canales dispuestos, al correo electrónico atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co, a la página web www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co y a nuestras redes sociales.

Señores Usuarios buscando hacer de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, un espacio de encuentro óptimo, ágil y efectivo, debemos tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ Se habilitará un link en Google Formularios para que los usuarios tengan la oportunidad de hacer preguntas, las cuales serán respondidas por escrito en los días siguientes a esta transmisión.
- ✓ Las preguntas deben ser referentes a la vigencia 2019 y de carácter general.
- ✓ Las preguntas de interés personal y particular serán atendidas por el personal de Atención al Usuario a través de los canales ya

A la izquierda del banner, se menciona "vic tier 372 el s".

los demás requerimientos fueron resueltos posteriormente por cada uno de los procesos competentes informando al usuario sobre lo actuado.

A través del reglamento Rendición de Cuentas vigencia 2019, el cual fue publicado con anticipación en la página institucional, se buscó facilitar a los interlocutores (usuarios y representantes de Asociaciones, Veedurías y demás Organizaciones de usuarios y medios de comunicación), las reglas que regularían el evento con el fin de hacerlo más dinámico, organizado y participativo; para lo cual se debían seguir unos lineamientos. Teniendo en cuenta la contingencia por COVID-19, se enfatizó por todos los medios, la nueva dinámica a seguir, e indicando, habilitando y colocando a disposición el correo electrónico:



atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co. O por medio de los canales de comunicación electrónica, que además, se establecieron para el envío de preguntas recomendaciones,

Sugerencias de los interesados, la página web de la entidad: www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co en el vínculo de “RENDICIÓN DE CUENTAS – AUDIENCIA PUBLICA”,

Donde se detalla la información requerida, participando a través del Link haga parte del foro en nuestra pág. Web

Las respuestas a los requerimientos interpuestos por los usuarios a través de los diferentes medios de los fueron resueltos y aclarados el día de la Rendición de cuentas, por el

señor Director General de Sanidad Militar y por los señores Directores de las Direcciones de Sanidad Ejército, Armada y Jefatura de Salud de la Fuerza Aérea., los demás requerimientos fueron resueltos posteriormente por cada uno de los procesos competentes informando al usuario sobre lo actuado y de acuerdo a los términos de ley información que se encuentra disponible en la página web de la institución.



«NOS VEMOS EN LA VICTORIA» - «Un equipo humano al servicio de la salud»

Avenida Calle 26 # 69 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX (1) 3238555 Ext 1082

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co – cecilia.tellez@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

Somos un régimen de excepción que administra los recursos del SSFM conforme a la Ley 352 de 1997

➤ **ACTIVIDADES ADELANTADAS POR LA DIRECCIONES DE SANIDAD Y JEFATURA DE SALUD DE LA FUERZA AEREA EN EL TEMA DE PARTICIPACION SOCIAL**

• **DIRECCION DE SANIDAD DEL EJÉRCITO**

Radicado No. 2020324000693303 MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-25.25

Bogotá, D.C., 3 de febrero de 2020

Señores
Directores Dispensarios Médicos
Bogotá, D.C.

Asunto: Lineamientos Oficina de Atención al Usuario 2020.

Con toda atención envió a los Señores Directores de los Establecimientos de Sanidad Militar a nivel nacional, los lineamientos emitidos por la oficina de servicio al ciudadano de la Dirección de Sanidad Ejército, para la gestión de las líneas de acción de la dependencia que involucra el proceso asistencial y administrativo de los establecimientos de sanidad militar, responsables de la prestación de los servicios en cumplimiento del derecho constitucional de la salud, lo aquí contemplado es de estricto cumplimiento por parte del personal administrativo y asistencial involucrado en el proceso médico asistencial.

Actividades Básicas de la Línea de Participación y Control Social:

Para fortalecer el derecho de la ciudadanía a participar los Establecimientos de Sanidad organizan y lideran **"la jornada de participación ciudadana"** con una periodicidad bimensual, con la asistencia del Director del Establecimiento de Sanidad Militar, Subdirector Científico, Subdirector Administrativo y profesional y/o funcionario de atención al usuario, para su organización es importante tener en cuenta:

- Programar la reunión de usuarios en general, asociaciones, veedurías ciudadanas, comités de usuarios de acuerdo con el siguiente cronograma:

1	Realización de la jornada de participación ciudadana con usuarios, veedurías ciudadanas y asociaciones de usuarios al interior de los Establecimientos de Sanidad Militar que cuentan con oficina de atención al usuario.	BIMENSUAL	FEBRERO 19/2020
			ABRIL 22/2020
			JUNIO 17/2020
			AGOSTO 19/2020
			OCTUBRE 21/2020
			DICIEMBRE 16/2020
2	Envío actas de reunión jornada de participación ciudadana con usuarios, veedurías ciudadanas y asociaciones de usuarios al interior de los Establecimientos de Sanidad Militar que cuentan con oficina de atención al usuario.	BIMENSUAL	FEBRERO 24/2020
			ABRIL 27/2020
			JUNIO 23/2020
			AGOSTO 24/2020
			OCTUBRE 28/2020
			DICIEMBRE 21/2020

- La oficina de atención al usuario realiza la convocatoria de la reunión a través de diferentes medios comunicación (cartelera informativa, voz a voz, espacios radiales y al finalizar los encuentros).

- En el primer encuentro se realiza la presentación del director y funcionarios del Establecimiento de Sanidad Militar; asignación presupuestal, estado de la contratación, divulgación del directorio institucional, portafolio de servicios, horarios de atención, entre otros.

- En las reuniones posteriores se inicia con la lectura del acta anterior para su aprobación por parte de los asistentes, se verifica el cumplimiento de los compromisos derivados de reuniones anteriores y se da lectura al orden del día.

- Tener en cuenta las manifestaciones de los usuarios y/o veedurías ciudadanas en participar en la reunión, para ello previamente se debe acordar la recepción de los temas a tratar para ser incluidos en la



- El Establecimiento de Sanidad Militar comprometido en las mesas de trabajo de la Superintendencia Nacional de Salud de acuerdo con la programación del ente de control; elaborar el acta correspondiente consignando la información de los PQRS recepcionados, el registro fotográfico del evento y las novedades presentadas; documento que se remite a la Dirección de Sanidad Ejército el segundo día hábil después de la reunión al correo allisonramirez@ejercito.mil.co.

Si durante los encuentros con la SUPERSALUD, asisten representantes de la Dirección de Sanidad de la Armada Nacional y/o Jefatura de Salud de la Fuerza Aérea Colombiana, el acta se realiza de manera conjunta, copia de la misma se remite al correo indicado

Los PQRS interpuestos por los usuarios en los encuentros liderados por la SUPERSALUD, se registran en el aplicativo web DIGSA el Establecimiento de Sanidad Militar efectúa la gestión y trámite respectivo de acuerdo con la normatividad legal vigente.

- El directorio de las veedurías ciudadanas, asociaciones y/o comités de usuarios se actualiza cada semestre de acuerdo con la base de datos solicitada por la Superintendencia Nacional de salud en la Circular No. 008/2018 anexando el acto administrativo de conformación.

- El Establecimiento de Sanidad Militar regionalizador organiza y lidera las videoconferencias programadas por el señor Brigadier General Director de Sanidad Ejército, que buscan fortalecer los espacios de participación social.

Realización de la "Primera Jornada de Participación Social a nivel Nacional", programada para el día 19 de febrero del año en curso, con la participación del 94% de los Establecimientos de Sanidad Militar que cuentan con oficina de atención al usuario.

Participación en la mesa de trabajo con los representantes de las veedurías y el grupo de caminantes, programada por el Señor Almirante (RA) David Rene Moreno Moreno, Viceministro del Grupo Social y Empresarial de la Defensa, programada para el día 11 de marzo 2020; lugar Centro Social de Agentes y Patrulleros de la Dirección de Bienestar Social Policía Nacional.

- Participación en la ciudad de Bogotá, de la ruta de servicios organizada por el Ministerio de Defensa Nacional; programada en el Centro de Rehabilitación Inclusiva del 25 al 27 de febrero del año en curso.



«NOS VEMOS EN LA VICTORIA» - «Un equipo humano al servicio de la salud»
 Avenida Calle 26 # 69 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX (1) 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co – cecilia.tellez@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
 Somos un régimen de excepción que administra los recursos del SSFM conforme a la Ley 352 de 1997

➤ **JEFATURA DE SALUD DE LA FUERZA AEREA**

La Oficina de Atención al Usuario de la Jefatura de Salud, es una dependencia que regula y verifica la prestación de los servicios de salud que se ofrecen a los usuarios por parte de los Establecimientos de Sanidad Militar; con su gestión permite el monitoreo de la relación paciente- administración, facilitando al usuario acceder a la información, realizar un trámite, solicitar un servicio, formular una inconformidad y evaluar su nivel de conformidad frente a la prestación de los servicios.

• **CANALES Y MEDIOS DISPUESTOS POR LA JEFATURA SALUD DE LA FAC Y SUS ESM PARA LA INTERACCION CON EL USUARIO**

1. Página WEB y Correo Electrónico
2. Correo electrónico: atencionalusuariodisanfac@fac.mil.co
3. Línea gratuita 018000-110322 4. Celular: 3175102671
5. Línea Fija Teléfono: 348-7030 extensiones: 2120 – 1302
6. Cancillería ubicada en la Avenida Caracas N. 66-24
7. Oficina presencial ubicada en Nicolas de Federman Cra 45 N° 58 a 56
8. Directorio publicado en la página de la JEF

A continuación: se evidencia cuadro adjunto línea de orientación e información

LINEA DE ACCION ORIENTACION E INFORMACION							
TEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	META	DESCRIPCION	INDICADORES	EVIDENCIA	IMPACTO
Capacitación sobre Participación ciudadana	Promover la participación ciudadana en los ESM	Dar a conocer los mecanismos de participación con los que cuentan los usuarios. Incentivar la conformación y participación de los usuarios en asociaciones.	Estimular y ofrecer información para la conformación de Asociaciones en la JEFATURA SALUD FAC	Participación activa de los usuarios sobre el quehacer y funcionamiento de los ESM	- Índice de participación ciudadana mediante PQRS interpuestas por los usuarios capacitados	Acta de Reunión: -Acta No 142 11/03/2020 CACOM 2 -Acta No.34 03/02/2020 CACOM 3 -Acta No. 37 31/01/2020 CACOM 4 -Acta No. 051. 053 05/02/2020 CACOM 5 -Acta No. 036 05/02/2020 CATAM -Acta 251 06/02/2020 GAAMA -Acta No. 039 30/01/2020 GAGAR Acta No. 033 03/02/2020 GACAS -Acta 43 07/02/2020 Fuente: informe trimestral fuerza aérea	Capacidad de resolución de compromisos adquiridos en las reuniones con asociaciones, veedurías y usuarios.

➤ DIRECCIÓN DE SANIDAD ARMADA

“De acuerdo a lo expuesto en el primer informe trimestral del año 2020 la Disan armada precisa”: En los Establecimientos de Sanidad Militar ARC, se adelantan acciones para el fortalecimiento de los Sistemas de información a la ciudadanía mediante la difusión de los mecanismos de participación ciudadana, lo cual se lleva a cabo a través de la socialización permanente de los derechos y deberes de los usuarios. Así como, a través de las reuniones con usuarios y veedurías donde se crean los espacios de participación ciudadana que permiten la interacción con la comunidad para atender sus observaciones y sugerencias en pro de la mejora en la prestación de los servicios de salud”, como garantía del derecho a la participación ciudadana, periódicamente encada uno de los ESM, se adelantan reuniones con los usuarios, representantes de las Asociaciones y Veedurías en Salud, de acuerdo al cronograma establecido al comienzo de año.

- Siendo pertinente precisar que en atención a la Circular 0018 de 10 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, el Ministerio de Trabajo y el Director del Departamento Administrativo de la Función Pública, con asunto: “Acciones de contención ante el COVID-19 y la prevención de enfermedades asociadas al primer pico epidemiológico de enfermedades respiratorias”, y con el fin de seguir los lineamientos en cuanto a: “Disminuir el número de reuniones presenciales o concentración de varias personas en espacios reducidos de trabajo y con baja ventilación, para evitar el riesgo de contagio de enfermedades respiratorias y COVID-19 por contacto cercano” y a “Evitar áreas o lugares con aglomeraciones en los que se pueda interactuar con personas enfermas.” La Dirección General de Sanidad Militar, ha venido dando cumplimiento a la actividades descritas en el CRONOGRAMA, donde se plasman las estrategias de Participación Ciudadana, Diálogos en doble vía y Rendición de Cuentas a la Comunidad usuaria del SSFM para la presente Vigencia, y con el fin de desarrollar lo planeado, se han utilizados mecanismos virtuales, para interactuar con los usuarios, jefes de ESM a nivel Nacional, entes de Control y demás grupos de interés.

De esta manera, la oficina de Atención al usuario de la Dirección General de Sanidad Militar está comprometida día a día con la mejora en la prestación de los servicios de salud, porque la Atención al Usuario y la Participación Social más que un compromiso son una responsabilidad Institucional y meta permanente en el SSFM.



- **FECHA: 18 DE JUNIO DE 2020**
CIUDAD: BOGOTÁ

LA DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR PARTICIPA EN LA SESIÓN EXTRAORDINARIA DEL CONSEJO SUPERIOR DE SALUD, EN LA CUAL SE REALIZA PRESENTACIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL COVID-19 EN EL SUBSISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES.



«NOS VEMOS EN LA VICTORIA» - «Un equipo humano al servicio de la salud»
Avenida Calle 26 # 69 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX (1) 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co – cecilia.tellez@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
Somos un régimen de excepción que administra los recursos del SSFM conforme a la Ley 352 de 1997



- ❖ **fecha- 14 de julio de 2020**
CONSEJO DIRECTIVO DEL HOSPITAL MILITAR
videoconferencia blackboard
asistentes: Director General de Sanidad Militar, Miembros del Consejo Directivo Hospital Militar

- ❖ **fecha- 18 de julio de 2020**
CONSEJO SUPERIOR DE SALUD
videoconferencia blackboard
asiste: asistentes: Director General de Sanidad Militar, Miembros-Ministerio de Defensa

- ❖ **fecha- 29 de julio de 2020**
Reunión con CREMIL y Pensionados
videoconferencia blackboard
asunto: acciones de tutela e incidentes de desacato por activación y afiliación
Asiste: Director General de Sanidad Militar, Usuarios Pensionados CREMIL

- ❖ **fecha- 31 de julio de 2020**
Comité de Salud de las Fuerzas Militares
videoconferencia blackboard
asistentes: Director General de Sanidad Militar, Jefe de Estado Mayor Conjunto y presidente del comité , Segundó comandante de la armada Nacional, Segundo comandante del Ejército Nacional, Segundo comandante de la Fuerza Aérea , Jefe de planeación y presupuesto del sector Defensa,



«NOS VEMOS EN LA VICTORIA» - «Un equipo humano al servicio de la salud»
 Avenida Calle 26 # 69 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX (1) 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co – cecilia.tellez@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
 Somos un régimen de excepción que administra los recursos del SSFM conforme a la Ley 352 de 1997

Representante del personal de Oficiales en uso de buen retiro
Representante del personal de Suboficiales en uso de buen retiro
Representantes de los empleados públicos y trabajadores oficiales del
Ministerio de Defensa

❖ **FECHA- 31 DE JULIO DE 2020 14:00 HORAS**
CONSEJO DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES
VIDEOCONFERENCIA BLACKBOARD

Asistentes: Director General de Sanidad Militar, integrantes del Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares, dentro de la agenda, atención al usuario de los Subsistemas, exponen documento final de atención al usuario y participación social para su aprobación.

nota; teniendo en cuenta algunas observaciones realizadas por representante del ministerio de salud y señores representantes de los usuarios, el documento debe ser revisado y llevado nuevamente a este espacio para verificación y aprobación de así considerarlo los señores integrantes del consejo.



«NOS VEMOS EN LA VICTORIA» - «Un equipo humano al servicio de la salud»
Avenida Calle 26 # 69 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX (1) 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co – cecilia.tellez@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
Somos un régimen de excepción que administra los recursos del SSFM conforme a la Ley 352 de 1997



«NOS VEMOS EN LA VICTORIA» - «Un equipo humano al servicio de la salud»
Avenida Calle 26 # 69 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX (1) 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co – cecilia.tellez@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
Somos un régimen de excepción que administra los recursos del SSFM conforme a la Ley 352 de 1997



2. Acuerdo Atención al Usuario y Participación Social



«NOS VEMOS EN LA VICTORIA» - «Un equipo humano al servicio de la salud»
 Avenida Calle 26 # 69 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX (1) 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co – cecilia.tellez@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
 Somos un régimen de excepción que administra los recursos del SSFM conforme a la Ley 352 de 1997



OBJETO

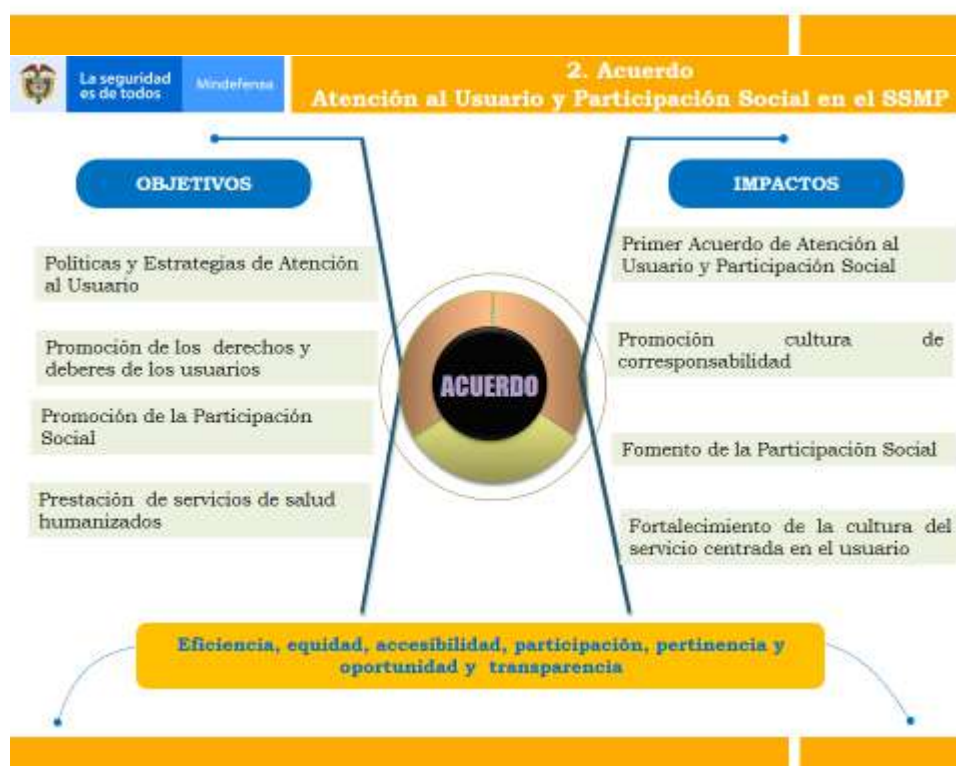
Establecer **políticas y estrategias** para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social al interior del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional (SSMP), con el fin de promover la protección y promoción de los derechos y deberes de los usuarios.





Ámbito de Aplicación

Se aplicarán por parte de los Subsistemas y sus dependencias, Establecimientos de Sanidad Militar y Policial, funcionarios públicos, usuarios y personal responsable de la prestación de los servicios de salud que conforman el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.





Porque es importante el Acuerdo ATEUS?

Establece el proceso y procedimientos que regulan el funcionamiento del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social al interior del SSMP, con el fin de promover la protección y promoción de los derechos y deberes, la participación social, la accesibilidad a los servicios de salud; en condiciones de igualdad y respeto por la diversidad y pluralismo cultural de los usuarios.

Principales componentes del Acuerdo



La seguridad es de todos **Mindefensa**

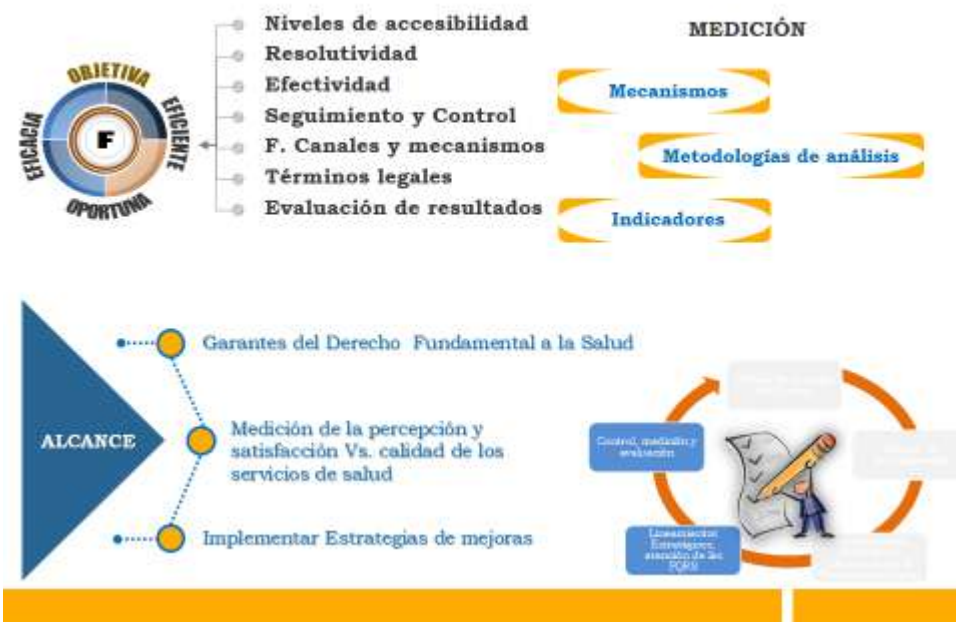
Política de Atención al Usuario



La seguridad es de todos **Mindefensa**

Política de Humanización





 La seguridad es de todos Mindefensa OBSERVACIONES		
REPRESENTANTE	OBSERVACIONES	CONCLUSIÓN
JT (RA) JAIRO MOSQUERA Representante de los Suboficiales Retirados ante el CSSMP	1. Marco normativo del Acuerdo, 2. Incorporar el Artículo 12 de la Ley 1751 de 2015. 3. <u>Artículo 21° del proyecto, va en contravía a las normas Constitucionales.</u> 4. <u>Cambios sustanciales del Acuerdo.</u> 5. <u>Definición de recursos para su implementación.</u> 6. Requisitos de las oficinas de Atención al Usuario.	1. Considerandos 2. Se incorpora en el Art. 20° Línea Participación. 3. Se acepta la observación 4. Antecedentes de los cambios. 5. Definidos en Art. 27° Financiación y Recursos, Art. 28° Operativización e Implementación. 6. Art. 8.- De las Dependencias de Atención al Usuario en el SSMP

 La seguridad es de todos Mindefensa OBSERVACIONES		
REPRESENTANTE	OBSERVACIONES	RESPUESTA
MARGARITA SUÁREZ DE ARAGÓN -Presidente Asociación de Usuarios del SSFMP ASUSALUD M.P.	1. Art. 8°. Cambiar término "personas en condiciones de movilidad reducida" por "personas con discapacidad". 2. Art. 12°. POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN, debe contener el principio de dignidad humana y respeto. 3. <u>Artículo 21° del proyecto, va en contravía a las normas Constitucionales.</u> 4. Art. 27°-FINANCIACIÓN Y RECURSOS. Para la implementación del Acuerdo	1. Se realiza cambio. 2. Integralidad del Acuerdo, se acepta observación. 3. Se acepta la observación. 4. Definidos en Art. 27° Financiación y Recursos, Art. 28° Operativización e Implementación





La seguridad
es de todos

Mindefensa

OBSERVACIONES

REPRESENTANTES	OBSERVACIONES	RESPUESTA
RED NACIONAL DE VEEDURIAS DE SALUD MILITAR Y POLICIA.	1. Definir claramente la inclusión de los usuarios en sus formas de participación.	1. El Acuerdo en su contexto general, tiene definida las instancias de participación.
VEEDURÍA CIUDADANA SANIDAD MILITAR REGIÓN CARIBE	2. <u>Artículo 21° del proyecto, requisitos, prohibiciones e incompatibilidades a los usuarios que los representan en las instancias de salud del SSMP.</u>	2. Se acepta la observación.
	3. <u>Cambios que ha tenido el proyecto de Acuerdo durante su estructuración.</u>	3. Antecedentes de los cambios.



La seguridad
es de todos

Mindefensa

Gracias!



«NOS VEMOS EN LA VICTORIA» - «Un equipo humano al servicio de la salud»
Avenida Calle 26 # 69 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX (1) 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co – cecilia.tellez@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
Somos un régimen de excepción que administra los recursos del SSFM conforme a la Ley 352 de 1997

- ❖ **fecha- 14 de agosto de 2020**
Reunión servicios PORTAL.SIS
asuntos: fin de explicar la funcionabilidad de cada servicio del portal.sis
asistentes: Director General de Sanidad Militar, veedurías

DIGSA



«NOS VEMOS EN LA VICTORIA» - «Un equipo humano al servicio de la salud»
Avenida Calle 26 # 69 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX (1) 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co – cecilia.tellez@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
Somos un régimen de excepción que administra los recursos del SSFM conforme a la Ley 352 de 1997