

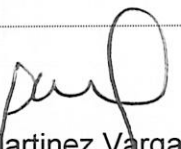
	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento Orientación e información al Usuario DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-5
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de los cambios
1	Agosto de 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.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento Orientación e información al Usuario DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-5
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

CONTROL DE APROBACIÓN

Aprobó:	 PD. Alexandra Martínez 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 Martínez Vargas Coordinadora Grupo Planeación Estratégica DIGSA Representante de la Dirección
Elaboró:	 CR. Fabiola Benítez Suarez Coordinadora Grupo Atención al Usuario y participación Social DIGSA- GRAPS	 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 Orientación e información al Usuario DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-5
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

1. Presentación

En el presente procedimiento se establecen estrategias de comunicación organización de transmitir y recibir información por medio de los canales de recepción y comunicación institucionales de una manera clara, oportuna, veraz, completa y de calidad de acuerdo a las necesidades de los usuarios articulando la gestión con 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

Transmitir y recibir información por medio de los canales de recepción y comunicación institucionales de una manera clara, oportuna, veraz, completa y de calidad de acuerdo con la necesidad del usuario.

3. Alcance - Aplicación

Inicia con el análisis de la solicitud de información referidas por los usuarios, asociaciones y veedurías, para identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la orientación e información. A través de los diferentes canales de comunicación establecidos por la Dirección General de Sanidad Militar (DIGSA), continua con los lineamientos y su implementación posterior a ello se evalúa la efectividad de las estrategias y termina con el análisis de las actividades, recomendaciones u objeciones recibidas para realizar los ajustes correspondientes

4. Definiciones

Canal de Comunicación:	Medio utilizado por el Sistema de salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional para promover y garantizar la comunicación efectiva entre el usuario y la institución
Ciudadano:	Es toda persona considerada como miembro activo de un Estado titular de derechos civiles; derechos políticos y deberes el cual es sometido a sus leyes.
Deberes:	Son obligaciones que las personas tienen para la construcción del bien común, las cosas que deben pensarse y hacerse con la meta del bienestar general.
Derechos:	Son el resultado de leyes que protegen a la persona, le dan beneficios y prestaciones, el amparo estatal que otorga el gobierno a las personas, las que así desarrollan un sentido de pertenencia a la Nación.
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).
Oficina Atención al Usuario y	Dependencia del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento Orientación e información al Usuario DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-5
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

Participación Social

Orientación	Es un conjunto de actividades de información, interrelacionadas que se ofrecen en el momento y lugar adecuado, facilitando el uso correcto de los servicios.
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 de una situación, prestación de un servicio, información o requerimiento documental, entre otros.(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).
Usuario:	Persona que se encuentra vinculado al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

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.
JEFSFA FAC:	Jefatura de Salud de la Fuerza Aérea Colombiana.
PQRSR:	Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos.
SSFM:	Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares

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

Proveedor	Entrada – insumo
Ministerio de Salud y Protección Social	Resolución No. 002063 del 9 de Julio de 2017, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, tiene como objeto adoptar la Política de Participación Social en Salud PPSS, aplicable a los integrantes del Sistema de Salud en el marco de sus competencias y funciones, motivo por el cual el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, considera pertinente y necesario, adaptar, a sus necesidades y a su excepcionalidad, los preceptos en ella contenidos.
Congreso de la Republica	Ley Estatutaria 1757 de 2015 de Julio 06 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento Orientación e información al Usuario DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-5
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

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, 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" Acuerdo 071 del 02 de agosto de 2019 "Por el cual se fijan los parámetros para la integración, implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión, en el Subsistema 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 información que requiere el usuario 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	La información suministrada debe ser clara, oportuna, veraz, completa y de calidad.
Usuario	7.3	Que, en ejercicio de sus derechos, puede presentar de manera respetuosa PQRSR, sobre el cual requiera información 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 Orientación e información al Usuario DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-5
		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.
------------------	-----	---

8. Descripción de Actividades y puntos de control

Descripción de actividades	Registros
1. Analizar las solicitudes de información referidas por los usuarios, asociaciones y veedurías, para identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la orientación e información. 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.
2. Elaborar lineamientos que permitan la comunicación entre los grupos de valor y la entidad. Responsable: Líder Área Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Reconocimientos. Trabajador (a) social o psicólogo (a) con curso de humanización en la prestación del servicio con 1 año de experiencia.	Directiva con los lineamientos de atención al Usuario
3. Definir los canales de comunicación; ayudas pedagógicas y medios audiovisuales empleados para promover la orientación e información los cuales deben ser idóneos y acordes con la caracterización de usuarios Responsable: Líder Área Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Reconocimientos. Trabajador (a) social o psicólogo (a) con curso de humanización en la prestación del servicio con 1 año de experiencia.	Mesas de trabajo con Comunicaciones Estratégicas.
4. Socializar el plan de orientación e información a las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud Responsable: Líder Área Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Reconocimientos. Trabajador (a) social o psicólogo (a) con curso de humanización en la prestación del servicio con 1 año de experiencia.	Actas de socialización
5. Organizar la información que se entregará durante el desarrollo de las actividades planeadas. Responsable: Líder Área Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos solicitudes y Reconocimientos.	Carpeta con Boletines, imágenes de publicaciones.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento Orientación e información al Usuario DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-5
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

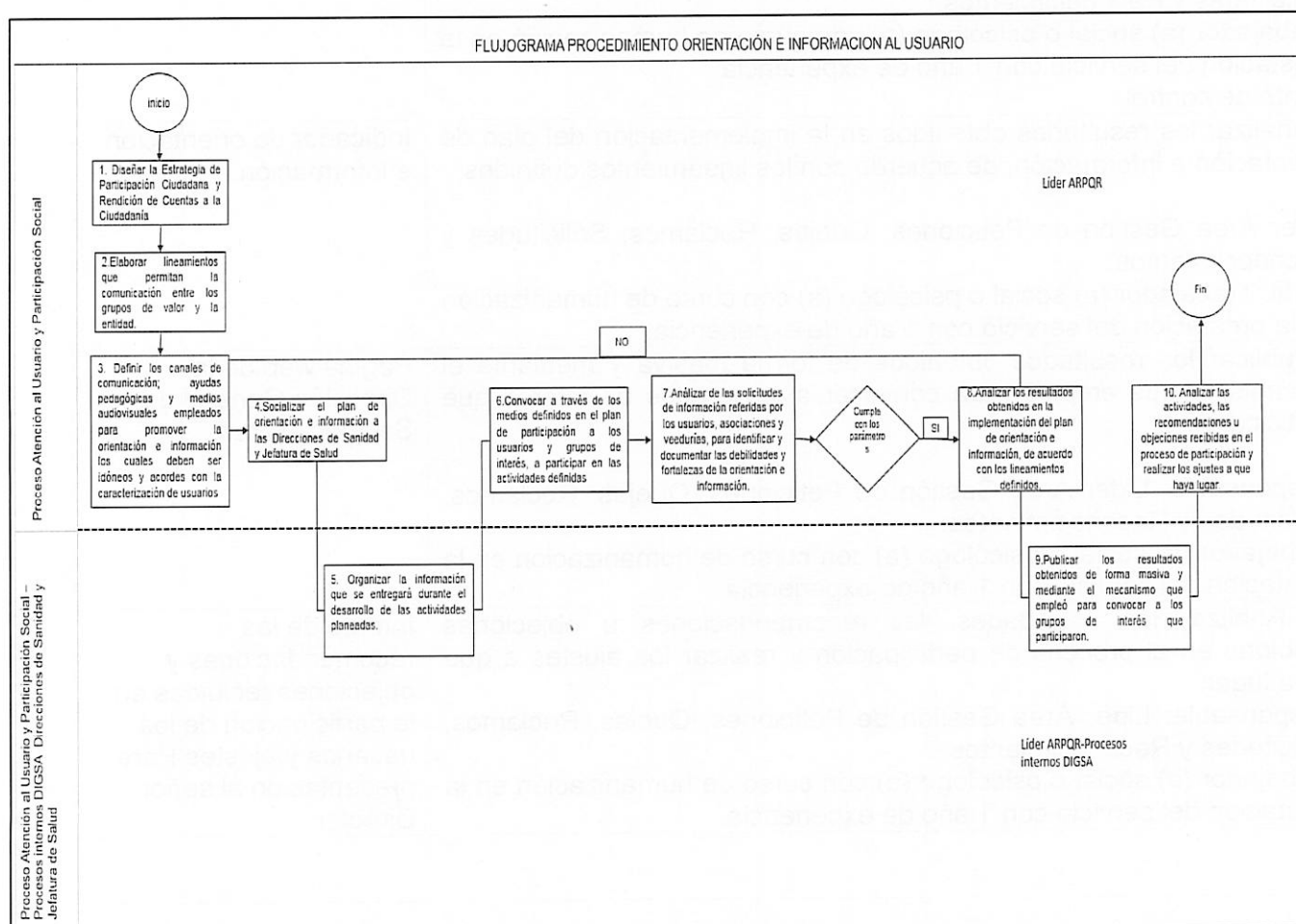
Trabajador (a) social o psicólogo (a) con curso de humanización en la prestación del servicio con 1 año de experiencia.	
6.Convocar a través de los medios definidos en el plan de participación a los usuarios y grupos de interés, a participar en las actividades definidas Responsable: Líder Área Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Reconocimientos. Trabajador (a) social o psicólogo (a) con curso de humanización en la prestación del servicio con 1 año de experiencia.	Actas de las reuniones de usuarios. Donde se socialice la información
7.Análizar de las solicitudes de información referidas por los usuarios, asociaciones y veedurías, para identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la orientación e información. Ver punto de control Responsable: Líder Área Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Reconocimientos. Trabajador (a) social o psicólogo (a) con curso de humanización en la prestación del servicio con 1 año de experiencia. Punto de control	Informe del análisis de las solicitudes de información para presentación al señor Director
8.Analizar los resultados obtenidos en la implementación del plan de orientación e información, de acuerdo con los lineamientos definidos. Líder Área Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Reconocimientos. Perfil: Trabajador (a) social o psicólogo (a) con curso de humanización en la prestación del servicio con 1 año de experiencia.	Indicador de orientación e información.
9.Publicar los resultados obtenidos de forma masiva y mediante el mecanismo que empleó para convocar a los grupos de interés que participaron. Responsable: Líder Área Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Reconocimientos. Trabajador (a) social o psicólogo (a) con curso de humanización en la prestación del servicio con 1 año de experiencia.	Página web de la Dirección General de Sanidad Militar
10 Analizar las actividades, las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación y realizar los ajustes a que haya lugar. Responsable: Líder Área Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Reconocimientos. Trabajador (a) social o psicólogo (a) con curso de humanización en la prestación del servicio con 1 año de experiencia.	Informe de las recomendaciones y objeciones recibidas en la participación de los usuarios y ajustes Para presentación al señor Director.
Fin	

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento Orientación e información al Usuario DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-5
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

Puntos de control

Actividad donde se controla:	7. Análisis de las solicitudes de información referidas por los usuarios, asociaciones y veedurías, para identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la orientación e información.
Como se controla:	1. Verificando la efectividad de la información enviada.
Criterio de aceptación	1. Si disminuyen los requerimientos por orientación e información.
Acción a tomar (si no cumple criterio de aceptación):	1. Elaborar información de mayor interés para el usuario.
Registro de la acción tomada:	Oficios, publicaciones o socializaciones
Responsable del control:	Líder de ARPQR 1. Brindar a los usuarios información integral.

9. Flujograma



	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento Orientación e información al Usuario DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-5
		Proceso Atención al Usuario y Participación Social

9. Documentos y registros relacionados

9.1	Publicaciones en la página web https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co
9.2	Actas de reuniones o capacitaciones.

Fin.

