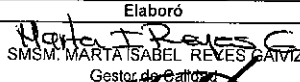
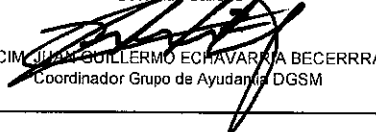
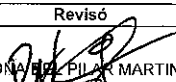
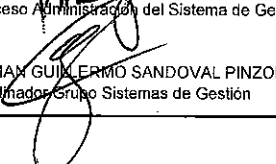
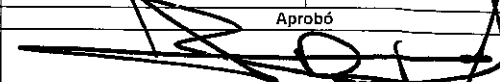


	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES Dirección General de Sanidad Militar				Formato Caracterización Proceso Gestión Hacia el Usuario DGSM Código: Código: MDN-CGFM-PROGUSU-DGSM-FU.95.1-1 V3 Proceso: Gestión Hacia El Usuario		
Objetivo:	Establecer directrices para la atención oportuna de los requerimientos de los clientes en materia de peticiones, quejas y reclamos y para el análisis de la percepción de los usuarios respecto a los servicios que presta la Entidad y la toma de acciones que aumenten su satisfacción						
Alcance:	Inicia con la recepción de las peticiones, quejas y reclamos y finaliza con el establecimiento de acciones de mejora en el proceso						
Cubre:	Recolección, análisis y generación de informes de PQRS						
Líder Proceso:	SVCIM JUAN GUILLERMO ECHAVARRIA BECERRRA						
Proveedores	Entradas	CICLO PHVA	No.	Actividad	Responsable	Salidas	Cliente
Normatividad legal vigente de CONGRESO DE LA REPUBLICA , MINSALUD, MINDEFENSA, y SUPERSALUD y el Usuario del SSFM PROPLAES PROASGI PROGESA PROARED PROSAPU PROALEG	Normatividad a aplicar de obligatorio cumplimiento Plan Estratégico Institucional Plan de Desarrollo Informes de Gestión Informes de PQRSF Informe encuesta de satisfacción Planificación del producto y/o prestación del servicio de acuerdo a lo establecido en el SGI de la DGSM	Planear	1.	Planear y coordinar actividades para elaborar plan de acción, administración del riesgo e indicadores proceso. Analizar de acuerdo a la necesidad del proceso la elaboración, actualización o eliminación de los documentos y registros en el Sistema (caracterización, procedimientos, formatos, instrumentos, manuales, protocolos, normograma).	Lider PROGUSU	Proyección Plan de acción, indicadores, administración del riesgo y acciones	Planeacion estrategica del CGFM PROCOME PROASFI PROALEG PROASGI DISAN
			2.	Analizar, verificar y ajustar las directrices para la atención oportuna de las PQRSF y medición de la percepción de los usuarios respecto a los servicios que presta la Entidad.	Lider PROGUSU	Directiva transitoria PQRSF Circular medición percepción	PROCOME PROASFI PROALEG PROASGI DISAN
MINDEFENSA MINPROTECCION SOCIAL SUPERSALUD DISAN PROPLAES PROASGI PROGDOC PROALEG	Información de actividades y tareas de los procedimientos del proceso de Gestión hacia el usuario. Lineamientos emitidos antes de control y Vigilancia		4.	Elaborar, actualizar o eliminar los documentos y registros del proceso en el Sistema (caracterización, procedimientos, formatos, instrumentos, manuales, guías, normograma). En atención al usuario	Lider PROGUSU	Documentos vigentes en el sistema	PROASGI DISAN
			5	Registrar los cambios a que haya lugar para los documentos y registros, riesgos, plan de acción, indicadores y mejoras, de acuerdo a las directrices de Administración del Sistema de Gestión Integrado	Lider PROGUSU	Documentos vigentes en el sistema	PROPLAES PROASGI
Normatividad legal vigente Entes de Control y vigilancia Veedurías, Asociaciones de usuarios	PQRSF Informes de Gestión lineamientos emitidos Entes de control	Hacer	6	Adelantar reuniones con la Alta Dirección y los Representantes de las Asociaciones y Veedurías para el fortalecimiento de la participación ciudadana como derecho Constitucional	Lider PROGUSU	Documentos y actas de reunion	PROPLAES PROARED PROCOME PROASFI PROALEG PROASGI DISAN
Usuarios y canales de comunicación DISAN Entes de Control y Vigilancia Asociaciones y Veedurías Mindefensa	Mecanismos definidos Requerimientos		7	Recepción, trámite y traslado de PQRSF	Lider PROGUSU Lider PROGUSU	Aplicacion procedimiento Trámites, PQRSF y requerimientos contestados Estadística Oficios, comunicados oficiales	PROGUSU DISAN PROGUSU DISAN

		MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES Dirección General de Sanidad Militar			Formato Caracterización Proceso Gestión Hacia el Usuario DGSM Código: Código: MDN-CGFM-PROGUSU-DGSM-FU.95.1-1 V3 Proceso: Gestión Hacia El Usuario			
Objetivo:		Establecer directrices para la atención oportuna de los requerimientos de los clientes en materia de peticiones, quejas y reclamos y para el análisis de la percepción de los usuarios respecto a los servicios que presta la Entidad y la toma de acciones que aumenten su satisfacción						
Alcance:		Inicia con la recepción de las peticiones, quejas y reclamos y finaliza con el establecimiento de acciones de mejora en el proceso						
Cubre:		Recolección, análisis y generación de informes de PQRS						
Lider Proceso:		SVCIM JUAN GUILLERMO ECHAVARRIA BECERRRA						
PROPLAES PROASGI	mapa de riesgos		8	Implementar los controles establecidos en el mapa de riesgos	Lider PROGUSU	Seguimiento a puntos de control	PROGUSU PROPLAES PROSYEIM	
Usuarios del SSFM DISAN	Encuestas de satisfaccion		9	Medir la satisfaccion global del usuario frente a la prestacion de los servicios de salud	Lider PROGUSU	Informe de satisfacción del usuario	PROPLAES PROCOME PROASGI PROSYEIM PROARED PROASFI PROGESA PROGACAS DISAN	
Proceso de Gestión Hacia el Usuario de las DISANES -ESM y DGSM	Informes del desarrollo de las Directrices emitidas en materia de Atención al Usuario	Verificar	10	Seguimiento a la implementacion a las directrices emitidas de atención al usuario en la DGSM, DISANES y ESM	Lider PROGUSU	Informes de gestion del proceso	PROGUSU DISAN	
Proceso de Gestión Hacia el Usuario	Indicadores de Gestión		11	Verificar los indicadores del Proceso de Gestión Hacia el Usuario - Autoevaluación de Gestión del proceso	Lider PROGUSU	Información estadística e indicadores del proceso	PROGUSU PROPLAES PROASGI DISAN	
Proceso de Gestión Hacia el Usuario	Controles asociados al mapa de riesgos implementados		12	Verificar la efectividad de controles asociados al mapa de riesgos del Proceso de Gestión Hacia el Usuario - Autoevaluación de Control	Lider PROGUSU	Identificación de acciones de mejora para ajustes a la efectividad de controles asociados al mapa de riesgos	PROGUSU PROPLAES PROSYEIM	
Proceso de Gestión Hacia el Usuario de las DISANES -ESM y DGSM	Ajustes a los lineamientos emitidos	Actuar	13	Realizar ajustes a los lineamientos emitidos	Lider PROGUSU	Actualizacion de los lineamientos	PROGUSU DISAN	
Proceso de Gestión Hacia el Usuario	Resultado del seguimiento a los tramites de QRs		14	Toma de acciones de acuerdo con la pertinencia y oportunidad en las quejas, reclamos y orientación al usuario	Lider PROGUSU	Informe de producto o servicio no conforme	PROGUSU PROARED PROCOME PROASFI PROALEG PROASGI PROSYEIM DISAN	
Proceso de Gestión Hacia el Usuario	*Identificación de acciones de mejora para ajustes a la efectividad de controles asociados al mapa de riesgos *Informes de Auditorías Seguimiento a Mapa de Riesgos *Seguimiento a indicadores *Revisión por la Dirección *Producto No Conforme presentado		15	Identificar, implementar y realizar seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora del proceso de Gestión hacia el Usuario.	Lider PROGUSU	Acciones correctivas,Preventivas y Mejora del proceso	PROGUSU PROASGI PROSYEIM	

 MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES Dirección General de Sanidad Militar			Formato Caracterización Proceso Gestión Hacia el Usuario DGSM Código: Código: MDN-CGFM-PROGUSU-DGSM-FU.95.1-1 V3 Proceso: Gestión Hacia El Usuario				
Objetivo: Establecer directrices para la atención oportuna de los requerimientos de los clientes en materia de peticiones, quejas y reclamos y para el análisis de la percepción de los usuarios respecto a los servicios que presta la Entidad y la toma de acciones que aumenten su satisfacción							
Alcance: Inicia con la recepción de las peticiones, quejas y reclamos y finaliza con el establecimiento de acciones de mejora en el proceso							
Cubre: Recolección, análisis y generación de informes de PQRS							
Líder Proceso: SVCIM JUAN GUILLERMO ECHAVARRIA BECERRRA							
Recursos			Requisitos aplicables al proceso				
Humanos	Infraestructura/Equipos Operacionales	Consulta en los Módulos de la Suite*	NTCGP 1000 Transversales (todos los procesos)	NTCGP 1000:2009	MECI	Estándares de Excelencia para el SSFM	Procesos relacionados
Personal Militar Servidor Misional de Sanidad Militar Profesional de Defensa Técnico de Servicios Técnico para Apoyo de Seguridad y Defensa Auxiliares de Servicio Auxiliares para Apoyo de Seguridad y Defensa Personal Prestación de Servicios PS	Instalaciones físicas Computadores Elementos de oficina Elementos de comunicación Equipos Operacionales Iluminación Ventilación Ruido	Documentos Plan de Acción Riesgos Indicadores Mejora Toda la información vigente está publicada en la Suite Visión Empresarial	4.1 REQUISITOS GENERALES 4.2.3 Control de documentos 4.2.4 Control de registros 5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD 6.2.2 Literal d 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo 7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio 7.5.3 Identificación y trazabilidad 7.5.4 Propiedad del cliente 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA 8.1 GENERALIDADES 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 8.2.1 Satisfacción del cliente 8.2.2 Auditoría Interna 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME 8.4 ANÁLISIS DE DATOS 8.5 MEJORA 8.5.1 Mejora continua 8.5.2 Acción correctiva 8.5.3 Acción preventiva	7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio 7.2.3 Comunicación con el cliente	1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO 1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo 1.3.2 Identificación del Riesgo 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión Información y comunicación.	ESTANDAR: 1. AFILIACIÓN Y ACTIVACIÓN DE DERECHOS: SUBESTANDAR: 1.1. GENERALES, Numeral: 1.1.6, 1.1.9 / ESTANDAR: 3. RED DE SERVICIOS: SUBESTANDAR: 3.1 GENERALES, Numeral: 3.1.3, 3.1.5 ESTANDAR: 4. CONTACTO CON PRESTADORES: SUBESTANDAR: 4.1 SOLICITUD DE SERVICIOS Y VALIDACIÓN DE DERECHOS, Numeral: 4.1.1 / SUBESTANDAR: 4.2. MONITORIZACIÓN DEL CONTACTO DEL USUARIO CON LOS PRESTADORES, Numeral: 4.2.5 / SUBESTANDAR: 6.1 DERECHOS DE LOS PACIENTES, Numeral: 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.4 ESTANDAR: 6. ATENCIÓN AL CLIENTE - ASISTENCIAL: SUBESTANDAR: 6.2 ACCESO, Numeral: 6.2.5, 6.2.9 / SUBESTANDAR: 6.4 PLANEACIÓN DE LA ATENCIÓN, Numeral: 6.4.7, 6.4.8 / SUBESTANDAR: 6.6 EVALUACIÓN DEL TRATAMIENTO, Numeral: 6.6.2 ESTANDAR: 9. GERENCIA: SUBESTANDAR: 9.1 GENERALES, Numeral: 9.1.4, 9.1.5	Todos los procesos.
Elaboró  SMSM. MARTA ISABEL REYES GAVIZ Gestor de Calidad  SVCIM. JUAN GUILLERMO ECHAVARRIA BECERRRA Coordinador Grupo de Ayuda al DGSM			Revisó  SMSMS. EDNA DEL PILAR MARTINEZ PAEZ Líder del Proceso Administración del Sistema de Gestión  PD. GERMAN GUILLERMO SANDOVAL PINZON Coordinador Grupo Sistemas de Gestión			Aprobó  VICEALMIRANTE CÉSAR AUGUSTO GÓMEZ PINILLOS Director General de Sanidad Militar	