

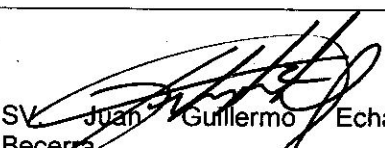
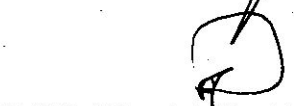


MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR
GRUPO AYUDANTÍA

Procedimiento para el manejo de peticiones, quejas,
reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF DGSM

Código: MDN-CGFM-PROGUSU-DGSM-PT.95.1-1

Proceso: Gestión Hacia el Usuario

Elaboró	Revisó	Aprobó
 SMSM. Marta Isabel Reyes Gaiviz	 SV. Juan Guillermo Echavarría Becerra Coordinador Grupo de Ayudantía	
 SMSM. Ana Cecilia Tellez Mora Líder Proceso Gestión Hacia el Usuario	 SMSM. Edna del Pilar Martínez Páez Líder Proceso Administración Sistemas de Gestión	Vicealmirante. César Augusto Gómez Pinillos Director General de Sanidad Militar
	 PD. German Guillermo Sandoval Pinzón Coordinador Grupo Sistemas de Gestión	



1. OBJETIVO

Recepcionar, tramitar, dar respuesta y realizar seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), que llegan a la Dirección General de Sanidad Militar.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, que llegan a la Dirección General de Sanidad Militar por los diferentes canales, donde se tramita, se emite respuesta y se realiza seguimiento a las de competencia de la DGSM; y se realiza direccionamiento hacia las Direcciones de Sanidad (DISAN- ARC, FAC, EJC), y/o Instancia competente y termina con la elaboración del informe de requerimientos en forma trimestral, para la toma de decisiones de la Alta Dirección.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Es de obligatorio cumplimiento atender todas las PQRSF presentadas por los usuarios del Subsistema de salud de las Fuerzas Militares (SSFM) en la Dirección General de Sanidad Militar, Direcciones de Sanidad y Establecimientos de Sanidad Militar dentro de los tiempos establecidos por la Ley. Su desatención será motivo de sanciones disciplinarias a la(s) persona(s) responsable(s) de dicha actividad. Por consiguiente los funcionarios deben informar al usuario:

3.1 El proceso para la recepción, trámite, respuesta y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), dando a conocer los medios disponibles para este fin como son: Atención al usuario, de la Dirección General de Sanidad Militar DGSM, ubicada en la carrera 13 No. 27-51 torre norte oficina 209 en Bogotá; horario de atención de lunes a viernes de 08:00 – 05:00 pm.; Página web, www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co link peticiones, quejas y reclamos DGSM; Chat los días lunes de 09:00am a 04:00 pm; correo electrónico: atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co; Líneas telefónicas: Línea gratuita 018000111335, Línea Directa y Fax 2835033, PBX número 3238555 opción 3; Buzón de sugerencias ubicados en el Grupo de Afiliación y Validación de Derechos, y atención al usuario oficinas 318 y 209.

3.2 Datos mínimos que debe contener la PQRSF como Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado; tipo de documento; número de documento, dirección, teléfono fijo, número celular, correo electrónico, ubicación, tipo de solicitud dependencia, asunto - solicitud (el objeto de la petición, queja, reclamo y/o sugerencia), documentos anexos (la relación de documentos que se acompañan).

3.3 Que en ejercicio de sus derechos, puede presentar de manera respetuosa PQRSF, sobre el cual sienta inconformidad por falta de oportunidad de la información, así como de la deficiencia o baja calidad de los servicios de salud ofrecidos y que sean competencia de la DGSM, Disan y/o ESM, de igual manera felicitaciones por el reconocimiento de la labor prestada por un funcionario. Las PQRSF recibidas por los diferentes medios, se atienden conforme a la normatividad legal vigente.

Cuando no sea posible resolver o contestar la petición en los plazos de Ley, se informará al interesado.

3.4 Las PQRSF llegan al área de Atención al Usuario y la respuesta se da mediante tres vías: 1. La emite el área de Atención al Usuario, 2. Se emite cuando atención al usuario la direcciona al responsable dentro de la DGSM. Y 3. Cuando el Área de Atención al Usuario la direcciona a las DISAN, teniendo en cuenta la continuidad en los términos.

4. BASE LEGAL

Ver normograma del proceso en el ícono "Documentos" en la Suite Visión Empresarial.



5. DEFINICIONES

Ver modulo definiciones en Suite visión Empresarial.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Recepcionar y registrar en la base de datos diariamente los requerimientos interpuestos en forma escrita, página WEB, Chat, correo electrónico, línea 018000111335, línea directa 2835033, personal o las recibidas a través de la SUPERSALUD, colocándole un número consecutivo de radicado.	Funcionario atención al usuario DGSM	Base de datos actualizada
2. Clasificar la petición (queja, reclamo, solicitud, información o felicitación)	Funcionario atención al usuario DGSM	Base de datos actualizada
3. Analizar el contenido de la manifestación por parte del funcionario asignado del área de atención al usuario	Funcionario atención al usuario DGSM	Base de datos actualizada
4. Direccionar los requerimientos al competente e informar al usuario y actores intervinientes.	Funcionario atención al usuario DGSM	Base de datos actualizada Oficio enviado y/o registro de comunicación, informando al usuario el estado de su requerimiento y actores intervinientes.
5. Realizar el seguimiento de los requerimientos hasta su cierre de ciclo.	Funcionario atención al usuario DGSM	Base de datos
6. Presentar estadísticas trimestrales de gestión para la Alta Dirección.	Funcionario atención al usuario DGSM	Informe Trimestral
7. Consolidar, informe Trimestral de PQRSF y socializarlo con las Disan y procesos PROARED, PROASFI, PROCOME, PROGESA, PROGACAS y PROEIM.	Funcionario atención al usuario DGSM	Informe trimestral enviado al MDN – actas / mesas de trabajo
8. Remitir al Grupo de seguimiento y evaluación de la DGSM copia del informe trimestral para la verificación de la definición de acciones por parte del proceso respectivo, implementando los planes de mejora a que haya lugar, realizar seguimiento y emitir recomendaciones a la alta Dirección.	Funcionario atención al usuario DGSM	Informe trimestral enviado a seguimiento y evaluación
9. Archivar documentos.	Funcionario atención al usuario DGSM	Archivo de gestión documental actualizado



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR
GRUPO AYUDANTÍA

Procedimiento para el manejo de peticiones, quejas,
reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF DGSM

Código: MDN-CGFM-PROGUSU-DGSM-PT.95.1-1

Proceso: Gestión Hacia el Usuario

10. FIN

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Base de datos actualizada del proceso.