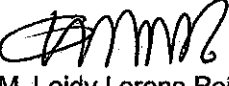
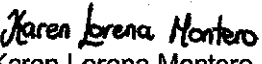


	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN DE SALUD GRUPO ASEGURAMIENTO SALUD	Procedimiento tratamiento para acciones constitucionales, PQRS y felicitaciones para mejorar la prestación de servicios de salud DIGSA
		MDN-COGFM-PROAS-DIGSA-PT.95.1-16
		Proceso Aseguramiento en Salud

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de los cambios
1	Mayo 2021	Versión Inicial. NOTA PROASIG - PROPLAES: Este documento fue revisado por PROASIG, cumple con los requisitos establecidos en el formato establecido por el Sistema Integrado de Gestión SIG, para aprobarlo en la SVE; PROPLAES libera el documento. Dada la reestructuración de la DIGSA, se ajustaron las políticas de operación para el control de la información documentada de los procesos para el SIG, por lo que este documento queda en V1. La información registrada en el documento es responsabilidad del proceso que lo emite.

CONTROL DE APROBACIÓN

Aprobó:	 CR. Rocío del Pilar Garzón Ayala Subdirectora de Salud DIGSA	
Revisó:	 PS. Catherine Hernández Salas Gestión Salud - PROGESA Gestor de Calidad	 SMSM. Leidy Lorena Rojas Fierro Coordinadora Grupo Aseguramiento en Salud DIGSA (E)
	 SMSM. Edna del Pilar Martínez Páez Grupo Planeación Estratégica DIGSA Líder Área Sistemas Integrados de Gestión ARSIG-PROASIG	 PD. Alexandra Martínez Vargas Coordinadora Grupo Planeación Estratégica DIGSA Representante de la Dirección
Elaboró:	 PS. Karen Lorena Montero Serrato Grupo Aseguramiento en Salud Área Aseguramiento-ARASG	 SMSM. Leidy Lorena Rojas Fierro Grupo Aseguramiento en Salud Área Normalización y Gestión del Conocimiento en Salud-ARESC

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN DE SALUD GRUPO ASEGURAMIENTO SALUD	Procedimiento tratamiento para acciones constitucionales, PQRS y felicitaciones para mejorar la prestación de servicios de salud DIGSA MDN-COGFM-PROAS-DIGSA-PT.95.1-16 Proceso Aseguramiento en Salud
---	---	--

1. Presentación

Este procedimiento surge de la necesidad de diseñar estrategias para tratar y mejorar la prestación de los servicios y los riesgos en salud, con base en las estadísticas de acciones constitucionales, PQRS y felicitaciones recibidas por el Grupo de Asuntos Legales y Grupo de Atención al Usuario y Participación Social de la Dirección General de Sanidad Militar.

2. Objetivo

Diseñar estrategias que permitan tratar y mejorar la prestación de servicios y gestión del riesgo en salud, a través de las oportunas intervenciones a las acciones constitucionales, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y reconocimientos allegadas al SSFM.

3. Alcance – Aplicación

El procedimiento inicia con la solicitud de información relacionada con acciones constitucionales, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y reconocimientos a nivel nacional ante el área de Grupo de Asuntos Legales (GRULE) y Grupo de Atención al Usuario y Participación Social (GRAPS) hasta el diseño de estrategias desde la DIGSA para su intervención, socialización y posterior seguimiento de implementación en las DISAN y JEFS.

4. Definiciones

Acciones constitucionales:	Son un grupo de instrumentos jurídicos de protección y garantía para la protección de los principios deberes y derechos consagrados en la constitución.
Felicitación:	Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le brinda el SSFM.
Participación social en la salud:	Es el ejercicio de los deberes y derechos de los afiliados y beneficiarios del SSFM, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria.
Petición de consultas:	El requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN DE SALUD GRUPO ASEGURAMIENTO SALUD	Procedimiento tratamiento para acciones constitucionales, PQRS y felicitaciones para mejorar la prestación de servicios de salud DIGSA MDN-COGFM-PROAS-DIGSA-PT.95.1-16 Proceso Aseguramiento en Salud
---	--	--

Petición de documentación: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la Entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la misma.

Petición de Información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la Entidad con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la misma.

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

5. Acrónimos

ARACSM:	Área de Acciones Constitucionales y Medios de Control
ARC:	Armada Nacional de Colombia
ARPQR:	Área Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Reconocimientos
CUM:	Código Único Nacional de Medicamentos
CUPS:	Clasificación Única de Procedimientos en Salud
CSSMP:	Consejo Superior de Salud Militar y Policía Nacional
DIGSA:	Dirección General de Sanidad Militar
DISAN:	Dirección de Sanidad
EJC:	Ejército Nacional Colombia
FAC:	Fuerza Aérea Colombiana
GRAPS:	Grupo Atención al Usuario y Participación Social
GRERI:	Grupo Gestión del Riesgo
GROSD:	Grupo Prestación y Operación de Servicios de Salud
GRUCO:	Grupo de Contratación
GRULE:	Grupo Asuntos Legales
GRUSO:	Grupo Salud Operacional
JEFS:	Jefatura de Salud
PQRS:	Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN DE SALUD GRUPO ASEGURAMIENTO SALUD	Procedimiento tratamiento para acciones constitucionales, PQRS y felicitaciones para mejorar la prestación de servicios de salud DIGSA
		MDN-COGFM-PROAS-DIGSA-PT.95.1-16
		Proceso Aseguramiento en Salud

6. Proveedor – entrada (insumo) para el desarrollo del procedimiento

Proveedor	Entrada - insumo
Dirección General de Sanidad Militar	Resolución No. 0322 de 2020: "Por la cual se crean y organizan Grupos Internos de trabajo en el Ministerio de Defensa Nacional - Comando General de las Fuerzas Militares - Dirección General de Sanidad Militar y se les asignan funciones".
Grupo Asuntos Legales	Base de datos tutelas y derechos de petición.
Grupo de Atención al Usuario y Participación Social	Base de datos peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y reconocimientos (PQRS).

7. Políticas de Operación

Inicio de procedimiento:	7.1	El procedimiento inicia una vez el Grupo Asuntos Legales- Área de Acciones Constitucionales y Medios de Control (ARACM) y Grupo Atención al Usuario y Participación Social-Área Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Reconocimientos (ARPQR) alleguen al Grupo de Aseguramiento en Salud las bases de datos respectivas para dar inicio al análisis de la información.
Periodicidad recibo información:	7.2	Las bases de datos deben ser entregadas por ARACSM y ARPQR los cinco primeros días del mes siguiente al corte de cada trimestre para su consolidación y análisis.
Contenido información:	7.3	La información allegada, debe contener datos básicos del usuario y su georeferenciación, además aspectos relacionados con la Clasificación Única de Procedimientos en Salud (CUPS), Códigos Únicos de Medicamentos (CUM) y prestación de servicios de salud afectada.
Análisis acciones y PQR'S:	7.4	Se deben analizar aspectos negativos y positivos que se encuentren en las acciones constitucionales, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y reconocimientos, que permitan mejorar la prestación de servicios de salud en el SSFM. Este análisis se realiza semestre vencido con fechas de entrega acorde a la establecidas cada año en el Plan de Acción en la plataforma Suite Vision.
Periodicidad informe implementación estrategias:	7.5	El informe de implementación de estrategias para mejorar la prestación servicios de salud se realizará y socializará cada seis meses ante las DISAN, JEFSA, Grupos DIGSA, SUBSA y Dirección General de Sanidad Militar.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN DE SALUD GRUPO ASEGURAMIENTO SALUD	Procedimiento tratamiento para acciones constitucionales, PQRS y felicitaciones para mejorar la prestación de servicios de salud DIGSA
		MDN-COGFM-PROAS-DIGSA-PT.95.1-16
		Proceso Aseguramiento en Salud

8. Descripción de Actividades y puntos de control

Descripción	Registros
1. Recepcionar cada tres meses de GRULE-ARACM y GRAPS-ARPQR bases de datos para analizar información concerniente a las acciones constitucionales (tutelas y derechos de petición) y PQR'S interpuestas dentro del SSFM. Ver Punto de Control. Responsable: Profesional de Defensa ó personal de contrato con perfil en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables	
2. Actualizar y validar información de la matriz análisis seguimiento acciones constitucionales y PQRS interpuestas dentro del SSFM y analizar la información para agrupar por temáticas. Ver Punto de Control. Responsable: Profesional de Defensa ó personal de contrato con perfil en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables	• Matriz análisis seguimiento acciones y PQRS actualizada • Informe análisis información
3. Convocar mesas de trabajo con grupos afectados para revisión de novedades para definir el diseño inicial de estrategias a implementar y Plan de Mejoramiento a ejecutar. Ver Punto de Control. Responsable: Profesional de Defensa ó personal de contrato con perfil en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables	• Acta de reunión diligenciada • Diseño inicial de estrategias para mejorar prestación servicios de salud y Plan de Mejoramiento
4. Consolidar estrategias derivadas de la mesa de trabajo que intervengan los casos evidenciados y compartir a los grupos afectados para aprobación junto con el Plan de Mejoramiento. Responsable: Profesional de Defensa ó personal de contrato con perfil en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables	• Oficio informe diseño estrategias con Plan de Mejoramiento enviado a Grupos DIGSA afectados
5. Recepcionar y validar pertinencia de la consolidación de estrategias y Plan de Mejoramiento derivadas de la mesa de trabajo.	

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN DE SALUD GRUPO ASEGURAMIENTO SALUD	Procedimiento tratamiento para acciones constitucionales, PQRS y felicitaciones para mejorar la prestación de servicios de salud DIGSA MDN-COGFM-PROAS-DIGSA-PT.95.1-16 Proceso Aseguramiento en Salud
---	---	---

Descripción	Registros
Si se aprueba, actividad 7 Si no se aprueba, actividad 6 Responsable: Servidor Misional en Sanidad Militar (GRAPS, GRULE, GRERI, GROSD, GRULE, GRUSO y/o GRUCO)	
6. Redactar y enviar oficio sobre ajustes a las estrategias y Plan de Mejoramiento inicial propuesto. Responsable: Servidor Misional en Sanidad Militar (GRAPS, GRULE, GRERI, GROSD, GRULE, GRUSO y/o GRUCO)	
7. Enviar aprobación de pertinencia sobre consolidado de estrategias y Plan de Mejoramiento. Responsable: Servidor Misional en Sanidad Militar (GRAPS, GRULE, GRERI, GROSD, GRULE, GRUSO y/o GRUCO)	
8. Recibir, ajustar y enviar informe final para implementación de estrategias y Plan de Mejoramiento: Grupo Seguimiento y Evaluación, actividad 9 DISAN-JEFSA (La implementación hasta los ESM es responsabilidad de las Direcciones de Sanidad Militar y Jefatura de Salud), actividad 10 Procesos DIGSA: GRAPS, GRULE, GRERI, GROSD, GRULE, GRUSO y/o GRUCO, actividad 12 Responsable: Profesional de Defensa ó personal de contrato con perfil en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables	• Oficio final estrategias y Plan de Mejoramiento final enviado a DISAN, JEFSA y Grupos DIGSA afectados
9. Recepcionar informe de estrategias y Plan de Mejoramiento para conocimiento y realizar apoyo y seguimiento al cumplimiento. Responsable: Profesional de Defensa Grupo Seguimiento y Evaluación	

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN DE SALUD GRUPO ASEGURAMIENTO SALUD	Procedimiento tratamiento para acciones constitucionales, PQRS y felicitaciones para mejorar la prestación de servicios de salud DIGSA
		MDN-COGFM-PROAS-DIGSA-PT.95.1-16
		Proceso Aseguramiento en Salud

Descripción	Registros
10. Recepcionar informe de estrategias y Plan de Mejoramiento para socializar ante los ESM e iniciar implementación. Responsable: Funcionario DISAN-JEFSA	
11. Recibir, consolidar y enviar cada seis meses informes sobre estado de implementación estrategias y Plan de Mejoramiento allegados por cada uno de los ESM y continúe actividad 14 Responsable: Funcionario DISAN-JEFSA	
12. Recepcionar informe de estrategias y Plan de Mejoramiento para implementación. Responsable: Servidor Misional en Sanidad Militar (GRAPS, GRULE, GRERI, GROSD, GRULE, GRUSO y/o GRUCO)	
13. Consolidar y enviar cada seis meses informes sobre estado de implementación estrategias y Plan de Mejoramiento. Responsable: Servidor Misional en Sanidad Militar (GRAPS, GRULE, GRERI, GROSD, GRULE, GRUSO y/o GRUCO)	
14. Recepcionar y analizar el estado de implementación de las estrategias y Plan de Mejoramiento ejecutados por las DISAN-JEFSA en sus ESM y/o los procesos DIGSA. Ver Punto de Control. Si cumple implementación, fin Si no cumple implementación, actividad 15 Responsable: Profesional de Defensa ó personal de contrato con perfil en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables	
15. Elaborar oficio por incumplimiento al área responsable con copia a Director General y Subdirección de Salud DIGSA.	• Oficio informe incumplimiento ejecución estrategias enviado a Director General y Subdirección DIGSA

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN DE SALUD GRUPO ASEGURAMIENTO SALUD	Procedimiento tratamiento para acciones constitucionales, PQRS y felicitaciones para mejorar la prestación de servicios de salud DIGSA
		MDN-COGFM-PROAS-DIGSA-PT.95.1-16
		Proceso Aseguramiento en Salud

Descripción	Registros
Responsable: Profesional de Defensa ó personal de contrato con perfil en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables	
Fin	

Puntos de control

Actividad donde se controla:	1. Recepcionar cada tres meses de GRULE-ARACM y GRAPS-ARPQR bases de datos para analizar información concerniente a las acciones constitucionales (tutelas y derechos de petición) y PQR'S interpuestas dentro del SSFM.
Como se controla:	Solicitar información mediante oficio al Grupo y funcionario responsable por la no entrega de la información.
Criterio de aceptación:	Base de datos completa y dentro de los cinco primeros días del mes siguiente al corte de cada trimestre.
Acción a tomar (si no cumple criterio de aceptación):	Enviar oficio a cada área involucrada por incumplimiento de entrega de información dentro de las fechas establecidas e informar a la Subdirección de Salud.
Registro de la acción tomada:	Oficio enviado a cada una de las áreas.
Responsable del control:	Profesional de Defensa ó personal de contrato con perfil en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Puntos de control

Actividad donde se controla:	2. Actualizar y validar información de la matriz análisis seguimiento acciones constitucionales y PQRS interpuestas dentro del SSFM y analizar la información para agrupar por temáticas.
Como se controla:	Recibiendo la información mediante oficio por parte de los Grupos y funcionario responsable de la entrega.
Criterio de aceptación:	Información con variables completas acorde con Política de Operación literal 6.3.
Acción a tomar (si no cumple criterio de aceptación):	Enviar oficio a cada una de las áreas involucradas por incumplimiento de entrega de información dentro de las fechas establecidas e informar a la Subdirección de Salud.
Registro de la acción tomada:	Oficio enviado a cada una de las áreas.
Responsable del control:	Profesional de Defensa ó personal de contrato con perfil en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN DE SALUD GRUPO ASEGURAMIENTO SALUD	Procedimiento tratamiento para acciones constitucionales, PQRS y felicitaciones para mejorar la prestación de servicios de salud DIGSA
		MDN-COGFM-PROAS-DIGSA-PT.95.1-16
		Proceso Aseguramiento en Salud

Puntos de control

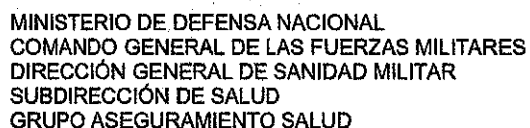
Actividad donde se controla:	3. Convocar mesas de trabajo con grupos afectados para revisión de novedades para definir el diseño inicial de estrategias a implementar y Plan de Mejoramiento a ejecutar.
Como se controla:	Citando a las mesas de trabajo.
Criterio de aceptación:	Cumplimiento citación mesas de trabajo.
Acción a tomar (si no cumple criterio de aceptación):	Enviar oficio a cada una de las áreas involucradas por incumplimiento citación mesas de trabajo dentro de las fechas establecidas e informar a la Subdirección de Salud.
Registro de la acción tomada:	Oficio enviado a cada una de las áreas.
Responsable del control:	Profesional de Defensa ó personal de contrato con perfil en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Puntos de control

Actividad donde se controla:	13. Recepcionar y analizar el estado de implementación de las estrategias y Plan de Mejoramiento ejecutados por las DISAN-JEFSA en sus ESM y/o los procesos DIGSA.
Como se controla:	Solicitar información mediante oficio la entrega del informe de implementación.
Criterio de aceptación:	Informe que evidencie la implementación de la (s) estrategia (s) en el área afectada.
Acción a tomar (si no cumple criterio de aceptación):	Enviar oficio a cada una de las DISAN-JEFSA y/o proceso DIGSA sobre incumplimiento de entrega de informes que evidencie la implementación con copia a la Subdirección de Salud.
Registro de la acción tomada:	Oficio enviado a las DISAN-JEFSA-SUBSA y proceso DIGSA.
Responsable del control:	Profesional de Defensa ó personal de contrato con perfil en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

9. Flujograma

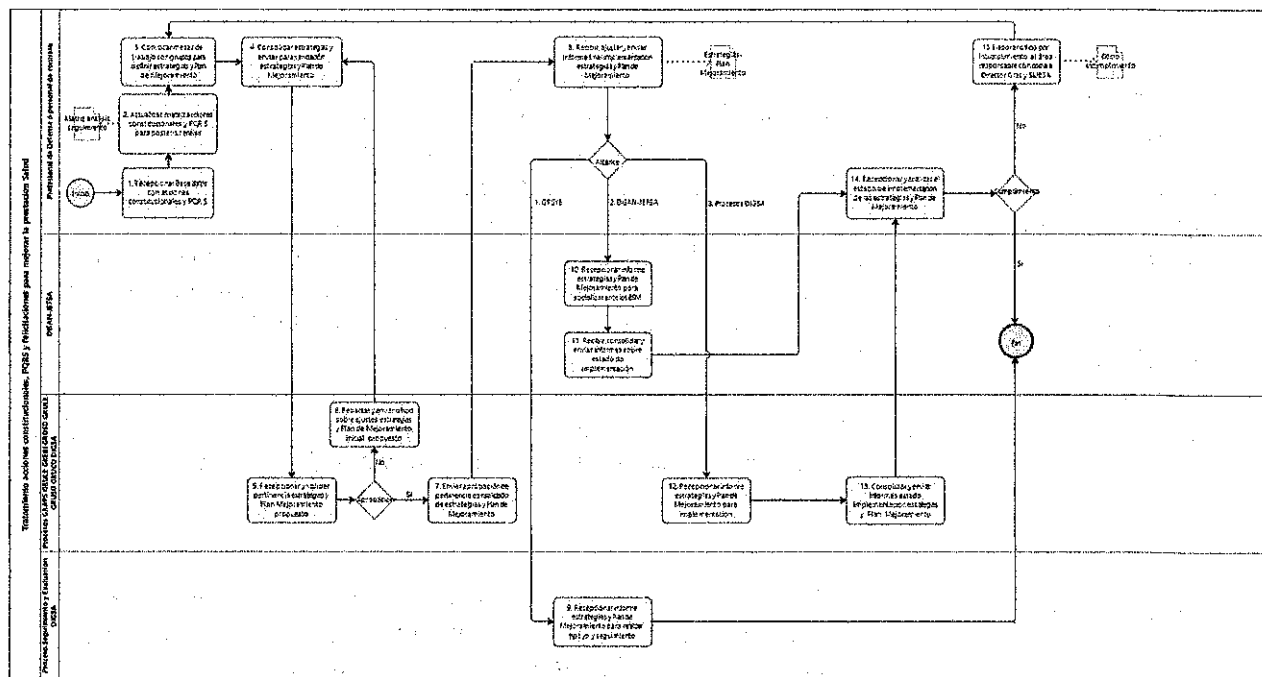
Siguiente página.



Procedimiento tratamiento para acciones constitucionales, PQRS y felicitaciones para mejorar la prestación de servicios de salud DIGSA

MDN-COGFM-PROAS-DIGSA-PT.95.1-16

Proceso Aseguramiento en Salud



10. Documentos y registros relacionados

10.1	Matriz análisis seguimiento acciones y PQRS actualizada
10.2	Informe análisis información
10.3	Acta de reunión diligenciada
10.4	Diseño inicial de estrategias para mejorar prestación servicios de salud y Plan de Mejoramiento
10.5	Oficio informe diseño estrategias con Plan de Mejoramiento enviado a Grupos DIGSA afectados
10.6	Oficio final estrategias y Plan de Mejoramiento final enviado a DISAN, JEFSA y Grupos DIGSA afectados
10.7	Oficio informe incumplimiento ejecución estrategias enviado a Director General y Subdirección DIGSA