



**DIRECCIÓN GENERAL
DE SANIDAD MILITAR**

CRONOGRAMA GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

2026

Cronograma Grupo Atención al Usuario y Participación Social 2026

Contenido

1.	Coordinación Grupo Atención al Usuario y Participación Social	3
2.	Línea PQRSR	3
3.	Línea de orientación e información	7
4.	Línea de humanización	12
4.1.	Temáticas capacitación humanización	13
5.	Línea participación social 2026.....	16
5.1.	Conformación interna de las asociaciones o alianzas de usuarios	16
5.2.	Escenarios asamblearios o reunión con usuarios	17
5.3.	Escenarios de participación hablando con el director	19
5.4.	Audiencia pública de rendición de cuentas	19
5.5.	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).....	20
6.	Línea evaluación sistema atención al usuario y participación social (plan de acción anual 2026)	21
7.	Cronograma encuesta de satisfacción 2026	24

1. Coordinación Grupo Atención al Usuario y Participación Social

Tabla 1. Cronograma reunión líderes ATEUS.

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Reunión líderes ATEUS - Seguimiento a las 5 líneas de acción, dando cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo 075 de 2020	Número de reuniones / Número de actas	DIGSA GRAPS - DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA, HOMIL y ETICOS	Enero Presencial	Actas de reunión
			Febrero Presencial	
			Marzo Presencial	
			Abril Presencial	
			Mayo Presencial	
			Junio Presencial	
			Julio Presencial	
			Agosto Presencial	
			Septiembre Presencial	
			Octubre Presencial	
			Noviembre Presencial	
			Diciembre Presencial	

Fuente: Coordinación del GRAPS.

2. Línea PQRSR

Tabla 2. Cronograma de la línea PQRSR.

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Mesa de trabajo con DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA y Grupos internos DIGSA, red externa contratada: Hospital Militar Central y el Operador Logístico de Medicamentos.	Número de Reuniones/ Número de actas	DIGSA GRAPS - GRUPOS INTERNOS DIGSA - DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA, HOMIL y ETICOS	may-29	Acta de reunión con lista de asistencia y registro fotográfico.
			sep-30	
Envío de las acciones de mejora por parte de DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA, HOMIL y ETICOS	Número de oficios solicitados/número oficios recibidos	DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA, HOMIL y ETICOS	jun-05	Oficio/acta
			oct-08	
Oficios de recabo	NA	GRAPS DIGSA	ene-30	Oficio
			feb-13	
			feb-27	
			mar-13	
			mar-27	
			abr-10	
			abr-24	
			may-08	

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
			may-22	
			jun-05	
			jun-19	
			jul-03	
			jul-17	
			jul-31	
			ago-14	
			ago-28	
			sep-11	
			sep-25	
			oct-09	
			oct-23	
			nov-06	
			nov-20	
			dic-04	
			dic-18	
Envío de respuesta a oficios de recabo	Número de oficios enviados/número de oficio recibidos	DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSa, HOMIL y ETICOS	feb-13	Oficio
			feb-27	
			mar-13	
			mar-27	
			abr-10	
			abr-24	
			may-08	
			may-22	
			jun-05	
			jun-19	
			jul-03	
			jul-17	
			jul-31	
			ago-14	
			ago-28	
			sep-11	
			sep-25	
			oct-09	
			oct-23	
			nov-06	
			nov-20	

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Oficio materialización del riesgo (porcentaje de cierres)	NA	GRAPS DIGSA	dic-04	Oficio
			dic-18	
			feb-07	
			mar-06	
			abr-06	
			may-08	
			jun-05	
			jul-06	
			ago-06	
			sep-07	
			oct-05	
			nov-06	
			dic-07	
Acciones de mejora, materialización del riesgo (DISAN EJC-DISAN ARC-JEFSA, HOMIL, ÉTICOS)	Número de oficios enviados/número de oficio recibidos	DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA, HOMIL y ETICOS	abr-30	Acta de reunión con lista de asistencia y registro fotográfico.
			jul-31	
			oct-30	
Envío seguimiento a respuestas de fondo y tipificación	NA	GRAPS DIGSA	feb-20	Oficio
			mar-19	
			abr-20	
			may-20	
			jun-19	
			jul-21	
			ago-20	
			sep-21	
			oct-20	
			nov-19	
			dic-21	
Envío de respuesta a oficio de seguimiento a respuestas de fondo y tipificación	Número de informes solicitados/número de informes recibidos	DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA	mar-06	Oficio
			abr-06	
			may-04	
			jun-03	
			jul-03	
			ago-04	
			sep-03	
			oct-05	
			nov-03	
			dic-03	

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Envío seguimientos posteriores al cierre Riesgo Vital y Riesgo Priorizado	Número de informes solicitados/número de informes recibidos	DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSa, HOMIL y ETICOS	feb-12	Oficio
			mar-12	
			abr-10	
			may-13	
			jun-12	
			jul-13	
			ago-14	
			sep-11	
			oct-13	
			nov-11	
			dic-03	
Envío de respuesta de seguimientos posteriores al cierre Riesgo Vital y Riesgo Priorizado	NA	GRAPS DIGSA	feb-23	Oficio
			mar-24	
			abr-24	
			may-26	
			jun-26	
			jul-27	
			ago-28	
			sep-25	
			oct-26	
			nov-25	
Envío reportes usuarios multiquejosos	NA	GRAPS DIGSA	ene-19	Oficio
			feb-13	
			mar-13	
			abr-13	
			may-15	
			jun-16	
			jul-15	
			ago-18	
			sep-15	
			oct-13	
			nov-13	
Envío acciones desarrolladas con pacientes multiquejosos por trimestre	Número de informes solicitados/número de informes recibidos	DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSa y HOMIL	ene-31	Oficio
			abr-29	
			jul-31	

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
			Oct-30	

Fuente: Línea de PQRSR del GRAPS.

3. Línea de orientación e información

Tabla 3. Cronograma de la línea de orientación e información.

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Entrega de directorios telefónicos actualizados.	No. de ESM con oficinas ATEUS / No. de ítems plasmados en el directorio enviado por la Fuerza.	DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA.	Feb-9	Directorio actualizado
			jul-24	
Verificación de la información suministrada en el directorio telefónico y seguimiento a teléfonos.	No. de ítems plasmados en el directorio enviado por la Fuerza / Seguimiento a ítems plasmados		Feb-12	Excel con las novedades encontradas
			Jul-29	
Envío de Excel con las novedades encontradas en el directorio telefónico a DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA	No de ESM con información / No. de retroalimentaciones por ESM	DIGSA	Feb-19	Correo electrónico
			Ago-5	
Envío de las piezas digitales a publicar en las carteleras informativas.	No. de piezas digitales / No. de correos electrónicos enviados a las DISAN y JEFSA.		Permanente	
Envío del registro fotográfico de las piezas digitales permanentes- Actualización de carteleras informativas ESM a nivel nacional.	No. de piezas publicadas / No. de piezas establecidas.	DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA.	feb-18	Acta de capacitación con lista de asistencia y registro fotográfico legible.
Envío de registro fotográfico - publicación de piezas digitales sobre los derechos y deberes de los usuarios del SSFM.			abr-01	Acta de capacitación con lista de asistencia y registro fotográfico.

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Envío de registro fotográfico - publicación de piezas digitales sobre los derechos y deberes de los niños.			may-08	
			nov-13	
Envío de registro fotográfico - publicación de piezas digitales sobre los derechos y deberes de madres gestantes.			jun-19	
Envío de registro fotográfico - publicación de piezas digitales sobre los derechos y deberes del adulto mayor.			sep-11	
Publicación de otras piezas digitales y envío de registro de acuerdo con la fecha establecida.			Permanente	
Entrega de las actas de capacitación de filtro en fila y atención preferencial.	No. actas de capacitación enviadas / No. de capacitaciones establecidas.	DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA.	may-5	Acta de capacitación con lista de asistencia y registro fotográfico
			ago-5	
			nov-7	
Apertura de buzón de sugerencias.	No de actas de apertura de buzón de sugerencias / No. de semanas del año.	DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA y ESM.	Semanal – Todos los viernes	Acta de reunión con lista de asistencia y registro fotográfico.
Entregas actas apertura de buzón			Primeros 8 días del mes	

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Capacitación No. 1, tema: Cómo y dónde solicitar copia de historia clínica.	No. actas de capacitación enviadas / No. de capacitaciones establecidas.	Establecimientos de Sanidad Militar	feb-12	Acta de capacitación con lista de asistencia y registro fotográfico
Capacitación No. 2 tema: Cómo y a quién solicitar copia de conceptos médicos y copia de expediente médico laboral. (Junta médica laboral).	No. actas de capacitación enviadas / No. de capacitaciones establecidas.	Establecimientos de Sanidad Militar	mar-11	
Envío de las actas de capacitación No. 1 y 2 a la DIGSA.	No. de actas enviadas / No. de ESM.	DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA.	abr-7	
Capacitación No. 3 tema: como solicitar la entrega de insumos. (Dentro y fuera de acuerdo)	No. actas de capacitación enviadas / No. de capacitaciones establecidas.	Establecimientos de Sanidad Militar	abr-14	
Capacitación No. 4 tema: Acuerdo 050 de 2009 - medida pedagógica por inasistencia a citas médicas y desbloqueo			May-15	
Envío de las actas de capacitación No. 3 y 4 a la DIGSA.	No. de actas enviadas / No. de ESM.	DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA.	Jun. 9	
Capacitación No. 5 tema: Cómo solicitar citas médicas, números telefónicos para asignación de citas y PORTAL.SIS.	No. actas de capacitación enviadas / No. de capacitaciones establecidas	Establecimientos de Sanidad Militar	jun-18	
Capacitación No. 6 tema: Trámite para autorización de procedimientos.			jul-9	
Envío de las actas de capacitación No. 5 y 6 a la DIGSA.	No. de actas enviadas / No. de ESM.	DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA.	ago-6	

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Capacitación No. 7 tema: Informar sobre los trámites que se pueden realizar en PORTAL.SIS	No. actas de capacitación enviadas / No. de capacitaciones establecidas	Establecimientos de Sanidad Militar	ago-7	
Capacitación No. 8 tema: Cómo y dónde se hace la transcripción de historias clínicas emitidas por la red externa.	No. actas de capacitación enviadas / No. de capacitaciones establecidas	Establecimientos de Sanidad Militar	sep-11	
Envío de las actas de capacitación No. 7 y 8 a la DIGSA.	No. de actas enviadas / No. de ESM.	DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA.	oct-2	
Capacitación No. 9 tema: Socializar a los usuarios que es una PQRS y cuando aplicada cada una.	No. actas de capacitación enviadas / No. de capacitaciones establecidas	Establecimientos de Sanidad Militar	oct-8	
Capacitación No. 10 tema: Canales de atención del ESM, red interna y externa a donde son remitidos los usuarios, con horario de atención.			nov-12	
Envío de las actas de capacitación No. 9 y 10 a la DIGSA.	No. de actas enviadas / No. de ESM.	DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA.	dic-1	
Capacitación sobre las piezas digitales publicadas en cartelera. (se debe realizar cada vez que haya nuevas piezas).	No. actas de capacitación enviadas / No. de capacitaciones establecidas	Establecimientos de Sanidad Militar	Permanente	Informe de participación social
Creación y envío del informe mensual de participación social.	No. de informes realizados / No. de meses del año.	DIGSA	Primeros 6 días del mes	
Creación del informe del cuarto trimestre del 2025 para la oficina de relación con el ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional	No. de informes creados / No. de informes enviados		feb-27	

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Creación del informe trimestral para la oficina de relación con el ciudadano del ministerio de defensa nacional			abr-3	Informes trimestrales
			jul-3	
			oct-5	
Creación del informe del cuarto trimestre del 2025 sobre los derechos y deberes de los usuarios.	No. de informes creados / No. de informes enviados		Feb 18	Informe trimestral.
Creación del informe trimestral sobre los derechos y deberes de los usuarios.			Abr. 15	
			Jul. 16	
			Oct. 16	
Creación del boletín semanal.	No. de boletines creados / No. de boletines enviados		Semanal – Todos los jueves.	Boletín semanal.
Creación del boletín mensual.			Primeros 7 días del mes.	Boletín mensual.
Participación en reuniones de seguimiento al Plan Acción política Pública Distrital Servicio ciudadanía (PPDSC)	No de reuniones realizadas / No. de reuniones programadas.		Primeros 10 días del mes.	Actas de reunión.
Creación mensual del cronograma de atención del chat institucional, atención presencial y gestión de módulos.	No. de cronogramas / No. de meses del año		Últimos 5 días del mes.	Excel de cronograma de atención y diapositiva de gestión módulos
Seguimiento a la entrega de actividades desarrolladas por los Establecimientos de Sanidad Militar de acuerdo con el cronograma estipulado, para ser socializada la	No. de ESM / No. de actividades verificadas		23/02/2026 24/03/2026 27/04/2026 25/05/2026 22/06/2026 27/07/2026 24/08/2026 21/09/2026 26/10/2026 23/11/2026	Presentación en PowerPoint (Diapositivas)

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
información en la reunión de seguimiento y gestión de líderes ATEUS con DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA.				
Envío de las retroalimentaciones por ESM a DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA.	No. de actividades enviadas / No. de retroalimentaciones por ESM		Permanente.	Excel con retroalimentaciones por ESM

Fuente: Línea de orientación e información del GRAPS.

4. Línea de humanización

Tabla 4. Cronograma de la línea de humanización.

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Comités de humanización primer trimestre	COMITÉS REALIZADOS/COMITES PROGRAMADOS	DISAN Ejército, DISAN Armada - JEFSA.	mar-31	ACTAS DE COMITÉ
Comités de humanización segundo trimestre	COMITÉS REALIZADOS/COMITES PROGRAMADOS	ESM	jun-30	ACTA DE COMITÉ
Comités de humanización tercer trimestre	COMITÉS REALIZADOS/COMITES PROGRAMADOS	DISAN Ejército, DISAN Armada - JEFSA.	sep-30	ACTA DE COMITÉ
Comités de humanización cuarto trimestre	COMITÉS REALIZADOS/COMITES PROGRAMADOS	ESM	dic-18	ACTA DE COMITÉ

Fuente: Línea de humanización del GRAPS.

4.1. Temáticas capacitación humanización

Tabla 5. Temáticas capacitación de la línea de humanización.

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Reconocer precisiones frente al concepto de humanización, claridades, condiciones de manejo y alternativas iniciales.	CAPACITACIÓN REALIZADA/CAPACITACIÓN PROGRAMADA	DISAN Ejército, DISAN Armada - JEFSA. ESM	abril-10	ACTA DE CAPACITACION CON REGISTRO FOTOGRAFICO Y LISTA DE ASISTENCIA
Promover espacios de participación y vinculación en torno al manejo de condiciones humanizadas en el servicio de salud y buen trato hacia los usuarios, mediante condiciones reflexivas.	CAPACITACIÓN REALIZADA/CAPACITACIÓN PROGRAMADA	DISAN Ejército, DISAN Armada - JEFSA. ESM		ACTA DE CAPACITACION CON REGISTRO FOTOGRAFICO Y LISTA DE ASISTENCIA
Desarrollar estrategias en torno al buen trato en los procesos de salud, reconociendo condiciones de dificultad y pautas garantes en resolución de inconvenientes.	CAPACITACIÓN REALIZADA/CAPACITACIÓN PROGRAMADA	DISAN Ejército, DISAN Armada - JEFSA. ESM		ACTA DE CAPACITACION CON REGISTRO FOTOGRAFICO Y LISTA DE ASISTENCIA
Promover un acercamiento y acto simbólico de compromiso con el Decálogo de Humanización.	CAPACITACIÓN REALIZADA/CAPACITACIÓN PROGRAMADA	DISAN Ejército, DISAN Armada - JEFSA. ESM	julio 10	ACTA DE CAPACITACION CON REGISTRO FOTOGRAFICO Y LISTA DE ASISTENCIA

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Fomentar el reconocimiento de cuáles son las dinámicas deshumanizadas, las condiciones no acordes y no esperadas en el relacionamiento y atención a los usuarios promover acciones de mejora.	CAPACITACIÓN REALIZADA/CAPACITACIÓN PROGRAMADA	DISAN Ejército, DISAN Armada - JEFSA. ESM		ACTA DE CAPACITACION CON REGISTRO FOTOGRAFICO Y LISTA DE ASISTENCIA
Generar el cambio en torno a los paradigmas y estigmas establecidos frente a sectores sociales y poblacionales con características especiales.	CAPACITACIÓN REALIZADA/CAPACITACIÓN PROGRAMADA	DISAN Ejército, DISAN Armada - JEFSA. ESM		ACTA DE CAPACITACION CON REGISTRO FOTOGRAFICO Y LISTA DE ASISTENCIA
Reconocer situaciones cotidianas y de estrategias de comunicación asertiva a implementar.	CAPACITACIÓN REALIZADA/CAPACITACIÓN PROGRAMADA	DISAN Ejército, DISAN Armada - JEFSA. ESM		ACTA DE CAPACITACION CON REGISTRO FOTOGRAFICO Y LISTA DE ASISTENCIA
Promover estrategias de reconocimiento en lenguaje no verbal y acciones de mejora en torno al reconocimiento de pautas.	CAPACITACIÓN REALIZADA/CAPACITACIÓN PROGRAMADA	DISAN Ejército, DISAN Armada - JEFSA. ESM	oct-09	ACTA DE CAPACITACION CON REGISTRO FOTOGRAFICO Y LISTA DE ASISTENCIA

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Promover pautas estratégicas en resolución de conflictos por vías de comunicación asertiva.	CAPACITACIÓN REALIZADA/CAPACITACIÓN PROGRAMADA	DISAN Ejército, DISAN Armada - JEFSa. ESM		ACTA DE CAPACITACION CON REGISTRO FOTOGRAFICO Y LISTA DE ASISTENCIA
Promover el uso e implementación adecuada de instrumentos tecnológicos con los usuarios.	CAPACITACIÓN REALIZADA/CAPACITACIÓN PROGRAMADA	DISAN Ejército, DISAN Armada - JEFSa. ESM		ACTA DE CAPACITACION CON REGISTRO FOTOGRAFICO Y LISTA DE ASISTENCIA
Identificar y promover acciones en el manejo de situaciones emocionales, reconociendo y validando las condiciones de gestión emocional.	CAPACITACIÓN REALIZADA/CAPACITACIÓN PROGRAMADA	DISAN Ejército, DISAN Armada - JEFSa. ESM		ACTA DE CAPACITACION CON REGISTRO FOTOGRAFICO Y LISTA DE ASISTENCIA
Promover condiciones de manejo emocional teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios y garantes del servicio.	CAPACITACIÓN REALIZADA/CAPACITACIÓN PROGRAMADA	DISAN Ejército, DISAN Armada - JEFSa. ESM		ACTA DE CAPACITACION CON REGISTRO FOTOGRAFICO Y LISTA DE ASISTENCIA
Promover condiciones de manejo entorno a dinámicas emocionales poco viables.	CAPACITACIÓN REALIZADA/CAPACITACIÓN PROGRAMADA	DISAN Ejército, DISAN Armada - JEFSa. ESM		ACTA DE CAPACITACION CON REGISTRO FOTOGRAFICO Y LISTA DE ASISTENCIA
Definir condiciones de dignidad y calidad en los servicios	CAPACITACIÓN REALIZADA/CAPACITACIÓN PROGRAMADA	DISAN Ejército, DISAN Armada - JEFSa. ESM		ACTA DE CAPACITACION CON REGISTRO FOTOGRAFICO Y LISTA DE ASISTENCIA
Reconocer condiciones de dignidad e integridad en los usuarios.	CAPACITACIÓN REALIZADA/CAPACITACIÓN PROGRAMADA	DISAN Ejército, DISAN Armada - JEFSa. ESM		ACTA DE CAPACITACION CON REGISTRO FOTOGRAFICO Y LISTA DE ASISTENCIA
Desarrollar situaciones en torno a la dignidad en la prestación de los servicios.	CAPACITACIÓN REALIZADA/CAPACITACIÓN PROGRAMADA	DISAN Ejército, DISAN Armada - JEFSa. ESM		ACTA DE CAPACITACION CON REGISTRO FOTOGRAFICO Y LISTA DE ASISTENCIA

Fuente: Línea de humanización del GRAPS.

5. Línea participación social 2026

5.1. Conformación interna de las asociaciones o alianzas de usuarios

Para el año 2026 se cumplen dos años de la elección de los representantes de la junta directiva de las asociaciones de usuarios internas del SSFM. Dando cumplimiento a la normatividad vigente, en este año corresponde realizar nuevamente asamblea general de usuarios para la elección o ratificación de la junta directiva.

para lo cual se realizará el respectivo envío de lineamientos desde la DIGSA y por su parte la Dirección de Sanidad Ejército, Dirección de Sanidad Armada y Jefatura de Salud, realizaran seguimiento al cumplimiento de estos para el desarrollo efectivo de este proceso.

Tabla 6. Cronograma conformación interna de las asociaciones o alianzas de usuarios.

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
CONVOCATORIA A ASAMBLEA GENERAL PARA LA ELECCIÓN DE LOS REPRESENTANTES DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LAS DE ASOCIACIONES	N/A	DISAN EJÉRCITO DISAN ARMADA JEFATURA DE SALUD	Cuarta semana de enero y primera semana de febrero 2026	Evidencia documental y visual de la convocatoria realizada
ASAMBLEA GENERAL PARA LA ELECCIÓN DE LOS REPRESENTANTES DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LAS DE ASOCIACIONES	Actualización o ratificación de representantes de la junta directiva de las asociaciones internas.	DISAN EJÉRCITO DISAN ARMADA JEFATURA DE SALUD	Cuarta semana de febrero 2026	Acta asamblea general Directorio actualizado de representantes de la junta directiva de las asociaciones
ENVÍO DE EVIDENCIAS CONVOCATORIA ASAMBLEA, ACTA DE ELECCIÓN DE LOS REPRESENTANTES DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LAS DE ASOCIACIONES	N.º de usuarios asistentes a la asamblea general /N.º de usuarios convocados a asamblea general de elección de representantes de la junta directiva.	DISAN EJÉRCITO DISAN ARMADA JEFATURA DE SALUD	13 de marzo 2026	Evidencia de convocatoria realizada, debe ser reportada por las DISANES y JEFSA a la DIGSA-participación social el 13 de febrero de 2026 Acta de la asamblea general que dé cuenta de la elección de los representantes de la junta directiva de las asociaciones. la cual debe ser reportada por las DISANES y JEFSA a la DIGSA-participación social el 06 de marzo 2026

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
REALIZAR REUNIÓN CON LA JUNTA DIRECTIVA DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS A FIN DE ESTABLECER TAREAS AL INTERIOR DEL ESM Y SELECCIONAR EL REPRESENTANTE AL COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA.	N° de reuniones programadas / N° de reuniones desarrolladas	DISAN EJÉRCITO DISAN ARMADA JEFATURA DE SALUD	Primera semana de abril 2026	Acta, envío a DIGSA el 10 de abril 2026 Actas jornadas trimestrales de participación social en donde se evidencie la participación de la asociación de usuarios.

Fuente: Línea de participación social del GRAPS.

5.2. Escenarios asamblearios o reunión con usuarios

Los escenarios asamblearios deben realizarse en las fechas establecidas en el cronograma, ante alguna novedad que impida el desarrollo de esta jornada dentro de la programación, se debe comunicar al grupo de atención al usuario y participación social con antelación.

Los compromisos derivados de estos espacios de participación deben ser gestionados en su totalidad y contar con los soportes, por ningún motivo los compromisos deben cargarse en el módulo de PQRS.

JORNADA	FECHA	ENTREGA ACTA
I Trimestre	Primera semana de abril 2026	09 de abril 2026
II Trimestre	Primera semana de julio 2026	09 de julio 2026
III Trimestre	Primera semana de octubre 2026	09 de octubre 2026
IV Trimestre	Primera semana de diciembre 2026	09 de diciembre 2026

Recomendaciones generales frente a la elaboración de las actas:

- La impresión de las actas se debe realizar con la mayor calidad posible, para que los listados, tablas, diapositivas y fotografías sean legibles.
- La redacción debe ser coherente, puntual y con ortografía.
- Cada acta debe tener la aprobación por parte de los asistentes del acta anterior.

- Registrar los compromisos que se generen en las jornadas trimestrales y en la próxima reunión dedicar un espacio para la socialización de la gestión realizada con los compromisos y adjuntar como anexo del acta los soportes (informes, comunicaciones oficiales, actas etc).
- Relacionar nombres y apellidos completos de los asistentes.
- Especificar cuántos veedores y cuántos representantes de veedurías asisten a las jornadas trimestrales y el nombre de la veeduría o asociación a la cual pertenecen.
- Adjuntar la presentación que se proyecta en cada jornada de participación social.
- Verificar que en el momento de escanear el acta el documento sea legible, al igual que los soportes y anexos.
- Convertir de Word a PDF solo el acta, escanear el listado de asistencia y unir al formato PDF, para que se realice envío de un solo documento.

Nota: Las actas que no cumplan con los requerimientos antes mencionados serán devueltas para su respectivo ajuste.

Tabla 7. Cronograma escenarios asamblearios o reunión con usuarios.

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
JORNADAS TRIMESTRALES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	Reuniones Programadas/Reuniones realizadas en el trimestre *100 N.º de Usuarios asistentes a las jornadas/N.º de usuarios convocados X 100	DISAN EJÉRCITO DISAN NAVAL JEFSa FUERZA AEROSPACIAL COLOMBIANA	Primera semana de abril 2026 Primera semana de julio 2026 Primera semana de octubre 2026 Primera semana de diciembre 2026	Pieza informativa, fotografías divulgación de las jornadas en cartelera, publicación en las páginas web de las Direcciones de Sanidad y JEFSA
REPORTE DE ACTAS DE REUNIÓN JORNADAS TRIMESTRALES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	# de actas Enviadas/ # de actas solicitadas*100	DISAN EJÉRCITO DISAN NAVAL JEFSa FUERZA AEROSPACIAL COLOMBIANA	9 de abril 2026 9 de julio 2026 9 de octubre 2026 9 de diciembre 2026	Informe-Actas de las jornadas

Fuente: Línea de participación social del GRAPS.

5.3. Escenarios de participación hablando con el director

La estrategia hablando con el Director será reestructurada para el año 2026 favoreciendo el acompañamiento a las diferentes regiones del país para conocer de primera mano las necesidades, barreras de acceso y buenas prácticas de las regionales en materia de prestación de los servicios de salud. Una vez se cuente con el cronograma de visitas será socializado para que las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud realicen el respectivo acompañamiento y seguimiento a los compromisos.

5.4. Audiencia pública de rendición de cuentas

Para el año 2026 se solicitará a la Dirección de Sanidad Ejército, Dirección de Sanidad Armada y Fuerza Aeroespacial Colombiana dar cumplimiento a las acciones contenidas en el antes, durante y después del cronograma de audiencia pública de rendición de cuentas, allegando las evidencias solicitadas por medio de correo electrónico y en los plazos establecidos.

Tabla 9. Cronograma audiencia pública de rendición de cuentas.

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
MESAS PLANEACIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS	Asistencia a mesas convocadas/ # de mesas convocadas *100	GRAPS-DIGSA DISAN EJÉRCITO DISAN NAVAL JEFSA FUERZA AEROSPAIAL COLOMBIANA	Tercera semana de enero 2026 Tercera semana de febrero 2026 Tercera semana de marzo 2026 Tercera semana de abril 2026	Acta. Observación: La convocatoria a las mesas de trabajo a las Direcciones de Sanidad y JEFSA se realizará cuando corresponda según la planeación.
RENDICIÓN DE CUENTAS	Audiencia pública de rendición de cuentas	GRAPS-DIGSA DISAN EJÉRCITO DISAN NAVAL JEFSA FUERZA AEROSPAIAL COLOMBIANA	Por definir	Acta
ENVÍO DE INFORME DE GESTIÓN DE COMPROMISOS DERIVADOS DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS (8 DÍAS HÁBILES POSTERIORES AL DESARROLLO DEL ESCENARIO)	Informe de gestión de compromisos con evidencias	DISAN EJÉRCITO DISAN NAVAL JEFSA FUERZA AEROSPAIAL COLOMBIANA	Por definir	Informe

Fuente: Línea de participación social del GRAPS.

5.5. 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)

De acuerdo con la revisión de las actas recibidas durante el año 2025, se evidencian las siguientes falencias:

- No cuentan con el listado de la Supersalud en el cual se registra la asistencia de los funcionarios que asisten a la jornada.
- Registro fotográfico no es legible.
- No se relaciona el número de usuarios atendidos.
- El encabezado del acta hace mención a un municipio diferente al que se enuncia en el desarrollo del acta.
- No se está realizando el envío de las actas dentro de los 5 días hábiles posteriores al evento.

Recomendaciones generales:

La impresión de las actas se debe realizar con la mayor calidad posible, para que los listados y fotografías sean legibles.

La redacción debe ser coherente y puntual.

Verificar que en el momento de escanear el acta el documento sea legible, al igual que los soportes y anexos.

Convertir de Word a PDF solo el acta, escanear el listado de asistencia y unir al formato PDF, para que se realice envío de un solo documento.

Tabla 10. Indicador jornadas de participación.

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA	MEDIO DE VERIFICACIÓN
ASISTENCIA Y REPORTE DE ACTA 5 DIAS HÁBILES POSTERIORES AL EVENTO	# de jornadas en las que se participa/ # de jornadas programadas por los entes de control*100 (teniendo en cuenta la presencia de ESM en el territorio)	DISAN EJÉRCITO DISAN NAVAL JEFSA FUERZA AEROSPACIAL COLOMBIANA	Las fechas de los eventos dependen de la entidad que los organiza/Las actas deben cumplir con las indicaciones dadas en el presente plan de participación	Actas

Fuente: Línea de participación social del GRAPS.

Teniendo en cuenta lo anterior para el año 2026 las actas, informes y productos solicitados que no cumplan con los criterios establecidos serán devueltos. Los ajustes serán recibidos 2 días hábiles posteriores a la solicitud de corrección.

6. Línea evaluación sistema atención al usuario y participación social (plan de acción anual 2026)

Tabla 11. Informe sectorial a la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional.

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA DE CARGUE SVE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Envío del 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 2025, I, II, III trimestre 2026	N/A	GRUPO GRAPS-DIGSA	09/01/2026 09/04/2026 09/07/2026 08/10/2026	Informe trimestral

Fuente: Línea de evaluación del GRAPS.

Tabla 12. Cronograma Plan de Acción 2026.

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA DE CARGUE SVE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
Informe análisis del comportamiento de las PQRS Grupo Atención al Usuario y Participación Social - IV 2025; I, II, III 2026	1. (Número de PQRS de prestación de servicios de salud a nivel Nacional / Total de usuarios adscritos a nivel Nacional) * 1000 2. (Requerimientos (Peticiónes, quejas y reclamos) resueltos antes de 15 días / Requerimientos (Peticiónes, quejas y reclamos) recibidos en el trimestre)	GRUPO GRAPS-DIGSA	27/02/2026 22/04/2026 22/07/2026 22/10/2026	Informe trimestral
Informe resultados encuesta de satisfacción de los usuarios del SSFM - IV Trimestre 2025; I, II, III 2026	Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios de salud recibidos / Número total de encuestados	GRUPO GRAPS-DIGSA	27/02/2026 22/04/2026 22/07/2026 22/10/2026	Informe trimestral
Informe gestión con medición de impacto respecto a la ejecución de la Estrategia para la Implementación de	(Número de usuarios satisfechos con la atención humanizada en el servicio de salud /	GRUPO GRAPS-DIGSA	23/07/2026 22/12/2026	Informe semestral

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA DE CARGUE SVE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
la Política de Humanización de los Servicios de Salud de las Fuerzas Militares DIGSA - I y II Semestre 2026	Total de usuarios encuestados en percepción de la humanización del servicio de salud) *100			
Informe actividades de orientación e información en derechos y deberes a los usuarios de las oficinas de ATEUS a nivel nacional - IV 2025; I, II, III 2026	(Usuarios que conocen sus deberes y derechos / Total de usuarios encuestados) * 100	GRUPO GRAPS-DIGSA	27/02/2026 22/04/2026 22/07/2026 22/10/2026	Informe trimestral
Informe de las capacitaciones con sus respectivos soportes: Actas de capacitación con listas de asistencia y registro fotográfico - IV 2025; I, II, III 2026 (Actividades de orientación e información en derechos y deberes a los usuarios de las oficinas de ATEUS a nivel nacional)		DISAN EJÉRCITO, DISAN NAVAL Y JEFSa	13/02/2026 14/04/2026 14/07/2026 15/10/2026	Informe trimestral
Actas de capacitación con listas de asistencia y registro fotográfico - IV 2025; I, II, III 2026 (Actividades de orientación e información en derechos y deberes a los usuarios de las oficinas de ATEUS a nivel nacional)		ESM	06/02/2026 07/04/2026 07/07/2026 07/10/2026	Actas
Informe seguimiento a los compromisos en los espacios de participación social por territorio - I y II semestre 2026	(Número de reuniones realizadas con asociaciones y veedurías en el seguimiento a los espacios de participación social / Número de reuniones	GRUPO GRAPS-DIGSA	23/07/2026 22/12/2026	Informe semestral

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA DE CARGUE SVE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
	proyectadas con asociaciones y veedurías para el seguimiento a los espacios de participación social * 100)			
Informe de seguimiento a los compromisos registrados en las actas de reunión en los espacios de participación social consolidado por territorio - I y II semestre 2026	(Número de reuniones realizadas con asociaciones y veedurías en el seguimiento a los espacios de participación social / Número de reuniones proyectadas con asociaciones y veedurías para el seguimiento a los espacios de participación social * 100)	DISAN EJÉRCITO, DISAN NAVAL Y JEFSa	13/07/2026 16/12/2026	Informe semestral
Actas de las reuniones con las asociaciones y veedurías donde se evidencien los compromisos definidos en los espacios de participación social por territorio - I y II semestre 2026	(Número de reuniones realizadas con asociaciones y veedurías en el seguimiento a los espacios de participación social / Número de reuniones proyectadas con asociaciones y veedurías para el seguimiento a los espacios de participación social * 100)	ESM	06/07/2026 07/12/2026	Actas
Informe de resultados obtenidos de cara al usuario por intermedio de veedurías y asociaciones por territorio de conformidad al cronograma de visita para la vigencia 2026.	(Número de reuniones realizadas con asociaciones y veedurías en el seguimiento a los espacios de participación social / Número de reuniones proyectadas con asociaciones y veedurías para el seguimiento a los espacios de	GRUPO GRAPS-DIGSA	22/12/2026	Informe anual

ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA DE CARGUE SVE	MEDIO DE VERIFICACIÓN
	participación social * 100)			
Plan audiencia pública de rendición de cuentas	N/A	GRUPO GRAPS-DIGSA	31/03/2026	Plan

Fuente: Línea de evaluación del GRAPS.

7. Cronograma encuesta de satisfacción 2026

Tabla 12. Cronograma encuesta de satisfacción.

Vigencia 2026						
Periodo	Entrega muestra y ficha técnica	Aplicación de la encuesta		Entrega información al Área Costos y Estadística	Entrega informe trimestral al GRAPS	Publicación informe 2026
I trimestre	26-ene-26	30-ene-26	20-mar-26	25-mar-26	8-abr-26	10-abr-26
II trimestre	24-abr-26	29-abr-26	30-jun-26	2-jul-26	14-jul-26	16-jul-26
III trimestre	21-jul-26	24-jul-26	30-sep-26	2-oct-26	15-oct-26	19-oct-26
IV trimestre	26-oct-26	29-oct-26	16-dic-26	18-dic-26	30-dic-26	18-ene-27

Fuente: Línea de evaluación del GRAPS.