

DIRECTIVA PERMANENTE



Radicado No. 0121011611902 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-13

Bogotá D.C., 03 de noviembre de 2021

PARA: Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Armada Nacional, Jefatura de Salud Fuerza Aérea Colombiana, Jefes de Establecimientos de Sanidad Militar y responsables del Área de Atención al Usuario y Participación Social.

ASUNTO: Desarrollo e implementación de las líneas de acción del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares (SSFM).

INTRODUCCIÓN

En el marco de las funciones definidas para la Dirección General de Sanidad Militar, como ente asegurador y coordinador del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, le corresponde implementar las políticas, planes y proyectos emitidos por el Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y desarrollar las normas técnico- administrativas para el mejoramiento de la calidad del servicio de salud, que propenda por la humanización de la atención en salud, por ser un derecho fundamental y un servicio público a cargo del estado.

La Ley Estatutaria de Salud (Ley 1751 de 2015) en el artículo octavo obliga al Estado a la definición de un modelo integral de atención, comprendido en el ámbito de la reducción de desigualdades y los determinantes sociales cuando plantea que los servicios deberán “Ser suministrados de manera completa para prevenir, paliar o curar la enfermedad con independencia del origen de la enfermedad o condición de salud, el sistema de provisión, cubrimiento o financiación, definido por el legislador...”, entre otros.

En este sentido, este documento debe responder a lo establecido en el Acuerdo No. 075 del 17 de diciembre 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”, donde se describe el componente correspondiente al ENFOQUE HACIA LA ATENCIÓN AL USUARIO Y HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO, determina que al interior del SSMP se deben implementar parámetros y lineamientos, enmarcados en los principios de servicio humanizado y seguro, participación comunitaria, equidad y valores institucionales fundamentados en el respeto, solidaridad, tolerancia, trabajo en equipo y comunicación, en beneficio del mejoramiento continuo de la prestación de los servicios.



“Nos Vemos en la Victoria” - “Un equipo humano al servicio de la salud”
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1253
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; notificaciones@sanidad.mil.co. Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



En esa misma línea, mediante el Acuerdo No. 071 de 2019 del CSSMP “Por el cual se fijan los parámetros para la integración, implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión en el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional” donde contempla entre otros, el enfoque hacia la excelencia cuyo objeto es fomentar el mejoramiento continuo de la calidad de la atención del usuario y como eje transversal la humanización, que implica centrar el accionar de las personas y plantear la necesidad para enfocar la misión en el cumplimiento del derecho fundamental a la salud y el fortalecimiento de una cultura dirigida al ser humano y la protección a la vida. Así mismo dispone como política la integración de procesos, de tal forma que se articulen, interrelacionen y se desplieguen en todos los niveles administrativos del Subsistema.

Por último, su ámbito de aplicación en el ARTÍCULO 3°. - ÁMBITO DE APLICACIÓN. “Las disposiciones contenidas en el presente acuerdo se aplicarán por parte de los Subsistemas y sus dependencias, Establecimientos de Sanidad Militar y Policial, funcionarios públicos, usuarios y personal responsable de la prestación de los servicios de salud que conforman el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional” PARÁGRAFO. – “La Dirección General de Sanidad Militar y la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional, serán responsables de realizar la implementación del presente Acuerdo y su ejecución y operación será coordinada al interior de sus Establecimientos de Sanidad”.

1. Glosario

Actitud: Es un estado de disposición mental que se produce en diferentes circunstancias, relacionada con el deseo e interés de los funcionarios al momento de atender a los usuarios.

Accesibilidad Física: Es aquella condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad, comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

Análisis: Es el estudio de las razones que pueden explicar la diferencia entre los resultados de las mediciones y los estándares de calidad, proceso que implica postular causas probables. Si la diferencia es negativa, la postulación e identificación de las causas probables de la diferencia entre lo deseable y la realidad, puede hacerse a través de varias herramientas, dentro de las cuales pueden mencionarse la lluvia de ideas, los diagramas de causa efecto, entre otros.

Asociación de usuarios: Agrupación de afiliados del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud, quienes velaran por la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud.

Audiencia Pública: Es una instancia de participación deliberante que retroalimenta el proceso de toma de decisiones administrativas o legislativas, mediante la cual las entidades que las realizan habilitan un espacio público institucional para que todos aquellas personas naturales o jurídicas y las organizaciones sociales que puedan verse afectados o tengan un interés particular expresen su opinión respecto a la prestación de los servicios públicos que ofrece la entidad, mediante el mecanismo de diálogo para





intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con las políticas y programas a cargo de cada entidad, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas; así mismo es un espacio que abre la Institución para informar, explicar, justificar, consultar su gestión ante la sociedad civil, permitiendo el seguimiento y evaluación de sus compromisos, planes y programas por parte de esta última.

Buzón de sugerencias: Canal de comunicación cuyo objetivo es recolectar información de los usuarios frente al funcionamiento de los servicios que presta el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

Calidad: Es la totalidad de funciones, características, ausencia de deficiencias del servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los usuarios. Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo por su excelencia y valor agregado. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para lo que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

Calidad de vida: Concepto que se refiere al conjunto de condiciones que contribuyen al bienestar de los individuos y a la realización de sus potencialidades en la vida social.

Canal de Comunicación: Espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo en tiempo real; en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares se dispondrán de los siguientes canales de comunicación para promover y garantizar la comunicación efectiva entre el usuario y la institución, así:

- Personal.
- Vía telefónica
- Medios Escritos
- Medios electrónicos (correo electrónico, página web, redes sociales).
- Aquellos nuevos canales que la tecnología o los medios de comunicación permitan en el futuro.

Ciclo de servicio: Es la definición y visualización en un mapa de los momentos de verdad, desde la óptica del cliente, donde se muestran la cadena de acontecimientos que vive un cliente cuando experimenta el servicio.

Consulta: Hace relación al derecho fundamental que tiene todo usuario de pedir información, consultas o servicios. Su periodo máximo de respuesta corresponde al establecido por las normas vigentes y su término empieza a correr a partir del siguiente día hábil a su recepción.

Control Social: Busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.

Cultura: La cultura es el conjunto de principios, valores, formas y expresiones que caracterizarán en el tiempo a una sociedad determinada. Por el conjunto de formas y expresiones se entiende e incluye a las costumbres, creencias, prácticas comunes, reglas, normas, códigos, vestimenta, religión, rituales y maneras de ser que predominan en el común de la gente que la integra.





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.

Denuncia: Se refiere a una acción en la que una persona pone en conocimiento de la entidad o autoridad competente, la existencia de hechos presuntamente irregulares, con el objetivo de activar los mecanismos de investigación o sanción de conformidad con las normas vigentes.

Diálogo: Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral.

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.

Derecho de Petición: Es la facultad que adquieren los usuarios para presentar solicitudes respetuosas ante las dependencias del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y obtener de ellos una pronta respuesta con soluciones de fondo sobre el motivo de lo solicitado. Es un derecho fundamental, consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, sin que sea necesario invocarlo, y es un deber de obligatorio cumplimiento para la administración pública dar respuesta al peticionario en los términos establecidos y conforme a las estipulaciones dispuestas en la Ley 1755 de 2015 y normas que lo regulan. El Derecho de Petición puede ejercerse en interés, general o particular u obrando en cumplimiento de una obligación o deber legal de consulta. Es toda actuación que inicie un usuario en forma verbal, escrita o por cualquier otro medio institucional dispuesto para ello, ante cualquier dependencia del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares con el fin de obtener una respuesta con solución de fondo.

Encuesta: Como encuesta se denomina una técnica de recogida de datos para la investigación social. La palabra proviene del francés enquête, que significa investigación. Como tal, una encuesta está constituida por una serie de preguntas que están dirigidas a una porción representativa de una población, y tiene como finalidad averiguar estados de opinión, actitudes o comportamientos de las personas ante asuntos específicos.

Entrevistas: son espacios a través de los cuales se desarrolla una charla con una o más personas con el objetivo de obtener información a través de las preguntas que se realizan al entrevistado, estableciendo así un diálogo directo.

Empatía: Es la capacidad de percibir, compartir y comprender lo que otro puede sentir, preocupándose por experiencias ajenas. También es descrita como un sentimiento de participación afectiva cuando es consciente de que otros pueden ver y pensar de manera diferente.

Expectativa: Se refiere a aquello adicional que los usuarios esperan encontrar en la prestación del servicio, se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; influidas por lo que dicen los medios





de comunicación y los mensajes que transmiten los funcionarios que prestan los servicios de salud.

Holístico: Indica que un sistema y sus propiedades se analizan como un todo, de una manera global e integrada, ya que desde este punto de vista su funcionamiento sólo se puede comprender de esta manera y no sólo como la simple suma de sus partes.

Humanizar: Contemplar al usuario desde una mirada biopsicosocial, orientando la actuación de personal asistencial y administrativo hacia el servicio del usuario, ofreciendo una atención con calidad, a partir del trato cálido, empático y respetuoso.

Indicador: Es algo que muestra, enseña o que sirve para señalar. Este verbo, por su parte, refiere a significar o mostrar algo con señales o indicios. Un indicador puede ser un instrumento físico que indica algo. Los indicadores o índices también se utilizan en la economía, la demografía y la sociología. Este concepto refiere a la representación de una realidad de forma cuantitativa.

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, cuya respuesta se emite de conformidad con la normativa que regule en tema.

Intersectorial: acciones que se desarrollan entre entidades públicas de otros sectores del gobierno nacional o entidades privadas.

Intrasectorial: se entiende por las relaciones entre las diferentes dependencias del Ministerio de Defensa Nacional y las Fuerzas Militares (Ejército Nacional, la Armada Nacional, la Fuerza Aérea Colombiana), la Policía Nacional y las entidades adscritas al sector defensa dentro de sus respectivas competencias legales.

Medición: Consiste en recolectar la información y procesar los datos obtenidos en la ejecución de los proyectos, con el propósito de conocer el nivel en el que, con relación a un aspecto específico, se encuentra la organización.

Momentos de verdad: Instante que vive el usuario en cada contacto con el Sistema de Salud. La percepción que resulta de todos los momentos de verdad le da al cliente una idea de la calidad del servicio ofrecido al usuario.

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.

Participación Comunitaria¹: en el ámbito normativo de la salud en Colombia la participación comunitaria es concebida como el derecho de la comunidad u organizaciones comunitarias a participar dentro de sus respectivas competencias legales en las decisiones adoptadas por los agentes estatales.

¹ Art. 12° Ley 1751 de 2015





Participación ciudadana: mecanismo de participación con que cuentan las personas afiliadas al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares para ejercer su derecho fundamental a la salud y de velar por la calidad del servicio y la defensa de sus derechos y en las decisiones que los afecten.

Participación social²: 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.

Participación Social en Salud: es el ejercicio de los deberes y derechos en salud de los afiliados y beneficiarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Petición: Es toda actuación que inicie un usuario en forma verbal, escrita o por cualquier otro medio, ante cualquier servidor público y demás personal involucrado en la prestación del servicio, con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y Ley 1755 de 2015 o normas que lo regulen, sin que sea necesario invocarlo.

Petición de Información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a las dependencias del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares en solicitud de información relacionada con los servicios propios que se prestan y cuya respuesta se emite en los términos establecidos en la Ley.

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de censura, descontento e inconformidad que eleva un usuario para dar a conocer a las autoridades un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público; cuya respuesta se emite en los términos señalados en la Ley, contados a partir del siguiente día hábil a su recepción.

Satisfacción: Estado de conformidad en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus necesidades y expectativas.

Seguimiento y control: Conjunto de acciones que permiten la comprobación de la correcta ejecución de los planes programas y actividades establecidas para la prestación de los servicios de salud.

Servicio: Valor agregado conformado por el conjunto de procedimientos interrelacionados que buscan la satisfacción del usuario, al momento de su atención en el lugar y tiempo adecuados, cumpliendo con sus expectativas y fomentando la fidelización.

Transparencia: Principio Constitucional y Legal, conforme al cual toda información en poder de los sujetos obligados se presume pública y veraz; en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley.

² Título V. Cap. I. Artículo 60° Ley 1757 de 2017





Respeto: relacionado al reconocimiento pleno de todos los derechos de los pacientes en especial a su dignidad humana, aceptado las diferencias de cada usuario sin ningún tipo de discriminación, generando ambientes de confiabilidad y seguridad. Es la conducta de consideración y valoración especial de manera humanizada, amabilidad, cordialidad y empatía hacia el usuario o las personas y del usuario hacia el servidor público o contratista.

Reconocimiento: Escrito o tarjeta de expresión de alegría y satisfacción que se siente por una cosa y/o servicio prestado con agrado a una persona y/o entidad

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta relacionada con la prestación indebida de un servicio propio de la entidad; el término de respuesta comienza a partir del día hábil siguiente de su recepción y su respuesta se debe emitir en los mismos términos señalados en la Ley que regula para las peticiones.

Respuesta de fondo: Todo comunicado que hace el funcionario público sobre la petición, para dar solución efectiva, clara, precisa y congruente para lo cual debe realizar un proceso analítico y detallado para la verificación de los hechos que conduzcan a dar solución a lo pedido o esclarecer lo solicitado.

Señalización para ubicación: conjunto de señales de un lugar que coadyuvan y suministran información visual adecuada para orientar a las personas a movilizarse en un espacio determinado o un destino específico. **Sistema de Atención al Usuario y Participación Social:** Conjunto de actores, redes tecnológicas y asistenciales, dispositivos, proyectos y recursos que interactúan entre sí y con el entorno, con el propósito de obtener información oportuna, medible y cuantificable que permite al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares monitorear periódicamente la gestión institucional para atender y gestionar los requerimientos de los usuarios y grupos de interés fomentando el ejercicio de la participación social, teniendo en cuenta las políticas y estrategias definidas acorde al Modelo de Atención Integral en Salud.

Sugerencias: Propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad; por medio de la cual se da a conocer la opinión del peticionario sobre una determinada materia, con el propósito que se tomen ciertas medidas de mejora de carácter individual o colectivo.

Tele auditoria: Estrategia que evalúa los aspectos más importantes del ciclo de servicio, relacionados con la calidad y los niveles de satisfacción Mediante una encuesta telefónica.

Tecnologías en salud³: actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios y procedimientos usados en la prestación de servicios de salud, así como los sistemas organizativos y de soporte con los que se presta esta atención en salud.

Territorio: espacio geográfico histórico y socialmente constituido.

³ Resolución 5269 de 2017





Tiempo de respuesta: Es el tiempo legal ordenado para que un servidor público o contratista emita una respuesta determinada y de fondo a las distintas modalidades de peticiones, solicitudes o requerimientos.

Trámite: Interacción o encuentro entre los funcionarios públicos y demás personal involucrado en la prestación del servicio y los usuarios, que tiene como propósito facilitar el ejercicio de sus derechos. Es una serie de pasos o acciones reguladas, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un determinado producto o servicio, o el reconocimiento de un derecho.

Transectorialidad: proceso de articulación e integración de acciones individuales y colectivas o de cooperación de diferentes sectores entre sí para atender una situación o un problema, buscando el logro de un objetivo común dentro del marco de las competencias que les asisten y mediante la construcción colectiva de respuestas que permitan incidir con mayor eficacia y eficiencia sobre los determinantes sociales en salud para promover el desarrollo de la salud de las personas.

Trato Digno: Es la percepción que tiene el paciente o familiar del trato y la atención proporcionada por todo el personal del hospital, Establecimiento de Sanidad Militar o Instituciones Prestadoras de Salud contratadas durante su estancia o utilización de los servicios de salud. Son todas las acciones que realizan los funcionarios o profesionales de la salud o contratistas, para proporcionar un ambiente seguro al paciente, inspirándole confianza y proveyéndole una atención integral de calidad respetando su individualidad y sus derechos durante su estancia hospitalaria o durante la prestación de los diferentes servicios asistenciales y administrativos, trato de que por excelencia debe ser humanizado y con el mayor respeto y consideración.

Usuario: Persona que se encuentra vinculada como Afiliado Cotizante o beneficiario al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Veeduría ciudadana: Es el mecanismo democrático de representación que, dentro del marco de sus competencias legales, les permite a los usuarios, ejercer vigilancia sobre la gestión del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y sus integrantes.

2. Objetivo

En esta directiva se esperan resultados medibles y cuantificables para alcanzar lo proyectado, con la ejecución de las actividades que la integran de acuerdo con el grado de responsabilidad de las misiones particulares de la Dirección General de Sanidad Militar, Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Armada Nacional, Jefatura de Salud Fuerza Aérea Colombiana con sus respectivos Establecimientos de Sanidad Militar que conforman el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

2.1 Objetivo General:

Impartir ordenes e instrucciones permanentes a la Dirección General de Sanidad Militar, a las Direcciones de Sanidad : Ejército Nacional, Armada Nacional, Jefatura de Salud Fuerza Aérea Colombiana y sus respectivos Establecimientos de Sanidad Militar, con el propósito





de dar cumplimiento al Acuerdo No. 075 de 2020 del Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional “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”

2.2 Objetivos específicos:

- Verificar y hacer seguimiento a la implementación del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social, en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares dando cumplimiento en lo estipulado en el Acuerdo No. 075 de 2020 y la presente Directiva.
- Monitorear periódicamente la gestión del Subsistema de Salud, para atender y gestionar los requerimientos de los usuarios y grupos de interés del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares, fomentando el ejercicio de la participación social, teniendo en cuenta las políticas y estrategias definidas en el Acuerdo No. 075 de 2020 y en concordancia con el Modelo de Atención Integral en Salud, el Sistema de Gestión y el Sistema Integral de Información en Salud.
- Generar estrategias que permitan el cumplimiento de los deberes y derechos de los afiliados y beneficiarios en procura del mejoramiento de las condiciones de la salud personal, familiar y comunitaria, creando mecanismos eficaces en trato digno, con respeto, cordialidad, calidez, debida orientación y comunicación, respetando las dimensiones psicológicas, biológicas, emocionales, culturales, sociales y espirituales de la persona (ética, valores y principios).

3. Alcance

La presente Directiva tiene fundamento en lo establecido en el artículo segundo del Acuerdo No. 075 del 2020 emitido por el Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional “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”, donde se emiten y se imparten ordenes desde la Dirección General de Sanidad Militar (DIGSA) a las Direcciones de Sanidad Ejército Nacional, Armada Nacional, Jefatura de Salud Fuerza Aérea Colombiana y sus respectivos Establecimientos de Sanidad Militar, así como también los responsables de las Áreas de Atención al Usuario y Participación Social, con el propósito de ser aplicados y dar estricto cumplimiento por medio del seguimiento y trazabilidad a cada una de las actividades desarrolladas del Plan de Acción y el impacto que genera hacia los grupos de valor y partes interesadas, así como también el acatamiento de las instrucciones emitidas a través de la Circular No. 0008 de 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud.

4. Normatividad Aplicable

- a) Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 2, 103 inciso 4 y artículo 270.
- b) Ley 850 de 2003 “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.





- c) Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” artículos 73, 76 y 78.
- d) Ley 1751 de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones”.
- e) Decreto 1757 de 1994 aclarado por el Decreto 1616 de 1995, “Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del Artículo 4° del Decreto-Ley 1298 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”.
- f) Decreto 2623 de 2009, “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- g) Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
- h) Resolución No. 002063 del 9 de Julio de 2017, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social “Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud PPSS” aplicable a todos los Integrantes del Sistema de Salud en el marco de sus competencias y funciones.
- i) Acuerdo No. 070 de agosto 2 de 2019 “Por el cual se establece el Modelo de Atención Integral en Salud para el Sistema de Salud de la Fuerzas Militares y de la Policía Nacional” y especial los Artículos 9°, 10°, 11° y 12°.
- j) Acuerdo No. 071 de agosto 2 de 2019 “Por el cual se fijan los parámetros para la integración, implementación y mantenimiento de los sistemas de Gestión en el Sistema de Salud de la Fuerzas Militares y de la Policía Nacional” y especial los Artículos 1°, 12°, 13° y 14°.
- k) Acuerdo No. 072 de agosto 2 de 2019 “Por el cual se dictan políticas generales y lineamientos para la organización del Sistema Integral de Información en Salud de la Fuerzas Militares y de Policía Nacional – SISMIPO”, y especial los Artículos 4°, 12° y 17°.
- l) Acuerdo No. 075 de diciembre 17 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”.
- m) 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”.
- n) Circular Única Externa No. 002 de la Superintendencia Nacional de Salud del 29 de enero de 2020 la cual establece la obligación, para los Regímenes de Excepción, de realizar el cargue y reporte de la información correspondiente a Asociación o Alianza de Usuarios.
- o) Norma técnica colombiana (NTC) 6047 de 12 de diciembre de 2013.





5. Disposiciones Generales

Las Oficinas de Atención al Usuario de las Direcciones de Sanidad y Establecimientos de Sanidad Militar, deben mantener contacto permanente con sus homólogos en la Dirección General de Sanidad Militar, con el fin de realizar cruce de información que permita tener datos reales sobre la implementación y ejecución de la presente Directiva, de manera estandarizada en todos los niveles y dependencias del Subsistema.

Las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud, serán responsables de realizar la implementación de la presente directiva, su ejecución y operación será coordinada al interior de sus respectivos Establecimientos de Sanidad Militar.

Para efectos de coordinación en la implementación y operativización de la presente Directiva se contará con el apoyo y asesoría de la Dirección General de Sanidad Militar y el Grupo de Atención al Usuario y Participación Social a través del coordinador y los líderes de cada área, en la línea 018000111335, celular: 3223492342 y correo Institucional atencion.usuario@sanidad.mil.co.

Finalmente, se debe establecer directrices permanentes que permitan orientar, acompañar y asistencia técnica a las oficinas de atención al usuario y participación social de las Direcciones de Sanidad, Jefatura de Salud con sus respectivos Establecimientos de Sanidad Militar, para la formulación de planes de acción, ejes temáticos y desarrollo de acciones propios del área, que permitan coadyuvar en la satisfacción de los usuarios del SSFM.

6. Lineamientos

En el TÍTULO III GESTIÓN Y DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL, ARTÍCULO 7°. - LINEAS DE ACCIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL del Acuerdo No. 075, define para su operatividad cinco líneas de Acción, desde el nivel del aseguramiento hasta la prestación del servicio, es decir que, el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares (SSFM), deberá desarrollar e implementar procesos, procedimientos y los requisitos obligatorios correspondientes a las líneas de acción que a continuación se definen, así como también las respectivas misiones particulares desde la Dirección General de Sanidad Militar (DIGSA), Direcciones de Sanidad (DISAN) de las Fuerzas, Jefatura de Salud (JEFSa) con sus respectivos Establecimientos de Sanidad Militar (ESM) y disponer de los actos administrativos que permitan la operación del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social.

6.1 LÍNEA DE HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD

Esta línea de acción está definida y determinada desde el nivel estratégico hasta la operación, el trato digno, con respeto, cordialidad, calidez, debida orientación y comunicación accesible, oportuna y permanente, respetando las dimensiones psicológicas, biológicas, emocional, familiar, laboral, social, cultural y espiritual de la persona, enmarcado en la ética, los valores y principios.





La humanización se concibe como una exigencia ética para el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, más que un atributo del servicio busca impulsar un proceso de transformación en valores morales de la cultura de todos los actores que lo constituyen.

En esa perspectiva el proceso de Humanización debe ser una prioridad en los Establecimientos de Sanidad Militar con el fin de centrar el servicio humanizado en el usuario para garantizar una atención con calidad y calidez; la humanización es un proceso complejo que comprende el abordaje del ser humano en todas sus dimensiones: pensamientos, emociones, sentimientos, deseos, necesidades y aspiraciones ; involucra lo ético que se relaciona con los principios y valores; para velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano; que se caracteriza por la excelente manera de tratar a una persona con una vida única capaz de sentir, pensar y reaccionar; la disminución de las barreras de acceso a los servicios de salud y la mayor equidad en la prestación de los mismos.

Humanizar trasciende el campo de la cortesía, conlleva numerosas implicaciones a partir de la concepción holística de la persona; reconociendo al ser humano en todas sus dimensiones, un enfoque diferencial en la atención con respuestas personalizadas a las necesidades y expectativas; respetando las decisiones del ser humano, su deseo de participar; su autonomía, sus derechos y responsabilidades, teniendo en cuenta sus recursos y potencialidades, con servicio humanizado, digno centrado en la persona.

6.2 LÍNEA DE ACCIÓN ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD

El Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares en cumplimiento al derecho que tiene el usuario a estar informado, a través del uso de canales de recepción y comunicación institucionales brindará una información en lenguaje claro, oportuna, veraz, completa y de calidad, en concordancia con las necesidades expresas de los usuarios, procesos y procedimientos de la atención en salud incentivando la corresponsabilidad y promoviendo la participación social, como también la comunicación de manera recíproca entre los diferentes grupos de interés.

Los Establecimientos de Sanidad Militar se encuentran comprometidos en suministrar información a los usuarios y de fomentar canales de comunicación adecuados para facilitar el acceso de los usuarios a los servicios ofertados para ellos, entregando información de calidad y en forma oportuna que oriente a los usuarios acerca de su quehacer y servicios prestados; enfatizando los criterios de calidad y teniendo siempre presente los derechos de los usuarios, generando respuestas de calidad y en plazos ordenados de acuerdo con la normatividad legal vigente.

También es importante Impulsar y promocionar el uso y apropiación de las tecnologías de información y las comunicaciones, mediante las estrategias de comunicación e información a través de medios, boletines, periódicos, entre otros que permitan impulsar y visibilizar sus procesos participativos para que los usuarios se apropien de los programas de atención en salud, para dar cumplimiento al derecho que tiene el usuario a estar informado.

El propósito de esta línea de acción es que, a partir de la integración de espacios de interacción, se ofrezca información, se facilite la relación de los usuarios con la





administración y se gestione de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios que se pueden realizar a través del uso de canales de recepción y comunicación que dispone el SSFM.

6.3 LÍNEA DE ACCIÓN GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS (PQRSR)

Esta línea de acción es una estrategia que ofrece a la Alta Dirección la información y datos estadísticos, como insumo para la verificación, control y toma de decisiones para el mejoramiento continuo del servicio; su gestión articula los grupos de interés, los procesos y procedimientos derivados de la prestación de los servicios de salud y las acciones administrativas a que haya lugar en búsqueda del mejoramiento continuo en la atención en salud de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Teniendo en cuenta que es un derecho de los usuarios presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; entre otros; el objetivo de esta estrategia es atender, gestionar y dar trámite de manera oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos, que realizan los entes de control, la ciudadanía y usuarios en general, a través de los canales de recepción institucionales y de carácter oficial establecidos dentro de los términos que establezca la normatividad vigente.

Para lo cual se deben adelantar estrategias permanentes que permitan el fortalecimiento de los canales de recepción y optimización de desarrollos tecnológicos para la gestión de las PQRSR, estableciendo acciones que garanticen la oportunidad en la gestión, prestando especial atención a aquellas que impliquen riesgo de vida, Implementando mecanismos que le permitan a los usuarios, realizar seguimiento a sus peticiones, quejas y reclamos, para el análisis de la información de la gestión de PQRSR como herramientas para la toma de decisiones al interior del Subsistema y de mejoras continuas.

6.4 LÍNEA DE ACCIÓN PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

El Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares en cumplimiento de los deberes y derechos de los afiliados y beneficiarios del SSFM y en procura del mejoramiento de las condiciones de la salud personal, familiar y comunitaria establece como Línea de Acción la Participación Social en la Salud creando mecanismos eficaces y fortaleciendo canales de recepción, medios electrónicos, presenciales y tecnología de información que permitan analizar conjuntamente las temáticas e iniciativas de participación social, promoviendo de esta forma el acceso e intercambio de información que coadyuve al mejoramiento de la atención en salud.

De conformidad a los objetivos específicos de esta cuarta línea de acción, esta línea se fundamenta en cuatro ejes centrales que dirigen las acciones y mecanismos mediante los cuales los usuarios podrán participar en la gestión realizada por el SSFM:

- 1. Fortalecimiento institucional del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares.**
- 2. Fomento de la cultura de la salud y el autocuidado.**
- 3. Fortalecimiento de los espacios de participación social y el ejercicio del control social.**





4. Fortalecimiento de la participación en los procesos de atención de salud.

Estos cuatro ejes centrales, permiten fortalecer la capacidad institucional para facilitar el derecho a la participación social en salud, promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el auto cuidado, así como propiciar la defensa del derecho a la salud de los usuarios y el mejoramiento de la atención en salud, fomentar los espacios de participación social y el ejercicio de control social al interior del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares, promover los procesos de gestión y garantía en salud y fortalecer la participación en la formulación y evaluación de las políticas públicas y lineamientos que se determinen para el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares.

A través de espacios físicos y virtuales y mediante una comunicación en doble vía, esta línea de acción propende facilitar y dinamizar la interacción permanente con los usuarios, representantes de las Asociaciones, Veedurías en la búsqueda permanente del mejoramiento de la gestión institucional y eficiencia administrativa en beneficio de la entidad.

Por consiguiente, todas las oficinas de atención al usuario y de participación social a nivel central y nacional deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).

Para ello deberán incluir en sus Planes de Acción y Planes de Desarrollo los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana, con el propósito de brindar un espacio de participación entre los servidores públicos y la ciudadanía, que tiene como finalidad la transparencia, condiciones de confianza y garantizar el ejercicio de control social a la administración.

6.5 LINEA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

Son todas aquellas herramientas y mecanismos que permiten realizar el monitoreo continuo y la evaluación de la gestión desarrollada en cada línea de acción del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo en la atención en salud.

El Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares tendrá como objetivo de la evaluación, la identificación de las oportunidades de mejora en las diferentes líneas estratégicas establecidas, para la toma de decisiones de la alta dirección y las acciones de mejora en los procesos de atención en salud.

La medición de la satisfacción de los usuarios es otra herramienta fundamental para escuchar la voz del usuario y medir la percepción y satisfacción frente a la prestación de los servicios de salud, contribuyendo al logro de mejores resultados en salud, los cuales exigen articulación, monitoreo permanente y mejora continua.





6.6 MISIONES PARTICULARES

Las misiones particulares para las cinco líneas de acción que hacen parten de esta Directiva, se desarrollarán y se implementarán en los correspondientes niveles de responsabilidad dentro del SSFM y estarán enmarcadas, como mínimo, en los siguientes aspectos:

- a) Difundir y socializar a las DISAN, JEFSa y ESM, los lineamientos emitidos en la presente directiva y verificar el cumplimiento de su implementación.
- b) Brindar asistencia técnica al grupo de Atención al Usuario de las Fuerzas, en el planeamiento, desarrollo y evaluación de las diferentes actividades para el fortalecimiento de las líneas de Atención al Usuario y Participación Social y socializar los resultados de los informes a los coordinadores de Atención al Usuario de las respectivas DISAN, JEFSa y grupos de la DIGSA, como insumo de la mejora continua.
- c) Coordinar a nivel institucional las acciones que permitan la implementación de la política de humanización en todos los niveles de responsabilidad dentro del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, fundamentada en las líneas estratégicas de la Humanización.
- d) La Dirección General de Sanidad Militar al interior de sus Direcciones de Sanidad, Jefatura de Salud y ESM deberá establecer y disponer los mecanismos y medios de recepción institucional que le permitan a los usuarios y funcionarios el seguimiento y control de la PQRSR, para el trámite, respuesta y solución, como también los protocolos o guías de recepción, administración y trazabilidad de las PQRSR, que permitan facilitar a los usuarios la accesibilidad.
- e) La Dirección General de Sanidad Militar, solicitará anualmente o según necesidad mediante oficio a las DISAN, JEFSa con sus respectivos ESM, la información necesaria a nivel de directorio de la información de contacto de los directores de ESM, responsables de Atención al Usuario, actualización de las asociaciones, veedurías, canales de comunicación, entre otros, para el normal funcionamiento de las actividades propias del Área.
- f) Comunicar y retroalimentar a los procesos misionales la voz del usuario, como insumo para la mejora continua y la toma de decisiones.
- g) La DIGSA, deberá diseñar e implementar mecanismos o herramientas, metodologías de análisis e indicadores, que incluyan la participación de los usuarios, que permitan realizar la medición de la evaluación del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social.
- h) La Dirección General de Sanidad Militar deberá realizar trimestralmente el análisis de los resultados de la evaluación de las líneas estratégicas establecidas y presentar los planes de mejoramiento correspondientes a los procesos y procedimientos de la atención al usuario, verificando su cumplimiento por parte de las Direcciones de Sanidad, Jefatura de Salud y Establecimientos de Sanidad responsables.
- i) La Dirección General de Sanidad Militar deberá verificar que la información disponible en la página Web se encuentre en un lenguaje sencillo, útil y comprensible, y que dicha información sea constantemente actualizada.
- j) La oficina de Atención al Usuario y Participación Social de la DIGSA facilitará la información que permita a la Alta Dirección gestionar los recursos necesarios, para el desarrollo de las iniciativas que propendan por el afianzamiento de las Oficinas de Atención al Usuario y Participación Social en una línea de cambio estructural y





tecnológico, para la optimización de la prestación de los servicios de salud conforme al Acuerdo No. 075 de 2020.

- k) Realizar seguimiento al impacto de las actividades generadas por los Establecimientos de Sanidad Militar en cumplimiento al acuerdo 050 del año 2009, emitido por el consejo Superior de la Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional (CSSMP) Por el cual se señalan medidas pedagógicas con relación a la inasistencia de afiliados y beneficiarios a las actividades de salud en el SSMP", de acuerdo con los lineamientos emitidos por la DIGSA.

6.7 Misiones Particulares de las Direcciones de Sanidad Ejército Nacional, Armada Nacional, Jefatura de Salud Fuerza Aérea Colombiana y Establecimientos de Sanidad Militar (DISAN EJC-DISAN ARC-JEFSA ARC-ESM)

- a) Las Direcciones de Sanidad y la Jefatura de Salud deberán disponer de un área funcional o como se denominen en su organización interna de Atención al Usuario para la asistencia personalizada de manera presencial y mediante canales de comunicación cuya interoperabilidad con los usuarios pueda hacerse de manera virtual, promoviendo y facilitando la accesibilidad y la participación social.
- b) Las Direcciones de Sanidad y la Jefatura de Salud deberán propender por la generación de espacios y canales que faciliten la relación de los usuarios con la administración y se gestione de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios que se pueden realizar a través del uso de canales de recepción y comunicación que dispone el SSFM, garantizando que la información que se transmita a través de todos los canales esté, en lenguaje claro, sea homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada.
- c) Promover la cultura institucional de humanización, mediante actividades que fortalezcan la calidad y la percepción en la prestación del servicio, a través de la conformación del Equipo Líder de Humanización en cada una de las Direcciones de Sanidad, Jefatura de Salud, que involucre líderes de procesos y directivos de los Establecimientos de Sanidad.
- d) La DISAN EJC-DISAN ARC-JEFSA FAC con sus respectivos ESM, deberán Implementar y unificar un modelo de comunicación institucional a través de medios y canales de comunicación externos e internos que sean efectivos entre los usuarios, funcionarios públicos y demás personal involucrado en la atención en salud.
- e) Deberán establecer estrategias de comunicación organizacional, definiendo acciones, procedimientos y tareas que se lleven a cabo para transmitir o recibir información, a través de diversos medios de recepción institucionales y de carácter oficial con la finalidad de alcanzar los objetivos de la institución.
- f) Brindarán de manera accesible, oportuna, completa y suficiente la información requerida por los usuarios o aquella que corresponda a las necesidades presentadas, propendiendo siempre por un servicio y una atención incluyente.
- g) Diseñarán y establecerán los canales de recepción institucionales y de carácter oficial para suministrar la información y la orientación a los usuarios del SSFM, garantizando que los mismos sean incluyentes, promoviendo la interacción entre la institución y los usuarios, de acuerdo con los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y goce efectivo de los derechos de los usuarios.
- h) Establecer canales de comunicación inclusivos y de fácil acceso, acordes a la población usuaria del SSFM.





- i) Deben tener a cargo la garantía de la oportunidad en el suministro de la orientación e información hacia los usuarios.
- j) Fortalecer los mecanismos de acceso a la información relacionada con los Deberes y Derechos de los usuarios en la atención en salud.
- k) los procesos y procedimientos administrativos y asistenciales derivados en la atención en Salud.
- l) Las DISAN EJC-DISAN ARC-JEFSA FAC con sus respectivos ESM son los responsables de la Implementación y fortalecimiento de los mecanismos que le permitan a los usuarios, realizar seguimiento a sus peticiones, quejas y reclamos.
- m) Generar estrategias de cualificación y actualización para los equipos de trabajo encargados de la Atención al Usuario y Participación Social con el fin de prestar un servicio digno, humanizado con enfoque en el derecho preferencial.
- n) El Director del Establecimiento de Sanidad Militar es responsable de la verificación, seguimiento y control de la gestión adelantada por parte del funcionario responsable del trámite y respuesta de las PQRSR allegadas por los diferentes medios de comunicación (escrito, presencial, aplicativo web, correo electrónico, entre otros).
- o) El Director del Establecimiento de Sanidad Militar evalúa la pertinencia y coherencia de la respuesta de fondo emitida por la administración al peticionario.
- p) El Director del Establecimiento de Sanidad Militar; de manera conjunta con el funcionario responsable de la gestión de los PQRSR, con periodicidad quincenal, debe verificar el estado de los requerimientos (abiertos, cerrados, tiempo de respuesta), analizando las causas o motivos que interfieren en el cierre de fondo de los mismos. Para aquellos requerimientos, que se encuentran con “vencimiento” del término de Ley, es decir con materialización del riesgo, se debe realizar el plan de mejoramiento respectivo.
- q) El reporte estadístico emitido por los directores de los Establecimiento de Sanidad Militar, debe estar acompañado de la trazabilidad y estado actual de los PQRSR; argumentado el motivo o causa de aquellos que se encuentran abiertos al término de cada periodo.
- r) La gestión efectuada para atender los requerimientos; debe articular los grupos de interés, los procesos y procedimientos derivados de la prestación de los servicios de salud y las acciones administrativas a que haya lugar en búsqueda del mejoramiento continuo en la atención en salud de los usuarios.

6.8 Vigencia

La presente Directiva, rige a partir del 03 de noviembre del 2021 de manera Permanente.

7. Metas e Indicadores

Las Direcciones de Sanidad Ejército Nacional, Armada Nacional y La Jefatura de Salud Fuerza Aérea Colombiana con sus respectivos Establecimientos de Sanidad Militar, deberán realizar todas las acciones y mecanismos que permitan dar cumplimiento a las metas establecidas en los siguientes indicadores de acuerdo con las líneas de acción, de lo cual se debe dejar soporte en los correspondientes informes enviados a la Dirección General de Sanidad Militar.





LÍNEA DE ACCIÓN	META	INDICADOR
Humanización en la Atención en Salud	Menor o igual a 2% ($x \leq 2\%$)	No de PQRSR interpuestos por el usuario por quejas /Total de PQRSR en el trimestre *100
Orientación e Información de la atención en Salud	Menor o igual a 20% ($x \leq 20\%$)	No de PQRSR interpuestos por el usuario por Orientación e Información /Total de PQRSR en el trimestre *100
	Mayor o igual a 80% ($x \geq 80\%$)	No de usuarios que refieren conocer los Derechos y Deberes/ total de usuarios encuestados en el trimestre *100
Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos (PQRSR)	Mayor o igual a 85% ($x \geq 85\%$)	No de PQRSR resueltos /Total de PQRSR en el periodo *100
Participación Social en Salud	Mayor o igual a 85% ($x \geq 85\%$)	Reuniones programadas/ reuniones realizadas en el trimestre*100
Evaluación del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social	Mayor o igual a 87% ($x \geq 87\%$)	Total, de Usuarios satisfechos/Total de Usuarios encuestados en el trimestre *100

8. Medios de verificación

Las Direcciones de Sanidad Ejército Nacional, Armada Nacional y La Jefatura de Salud Fuerza Aérea con sus respectivos Establecimientos de Sanidad Militar, manejarán los siguientes medios de verificación:

- Correos electrónicos
- Página Web
- Redes sociales
- Aplicación, análisis, resultados y recomendaciones de las Encuestas
- Estadísticas
- Trazabilidad de las PQRSR
- Registros de llamadas
- Evaluación y seguimiento de casos
- Boletines informativos
- Actas





Estos medios de verificación deben ser continuamente monitoreados para la toma de decisiones y acciones de mejoras en los procesos, buscando una interacción permanente con la administración y la comunidad usuaria.

9. Anexos

No aplica

Con respeto,


Mayor General HUGO ALEJANDRO LÓPEZ BARRETÓ
Director General de Sanidad Militar

Elaboró: SMSM Estela Isabel Sarmiento Villar
Área Participación Social-Grupo Atención al Usuario y Participación Social

Revisó : SMSM Ana Cecilia Téllez Mora
Líder Área Participación Social- Grupo Atención al Usuario y Participación Social

PD. Diana Marcela Díaz Vargas
Coordinadora Grupo Asuntos Legales (E)

PD. Silvestre Granados Silva
Coordinador Grupo Gestión de la Información

SMSM. Edna del Pilar Martínez Páez
Líder Sistema integrado de Gestión- Grupo Planeación Estratégica

SMSM. Leidy Lorena Rojas Fierro
Normalización en Salud-Grupo Atención en Salud

DISTRIBUCIÓN: Original : Dirección General de Sanidad Militar
Copia No 1 : Dirección de Sanidad Ejército Nacional
Copia No 2 : Dirección de Sanidad Armada Nacional
Copia No 3 : Jefatura de Salud de la Fuerza Aérea Colombiana



