



CIRCULAR

Radicado N° 0120010442302/ MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-SUBSA-GROSD-AREIN -86.13

Bogotá D.C.,

23 de diciembre de 2020

ASUNTO:

Lineamientos proceso de Agendamiento a través de Call Center.

PARA:

Dirección General de Sanidad Militar, Dirección de Sanidad Ejército, Armada y Jefatura de Salud Fuerza Aérea.

1. PROPÓSITO

Emitir lineamientos para estandarizar el proceso de agendamiento a través del Call Center Centralizado dando cumplimiento a los tiempos de consulta establecidos mediante Directiva 005/2019 o normas que la adicionen o modifiquen.

a. Referencias

1. Ley 352 de 1997 "Por la cual se reestructura el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional y se dictan otras disposiciones en materia de seguridad social para las Fuerzas Militares y la Policía Nacional".
2. Decreto 1795 de 2000 "Por el cual se estructura el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional".
3. Acuerdo No. 002 de 2001, "Por el cual se establecen el Plan de Servicios de Sanidad Militar y policial".
4. Acuerdo 070 de 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.



"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 1044

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; andrea.Pinzon@sanidadfuerzasmilitares.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



5. Acuerdo 072 de 2019 "por el cual se dictan políticas generales y lineamientos para la organización del Sistema Integral de Información en Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

b. Vigencia

El presente lineamiento es de carácter permanente hasta que sea emitida una nueva normatividad por la Dirección General de Sanidad Militar.

2 INFORMACIÓN

Considerando que el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares como Régimen de excepción; se enmarca en las políticas emitidas por el Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, teniendo en cuenta la importancia de garantizar el acceso a los servicios de salud a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y los lineamientos e instrucciones impartidos por el Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y el Comité de Salud de las Fuerzas Militares; en pro de brindar servicios de salud con estándares de calidad a los usuarios y garantizar sus derechos fundamentales en especial el de la Salud, se hace necesario emitir lineamientos relacionados con el agendamiento de citas médicas a través del Call Center, que se deben cumplir de manera obligatoria en los Establecimientos de Sanidad Militar que conforman el Call Center Centralizado del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

3. EJECUCIÓN

a. Misión General

Emitir lineamientos en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares para la estandarización del proceso de agendamiento de citas médicas a través del Call Center Centralizado.

b. Misiones Particulares

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

La Dirección General de Sanidad Militar realiza la capacitación de los funcionarios encargados del agendamiento de cada Dirección de Sanidad y Jefatura de Salud de Fuerza Aérea

La Dirección General de Sanidad Militar realiza la contratación del centro de contacto a través de Colombia Compra Eficiente, para agendamiento de conformidad con lo acordado entre esta Dirección y las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud de la



"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 1044

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; andrea.pinzon@sanidadfuerzasmilitares.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.

Fuerza Aérea para los Establecimientos de Sanidad Militar, con un horario de atención de Lunes a Viernes de 6:00 a 19:00 horas y Sábados de 8:00 a 12:00, a través de las siguientes líneas telefónicas:

BOGOTÁ teléfono 7 94 42 22

- ✓ Dispensario Médico Sur Occidente – DMSOC
- ✓ Dispensario Médico Sur – DISUR
- ✓ Centro de Rehabilitación – CRH
- ✓ Satélite Escuela Logística
- ✓ Dispensario Médico Norte – DISNORTE
- ✓ Dispensario Médico Gilberto Echeverry Mejía DMGEM
- ✓ Satélite Consultorio Odontológico DGMEM
- ✓ Satélite ACORE
- ✓ Centro de Medicina Naval (ESM – Conjunto)
- ✓ Satélite Centro de Medicina Naval Odontología
- ✓ Satélite Centro de Medicina Naval Norte
- ✓ Dispensario Médico Fuerza Aérea – DMEFA (ESM – Conjunto)
- ✓ Satélite Centro Odontológico Fuerza Aérea - CEOFA
- ✓ Satélite Centro de Atención Primaria en Salud FAC

CALI teléfono 3 69 08 31

- ✓ Dispensario Médico de Cali DMCAL
- ✓ Escuela Militar de Aviación EMAVI

BUCARAMANGA teléfono 6 91 07 41

- ✓ Dispensario Médico de Bucaramanga

IBAGUE teléfono 2 76 01 31

- ✓ Dispensario Médico Baser 6

MEDELLÍN teléfono 2 04 00 51

- ✓ Dispensario Médico de Medellín

VILLAVICENCIO teléfono 6 81 86 70

- ✓ Dispensario Médico de Oriente



"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 1044
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; andrea.pinzon@sanidadfuerzasmilitares.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.

BARRANQUILLA teléfono 3 16 00 70

- ✓ Dispensario Médico BASER 2
- ✓ Dispensario Médico BATALLON DE INGENIEROS No. 2

Con la contratación de este servicio la Dirección General de Sanidad Militar busca mejorar los canales de comunicación a través del servicio de asignación de citas ofertado por los ESM que se encuentran en el Call Center Centralizado así:

- a. Eliminar las barreras de acceso y oportunidad a través de la unificación de conceptos, de manera que exista claridad en el uso del servicio de agendamiento por cada ESM involucrado en este proceso, el cual debe ser monitoreado permanentemente por cada Dirección de Sanidad y Jefatura de Salud.
- b. Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios en términos de acceso y oportunidad de los servicios de salud ofrecidos en los mencionados Establecimientos de Sanidad Militar.

Los lineamientos establecidos por esta Dirección deben ser socializados por cada Dirección de Sanidad y Jefatura de Salud con los Establecimientos de Sanidad Militar involucrados y dar estricto cumplimiento a sus obligaciones dentro del proceso así:

DIRECCIONES DE SANIDAD EJÉRCITO, ARMADA NACIONAL Y JEFATURA DE SALUD FUERZA AÉREA

1. Asignar un funcionario para manejo de agendamiento en cada Dirección de Sanidad y JEFSa con el fin de liderar el proceso de agendamiento de los ESM y transmitir, canalizar y hacer seguimiento a las políticas impartidas por esta Dirección al respecto.
2. Verificar el cumplimiento del procedimiento de Agendamiento en los Establecimientos de Sanidad Militar, con el fin de favorecer la oportunidad la oportunidad y la oferta del servicio.
3. Garantizar la capacitación de los funcionarios encargados del agendamiento en cada ESM en el uso del software de SALUD.SIS (modulo agendamiento) y en las políticas emitidas sobre el proceso; así como atender las inquietudes de los ESM.
4. Verificar en conjunto con el proceso de portafolio de servicios que el mismo este actualizado de manera constante y disponible, con el fin de garantizar un agendamiento real en la operación del CALL CENTER.
5. Verificar el contenido y la claridad de la información de los protocolos, una vez validada esta información enviarla consolidada al correo Andrea.pinzon@sanidadfuerzasmilitares.mil.co los días viernes antes de las 16:00



"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 1044
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; andrea.pinzon@sanidadfuerzasmilitares.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.

horas o cuando ocurra una novedad que pueda afectar el agendamiento del Call Center centralizado.

6. Asistir a la mesa de trabajo de carácter mensual de 8:00 a 9:30 hrs, en las instalaciones de la Dirección General piso 18 SUBSA o conexión virtual, donde se revisara el informe presentado por el call center, se realizará seguimiento a las agendas abiertas e indicadores de oportunidad, así como se tratara los diferentes aspectos relacionados con la prestación del servicio de agendamiento por parte del call center; a esta mesa de trabajo podrá asistir el personal de los ESM que se requiera según la necesidad de la mesa para tratar asuntos puntuales, lo cual quedara plasmado en el acta anterior y cada Disan o Jefsa realizara la convocatoria de los representantes de los ESM.

PRESENTACIÓN CRONOGRAMA MESAS DE TRABAJO 2021

- ✓ 28 de enero de 2021
- ✓ 25 de febrero de 2021
- ✓ 25 de marzo de 2021
- ✓ 29 de abril de 2021
- ✓ 27 de mayo de 2021
- ✓ 24 de junio de 2021
- ✓ 30 de julio de 2021
- ✓ 26 de agosto de 2021
- ✓ 30 de septiembre de 2021
- ✓ 28 de octubre de 2021
- ✓ 25 de noviembre de 2021
- ✓ 16 de diciembre de 2021

ESTABLECIMIENTOS DE SANIDAD MILITAR

1. Dar cumplimiento a lo establecido en la Directiva permanente No. 05 del 20 de diciembre 2019, y la Circular No. 12832 de septiembre 2020 y demás disposiciones de la DIGSA relacionadas con el manejo de las agendas de los profesionales de la salud en el SSFM.
2. Cada Establecimiento de Sanidad deberá garantizar agenda abierta permanente.
3. Actualizar diariamente toda la información necesaria para la programación del agendamiento por el CALL CENTER (Portafolio de servicios – capacidad instalada, apertura de agendas entre otros).
4. Reasignación de citas o citas extra: Estará a cargo de cada ESM en caso que exista alguna novedad con los profesionales de la salud para ello se debe notificar



"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 1044
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; andrea.pinzon@sanidadfuerzasmilitares.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.

al usuario con la debida antelación; en el caso de derechos de petición y tutelas de acuerdo a lo ordenado por la Dirección General o Dirección de Sanidad o Jefatura de Salud, no puede superar el 5% de la oferta total de agendamiento; lo anterior con el fin de garantizar el acceso de las citas médicas a todos los usuarios.

Las citas extras como su denominación lo indica son extras y no tiene por qué afectar el agendamiento, motivo por el cual no pueden ser agendadas por el call center, su optimización y buen uso son responsabilidad del Establecimiento de Sanidad Militar.

5. Elaborar protocolo de agendamiento con la información veraz, clara y enviarla al correo de la funcionaria encargada de agendamiento en Dirección de Sanidad o Jefsa los días viernes antes de las 14:00 horas con las novedades que se presenten o cuando ocurra una novedad que afecte el agendamiento del Call Center centralizado, de no enviar protocolos actualizados y con instrucciones claras en relación al agendamiento será responsabilidad del ESM cualquier error que se llegara a presentar.
 6. Administrar y controlar que el agendamiento de citas se realice a través del CALL CENTER únicamente. Es decir, evitar el agendamiento de citas VIP que pueden dar interpretación en tráfico de influencias y otros manejos administrativos que afectan la equidad en la prestación de los servicios.
 7. Verificar y exigir al máximo el debido cumplimiento de horarios de consulta a cada profesional involucrado en el portafolio de servicios, se debe administrar la agenda de cada profesional con la debida anticipación incluyendo las novedades administrativas de personal (permisos, licencias, vacaciones, días feriados, etc).
 8. Reemplazar las ausencias injustificadas, no planeadas de profesionales y reasignar citas cuando se requiera.
 9. Emisión de agendas por servicio es responsabilidad de cada ESM la administración de las agendas (apertura de las agendas el bloqueo y desbloqueo de las mismas).
4. OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS DE COORDINACIÓN
- a) La Dirección General de Sanidad Militar Supervisa la orden de compra por lo que coordinará y canalizará las solicitudes al operador logístico con el fin de resolver los inconvenientes que se presenten en relación a la operación del mismo y será el canal de comunicación entre la DISAN, JEFSa y los Establecimientos de Sanidad Militar con la firma contratista.



- b) Las Direcciones de Sanidad y JEFSa coordinarán con los Establecimientos de Sanidad Militar, el apoyo y capacitación necesaria para dar continuidad a la implementación del CALL CENTER en los ESM de la ciudad de Bogotá, Cali, Medellín, Ibagué, Bucaramanga, Villavicencio y Barranquilla.
- c) Los Directores de los diferentes Establecimientos de Sanidad Militar (EJC-ARC FAC) serán los únicos responsables de los cambios, actualizaciones o modificaciones al Agendamiento de los Establecimientos de Sanidad Militar.
- d) Los Directores de los ESM (EJC-ARC-FAC) coordinan que la oferta real del Establecimiento de Sanidad Militar sea cargada en SALUD.SIS y que se informe al CALL CENTER. Dejando un porcentaje de citas para agendamiento personalizado en cada ESM, para asignar citas relacionadas con derechos de petición y/o tutelas, el cual no puede superar el 5% de la oferta total.
- e) Los Establecimientos informarán a los usuarios los números de contacto y horarios del Call Center para que los usuarios puedan acceder a las citas médicas sin inconvenientes. Así mismo deberá promover a través de las oficinas de atención al usuario el uso del PORTALSIS para confirmación y cancelación de todas las citas médicas y la asignación de citas médicas de medicina general, odontología general y con autorización (Pediatria, Ginecología, Medicina Familiar, Nutrición y Psicología).
- f) Comunicaciones entre los ESM y CALL CENTER: Se tomará como comunicación legal el medio magnético (correo electrónico), oficios escritos y en casos de urgencia las comunicaciones telefónicas que en todo caso serán canalizadas por la Dirección General de Sanidad Militar Subdirección de Salud Grupo Prestación y Operación de Servicios de Salud Supervisión del Contrato- SMSM YEIMY ANDREA PINZON correo Andrea.pinzon@sanidadfuerzasmilitares.mil.co.

Por lo anterior y con el fin de optimizar al máximo los recursos se recuerda el cumplimiento de las órdenes dadas en relación al agendamiento así: *"El agendamiento de citas deberá estar abierto permanentemente, para lo cual se deberán adoptar los mecanismos pertinentes, así como a las condiciones y factores establecidos para la prestación del servicio de salud ofrecidos en cada Establecimiento de Sanidad Militar. El concepto de agendas abiertas controladas no se ajusta a esta premisa, ya que finalmente son agendas cerradas. Todo el personal profesional de medicina y odontología (general y especializada), psicología, terapia física, terapia respiratoria, terapia de lenguaje, terapia ocupacional, optometría, radiología, medios diagnósticos- terapéuticos, actividades de promoción y prevención salud operacional, todas las actividades de salud operacional, grupales y fichas médicas debe ser incluido en las agendas de programación de actividades asistenciales.*

El personal de oficiales del cuerpo administrativo del área de la salud, debe cumplir con el tiempo asistencial y/o administrativo de acuerdo a los criterios de administración del personal que establezcan la administración de cada Fuerza; el personal civil regido por el



"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 1044
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; andrea.pinzon@sanidadfuerzasmilitares.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.

decreto 1214/90 o Ley 100/93 y el personal de servicio social obligatorio debe cumplir con las funciones de acuerdo a la naturaleza del cargo, el personal contratado por prestación de servicios (PS) debe cumplir con el número de actividades contratadas o su equivalente si la contratación se hace por horas, dando en todo momento cumplimiento al tiempo mínimo para cada consulta y sin perjuicio de las disponibilidades que de acuerdo con la normatividad que le sea aplicable en cada caso".

Los Establecimientos de Sanidad Militar a través de las oficinas de atención al usuario deben utilizar estrategias de concientización al usuario de cancelar las citas en el caso estrictamente necesario y se debe gestionar con los Comando de Fuerza la autorización de los permisos para asistir a las citas médicas teniendo en cuenta el impacto que genera la cancelación e inasistencia de citas médicas por costos y pérdida de oportunidad de citas para otro usuario del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Con respecto,

Mayor General JAVIER ALONSO DÍAZ GÓMEZ 
Director General de Sanidad Militar

DISTRIBUCIÓN

Original : DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR-SUBDIRECCIÓN DE SALUD - GRUPO
PRESTACIÓN Y OPERACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
Copia No 1 : DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL
Copia No 2 : DIRECCIÓN DE SANIDAD ARMADA NACIONAL
Copia No 3 : JEFATURA DE SALUD FUERZA AÉREA COLOMBIANA

Elaboró: 
SMSM Andrea Pinzón
Líder Agendamiento


PS Angelica Caballero
Líder Administración de Personal

Revisó: 
CR. Diana Patricia Cuellar Salinas
Coordinadora Grupo Prestación y Operación de Servicios de Salud

Vo. Bo. 
CR. Rocio del Pilar Garzón Ayala
Subdirectora 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 1044
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; andrea.pinzon@sanidadfuerzasmilitares.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.