

**Anexo No. \_\_\_\_ PROCEDIMIENTO DE CONTROL, MEDICIÓN Y  
EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES Y  
DE LA POLICÍA NACIONAL**

**CONTENIDO**

1. OBJETIVO.
2. ALCANCE.
3. DEFINICIONES.
4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.
  - 4.1 Definición de los momentos de verdad y ciclo de servicio
  - 4.2 Mecanismos de medición de satisfacción y servicio
5. ESTRATEGIAS DE CONTROL, MEDICIÓN Y EVALUACIÓN
6. DIFUSIÓN Y SEGUIMIENTO DE RESULTADOS

## **1. OBJETIVO**

Disponer de estrategias de evaluación periódica, para la medición de la calidad de los servicios y del nivel de satisfacción del usuario, cuyos resultados fundamenten el proceso de toma de decisiones de la alta Dirección y de los grupos de interés, en beneficio del mejoramiento continuo.

## **2. ALCANCE**

Inicia con la captura de los datos, por medio de las diferentes fuentes de información, continúa con el procesamiento, análisis, interpretación y evaluación sistemática de los mismos, socialización de los resultados con los grupos de interés, culmina con el seguimiento y control de la gestión administrativa y asistencial.

## **3. DEFINICIONES:**

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

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

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

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

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

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

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

**EXPECTATIVA:** Se refiere a aquello adicional que los usuarios esperan encontrar en la prestación del servicio, se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; influidas por lo que dicen los medios de comunicación y los mensajes que transmiten los funcionarios que prestan los servicios de salud.

**GRUPO FOCAL:** Reunión con participación de los usuarios con modalidad de entrevista grupal abierta y estructurada, conformada entre 3 y 12 participantes, que suministra información relacionada con los procesos y procedimientos administrativos y asistenciales derivados de la prestación de los servicios de salud.

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

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

**QUEJA:** Es la manifestación verbal o escrita de censura, descontento e inconformidad que eleva un usuario para dar a conocer a las autoridades un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público; para dar respuesta en un periodo de quince días hábiles a partir del siguiente día hábil a su recepción.

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

**SEGUIMIENTO Y CONTROL:** Conjunto de acciones que permiten la comprobación de la correcta ejecución de los planes programas y actividades establecidas para la prestación de los servicios de salud.

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

**RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta relacionada con la prestación indebida de un servicio propio del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, el término de respuesta comienza a partir del día hábil siguiente de su recepción y se cuenta con quince (15) días hábiles para resolverla.

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

**TRIÁNGULO DEL SERVICIO:** Proceso que permite integrar cuatro elementos claves para una mejor gestión de los negocios y garantizar la satisfacción del cliente, de hecho es este el que toma el protagonismo y es el centro de este modelo.

#### **4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

El Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, implementará estrategias de medición, haciendo uso de las diferentes herramientas que permitan realizar el monitoreo continuo de la gestión adelantada por el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo en los servicios de salud, que contemple un manejo veraz, oportuno, pertinente y transparente de los diferentes datos generados como resultado de la información recopilada.

El control y seguimiento se debe orientar a identificar los factores críticos en la ejecución de planes, programas y procesos establecidos; es decir medir el desempeño a través de indicadores en los diferentes momentos frente al cumplimiento de los resultados esperados, e identificar con mayor precisión las oportunidades de mejora a que haya lugar.

El Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional de manera conjunta con los grupos de interés, efectuaran la evaluación, seguimiento y control de la gestión adelantada por línea de acción, de acuerdo con su naturaleza y nivel de complejidad, como mínimo dos veces en el año.

En cuanto a los mecanismos de medición el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, implementará estrategias, tales como:

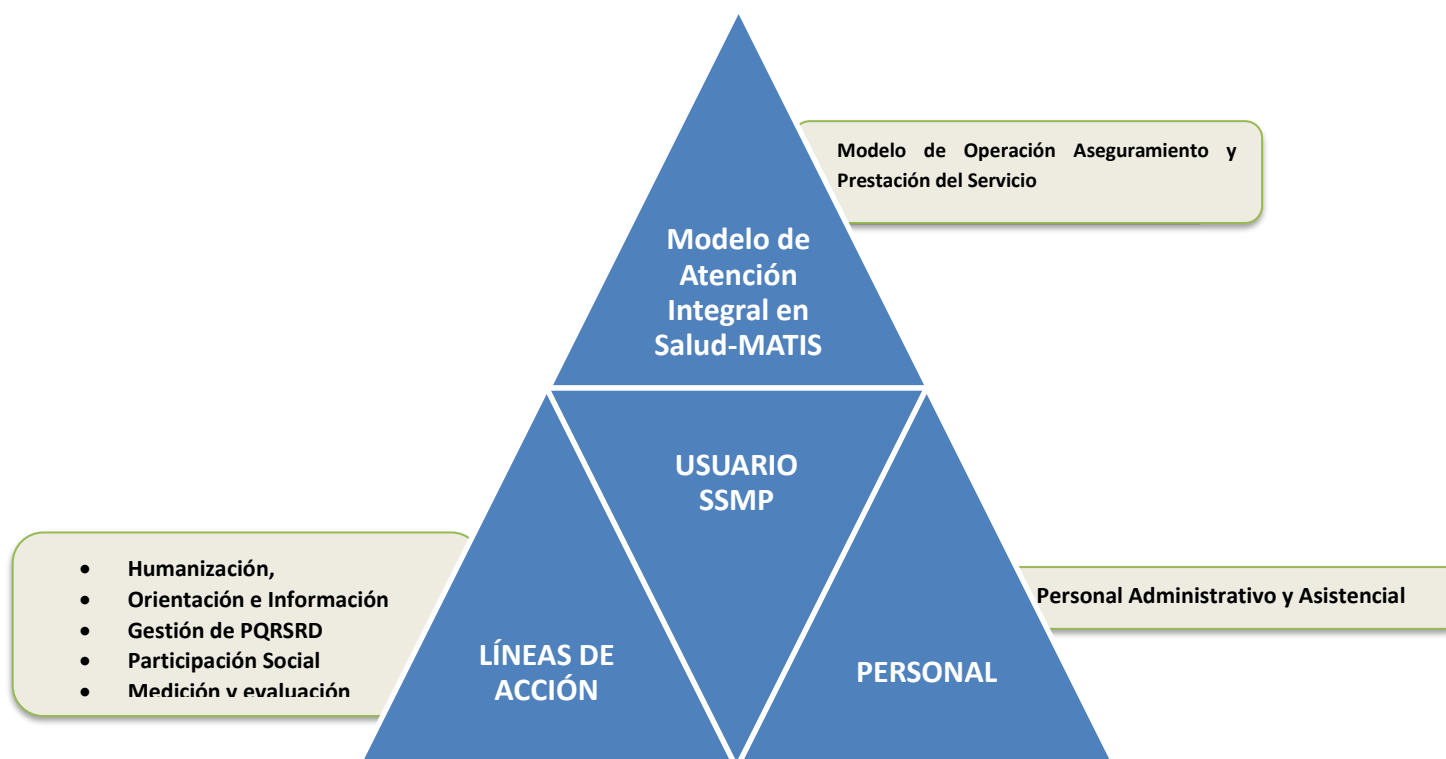
#### **4.1. Definición de los momentos de verdad y ciclo de servicio**

El Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, al interior de sus procesos asistenciales define los momentos de verdad para establecer las situaciones concretas en las que el usuario tiene contacto con el servicio, que genera una impresión positiva o negativa sobre la calidad en la prestación del mismo. Los grupos de interés, a través de su gestión logran satisfacer no solo las necesidades de los usuarios sino sus expectativas, ya que de ellos depende el resultado del momento de verdad, por lo que las actitudes y comportamientos se convierten en aspectos determinantes.

Es importante identificar el ciclo de servicios, conformados por los procesos y procedimientos administrativos y asistenciales relacionados con la prestación del servicio, que genera una serie de actividades que se derivan de los momentos de verdad; por lo anterior, cada Subsistemas de acuerdo con su nivel de complejidad, deberán medir el ciclo de atención, desde la afiliación, aseguramiento, prestación del servicio y satisfacción del usuario.

Todos los resultados de la medición y evaluación desarrollados deben ser documentados analizados y socializados, con el fin de reorientar actividades, implementar estrategias para fortalecer la gestión.

El Sistema de Atención al Usuario del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, integra cuatro elementos fundamentales durante la gestión de los procesos administrativos y asistenciales derivados de la prestación del servicio, que en su conjunto definen el triángulo del servicio, que concibe este último, como un todo que interactúa en el entorno del usuario, manteniendo relaciones simbióticas entre las estrategias del servicio, el personal y los sistemas, así:



**Estrategias del servicio:** Hace referencia a los planes de acción diseñados en cada Subsistema de Salud para fomentar la satisfacción del usuario frente a la prestación del servicio; para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del SSMP, la estrategia se encuentra fundamentada en cada una de las líneas de acción inherentes al proceso (Humanización, Orientación e Información Gestión de PQRSRD, Participación Social y Medición y evaluación).

**Usuario:** Persona que se encuentra vinculada al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

**Sistema:** Organización y método por el cual se provee la asistencia médica y hospitalaria a los usuarios del servicio de salud, para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del SSMP, directamente relacionado con el Modelo de Atención Integral en Salud, en su módulo de Gestión de la Atención, conformado por dos componentes: Redes Integrales de Servicio de Salud y Gestión al Usuario y Humanización del Servicio.

**Personal:** funcionarios públicos, usuarios y personal responsable de la prestación de los servicios de salud que conforman el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

## 4.2. Mecanismos de medición de satisfacción y servicio

- Mecanismos de escucha y participación al cliente
- Encuestas de satisfacción
- Sistema de PQRSRD
- Auditorias del Servicio (mediciones de cliente oculto)
- Triángulo del servicio (Enfocado en tres características: plataforma estratégica, personal de contacto con el usuario, sistemas de prestación del servicio)

A continuación, se describen los mecanismos a desarrollar con sus objetivos, puntos de control, producto que se genera y periodicidad con la cual se debe realizar.

| MECANISMOS                                       | OBJETIVO                                                                                                                                                                                          | DEFINICIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                        | LÍNEA QUE MIDE                                                                                                                                                                                                                                                                        | PUNTOS DE CONTROL |                                          | PRODUCTO                                                                                                                                                                                                         | PERIODO                                             |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Mecanismos de escucha y participación al usuario | Generar espacios de comunicación entre los usuarios y la administración, con el ánimo de identificar sus necesidades, capacitación en temas de interés y divulgación de la gestión administrativa | Herramienta utilizada por la administración para la promulgación de los deberes y derechos de los usuarios en pro del fomento y mantenimiento de la salud y aportar a planeación, gestión, evaluación y control de los servicios de salud, a través de una comunicación asertiva. | 1. Humanización en la prestación de los servicios de salud<br>2. Orientación e Información en la prestación de los servicios de Salud.<br>3. Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias (PQRSRD).<br>4. Participación Social<br>5. Medición y evaluación. | 1                 | Reunión y capacitación de los Usuarios.  | Acta con registro fotográfico.<br>Publicación redes sociales.<br>Informes de la gestión realizada con compromisos adquiridos.                                                                                    | Bimensual/ Extraordinarias ante eventos de interés. |
|                                                  |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2                 | Conformación de Asociaciones de Usuarios | Acta de constitución de la asociación, de acuerdo a los lineamientos emitidos por cada Subsistema de acuerdo con la normatividad legal vigente.<br>Actas reunión/establecimientos de necesidades                 | Anual<br>De acuerdo a estatutos de conformación     |
|                                                  |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3                 | Rendición de Cuentas                     | Organización del proceso rendición de cuentas por parte de cada Subsistema de acuerdo a la normatividad legal vigente.<br>Gestión de los requerimientos interpuestos por los usuarios de acuerdo a competencias. | Anual                                               |
|                                                  |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4                 | Encuestas de satisfacción                | Socialización de resultados derivados de la aplicación de la encuesta de cada Subsistema                                                                                                                         | Semestral                                           |
|                                                  |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 5                 | Buzones de Sugerencias                   | Requerimientos y/o observaciones interpuestos por los usuarios                                                                                                                                                   | Semanal                                             |
|                                                  |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |                                          |                                                                                                                                                                                                                  |                                                     |

|                          |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |                                          |                                                                                                                    |                |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|                          |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 6  | Técnica del "cliente incognito".         | Información suministrada por el usuario incognito, durante el ciclo del servicio                                   | Mensual        |
|                          |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 7  | Recepción PQRSRD                         | Manifestación expresa del usuario de su experiencia en el servicio                                                 | Diaria         |
|                          |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 8  | Entrevistas personalizadas               | Información suministrada por el usuario                                                                            | Mensual        |
|                          |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 9  | Redes Sociales                           | Información en doble vía                                                                                           | Diario         |
|                          |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                      | 10 | Aplicativos Web                          | Herramienta interactiva de comunicación                                                                            | Diario         |
| Encuesta de Satisfacción | Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios                                     | Herramienta de recolección de datos, que permite conocer la opinión e impresiones cualitativas y cuantitativas de los usuarios, cuyo resultado facilita la toma de decisiones de cada Subsistema. | 1. Humanización en la prestación de los servicios de salud.<br>2. Participación Social<br>3. Medición y evaluación.                                                                                                                                                  | 11 | Encuesta de Satisfacción de los Usuarios | Ficha técnica de la encuesta, de acuerdo con los criterios definidos por los grupos de interés de cada Subsistema. | Semestral      |
|                          |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |                                          | Aplicación de la encuesta de acuerdo a los criterios definidos por los grupos de interés de cada Subsistema.       |                |
|                          |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |                                          | Divulgación de resultados                                                                                          |                |
| Sistema de PQRSRD        | Establecer las principales causas por las cuales el usuario interpone sus requerimiento | Procedimiento a través del cual los usuarios manifiestan sus diferentes requerimientos con la prestación del servicio de salud de cada Subsistema.                                                | 1. Humanización en la prestación de los servicios de salud<br><br>2. Orientación e Información en la prestación de los servicios de Salud.<br><br>3. Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias (PQRSRD).<br><br>4. Participación Social | 12 | Informe de gestión y análisis de PQRSRD  | Determinación principales causales de las PQRSRD.                                                                  | Mensual        |
|                          |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |                                          | Verificación tiempos de respuestas de los requerimientos de acuerdo a la normatividad legal vigente.               |                |
|                          |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |                                          | Análisis de los factores determinantes que favorecen o afectan la gestión.                                         |                |
|                          |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |                                          | Establecimiento de acciones de mejora de acuerdo con los criterios de las partes interesadas.                      |                |
|                          |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                   | 5. Medición y evaluación.                                                                                                                                                                                                                                            | 13 | Planes de mejoramiento                   | Planes de mejoramiento de acuerdo al comportamiento de los requerimientos                                          | Los necesarios |

|                         |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |                              |                                                                                                                                                |            |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|                         |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 14 | Medición del impacto         | Informe comparativo de la gestión, que establezca el impacto de las acciones de mejora de acuerdo con los criterios de las partes interesadas. | Semestral  |
| Auditorias del Servicio | Proceso trazador que permite la verificación periódica de la prestación del servicio de salud. | Conjunto de estrategias diseñadas de manera ordenada y consecuent e para que el usuario evalúe la calidad y los niveles de satisfacción del servicio recibido dentro del ciclo de prestación de servicios, de acuerdo con modelos de excelencias ya definidos. | 1. Humanización en la prestación de los servicios de salud<br>2. Orientación e Información en la prestación de los servicios de Salud.<br>3. Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y sugerencias (PQRSRD).<br>4.Participación Social<br>5. Medición y evaluación. | 15 | Usuario Incognito o trazador | Informe sobre la evaluación del ciclo del servicio, para auditar los momentos de verdad previamente definidos.                                 | Mensual    |
|                         |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 16 | Encuestas de satisfacción    | Definido en el mecanismo de encuesta de satisfacción.                                                                                          | Semestral  |
|                         |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 17 | Buzones de Sugerencias       | Requerimientos y/o observaciones interpuestos por los usuarios                                                                                 | Semanal    |
|                         |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 18 | Teleauditoria                | Informe sobre la evaluación del ciclo del servicio, para auditar los momentos de verdad previamente definidos.                                 | Mensual    |
|                         |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 19 | Grupo focal                  | Informe sobre el resultado de la entrevista grupal abierta y estructurada.                                                                     | Trimestral |

Los mecanismos definidos en el presente anexo requieren que cada Subsistema de manera conjunta con los grupos de interés estructuren los indicadores de gestión, que permitan de manera periódica de acuerdo con la ficha técnica estructurada, evaluar el desempeño de los resultados.

## 5. DIFUSIÓN Y SEGUIMIENTO DE RESULTADOS

Los resultados de la aplicación de las herramientas utilizadas para el monitoreo continuo de la gestión adelantada en cada línea de acción del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social, deben ser difundidos y analizados a todos los niveles del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, con el fin de coadyuvar en el proceso de toma de decisiones de la alta Dirección y partes interesadas.

Los resultados deben ser analizados en cada uno de los Subsistemas de Salud, como mecanismo de seguimiento y monitoreo a la prestación del

servicio y de ser necesario, establecer planes de trabajo para el mejoramiento de la atención, en concordancia a lo establecido por el Sistema Integrado de Gestión.

Se debe hacer uso e implementación progresiva de medios tecnológicos, adecuados para una atención eficiente y universal a la comunidad de usuarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, de tal forma que permita el acceso en tiempo real a la información sobre las distintas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas, así como la medición de la percepción y la satisfacción, ante el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.