



DIRECTIVA PERMANENTE



Radicado No 0122009436902/ MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPS-29.25

Bogotá D.C., 11 de Agosto de 2022

Para: GRUPOS DE TRABAJO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR, DIRECCIÓN DE SANIDAD EJERCITO NACIONAL, DIRECCIÓN DE SANIDAD ARMADA NACIONAL DE COLOMBIA, JEFATURA DE SALUD FUERZA AÉREA COLOMBIANA.

Asunto: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL DENTRO DEL SSFM

INTRODUCCIÓN

En el marco de las funciones definidas para la Dirección General de Sanidad Militar, relacionadas con el seguimiento y control al cumplimiento de las políticas, Acuerdos y reglamentaciones aplicables al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. Esta Dirección emite lineamientos para la implementación del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social en todo nivel dentro del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, operativizando lo dispuesto por el Acuerdo 075 de 17 de diciembre de 2020 del Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la policía Nacional.

1. GLOSARIO Y ACRÓNIMOS

ARPSO: Área de Participación Social

CSSMP: Consejo Superior de salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional.

DIGSA: Dirección General de Sanidad Militar.

DISAN: Dirección de Sanidad

ESM: Establecimiento de Sanidad Militar.

JEFSa: Jefatura de Salud de Fuerza Aérea

GRAPS: Grupo de Atención al Usuario y Participación Social

MATIS: Modelo de Atención Integral en Salud

RASES: Regional de Aseguramiento en Salud

RIAS: Rutas Integrales de Atención en Salud.

RISS: Redes Integrales de Servicios de Salud.

SGSSS: Sistema General de Seguridad Social en Salud.

SSFM: Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

SSMP: Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional



"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 1480
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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



Acceso a la atención en salud: Se refiere a la utilización efectiva de los servicios de salud a lo largo del continuo asistencial (acceso real), más allá de la presencia de recursos disponibles (acceso Potencial).

Atención al usuario: Cuenta con muchas acepciones, pero se podría definir como el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador, para nuestro fin el Asegurador o Prestador en salud, con el fin de que el cliente o en este caso el paciente, obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Acciones individuales: son intervenciones dirigidas al individuo, cuyo objetivo es el cambio de comportamiento en los hábitos de vida, el establecimiento de la salud, la rehabilitación o paliación, a través de intervenciones integrales en salud, dirigidas por equipos multidisciplinarios, sectoriales e intersectoriales, que se pueden desarrollar en la red integral de servicios de salud -RISS- o en los entornos.

Afiliación: procedimiento a través del cual una persona se ingresa como integrante al SSMP, generándose una constancia de la mencionada pertenencia que lo acredita como afiliado con derechos y obligaciones.

Aseguramiento en salud: entiéndase como la administración del riesgo financiero, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios que garantice el acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud y la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores sin perjuicio de la autonomía del usuario. Lo anterior exige que el asegurador asuma el riesgo transferido por el usuario y cumpla con las obligaciones establecidas en el Plan de Servicios de Sanidad Militar y Policial.

Atención integral en Salud: es el conjunto de acciones coordinadas, complementarias y efectivas para garantizar el derecho a la salud, expresadas en políticas, planes, programas, proyectos, estrategias y servicios, que se materializan en atenciones dirigidas a las personas, familias y comunidades para la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos.

Curso de vida: es el conjunto de trayectorias que tiene un individuo y su familia de Acuerdo con los roles que desarrolla a lo largo de la vida (hijo, padre, trabajador, esposo, jubilado, entre otros), las cuales están marcadas por transiciones y momentos significativos. Está influenciado por las condiciones biológicas, psicológicas, sociales en los entornos que se desenvuelve el individuo a lo largo de la vida, por las expectativas sociales referentes a la edad por condiciones históricas y culturales específicas, así como por acontecimientos individuales únicos, en las RIAS de promoción y mantenimiento se definen los siguientes cursos de vida: primera infancia, infancia,

Enfoque de salud familiar y comunitaria: es el conjunto de herramientas conceptuales y metodológicas que orienta, a través de procesos transdisciplinarios, el cuidado integral de la salud de la población de Acuerdo con sus potencialidades, situación social y sanitaria.

Enfoque de curso de vida: es el abordaje de los momentos del continuo de la vida que reconoce que, el desarrollo humano y los resultados en salud dependen de la interacción de diferentes factores a lo largo del curso de la vida, de las experiencias acumulativas y las situaciones





presentes de cada individuo, las cuales son influenciadas por el contexto familiar, social, económico, ambiental y cultural. Este enfoque entiende que invertir en atenciones oportunas en cada generación repercutirá en las siguientes y que el mayor beneficio de un momento vital puede derivarse de intervenciones hechas en un periodo anterior.

Intersectorial: acciones que se desarrollen con entidades públicas de otros sectores del gobierno nacional o entidades privadas. **Intersectorial:** se entiende por las dependencias del Ministerio de Defensa Nacional, que incluye la Unidad de Gestión General, el Ejército Nacional, la Armada Nacional, la Fuerza Aérea Colombiana, la Policía Nacional y las entidades descentralizadas del sector defensa.

Participación Social en Salud: es el ejercicio de los deberes y derechos de los afiliados y beneficiarios del SSMP para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria.

Participación ciudadana: proceso social, mediante el cual, los usuarios, Asociaciones de Usuarios y Veedurías ciudadanas se acercan o se vinculan con el Sistema de Salud de Las Fuerzas Militares y de La Policía Nacional para formar parte de las acciones administrativas y asistenciales programadas en los Subsistemas de salud.

Participación Comunitaria: en el ámbito normativo de la salud en Colombia la participación comunitaria es concebida como el derecho de la comunidad a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL.

Establecer lineamientos, para la implementación del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social como instancia coordinadora del servicio al ciudadano dentro del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Emitir Lineamientos para la implementación del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares en concordancia con el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Emitir lineamientos en las líneas de acción del Sistema de atención al usuario y Participación social del SSFM contenidas en el Acuerdo 075 de 2020 en cada una de las Direcciones de Sanidad Militar, Jefatura de Salud y Establecimientos de Sanidad Militar.
- Establecer responsabilidades por niveles dentro de la Dirección General de Sanidad Militar para la adecuada implementación del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social.
- Establecer indicadores de medición de la gestión y puntos de control del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social de Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.





3. ALCANCE.

La presente directiva, deroga la Directiva Permanente 0121011611902 del 03 de noviembre de 2021 Desarrollo e Implementación de la Líneas de Acción del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares (SSFM), la directiva permanente 005 de 2015 y todas las que antecedan en cuanto a las líneas de acción del Sistema de Atención al Usuario y Participación social, tiene aplicación a nivel de cada Establecimiento de Sanidad Militar de la Dirección de Sanidad Militar del Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Militar de la Armada Nacional y Jefatura de Salud Fuerza Aérea.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE.

- ✓ Constitución Política de Colombia de 1991, en su Artículo 2 señala como uno de los fines esenciales del Estado facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan, Artículos 103 inciso 4 y 270, establece la posibilidad a los ciudadanos de participar activamente en el seguimiento, la vigilancia y el control de la gestión administrativa y sus resultados como solución a las dificultades que cotidianamente se presentan entre la sociedad y las instituciones, garantizando la gestión al servicio de la comunidad. Artículo 209 señala que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se rige por los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.
- ✓ Ley 489 de 1998 "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."
- ✓ Ley 850 de 2003 "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas", permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública.
- ✓ Ley 952 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos."
- ✓ 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"; en su Artículo 73 preceptúa que cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente un plan de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano y en su Artículo 76 la Ley refiere que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen. De igual manera en el Artículo 78 establece la obligación de las entidades y organismos de la Administración Pública de desarrollar la gestión administrativa de Acuerdo con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de dicha gestión.



"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 1480

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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



- ✓ Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" en su Título II, Capítulo I reguló el Derecho de Petición, Título que fue sustituido por la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo", en la cual se establecen los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- ✓ Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."
- ✓ Ley 1751 de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones" y establece como un derecho autónomo e irrenunciable en sus dimensiones individuales y colectivas, que comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad. 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.
- ✓ Ley 2052 de 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
- ✓ Decreto Ley 2050 de 1995 "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
- ✓ Decreto Ley 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
- ✓ Decreto 780 de 2016 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social", 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.
- ✓ Decreto 2623 de 2009, "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano", lo define "como el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la administración pública"
- ✓ 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", establece que el Sistema de Gestión se complementa y articula, entre otros, con el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, que sirve como referente para el presente Acuerdo.

- ✓ 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



"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 1480

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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



Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015” ARTÍCULO 2.2.22.3.1. Actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, se adopta la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

✓ 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 a las normas propias que los regulan.

✓ Circular Externa 000008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007.

✓ Circular Única Externa No. 002 de la Superintendencia Nacional de Salud del 29 de enero de 2020 establece la obligación, para los Regímenes de Excepción, de realizar el cargue y reporte de la información correspondiente a Asociación o Alianza de Usuarios.

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.

✓ Acuerdo 050 del 20 de Agosto de 2009 “Por el cual se señalan medidas pedagógicas con relación a la inasistencia de afiliados y beneficiarios a las actividades de salud en el SSMP”

✓ Acuerdo No 070 del 2 agosto del 2019 “Por el cual se establece el Modelo de Atención Integral en Salud para el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional MATIS”; la implementación de este nuevo modelo de operación del SSMP, implica grandes retos a nivel administrativo y operativo, por cuanto se deben establecer y articular los diferentes roles desde el asegurador hasta el prestador de servicios de salud, mejorar la sostenibilidad financiera, mejorar los resultados en salud y su sostenimiento en el tiempo, articular el trabajo inter e Intrasectorial y fortalecer al usuario en el cuidado de su salud, familia y comunidad, entre otros elementos que se soportan en dicho documento.

✓ Acuerdo No 070 del 2 de agosto de 2019, se describe el componente correspondiente al “ENFOQUE HACIA LA ATENCIÓN AL USUARIO Y HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO”, donde 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.

✓ 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



“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 1480

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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



usuario y como ejes transversales 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.

✓ Acuerdo No 075 de 17 de diciembre de 2020, que compendia este preludio, y "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" y ACUERDA en el TÍTULO I, GENERALIDADES ARTÍCULO 1°. - OBJETO: "Establecer políticas y lineamientos para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social al interior del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional (SSMP), con el fin de promover la protección y promoción de los derechos y deberes de los usuarios, fortalecer la participación social y la prestación de los servicios de salud humanizados, por parte de los diferentes actores del SSMP; bajo los principios de eficiencia, democracia, transparencia y calidad", destacando también en el ARTÍCULO 2°. - ALCANCE. "El Sistema de Atención al Usuario y Participación social comprende desde el direccionamiento estratégico hasta la ejecución de los procesos y procedimientos para facilitar el ejercicio de la participación social, la identificación de las necesidades y requerimientos de los usuarios a fin de generar el mejoramiento continuo institucional".

✓ 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.

5. DISPOSICIONES GENERALES

La presente directiva, deroga la Directiva Permanente 0121011611902 del 03 de noviembre de 2021 Desarrollo e Implementación de la Líneas de Acción del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares (SSFM), la directiva permanente 005 de 2015 y todas las que antecedan que puedan resultar contrarias en cuanto a las líneas de acción del Sistema de Atención al Usuario y Participación social.

6. LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA DIGSA - DISAN EJC - DISAN ARC - JEFSa FAC.



"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 1480

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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

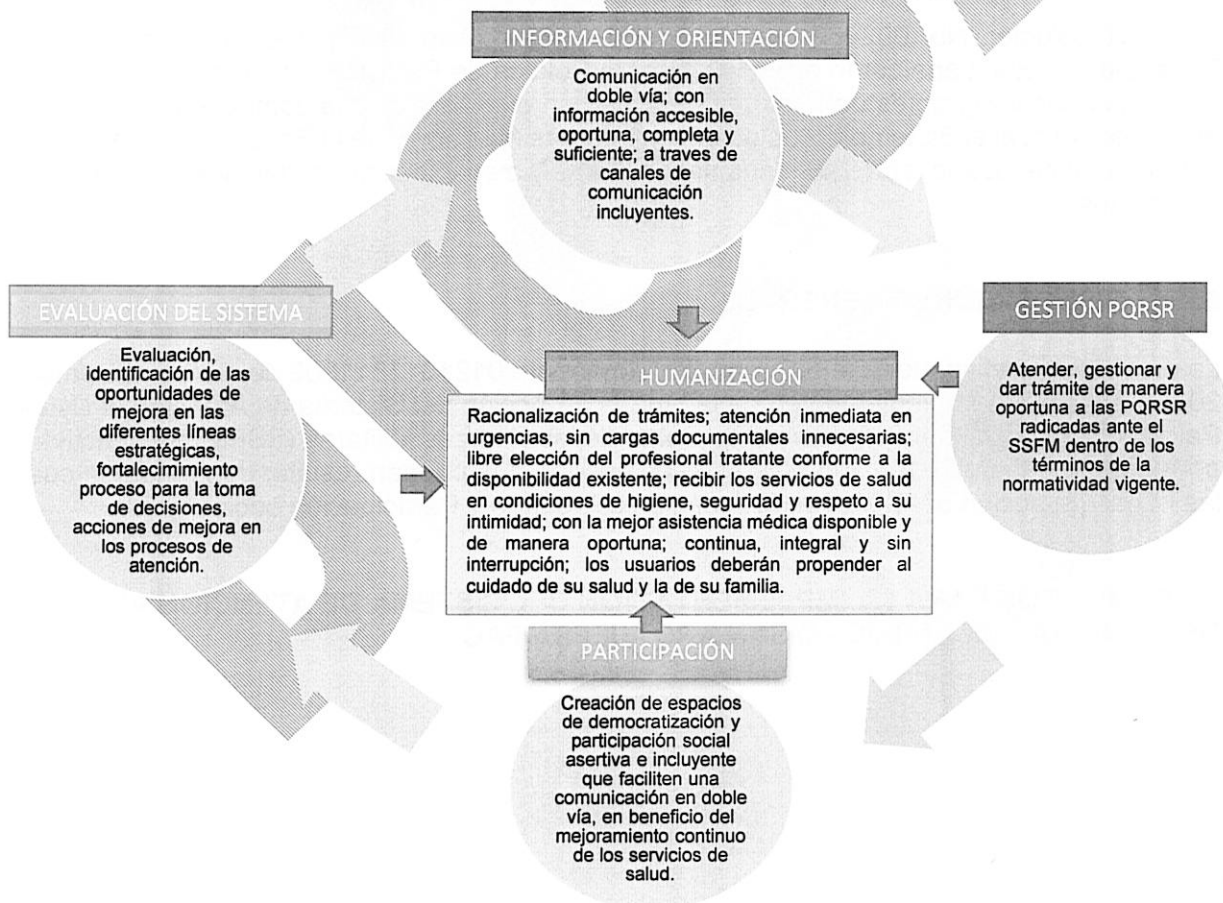


6.1 LÍNEA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD

La línea de humanización en salud se compone de un marco normativo, que inicia por la declaración Universal de Derechos Humanos, que propone la Dignidad Humana como derecho fundamental.

Por su parte, en concordancia con la Ley Estatutaria 1751 de 2015 “Por la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones” en su artículo 10 dispone los derechos y deberes de los usuarios del sector salud. Entendiendo éstos como fundamento de la política de humanización del Subsistema de Salud de la Fuerzas Militares (SSFM), considerando la humanización de los servicios de salud el eje transversal en la prestación y el pilar fundamental del quehacer del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social; para ello es importante tener en cuenta que la humanización es un proceso complejo que comprende las dimensiones de la persona; involucra lo ético que se relaciona con los 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:

Gráfica No. 01 Humanización de los Servicios SSFM



Fuente: Elaboración Grupo de Atención al Usuario y Participación Social

En el grafico anterior, se resume lo dispuesto en el Acuerdo 075 de 2020, artículo No. 09, que define la humanización en salud como “(...) *el trato digno, con respeto, cordialidad,*



“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 1480

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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



calidez, debida orientación y comunicación accesible, oportuna y permanente, respetando las dimensiones psicológicas, biológicas, social y espiritual de la persona, enmarcado en la ética, los valores y principios."

En el Acuerdo 075 de 2020, artículo 12, se establece la importancia de la conformación del **"equipo líder de humanización"**, con la participación de los gestores de los procesos y directivos de los Establecimientos de Sanidad Militar y Naval con el fin de promover la cultura de la humanización:

Integrantes Equipo Líder de Humanización a Nivel Establecimientos de Sanidad Militar:

- Director de ESM
- Subdirección Científica o Gestión de Servicios de Salud
- Gestor de Calidad en Salud.
- Gestor de Atención al Usuario y Participación social.
- Líder del servicio de Consulta Externa
- Líder del servicio de Prioritaria

Nota: El establecimiento de Sanidad Militar podrá incluir los integrantes que considere pertinentes a fin de garantizar el buen trato, la bioética en salud y la humanización de la atención al usuario.

Responsabilidades:

- ✓ Implementar la Política de Humanización en todos los Establecimientos de Sanidad Militar del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.
- ✓ Realizar actividades que fortalezcan la cultura institucional de humanización, la calidad y la percepción de los usuarios en la prestación del servicio.
- ✓ Incluir aspectos relacionados con la cultura de la humanización de los servicios en el proceso de Inducción - Reinducción de los funcionarios públicos y demás personal involucrado en la prestación de los servicios de salud, se incluyan
- ✓ Establecer medios y canales de comunicación externos e internos que sean efectivos entre los usuarios, funcionarios públicos y demás personal involucrado en la prestación del servicio de salud.
- ✓ Difundir los principios orientadores del sistema de atención al usuario y participación social determinados en el artículo 6º del Acuerdo 075 de 2020; fundamentados en la igualdad; la equidad; la transparencia; la corresponsabilidad; el enfoque de derecho; la autonomía; la solidaridad y la territorialidad.
- ✓ Realizar seguimiento al comportamiento de los PQRSR interpuestos por los usuarios en el territorio, plantear acciones de mejora que mitiguen las barreras de acceso a los servicios de salud.



"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 1480
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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

**Periodicidad Reunión:**

El equipo líder de humanización se debe reunir bimensual de manera ordinaria y extraordinaria cuando la situación lo requiera.

6.2 LÍNEA DE ACCIÓN ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

La Dirección de Sanidad Ejército, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura de Salud Fuerza Aérea Colombiana, al igual que 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 mismos a los servicios ofertados, para ello es importante dar cumplimiento al derecho que tiene el usuario a estar informado, a través del uso de canales de recepción y comunicación institucionales, con información en lenguaje claro, oportuna, veraz, completo 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.

Por lo anterior, es importante entregar 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; con base a lo anterior, la gestión de la línea de acción de orientación e información se encuentra fundamentada en el procedimiento de orientación e información MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.85-1-5 así:

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.

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.

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, de manera coordinada con el área de 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.

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.



"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 1480

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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



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.

7. Analizar 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.

Responsable: Líder Área Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Reconocimientos.

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.

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.

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.

6.3 LINEA DE ACCION GESTION DE PQRSR

6.3.1 REQUERIMIENTOS MODULO PQRSR

Las PQRSR dentro del SSFM se deben gestionar de acuerdo con el procedimiento Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos DIGSA MND-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.11.1-1

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>



"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 1480

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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



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@sanidad.mil.co y se tramita a través del aplicativo web sistema integrado de PQRSR.

Responsable: Gestores asignados del área de PQRSR.

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

Si cumple: Se efectúa trámite de gestión.

No cumple: Respuesta al peticionario, orientando al peticionario qué requisitos son necesarios adjuntar para iniciar la gestión. (Ver punto de control.)

Responsable: Gestor 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).

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.

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.

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.

6. Archivar documentos de acuerdo con los lineamientos emitidos por gestión documental de la DIGSA.

Responsable: Gestor documental del área

6.3.2 REQUERIMIENTOS QUE SON PRESENTADOS ANTE SUPERSALUD:

Los PQRSR, que ingresan por el aplicativo del ente de control (SUPERSALUD), deben cargarse al módulo de PQRSR de la Dirección General de Sanidad Militar, actividad a cargo del funcionario



"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 1480

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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



de la DIGSA designado. Debe realizarse el procedimiento antes señalado para su gestión y la emisión de la respuesta final teniendo en cuenta lo siguiente:

1. El funcionario debe ingresar al aplicativo Supersalud, a través del enlace que a continuación se indica: <http://pqrdsuperargo.supersalud.gov.co>, en donde aparece la página principal, ingrese usuario, contraseña y haga click en ingresar.
2. Una vez el usuario es autenticado por el sistema, ingresa a la plataforma y se carga automáticamente la bandeja general modulo PQRD SuperArgo.
3. Se realizará revisión de casos antiguos y gestión de requerimientos nuevos para acceder a los requerimientos asignados, seleccione la carpeta "Bandejas" y haga clic en el botón "General" y gestione los requerimientos a través de la pestaña "Gestionar" que se encuentra al costado izquierdo de cada requerimiento
4. Identificado el requerimiento, valide los datos del peticionario en Salud.SIS Identifique a que fuerza pertenece el afiliado y/o afectado, realice lectura y análisis de la descripción de la situación que es manifestada en el aplicativo "Gestión Supersalud.
5. Posterior a ello realice seguimiento en el aplicativo de Supersalud en el ítem registrar actividad, en la cual el funcionario procede a cargar el acuso de recibido del requerimiento, por medio del cual se informa al ente de control las actuaciones que la Dirección General de Sanidad Militar, se adelantaron para emitir respuesta final y de fondo al afectado.
6. Una vez cargado el seguimiento, el funcionario debe seleccionar el icono (imprimir), para descargar el PDF del requerimiento que presentó el usuario/afectado ante la Supersalud, así como los anexos, los cuales se encuentran en el módulo de "expediente, estos servirán de soporte para el seguimiento de la PQR, por parte del ente competente el cual emitirá respuesta final y de fondo al peticionario.
7. Realice el cargue del requerimiento al módulo web de la DIGSA realizando asignación al competente. Una vez finalizado el proceso de diligenciamiento del formulario, haga click sobre el icono azul correspondiente a "Adjuntar archivo", donde iniciará el proceso de cargue de los documentos que hacen parte del requerimiento
8. La persona responsable del aplicativo de Supersalud deberá realizar seguimiento a los casos de Supersalud para el oportuno cierre de los mismos con respuestas de fondo.
9. Por ultimo ingrese a la base de datos en formato excel en la cual lleva el control diario de los requerimientos "gestionados" y direccionados en el Sistema gestión Supersalud, el cual contiene los datos mas relevantes como son: Radicado PQRD de la Supersalud, Fuerza a la que fue remitido el caso, numero de consecutivo con el cual quedo ingresado en el modulo PQRSR de la dirección General de Sanidad Militar y clasificación de la PQR (Regular, Riesgo de Vida)

6.3.3 ELABORACIÓN DE LAS RESPUESTAS AL USUARIO.

Es de señalar que debe optimizarse el uso adecuado de todas las funcionalidades del módulo de PQRSR, por lo cual las respuestas a los requerimientos interpuestos ya sea por personas naturales o jurídicas deben consignarse en el campo "comentarios públicos", con respecto a este





ítem es necesario indicar algunas instrucciones para la elaboración de las respuestas a los PQRSR:

- Ciudad y Fecha:
- Nombres y Apellidos del usuario:
- Asunto:
- Contenido de la respuesta al requerimiento: en este aparte el profesional en Trabajo Social de la DISAN (EJC-ARC)- JEFSa y/o ESM, debe utilizar una redacción en lenguaje claro, amable y sencillo, debe estar orientada a dar solución de fondo al requerimiento, de ser necesario, debe señalar el sustento legal y/o jurídico, la respuesta debe estar acorde a la normatividad vigente y a los términos de ley.

Para el caso particular de los PQRSR, que ingresan inicialmente por el aplicativo de la SUPERSALUD, las respuestas deben cargarse al aplicativo como documento adjunto, no es válido cargar documentos como, por ejemplo: Boucher de citas, sin indicarle al usuario la gestión que se realizó al requerimiento.

PERIODICIDAD: Permanente.

6.3.4 TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQRSR.

De Acuerdo con la normatividad vigente con relación a cada tipo de requerimiento, así:

LEY 1755 DE 2015 (ART 14; 20) CIRCULAR EXTERNA SUPERSALUD 008 DE 2018	TERMINOS ESTABLECIDOS DE RESPUESTA
Peticiones: 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, con la cual se busca la resolución de una situación, prestación de un servicio, información o requerimiento documental, entre otros.	10 días hábiles
Quejas: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad	15 días hábiles
Reclamos: Es el derecho de carácter respetuoso, que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta relacionada con la prestación indebida de un servicio propio de Sistema de Salud de las Fuerzas Militares.	10 días hábiles
Supersalud Riesgo de Vida: a: Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.	Inmediato 2 días
Supersalud Regulares: Toda PQR que se realice en el marco del acceso, la atención o la prestación del servicio de salud tiene una múltiple connotación	5 días hábiles





de derecho fundamental, pues convergen en ella la protección constitucional y legal del derecho fundamental de petición, y del derecho fundamental a la salud, que a su turno involucra otros derechos fundamentales como la vida misma, la dignidad y la intimidad.	
Solicitud documentos o copias	10 días hábiles
Petición información entre entidades	10 días hábiles
Consultas	30 días calendario
Traslados por competencia	5 días hábiles

Nota: es importante aclarar que, en cumplimiento con la ley 1755 de 2015 y la circular externa 0008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, para el caso de los requerimientos que son trasladados por competencia, deben ser resueltos en los términos de ley contando los días desde que fue recibido, así mismo las respuestas deben estar dirigidas al peticionario o al ente de control y se debe allegar copia de lo actuado a esta Dirección.

6.4. LINEA DE ACCION. PARTICIPACION SOCIAL

A través del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, se promueve el derecho de la participación en salud fomentando espacios de comunicación y diálogo entre los grupos de interés, que permitan generar cultura de corresponsabilidad en términos de derechos y deberes de los usuarios, contribuyendo a la transparencia, la eficacia y la eficiencia de la gestión de la Atención en Salud, bajo las competencias y facultades otorgadas por la ley a cada una de las dependencias en salud y actores del SSMP, en pro del mejoramiento continuo de los servicios de salud.

Los mecanismos y espacios de participación social al interior del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares se consolidan a nivel individual y colectivo y se encuentran establecidos así:

Expresión del usuario a través de los canales establecidos para interactuar con la administración (Modulo PQRSR, buzón de sugerencias, uso de tecnologías de la información, reuniones de usuarios, WhatsApp, Chat, Facebook Live), donde los usuarios pueden presentar peticiones, sugerencias, quejas reclamos o reconocimientos (PQRSR).

Además, la comunidad usuaria interactúa con la administración cuando

- (1) acceden a información pública
- (2) adelantan trámites o acceden a servicios, programas o proyectos
- (3) hacen control y exigen cuentas,)
- (4) participan en la gestión institucional con comentarios y propuestas a nivel asistencial y administrativo a la DIGSA-DISAN -JEFSa -ESM.

Se establecen como escenarios de Participación al Interior del SSFM teniendo en cuenta el acuerdo 075 de 2020 los siguientes:

- a) Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional
- b) Comité de Salud de las Fuerzas Militares



"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 1480

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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



- c) Sistema de Atención al Usuario (SIAU) del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares
- d) Asociaciones, Alianzas y Ligas de Usuarios
- e) Comité de Ética Hospitalaria
- f) Veedurías Ciudadanas en Salud

6.4.1 JORNADAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA (CAFÉS CON EL DIRECTOR; DIÁLOGOS CON LA SUPERSALUD, ENTES TERRITORIALES, SECRETARIAS, GOBERNACIONES MDN).

Objetivo: Desarrollar espacios de diálogo en doble vía, con los representantes de veedurías, asociaciones y comunidad usuaria del SSFM.

En cumplimiento a la Línea de Participación Social, las DISAN y JEFSA y los Establecimientos de Sanidad Militar, deben organizar y liderar reuniones con los señores representantes de las Asociaciones y Veedurías y comunidad usuaria en general, con la asistencia del Director del Establecimiento de Sanidad Militar, Subdirector Científico, Subdirector Administrativo y persona responsable de atención al usuario, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Las Direcciones de Sanidad Militar de Ejército, Armada y Jefatura Salud Fuerza Aérea, deberán coordinar con la Dirección General de Sanidad Militar un Cronograma de las Jornadas de Participación Social con las Asociaciones y Veedurías a más tardar el 15 de enero de la vigencia en curso.
- Las reuniones deben realizarse de Acuerdo con cronograma coordinado de manera conjunta con la DIGSA, teniendo en cuenta sitio, hora y tiempo necesario para el desarrollo de la reunión.
- La oficina de atención al usuario del ESM regionalizador, o Dirección de Sanidad con la coordinación de los dispensarios médicos a su cargo, deben realizar la convocatoria a las reuniones bimensuales utilizando diferentes canales de comunicación * Web institucional * Cartelera informativa * Redes Sociales * Periódicos regionales * Emisoras radiales * voz a voz, correos electrónicos, entre otros. con mínimo 8 días de anticipación.

Previo a la reunión

- Clarificar el objetivo y resultados esperados de la reunión.
- Elaborar la agenda para el desarrollo de la metodología del encuentro.
- Establecer unos mínimos de convivencia bajo la cual se regirá el espacio de diálogo, independientemente de la modalidad, estas deben ser consultadas y validadas por los asistentes. (reglamento)
- Organizar la estrategia de comunicación y preparar la logística necesaria para su óptimo desarrollo, evitando improvisación (teléfono, computador, punto de red, internet, pantalla, televisión, cámara de video, grabadora, papelería, registro de asistencia, etc.).
- La responsable de Atención al Usuario y Participación Social de las DISAN y JEFSA debe publicar en la página Web Institucional el cronograma de reuniones.



"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 1480

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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



- Las reuniones deben realizarse bajo la modalidad: presencial o virtual, según condiciones de salud pública, de orden público entre otros.
- Se debe considerar las características de los usuarios y grupos de interés para enviar los mensajes de convocatoria: Personas con discapacidad visual, personas con discapacidad auditiva, entre otros.
- • Las convocatorias a dichas jornadas de Participación Social deben incluir información como la fecha, lugar, duración y metodología de diálogo que se utilizará, e indicar que los señores representantes de las asociaciones y veedurías interesados en participar durante el encuentro deberán confirmar asistencia y allegar al correo electrónico del ESM sus preguntas o temática a intervenir para estructurar la agenda del espacio, con mínimo 5 días antes del encuentro. La intervención debe ser máximo de tres minutos.
- Se debe aprovechar cada espacio para entregar una información clara, actualizada, completa oportuna y disponible a los usuarios y partes interesadas, para su activa participación.
- El día anterior al encuentro, se enviará recordatorio a través de los correos electrónicos de las organizaciones correspondientes, de Acuerdo con la base de datos registrada y actualizada.
- El responsable de Atención al Usuario y Participación Social deberá organizar las presentaciones y adecuar la agenda a manejar en el evento, información que debe hacer parte del acta.

Durante la reunión

- Realizar la presentación del señor Director y demás Funcionarios del Establecimiento de Sanidad Militar, divulgación de Deberes y Derechos, Portafolio de Servicios, Mecanismos de Participación, campañas de autocuidado, asistencia a las citas médicas dentro de la campaña "dile SI a una Cita con tu Salud", Acuerdo 075 de 2020, necesidad de mantener actualizados los datos de contacto. Entre otros.
- Se debe indicar a los asistentes la importancia de la Participación Social dentro del proceso de la mejora continua.
- A partir de la segunda reunión, se debe iniciar con la lectura del acta anterior para su aprobación por parte de los asistentes, se verifica estado actual de los compromisos derivados de la reunión anterior y se procede con la lectura de la agenda, la cual ya fue indicada en la convocatoria realizada.
- Tener en cuenta los usuarios que manifestaron deseo de intervenir para concederles el espacio, tomando atenta nota de las intervenciones.
- Si por solicitud de los representantes de las Asociaciones y veedurías y demás organizaciones de la jurisdicción soliciten la realización de reuniones antes de las fechas



"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 1480

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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



programadas, el ESM debe organizar e incluir en el cronograma de reuniones e informar a las DISANES, JEFSa-FAC quienes a su vez informan a la DIGSA.

- Tomar asistencia al evento del personal participante, igual que registro fotográfico.

Posterior a la reunión

- Una vez terminada la reunión se debe evaluar el evento, y si se hubo PQRSR interpuestas por los usuarios, se deben registrar en el aplicativo web PQRSR del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares; el ESM debe efectuar la correspondiente gestión, trámite y seguimiento respectivo hasta lograr respuesta de fondo de los requerimientos, de Acuerdo con los lineamientos establecidos y en concordancia de la normatividad legal vigente.
- El organizador generará un informe ejecutivo con los avances, gestión y resultados el cual será socializado a la DIGSA de acuerdo al cronograma establecido.
- De la reunión bimensual programada el Establecimiento de Sanidad Militar debe elaborar el acta correspondiente y remitirla en las fechas programadas a la Dirección de Sanidad o JEFSa. para revisión, aval y envío a la DIGSA, según las fechas programadas (5 días hábiles posterior al evento).
- Se debe realizar trazabilidad y monitoreo permanente al cumplimiento de los compromisos derivados en la reunión, en caso de incumplimiento el área responsable de la gestión debe justificar los motivos; que serán dados a conocer a los usuarios en la siguiente reunión bimensual consignado la información en el acta correspondiente.

Forma de envío: Evidencias con registro fotográfico y Actas teniendo las fechas expuestas en el cronograma adjunto.

NOTA: Es procedente que tener en cuenta las siguientes instrucciones a la hora de proyectar el acta, la cual debe realizarse en el Formato Institucional vigente:

- Acta No: se debe indicar el número del acta en secuencia lógica y orden cronológico, según disposiciones internas en el manejo de la documentación
- Asunto: se debe indicar el nombre de la reunión de manera clara y concisa
- Ciudad, fecha y lugar: diligenciar la información solicitada, indicando el nombre completo del ESM.
- Hora de inicio y hora de finalización: diligenciar la información solicitada.
- Dependencia: indicar el nombre del área responsable.
- Nombre de asistentes y cargos: listar todos los participantes con nombres claros y a quien está representando.



"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 1480

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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



- Objetivo de la reunión: se debe indicar el propósito de la reunión, debe ser medible, coherente con la temática a tratar y su redacción debe iniciar con un verbo en infinitivo que indique la acción a ser medida.
- Temas a tratar: listar los temas principales que se tratan durante el desarrollo de la reunión.
- Desarrollo: redactar lo sucedido y tratado en la reunión, en tiempo pasado, utilizando un lenguaje claro, conciso, haciendo énfasis en las decisiones tomadas, realizando las aclaraciones necesarias por solicitud de los usuarios, si hubo lugar a ello. En caso de presentarse requerimientos debe quedar el consecutivo registrado en el aplicativo de PQRSR.
- Compromisos: establecer de manera clara y precisa la obligación contraída o acuerdo pactado en el marco de la reunión y de competencia del SSFM.
- Responsables: se indica el nombre del responsable de la realización del compromiso.
- Letra Arial tamaño 11
- Diligenciar el campo de firmas y en caso de la reunión haberse celebrado en forma virtual, se debe descargar el listado de asistencia y registro fotográfico de acuerdo con las intervenciones.
- Continuar con el proceso de revisión y aval por parte del señor director, para el envío correspondiente a la DISAN-JEFSA y estas a su vez a la DIGSA de acuerdo a los plazos indicados en el cronograma.

6.4.2 RENDICIÓN DE CUENTAS

Con el propósito de hacer pública la gestión adelantada por La Dirección General de Sanidad Militar, se debe rendir cuentas a la ciudadanía, como parte del ejercicio de transparencia en la administración pública, y en concordancia con lo expuesto en la circular única 000008 del 14 septiembre del 2018, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, y en el marco de la Política de Participación Ciudadana y la política de Rendición de Cuentas que hacen parte de la Dimensión 3 "Gestión con valores para resultados" del Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG, a través de los siguientes Subcomponentes:

1. Información de calidad y en lenguaje comprensible
2. Diálogo de doble vía con los usuarios y partes interesadas
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.

Por lo anterior, las dependencias de atención al usuario del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares participaran de manera activa en la rendición de cuentas, suministrando la información requerida acorde a los lineamientos emitidos por la DIGSA. Teniendo en cuenta las siguientes Instrucciones específicas emitidas por la Superintendencia Nacional de Salud y el manual único de rendición de cuentas de la Función Pública:



"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 1480
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre_granados@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



	Actividad	Responsable	Soporte
ETAPA 1 APRESTAMIENTO	1.Apertura del proceso de rendición de cuentas, inicio de piezas comunicativa y activación de canales de interacción	Grupo de Atención al Usuario y Participación Social, Planeación y Comunicaciones Estratégicas	Plataformas Digitales, Canales de Interacción con usuarios (correo, página web, chat)
	2.Inicio del diálogo con los Grupos de Valor	Grupo de Atención al Usuario y Participación Social, Planeación y Comunicaciones Estratégicas	Invitaciones a participar del proceso previo a la audiencia a los Grupos de Valor
	3.Acercamiento con las diferentes dependencias de la entidad y Direcciones de sanidad para inicio del proceso	Grupo de Atención al Usuario y Participación Social	Correos Electrónicos
ETAPA 2 DISEÑO	4.Publicación del Reglamento	Grupo de Atención al Usuario y Participación Social	Reglamento Cargado en página WEB
	5.Diligenciamiento GT003	Grupo de Atención al Usuario y Participación Social	Archivo de cargue y correo a SUPERSALUD
	6.Reunión de Coordinación y Diseño entre las dependencias	Grupo de Atención al Usuario y Participación Social, Planeación y Comunicaciones Estratégicas	Acta de Reunión



"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 1480

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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



	7.Definición de Protocolo de Audiencia y Mecanismos de Participación	Grupo de Atención al Usuario y Participación Social, Planeación y Comunicaciones Estratégicas	Acta de Reunión, compromisos
	8.Coordinación de actividades para la gestión de requerimientos	Grupo de Atención al Usuario y Participación Social, Planeación y Comunicaciones Estratégicas	Acta de Reunión, compromisos
ETAPA 3. PREPARACIÓN	9.Difusión de piezas gráficas, divulgación y convocatoria masiva	Comunicaciones Estratégicas	Correos Electrónicos, Correo certificado, redes sociales, página web.
	10.Envío de invitaciones a los Grupos de Valor	Grupo de Atención al Usuario y Participación Social, y Comunicaciones Estratégicas	Correos Electrónicos, Correo certificado.
	11.Revisión de la información a difundir y las presentaciones	Grupo de Atención al Usuario y Participación Social, Planeación y Comunicaciones Estratégicas	Acta de Reunión, presentaciones, compromisos.
	12.Consolidación de piezas comunicativas de usuarios y otros grupos de valor	Grupo de Atención al Usuario y Participación Social, Planeación y Comunicaciones Estratégicas	Piezas de comunicación de usuarios
	13.Reunión de Revisión y Ajuste a las presentaciones	Grupo de Atención al Usuario y Participación Social, Planeación y Comunicaciones Estratégicas	Actas de reunión



"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 1480
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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



ETAPA 4. EJECUCIÓN	14.Ensayo de Audiencia Pública	Grupo de Atención al Usuario y Participación Social, Planeación y Comunicaciones Estratégicas	Actas
	15.Transmisión en Vivo de Audiencia Pública de Rendición de cuentas	Grupo de Atención al Usuario y Participación Social, Planeación y Comunicaciones Estratégicas	En vivo por Plataformas Digitales, Grabación de la Audiencia
	16.Recolección de requerimientos de usuarios	Grupo de Atención al Usuario y Participación Social	Matriz de consolidación de PQRSR de rendición de Cuentas
ETAPA 5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	17.Diálogo con la ciudadanía y Grupos de Valor	Dirección General de Sanidad Militar, DISAN ARC, DISAN EJC, JEFSA	Videos, requerimientos, comentarios
	18.Publicación de Acta e informe General de audiencia pública	Grupo de Atención al Usuario y Participación Social	Acta, informe, Página web
	19.Consolidado de PQRSR de rendición de Cuentas	Grupo de Atención al Usuario y Participación Social	Página web
	20.Evaluación de la Percepción ciudadana de la audiencia pública	Grupo de Atención al Usuario y Participación Social, Planeación	Informe de la Audiencia, Página Web
	21.Revisión del proceso, estructuración planes de mejoramiento	Grupo de Atención al Usuario y Participación Social, Planeación	Planes de mejoramiento



"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 1480
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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



Para el cumplimiento del proceso es necesario cumplir con lo siguiente:

Publicación del informe de gestión mínimo 30 días calendario previo a la Audiencia pública de Rendición de Cuentas, habilitando un micrositio de Rendición de Cuentas en la página web donde se encuentre permanentemente disponible información relacionada por lo menos con: el estado de la contratación de la red prestadora de servicios por nivel de complejidad, cantidad de afiliados, cifras de nuevos afiliados y de las novedades presentadas (...) movilidad, portabilidad, suspensiones, entre otros; cantidad de Oficinas de Atención al Usuario y gestión de cada una de ellas, tiempos de espera para la atención de los usuarios por canal y resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios.

Lo anterior sin perjuicio de que la institución pueda realizar más de una audiencia pública de rendición de cuentas, como son las reuniones de usuarios, Por ello se deben cumplir con todos los pasos estipulados para la realización de las reuniones de usuarios.

6.5 LÍNEA DE ACCIÓN. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

El acuerdo 075 de 2020 define esta línea como "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."

Como herramientas de Evaluación y Seguimiento el Sistema de Atención al Usuario contempla como mínimo las siguientes:

- Encuesta de Satisfacción de Usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, así como el indicador de satisfacción derivado de la misma.
- Seguimiento y monitoreo mensual al comportamiento de PQRSR así como el Indicador trimestral de tiempos de resolución de PQRSR dentro del SSFM
- Informes Trimestrales de seguimiento y monitoreo por líneas de acción.
- Visitas de auditorías internas.
- Así mismo, se realizarán los Planes de Mejoramiento derivados del cumplimiento de los indicadores aprobaos.

6.6 MISIONES PARTICULARES

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

Cada una de las subdirecciones o grupos Internos de la Dirección General de Sanidad Militar, deberá delegar un responsable para la resolución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos que sean de su dependencia; el cual quedará asignado como gestor dentro del Módulo PQRSR de la entidad.

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

- a) Emitir lineamientos para la adecuada implementación del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social dentro del SSFM
- b) Realizar seguimiento y control a la implementación del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del SSFM



"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 1480

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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



- c) Administrar las PQRSR recepcionadas a través del aplicativo dispuesto para tal fin
- d) Remitir oportunamente los PQRSR que se deriven de la prestación del servicio al competente para su trámite y respuesta dentro de los tiempos establecidos
- e) Establecer canales de comunicación en doble vía con los usuarios del SSFM
- f) Emitir Lineamientos en Encuesta de satisfacción, rendición de cuentas de la línea de Participación Social del SSFM
- g) Realizar capacitaciones a usuarios internos y externos en la implementación del acuerdo 075 de 2020
- h) Estructurar manuales y procedimientos del proceso de atención al usuario y participación social
- i) Socialización en página web de informes de seguimiento de PQRSR y Satisfacción de usuarios
- j) Diseñar de manera Coordinada con las oficinas de atención al Usuario y Participación Social de las Fuerzas el cronograma de Estrategias de Participación Ciudadana del SSFM y publicarlo en la página web institucional
- k) Coordinar con las Dependencias Internas, así como las Direcciones de Sanidad de las Fuerzas la elaboración del Plan de Rendición de Cuentas de SSFM y publicarlo en la página web de la entidad
- l) Elaboración de informes de Gestión del Grupo de Atención al Usuario y Participación Social

SUBDIRECCIÓN DE SALUD

- a) Realizar seguimiento a los PQRSR relacionados con prestación del servicio e implementar las acciones de mejora correspondientes de manera coordinada con sus pares en las Direcciones de Sanidad EJC, ARC y JEFSa
- b) Emitir lineamientos en trámites y servicios ofertados por la entidad que dependan de su área, teniendo en cuenta la política de racionalización de trámites.
- c) Generar espacios de promoción de autocuidado de manera coordinada con las dependencias de la entidad y Direcciones de Sanidad de las Fuerzas.
- d) Realizar seguimiento al cumplimiento de los contratos que tenga la Dirección General de Sanidad Militar para la prestación de servicios de salud y/o dispensación de medicamentos, garantizando que se resuelvan los requerimientos por prestación de servicio derivados de dichos contratos en los términos de ley.

GRUPO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

- a) Formular en coordinación con las dependencias de la Dirección General de Sanidad Militar y Direcciones de Sanidad de las Fuerzas el plan de desarrollo institucional, plan de acción anual y proyectos de inversión del Sistema de Atención al Usuario del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y efectuar el seguimiento correspondiente.
- b) Promover y velar por el cumplimiento de las normas presupuestales, y la cultura de la planeación en todos los niveles, fomentando espacios de articulación, e integración con funcionarios de la Dirección General de Sanidad Militar, Direcciones de Sanidad del Ejército, La Armada Nacional y la Jefatura de Salud Fuerza Aérea.

Área de Comunicaciones Estratégicas y Gestión del Cambio

- a) Diseñar, elaborar y ejecutar el plan de Comunicaciones Estratégicas del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.
- b) Difundir por los diferentes canales habilitados toda la información de la entidad competente a su área



"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 1480

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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



- c) Coordinar con las diferentes dependencias la difusión de piezas comunicativas correspondientes a cada proceso

GRUPO DE GESTIÓN DE LA AFILIACIÓN

- a) Emitir lineamientos en trámites y servicios ofertados por la entidad que dependan de su área, teniendo en cuenta la política de racionalización de trámites.
- b) Establecer canales presencial, virtual y telefónico para la atención a trámites de afiliaciones según lo dispuesto por la circular única 00008 de 2018 de la superintendencia nacional de salud
- c) Promover de manera coordinada con el Grupo de atención al Usuario y Participación social escenarios de formación en Lenguaje claro, humanización de la atención, servicio al ciudadano, entre otros.

GRUPO DE TALENTO HUMANO

- a) Inducción y Reinducción a funcionarios en materia de procesos y procedimientos, incluyendo lenguaje claro y buen trato.
- b) Fortalecimiento de estrategias de inclusión de Población con Discapacidad, Población joven y población diversa en el Talento Humano de la Entidad
- c) Coordinar con el Grupo de atención al usuario y participación social un sistema de incentivos a funcionarios de atención al usuario de acuerdo con lo planteado por función pública
- d) Coordinar con entidades de educación y/o formación para el trabajo cursos formativos que permitan el desarrollo de competencias en servicio al ciudadano dentro de la entidad.

GRUPO DE ASUNTOS LEGALES

- a) Proyectar respuesta directa a los derechos de petición, recursos en vía administrativa, requerimientos judiciales, acciones de tutela e incidentes de desacato y a todos los oficios que tengan implicaciones de índole legal para la Dirección General de Sanidad o Subdirecciones, previa coordinación verbal o por escrito con los Coordinadores de Grupo responsables del manejo de la documentación o información necesaria para atender oportunamente dichas peticiones.
- b) Adelantar los procedimientos legales pertinentes para la aplicación de las cláusulas de interpretación, modificación y terminación unilateral, caducidad y reversión, así como la imposición de multas y cláusula penal, a los contratistas de la Entidad, en coordinación con el Grupo de Contratación
- c) Coordinar con el Grupo de Contratación y Asuntos Legales según corresponda la aplicación de cláusulas preventivas y/o sancionatorias a quienes de manera recurrente sean señalados de trato inadecuado a los usuarios del SSFM

DIRECCIONES DE SANIDAD EJERCITO NACIONAL, ARMADA NACIONAL Y JEFATURA DE SALUD FUERZA AEREA COLOMBIANA ESTABLECIMIENTOS DE SANIDAD MILITAR

- a) Gestionar los módulos de PQRSR del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares
- b) y el aplicativo web de la Superintendencia Nacional de Salud, teniendo en cuenta la descentralización en la prestación de servicios.
- c) Establecer canales de atención presencial, virtual y telefónico de acuerdo con la circular única 00008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, habilitando canales específicos





- para cada trámite que se realice dentro de la entidad, de acuerdo con la política de racionalización de trámites del Modelo integrado de Planeación y Gestión MIPG
- d) Consolidar los Directorios y Portafolios de Servicios de cada uno de los Establecimientos de Sanidad Militar para la oportuna publicación en página web, carteleras informativas y demás medios establecidos
 - e) Emitir respuesta de fondo a los peticionarios de acuerdo con los términos de ley so pena de las sanciones de ley, teniendo en cuenta la ley 2052 de 2020 art. 17 en donde establece en nivel directivo de las oficinas de relacionamiento con el ciudadano.
 - f) Los Coordinadores del área de atención al usuario de las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud, y sus homólogos en los ESM serán responsables de consolidar la información del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social y enviarla de manera Trimestral a la Dirección General de Sanidad Militar.

ESTABLECIMIENTOS DE SANIDAD MILITAR

- a) Cada Director de Establecimiento de Sanidad Militar velará por el trámite de PQRSR de su competencia teniendo en cuenta las características del derecho a la salud y lo dispuesto al respecto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normatividad aplicable.
- b) Implementar el Sistema de Atención al Usuario en el Establecimiento de Sanidad Militar, de acuerdo con lo dispuesto en el acuerdo 075 de 2020
- c) Gestionar el Aplicativo de PQRSR dando respuesta en los términos de ley a lo de su competencia
- d) Realizar los traslados de requerimientos que no sean de su competencia dentro de los 3 días siguientes para PQRSR ordinarias y 24 horas para requerimientos de Super Salud
- e) Actualizar Carteleras Informativas con actualizando derechos, deberes, portafolios, entre otros.
- f) Los Directores de Establecimientos de Sanidad Militar, los Coordinadores del área de atención al usuario de las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud, y sus homólogos en los ESM serán responsables del acceso a la información de su competencia, por tanto velarán por la adecuada Orientación e información a los usuarios dentro de su jurisdicción, disponiendo de Canales Telefónicos, Presenciales y Virtuales para información y trámites, de Acuerdo con lo dispuesto en la Circular 000008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud.
- g) Los Directores de Establecimientos de Sanidad Militar, los Coordinadores del área de atención al usuario de las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud, y sus homólogos en los ESM serán responsables de implementar los comités de obligatorio cumplimiento y garantizar la participación de los usuarios en los comités cuya conformación por ley incluya representación de los usuarios.

USUARIOS DEL SSFM

- a) Para la adecuada implementación del Sistema de Atención al Usuario y participación social es responsabilidad de los usuarios del SSFM actuar de manera corresponsable con las entidades que hacen parte del Subsistema exigiendo los Derechos que tienen como Usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y cumpliendo los Deberes de los Usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.
- b) Es responsabilidad de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares implementar el Autocuidado de su salud, de acuerdo con el Modelo de Atención Integral en Salud MATIS contenido en el acuerdo 070 de 2019.



"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 1480

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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



- c) Es responsabilidad de los usuarios participar activamente en las instancias de participación y decisión de la entidad a través de los canales establecidos para tal fin dentro del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

7. METAS E INDICADORES

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	INDICADORES	RESPONSABLE
Participación Social	Mide el porcentaje global de usuarios que están satisfechos con el servicio, se determina cuando el usuario califica entre la escala 4 y 5 (Satisfecho-Muy satisfecho) como subsistema de salud de las Fuerzas Militares.	(Número de usuarios afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos/Número total de usuarios encuestados) *100	GRAPS-DIGSA DISAN EJC, ARC Y JEFSA
PQRSR	Mide el porcentaje de requerimientos (peticiones - quejas - reclamos) resueltos en los términos establecidos por las normas (15 días), en las Direcciones de Sanidad y Dirección General de Sanidad Militar.	(Requerimientos (Quejas y reclamos) resueltos antes de 15 días/Requerimientos (quejas y reclamos) recibidos en el trimestre) *100	GRAPS-DIGSA DISAN EJC, ARC

8. MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y PUNTOS DE CONTROL

La gestión realizada se soporta mediante los siguientes puntos de control:

LÍNEA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

Actividad donde se controla:	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.



"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 1480
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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



LÍNEA DE PQRSR

Actividad donde se controla:	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.

Actividad donde se controla:	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.



"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 1480

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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



	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.

LÍNEA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

Actividad donde se controla:	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 a 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

Actividad donde se controla:	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 a las observaciones planteadas
Registro de la acción tomada:	Informe
Responsable del control:	Líder Área Participación Social



"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 1480
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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



9. ANEXOS

1. Normograma Proceso de atención al usuario y Participación social DIGSA, MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-FU.95.1-11
2. Procedimiento Gestión de Peticiones, quejas, reclamos sugerencias y reconocimientos DIGSA, MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-1
3. Procedimiento para fortalecer la participación social DIGSA, MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-2
4. Procedimiento de Orientación e información al Usuario DIGSA, MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-5

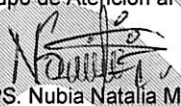
Atentamente,


Mayor General HUGO ALEJANDRO LOPEZ BARRETO
Director General de Sanidad Militar

Anexos:

1. Normograma Proceso de atención al usuario y Participación social DIGSA, MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-FU.95.1-11, Cuatro (04) Folios en PDF)
2. Procedimiento Gestión de Peticiones, quejas, reclamos sugerencias y reconocimientos DIGSA, MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-1 Diez (10) folios en PDF
3. Procedimiento para fortalecer la participación social DIGSA, MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-2 Diez (10) folios en PDF
4. Procedimiento de Orientación e información al Usuario DIGSA, MDN-COGFM-PROAUPS-DIGSA-PT.95.1-5 Diez (10) folios en PDF


Elaboró: OPS. Diana Alejandra Hernández Cadena
Grupo de Atención al Usuario y Participación Social


OPS. Nubia Natalia Montaña Contreras
Grupo de Atención al Usuario y Participación Social


Revisó: PD. Ángela María Tofiño Saavedra
Coordinadora Grupo Asuntos Legales.


PD. Silvestre Granados Silva
Coordinador Grupo Gestión de la Información


Vo. Bo.: MY. Mary Sol Chacón Páez
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Participación Social



"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 1480
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; silvestre.granados@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