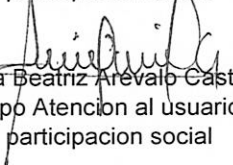
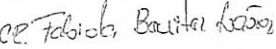
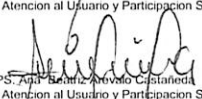
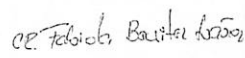


	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL		Caracterización Proceso Atencion al Usuario y Participacion Social DIGSA		
			MDN-COGFM-PROAUPS-CA.95.1-1		
			Proceso Atención al Usuario y Participación Social		
CONTROL DE CAMBIOS					
	Versión 1	Fecha de Aprobación Agosto de 2021	Descripción de cambios Esta caracterización venia en versión 3, con código MDN-CGFM-PROAUPS- DIGSA - FU95.1-1 de fecha 21 de febrero de 2017. Teniendo en cuenta la resolución 0322 del 2020 y sus complementarios, el proceso Sistemas Integrados de Gestión, regenero los códigos de los procesos por cambio en la estructura organizacional. Por lo anterior este documento queda en V1 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. La información registrada en el documento es responsabilidad del proceso que lo emite.		
CONTROL DE APROBACIÓN					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
 SMSM. Ana Cecilia Tellez Mora Grupo Atencion al usuario y participacion social  PS. Ana Beatriz Arevalo Castañeda Grupo Atencion al usuario y participacion social  AASD. Soman Porras Garcia Grupo Atencion al usuario y participacion social		 AASD. Soman Porras Garcia Proceso Atención al Usuario y Participacion Social- PROAUPS Gestor de Calidad  CR. Fabiola Benítez Suarez Coordinadora Grupo Atencion al Usuario y Participacion social DIGSA		 SMSM. Edna del Pilar Martinez Páez Grupo Planeación Estratégica DIGSA Lider Área Sistemas Integrados de Gestión ARSIG	 PD. Alexandra Martinez Vargas Coordinadora Grupo Planeación Estratégica DIGSA Representante de la Dirección

		MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL						Caracterización Proceso Atención al Usuario y Participación Social DIGSA					
								MDN-COGFM-PROAUPS-CA.95.1-1					
								Proceso de Atención al Usuario y Participación Social					
Lider Proceso:		Coordinador del Grupo Atención al usuario y Participación Social											
Objetivo:		Implementar el sistema de Atención al Usuario y Participación Social al interior del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares a través de la gestión de las líneas de acción inherentes al mismo con mínimo el 85% de las PQRSR resueltas y el 87% en la percepción de satisfacción del usuario											
Alcance:		Inicia con la planeación de las estrategias para mejorar la atención al usuario, teniendo encuesta la orientación que se debe brindar, para la recepción de solicitudes, pqr, y facilitar las respuestas oportunas, efectuando evaluaciones para el análisis y la retroalimentación de la información a los requerimientos, ejerciendo controles en cuanto a la percepción del usuario y finaliza con el seguimiento y evaluación del proceso.											
ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCION DEL PROCESO													
Tipo de Proveedor		Proveedor	Entrada/Insumo	PHVA (Planear, hacer, verificar y actuar)	No. (Debe enumerar las actividades claves del proceso)	Subprocesos claves o de éxito del proceso	Procedimientos asociados	Responsable	Salida del proceso	Cliente del proceso	Tipo de Cliente		
Externo	Interno										Interno	Externo	
X		DAFP, Entidades de vigilancia y control, Usuarios, Veedurías, Asociaciones MDN (GSED)	Normatividad legal Vigente Necesidades de los grupos de valor Lineamientos	P	7	Participación Social	Procedimiento para Participación Social DIGSA	Coordinador grupo de Atención al usuario y Area de Participación Social	Lineamientos para Implementación y operativización del Acuerdo 075 de 2020 en la línea de participación social. Plan de rendición de cuentas. Plan encuesta de satisfacción	Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud Procesos internos de la DIGSA	X		
	X	Procesos internos de la DIGSA	Lineamientos									X	
X		Entidades de vigilancia y control, Entidades Prestadoras de Servicios de salud; Usuarios, Veedurías, Asociaciones MDN (Orientación y servicio al ciudadano- GSED)	Normatividad legal Vigente Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos (PQRSR)			Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA	Coordinador grupo de Atención al usuario y Area de gestión de PQR	Lineamientos para Implementación y operativización del Acuerdo 075 de 2020 PQRSR	Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud	X		
	X	Procesos internos de la DIGSA	Protocolos y Lineamientos										
X		Entidades de control y vigilancia MDN	Normatividad legal Vigente			Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos	Procedimiento Orientación e información al Usuario DIGSA	Coordinador grupo de Atención al usuario y Area de gestión de PQR	Lineamientos para Implementación y operativización del Acuerdo 075 de 2020	Usuarios Veedurías Asociaciones Entidades de control Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud Grupos internos de la DIGSA		X	
	X	Procesos internos DIGSA	Protocolos y Lineamientos Información procesos internos DIGSA									X	

		MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL				Caracterización Proceso Atención al Usuario y Participación Social DIGSA								
											MDN-COGFM-PROAUPS-CA.95.1-1			
											Proceso de Atención al Usuario y Participación Social			
	X	Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud Procesos internos de la DIGSA	Lineamientos para Implementación y operativización del Acuerdo 075 de 2020 en la línea de participación social. Plan de rendición de cuentas.	H	11	Participación Social	Procedimiento para Participación Social DIGSA	Coordinador grupo de Atención al usuario y Área de Participación Social	Capacitaciones Socializaciones Actas Hallazgos de Auditorías Internas y Externas	Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud.	X			
X		Veedurías Ciudadanas, Asociaciones de Usuarios, Usuarios en General.				Reuniones de participación grupos de interés. Actas Compromisos	Usuarios Veedurías Asociaciones		X					
	X	Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud	Lineamientos para Implementación y operativización del Acuerdo 075 de 2020 PQRSR			Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA	Coordinador grupo de Atención al usuario y Área de gestión de PQR	Respuestas requerimientos Informes PQRSR Reiteraciones	Procesos internos de la DIGSA Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud	X			
									Respuestas requerimientos Informes PQRSR	MDN (Orientación y servicio al ciudadano- GSED) Usuarios Veedurías Asociaciones Entes de control y vigilancia		X		
X		Usuarios Veedurías Asociaciones Entidades de control	Lineamientos para Implementación y operativización del Acuerdo 075 de 2020			Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos	Procedimiento Orientación e información al Usuario DIGSA	Coordinador grupo de Atención al usuario y Área de gestión de PQR	Manual de Atención al Usuario Boletines Campaña de sensibilización de los canales de comunicación Publicaciones pagina web Actas Socializaciones	Usuarios Veedurías Asociaciones Entidades de control		X		
	X	Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud Grupos internos de la DIGSA						Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud Grupos internos de la DIGSA	X					
	X	Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud.	Capacitaciones Socializaciones Actas Hallazgos de Auditorías Internas y Externas	V	6	Participación Social	Procedimiento para Participación Social DIGSA	Coordinador grupo de Atención al usuario y Área de Participación Social	Informes de cumplimiento con las actividades propuestas	Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud.	X			
X		MDN (Orientación y servicio al ciudadano- GSED) Usuarios Veedurías Asociaciones	Reuniones de participación grupos de interés. Actas Compromisos							Usuarios Veedurías Asociaciones		X		
	X	Procesos internos de la DIGSA Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud	Respuestas requerimientos Informes PQRSR Reiteraciones			Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA	Coordinador grupo de Atención al usuario y Área de gestión de PQR	Indicador seguimiento modulo web de PQRSR DIGSA - Aplicativo Supersalud Planes de Mejoramiento	Procesos internos de la DIGSA Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud	X			
X		Usuarios Veedurías Asociaciones Entes de control y vigilancia	Respuestas requerimientos Informes PQRSR							MDN (Orientación y servicio al ciudadano- GSED) Usuarios Veedurías Asociaciones Entes de control y vigilancia		X		
X		Usuarios Veedurías Asociaciones Entidades de control	Manual de Atención al Usuario Boletines Campaña de sensibilización de los canales de comunicación Publicaciones pagina web Socializaciones			Orientación e información al Usuario	Procedimiento Orientación e información al Usuario DIGSA	Coordinador grupo de Atención al usuario y Área de gestión de PQR	Informe de verificación de cumplimiento de las estrategias planteadas Indicador	Procesos internos de la DIGSA Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud Grupos internos de la DIGSA		X		
	X	Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud Grupos internos de la DIGSA												

		MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL						Caracterización Proceso Atención al Usuario y Participación Social DIGSA						
MDN-COGFM-PROAUPS-CA.95.1-1														
Proceso de Atención al Usuario y Participación Social														
	X	Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud.	Informes de cumplimiento con las actividades propuestas	A	5	Participación Social	Procedimiento para Participación Social DIGSA	Coordinador grupo de Atención al usuario y Area de Participación Social	Acciones de mejora	Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud.	X			
X		Usuarios Veedurías Asociaciones								Usuarios Veedurías Asociaciones	X			
	X	Procesos internos de la DIGSA Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud	Indicador seguimiento modulo web de PQRSR DIGSA - Aplicativo Supersalud Planes de Mejoramiento			Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA	Coordinador grupo de Atención al usuario y Area de gestion de PQR	implementacion acciones de mejora	Procesos internos de la DIGSA Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud	X			
X		MDN (Orientación y servicio al ciudadano- GSED) Usuarios Veedurías Asociaciones Entes de control y vigilancia							Oficios o correos de reiteraciones para cierre de PQRSR					
	X	Procesos internos de la DIGSA Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud Grupos internos de la DIGSA	Informe de verificación de cumplimiento de las estrategias planteadas Indicador			Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos	Procedimiento Orientación e información al Usuario DIGSA	Coordinador grupo de Atención al usuario y Area de gestion de PQR	Acciones de mejora que permitan mantener informado al usuario	Procesos internos de la DIGSA Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud	X	X		
										Usuarios Veedurías Asociaciones				
ENTORNO ESPECIFICO DEL PROCESO														
Legales (Normatividad)		Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG				Riesgos asociados e identificados			Medición del proceso (Indicadores asociados)		Consulte en los Módulos de la Suite*			
Normograma aprobado y cargado en la plataforma Suite Vision para consulta y verificación		2ª dimensión: Direccionamiento Estratégico y Planeación 3ª dimensión: Gestión con valores para resultados 6ª Gestión del conocimiento y la innovación.				No gestionar y dar respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios del SSFM (actual)			Indicador de Participación Social (Nro de encuentros participativos realizados/ Nro de encuentros participativos programados) Indicador de PQRSR (Nro de pgrs resueltos / total de PQRSR recibidos en el SSFM) Indicador de orientación e información (Nro. De PQRSR en referencia a orientación e información / total de PQRSR recibidos en el SSFM)		Documentos Plan de Acción Riesgos Indicadores Mejora Toda la información vigente está publicada en la Suite Visión Empresarial			
TIPOS DE RECURSOS DEL PROCESO														
Tangibles						Intangibles								
Infraestructura/Equipos Operacionales						Humanos								
Hardware, software integrado, conectividad, bases de datos. • Instalaciones físicas con condiciones ambientales adecuadas, suministros de acuerdo a la normatividad legal vigente (Norma Técnica Colombiana ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO. ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 6047:201) Circular Externa 000008 14 septiembre de 2018 de la Supersalud						Oficial Administrativo (2) Servidor Misional de Sanidad Militar (2) Profesional de Defensa (0) Técnico de Servicios (1) Técnico para Apoyo de Seguridad y Defensa (1) Auxiliares para Apoyo de Seguridad y Defensa (3)			Personal Prestación de Servicios PS (4) Humanos: conocimiento, habilidades, motivación.					

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	Caracterización Proceso Atención al Usuario y Participación Social DIGSA MDN-COGFM-PROAUPS-CA.95.1-1 Proceso de Atención al Usuario y Participación Social	
Elaboró  SMSM. Ana Cecilia Tellez Mora Grupo: Atención al Usuario y Participación Social  PS. Fabiola Benitez Suarez Grupo: Atención al Usuario y Participación Social  AASD. Soman Porras Garcia Grupo: Atención al Usuario y Participación Social	Revisó  AASD. Soman Porras Garcia PROAUPS Gestor de Calidad  CR. Fabiola Benitez Suarez Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Participación Social DIGSA	Revisó  SMSM. Edna del Pilar Martínez Páez Grupo Planeación Estratégica DIGSA Lider Área Sistemas Integrados de Gestión ARSIG-PROASIG	Aprobó  PD. Alexandra Martínez Vargas Coordinadora Grupo Planeación Estratégica DIGSA Representante de la Dirección