

CIRCULAR

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

Bogotá D.C., 29 Septiembre de 2023

Para: Dirección General de Sanidad Militar
Dirección de Sanidad Ejército Nacional
Dirección de Sanidad Armada Nacional de Colombia
Jefatura de Salud de la Fuerza Aeroespacial Colombiana
Establecimientos de Sanidad Militar.

Asunto: Implementación de la Estrategia de Participación Social
para la Dirección General de Sanidad Militar, Dirección de
Sanidad Ejército, Dirección de Sanidad Armada Nacional de
Colombia, Jefatura de Salud de la Fuerza Aeroespacial
Colombiana y sus Establecimientos de Sanidad Militar

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia, en su artículo 2° señala como uno de los fines esenciales del Estado facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan; así mismo, en los artículos 103 inciso 4 y 270, establece la posibilidad a los ciudadanos de participar activamente en el seguimiento, la vigilancia y el control de la gestión administrativa y sus resultados como solución a las dificultades que cotidianamente se presentan entre la sociedad y las instituciones, garantizando la gestión al servicio de la comunidad. De igual manera, en su artículo 209 señala que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se rige por los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Los escenarios de participación se constituyen en una estrategia para el fortalecimiento de los procesos de la atención en salud, a partir de la interacción de los diversos actores que componen el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. En Colombia, con la creación del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), se establece como elemento fundamental la participación social, situándola en la organización y control de las instituciones del Sistema de Salud (Constitución de 1991, Decreto 1757 de 1994 y Decreto 780 de 2016). La participación, en el marco de la gestión pública, se entiende como el proceso que pretende lograr que la ciudadanía, las familias y comunidades se organicen e incidan en las decisiones que afectan la salud, aportando a la consecución de los objetivos institucionales.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1757 de 2015, el Artículo 2° establece "...De la política pública de participación democrática. Todo plan de desarrollo debe incluir medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan y el apoyo a las diferentes formas de organización de la sociedad. De igual manera los planes de gestión de las instituciones públicas harán explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia...".

Por su parte, el Decreto 1499 de 2017, en el capítulo 3 en su Artículo 2.2.22.3.3. establece como objetivo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG "...Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas..."; Asimismo, en lo concerniente a la Política Servicio al Ciudadano, Política Racionalización de Trámites y Política Participación Ciudadana en la Gestión Pública que hacen parte de la Dimensión 3 Gestión con valores para resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, dando cumplimiento a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. con base en lo anterior, el Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional a partir del Acuerdo 075 de 2020 en su Artículo 26, define el propósito fundamental de la participación social en la salud "...la creación de espacios de democratización y participación social que faciliten una comunicación en doble vía, en beneficio del mejoramiento continuo de los servicios de salud, a través de una participación asertiva e incluyente; alineada con la política de participación social en salud..."

A través del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, se promueve el derecho de la participación en salud fomentando espacios de comunicación y diálogo entre los grupos de interés, que permitan generar cultura de corresponsabilidad en términos de derechos y deberes de los usuarios, contribuyendo a la transparencia, la eficacia y la eficiencia de la gestión de la atención en salud, bajo las competencias y facultades otorgadas por la Ley a cada una de las dependencias en salud y actores del SSMP, en pro del mejoramiento continuo de los servicios de salud.

1. GLOSARIO

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

Participación Ciudadana: Es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

Participación Comunitaria: Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.



Participación en las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud: Es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de salud.

Alianza o Asociación de Usuarios: Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario. Todas las personas afiliadas al Sistema General en Salud podrán participar en las instituciones del sistema formando asociaciones o alianzas de usuarios que los representarán ante las instituciones prestadores de servicios de salud y ante las Empresas Promotoras de Salud, del orden público, mixto y privado.

Veeduría Ciudadana: Es el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

2. ACRONIMOS

ARPSO: Área de Participación Social.

CSSMP: Consejo Superior de salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional.

DIGSA: Dirección General de Sanidad Militar.

DISAN: Dirección de Sanidad

ESM: Establecimiento de Sanidad Militar.

JEFSA: Jefatura de Sanidad Fuerza Aérea

GRAPS: Grupo de Atención al Usuario y Participación Social

MATIS: Modelo de Atención Integral en Salud

PQRSR: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Reconocimientos

SGSSS: Sistema General de Seguridad Social en Salud.

SSFM: Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

SSMP: Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional

3. OBJETIVO

Emitir lineamientos sobre participación social al interior de la Dirección General de Sanidad Militar, Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Armada Nacional de Colombia, Jefatura de Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana con alcance a los Establecimientos de Sanidad Militar que permitan promover el derecho a la participación de los grupos de valor y los grupos de interés.



Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1250

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997

4. ALCANCE

La Dirección General de Sanidad Militar como entidad responsable del aseguramiento de la salud del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares; a través de la presente circular establece los lineamientos por los cuales la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval, Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana y Establecimientos de Sanidad Militar, implementan los mecanismos que permiten y fortalecen la participación social.

5. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia de 1991.

Ley 352 del 17 de enero 1997 “Por la cual se reestructura el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional y se dictan otras disposiciones en materia de seguridad social para las Fuerzas Militares y la Policía Nacional”

Ley Estatutaria 1757 del 06 de julio de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

Ley 850 de 2003 “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”, permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública.

Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”

Ley Estatutaria 1751 de 2015 “por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.”

Decreto 1757 del 03 de agosto 1994 “Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4° del Decreto-ley 1298 de 1994.”

Decreto 780 de 2016 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social”, estableció las diferentes formas de participación en Salud, Participación Ciudadana, Participación Comunitaria, Participación en las Instituciones del Sistema de Seguridad Social en Salud y Participación Social.

Circular Única Externa No. 047 de la Superintendencia Nacional de Salud del 30 de Noviembre de 2007 en su “Título VII Protección de los Usuarios y la Participación Ciudadana”, adicionada y modificada por la Circular Externa 000008 del 2018, por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la Circular 047 de 2007, establece las reglas fundamentales aplicables a la protección al usuario y la participación ciudadana,



incluidos los Regímenes de Excepción de Acuerdo a las normas propias que los regulan.

Circular Única Externa No. 002 de la Superintendencia Nacional de Salud del 29 de enero de 2020 establece la obligación, para los Regímenes de Excepción, de realizar el cargue y reporte de la información correspondiente a Asociación o Alianza de Usuarios.

Acuerdo 070 de 2 de agosto de 2019 “por el cual se establece el Modelo de Atención Integral en Salud para el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.”

Acuerdo No 075 de 17 de diciembre de 2020 “Por el cual se establecen las Políticas y Lineamientos para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.”

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 CONFORMACIÓN INTERNA DE LAS ASOCIACIONES O ALIANZAS DE USUARIOS

Dando cumplimiento al mandato legal de direccionar y garantizar la participación social en el sector salud en el marco de la Ley 1438 de 2011, la Ley Estatutaria en Salud 1751 de 2015 y la Ley Estatutaria de Participación 1757 de 2015. La Dirección General de Sanidad Militar, emite lineamientos para la conformación de asociaciones o alianzas de usuarios al interior de la DISAN Ejército, DISAN Naval y JEFSA Fuerza Aeroespacial Colombiana con alcance a sus Establecimientos de Sanidad Militar.

Para tal fin y en concordancia con el Decreto 1757 de 1994 se entiende la participación social como: “El proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social”.

En tal sentido, para el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares los escenarios de participación social en salud permiten el fortalecimiento de los procesos de atención y garantizan la transparencia en el actuar institucional. Así mismo, promover la participación de todas las personas en las decisiones que les afectan, permite que los usuarios del Subsistema se sientan más satisfechos, conozcan el funcionamiento institucional y propongan alternativas de solución sobre aspectos a mejorar dentro de la prestación de los servicios de salud.

De acuerdo con lo anterior, la Dirección de Sanidad Ejército, la Dirección de Sanidad Naval y la Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana con alcance a sus Establecimientos de Sanidad Militar, deberán garantizar el ejercicio efectivo de la participación social a través de la conformación de asociaciones o alianzas de usuarios quienes actuarán como



representantes de la comunidad usuaria en general y velarán por la calidad del servicio de salud.

6.2 RESPONSABILIDADES

Para la conformación interna de asociaciones o alianzas de usuarios se establecen las siguientes acciones:

6.2.1 DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL GRAPS

- Elaborar la guía metodológica para la conformación de asociaciones de usuarios.
- Realizar acompañamiento a la conformación de las asociaciones a partir de capacitaciones a las DISANES, JEFSA y a sus Establecimientos de Sanidad Militar.
- Realizar el seguimiento y verificación de la socialización de los lineamientos de participación social por parte de las DISANES y JEFSA a sus Establecimientos de Sanidad Militar.
- Actualizar la caracterización de los grupos de interés para dar cumplimiento a los requerimientos de los entes de control.
- Generar base de datos que permita el control estadístico de las asociaciones o alianzas de usuarios creadas a partir de la emisión del presente lineamiento.
- En coordinación con el grupo de comunicaciones estratégicas informar y orientar a los usuarios sobre el proceso de conformación de las asociaciones o alianzas de usuarios.
- Recopilar las actas de constitución y de reunión periódica de las asociaciones o alianzas de usuarios.
- Seleccionar de acuerdo con la directiva permanente N°0122010481302 "Lineamientos para la tipificación de los Establecimientos de Sanidad Militar del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares" o normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, los Establecimientos de Sanidad Militar a nivel nacional que conformaran las asociaciones o alianzas internas de usuarios.



- Realizar capacitaciones a las 13 asociaciones conformadas a nivel Nacional sobre las funciones de las mismas, orientación e información, derechos y deberes, portafolio de servicios entre otros temas que faciliten el desarrollo de las acciones emprendidas por las asociaciones de usuarios.

GRUPO GESTIÓN DE LA AFILIACIÓN

- Entregar a las Direcciones de Sanidad Ejército, Armada y Jefatura de Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana de forma mensual, el censo poblacional del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRÁTEGICAS

- Establecer las estrategias de información, educación y comunicación relacionadas con la creación interna de asociaciones o alianzas de usuarios a los Establecimientos de Sanidad Militar.
- Apoyar a los Establecimientos de Sanidad Militar en el diseño y divulgación de las convocatorias para participar en las asociaciones de usuarios.

6.2.2 DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL, DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL Y JEFATURA DE SALUD FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA

Cada Dirección de Sanidad del Ejército, Armada y Jefatura de Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, debe:

- Impartir instrucciones a los Establecimientos de Sanidad Militar seleccionados, para conformar asociación interna de usuarios de acuerdo con la siguiente tabla:



Nº	FUERZA	SIGLA ESM	NOMBRE	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	RED SSFM	NIVEL RISS
1	EJC	BAS02	BATALLÓN DE ASPC No 2 CACIQUE ALFONSO XEQUE	ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR	PRIMARIO DE MEDIANA COMPLEJIDAD
2	EJC	DMBUG	DISPENSARIO MÉDICO BUCARAMANGA	SANTANDER	BUCARAMANGA	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR	PRIMARIO DE MEDIANA COMPLEJIDAD
3	EJC	DMCAL	DISPENSARIO MÉDICO CALI	VALLE DEL CAUCA	CALI	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR	PRIMARIO DE MEDIANA COMPLEJIDAD
4	EJC	DMORI	DISPENSARIO MÉDICO ORIENTE - APIAY	META	VILLAVICENCIO	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR	PRIMARIO DE MEDIANA COMPLEJIDAD
5	EJC	BAS06	BATALLÓN DE ASPC No 6 FRANCISCO ANTONIO ZEA	TOLIMA	IBAGUÉ	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR	PRIMARIO DE MEDIANA COMPLEJIDAD
6	EJC	DMMED	DISPENSARIO MÉDICO MEDELLÍN	ANTIOQUIA	MEDELLÍN	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR	PRIMARIO DE MEDIANA COMPLEJIDAD
7	EJC	DMSOC	DISPENSARIO MÉDICO SUROCCIDENTE	BOGOTÁ, D.C.	BOGOTÁ, D.C.	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR	PRIMARIO DE MEDIANA COMPLEJIDAD
8	EJC	DMGEM	DISPENSARIO MÉDICO GILBERTO ECHEVERRI MEJÍA	BOGOTÁ, D.C.	BOGOTÁ, D.C.	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR	PRIMARIO DE MEDIANA COMPLEJIDAD
9	EJC	CRH	BATALLÓN DE SANIDAD SL. JOSÉ MARÍA HERNÁNDEZ	BOGOTÁ, D.C.	BOGOTÁ, D.C.	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR	PRIMARIO DE MEDIANA COMPLEJIDAD
10	EJC	DMTOL	DISPENSARIO MEDICO TOLEMAIDA	CUNDINAMARCA	NILO	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR	PRIMARIO DE MEDIANA COMPLEJIDAD
11	ARC	DMBUN	DISPENSARIO MEDICO DE BUENAVENTURA	VALLE DEL CAUCA	BUENAVENTURA	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR	PRIMARIO DE MEDIANA COMPLEJIDAD
12	ARC	DMBOG	DISPENSARIO MEDICO DE BOGOTA	BOGOTÁ, D.C.	BOGOTÁ, D.C.	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR	PRIMARIO DE MEDIANA COMPLEJIDAD
13	ARC	DMBAQ	DISPENSARIO MEDICO BARRANQUILLA	ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR	PRIMARIO DE MEDIANA COMPLEJIDAD
14	FAC	DMEFA	DISPENSARIO MEDICO FAC	BOGOTÁ, D.C.	BOGOTÁ, D.C.	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR	PRIMARIO DE MEDIANA COMPLEJIDAD
15	FAC	EMAVI	ESCUELA MILITAR DE AVIACION MARCO FIDEL SUAREZ	VALLE DEL CAUCA	CALI	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR	PRIMARIO DE MEDIANA COMPLEJIDAD

Fuente: directiva permanente N°0122010481302 "Lineamientos para la tipificación de los Establecimientos de Sanidad Militar del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares"

Nota: para el caso de DISAN Ejército específicamente en la ciudad de Bogotá se conformará una asociación de usuarios entre los Establecimientos de Sanidad Militar Héroes del Sumapaz-sur occidente, Gilberto Echeverri Mejía y Batallón de Sanidad SL. José María Hernández, lo cual requiere de la coordinación de estos ESM en cabeza del centralizador para dar cumplimiento al presente lineamiento.



Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1250

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción

que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997

Conforme a lo expuesto, en el territorio Nacional se conformarán trece (13) asociaciones de usuarios, ocho (8) a cargo de la Dirección de Sanidad Ejército, tres (3) a cargo de la Dirección de Sanidad Naval y dos (2) a cargo de la Jefatura de Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana tal como se especifica en la siguiente tabla:

FUERZA	TOTAL ESM	ESM CREARAN ASOCIACION
DISAN EJÉRCITO	130	8
DISAN NAVAL	23	3
JEFSA FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA	16	2
TOTAL	169	13

- Realizar el acompañamiento a los Establecimientos seleccionados en la constitución de las asociaciones de usuarios y disponer del funcionario encargado de participar de manera presencial o virtual en las diferentes asambleas de constitución de las asociaciones.
- Monitorear el cumplimiento de la guía metodológica diseñada para que los Establecimientos de Sanidad Militar seleccionados lleven a cabo la conformación de la asociación de usuarios.
- Recopilar las evidencias del proceso de conformación de las asociaciones de usuarios desde la convocatoria hasta el acta de constitución de estas y reportar al grupo de Atención al Usuario y Participación Social de la Dirección General de Sanidad Militar.
- Compilar las actas ordinarias y extraordinarias de las asambleas de las asociaciones y reportar de manera mensual y trimestral al grupo de Atención al Usuario y Participación social de la Dirección General de Sanidad Militar.
- Divulgar a través de los canales de comunicación institucionales la pieza comunicativa de convocatoria a los usuarios a participar de la asamblea de constitución de la asociación interna de usuarios enviada por la Dirección General de Sanidad Militar y reportar evidencia al Grupo de Atención al Usuario y Participación social.

6.2.3 ESTABLECIMIENTOS DE SANIDAD MILITAR

- El Establecimiento de Sanidad Militar debe realizar amplia difusión de la convocatoria de asamblea para la constitución de la asociación de usuarios del ESM en el mayor número de medios a su alcance (carteleras del ESM, Televisores, página web institucional, emisora radial, invitación en salas de espera, entre otros).



Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1250

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción

que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997

- El Establecimiento de Sanidad Militar debe abrir un libro de registro de usuarios adscritos, el cual debe permanecer en la Oficina de Atención al Usuario. El funcionario de atención al usuario será el responsable del manejo de este o el funcionario que el Director del ESM delegue. Se debe habilitar la opción de inscripción a través de correo electrónico para los usuarios que viven en sectores retirados al ESM y a los que se les dificulta realizar la inscripción de manera presencial.

Requisitos para postularse:

- Ser mayor de edad
- Estar afiliado al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, con adscripción en el ESM para el cual se postula
- Haber utilizado los servicios de salud en el ESM durante el último año
- No tener ninguna clase de inhabilidad e incompatibilidad contempladas en la normativa vigente.
- No ser funcionario del Establecimiento de Sanidad Militar
- No tener antecedentes judiciales ni medidas correctivas vigentes

Nota: Los requisitos deben ser divulgados ampliamente en los ESM

- El responsable de realizar la inscripción de los usuarios debe verificar previamente que los usuarios interesados en participar en la convocatoria cumplan con los requisitos de postulación establecidos.
- El Establecimiento de Sanidad Militar debe publicar la lista de usuarios hábiles para participar en la asamblea de conformación de la asociación en cartelera pública del ESM, al día siguiente del cierre de la fecha de inscripción de afiliados. (ver cronograma)
- El Establecimiento de Sanidad Militar debe elaborar una base de datos en Excel con la totalidad de usuarios previamente inscritos, que contenga nombres y apellidos completos, documento de identidad, número telefónico de contacto, correo electrónico y una columna para la firma. La información debe ser organizada en orden alfabético, y se utilizará como control de asistencia en la asamblea general de elección.
- La inscripción de candidatos se llevará a cabo en la Oficina de Atención al Usuario en las fechas y horarios definidos en la convocatoria presentando los documentos que acrediten el cumplimiento de requisitos legales. (ver cronograma)
- El establecimiento de Sanidad Militar debe apoyar la logística para la asamblea: salón, lista para control de asistencia, votos con el sello del ESM, urna, computador y una persona responsable de elaborar el acta de la asamblea. Los soportes de difusión de la convocatoria deben ser presentados en este espacio.



- Durante la asamblea el Director del ESM y el funcionario de atención al usuario explicarán la metodología creada para la elección de los representantes de los usuarios y se procederá a la votación.
- Se elaborará acta de la asamblea, la cual debe ser registrada y enviada a la respectiva Dirección de Sanidad o a la Jefatura de Salud.
- Una vez conformada la asociación se realizará la primera reunión en la que se explicarán las funciones de la asociación de usuarios, se distribuirán roles y responsabilidades.
- La asociación conformada, será la encargada de mantener canales de comunicación e información con los usuarios para conocer inquietudes y velar por las alternativas que fortalezcan la oportunidad y calidad técnica y humana de los servicios de salud, entre otras labores. Es importante tener en cuenta que la asociación tendrá comunicación permanente con la oficina de atención al usuario del ESM.

Generalidades:

Las asociaciones se constituirán con un número plural de usuarios y podrán obtener reconocimiento en las notarías o cámaras de comercio. Así mismo los representantes de las asociaciones de usuarios elegidos durante la asamblea general tendrán un periodo de dos (2) años.

La asociación será de carácter abierto para garantizar permanentemente el ingreso de nuevos usuarios. Además, debe elaborar su propio reglamento de funcionamiento, en donde debe prever la organización interna como miembros directivos y comités de trabajo de acuerdo con las necesidades y temas a tratar.

Las asociaciones de usuarios de los Establecimientos de Sanidad Militar del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares tendrán las siguientes funciones:

- Asesorar a los afiliados en la identificación y acceso al portafolio de servicios.
- Realizar asambleas ordinarias una vez al mes y extraordinarias las que sean necesarias y dejar evidencia mediante acta.
- Asistir a los espacios de participación generados por la Dirección General de Sanidad Militar, Dirección de Sanidad Ejército, Dirección de Sanidad Naval y JEFSa según corresponda.
- Mantener canales de comunicación con los usuarios que permitan conocer sus inquietudes y necesidades para presentar propuestas como oportunidades de mejora ante el ESM, la Dirección General de Sanidad Militar, la Dirección de Sanidad Ejército, Dirección de Sanidad Naval y JEFSa según corresponda.



- Informar a las instancias que corresponda si la calidad del servicio prestado no satisface las necesidades de sus afiliados.
- Realizar seguimiento a las PQRSD que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y verificar que se tomen los correctivos del caso.
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud, protegiendo la sostenibilidad del Subsistema, y vigilar su cumplimiento.
- Elegir democráticamente a sus representantes ante la junta directiva para períodos máximos de dos (2) años.
- Elegir democráticamente a sus representantes ante los comités de ética hospitalaria y por períodos máximos de dos (2) años.
- Participar activamente en el proceso de orientación e información de los usuarios
- Coadyuvar con el ESM para la divulgación de la carta del trato digno (derechos y deberes) y el decálogo de humanización.
- La creación de las asociaciones internas no invalida la participación de las asociaciones o veedurías conformadas por iniciativa propia de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

6.3 ESCENARIOS ASAMBLEARIOS O REUNIÓN CON USUARIOS

Objetivo: Desarrollar espacios de diálogo a nivel regional en doble vía, con los representantes de veedurías, asociaciones y comunidad en general, usuarios del SSFM.

En cumplimiento a la Línea de Participación Social, la DISAN Ejército, DISAN Naval y JEFSA Fuerza Aeroespacial Colombiana, incluidos sus Establecimientos de Sanidad Militar, deben organizar y liderar reuniones trimestrales con los señores representantes de las asociaciones, veedurías y comunidad usuaria en general, con la asistencia como mínimo de un representante de atención al usuario de las DISANES y JEFSA, del Director del Establecimiento de Sanidad Militar, Subdirector Científico, Subdirector Administrativo y profesional a cargo de la oficina de atención al usuario del ESM.

La oficina de atención al usuario del ESM centralizador, o Dirección de Sanidad/JEFSA con la coordinación de los dispensarios médicos a su cargo, deben realizar la convocatoria a las reuniones trimestrales utilizando diferentes canales de comunicación: Pagina Web institucional, Cartelera informativa, Redes Sociales, Periódicos regionales, Emisoras radiales, voz a voz, correos electrónicos, entre otros con mínimo 15 días hábiles de anticipación.



Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción
que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997

A fin de garantizar la participación de los usuarios en general se divulgará por los diferentes canales de orientación e información (Pagina Web institucional, Carteleras informativas, Redes Sociales, Periódicos regionales, Emisoras radiales, voz a voz, correos electrónicos, entre otros) las fechas de las jornadas establecidas para el año, siguiendo el cronograma enviado por la Dirección General de Sanidad Militar y se reportará evidencia de divulgación por los diferentes canales.

Es importante tener en cuenta que si las reuniones se van a realizar en modalidad virtual esta debe ser sincrónica; es decir en tiempo real y por lo menos una jornada en el año debe realizarse de manera presencial, se sugiere que sea la primera reunión como apertura del año o la última como cierre de la vigencia.

Las reuniones deben realizarse en los meses de abril, julio, octubre y diciembre, siguiendo el cronograma establecido por el grupo GRAPS para cada vigencia.

Cinco (5) días hábiles posteriores a la reunión se allegará a la Dirección General de Sanidad Militar-grupo GRAPS- las actas debidamente diligenciadas de las jornadas de participación, las actas de las jornadas deben contener:

- Asistentes (se debe especificar si hacen parte de veedurías o asociaciones o si son usuarios en general), se debe especificar el número de convocados y el número de asistentes a fin de aplicar el indicador de gestión.
- Agenda de la jornada
- Lectura del acta anterior y descripción del cumplimiento de compromisos adquiridos.
- Desarrollo de la reunión (temas tratados)
- Compromisos adquiridos para la próxima jornada con sus respectivos responsables y plazo de cumplimiento.
- Evidencia fotográfica de la jornada, si es virtual se debe anexar pantallazo en donde se evidencien las personas conectadas.
- Formato de firmas de los asistentes (si la reunión es sincrónica se deben relacionar los asistentes en el formato de asistencia.)
- Anexos: presentación (diapositivas) realizada durante la jornada, evidencia de las gestiones realizadas para el cumplimiento de compromisos, pieza comunicativa de divulgación de la jornada y fotografía de la cartelera informativa.

Previo a la reunión:

- Definir el objetivo y resultados esperados de la reunión.
- Elaborar la agenda para el desarrollo de la metodología del encuentro teniendo en cuenta los compromisos adquiridos en la reunión anterior y las solicitudes de información que realicen previamente los veedores y asociaciones.



- Establecer unos mínimos de convivencia bajo la cual se regirá el espacio de diálogo, independientemente de la modalidad, estas deben ser consultadas y validadas por los asistentes. (reglamento)
- Organizar la estrategia de comunicación y preparar la logística necesaria (teléfono, computador, punto de red, internet, pantalla, televisión, cámara de video, grabadora, papelería, registro de asistencia, etc.) para su óptimo desarrollo, evitando improvisación.
- El funcionario responsable de Atención al Usuario y Participación Social de las DISANES y JEFSa debe publicar en la página Web Institucional el cronograma de reuniones y enviar evidencia al grupo GRAPS de la Dirección General de Sanidad Militar.
- Las reuniones deben realizarse bajo la modalidad: presencial o virtual-sincrónica, según condiciones de salud pública, de orden público entre otros. Si se determina el desarrollo virtual de las jornadas se debe garantizar que mínimo una vez en el año se realice una reunión en modalidad presencial.
- Se debe considerar las características de los usuarios y grupos de interés para enviar los mensajes de convocatoria: Personas con discapacidad visual, personas con discapacidad auditiva, entre otros.
- Las convocatorias a dichas jornadas de Participación Social deben incluir información como la fecha, lugar, duración y metodología de diálogo que se utilizará, e indicar que los señores representantes de las asociaciones y veedurías interesados en participar durante el encuentro deberán confirmar asistencia y allegar al correo electrónico del ESM sus preguntas o temática a intervenir para estructurar la agenda del espacio, con mínimo 5 días de antelación al encuentro. La intervención debe ser máximo de tres minutos para garantizar la participación de todos los asistentes.
- Se debe emplear cada jornada para entregar una información clara, actualizada, completa oportuna y disponible a los usuarios y partes interesadas, para su activa participación.
- El día anterior al encuentro, se enviará recordatorio a través de los correos electrónicos de las organizaciones correspondientes, de acuerdo con la base de datos registrada y actualizada.
- El ESM regionalizador o Establecimientos de Sanidad Militar encargados de la reunión deben realizar un ensayo previo a fin de identificar aspectos a mejorar o corregir, revisar diapositivas y hacer ajustes si es el caso. De igual forma en este espacio se brindarán las instrucciones requeridas para el desarrollo de la jornada.



- El responsable de Atención al Usuario y Participación Social deberá consolidar y organizar las presentaciones que envíen las diferentes áreas y adecuar junto con la dirección del ESM la agenda a manejar en el evento. Toda información presentada en las jornadas debe contar con el aval de las DISANES, JEFSa, directores de regional y directores de Establecimientos de Sanidad Militar.

Durante la reunión

- Realizar la presentación de los funcionarios asistentes a la jornada y verificar la asistencia de las asociaciones y veedurías convocadas.
- Divulgar carta del trato digno (derechos y deberes), Portafolio de Servicios actualizado, Mecanismos de Participación, campañas de autocuidado, asistencia a las citas médicas dentro de la campaña "dile SI a una Cita con tu Salud", Acuerdo 075 de 2020, Canales de atención, entre otros.
- Se debe indicar a los asistentes la importancia de la participación social dentro del proceso de la mejora continua.
- Se debe iniciar con la lectura del acta anterior para su aprobación por parte de los asistentes, se verifica estado actual de los compromisos derivados de la reunión anterior y se procede con la lectura de la agenda, la cual ya fue indicada en la convocatoria realizada. En caso de ser la primera reunión del año se presenta un breve balance de los compromisos adquiridos en el año inmediatamente anterior.
- Tener en cuenta los usuarios que manifestaron deseo de intervenir para concederles el espacio, tomando atenta nota de las intervenciones.
- Si por solicitud de los representantes de las Asociaciones y veedurías y demás organizaciones de la jurisdicción se requiere la realización de reuniones antes o después de las fechas programadas, el ESM debe organizar e incluir en el cronograma de reuniones e informar a las DISANES, JEFSa-FAC quienes a su vez informan a la DIGSA a fin de tener el dato exacto de los eventos de participación social realizados.
- Tomar asistencia al evento, igual que registro fotográfico.

Posterior a la reunión

- Una vez terminada la reunión los funcionarios realizarán evaluación de la jornada, se asignarán los responsables de las tareas para la próxima reunión.
- Si durante el desarrollo de la jornada se presentan PQRS, se deben registrar en el aplicativo web de la Dirección General de Sanidad Militar; el ESM debe efectuar la correspondiente gestión, trámite y seguimiento respectivo hasta lograr respuesta de fondo de los requerimientos, de acuerdo con los lineamientos establecidos y en



concordancia con la normatividad legal vigente. En la próxima reunión se presentará la gestión realizada, incluidos los números de radicado de los requerimientos.

- El Establecimiento de Sanidad Militar debe elaborar el acta correspondiente y remitirla en las fechas programadas a la Dirección de Sanidad o JEFSa para revisión, aval y envío a la DIGSA, según las fechas programadas (5 días hábiles posterior al evento).
- Se debe realizar trazabilidad y monitoreo permanente al cumplimiento de los compromisos derivados de la reunión, en caso de incumplimiento el área responsable de la gestión debe justificar los motivos; que serán dados a conocer a los usuarios en la siguiente reunión trimestral consignando la información en el acta correspondiente.

NOTA: Es procedente que los establecimientos de Sanidad Militar tengan en cuenta las siguientes instrucciones a la hora de proyectar el acta, la cual debe realizarse en el Formato Institucional vigente:

- Acta No: se debe indicar el número del acta en secuencia lógica y orden cronológico, según disposiciones internas en el manejo de la documentación asociado al Sistema de Gestión Documental.
- Asunto: se debe indicar el nombre de la reunión de manera clara y concisa
- Ciudad, fecha y lugar: diligenciar la información solicitada, indicando el nombre completo del ESM.
- Hora de inicio y hora de finalización: diligenciar la información solicitada.
- Dependencia: indicar el nombre del área responsable.
- Nombre de asistentes y cargos: listar todos los participantes con nombres completos, cargo, asociación o veeduría que representa o si es un usuario (a) no asociado.
- Objetivo de la reunión: se debe indicar el propósito de la reunión, debe ser medible, coherente con la temática a tratar y su redacción debe iniciar con un verbo en infinitivo que indique la acción a ser medida.
- Temas a tratar: listar los temas principales que se tratan durante el desarrollo de la reunión.
- Desarrollo: redactar lo sucedido y tratado en la reunión, en tiempo pasado, utilizando un lenguaje claro, conciso, haciendo énfasis en las decisiones tomadas, realizando las aclaraciones necesarias por solicitud de los usuarios, si hubo lugar a ello. En caso de presentarse requerimientos debe quedar el consecutivo registrado en el aplicativo de PQRSR.



- Compromisos: establecer de manera clara y precisa la obligación contraída o acuerdo pactado en el marco de la reunión y de competencia del SSFM.
- Responsables: se indica el nombre del responsable de la realización del compromiso.
- Letra Arial tamaño 11
- Diligenciar el campo de firmas y en caso de la reunión haberse celebrado en forma virtual, se debe descargar el listado de asistencia y registro fotográfico de acuerdo con las intervenciones.
- Verificar al momento de escanear el acta que no quede el documento cortado, que el documento sea legible al igual que los soportes y anexos.

6.4 ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN “HABLANDO CON EL DIRECTOR”

Con el fin de fortalecer los escenarios de participación social y ciudadana se realizarán las jornadas de participación con la denominación “Hablando con el Director”, una estrategia liderada por el Director General de Sanidad Militar, que tiene por objetivo generar un canal de comunicación directa con los representantes de usuarios, asociaciones y veedurías del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Para el desarrollo de estos espacios se requiere de la participación de la DISAN Ejército, DISAN Naval y JEFSa, incluidos sus Establecimientos de Sanidad Militar.

Este espacio tendrá 4 momentos de interacción (marzo, junio, septiembre y diciembre):

Momento 1 (marzo). Presentación general de la DIGSA, DISANES Y JEFSa

En el momento uno, la Dirección General de Sanidad Militar, la Dirección de Sanidad Ejército, la Dirección de Sanidad Naval y la Jefatura de Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana presentan a los grupos de interés información relevante sobre aspectos financieros, contractuales y de prestación de los servicios de salud, orientación e información y portafolios de servicios entre otros. La presentación de esta información permite que los grupos de interés reconozcan la gestión de la entidad y formulen preguntas frente a los procesos desarrollados.

Durante el momento uno cada regional elegirá previamente entre la totalidad de sus grupos de interés (asociaciones, veedurías y representantes de usuarios) legalmente constituidos, vigentes y reportados ante la Dirección General de Sanidad Militar un representante por la totalidad de estos grupos de interés existentes en la regional y se notificará previamente a la jornada y a través de correo electrónico a la Dirección General de Sanidad Militar el representante seleccionado.



Dirección General de Sanidad Militar “Un equipo humano al servicio de la salud”

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1250

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997

Este representante regional seleccionado por la totalidad de los grupos de interés de cada regional tendrá máximo 5 minutos de intervención, en los que expondrá los temas prioritarios o relevantes concertados previamente con los demás grupos.

Nota: La Dirección General de Sanidad Militar, la Dirección de Sanidad Ejército, La Dirección de Sanidad Naval, la Jefatura de Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana y los ESM no intervienen en este proceso de organización y toma de decisiones, este proceso es netamente responsabilidad de los grupos de interés.

Momento 2. (junio)

En el momento dos se convocarán únicamente a las regionales 1, 2, 3, 4, 5 y 6 y se realizará una presentación por parte de los directores de regional y/o Establecimientos de Sanidad Militar previamente coordinada con las Direcciones de Sanidad y JEFSa.

Durante el momento dos cada regional elegirá previamente entre la totalidad de sus grupos de interés (asociaciones, veedurías y representantes de usuarios) legalmente constituidos, vigentes y reportados ante la Dirección General de Sanidad Militar un representante por la totalidad de estos grupos de interés existentes en la regional y se notificará previamente a la jornada y a través de correo electrónico a la Dirección General de Sanidad Militar el representante seleccionado.

Este representante regional seleccionado por la totalidad de los grupos de interés de cada regional tendrá máximo 10 minutos de intervención, en los que expondrá los temas prioritarios o relevantes concertados previamente con los demás grupos de interés, únicamente de la regional a la que representa.

Las preguntas realizadas serán contestadas durante el espacio, en caso de que queden respuestas pendientes se asumirán como compromisos para la próxima reunión, las preguntas y temas expuestos durante la intervención deben corresponder a situaciones generales en la prestación de los servicios de salud y no a la presentación de casos particulares, los casos particulares deben canalizarse a través de las oficinas de atención al usuario o de los diferentes canales virtuales establecidos para la canalización de PQRSd.

Nota: La Dirección General de Sanidad Militar, la Dirección de Sanidad Ejército, La Dirección de Sanidad Naval, la Jefatura de Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana y los ESM no intervienen en este proceso de organización y toma de decisiones, este proceso es netamente responsabilidad de los grupos de interés.

Momento 3. (septiembre)

En el momento dos se convocarán únicamente a las regionales 7, 8, 9, 10, 11 y 12 y se realizará una presentación por parte de los directores de regional y/o establecimientos de Sanidad Militar.



Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción
que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997

Durante el momento dos cada regional elegirá previamente entre la totalidad de sus grupos de interés (asociaciones, veedurías y representantes de usuarios) legalmente constituidos, vigentes y reportados ante la Dirección General de Sanidad Militar un representante por la totalidad de estos grupos de interés existentes en la regional y se notificará previamente a la jornada y a través de correo electrónico a la Dirección General de Sanidad Militar el representante seleccionado.

Este representante regional seleccionado por la totalidad de los grupos de interés de cada regional tendrá máximo 10 minutos de intervención, en los que expondrá los temas prioritarios o relevantes concertados previamente con los demás grupos de interés, únicamente de la regional a la que representa.

Las preguntas realizadas serán contestadas durante el espacio, en caso de que queden respuestas pendientes se asumirán como compromisos para la próxima reunión, las preguntas y temas expuestos durante la intervención deben corresponder a situaciones generales en la prestación de los servicios de salud y no a la presentación de casos particulares, los casos particulares deben canalizarse a través de las oficinas de atención al usuario o de los diferentes canales virtuales establecidos para la canalización de PQRS.

Nota: La Dirección General de Sanidad Militar, la Dirección de Sanidad Ejército, La Dirección de Sanidad Naval, la Jefatura de Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana y los ESM no intervienen en este proceso de organización y toma de decisiones, este proceso es netamente responsabilidad de los grupos de interés.

Momento 4. (Diciembre)

Cierre y presentación de la gestión realizada en cuanto a los compromisos adquiridos en el momento 2 y 3.

En el momento cuatro, la Dirección General de Sanidad Militar, la Dirección de Sanidad Ejército, la Dirección de Sanidad Naval y la Jefatura de Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana presentan a los grupos de interés la gestión realizada en cuanto a los compromisos adquiridos en los momentos 2 y 3.

Durante el momento cuatro cada regional elegirá previamente entre la totalidad de sus grupos de interés (asociaciones, veedurías y representantes de usuarios) legalmente constituidos, vigentes y reportados ante la Dirección General de Sanidad Militar un representante por la totalidad de estos grupos de interés existentes en la regional y se notificará previamente a la jornada y a través de correo electrónico a la Dirección

General de Sanidad Militar el representante seleccionado.

Este representante regional seleccionado por la totalidad de los grupos de interés de



cada regional tendrá máximo 5 minutos de intervención, en los que realizará un balance general sobre la gestión realizada en los cuatro momentos de la estrategia Hablando con el Director.

Nota: La Dirección General de Sanidad Militar, la Dirección de Sanidad Ejército, La Dirección de Sanidad Naval, la Jefatura de Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana y los ESM no intervienen en este proceso de organización y toma de decisiones, este proceso es netamente responsabilidad de los grupos de interés.

Nota: la presente circular deroga la circular transitoria número 0123001660802 hablando con el director del 24 de febrero de 2023.

6.5 AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Entendido el proceso de rendición de cuentas como un proceso de participación ciudadana que reconoce el rol del ciudadano en la gestión pública, así mismo el artículo 48 de la ley 1757 de 2015 define la rendición de cuentas como: “(...) el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo”. En este sentido la Dirección General de Sanidad Militar reconoce el proceso de rendición de cuentas como una forma de participación ciudadana dentro del ciclo de la gestión de la entidad.

Para la planeación y ejecución de este espacio se requiere la participación del grupo de subdirectores, coordinadores y staff de la DIGSA, así como de la DISAN Ejército, DISAN Naval y JEFSA Fuerza Aeroespacial Colombiana, incluidos sus Establecimientos de Sanidad Militar. Así mismo para el desarrollo de los espacios de rendición de cuentas es necesario contemplar los elementos relacionados en la siguiente imagen:



Dirección General de Sanidad Militar “Un equipo humano al servicio de la salud”
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción
que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997

Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.



Dialogar con los grupos de valor y de interés al respecto. Explicar y justificar la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.

Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo.

Fuente: Departamento Nacional de la Función pública-2023

Lo anterior con el fin de garantizar un adecuado ejercicio de evaluación de la gestión por parte de la ciudadanía.

En este sentido la audiencia pública de rendición de cuentas es un ejercicio de participación que debe contener cinco etapas tal como se evidencia en la siguiente imagen:



Fuente: Departamento Nacional de la Función pública-2023



Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997



Fuente: Creación propia, Grupo de Atención al Usuario y Participación Social GRAPS-2023

De esta forma se fortalece el ejercicio de relacionamiento con la ciudadanía por parte de la entidad y favorece procesos como el reconocimiento de la gestión en la prestación de los servicios de salud y el aumento de la satisfacción por parte de los grupos de valor y los grupos de interés.

Para el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas se tomarán como referencia las fases planteadas por el Departamento Nacional de la Función Pública en el marco del modelo integrado de planeación y gestión MIPG relacionadas a continuación:

ETAPA INICIAL-PREPARACIÓN

Actividad	1	ASIGNACIÓN DEL ÁREA RESPONSABLE DE LIDERAR LA RENDICIÓN DE CUENTAS
Actividad	2	CONFORMACIÓN DEL EQUIPO LÍDER
Actividad	3	AUTODIAGNÓSTICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS



Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997

ETAPA DE APRESTAMIENTO

Actividad	4	CAPACITACIÓN EQUIPO LÍDER
Actividad	5	IDENTIFICACIÓN DE DEPENDENCIAS Y ENLACES PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS
Actividad	6	IDENTIFICACIÓN DE ACTORES Y GRUPOS INTERESADOS
Actividad	7	ANÁLISIS DE ENTORNO
Actividad	8	IDENTIFICACIÓN DE TEMAS PRIORITARIOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

ETAPA DE DISEÑO

Actividad	3	AUTODIAGNÓSTICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS
Actividad	9	ELABORACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

ETAPA DE PREPARACIÓN

Actividad	6	IDENTIFICACIÓN DE ACTORES Y GRUPOS INTERESADOS
Actividad	10	ELABORACIÓN DEL COMPONENTE DE COMUNICACIONES DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS
Actividad	15	CONSULTA A LOS GRUPOS DE INTERÉS
Actividad	16	IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y DIÁLOGO
Actividad	17	ELABORACIÓN DEL INFORME
Actividad	18	FORTALECIMIENTO DE LA PETICIÓN DE CUENTAS
Actividad	19	CONVOCATORIAS DE LOS ACTORES Y GRUPOS DE INTERÉS PARA PARTICIPAR EN LOS ESPACIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

ETAPA DE EJECUCIÓN

Actividad	11	BUENAS PRÁCTICAS SOBRE ACCIONES DE COMUNICACIÓN VISUAL EN ESPACIOS PÚBLICOS
Actividad	15	CONSULTA A LOS GRUPOS DE INTERÉS
Actividad	16	IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y DIÁLOGO
Actividad	20	DISEÑAR LA AGENDA PARA LAS JORNADAS DE DIÁLOGO
Actividad	21	<u>JORNADAS DE DIÁLOGO PARTICIPATIVAS</u>

ETAPA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Actividad	22	<u>ELABORACIÓN DEL TABLERO DE CONTROL</u>
Actividad	23	DE SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS
Actividad	24	PLAN ACCIONES DE MEJORA
Actividad	25	INFORME DE CONTROL INTERNO FRENTE AL PLAN ANTICORRUPCIÓN
Actividad	26	RETROALIMENTACIÓN DE RESULTADOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS GRUPOS DE INTERÉS
Actividad	27	EVALUACIÓN INTERNA
Actividad	28	EVALUACIÓN PARTICIPATIVA DE LA ESTRATEGÍA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

6.6 CARACTERIZACIÓN DE ACTORES Y GRUPOS DE INTERES



Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"
 Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción
 que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997

Para fortalecer los procesos de participación se requiere la caracterización y actualización periódica de los actores y grupos de interés, para tal fin el grupo de atención al usuario y participación social de la DIGSA liderará este proceso con la participación de la DISAN Ejército, DISAN Naval y JEFSA Fuerza Aeroespacial Colombiana, incluidos sus Establecimientos de Sanidad Militar.

La caracterización de actores y grupos de valor deberá actualizarse por lo menos una vez en el año y será un proceso en el que participan activamente los grupos de valor informando a la Dirección General de Sanidad Militar sobre la renovación de registros, disolución o novedades que se presenten con su veeduría o asociación de usuarios. Así mismo las nuevas asociaciones o veedurías allegaran copia de su registro vigente y datos de contacto al correo atencion.usuario@sanidad.mil.co.

Así mismo se dará cumplimiento a las disposiciones emitidas por la Superintendencia Nacional de Salud en cuanto a la actualización de asociaciones de usuarios a través del formato GT004, una vez al año o cuando se presenten novedades.

6.7 EVENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL ORGANIZADOS POR ENTES DE CONTROL Y SECRETARÍAS DE SALUD DEL TERRITORIO Y/O GOBERNACIONES

Las entidades de Inspección, Vigilancia y Control (IVC), la Defensoría del Pueblo y las Secretarías de Salud, entre otros entes de control que vigilan la prestación de los servicios de salud en el territorio nacional, realizan actividades de cara a la ciudadanía que tienen por objeto generar un canal de comunicación entre las entidades públicas y sus afiliados, así como brindar soluciones inmediatas a las barreras de acceso dadas a conocer por la ciudadanía en materia de salud.

Es así como de acuerdo a los cronogramas generados por estas entidades y teniendo en cuenta la georreferenciación en la prestación de los servicios de salud se requiere que la Dirección de Sanidad Ejército, Dirección de Sanidad Armada y Jefatura de Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana en su calidad de prestadores de los servicios de salud en el territorio que les corresponda, realice las coordinaciones necesarias para la asistencia del personal directivo y de atención al usuario del Establecimiento de Sanidad Militar ubicado en el Municipio donde se desarrollará la reunión.

Los requerimientos interpuestos por los usuarios o partes interesadas durante el evento se deben registrar y gestionar a través del módulo de PQRSD del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, asociando la respuesta de fondo emitida durante el espacio de participación convocado por los entes de control.



Los datos de contacto (grado, nombres completos, establecimiento en el que labora, cargo, número telefónico de contacto y correo electrónico) del personal asistente deben ser allegados al grupo de atención al usuario y participación social de la Dirección General de Sanidad Militar en las fechas establecidas de acuerdo con la convocatoria realizada por los entes de control.

De cada participación en estos espacios debe quedar como evidencia un acta en la que se registre el desarrollo de la jornada, los usuarios atendidos, las gestiones realizadas para dar solución de fondo, registro fotográfico y copia del listado de asistencia del ente de control en el que se deben registrar todos los asistentes del Establecimiento de Sanidad Militar que asisten.

Mencionadas actas deben reportarse a la oficina de atención al usuario y participación social de la Dirección General de Sanidad Militar cinco días calendario posteriores al desarrollo del espacio de participación.



7 METAS E INDICADORES

ACTIVIDAD	META	DESCRIPCION	INDICADORES	% DE EJECUCIÓN	EVIDENCIA
Conformación interna de asociaciones de usuarios.	Conformar 13 asociaciones de usuarios internas	13 Establecimientos de Sanidad Militar a nivel Nacional conformarán la asociación de usuarios interna a fin de fortalecer los procesos de participación.	N.º de usuarios asistentes a la asamblea general /N.º de usuarios convocados a asamblea general de elección de asociación interna	70%	Correos electrónicos enviados a los usuarios, listados de firmas con la difusión de la información en salas de espera y en la oficina de atención al usuario.
			N.º de asociaciones conformadas/ N.º de asociaciones proyectadasX100	90%	Actas de constitución de asociaciones y cronograma de reuniones
Jornadas Trimestrales de participación Social	4 Jornadas anuales	Planear, convocar y ejecutar las jornadas bimestrales de participación social de acuerdo con el cronograma establecido, garantizando la participación de usuarios en general, asociaciones, veedurías y otros grupos de valor.	Jornadas Realizadas/ jornadas programadas durante el trimestre x 100	100%	Actas de Jornadas Trimestrales de acuerdo con los requerimientos socializados para la elaboración de actas y de acuerdo con las fechas establecidas en el cronograma.
			actas reportadas a la DIGSA / Jornadas realizadas x100	100%	Actas de Jornadas Trimestrales de acuerdo con los requerimientos socializados para la elaboración de actas y de acuerdo con las fechas establecidas en el cronograma:5 días calendario después del evento.
			N.º de asistentes a las jornadas/N.º de convocados X 100	90%	Correos electrónicos enviados a los usuarios, listados de firmas con la difusión de la información en salas de espera



					y en la oficina de atención al usuario.
Estrategia Hablando con el Director	Realizar 4 jornadas de participación distribuidas 1 por cada trimestre del año en los meses de marzo, junio, septiembre y noviembre.	Cada trimestre se realizará una Jornada de hablando con el director en la que se convocaran a las asociaciones de usuarios y veedurías. En el primer momento se convocan a las 12 regionales a nivel nacional, en el segundo momento se convocan las regionales de la 1 a la 6, en el tercer momento se convocan de la regional 7 a la 12 y en el cuarto momento se realiza un cierre y verificación de compromisos, se convocan a las 12 regionales a nivel nacional	N.º de Asociaciones y veedurías asistentes a las jornadas de hablando con el Director /N.º de Asociaciones y veedurías convocadas X 100	80%	Correos electrónicos enviados a los usuarios, listados de firmas con la difusión de la información en salas de espera y en la oficina de atención al usuario. Actas de las jornadas
Audiencia pública de rendición de cuentas	Realizar una audiencia pública de rendición de cuentas anual a fin de presentar los resultados de la gestión de la entidad. Permitir el dialogo en doble vía entre la entidad y sus grupos de interés. Propender por el control social	Una vez al año se rinden cuentas a los usuarios del SS.FM, para lo cual las diferentes áreas de la Dirección General de Sanidad Militar junto con las Direcciones de Sanidad y JEFSA Fuerza Aérea presentan a los afiliados la gestión realizada en la vigencia anterior.	Audiencia pública ejecutada/Audiencia pública programada X 100	100%	Acta de la audiencia pública informe de la audiencia pública

	a la gestión de la entidad.				
caracterización de actores y grupos de interés	Caracterizar a los grupos de interés (asociaciones y veedurías) a nivel nacional.	Realizar la actualización anual de la caracterización de actores y grupos de interés	Documento de caracterización actualizado	100%	Documento de caracterización actualizado
Jornadas convocadas por los Entes de Control	Asistir al 90% de jornadas programadas por los entes de control (Supersalud, Secretaría de Salud, defensoría del pueblo entre otros)	Asistir al 90% de las Jornadas de participación convocadas por los entes de Control en su jurisdicción, en caso de no asistencia informar la razón a la Supersalud y a la DIGSA.	N.º de Jornadas Asistidas/ N.º de Citaciones recibidas x100	90%	Actas de participación
Medición de la Satisfacción	Satisfacción del usuario igual o mayor al 85%	Desarrollar herramientas para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción a través del Portal. SIS de manera Trimestral, alcanzando la meta del 85% de satisfacción al Usuario	Total, de Usuarios Satisfechos/ Total de usuarios encuestados x100	85%	Informe de Encuesta de Satisfacción del área planeación de la DIGSA



8 MEDIOS DE VERIFICACIÓN

- Actas de Jornadas Trimestrales de acuerdo con las fechas establecidas en el cronograma.
- Actas de participación en las jornadas de acuerdo con los requerimientos del plan de participación social 5 días calendario después del evento.
- Actas de constitución de asociaciones y cronograma de reuniones

Atentamente,

Brigadier General JOSÉ ENRIQUE WALTEROS GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar

Anexos: Formato Excel

01-Estrategia de participación ciudadana en la gestión pública

02-Cronograma

Elaboró: SMSM. Martha Sánchez

Grupo Atención al Usuario y Participación-Líder Área Participación Social

Revisó: PD. Ángela Tofiño
Coordinadora Grupo Asuntos Legales

PD. Silvestre Granados
Coordinador Grupo Gestión de la Información

SMSM. Edna del Pilar Martínez
Grupo Planeación Estratégica – SIG

SMSM. Leidy Rojas
Coordinadora Grupo Aseguramiento en Salud (E)

Vo Bo: CT Cristóbal Rojas Rojas
Coordinador Grupo Atención al Usuario y Participación Social



Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción
que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997