



CIRCULAR – DISPOSITIVA



Al contestar cite este número

Radicado No 0124013999402/MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO.

Bogotá D.C., 05 diciembre de 2024

Para: Dirección General de Sanidad Militar.
Dirección de Sanidad Ejército Nacional.
Dirección de Sanidad Naval.
Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana.
Establecimientos de Sanidad Militar
Unidades de Apoyo a la Salud Operacional (UASO)

Asunto: Estrategia Línea Orientación e Información.

Con toda atención, me permito enviar la presente estrategia en la que se establecen los parámetros de comunicación y organización, para efectuar los ajustes necesarios que permitan dar cumplimiento a lo que dispone la Circular Externa 008 de 2018, título VII protección al usuario y participación ciudadana en el apartado correspondiente a trato digno a los usuarios, el cual emite que se debe brindar “atención focalizada, ágil, oportuna, eficaz, eficiente y sensible a las necesidades de los usuarios” y en cumplimiento con la Directiva permanente 0122009436902 de 2022 en el inciso 6.2 línea de acción orientación e información manifiesta que la Dirección de Sanidad de Ejército, Dirección de Sanidad Naval, la Jefatura de Salud de la Fuerza Aeroespacial Colombia, al igual que los Establecimientos de Sanidad Militar, se encuentran comprometidos a suministrar información a los usuarios y de fomentar canales de comunicación adecuados para facilitar el acceso a los servicios ofertados, para ello es importante dar cumplimiento al derecho que tiene el afiliado a estar informado, a través del uso de canales de recepción y comunicación institucionales, con información en lenguaje claro, oportuno, veraz, completo, de calidad; en concordancia con las necesidades expresas de los usuarios, procesos y procedimientos de la atención en salud incentivando la corresponsabilidad y promoviendo la participación social.

Por otra parte, en el Acuerdo 075 de 2020 se establecen las Políticas y Lineamientos para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional”, donde se plasma la gestión y desempeño para cumplirlo a cabalidad; es por esta razón que se busca promover la unificación de los procesos y actividades desarrolladas en la línea de orientación e información mediante la ejecución de esta estrategia, a fin de mejorar la experiencia que tienen los usuarios con las oficinas de atención al usuario.



Así mismo, se articula con la estrategia para la Implementación de la Política de Humanización de los Servicios de Salud de las Fuerzas Militares de DIGSA, teniendo en cuenta que está busca la mejora continua hacia la atención de los usuarios al interior del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, lo que permite brindar una atención humanizada con el propósito de mejorar la percepción de los afiliados.

El objetivo es implementar mediante la estrategia de orientación e información actividades que permitan brindar a los afiliados e interesados una información clara, oportuna, veraz, completa y de calidad a través de los canales de atención, al interior de la Dirección General de Sanidad Militar, Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval, Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, Establecimientos de Sanidad Militar y Unidades de Apoyo a la Salud Operacional (UASO)

Además, la Dirección General de Sanidad Militar es la entidad responsable del aseguramiento de los servicios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares; a través de la presente estrategia, establece las actividades necesarias mediante las cuales la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval, Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana deben aplicar y a su vez verificar que los Establecimientos de Sanidad Militar con sus respectivas Unidades de Apoyo a la Salud Operacional (UASO) implementen lo establecido hasta llegar los afiliados al SSFM, mediante un lenguaje claro con información oportuna y veraz.

Por otra parte, es imprescindible hacer énfasis en lo estipulado en la Circular Externa No. 000008 de la SUPERSALUD; título VII protección de los usuarios y la participación ciudadana en el apartado correspondiente a trato digno a los usuarios dispone: *“Es obligación de todos los funcionarios y/o trabajadores de las entidades vigiladas que manejan los trámites administrativos y/o asistenciales del Plan de Salud, ofrecer un trato digno a los usuarios que acudan a solicitar servicios ante la respectiva entidad vigilada”* así mismo, algunos de sus criterios a cumplir son:

- 1) Atención focalizada, ágil, oportuna, eficaz, eficiente y sensible a las necesidades de los usuarios.
- 2) Solución de fondo a las solicitudes de atención en salud, ya sea prestadas directamente o a través de terceros, brindando soluciones alternativas de acceso al servicio requerido, para satisfacer íntegramente la necesidad planteada por el usuario.

En razón a lo expuesto, es importante aclarar que la misionalidad de los funcionarios de las oficinas de atención al usuario es realizar las acciones que haya lugar para ser resolutivos ante los requerimientos presentados por los usuarios y evitar que se tengan que desplazar a diferentes lugares para buscar solución a sus PQRD, y en caso de que el personal de las oficinas ATEUS de los ESM no puedan brindar una solución de fondo, se debe informar al usuario todos los canales de atención (teléfono, dirección, etc.) de su respectiva DISAN o JEFSA.



- Las oficinas de atención al usuario deben estar plenamente identificadas, para que los usuarios puedan ubicarlas fácilmente, además el horario de atención debe ser acorde a la necesidad de los usuarios.
- Las oficinas ATEUS de DISAN, JEFSA y los Establecimientos de Sanidad Militar, tienen la responsabilidad de informar y aclarar a los usuarios los cambios que presenten en sus canales de atención tales como: cambio de predio, horario de atención, teléfonos, entre otros.

La Dirección General de Sanidad Militar emite la presente estrategia a fin de unificar las actividades que se realizan en la DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA, Establecimientos de Sanidad Militar y las UASO, a su vez realiza el seguimiento, control y verificación de las tareas que deben desarrollar y en caso de ser necesario efectuara las retroalimentaciones para mejorar los procesos.

La Dirección de Sanidad de Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y la Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, socializaran y enviaran a los Establecimientos de Sanidad Militar la estrategia, las retroalimentaciones y demás información de interés emitida por la DIGSA, además realizaran los seguimientos y controles necesarios para garantizar que estos desarrollen a cabalidad las actividades en el tiempo establecido, para esto recepcionarán toda la información, verificaran las actividades a fin de constatar que cumplan con todo lo requerido, para enviarla a la persona encargada de la línea de orientación e información del Grupo de Atención al Usuario y Participación Social de DIGSA.

Los Establecimientos de Sanidad Militar serán los responsables de desarrollar las actividades que se encuentran en la presente estrategia, de igual forma serán los encargados de realizar los seguimientos y controles necesarios para que sus Unidades de Apoyo a la Salud Operacional (UASO) ejecuten las actividades correspondientes, incluso verificaran cada uno de los soportes enviados para constatar que cumplan con lo requerido en la presente estrategia, además recepcionarán y unificarán la información enviada por estos para enviarla en el tiempo establecido a las DISAN y JEFSA, así mismo realizarán las correcciones necesarias conforme a las retroalimentaciones transmitidas con el objetivo de evitar incurrir en el mismo error.

Las Unidades de Apoyo a la Salud Operacional (UASO) desarrollarán las actividades correspondientes y enviarán en el tiempo fijado los soportes a su respectivo Establecimiento de Sanidad Militar, igualmente realizarán los ajustes que haya lugar conforme a los emitidos en las retroalimentaciones emitidas por DIGSA.

6.1 Responsabilidades.

Dirección General de Sanidad Militar.

- Envío de la estrategia a DISAN ECJ, DISAN ARC y JEFSA.
- Envío del cronograma de actividades con las fechas establecidas para la entrega de las actividades por parte de las DISAN y JEFSA.



- Realizar acompañamiento y aclarar dudas o inquietudes frente a la ejecución de la estrategia.
- Realizar seguimiento y verificación de las actividades desarrolladas por los ESM.
- Enviar información al área de comunicaciones estratégicas para la creación de piezas digitales.
- Enviar a las DISAN y JEFSA las piezas digitales a publicar en las carteleras informativas de los Establecimientos de Sanidad Militar.
- Enviar la retroalimentación de las novedades encontradas en los documentos enviados por los ESM.

Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura de Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana.

- Realizar la verificación de la estrategia y el cronograma enviado por DIGSA.
- Solicitar a la persona encarga de la línea de orientación e información de DIGSA acompañamiento para resolver las inquietudes presentadas en los documentos enviados.
- Modificación de las fechas del cronograma enviado por DIGSA, teniendo en cuenta que las DISAN y JEFSA deben solicitar antes las actividades, a fin de, verificar que todos los ESM envíen la información solicitada; con el objetivo de constatar que los soportes cumplen con lo requerido y en caso de ser necesario solicitar las correcciones oportunas para enviarlas a DIGSA en el tiempo establecido.
- Realizar seguimiento y control de las actividades a cumplir por los Establecimientos de Sanidad Militar.
- Recepcionar y verificar que la información enviada por los Establecimientos de Sanidad Militar cumpla con lo solicitado por DIGSA.
- Envío de la información a DIGSA en el tiempo establecido, de acuerdo con el cronograma.
- Envío de las retroalimentaciones realizadas por DIGSA a los ESM.
- Recepción y envío de las retroalimentaciones realizadas por DIGSA a cada uno de los Establecimientos de Sanidad Militar.
- Seguimiento y verificación a los Establecimientos de Sanidad Militar conforme a las retroalimentaciones enviadas, a fin de que realicen los ajustes pertinentes y se evite el mismo error en futuras actividades.
- Cumplir con todas las instrucciones emitidas en el presente documento, así mismo se debe verificar y controlar que los Establecimientos de Sanidad Militar lo ejecuten a cabalidad.

Establecimientos de Sanidad Militar.

- Solicitar a la persona encarga de la línea de orientación e información de su respectiva DISAN acompañamiento para resolver las inquietudes presentadas en la estrategia y cronograma de actividades.
- Socializar a las Unidades de Apoyo a la Salud Operacional (UASO) la estrategia y actividades que deben cumplir.



- Aclaración de dudas o inquietudes que puedan surgirle al funcionario (a) de la UASO frente al desarrollo de las actividades.
- Realizar las actividades en el tiempo estipulado de ejecución.
- El Establecimiento de Sanidad Militar es el que garantiza que la información brindada a los usuarios sea clara y veraz.
- Creación del cronograma de actividades que deben enviar las UASO. (Tener en cuenta que las fechas que se estipulen, les debe permitir verificar los soportes y unificar los productos para enviarlos a tiempo a su DISAN o JEFSa)
- Garantizar la publicación de la información de interés para los usuarios en las carteleras informativas (físicas y digitales).
- Realizar los ajustes necesarios de acuerdo con las retroalimentaciones emitidas desde DIGSA y evitar incurrir en las mismas equivocaciones.
- Cumplir con todas las instrucciones emitidas en este documento.

Unidades de Apoyo a la Salud Operacional (UASO)

- Realizar las actividades en el tiempo estipulado de ejecución.
- Envío de la información requerida a su respectivo Establecimiento de Sanidad Militar cumpliendo con los tiempos establecido.
- Realizar los ajustes que haya lugar conforme a retroalimentaciones enviadas por DIGSA.
- Cumplir con todas las instrucciones emitidas en este documento.

Es importante aclarar que, el resto de las responsabilidades a desarrollar se encuentran más detalladas en cada una de las actividades.

1. Desarrollo de actividades para la implementación de la estrategia.

La implementación de las actividades descritas en esta estrategia, buscan brindar información constante a los afiliados e interesados, para dar respuesta a sus requerimientos satisfaciendo así sus necesidades, es por esta razón que las DISAN, JEFSa, Establecimientos de Sanidad Militar y las UASO, tienen la responsabilidad de garantizar que se brinde una información clara, oportuna y veraz, a través del desarrollo de las siguientes actividades.

7.1 Actualización de directorios telefónicos.

Los directorios telefónicos le permiten al usuario acceder a la localización y canales de atención del Establecimiento de Sanidad Militar, por tal razón la información que reposa en estos debe ser clara y veraz; para tal fin tiene que actualizarse cada vez que haya cambios.

A continuación, se relaciona la información que debe reposar en los directorios telefónicos.

Información del Establecimiento de Sanidad Militar.

- a. Nombre de la Unidad.



- b. Siglas de la Unidad.
- c. Grado, nombres y apellidos del director (a).
- d. Horario de atención.
- e. Departamento.
- f. Ciudad.
- g. Dirección.
- h. Número telefónico: línea nacional, línea local con indicativo y celular.
- i. Correo electrónico.

Información Oficina de atención al usuario.

- a. Grado, nombres y apellidos de la persona encargada.
 - b. Horario de atención.
 - c. Dirección.
 - d. Número telefónico: línea nacional, línea local con indicativo y celular.
 - e. Correo electrónico.
- El directorio telefónico se debe actualizar y enviar de forma semestral; exceptuando que antes de este tiempo haya cambios (cambio de director (a) o persona encargada de la oficina ATEUS¹), en caso de haberlos la actualización será inmediata y se enviara a su DISAN o JEFSA, para remitirla a la DIGSA y realizar la respectiva actualización en la página web, es de resaltar que la información suministrada tiene que ser veraz, teniendo en cuenta que será de consulta para los usuarios.
 - Cada vez que se realicen ajustes deberá ser actualizada la pieza digital del directorio publicada en las carteleras informativas.
 - El directorio telefónico debe ser diligenciado en el formato establecido por la DIGSA.

7.1.1 Responsabilidades.

- Dirección General de Sanidad Militar.

Grupo Atención al Usuario y Participación Social GRAPS.

- a. Verificación de la información enviada.
 - b. Retroalimentación de la información y envío a las DISAN y JEFSA. (Cuando aplique)
 - c. Publicación de los directorios en la página web de la DIGSA.
- Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura de Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana.

¹ Es de acotar que, la actualización no aplica cuando el director(a) del ESM y/o la persona encargada de la oficina ATEUS este de permiso o vacaciones.



- a. Son los responsables de verificar que la información enviada por sus Establecimientos de Sanidad Militar es veraz.
- b. Control en la actualización de la información en las fechas establecidas o cada vez que haya lugar.
- c. Recepción de la información enviada por los ESM.
- d. Revisión de la información.
- e. Envío de la información en el tiempo estipulado.
- f. Remisión y envío de las retroalimentaciones a los ESM.
- g. Verificar que los Establecimientos de Sanidad Militar realicen los ajustes, según las retroalimentaciones enviadas por DIGSA.
 - Establecimientos de Sanidad Militar.
- a. Es el responsable de actualizar la información en el tiempo dispuesto o cada vez que haya cambios.
- b. Diligenciar o actualizar la información en los formatos establecidos por la Dirección General de Sanidad Militar.
- c. Publicación del directorio en las carteleras informativas.
- d. La persona encargada de actualizar la información debe constatar que ésta sea veraz, puesto que, será publicada en la página web de la DIGSA y carteleras informativas para consulta de los usuarios.
- e. Recepción de los directorios de las UASO.
- f. Envío de las retroalimentaciones a los UASO.
 - Unidades de Apoyo a la Salud Operacional (UASO)
- a. Diligenciamiento del directorio telefónico en el formato establecido.
- b. Envío de la información al ESM centralizador en el tiempo estipulado.
- c. Publicación del directorio en la cartelera informativa.

7.2 Carteleras informativas.

Las carteleras informativas son un medio de comunicación institucional en las que se publica información importante, de interés para los afiliados y conforme a lo establecido en la Circular externa 000008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, todos los ESM y UASO deben informar de manera permanente a los usuarios en las salas de espera los siguientes temas:

- a. Derechos y deberes de los usuarios.
- b. Canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por las DISAN, JEFSA y ESM. (Cada DISAN, JEFSA y ESM debe crear una pieza gráfica donde se plasmen los canales de atención con los que cuenta: teléfono, línea nacional, correo electrónico, entre otros, con su respectivo horario de atención).
- c. Ubicación y dependencia que recibirá y resolverá las peticiones presentadas por los usuarios. (Cada ESM debe crear una pieza gráfica donde se informe el horario de atención de la oficina ATEUS, si el Establecimiento cuenta con la opción de recibir



correspondencia se debe relacionar las indicaciones pertinentes² y horario de atención).

- d. Carta de trato digno. (Esta pieza digital debe estar en todas las carteleras informativas, sin excepción).
- e. Demás información enviada por la DIGSA, DISAN y JEFSA.

Además de la publicación de las piezas digitales, la oficina de atención al usuario socializará en la sala de espera la información que reposa en la cartelera. Esto se hará cada vez que haya nueva información y será plasmado en un acta de capacitación con soportes (registro fotográfico y lista de asistencia).

- Las DISAN y JEFSA, luego de crear la pieza gráfica correspondiente a los canales de atención; deben enviarla a la DIGSA para ser aprobada y luego remitirla a los ESM y las Unidades de Apoyo a la Salud Operacional (UASO) para publicarla en las carteleras informativas.
- Los ESM que cuenten con carteleras digitales (televisores) deben garantizar de forma continua la información a los usuarios, en otras palabras, deben estar encendidas en el horario de atención que tenga el Establecimiento, sin excepción.
- Las Unidades de Apoyo a la Salud Operacional (UASO) deben contar con cartelera informativa, debido a que en estos se prestan servicios de salud y se atienden usuarios. Por tal motivo se deben ceñir a la publicación de las piezas digitales.
- Las piezas digitales enviadas por la Dirección General de Sanidad Militar no pueden ser modificadas, toda vez que, estas son creadas por el área de comunicaciones estrategias y cumplen con los parámetros establecidos para su difusión.

De acuerdo con lo señalado, las UASO deben enviar registro fotográfico de las carteleras informativas al Establecimiento de Sanidad Militar que lo centraliza, para que la persona encargada de la oficina ATEUS, los relacione en su acta de capacitación indicando el nombre de la UASO con la foto correspondiente.

Es de resaltar que, todos los registros fotográficos deben ser nítidos, esto a fin de, que las DISAN, JEFSA y DIGSA puedan verificar la información enviada.

7.2.1 Responsabilidades.

- Dirección General de Sanidad Militar.

Grupo de Atención al Usuario y Participación Social GRAPS.

- a. Recepción y aprobación de la pieza gráfica correspondiente a los canales de atención de las DISAN y JEFSA.
- b. Verificación de la información enviada.

² Si correspondencia está en otra dirección se debe relacionar en la pieza digital.



- c. Retroalimentación a las DISAN y JEFSA sobre las novedades encontradas en los registros fotográficos.
 - Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana.
 - a. Creación de la pieza gráfica con los canales de atención.
 - b. Envío de la pieza digital de los canales de atención a la DIGSA para ser aprobada.
 - c. Envío de la pieza gráfica de los canales de atención a los Establecimientos de Sanidad Militar, para que la publiquen en las carteleras informativas.
 - d. Seguimiento a los ESM verificar que actualicen las carteleras informativas en las fechas establecidas.
 - e. Recepción de la información enviada por los ESM.
 - f. Verificar que el ESM que centraliza a las UASO envíe todos los registros fotográficos y demás información solicitada.
 - g. Envío de la información en el tiempo estipulado a DIGSA.
 - h. Reenvío de las retroalimentaciones emitidas desde DIGSA a los Establecimientos de Sanidad Militar.
 - i. Realizar seguimiento a los ESM que cuentan con carteleras digitales (Tv), a fin de, garantizar información permanente a los usuarios.
 - j. Difundir a los ESM las piezas digitales que se envíen desde la DIGSA.
 - Establecimientos de Sanidad Militar.
 - a. Actualización de la información en el tiempo dispuesto.
 - b. Publicación de las piezas digitales estipuladas y enviadas por las DISAN y JEFSA.
 - c. Hacer seguimiento a las Unidades de Apoyo a la Salud Operacional (UASO) para corroborar la publicación de las piezas digitales.
 - d. Recepción del registro fotográfico de las UASO.
 - e. Verificar que las fotos enviadas por UASO cumplan con el total de las piezas publicadas y que sean legibles.
 - f. Adjuntar el registro fotográfico enviado por las UASO en el acta de capacitación.
 - g. Envío del acta de capacitación en los tiempos establecidos.
 - h. Garantizar que las carteleras digitales (Tv) estén encendidas en el horario de atención y proyectando la información establecida.
 - i. Realizar las acciones pertinentes para el buen funcionamiento de las carteleras digitales (Tv).
 - j. Efectuar los cambios oportunos de acuerdo con, la retroalimentación emitida por la DIGSA.
 - k. Reenviar las retroalimentaciones a las UASO.
 - l. Verificar que las UASO hayan realizado las correcciones de acuerdo con, la retroalimentación enviada desde la DIGSA.
 - m. Envío de registro fotográfico a las DISAN y JEFSA en un tiempo máximo de 8 (ocho) días, después de haber recibido las correcciones emitidas por la Dirección General de Sanidad Militar.
 - n. Remitir a las UASO las piezas digitales que se envíen desde las DISAN y JEFSA.



- Unidades de Apoyo a la Salud Operacional (UASO)

- a. Publicación de las piezas digitales estipuladas y enviadas desde los ESM.
- b. Envío del registro fotográfico al ESM centralizador, en el tiempo establecido.
- c. Efectuar los cambios oportunos de acuerdo con, la retroalimentación emitida por la DIGSA.
- d. Envío de registro fotográfico en un tiempo máximo de 5 (cinco) días, después de haber recibido las correcciones desde la Dirección General de Sanidad Militar.

7.3 Filtro en fila y atención preferencial.

A. *Filtro en fila.*

Con el fin de reducir los tiempos de espera al atender los usuarios; según lo emitido por la circular externa 000008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud y en virtud de que, la atención a los usuarios es el fundamento de nuestro trabajo y servicio, se hace necesario disminuir el tiempo de espera en sala.

Por lo anterior, la oficina de atención al usuario debe realizar socializaciones trimestrales en cada uno de los servicios (imágenes diagnósticas, laboratorio, almacén y demás servicios que lo requieran) sobre la importancia de realizar un filtro en fila cuando se evidencie que en la sala de espera hay una ocupación de más del 50% de las sillas y aún más, cuando el ESM no cuente con el servicio, insumo o medicamento necesario para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios, por lo tanto realizar este filtro de cara al usuario será responsabilidad del servicio.

B. *Atención preferencial.*

La persona encargada de la oficina de atención al usuario debe garantizar que se brinde atención preferencial en la oficina ATEUS, según lo dispone la SUPERSALUD "al adulto mayor, a los niños, niñas, a las personas en condición de discapacidad, a las mujeres gestantes y en general a las personas que, debido a sus condiciones particulares, requieran en un momento determinado atención especial como las personas en etapa de postoperatorio o evidente o manifiesto estado de debilidad" (Circular externa 000008 de 2018). Por lo anterior el (a) funcionario (a) de ATEUS, deberá verificar de forma constante si en la sala de espera se encuentra algún usuario que requiera atención preferencial y le dará prioridad a este, además, la oficina de atención al usuario debe realizar una sensibilización de forma trimestral a los servicios donde se indique la importancia de la atención preferencial.

Teniendo en cuenta lo anterior, se sugiere reflejar los dos temas en una sola acta, adjuntando lista de asistencia y registro fotográfico.

7.3.1 Responsabilidades.



- Dirección General de Sanidad Militar.

Grupo de Atención al Usuario y Participación Social GRAPS.

a. Verificación de las actas de capacitación.

- Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana.

a. Recepción y verificación de las actas de capacitación.
b. Envío de las actas de capacitación a la DIGSA en el tiempo establecido.

- Establecimientos de Sanidad Militar.

Dirección o Subdirección:

El/La director/a o el/la subdirector/a del Establecimiento de Sanidad Militar debe realizar seguimiento a cada uno de los servicios para verificar que se esté aplicando el filtro en fila y la atención preferencial.

Oficinas de atención al usuario.

a. Realizar de forma trimestral las capacitaciones a los funcionarios de cada uno de los servicios del Establecimiento de Sanidad Militar, sobre filtro en fila y atención preferencial.
b. Envío oportuno de las actas de capacitación.

7.4 Apertura del buzón de sugerencias.

Los buzones de sugerencias son un mecanismo de participación ciudadana y por medio de estos los usuarios interponen sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos. Por tal motivo:

- Las DISAN y JEFSA en las oficinas de atención al usuario deben contar con buzón de sugerencias.
- Los Establecimientos de Sanidad Militar con uno o varios buzones de sugerencias de acuerdo con el tamaño del establecimiento, se aconseja 1 por sala de espera y en caso de no ser posible, se debe informar a los usuarios en donde encontrarlos para hacer uso de ellos.
- Las UASO deben tener al menos un buzón de sugerencias, considerando que estos no tienen oficina ATEUS a la cual se puedan acercar los usuarios para interponer sus requerimientos.



De acuerdo con lo establecido anteriormente, las UASO deben registrarse bajo estos parámetros y allegar al ESM que lo centraliza las actas de apertura del buzón de sugerencias; los Establecimientos de Sanidad Militar deben capacitar, retroalimentar y hacer seguimiento a las UASO, para corroborar que la apertura de los buzones se esté realizando de acuerdo con lo dispuesto.

Proceso para la apertura del buzón de sugerencias:

Teniendo en cuenta que la apertura del buzón de sugerencias se realiza a nivel nacional, se determina estandarizar el proceso para cumplir con lo requerido por los entes de control y por la SUPERSALUD en la Circular externa 000008 de 2018.

Por lo anterior, la apertura debe realizarse así:

Periodicidad:

La apertura se hará cada ocho días (8), todos los viernes. En caso de que el día estipulado para hacer la apertura del buzón sea festivo, debe hacerse el día hábil anterior; esto con el propósito de brindar una atención y trámite oportuno a los requerimientos interpuestos por los usuarios, sin exceder los tiempos de respuesta emitidos por la ley.

Personas que deben participar en la apertura:

- Una persona de la oficina de atención al usuario.
- Un veedor o usuario del SSFM.
- Un militar orgánico del ESM.

En las Unidades de Apoyo a la Salud Operacional (UASO) debe participar 01 militar quien realiza la apertura y 01 usuario.

Soportes de la apertura del buzón:

- Acta de apertura con lista de asistencia (el usuario que acompaña la apertura debe firmar la lista de asistencia y escribir la palabra "usuario" en el apartado denominado proceso, dependencia, unidad)
- Registro fotográfico.

Otros aspectos para tener en cuenta:

Todos los requerimientos encontrados en el buzón deben ser cargados en módulo DIGSA (Así sean felicitaciones, reconocimientos o sugerencias), para cargarlo de forma correcta se debe seleccionar en la opción medio de recepción: buzón de sugerencias y, una vez se finalice el cargue relacionar el tipo, ID, fecha de apertura del buzón de sugerencia en la que se encontró la PQRD y fecha de cargue en el módulo.



Ejemplo:

Tipo	ID	Fecha apertura de buzón	Fecha radicación módulo DIGSA
Reclamo	123456	5/abril/2024	8/abril/2024
Felicitación	789012		

Cuadro N°1: tabla PQR encontradas en las aperturas de buzón de sugerencias.

- Todas las aperturas de buzón deben ir identificadas con la fecha exacta de apertura, acompañada de su respectivo registro fotográfico y lista de asistencia donde reposa la información y firma del usuario que acompañó la actividad (Es decir que al mes deben haber 4 o 5 aperturas, con el mismo número de fotos y firmas de usuarios)
- Las actas de apertura de buzón, la lista de asistencia y el registro fotográfico enviados deben ser legibles.
- Todas las actas deben llevar lista de asistencia.
- El usuario que acompaña la apertura debe ser identificado en la lista como usuario o veedor.
- Ningún funcionario del Establecimiento de Sanidad Militar puede hacer las veces de usuario, ya que la apertura no sería transparente.
- Relacionar siempre en las actas si se encuentran PQRD; en caso de no encontrar de igual forma relacionar una de las siguientes opciones: "No se encuentran PQRD", "No se encuentran requerimientos", "Sin PQRD", entre otros.
- Si el ESM cuenta con varios buzones de sugerencias, se hace una sola acta en la que se relacionen todos los buzones del establecimiento.
- El cargue (módulo DIGSA) de los requerimientos encontrados se deberá efectuar el mismo día que se realiza la apertura del buzón de sugerencias, esto teniendo en cuenta que no se pueden exceder los tiempos de respuesta establecidos por la ley. Lo anterior, teniendo en cuenta que por efectos oportunos los días empiezan a contarse desde la fecha en que el usuario interpuso su requerimiento en el buzón.
- Todos los requerimientos encontrados en el buzón de sugerencias se deben escanear y anexar al momento de subir la PQRD al módulo DIGSA.

7.4.1 Responsabilidades.

- Dirección General de Sanidad Militar.

Grupo Atención Al Usuario y Participación Social GRAPS.

- a. La persona encargada de la línea de orientación e información de Grupo de Atención al Usuario y Participación Social será la encargada de socializar a las DISAN y JEFSA como se realiza una adecuada apertura de buzón de sugerencias.
- b. Verificación de las actas de apertura de buzón de sugerencias.
- c. Retroalimentación a las DISAN y JEFSA sobre las novedades encontradas en las actas de apertura de los buzones de sugerencias.



- Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana.
 - a. Las DISAN y JEFSa capacitaran a los funcionarios de las oficinas de atención al usuario de los Establecimientos de Sanidad Militar sobre la correcta apertura del buzón de sugerencias.
 - b. Constatar que los funcionarios de las oficinas de atención al usuario de los ESM capaciten a las UASO respecto a la apertura de buzón de sugerencias al menos una (1) vez por semestre y cada vez que la persona encargada de la apertura sea nueva.
 - c. Recepción y verificación de las actas de apertura de buzón de sugerencias.
 - d. Envío de las actas de apertura de buzón de los ESM a la DIGSA los primeros 8 (ocho) días de cada mes. (Las actas se envían mes vencido).
 - e. Verificar que el ESM que centraliza a las UASO envíe todas las actas de apertura de buzón de sugerencias.
 - f. Reenviar a los Establecimientos de Sanidad Militar las retroalimentaciones emitidas por la DIGSA.
 - g. Comprobar que los ESM, realicen las correcciones remitidas por la DIGSA, para evitar el mismo error en las aperturas futuras.
 - h. Establecer la fecha de entrega de actas de apertura de buzón de sugerencias de los ESM y las UASO.
- Establecimientos de Sanidad Militar.
 - a. Capacitar sobre la forma correcta de apertura del buzón de sugerencias al funcionario encargado de realizar este proceso en las UASO.
 - b. La persona encargada de la oficina de atención al usuario es quien debe garantizar que la apertura del buzón de sugerencias se realice de forma semanal.
 - c. La persona encargada de la oficina de atención al usuario es quien verifica que la apertura del buzón de sugerencias cumpla con todos requisitos emitidos.
 - d. Envío de las actas de apertura de buzón de sugerencias en el tiempo estipulado por las DISAN y JEFSa.
 - e. Realizar seguimiento a las aperturas de buzón de las UASO.
 - f. Efectuar las correcciones necesarias, de conformidad a la retroalimentación enviada por la DIGSA.
 - g. Verificar que las UASO envíen todas las actas de apertura de buzón de sugerencias.
 - h. Constatar que las Unidades de Apoyo a la Salud Operacional (UASO) estén cumpliendo con los todos los requerimientos estipulados.
 - i. Reenviar a las UASO las retroalimentaciones emitidas por la DIGSA.
 - j. Confirmar que las Unidades de Apoyo a la Salud Operacional (UASO) realicen los ajustes pertinentes según lo enviado por la DIGSA.
- Unidades de Apoyo a la Salud Operacional (UASO)
 - a. Realizar la apertura de los buzones de sugerencias una vez por semana, cumpliendo con todos los parámetros establecidos.



- b. Envío de las actas de apertura de buzón de sugerencias en el tiempo establecido por las DISAN y JEFSA.
- c. Efectuar los ajustes necesarios conforme a la retroalimentación enviada desde la DIGSA.

7.5 Registro de atenciones.

La DIGSA, DISAN, JEFSA, ESM y UASO llevarán registro diario de las atenciones realizadas a través de los diferentes canales de atención (presencial, telefónico, correo electrónico, chat de WhatsApp, chat institucional, entre otros) considerando que no todo se sube al módulo DIGSA y se debe tener control de estas, por tal motivo se llevará un Excel por canal de atención (estos documentos serán anexados a la presente estrategia), de igual forma será enviado por correo electrónico a las DISAN y JEFSA para ser remitidos a los ESM con alcance hasta las UASO.

7.5.1 Responsabilidades.

- Dirección General de Sanidad Militar.

Grupo de Atención al Usuario y Participación Social GRAPS.

- a. Reportar en el Excel de control, todas las atenciones realizadas por medio de los canales de atención.
- b. Enviar por correo electrónico el Excel de atención a las DISAN y JEFSA.

- Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana.

- a. Las DISAN y JEFSA reportarán en el Excel de control, todas las atenciones realizadas por medio de los canales de atención.
- b. Enviarán por correo electrónico a los Establecimientos de Sanidad Militar el Excel de control de atenciones y realizara seguimiento a fin de que los ESM cumplan con el registro diario.

- Establecimientos de Sanidad Militar.

- a. El personal de las oficinas de atención al usuario reportará en el Excel de control, todas las atenciones realizadas por medio de los canales de atención.
- b. Enviarán por correo electrónico a sus Unidades de Apoyo a la Salud Operacional (UASO) el Excel control de atenciones y realizara seguimiento a fin de que los ESM cumplan con el registro diario.

- Unidades de Apoyo a la Salud Operacional (UASO)



- a. Reportaran en el Excel de control, todas las atenciones realizadas por medio de los canales de atención.

7.6 Informe trimestral.

La Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval, Jefatura de Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana y sus Establecimientos de Sanidad Militar, realizaran de forma trimestral el informe de actividades donde relacionaran todas las actividades efectuadas por la línea a nivel nacional, entre ellas las dispuestas en esta estrategia.

Para el reporte de las actividades se desarrollará el siguiente cuadro:

Ejemplo:

ACTIVIDAD	META	DESCRIPCION	INDICADORES	% DE EJECUCIÓN	EVIDENCIA
Diligenciar en este cuadro las actividades que se desarrollaron en el trimestre (las actividades de la presente estrategia se encuentran el punto 8).					

Cuadro N°2: tabla de reporte de actividades.

En caso de que se hayan realizado otras actividades que no se encuentren contempladas en la estrategia, queda a disposición de las DISAN y JEFSA como relacionarlas.

Reporte de atenciones: Las DISAN y JEFSA, deben unificar toda la información enviada por sus Establecimientos de Sanidad Militar y relacionarlos uno a uno como se explica en el siguiente cuadro.

Ejemplo para las DISAN y JEFSA:

Unidad	Medio de atención.	Número de atenciones.	No. de PQRD cargadas.
DISANES / JEFSA	Atención Presencial.	100	Informar cuantas atenciones fueron cargadas al aplicativo para ser gestionadas. Ej: Atención presencial 100 de las cuales 32 fueron cargadas al módulo DIGSA
	Atención telefónica.	500	
	Correo electrónico.	280	
	Etc. (Incluir todos los canales que tengan)		
ESM DISNOR DMBOG, CEOFA.	Atención Presencial.	95	
	Atención telefónica.	63	
	Correo electrónico.	100	
	Etc. (Incluir todos los canales que tengan)		
ESM BAS 23, HONAC, CAMAN	Atención Presencial.	163	24
	Atención telefónica.	98	16
	Correo electrónico.	57	43



	<i>Etc. (Incluir todos los canales que tengan)</i>	
Incluir todos los Establecimientos de Sanidad Militar.		
Total, de atenciones	1.456	83

Cuadro N°3: tabla de atenciones DISANES, JEFSA y ESM.

Ejemplo para Establecimientos de Sanidad Militar.

Todos los Establecimientos de Sanidad Militar enviarán a su respectiva DISAN/JEFSA el reporte de las atenciones como se relaciona a continuación:

Medio de atención.	Número de atenciones.	No. de PQRD cargadas.
Atención Presencial.	60	11
Atención telefónica.	100	26
Correo electrónico.	500	348
Etc. (Incluir todos los canales que tengan)		
Total, de atenciones	660	385

Cuadro N°4: tabla de atenciones ESM.

7.6.1 Responsabilidades.

- Dirección General de Sanidad Militar.

Grupo Atención Al Usuario y Participación Social GRAPS.

- a. Verificación del informe mensual de atenciones enviado por las DISAN y JEFSA.
- b. Retroalimentación a las DISAN y JEFSA en caso de encontrar novedades en los informes.

- Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura de Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana.

- a. Establecerá la fecha en la que, los Establecimientos de Sanidad Militar deben enviar la información a fin de, contar con el tiempo suficiente para la recopilación de la información.
- b. Recepción de toda la información enviada por los ESM, para realizar un único informe trimestral.
- c. Envío del informe trimestral en las fechas establecidas.

- Establecimientos de Sanidad Militar.

- a. Enviar toda la información solicitada por su DISAN o JEFSA en los tiempos estipulados.



- b. Enviar a su DISAN o JEFSA el total de atenciones trimestrales conforme a lo establecido en el "Cuadro N°4: tabla de atenciones ESM"

7.7 Capacitaciones.

Reviste especial importancia realizar mensualmente capacitaciones en sala, sobre los principales temas de interés de los afiliados.

- Cómo y dónde solicitar copia de historia clínica. (informar horario de atención, si aplica)
- Cómo y a quién solicitar copia de conceptos médicos y copia de historia clínica en lo referente a junta médica laboral. (informar horario de atención, si aplica)
- Cómo y dónde solicitar la programación de junta medico laboral. (informar horario de atención, si aplica)
- Acuerdo 050 de 2009 - medida pedagógica por inasistencia a citas médicas (explicando porque se hace el bloqueo, el impacto que genera no asistir a citas, cómo se hace el desbloqueo desde el PORTAL.SIS y por medio de las oficinas ATEUS).
- Cómo solicitar citas médicas, números telefónicos para asignación de citas y PORTAL.SIS. (informar horario de atención, si aplica)
- Trámite para autorización de procedimientos. (Esta capacitación la debe solicitar el personal de las oficinas ATEUS al proceso autorizador, para que sean ellos quienes brinden la información al usuario. El personal de la oficina ATEUS acompañara la capacitación)
- Capacitación sobre las piezas digitales publicadas en cartelera. (se debe realizar cada vez que haya nuevas piezas)
- Informar sobre los trámites que se pueden realizar en PORTAL.SIS (Asignación y cancelación de citas médicas, cómo generar certificados, cómo descargar carné de servicios médicos, entre otros)
- Cómo y dónde se hace la transcripción de historias clínicas y conceptos médicos. (informar horario de atención, si aplica)
- Socializar a los usuarios que es una PQRD y cuando aplica cada una.
- Canales de atención del ESM, red interna y externa a donde son remitidos los usuarios.
- Entre otras, de acuerdo con la necesidad de los usuarios del SSFM.

Las actas de capacitación se deben enviar de forma bimestral junto con los soportes. (lista de asistencia por acta o tema y registro fotográfico).

Una vez se finalicen las capacitaciones, se realizará una encuesta física (formato) sobre el tema, para ser diligenciada por los usuarios. Las encuestas deben ser adjuntadas como soporte.

7.7.1 Responsabilidades.

- Dirección General de Sanidad Militar.



Grupo Atención Al Usuario y Participación Social GRAPS.

- a. Verificación de las actas de capacitación enviadas por las DISAN y JEFSA.
 - b. Retroalimentación a las DISAN y JEFSA en caso de encontrar novedades en las actas
- Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana.
- a. Unificar y emitir la información que se debe socializar a nivel nacional, lo único que debe agregar el ESM es información de los canales de atención en caso de que sean diferentes.
 - b. Recepción de las actas enviadas por los ESM.
 - c. Envío de las actas a la Dirección General de Sanidad Militar en las fechas establecidas.
- Establecimientos de Sanidad Militar.
- a. Realizar las capacitaciones conforme a lo establecido en el cronograma enviado por la DIGSA a su DISAN y JEFSA.
 - b. Enviar las actas con sus respectivos soportes en la fecha fijada por su DISAN o JEFSA.

7.8 Visitas de acompañamiento a los establecimientos de sanidad militar.

Desde el Grupo de Atención al Usuario y Participación Social de la Dirección General de Sanidad Militar, se tiene proyectado realizar visitas de acompañamiento a las oficinas de atención al usuario de los Establecimientos de Sanidad Militar a nivel nacional, esto en pro del mejoramiento continuo de los procesos que se llevan desde las líneas establecidas en el Acuerdo 075 de 2020.

Es de aclarar que estas visitas no se encuentran estipuladas en un cronograma con fecha y ESM establecido, toda vez que depende de diferentes factores como: Establecimiento de Sanidad Militar con mayor número de PQRD vencidos, actividades incumplidas, mayor número de quejas, entre otros. Por tal motivo, el equipo interdisciplinario de GRAPS debe realizar un seguimiento y evaluación para sugerir los ESM a visitar.

Una vez se establezca el o los Establecimientos de Sanidad Militar a visitar, se realiza la solicitud al grupo de talento humano de DIGSA nivel central para la asignación del presupuesto para el personal que realizara la visita.

Al finalizar la visita de acompañamiento se dejarán las recomendaciones pertinentes para que el personal de la Oficina de Atención al Usuario del ESM realice los ajustes que haya lugar en un tiempo no superior a tres meses, una vez se cumpla con lo sugerido se deben enviar los soportes a los correos electrónicos facilitados para tal fin.

7.8.1 Responsabilidades.



- Dirección General de Sanidad Militar.

Grupo Atención Al Usuario y Participación Social GRAPS.

- a. Confirmar las fechas de las visitas de acompañamiento mediante oficio o correo electrónico a las DISAN y JEFSA.
- b. Socializar en las reuniones de seguimiento de las líneas de acción ATEUS-DIGSA-DISAN EJC-DISAN ARC- JEFSA lo encontrado en las visitas.
- c. Una vez finalizadas las visitas de acompañamiento, enviar a las DISAN y JEFSA el informe correspondiente por ESM.

- Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana.

- a. Notificar a los Establecimientos de Sanidad Militar, sobre las visitas de acompañamiento dentro de los 3 días siguientes de recibir el oficio o correo electrónico.
- b. Remitir el informe de la visita a los ESM para que puedan realizar los ajustes necesarios.
- c. Hacer seguimiento a los ajustes que deban efectuar los Establecimientos.

- Establecimientos de Sanidad Militar.

- a. Contar con los soportes de las actividades dispuestas en esta circular.
- b. Realizar los ajustes a que haya lugar, conforme a las recomendaciones que se hacen al final de la visita o por medio del informe enviado a sus DISAN o JEFSA.

7.9 Otros aspectos para tener en cuenta.

- Teniendo en cuenta que, dentro del SSFM hay usuarios con discapacidad auditiva y que los funcionarios de las oficinas ATEUS deben brindar una atención adecuada y de calidad, se hace necesario contar con las herramientas necesarias para la atención. Por lo anterior, se aconseja emplear el centro de relevo - Servicio de Interpretación en línea SIEL - MINTIC

Se recomienda que el funcionario que no cuente con usuario para usar el centro de relevo se registre a través de la página <https://centroderelievo.gov.co/632/w3-channel.html>

- Tener presente que los entes de control, el Departamento Administrativo de la Función Pública con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Suite Visión Empresarial en lo relacionado al plan de acción, el Modelo de Atención Integral en Salud MATIS, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, otras entidades o programas internos o externos de la DIGSA, pueden solicitar información que no se tenga contemplada dentro de esta circular y solo en ese caso; se pedirá el apoyo por



medio de oficio o correo electrónico a las DISAN y JEFSA para dar respuesta al requerimiento.

- Realizar inducción al personal nuevo de las oficinas ATEUS. (Explicar todas las tareas que se desarrollan dentro de la oficina, por ejemplo: qué es una PQRD, como tipificarlas, etc.)
- El Director del Establecimiento de Sanidad Militar debe comunicar a todas las áreas que, cada vez que surjan cambios en los procesos deben ser informados a todo el personal que integra el Establecimiento, para que suministren la misma orientación a los usuarios de forma clara, oportuna y veraz.

Es importante destacar que para llevar a cabo esta estrategia las oficinas de Atención al Usuario de los Establecimientos de Sanidad Militar no requieren de un presupuesto para el desarrollo de las actividades, puesto que son tareas que se pueden desarrollar con el recurso humano y material con el que cuenta el ESM.

ACTIVIDAD	META	DESCRIPCION	INDICADORES	% DE EJECUCIÓN	EVIDENCIA
Actualización de directorios telefónicos.	Actualización y envío de la información en el tiempo establecido.	Las DISAN, JEFSA y sus ESM actualizarán los directorios telefónicos en el formato estipulado.	No. de ESM con oficina ATEUS que actualizaron directorio telefónico / No. total, de ESM con oficina ATEUS.	100%	Directorios telefónicos.
Publicación de las piezas digitales en las carteleras informativas.	Recepción de las piezas digitales y publicación en las carteleras informativas.	Las DISAN y JEFSA remiten a los ESM las piezas digitales enviadas por DIGSA, para que sean publicadas en las carteleras informativas y socializadas a los usuarios de sus establecimientos.	No. de actas de capacitación con registro fotográfico cartelera informativa ESM con oficina ATEUS / No. total de ESM con oficina ATEUS.	100%	Actas de capacitación con registro fotográfico de cartelera informativa y lista de asistencia.
Capacitación en filtro en fila y atención preferencial al personal del ESM.	Realizar capacitaciones trimestrales socializando ambos temas.	La oficina ATEUS realizará de forma trimestral capacitaciones al personal del ESM sobre filtro en fila y atención preferencial.	No de capacitaciones realizadas ESM con oficina ATEUS / No de capacitaciones programadas en cronograma DIGSA.	100%	Actas de capacitación, con lista de asistencia y registro fotográfico.
Apertura semanal de los buzones de sugerencias.	Realizar semanalmente apertura de los buzones de sugerencias.	Las DISAN, JEFSA, ESM y UASO efectuarán semanalmente la apertura de los buzones de sugerencias.	No de actas de apertura de buzón de sugerencias / No. de semanas del año.	100%	Actas de apertura de buzón de sugerencias, con lista de asistencia y registro fotográfico.



ACTIVIDAD	META	DESCRIPCION	INDICADORES	% DE EJECUCIÓN	EVIDENCIA
Informe trimestral.	Creación de informe trimestral.	Los ESM enviarán todas las actividades plasmadas en la presente circular incluyendo lo enviado por sus UASO, para que sus DISAN y JEFSa consoliden el informe trimestral.	No de informes trimestrales recibidos / No de informes establecidos para el año.	100%	Informe trimestral.
Capacitaciones en las salas de espera de los ESM.	Realizar en su totalidad las capacitaciones estipuladas.	Los ESM realizarán capacitaciones en sala de acuerdo con, los temas estipulados.	No. actas de capacitación enviadas / No. de capacitaciones establecidas.	100%	Actas de capacitación con lista de asistencia, registro fotográfico y anexo de los resultados de la encuesta.
Visita de acompañamiento a los ESM.	Realizar todas las visitas de acompañamiento estipuladas.	Verificar que los ESM estén desarrollando en su totalidad las actividades concertadas en esta circular y en caso de ser necesario se realizarán las retroalimentaciones correspondientes.	No. visitas realizadas a ESM / No. De visitas programadas a ESM.	100%	Informe final de visitas.

Cuadro N°5: tabla de metas e indicadores.

Medios de verificación

- Directorios telefónicos conforme al cronograma.
- Actas de capacitación donde se socialice a los usuarios las piezas públicas en las carteleras informativas, anexando lista de asistencia, registro fotográfico de las carteleras y capacitación.
- Actas de capacitación trimestral a los funcionarios Establecimiento de Sanidad Militar sobre la importancia del filtro en fila y la atención preferencial, con lista de asistencia y registro fotográfico.
- Actas mensuales de apertura de buzón de sugerencias.
- Informe trimestral de la línea relacionando todas las actividades desarrolladas.
- Actas de capacitación relacionando el tema socializado adjuntando lista de asistencia y registro fotográfico.
- En cuanto a las visitas de acompañamiento a los ESM, se realizará la verificación de los ajustes realizados en la segunda visita.
- Encuesta de satisfacción: Se ha evidenciado mediante la aplicación de esta herramienta que las estrategias de divulgación como: la publicación de las piezas digitales en las carteleras informativas físicas y digitales; y las capacitaciones en la sala de espera de los Establecimientos de Sanidad Militar han surtido efecto. Esta información puede ser constatada en los resultados alcanzados por medio de la



Radicado No 0124013999402/MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO.

Página 23 de 23

pregunta: ¿Conoce usted sus deberes y derechos como usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares?

ACTIVIDAD	PRODUCTO	ENTREGA	OBSERVACIONES
Actualización de directorios telefónicos.	• Directorio telefónico.	Semestral	Sí antes del envío semestral se presentan cambios, se debe actualizar y enviar a ATEUS DIGSA para ser publicada en la página.
Carteleras Informativas.	• Registro fotográfico de la cartelera informativa. • Acta de capacitación en sala.	De acuerdo con cronograma o establecido (para digitales nuevas)	Cada vez que se envíe una pieza digital nueva, se informará la fecha para el cumplimiento de los productos.
Capacitación en filtro en fila y atención preferencial.	• Acta de capacitación en sala.	Trimestral.	Las capacitaciones de filtro en fila y atención preferencial se deben plasmar en solo un acta.
Apertura buzón de sugerencias.	• Acta apertura buzón de sugerencias.	Mensual.	La apertura debe hacerse cada ocho días y cumplir con los parámetros establecidos en la circular.
Informe trimestral.	• Informe.	Trimestral.	Reportar las atenciones de acuerdo con el cuadro 3 y 4.
Capacitaciones.	• Acta de capacitación en sala.	Bimestral.	Entrega en las fechas establecidas en el cronograma.

Cuadro N°6: tabla de medios de verificación.

Atentamente,

Mayor General JOSÉ ENRIQUE WALTEROS GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar

Vo Bo: TC. Catalina Ruíz Torres
Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Participación Social.

Elaboró: PS. Sandra Zapata
Líder línea orientación e información GRAPS.

Revisó: SS. Manuel Barrios.
Suboficial GRAPS.