



DIGSA

COMUNICACIÓN INTERNA



Al contestar cite este número

Radicado N° 0125010688402 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO

Bogotá D.C., 25 de septiembre de 2025

Para: Grupo Planeación Estratégica

De: Grupo Atención al Usuario y Participación Social

Asunto: Avance plan estratégico

Respetuosamente, me permito enviar a la señora Profesional de Defensa Coordinadora Grupo Planeación Estratégica, el informe de avance del Plan Estratégico de Servicio al Ciudadano del Proceso Atención al Usuario y Participación Social – PROAUPS.

PLAN INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN AVANCE DE LA ACTIVIDAD EN DESARROLLO	PRODUCTO - EVIDENCIA	% AVANCE DE EJECUCIÓN			
				I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
Plan Estratégico de Servicio al Ciudadano	Coordinación Grupo Atención al Usuario y Participación Social: Reunión líderes ATEUS - Seguimiento a las 5 líneas de acción, dando cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo 075 de 2020	Se realizaron reuniones virtuales y presenciales con los jefes de las oficinas de atención al usuario de las Direcciones de Sanidad y Jefatura Salud FAC. En este espacio se realizó seguimiento a las diferentes actividades de las líneas de acción del Acuerdo 075 de 2020. En el mes de julio, únicamente se realizó una reunión y en septiembre no se realizó reunión por compromisos	Acta de reunión 0125004855702 23ene2025 Acta de reunión 0125003369002 20feb2025 Acta de reunión 0125004100902 27feb2025 Acta de reunión 0125005999302 04feb2025 Acta de reunión 0125006857302 28feb2025 Acta de reunión 0125007479902 20mar2025 Acta de reunión 0125006981302 18jun2025 Acta de reunión 0125010655302 31jul2025 Acta de reunión 0125010655502 15ago2025	100	100	66,66	N/A



PLAN INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN AVANCE DE LA ACTIVIDAD EN DESARROLLO	PRODUCTO - EVIDENCIA	% AVANCE DE EJECUCIÓN			
				I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
		laborales. Por otra parte, desde el mes de agosto se definió que las reuniones se realizaran una sola vez cada mes de manera presencial, por lo tanto, se modificó el cronograma establecido.					
	Línea de acción gestión PQRSR, línea de acción participación social, línea de acción orientación e información y línea de acción evaluación del sistema: Hacer seguimiento al comportamiento de las causalidades de PQRS relacionadas con la prestación de los servicios de salud del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.	Informe sectorial a la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional de acuerdo con la Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016: IV trimestre 2024, I, II, III trimestre 2025. Este informe trimestral hace parte del plan de acción y relaciona información de PQRSR, participación social, orientación e información y satisfacción del usuario.	Radicado No 0125003770402 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO de fecha 10 de abril de 2025. Informe I trimestre Sistema de Atención al Usuario y Participación Social 2025. Radicado 0125007264402 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO-29.25 de fecha 10 de julio de 2025. Informe II trimestre Sistema de Atención al Usuario y Participación Social 2025.	100	100	66,66	N/A
	Línea de acción evaluación del sistema: Implementar la encuesta de satisfacción del usuario del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, dirigida a quienes hayan recibido atención en la prestación de servicios de salud en los Establecimientos de Sanidad Militar.	Informes resultados encuesta de satisfacción - IV 2024; I, II, III 2025. Este informe trimestral hace parte del plan de acción y permite conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a la prestación del servicio de salud, en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.	Radicado No. 0125004056902 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO de fecha 14 de abril de 2025. Informe resultados encuesta de satisfacción I trimestre 2025 DIGSA. Radicado No. 0125007649302 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO de fecha 16 de julio de 2025. Informe resultados encuesta de satisfacción II trimestre 2025 DIGSA.	100	100	66,66	N/A



PLAN INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN AVANCE DE LA ACTIVIDAD EN DESARROLLO	PRODUCTO - EVIDENCIA	% AVANCE DE EJECUCIÓN			
				I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
	Línea de acción participación social: Promover el derecho a la participación social fomentando espacios de comunicación y diálogo para los grupos de valor y de interés del SSFM.	Informe seguimiento a los compromisos en los espacios de participación social por territorio - I y II semestre 2025. Este informe semestral hace parte del plan de acción como también del Plan Estratégico Institucional y relaciona información sobre las actividades que permiten promover y fortalecer el derecho a la participación social en el SSFM.	Radicado No. 0125007919602 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO de fecha 22 de julio de 2025. Informe semestral compromisos de participación social.	100	100	66,66	N/A
	Línea de acción e orientación información: Sensibilizar a los usuarios del SSFM en sus deberes y derechos.	Informe actividades de orientación e información en derechos y deberes a los usuarios de las oficinas de ATEUS a nivel nacional - IV 2024; I, II, III 2025. Este informe trimestral hace parte del plan de acción y relaciona información de las actividades de orientación e información en derechos y deberes a los usuarios de las oficinas de ATEUS a nivel nacional.	Radicado No. 0125004187702 / MDN-COGFM-DIGSA-GRAPS-ARPSO del 16 de abril de 2025. Informe socialización de derechos y deberes. Radicado No. 0125007517202 / MDN-COGFM-DIGSA-GRAPS-ARPSO del 14 de julio de 2025. Informe socialización de derechos y deberes.	100	100	66,66	N/A



PLAN INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN AVANCE DE LA ACTIVIDAD EN DESARROLLO	PRODUCTO - EVIDENCIA	% AVANCE DE EJECUCIÓN			
				I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
	Línea de acción humanización: Fomentar la cultura institucional de humanización, a través de: "Estrategia para la implementación de la política de humanización de los servicios de salud de las Fuerzas Militares DIGSA".	Informe gestión con medición de impacto respecto a la ejecución de la Estrategia para la Implementación de la Política de Humanización de los Servicios de Salud de las Fuerzas Militares DIGSA - I y II Semestre 2025. Este informe semestral hace parte del plan de acción y relaciona información sobre las actividades y encuestas de percepción que permiten conocer los avances en la implementación de la estrategia de humanización, así como, la interiorización y afianzamiento de una cultura de humanización en el SSFM.	Radicado No. 0125007899202 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO del 22 de julio de 2025. Informe humanización SSFM - Primer semestre 2025.	100	100	66,66	N/A
	Línea de acción participación social, línea de acción humanización y línea de acción orientación e información: Gestión de las líneas de acción del Acuerdo 075 de 2020.	Informes mensuales participación social. Los informes relacionan la gestión realizada durante cada mes por parte de las líneas de acción de Orientación e información, Humanización y Participación Social del Acuerdo 075 de 2020.	Radicado No. 0125001337002 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO Informe participación social enero 06feb2025Radicado No. 0125002354502 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO Informe participación social febrero 05mar2025Radicado No. 0125003720502 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO Informe participación social marzo 02abr2025Radicado No. 0125004871202 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO Informe participación social abril	100	100	66,66	N/A



PLAN INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN AVANCE DE LA ACTIVIDAD EN DESARROLLO	PRODUCTO - EVIDENCIA	% AVANCE DE EJECUCIÓN			
				I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
			09may2025Radicado No. 0125006103002 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO Informe participación social mayo 09jun2025Radicado No. 0125007209302 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO Informe participación social junio 07jul2025Radicado No. 0125008596902 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO Informe participación social julio 06ago2025				
	Línea de acción participación social: Realización de la audiencia pública de rendición de cuentas del SSFM.	Informe general audiencia pública vigencia 2024. La audiencia pública de rendición de cuentas de la Dirección General de Sanidad Militar - DIGSA, se realizó el 30 de abril de 2025. El informe se encuentra publicado en la página web de la DIGSA.	Radicado No. 0125005529002 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO del 22 de mayo de 2025.	N/A	100	N/A	N/A
	Línea de acción gestión PQRSR:Hacer seguimiento al comportamiento de las causalidades de PQRSR relacionadas con la prestación de los servicios de salud del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.	Informes mensuales del comportamiento de las PQRSR en el SSFM. Este informe hace referencia al comportamiento de las PQRSR en el SSFM en cada mes de la vigencia y con esta misma periodicidad es enviado a la señora Viceministra de Veteranos y Grupo Social Empresarial del Sector Defensa - GSED.	Radicado No. 0125001294702 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR enero 04feb2025 GSED Radicado No. 0125002461902 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR febrero 05mar2025 GSED Radicado No. 0125003714102 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR marzo 07abr2025 GSED Radicado No. 0125004726102 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR abril 06may2025 GSED Radicado No. 0125006101902 /MDN-COGFM-	100	100	75	N/A



PLAN INSTITUCIONAL	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN AVANCE DE LA ACTIVIDAD EN DESARROLLO	PRODUCTO - EVIDENCIA	% AVANCE DE EJECUCIÓN			
				I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
			JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO mayo 06jun2025 GSEDRadicado No. 0125007172502 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO junio 04jul2025 GSEDRadicado No. 0125008465302 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO julio 05ago2025 GSED				

Observaciones:

- Coordinación Grupo Atención al Usuario y Participación Social

Cronograma reunión líderes ATEUS: En el mes de julio, únicamente se realizó una reunión y en septiembre no se realizó por compromisos laborales. Por otra parte, desde el mes de agosto se definió que las reuniones se empezaran a realizar una sola vez cada mes de manera presencial, por lo tanto, se modificó el cronograma establecido.

- Línea participación social 2025

Cronograma conformación interna de las asociaciones o alianzas de usuarios: Para la última actividad, correspondiente al envío de evidencias convocatoria asamblea; el DMORI y el BAS02 no enviaron evidencia de constitución de la asociación, debido a la falta de quorum en la asamblea.

Cronograma escenarios de participación hablando con el director: De los cuatro escenarios de participación hablando con el Director, se han realizado tres de acuerdo a lo programado con algunos ajustes de fecha en el cronograma.

Cronograma audiencia pública de rendición de cuentas: Los compromisos derivados de la audiencia pública, fueron resueltos en el mismo espacio de la audiencia pública y quedó el registro en el informe general de esta audiencia.

Eventos de participación social organizados por entes de control y secretarías de salud del territorio y/o gobernaciones (Supersalud, Secretaría de salud, Defensoría del pueblo entre otras): En algunas ocasiones es probable que el SSFM no participe en algunos eventos programados



por el ente de control debido a temas de orden público, acuartelamiento por proceso electoral, no contar con Establecimiento en determinada zona o territorio y dificultades de desplazamiento del personal civil.

Cordialmente,

Teniente Coronel ANA MILENA VELÁSQUEZ TAMAYO
Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Participación Social

Elaboró: SMSM. Ulises Sánchez
Líder línea de evaluación GRAPS

Revisó: SS. Luis Artahona
Suboficial GRAPS