

**Anexo No. ____ PROCEDIMIENTO HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN
DE LOS SERVICIOS DEL SISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS
MILITARES Y DE LA POLICÍA NACIONAL**

CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. CONTROL
4. DEFINICIONES
5. LINEAMIENTOS PARA LA HUMANIZACIÓN DEL SISTEMA DE SALUD
DE LAS FUERZAS MILITARES Y DE LA POLICÍA NACIONAL
6. DEFINICIÓN DE HUMANIZACIÓN
7. POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN PARA EL SISTEMA DE SALUD DE
LAS FUERZAS MILITARES Y DE LA POLICÍA NACIONAL
8. LINEAS ESTRATÉGICAS DE LA HUMANIZACIÓN
9. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN
 - 9.1 Objetivo General
 - 9.2 Objetivos Específicos
10. METODOLOGÍA
 - 10.1 Nivel Directivo
 - 10.2 Nivel de Funcionarios
 - 10.3 Nivel de Usuarios
11. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
12. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES

1. OBJETIVO

Identificar las expectativas, necesidades y demandas de los usuarios y funcionarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional para promover el mejoramiento de la humanización, que garantice el respeto y la dignidad del ser humano en los Servicios de Salud en los Establecimientos de Sanidad a nivel Nacional.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con el diagnóstico de las expectativas, necesidades, demandas de los funcionarios y usuarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional relacionadas con la humanización de los servicios de salud y culmina con el fortalecimiento de la cultura de servicio centrada en el paciente y su familia.

3. CONTROL

Evaluación de aspectos cuantitativos y cualitativos por medio de la aplicación de encuestas que permitan medir la satisfacción del usuario a través de indicadores previamente establecidos; elaboración planes de mejoramiento y verificación de las tareas desarrolladas.

4. DEFINICIONES

Bienestar: La noción de bienestar hace referencia al conjunto de aquellas cosas que se necesitan para vivir bien. Se trata de un concepto subjetivo, que puede tener representaciones muy diferentes en la mente de cada individuo, dado que el bienestar está íntimamente relacionado con las necesidades y los gustos de las personas.

Calidad de vida: Al hablar de calidad de vida, nos referimos a un concepto que hace alusión a varios niveles de la generalidad, desde el bienestar social o comunitario hasta ciertos aspectos específicos de carácter individual o grupal. A través del tiempo se ha intentado poder plantear una definición que abarque todas las áreas que implica el concepto de calidad de vida puesto que combina componentes subjetivos y objetivos donde el punto en común es el bienestar individual. De los últimos, esos se pueden agruparse en 5 dominios principales: el bienestar físico (como salud, seguridad física), bienestar

material (privacidad, alimentos, vivienda, transporte, posesiones), bienestar social (relaciones interpersonales con la familia, las amistades, etcétera), desarrollo y actividad (educación, productividad, contribución) y bienestar emocional (autoestima, estado respecto a los demás, religión).

Clima Organizacional: al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental. El clima organizacional ha sido conceptualizado a nivel individual y organizacional. En el nivel individual se le conoce principalmente como clima psicológico. En el nivel organizacional generalmente se le conoce como clima organizacional o clima laboral. Por su parte, el clima organizacional se caracteriza cuando el clima psicológico, es decir las percepciones de los trabajadores son compartidas entre los miembros de una organización y existe un acuerdo de dichas percepciones. Adicionalmente, el clima organizacional tiene un efecto significativo en el comportamiento de los trabajadores, en su desempeño laboral y en su rendimiento.

Deberes: Son obligaciones que las personas tienen para la construcción del bien común, las cosas que deben pensarse y hacerse con la meta del bienestar general.

Derechos: Son el resultado de leyes que protegen a la persona, le dan beneficios y prestaciones, el amparo estatal que otorga el gobierno a las personas, las que así desarrollan un sentido de pertenencia a la Nación.

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.

Funcionario: Un funcionario es una persona que desempeña un empleo público. Se trata de un trabajador que cumple funciones en un organismo del Estado. Quienes se desempeñan como funcionarios suelen contar con un contrato de trabajo muy diferente a los que se presentan en la actividad privada.

Holístico: En términos generales, 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.

Humanización: Es un proceso complejo que comprende las dimensiones biopsicosociales 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.

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 indica o que sirve para indicar. 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.

Programa: Puede ser entendido como el anticipo de lo que se planea realizar en algún ámbito o circunstancia; el temario que se ofrece para un discurso; la presentación y organización de las materias de un cierto curso o asignatura; y la descripción de las características o etapas en que se organizan determinados actos o espectáculos artísticos.

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.

Servicio: Conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos.

Trato Digno: Es la percepción que tiene el paciente o familiar del trato y la atención proporcionada por todo el personal del hospital, clínica o dispensario durante su estancia en el establecimiento de sanidad.

5. LINEAMIENTOS PARA LA HUMANIZACIÓN DEL SISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES Y DE LA POLICÍA NACIONAL

La palabra “humanizar” exige una actitud mental, afectiva y moral que obliga a los funcionarios públicos del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional; a reformular continuamente los esquemas mentales y estrategias de intervención enfocadas al bienestar y comprensión del usuario; respetando la interioridad, la cultura y entorno biopsicosocial del mismo.

Humanizar trasciende el campo de la cortesía, conlleva numerosas implicaciones a partir de la concepción holística de la persona; quienes son más que físico y corporeidad, son personas con emociones y sentimientos, personas que viven en un entorno concreto y en una familia, barrio, comunidad y sociedad. Personas singulares, únicas, que requieren respuestas personalizadas a sus necesidades y expectativas. Personas capaces de decidir, deseosas de participar. Personas con autonomía que cuidan de su vida, salud y bienestar. Personas con derechos y responsabilidades, libres para elegir. Personas que, no solamente tienen problemas y dificultades, están llenas de recursos y potencialidades.¹

Con base a lo anterior, la humanización es un compromiso activo y una responsabilidad de los diferentes actores del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional; quienes son responsables de sustentar, mejorar e innovar todos los aspectos y dimensiones de los servicios de salud humanizados bajo el concepto de individuo, paciente y sociedad.

6. DEFINICIÓN DE HUMANIZACIÓN.

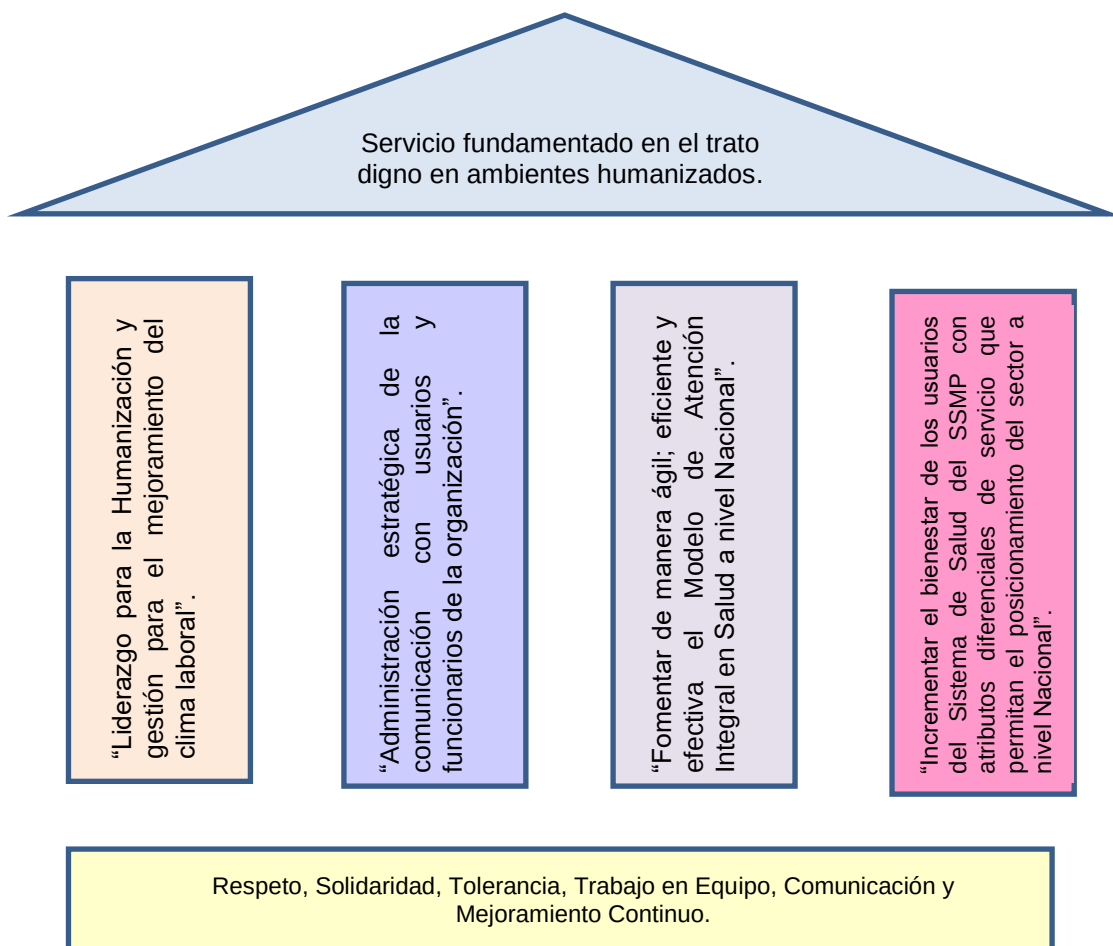
Es un proceso complejo que comprende las dimensiones biopsicosociales de la persona; involucra lo ético que se relaciona con los valores; para velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano; que se caracteriza por la excelente manera de tratar a una persona con una vida única capaz 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.

Bermejo J. Humanizar la asistencia sanitaria. Bilbao: Descleer de Brouwer; 2014.

7. POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN PARA EL SISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES Y DE LA POLICIA NACIONAL.

Los funcionarios públicos al servicio del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, se comprometen a brindar un trato humanizado a los usuarios en general e integrantes del equipo de trabajo, garantizando y respetando la privacidad en la atención reconociendo las diferencias y considerándolos como sujetos de derechos, excluyendo cualquier forma de maltrato, discriminación e indiferencia. Mediante la labor diaria enmarcada en los principios de servicio humanizado y seguro, participación comunitaria, equidad y valores institucionales, en beneficio del mejoramiento continuo, en la prestación de los servicios y convivencia laboral.

8. LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE LA HUMANIZACIÓN.



9. OBJETIVOS DE LA POLITICA DE HUMANIZACIÓN

9.1 Objetivo General

Fortalecer la cultura de la humanización al interior del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, fundamentada en el trato digno de los usuarios y funcionarios, basada en el respeto, la solidaridad, la tolerancia, el trabajo en equipo y la comunicación asertiva, con el fin de lograr el mejoramiento continuo en la prestación de los Servicios de Salud en los Establecimientos de Sanidad de la Fuerzas Militares y de la Policía Nacional a nivel Nacional.

9.2 Objetivos Específicos

Identificar las expectativas, necesidades, demandas de los usuarios, funcionarios públicos y demás personal involucrado en la prestación de los servicios, relacionadas con la humanización, en el marco de los valores institucionales, con el fin de establecer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

Promover la interacción funcionario usuario del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, con altos estándares de desempeño, productividad, eficiencia, calidad, servicio y compromiso.

Fortalecer la cultura de servicio centrada en el paciente y su familia que optimice el proceso asistencial generando valor, eficiencia y pertenencia al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

10.METODOLOGÍA

El Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional es responsable de la implementación de actividades dirigidas tanto a los funcionarios públicos y demás personal involucrado en la prestación del servicio, así como a los usuarios; para ello es importante la estructuración de equipos líderes de humanización al interior de los Establecimientos de Sanidad cuya función principal

es velar por el cumplimiento de las estrategias y objetivos determinados.

Las estrategias de intervención se desarrollan en tres niveles de responsabilidad:

10.1 Nivel Directivo:

ESTRATEGIA 1.

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 uno de los Subsistemas, que involucre líderes de procesos y directivos de los Establecimientos de Sanidad.

ESTRATEGIA 2.

Promover la política de humanización en los Establecimientos de Sanidad, fundamentado las líneas estratégicas de la humanización

ESTRATEGIA 3.

Implementar y unificar un modelo de comunicación institucional a través de los medios y canales existentes (externos e internos), que sean accesibles y efectivos para toda la población.

ESTRATEGIA 4.

Fortalecer la cultura de Humanización a través de actividades de capacitación, sensibilización, dirigidas a líderes de procesos, funcionarios públicos y usuarios que fomenten el reconocimiento de derechos y deberes; y mejore la calidad en la prestación del servicio respondiendo con oportunidad, pertinencia, calidez para lograr la satisfacción del usuario.

10.2 Nivel Funcionarios Públicos.

ESTRATEGIA 1.

Elaborar e implementar el programa de humanización, cronograma de jornadas de Capacitación en Humanización

dirigido a los funcionarios del Establecimiento de Sanidad, desarrollando temas como corresponsabilidad, buen trato, trabajo en equipo, comunicación asertiva, derechos y deberes de los usuarios y demás temas afines a la humanización.

ESTRATEGIA 2.

Fortalecer el seguimiento de las quejas interpuestas por los usuarios frente al desempeño de los funcionarios públicos y demás personal involucrado en la prestación del servicio de salud, relacionados con la cultura de la humanización con el fin de potencializar las fortalezas hacia las buenas prácticas y minimizando los factores de riesgo.

ESTRATEGIA 3.

Incluir en el proceso de Inducción- Reinducción de los funcionarios públicos y demás personal involucrado en la prestación de los servicios de salud, aspectos relacionados con la cultura de la humanización del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

10.3 Nivel Usuario

ESTRATEGIA 1.

Mejorar la calidad en la prestación del servicio de salud respondiendo con oportunidad, pertinencia y calidez para incrementar la satisfacción del usuario, bajo el marco de la ley Estatutaria de Salud.

ESTRATEGIA 2.

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 prestación del servicio de salud.

12.DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

El Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, son los competentes para la implementación de las actividades relacionadas a continuación de acuerdo con el nivel de gestión:

Nivel	Estrategia	Actividad	Tareas por desarrollar
Nivel Directivo	ESTRATEGIA 1. 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 uno de los Subsistemas, que involucre líderes de procesos y directivos de los Establecimientos de Sanidad.	Actividad 1: Capacitación de los funcionarios públicos y demás personal involucrado en la prestación del servicio, sobre temas relacionados con la sensibilización sobre la humanización como pilar fundamental de la gestión, con miras a la prestación de los servicios con calidez y buen trato al cliente interno, usuario y su familia.	Asignación del equipo líder de humanización del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.
			Construcción y/o adopción de la política de humanización de la atención, alineada con la política de comunicaciones para brindar información clara, veraz y oportuna a los funcionarios públicos y demás personal involucrado en la prestación del servicio, así como a los usuarios, sobre la gestión del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.
			Elaboración del programa de humanización del servicio, dirigido a los niveles: directivo; funcionarios públicos y demás personal involucrado en la prestación del servicio, así como a los usuarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

			Difusión y aplicación del Código de Ética y Código de Buen Gobierno, con lineamientos sobre el comportamiento de los funcionarios públicos y demás personal involucrado en la prestación del servicio, del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.
			Estructuración del Manual del Usuario del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional; que incluye los derechos y deberes; la política de servicio al usuario y participación ciudadana.
	ESTRATEGIA 2. Promover la política de humanización en los Establecimientos de Sanidad, fundamentado las líneas estratégicas de la humanización	Actividad 2: Gestión para la construcción del decálogo de humanización.	Construcción participativa del decálogo de humanización del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.
			Diseño de la Guía para prevenir y controlar el comportamiento agresivo del paciente, dirigida a los funcionarios públicos y demás personal involucrado en la prestación del servicio, del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional.
			Revisión periódica de los procedimientos del sistema de atención al usuario y participación social del Sistema de Salud de las Fuerzas

			Militares y de la Policía Nacional.
Nivel Directivo	ESTRATEGIA 3. Implementar y unificar un modelo de comunicación institucional a través de los medios y canales existentes (externos e internos), que sean accesibles y efectivos para toda la población.	Actividad 3: Incluir en el proceso de gestión del talento humano del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional; estrategias de humanización dirigidas a los funcionarios públicos y demás personal involucrado en la prestación del servicio	Estructurar un plan de comunicaciones donde se definen con claridad los medios a través de los cuales se divulga y se gestiona la información en el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.
			Identificar las necesidades de información del usuario y su familia, por medio del uso de instrumentos de recolección de la información cualitativos y cuantitativos del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.
			Generar espacios de comunicación entre el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional; asociaciones de usuarios; veedurías ciudadanas y usuarios en general.
			El Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional, cuentan con el defensor del usuario, quien es el responsable de la línea de participación social y control social; con el fin de apoyar al usuario cuando requiere de información y asesoría sobre el proceso de atención.

	ESTRATEGIA 4: Fortalecer la cultura de Humanización a través de actividades de capacitación, sensibilización, dirigidas a líderes de procesos, funcionarios públicos y usuarios que fomenten el reconocimiento de derechos y deberes; y mejore la calidad en la prestación del servicio respondiendo con oportunidad, pertinencia, calidez para lograr la satisfacción del usuario.	Actividad 4: Incluir en el Plan de Acción estrategias de humanización.	El Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional, incluyen en el plan de acción proceso gestión del talento humano, el plan de capacitación y el programa de humanización del servicio, que incluye actividades de formación y de minimización de riesgos detectados con la aplicación de la encuesta de clima laboral. En el Plan de Capacitación, se realiza énfasis en la capacitación al Equipo de Atención al Usuario, primeros funcionarios que tienen contacto con el usuario y quienes deben brindar una atención basada en la Humanización.
--	---	--	---

Nivel	Estrategia	Actividad	Tareas por desarrollar
Nivel Funcionarios Públicos.	ESTRATEGIA 1. Elaborar e implementar el programa de humanización, cronograma de jornadas de Capacitación en Humanización dirigido a los funcionarios del Establecimiento de Sanidad, desarrollando temas como corresponsabilidad, buen trato, trabajo en equipo, comunicación asertiva, derechos y deberes de los usuarios y demás temas afines a la humanización.	Actividad 1: Elaboración del plan de acción de humanización del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional.	El plan de acción de humanización cuenta con la programación de las actividades de intervención a grupos focales del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.
			El Plan de Capacitación, se realiza con énfasis en la capacitación al Equipo de Atención al Usuario, y demás personal involucrado en la prestación del servicio, que tienen contacto con el usuario y quienes deben brindar una atención basada en la Humanización.

Nivel Funcionarios Públicos.	ESTRATEGIA 2: Fortalecer el seguimiento del desempeño de los funcionarios públicos y demás personal involucrado en la prestación del servicio de salud, relacionados con la cultura de la humanización, con el fin de potencializar las fortalezas hacia las buenas prácticas y minimizando los factores de riesgo.	Actividad 1: Incluir en el Plan de Acción estrategias de humanización.	El Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, incluyen en el plan de acción el proceso gestión del talento humano, el plan de capacitación y el programa de humanización del servicio, así mismo actividades de formación y de minimización de riesgos detectados con la aplicación de la encuesta de clima laboral.
			En los casos reportados que requiera mediación para atender situaciones generadas por tensión, conflictos y manejo del stress laboral. Cuando el caso lo amerite, se realiza intervención individual por parte de la Psicóloga del programa de Humanización.

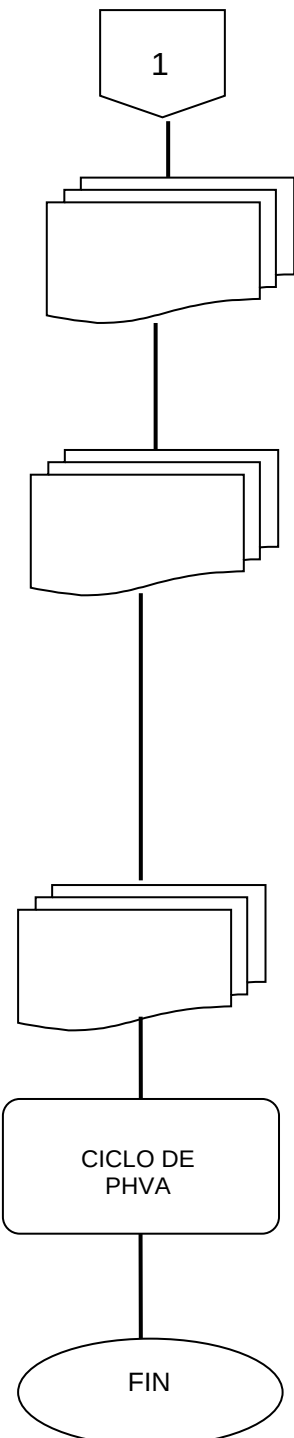
			Seguimiento y control de los requerimientos interpuestos por inconformidad en el trato funcionario-usuario; usuario funcionario; funcionario-funcionario, con el fin de identificar los funcionarios que requieren fortalecer la capacitación y establecer estrategias con los usuarios.
	ESTRATEGIA 3: Fortalecer el proceso de Inducción-Reinducción	Actividad 1: Revisar la estrategia de inducción y fortalecerla, para mejorar el conocimiento que tienen los funcionarios en el momento de su ingreso al establecimiento de sanidad.	Revisión del procedimiento de Inducción-Reinducción y programación de capacitación de los funcionarios públicos de manera periódica, enfatizando sobre la importancia de la humanización de los servicios.
			Seguimiento y control de las jornadas de capacitación y/o actualización del personal del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

Nivel	Estrategia	Actividad	Tareas por desarrollar
Nivel Usuarios	ESTRATEGIA 1. Mejorar la calidad en la prestación del servicio respondiendo con oportunidad, pertinencia, calidez para incrementar la satisfacción del usuario.	Actividad 1. Desarrollar una cultura de Humanización a través de actividades de capacitación, sensibilización, dirigidas a líderes de procesos, servidores y usuarios que fomenten el reconocimiento de derechos y deberes.	Aplicación de encuestas de satisfacción del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.
			Organización de actividades de divulgación sobre la normatividad vigente a los usuarios.
			Capacitar a los usuarios en el reconocimiento de derechos y deberes, calidad en la prestación del servicio, y otros relacionados con el tema de humanización en pro de la prestación del servicio
			Definición de los espacios de comunicación con asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y usuarios en general.
			Divulgación a los usuarios de la información sobre la gestión adelantada por el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.
			Brindar asistencia emocional a los usuarios que lo requieran ante situaciones de riesgo psicosocial.

Nivel Usuarios	ESTRATEGIA 2. Implementar y unificar un modelo de comunicación institucional a través de medios y canales de comunicación externos e internos que sean efectivos.	Actividad 1: Fortalecer estrategias de comunicación dirigida a los usuarios; definiendo los medios y canales de comunicación externos.	Implementación de mecanismos de escucha del usuario y de divulgación de información, con los cuales cuentan los Subsistemas de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional. Socializar a los usuarios el modelo de comunicación institucional, los 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.
---------------------------------	---	--	--

12. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES

Flujograma	Descripción de la Actividad	Responsable
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[] A --> B[] B --> C[] C --> D{{1}} </pre>	1. ETAPA DIAGNÓSTICA: Inicia con la aplicación de los instrumentos de recolección de la información cuantitativos y cualitativos: • Encuesta Clima Organizacional. • Encuesta satisfacción usuario. • Análisis Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias 2. ETAPA ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN: • Definición de factores facilitadores. • Definición de factores inhibidores. • Acciones de mejora. 3. ETAPA PLANEACIÓN: • Potencialización de los factores facilitadores. • Minimización de riesgo de los factores inhibidores. • Planeación acciones de mejora (capacitación; campañas; canales de comunicación; documentos; conformación comités; asesorías, reuniones, actos administrativos)	Equipo Líder de humanización. Director. Jefe Talento Humano. Gestor de Calidad Equipo Líder de humanización. Coordinador Atención usuario Director. Jefe Talento Humano. Gestor de Calidad Equipo Líder de humanización. Coordinador Atención usuario

Flujograma	Descripción de la Actividad	Responsable
 <pre> graph TD 1{{1}} --> A[] A --> B[] B --> C[] C --> D[CICLO DE PHVA] D --> E([FIN]) </pre>	4. ETAPA IMPLEMENTACIÓN ESTRATEGÍAS: • Nivel Directivo. • Nivel funcionarios públicos. • Nivel Usuarios. 5. ETAPA VERIFICACIÓN IMPACTO: Aplicación de Control de los instrumentos de recolección de la información cuantitativos y cualitativos, para verificar el impacto de las estrategias de intervención en la población objeto. • Encuesta Clima Organizacional. • Encuesta satisfacción usuario. • Análisis Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias 6. ETAPA REDISEÑO Y ESTRATEGIAS PROGRAMA: De acuerdo con los resultados se realiza la reestructuración del programa; estrategias y actividades realizadas. 7. CICLO PHVA: Considera el programa de humanización como un sistema de abierto que interactúa con las diferentes instancias de la organización y requiere actualización periódica de las estrategias y acciones de mejora frente a los resultados y situaciones presentadas.	Jefe Talento Humano. Equipo Líder de humanización. Coordinador Atención usuario Director Gestor de Calidad Jefes de servicio Jefe Talento Humano. Equipo Líder de humanización. Coordinador Atención usuario Jefe Talento Humano. Equipo Líder de humanización. Coordinador Atención usuario Equipo Líder de humanización.