

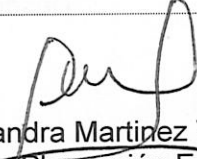
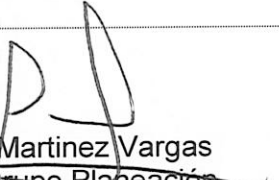
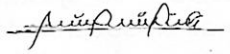
	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-1
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de los cambios
1	Octubre 2015	Versión inicial.
2	Diciembre 2016	Se realizan cambios de acuerdo a la normatividad legal vigente y encaminado a línea de acción de orientación e información.
3	Agosto 2021	En consecución con el acuerdo 075 del 17 de diciembre del 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", se hace necesaria la actualización para el direccionamiento estratégico el cual facilite el ejercicio de la participación social identificando las necesidades y requerimientos de los usuarios para contribuir con el mejoramiento continuo institucional. NOTA PROASIG - PROPLAES: 1. 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. 2. 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. 3. La información registrada en el documento es responsabilidad del proceso que lo emite.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-1 Proceso Atención al Usuario y Participación Social
---	---	--

CONTROL DE APROBACIÓN

Aprobó:	 PD. Alexandra Martinez Vargas Coordinadora Grupo Planeación Estratégica DIGSA Representante de la Dirección	
Reviso	 AASD. Soman Porras Garcia Proceso Atención al Usuario y Participación Social-PROAUPS Gestora de Calidad	 CR. Fabiola Benítez Suarez Coordinadora Grupo Atención al Usuario y participación Social DIGSA- GRAPS
	 SMSM. Edna del Pilar Martínez Páez Grupo Planeación Estratégica DIGSA Líder Área Sistemas Integrados de Gestión PROASIG-ARSIG	 PD. Alexandra Martinez Vargas Coordinadora Grupo Planeación Estratégica DIGSA Representante de la Dirección
Elaboró:	 PS. Ana Beatriz Arévalo Castañeda Grupo Atención al Usuario y participación Social DIGSA-ARPQR Área Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Reconocimientos	 AASD. Soman Porras Garcia Grupo Atención al Usuario y participación Social DIGSA

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-1
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

1. Presentación

En el presente procedimiento se establecen lineamientos para el manejo de las PQRSR, teniendo en cuenta los ajustes realizados en el módulo web de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos y el acuerdo 075 "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".

2. Objetivo

Recepcionar, clasificar, tramitar, dar respuesta y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos (PQRSR), que realizan los usuarios al solicitar información y considerar vulnerado un derecho relacionado con la prestación de los servicios de salud, allegados a la Dirección General de Sanidad Militar.

3. Alcance - Aplicación

Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos, interpuestas por los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación establecidos por la Dirección General de Sanidad Militar (DIGSA), continua con su revisión, clasificación, direccionamiento por competencia funcional, validación y alcance de la información contenida en las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y reconocimientos (PQRSR) y termina con la respuesta oportuna y de fondo suministrada al usuario para atender su necesidad, de acuerdo con la normatividad legal vigente.

4. Definiciones

Administrador PQRSR:	Persona encargada de administrar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y requerimientos en el módulo web de PQRSR. (Manual Guía de Navegación usuario administrador Micrositios).
Gestor PQRSR:	Persona encargada de gestionar y hacer seguimiento a las peticiones, reclamos, quejas, solicitudes y reconocimientos que interponen los usuarios por los diferentes canales de comunicación que tiene la Entidad. (Manual Guía de Navegación usuario administrador Micrositios).
Información:	Es un requerimiento que hace una persona Natural o Jurídica con el fin de obtener copias de documentos o indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa. (Procedimiento Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, reconocimientos y denuncias del sistema de salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional).
Petición:	Solicitud verbal o escrita de carácter respetuoso, mediante la cual cualquier persona por motivos de interés general o particular realiza al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, a través de los medios de recepción institucionales y de carácter oficial, con la cual busca la resolución

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-1
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

de una situación, prestación de un servicio, información o requerimiento documental, entre otros.(Acuerdo 075 del 17 de diciembre 2020).

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de censura, descontento e inconformidad que eleva un usuario, a través de los medios de recepción institucionales y de carácter oficial, dando a conocer un hecho o situación irregular de una entidad, un servidor público o de un particular que realiza una atención en salud o un servicio público dentro del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional. (Acuerdo 075 del 17 de diciembre 2020).

Reclamo: Es el derecho de carácter respetuoso presentado a través de los medios de recepción institucionales y de carácter oficial, que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta relacionada con la prestación indebida de un servicio propio del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional. (Acuerdo 075 del 17 de diciembre 2020).

Reconocimiento: Acción mediante la cual se hace una distinción, reconocimiento o se enaltece a una persona, institución, proceso o procedimiento, por sus características, cualidades o rasgos y servicios prestados dentro de su misionalidad y funcionalidad dentro del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional. (Acuerdo 075 del 17 de diciembre 2020).

Sugerencia: Propuesta que formula un usuario de manera respetuosa a través de los medios de recepción institucionales y de carácter oficial para el mejoramiento y fortalecimiento de los servicios que brinda el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional. (Acuerdo 075 del 17 de diciembre 2020).

5. Acrónimos

DIGSA:	Dirección General de Sanidad Militar.
DISAN ARC :	Dirección de Sanidad Armada Nacional.
DISAN EJC:	Dirección de Sanidad Ejército Nacional.
ESM:	Establecimiento de Sanidad Militar.
JEFSa FAC:	Jefatura de Salud de la Fuerza Aérea Colombiana.
PQRSR:	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos.

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

Proveedor	Entrada – insumo
Supersalud	Circular externa 000008 del 14 de septiembre de 2018. "Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones, y modificaciones a la Circular 047 de 2007". Circular externa 017 del 7 de septiembre de 2020. "Instrucciones para el reporte de información relacionada con la atención en salud, peticiones,

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-1
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

	quejas, reclamos y denuncias y procesos judiciales y se modifican instrucciones de las circulares 04 y 08 de 2020".
Ministerio de Defensa Nacional	Directiva Ministerial 42222 del 27 de mayo de 2016. "Coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el Sector Defensa ".
Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional	Acuerdo No. 075 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"
Dirección General de Sanidad Militar	Directiva Permanente 005 (388286) del 20 de mayo de 2015. "Lineamientos para fortalecer el desarrollo de las líneas de acción del programa de atención al usuario en el Subsistema de salud de las Fuerzas Militares". Módulo PQRSR de la página web DIGSA. Salud. SIS Información del usuario
Usuarios SSFM	Petición, queja, reclamo, solicitud y reconocimiento (PQRSR).

7. Políticas de Operación

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos PQRSR	7.1	Toda PQRSR que ingrese por los diferentes canales dispuestos por la DIGSA deberán ser cargados al sistema integrado de PQRSR web: www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co
Información	7.2	Los datos mínimos que debe contener la PQRSR en concordancia con la normatividad vigente son: Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado; tipo de documento; número de documento, dirección, teléfono fijo, numero celular, correo electrónico, ubicación, tipo de solicitud dependencia, asunto - solicitud (el objeto de la petición, queja, reclamo, sugerencia, reconocimiento), documentos anexos (la relación de documentos que se acompañan).
Usuario	7.3	Que, en ejercicio de sus derechos, puede presentar de manera respetuosa PQRSR, sobre el cual sienta inconformidad por falta de oportunidad de la información, así como de la deficiencia o baja calidad de los servicios de salud ofrecidos y que sean competencia de la DIGSA, DISAN y/o ESM, de igual manera el reconocimiento de la labor prestada por un funcionario. Las PQRSR recibidas por los diferentes medios, se atienden conforme a la normatividad legal vigente.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-1
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

Modulo web PQRSR	7.4	En caso de presentar fallas el módulo PQRSR es necesario que para la atención al usuario se relacione la información mediante el formato de este.
Salud. SIS	7.5	Se debe validar en salud. SIS los datos del usuario con el propósito de asignarlo al competente o si falta algún dato.

8. Descripción de Actividades y puntos de control

Descripción de actividades	Registros
1. Recepcionar los PQRSR desde los diferentes canales habilitados por la DIGSA: Si es presencial: Se atiende de forma personal al usuario en la oficina de atención al usuario de la DIGSA, Dirección de Sanidad EJC, Dirección de Sanidad ARC, JEFSa FAC y ESM y se tramita a través del aplicativo web sistema integrado de PQRSR destinado para ese fin. Si es medio escrito: Se recibe a través de la Oficina de correspondencia de la DIGSA o Buzón de Sugerencias, ubicados en la avenida calle 26 Nro. 69-76 centro empresarial Elemento Torre Tierra 4 piso. Horario de atención de lunes a viernes de 08:00 – 05:00 pm, y se tramita a través del Sistema de Administración de correspondencia o de la apertura del buzón. Paso seguido, se crea la petición a través del aplicativo web sistema integrado de PQRSR. Si es página web: formulario habilitado para recibir PQRSR de los usuarios, el cual asigna consecutivo de manera automática, en el enlace: https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/index.php?idcategoria=598 Si es canal Telefónico: La PQRSR se recibe por el PBX. 3238555, Línea gratuita 018000111335 y se tramita a través del aplicativo web sistema integrado de PQRSR. Si es correo electrónico: se recibe a través del correo atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co y se tramita a través del aplicativo web sistema integrado de PQRSR. Responsable: Gestores asignados del área de PQRSR. Trabajador (a) social o psicólogo (a) con curso de humanización en la prestación del servicio con 1 año de experiencia.	En el aplicativo web de PQRSR En el aplicativo web de PQRSR Base de datos correspondencia Buzón de sugerencias/acta de apertura En el aplicativo web de PQRSR En el aplicativo web de PQRSR En el aplicativo web de PQRSR Base de datos correspondencia Correo electrónico enviado por el usuario.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-1
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

2. Revisión de requisitos del requerimiento por parte del funcionario de atención al usuario para tramitar de las PQRSR. Cumplimiento de los requisitos para el cargue del requerimiento Sí cumple: Se efectúa trámite de gestión. No cumple: Respuesta al peticionario, orientando al peticionario qué requisitos son necesarios adjuntar para dar inicio a la gestión. Ver punto de control. Responsable: Gestor de PQRSR. Trabajador (a) social o psicólogo (a) con curso de humanización en la prestación del servicio con 1 año de experiencia.	En el aplicativo web de PQRSR
3. Analizar, tipificar y asignar la PQRSR en el aplicativo web sistema integrado, a la instancia competente. 3.1. No es necesario asignar por instancia competente: se emite respuesta final al peticionario. 3.2. Si es necesario asignar por instancia competente: se realiza gestión en área competente y se genera respuesta final al usuario. Responsable: Funcionario Atención al Usuario (Gestor de PQRSR). Perfil: Trabajador (a) social o psicólogo (a) con curso de humanización en la prestación del servicio con 1 años de experiencia.	En el aplicativo web de PQRSR
4. Realizar el seguimiento de los requerimientos desde que ingresan al módulo hasta su cierre de ciclo. Ver punto de control. Responsable: Gestor de PQRSR. Perfil: Trabajador (a) social o psicólogo (a) con curso de humanización en la prestación del servicio con 1 años de experiencia.	En el aplicativo web de PQRSR Correo electrónico o documento físico (oficios recabando las pqrsr en estado abierto a las Direcciones de Sanidad. Aplicativo web PQRSR Informe semanal STAFF
5.Consolidar el Informe Trimestral de PQRSR del SSFM. De acuerdo con la información suministrada por las Direcciones de Sanidad, Jefatura de Salud y del módulo web, con el fin de enviarlo al Mindefensa.	Informe trimestral de atención al usuario informado al señor Director y enviado mediante correo electrónico a la coordinación de atención y orientación ciudadana MDN.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-1
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

Retroalimentar resultado a DISAN Ejército, DISAN Armada, JEFSA FAC. Socializar con la subdirección de salud, con el grupo de gestión de calidad y grupo de seguimiento y evaluación. Responsable: Funcionario (a) Líder ARPQR DIGSA. Perfil: Trabajador (a) social o psicólogo (a), con especialización en ciencias sociales con 2 años de experiencia.	Documento físico (oficio retroalimentado a las Direcciones de Sanidad y a la Jefatura de Salud).
6. Archivar documentos de acuerdo a los lineamientos emitidos por gestión documental de la DIGSA. Responsable: Gestor documental del área. Perfil: Técnico en gestión de archivo con experiencia de 1 año.	Archivo de gestión oficina atención al usuario.
Fin	

Puntos de control

Actividad donde se controla:	2. Revisión de requisitos del requerimiento por parte del funcionario de atención al usuario para tramitar las PQRSR.
Como se controla:	1.Verificando información del usuario en Salud.SIS 2. Verificando la tipificación del PQRSR.
Criterio de aceptación	1.Si el requerimiento corresponde al tipo, asunto, estado y funcionario responsable dentro del módulo de PQRSR. 2.Si la respuesta es oportuna y si es coherente con lo solicitado por el usuario.
Acción a tomar (si no cumple criterio de aceptación):	1.Volver a tipificarlo en caso de ser un requerimiento de DIGSA si es de las DISAN o Jefatura notificarlo. 2.Llamar, enviar correos u oficios a las Direcciones de sanidad, jefatura de salud, Hospital militar o a sus ESM para que brinden respuesta de las peticiones.
Registro de la acción tomada:	Envío de correos electrónicos- llamadas telefónicas-oficios.
Responsable del control:	Administrador del módulo PQRSR y funcionarias de Atención al Usuario. 1.Realizar seguimiento por medio del módulo en el cual se verifique que las respuestas se brinden en el momento oportuno – Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud. 2.Contestar los requerimientos y verificar que se le brinde la atención integral – Establecimiento de Sanidad Militar.

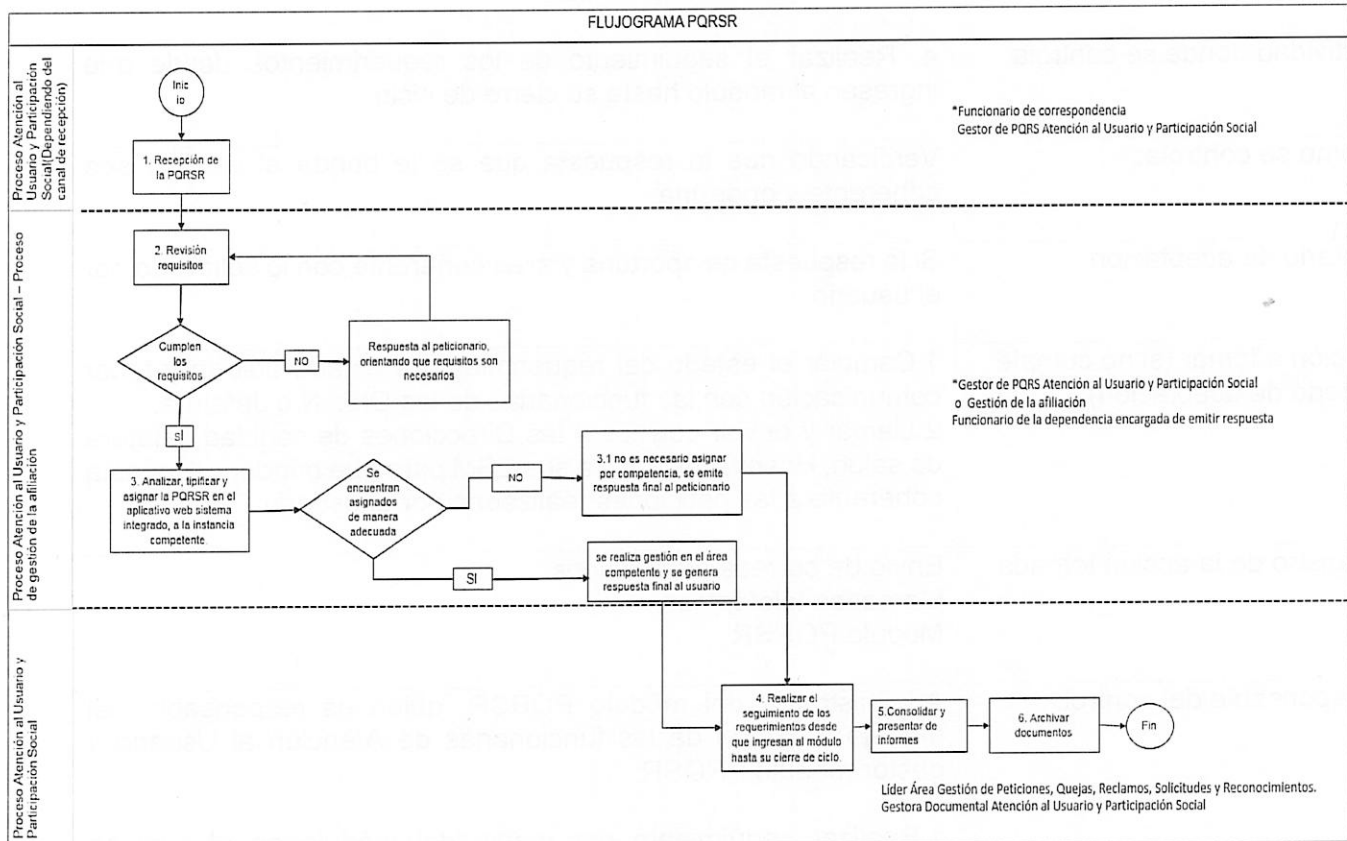
	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-1
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

Puntos de control

Actividad donde se controla:	4. Realizar el seguimiento de los requerimientos desde que ingresan al módulo hasta su cierre de ciclo.
Como se controla:	Verificando que la respuesta que se le brinda al usuario sea coherente y oportuna.
Criterio de aceptación	Si la respuesta es oportuna y si es coherente con lo solicitado por el usuario.
Acción a tomar (si no cumple criterio de aceptación):	1. Cambiar el estado del requerimiento a estado abierto y tener comunicación con las funcionarias de las DISAN o Jefatura. 2. Llamar y enviar correos a las Direcciones de sanidad, jefatura de salud, Hospital militar o a sus ESM para que brinden respuesta coherente a las peticiones realizadas por el usuario.
Registro de la acción tomada:	Envío de correos electrónicos. Llamadas telefónicas. Módulo PQRSR.
Responsable del control:	Administrador del módulo PQRSR, quien es responsable del manejo y control de las funcionarias de Atención al Usuario y gestor módulo PRQSR. 1. Realizar seguimiento por medio del módulo en el cual se verifique que las respuestas se brinden en el momento oportuno – Dirección General de Sanidad Militar, Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud. 2. Contestar los requerimientos y verificar que se brinde la atención integral en los Establecimiento de Sanidad Militar.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL	Procedimiento Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-1 Proceso Atención al Usuario y Participación Social
--	--	--

9. Flujograma



9. Documentos y registros relacionados

9.1	Formato PQRSR página web: Formato para recepcionar PQRSR DIGSA MDN-CGFM-PROAUPS-DGSM-FU.95.1-3
9.2	Informes trimestrales principales causales de PQRSR – DIGSA
9.3	Ministerio de Defensa Nacional, Directiva Ministerial Nro. 42222 “coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el sector Defensa” informes trimestrales de PQRSR
9.4	Consulta de trazabilidad de los PQRSR, desde perfil administrador página web https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co
9.5	Historial informes trimestrales, página web: axhttps://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/index.php?idcategoria=9127

Fin.