

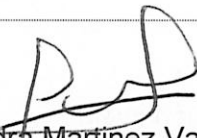
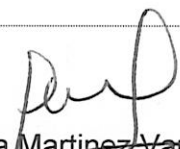
	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento para Fortalecer la Participación Social DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-2
		Proceso Atención al usuario y participación 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 DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	Procedimiento para Fortalecer la Participación Social DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-2
		Proceso Atención al usuario y participación social

CONTROL DE APROBACIÓN

Aprobó:	 PD. Alexandra Martínez Vargas Coordinadora Grupo Planeación Estratégica DIGSA Representante de la Dirección	
Revisó:	 AASD. Soman Porras Garcia Proceso Atención al Usuario y Participación Social-PROAUPS Gestora de Calidad	 CR. Fabiola Benítez Suárez Coordinadora Grupo Atención al Usuario y participación Social DIGSA
	 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:	 SMSM. Ana Cecilia Tellez Mora Grupo Atención al Usuario y participación Social ARPSO DIGSA Área Participación Social	

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL.	Procedimiento para Fortalecer la Participación Social DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-2
		Proceso Atención al usuario y participación social

1. Presentación

Con base en 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". En este procedimiento surge de la necesidad de establecer lineamientos para facilitar la interacción entre la administración, grupos de valor, usuarios, asociaciones, veedurías en salud del SSFM y partes interesadas, a fin de promover y fortalecer los mecanismos y espacios de dialogo en doble vía, que permitan el cumplimiento del ejercicio de la participación Ciudadana y el Control Social.

2. Objetivo

Promover y facilitar espacios para la participación ciudadana y el control social a través de diálogos participativos y Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas, que permitan conocer de los usuarios y grupos de valor del SSFM, su percepción, brindar los medios necesarios para socializar la información y facilitar la comunicación en doble vía, en búsqueda del mejoramiento de la gestión institucional y su eficiencia administrativa.

3. Alcance - Aplicación

Inicia con la convocatoria a los y grupos de valor del SSFM y demás comunidad usuaria, a través de: la página. WEB, piezas gráficas y banner para ser difundida en las páginas web del Subsistema de Salud, así como en redes sociales de la DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA y Comando General de las Fuerzas Militares y por medio escrito tarjeta de invitación a los señores representantes de las Asociaciones, Veedurías en salud y a los usuarios por correo masivo y entes de Control. para que asistan y participen activamente con sus propuestas e iniciativas en los diferentes escenarios propuestos por la DIGSA, DISAN, JEFATURA SALUD FAC y ESM; continúa con la rendición de cuentas a la ciudadanía, grupos de valor e interés, sobre los resultados de la gestión realizada y termina con la recopilación y gestión de los requerimientos y necesidades expresadas por la comunidad usuaria dentro de las competencias del SSFM.

4. Definiciones

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 los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación y velarán por la calidad del servicio y defensa del usuario. (Decreto 1757 de 1994 -, compilado en el Decreto 780 de 2016 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social", donde 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).

Audiencias Públicas Participativas Las audiencias públicas participativas, son un mecanismo de rendición de cuentas, así mismo son un acto público convocado y organizado por las entidades de la administración para evaluar la gestión realizada y sus resultados con la intervención de ciudadanos y organizaciones sociales. (art. 55, ley 1757 de 2015)

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento para Fortalecer la Participación Social DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-2
		Proceso Atención al usuario y participación social

“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”).

Control Social	Es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados. (art. 60, ley 1757 de 2015).
Grupos de Interés	Son los individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Función Pública).
Grupos de Valor	Son las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad. (Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Función Pública).
Instancias de Participación Ciudadana:	Las instancias de participación son espacios de interlocución permanente respecto a temas específicos de la gestión pública con diferentes niveles de influencia de la ciudadanía en la administración; las cuales han sido creadas por una norma nacional, regional o local. (según concepto de la Supersalud)
Participación Ciudadana:	La 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. (art. 2° Decreto 1757 DE 1994 compilado en el Decreto 780 de 2016 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social”, donde 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).
Rendición de Cuentas	Por rendición de cuentas se entiende 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 participativo.
Veedurías	Son un 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. Las veedurías ciudadanas están reglamentadas por la ley estatutaria 850 del 2003, norma que establece el procedimiento para su constitución.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL.	Procedimiento para Fortalecer la Participación Social DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-2
		Proceso Atención al usuario y participación social

5. Acrónimos

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

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.
Supersalud	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 con las normas propias que los regulan.
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”.
Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional	Acuerdo No 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”. 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.
Departamento Administrativo de la Función Pública	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento para Fortalecer la Participación Social DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-2
		Proceso Atención al usuario y participación social

7. Políticas de Operación

Espacios de diálogo	6.1	La DIGSA, Direcciones de Sanidad y Jefatura Salud FAC, en cabeza del área de Atención al Usuario y participación Social, debe convocar y generar espacios y encuentros presenciales y/o virtuales, para la participación ciudadana, tales como mesas de trabajo, reuniones o audiencias públicas, para que la alta Dirección informe sobre la gestión adelantada y los usuarios presenten sus requerimientos frente a la prestación de los Servicios de Salud.
Información y comunicación	6.2	La Dirección General de Sanidad Militar, debe informar a los usuarios, beneficiarios, grupos de interés y demás actores que conforman el SSFM, los resultados de la gestión y escuchar los requerimientos de los usuarios frente a las experiencias vividas.
Plan de participación	6.3	La Dirección General de Sanidad Militar debe elaborar el Plan anual de Participación Ciudadana, como instrumento a través del cual los grupos de interés, grupos de valor y actores del SSFM, conocen los diferentes espacios que, desde la Dirección General de Sanidad, las Direcciones de Sanidad y Jefatura Salud FAC, programan para un efectivo diálogo de doble vía e interacción con sus grupos de interés.
Rendición de cuentas	6.4	La Dirección General de Sanidad Militar, debe rendir cuentas en forma permanente a la comunidad usuaria del SSFM. La Oficina de Atención y Participación Social DIGSA, debe suministrar la información en materia de PQRS y satisfacción de los usuarios para el desarrollo de este mecanismo de Control Social.

8. Descripción de Actividades y puntos de control

Descripción de actividades	Registros
1. Diseñar la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas a la Ciudadanía como mecanismos de control social. Responsable: Líder Área Participación Social DIGSA	Acta de mesa de trabajo con él, STAF, Planeación Estratégica, Área de Comunicaciones.
2. Diseñar el cronograma Estrategias de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas SSFM y Publicarlo en la Pagina Institucional. Responsable: Líder Área Participación Social DIGSA	Mesa de Trabajo con las DISANES y JEFSA, Alta Dirección. Acta de las reuniones de usuarios y de la rendición de cuentas elaboradas y socializadas.
3. Definir la Metodología que facilite el dialogo y la interacción con la ciudadanía.	Plan para rendición de cuentas, el cual entre otras variables debe contener responsable recursos, protocolo.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL.	Procedimiento para Fortalecer la Participación Social DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-2
		Proceso Atención al usuario y participación social

Responsable: Líder Área Participación Social DIGSA	
4. Elaborar plan de trabajo para el desarrollo de las actividades propuestas en materia de participación social y rendición de cuentas. (ver punto de control)	Plan de trabajo elaborado y socializado
Responsable: Líder Área Participación Social DIGSA	
5. Aplicar la metodología definida para facilitar el diálogo y la interacción con la comunidad usuaria del SSFM.	Piezas gráficas y banner para difundir en las páginas web del Subsistema de Salud, así como en redes sociales de la DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA
Responsable: Líder Área Participación Social DIGSA	
6. Ejecutar e implementar las actividades del cronograma de la Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de acuerdo con la metodología establecida.	Informe de actividades de los mecanismos de participación social adelantados.
Responsable: Líder Área Participación Social DIGSA	
7. Ejecutar las acciones de divulgación establecidas por la entidad.	Sitio Web de la entidad, llamada telefónica redes sociales, disponibles.
Responsable: Líder Área Participación Social DIGSA	
8. Convocar a la comunidad usuaria del SSFM. a participar en la rendición de cuentas y demás mecanismos de dialogo.	Acta de Reunión elaborada y socializada.
Responsable: Líder Área Participación Social DIGSA	
9 Implementar las Reuniones de Dialogo Programadas con los usuarios, Asaciones y Veedurías en Salud del SSFM.	Actas de reuniones elaboradas y socializadas.
Responsable: Líder Área Participación Social DIGSA	
10. Analizar los resultados obtenidos en el ejercicio de la participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.	Reporte de las actividades
Responsable: Líder Área Participación Social DIGSA	
11. Realizar seguimiento al cumplimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.	Matriz de seguimiento diligenciada
Responsable: Líder Área Participación Social DIGSA	
12. Elaborar el plan de mejoramiento resultante de la evaluación si a ello hay lugar.	Plan de Mejoramiento de acuerdo a las necesidades expuestas por la comunidad usuaria.
Responsable: Líder Área Participación Social DIGSA	
13. Realizar seguimiento a las actividades propuestas como resultado de la evaluación de los espacios de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.	Informe de seguimiento a los compromisos expuestos en las reuniones de usuarios.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR GRUPO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.	Procedimiento para Fortalecer la Participación Social DIGSA
		MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-2
		Proceso Atención al usuario y participación social

Responsable: Líder Área Participación Social DIGSA	
14. Elaboración informe de Gestión Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.	Informe de gestión de la implementación de la estrategia de Participación Social y rendición de cuentas.
Responsable: Líder Área Participación Social DIGSA	
5 Fin.	

Puntos de control

Actividad donde se controla:	4. Elaborar plan de trabajo para el desarrollo de las actividades propuestas en materia de participación social y rendición de cuentas.
Como se controla:	Verificación cumplimiento actividades programadas según fechas establecidas.
Criterio de aceptación	Actividades Cumplidas en las fechas estipuladas y resultado responda a lo requerido.
Acción para tomar (si no cumple criterio de aceptación):	Reporte reunión de STAF, para su estricto cumplimiento.
Registro de la acción tomada:	Acta informe de cumplimiento, actividades propuestas plan de trabajo.
Responsable del control:	Líder Área Participación Social

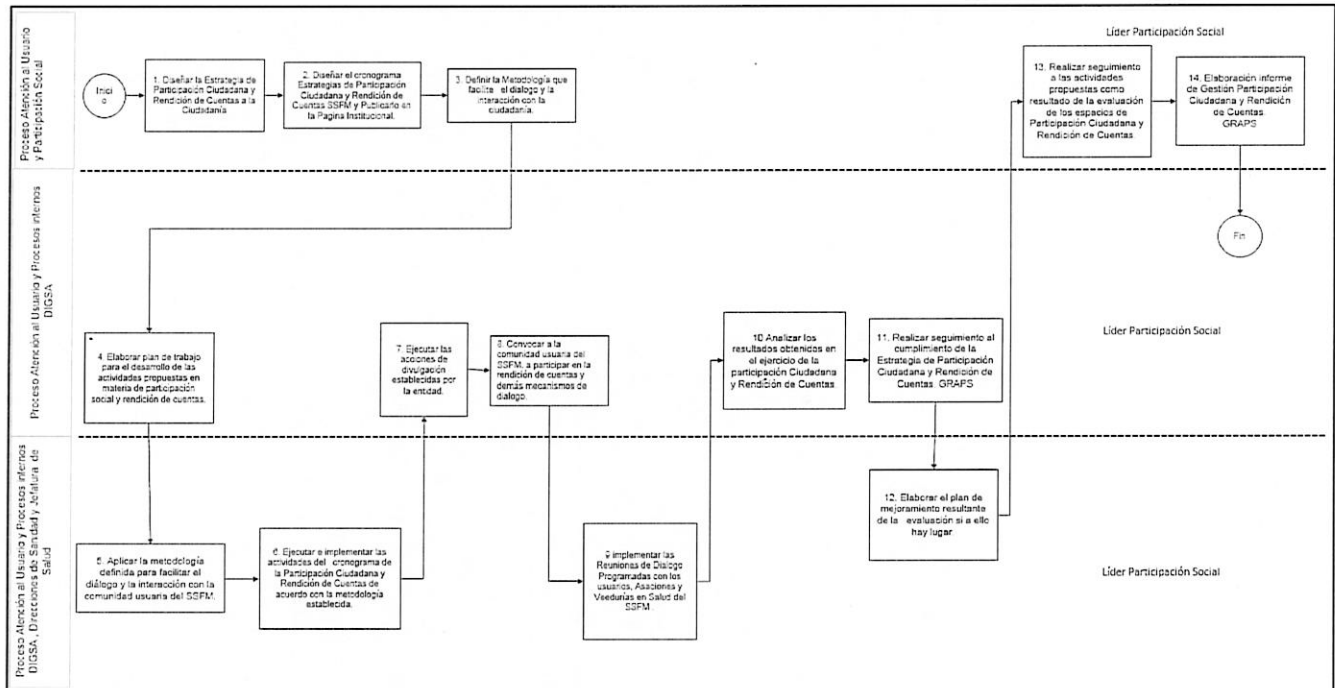
Puntos de control

Actividad donde se controla:	11. Realizar seguimiento al cumplimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas
Como se controla:	Se controla a través del formato de evaluación de reunión de usuarios SSFM. 95.1-9 V2, y aplicación del Formato formulación de preguntas DIGSA 95.1-10
Criterio de aceptación	Calificaciones emitidas por los usuarios, resultado evaluación del evento.
Acción para tomar (si no cumple criterio de aceptación):	Tomar las acciones pertinentes para fortalecer las demás reuniones de usuarios, de acuerdo con las observaciones planteadas
Registro de la acción tomada:	Informe
Responsable del control:	Líder Área Participación Social



9. Flujograma

Flujograma Participación Social



10. Documentos y registros relacionados

10.1	Formato Seguimiento participación ciudadana/reunión de usuarios
10.2	Buzón de sugerencia V1 DIGSA - CÓDIGO:MDN.COGFM-PROGUSUS-DIGSA-FU.95.1-8
10.3	Formato evaluación reunión de usuarios SSFM
10.4	Formato formulación de preguntas DIGSA

Fin

