



DIRECTIVA PERMANENTE 005

Radicado N° 388 286

/ MDN-CGFM-DGSM-GAY- 23.1

Bogotá D.C. 20 MAYO 2015

ASUNTO LINEAMIENTOS PARA FORTALECER EL DESARROLLO DE LAS LINEAS DE ACCION DEL PROGRAMA DE ATENCION AL USUARIO (ORIENTACION E INFORMACION, PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS, HUMANIZACION, PARTICIPACION CIUDADANA Y AUDITORIA DEL SERVICIO) EN EL SUBSISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES.

PARA : DIRECCIONES DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL, ARMADA NACIONAL FUERZA AÉREA COLOMBIANA, DIRECTORES DE ESTABLECIMIENTOS Y RESPONSABLES DEL AREA DE ATENCION AL USUARIO

1. OBJETO Y ALCANCE

a. Finalidad

Proveer lineamientos propios en materia de atención al usuario desde la Dirección General de Sanidad Militar a las Direcciones de Sanidad de las Fuerzas y sus respectivos Establecimientos de Sanidad Militar (Oficina de Atención al Usuario), para fortalecer el desarrollo de las líneas de acción del programa de atención al usuario (Orientación e Información, Peticiones, Quejas y Reclamos, Participación Ciudadana, Humanización y Auditoría del Servicio), abarcando desde la planificación, hasta el control de su impacto, que redunde en beneficio para el usuario y la institución.

Mantener actualizada y disponible la información de los niveles de satisfacción de los usuarios, y sus experiencias exitosas, así como las estrategias pedagógicas que brinda el SSFM hacia ellos.

b. Referencias

1. Constitución Política Colombiana. artículos 20, 23, 73, 74, 103, 106.
2. La Constitución Política establece, en su artículo 23, el derecho de petición. Concordante con lo dispuesto en los artículos 5 y subsiguientes del Código Contencioso Administrativo, entonces, la Superintendencia Nacional de Salud clasifica el derecho de petición en: Reclamo, Queja, consulta, información y manifestación.
3. Ley No. 1171 de 2007, por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores.

"Estamos en el corazón de los Colombianos y ahí nos vamos a quedar"

Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 206 Tel. 3238555 Ext. 1081
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co



4. Ley 1438 de 2011, Reforma al Sistema General de Seguridad Social en Salud
5. Decreto No. 1757 de 1994. Participación Ciudadana y Comunitaria. Presidencia de la República.
6. Decreto No.1011 del 3 de abril de 2006 por el cual se establece el Sistema de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud del SGSS.
7. Decreto No. 1795 de 2000 Por el cual se estructura el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.
8. Resolución No. 13437 de 1991. Decalogo de los Derechos de los pacientes. Ministerio de Salud.
9. Resolución 284 de 2014 el Superintendente Nacional de Salud, creó el grupo de Soluciones Inmediatas en Salud Grupo SIS-
10. Acuerdo 050 de 2009 del Consejo Superior de Salud de FFMM," por el cual se señalan medidas pedagógicas con relación a la inasistencia de afiliados y beneficiarios a las actividades de salud en el SSMP".
11. Directiva Ministerial No. 31800 MDSGAOC-577 del 25 de Julio de 2006 Coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el Sector Defensa.
12. Directiva Presidencial No. 04 de mayo 22 de 2009 relativa al estricto cumplimiento del Derecho de Petición.
13. Circular Única de la SUPERSALUD del 30 de Noviembre de 2007, cuyo asunto trata de las Instrucciones generales y remisión de información para la Inspección, Vigilancia y Control.
14. Circular Externa No. 05- del 2015, mediante la cual la Superintendencia Nacional de Salud impartió directrices a las instituciones vigiladas en relación con el reporte de contactos al interior de cada una para la gestión de las denuncias que compartan riesgo de vida, tramitadas por el Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud -SIS-
15. Circular 102 del 11/07/2013. Secretaría General-Ministerio de Defensa Nacional
16. Política de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Defensa (2009)
17. Protocolos de Atención al Ciudadano presencial y electrónica al ciudadano del Ministerio de Defensa. Mayo 2013.
18. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTGCP 1000: 2009, "Por la cual se determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2 de la ley 872 de 2003".

c. Vigencia

Las disposiciones, políticas y lineamientos descritos en la presente Directiva son de carácter permanente y rige a partir de la fecha de aprobación; deroga disposiciones anteriores que le sean contrarias y en especial la Directiva Permanente 25 No.313638/ CGFM-DGSM- GAY- 23.1 del 18 de noviembre de 2011 "Actualización Programa de Atención al Usuario".

2. INFORMACIÓN

De acuerdo al desarrollo de las actividades y los Objetivos Estratégicos del Plan de Desarrollo 2011 – 2014, buscando mejorar los procesos de comunicación e interacción con el usuario, para el año 2015, la Dirección General de Sanidad Militar estableció "Lograr la mejora experiencia vivida por el usuario durante la atención" y como línea de

"Estamos en el corazón de los Colombianos y ahí nos vamos a quedar"

Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 206 Tel. 3238555 -2835033
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co



acción "Fortalecer la percepción y fidelización del usuario frente a la prestación de servicios de salud del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares", quedando la humanización en la prestación de los servicios como eje transversal que engranan e impactan en todos los procesos de la Entidad.

Por lo anterior la DGSM, encamina sus esfuerzos a mejorar la percepción del usuario, por lo que fortalece su planificación, desarrollo, seguimiento y evaluación del servicio de salud que presta, a partir de la emisión de lineamientos para fortalecer el desarrollo de las líneas de acción del programa de atención al usuario (Orientación e Información, Peticiones, Quejas y Reclamos, Participación Ciudadana, Humanización y Auditoría del Servicio), en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. Ver definiciones Anexo 8.

3. EJECUCIÓN

a- Misión General

Impartir lineamientos, estrategias e instrucciones basados en la normatividad legal vigente, políticas sectoriales, modelos de calidad, en materia de atención al usuario, dirigidos a las Direcciones de Sanidad y ESM, en apoyo a la misión institucional, con el fin de velar por la protección de los derechos y deberes en salud de los usuarios, la debida atención y la aplicación de los mecanismos de participación social y comunitaria.

b. Misiones Particulares

1) Dirección General de Sanidad Militar

1. Difundir, socializar y asesorar a las Direcciones de Sanidad Militar de cada Fuerza, las líneas de acción del programa de atención al usuario, estrategias y anexos correspondientes con el fin de ser implementadas en cada uno de sus Establecimientos de Sanidad Militar.
2. Brindar trimestralmente asistencia técnica al grupo de atención al usuario de las Fuerzas, en el planeamiento, desarrollo y evaluación de las diferentes actividades para el fortalecimiento de las líneas de atención al usuario, y socializar los resultados de los informes trimestrales a los coordinadores de Atención al Usuario de las respectivas DISANES y grupos de la DGSM.
3. Solicitar mediante Oficio a las DISAN de cada Fuerza, la siguiente información:
 - Nombres de ESM que cuentan con oficina de atención al usuario, y el motivo por el cual no se tiene la cobertura al 100% (para facilitar la aplicación de la Directiva).
 - Actualización del Directorio de la información de contacto de los Directores de Establecimiento y responsables de las Oficinas de Atención al Usuario.
 - Información correspondiente a los mecanismos de participación social en salud implementados tanto en la Dirección de Sanidad y correspondientes Establecimientos de Sanidad Militar.

- Informes trimestrales de cumplimiento de actividades de la Directiva Permanente "*Lineamientos para Fortalecer el desarrollo de las Líneas de acción del Programa de Atención al Usuario*", para consolidación y análisis de la información como Subsistema, y posterior envío al Ministerio de Defensa Nacional.
- 4. Dar cumplimiento a la Directiva Ministerial No. 31800 del año 2006 y Circular 102 del 11/07/2013 emitida por la Secretaria General del Ministerio de Defensa Nacional..
- 5. Comunicar y retroalimentar los procesos misionales de la voz del usuario, como insumo para la mejora continua y la toma de decisiones.
- 6. Monitorear, supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades adelantadas por los Establecimientos de Sanidad Militar en cumplimiento de la presente Directiva y su relación con el impacto en el usuario, a través de las PQRSF.
- 7. Verificar la socialización de la Directiva Permanente "*lineamientos para fortalecer el desarrollo de las líneas de acción del programa de atención al usuario*" y sus anexos a las Direcciones de Sanidad de cada Fuerza a sus Establecimientos de Sanidad Militar.
- 8. Realizar seguimiento a las estrategias implementadas en las Direcciones de Sanidad para medir la satisfacción de los usuarios, en coordinación con las instancias respectivas.
- 9. Verificar y realizar seguimiento a la implementación de la Directiva Transitoria 004 Nro. 363433 del 31 de marzo de 2014 "Estandarización de las herramientas de tipo pedagógico como uno de los mecanismos de control para la inasistencias a las actividades de salud programadas (citas médicas, exámenes, procedimientos y no reclamo de resultados)" a las Direcciones de Sanidad de cada Fuerza a sus Establecimientos de Sanidad Militar.
- 10. Realizar seguimiento al impacto de la Directiva Transitoria 004 Nro. 363433 del 31 de marzo de 2014 "Estandarización de las herramientas de tipo pedagógico como uno de los mecanismos de control para la inasistencias a las actividades de salud programadas (citas médicas, exámenes, procedimientos y no reclamo de resultados)" de acuerdo a los datos estadísticos proporcionados por Planeación de la DGSM.
- 11. Realizar seguimiento y evaluación de la adherencia a los lineamientos emitidos a las Direcciones de Sanidad y a su vez, a los Establecimientos de Sanidad Militar e impacto a los usuarios a través de las PQRSF.
- 12. Enviar los protocolos de atención a fin de ser adoptados y aplicados en las Direcciones de Sanidad Militar y Establecimientos de Sanidad Militar con miras a brindar un mejor servicio y atención de calidad.

2) Dirección de Sanidad Ejército, Armada y Fuerza Aérea

1. Informar, difundir, socializar y supervisar que los Establecimientos de Sanidad Militar, den cumplimiento a la finalidad, alcance y cumplimiento de los contenidos emitidos en la presente Directiva.
2. Elaborar Informe dirigido a la Dirección General de Sanidad Militar, mediante documento escrito, la siguiente información:
 - Nombres de ESM que cuentan con oficina de atención al usuario, y el motivo por el cual no se tiene la cobertura al 100% (para facilitar la aplicación de la Directiva). Periodicidad anual.
 - Actualización de Directorio de la información de contacto de los Directores de Establecimiento y responsables de las Oficinas de Atención al Usuario. Periodicidad semestral.
 - Información correspondiente a los mecanismos de participación social en salud implementados tanto en la Dirección de Sanidad y correspondientes Establecimientos de Sanidad Militar. Ver anexo No. 1.Registro Asociaciones y Veedurías en Salud Legalmente Constituidas. Periodicidad anual.
 - Consolidar la información de los Establecimientos de Sanidad Militar trimestralmente en el formato adjunto. Ver anexo No.2 Reporte Informe Trimestral, y realizar el análisis correspondiente de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Dirección General de Sanidad Militar en cumplimiento a la Directiva Ministerial Nro.31800 de 2006 y Circular 2013-102 emitida por el Secretario General del Ministerio de Defensa Nacional. (Ver anexo No. 3. Directiva Ministerial 31800 MDSCAOC-577 DE FECHA 25 DE Julio de 2006 y Anexo No. 4 CIR2013-102 del 11/07/2013 de la SECRETARIA GENERAL - MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL). Periodicidad trimestral.
 - Informe del cumplimiento de actividades de la Directiva Permanente "Lineamientos para Fortalecer el desarrollo de las Líneas de acción del Programa de Atención al Usuario", en las fechas estipuladas. Ver anexo No. 5 Cronograma de Actividades. Periodicidad trimestral.
 - Consolidado del cronograma de reuniones programadas por las Direcciones de Sanidad de las Fuerzas y sus Establecimientos de Sanidad Militar, con el fin de ser enviada a los entes de control. Periodicidad anual.
3. Liderar la implementación de herramientas técnicas de medición de la satisfacción de los usuarios, en coordinación con las instancias respectivas, para aplicación y análisis por parte de los establecimientos de salud del SSMP.
4. Facilitar el derecho, frente al acceso a los servicios de salud a los afiliados y beneficiarios del sistema, información veraz, oportuna, de calidad. Ver Anexo No. 6. **"ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS LINEAS DE ATENCIÓN AL USUARIO"**.

5. Mantener disponible, documentada, soportada, organizada y actualizada toda la información sobre el desarrollo de las líneas de atención al usuario.
6. Mantener, revisar y actualizar de manera sistemática la base de datos de consolidación y seguimiento de las PQRSF.
7. Informar mediante oficio a la Dirección General de Sanidad Militar el acta diligenciada de socialización de la información anteriormente citada, donde se evidencie las acciones avaladas por la Dirección de Sanidad, para evitar no conformidades recurrentes.
8. Realizar seguimiento y velar por el cumplimiento a los tiempos de respuesta estipulados en la Normatividad Legal vigente y a los requerimientos interpuestos por los usuarios del SSFM. Considerando que la SUPRSALUD como ente de Vigilancia y Control exige emitir respuesta al usuario dentro de los cinco días siguientes al recibo del requerimiento; de igual manera se precisa la inmediatez que debe darse a los casos catalogados como riesgo de vida por el Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud de la Súper intendencia Nacional de Salud.
9. Coordinar la asistencia y participación de la Dirección de Sanidad, Director de Establecimiento y Jefe de Atención al Usuario en las reuniones que convoca la SUPERSALUD y la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares, de acuerdo al cronograma previamente enviado por la Dirección General de Sanidad Militar.
10. Solicitar mediante oficio a los Establecimientos de Sanidad Militar, los mecanismos de participación social en salud implementada y datos de registro de las Asociaciones y Veedurías legalmente constituidas, de acuerdo al formato registrado en Anexo No. 1; Ficha Registro Asociaciones y Veedurías en Salud Legalmente Constituidas. (la información debe ser consolidada y enviada, en medio magnético y físico y al correo electrónico atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co de la Dirección General de Sanidad Militar). Periodicidad anual.
11. Solicitar a los Establecimientos de Sanidad Militar, los documentos soporte del cumplimiento de la presente Directiva.
12. Socializar el indicador de inasistencia de los afiliados y beneficiarios a las citas médicas programadas, exámenes y procedimientos en los ESM, con el objetivo de mejorar la cultura para el aprovechamiento de los recursos disponibles e incrementar la oportunidad en la atención de los demás pacientes.
13. Informar a Recursos Humanos para que gestione la sensibilización y capacitación en temas relacionados con la gerencia del servicio al cliente, para el personal de salud, a fin de fortalecer sus competencias y por ende aumentar la fidelización y satisfacción de los usuarios, por ser de su competencia.
14. Asegurar que el funcionario que esté a cargo de las oficinas de atención al usuario sea de dedicación exclusiva para el desarrollo de las funciones propias de esta área.

15. Fortalecer la línea de humanización en la prestación de los servicios como eje transversal que engrana e impacta en todos los procesos de la Entidad.
- Ø 16. Socializar y verificar aplicabilidad de los protocolos de atención en cada uno de los momentos de verdad por los que interactúan los usuarios.

3) Establecimientos de Sanidad Miliar

1. Los Directores de Establecimiento garantizarán la ejecución de la presente Directiva. *"lineamientos para fortalecer el desarrollo de las líneas de acción del programa de atención al usuario"* y sus anexos, al interior del Establecimiento de Sanidad Militar, ordenando al personal responsable la aplicación de la misma de acuerdo a sus funciones y directrices enviadas por la respectivas Direcciones de Sanidad de la Fuerza, asegurando la confiabilidad y oportunidad en la información.
2. Los Directores de Establecimiento de Sanidad realizarán seguimiento a la gestión de Recursos Humanos de la Dirección de Sanidad, para la realización de la sensibilización y capacitación en temas relacionados con la gerencia del servicio al cliente, para el personal de salud, a fin de fortalecer sus competencias y por ende aumentar la fidelización y satisfacción de los usuarios, por ser de su competencia.
3. Enviar la información completa a la Dirección de Sanidad, referente a la ejecución de actividades para el desarrollo de la presente Directiva, y la demás, que incluyen los mecanismos de participación comunitaria en salud implementados de acuerdo a formato anexo No. 1.Registro Asociaciones y Veedurías en Salud Legalmente Constituidas. Periodicidad anual.
4. Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios de salud prestados por el SSMP.
5. Abrir buzones de sugerencias semanalmente de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Dirección de Sanidad y registrar en la respectiva base de datos de PQRSF.
6. Mantener, revisar y actualizar de manera sistemática la base de datos de consolidación y seguimiento de las PQRSF, con el fin de llevar un autocontrol y tomar los ajustes en tiempo real.
7. Dar el mismo trámite e importancia a todos los requerimientos, independiente de su destino, (buzones, página WEB, telefónica, escrito y personalizado).
- 8. Recordar que los Derechos de petición y las Acciones de Tutelas son de competencia de la Oficina Jurídica de la respectiva Unidad.
9. Enviar consolidado trimestral a la Dirección de Sanidad. Ver anexo No. 2 Reporte Informe Trimestral y realizar los análisis correspondientes de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Dirección General de Sanidad Militar en cumplimiento a la Directiva Ministerial Nro.31800 de 2006 y Circular 2013-102

emitida por el Secretario General del Ministerio de Defensa Nacional. (ver anexo No. 3 Directiva Ministerial 31800 MDSGAOC-577 de fecha 25- Julio de 2006 y anexo No. 4. CIR2013-102 del 11/07/2013 de la Secretaría General – Ministerio de Defensa Nacional).

10. Enviar informes trimestrales a la Dirección de Sanidad, de acuerdo a los plazos emitidos por las Direcciones de Sanidad de acuerdo al cronograma emitido por la Dirección de Sanidad correspondiente.
11. Realizar seguimiento y velar por el cumplimiento a los tiempos de respuesta estipulados en la Normatividad Legal vigente a los requerimientos interpuestos por los usuarios del SSFM. **Considerando que la SUPERSALUD como ente de Vigilancia y Control exige emitir respuesta al usuario dentro de los cinco días siguientes al recibo del requerimiento; de igual manera se precisa la inmediatez que debe darse a los casos catalogados como riesgo de vida por el Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud de la Súper intendencia Nacional de Salud.**
12. Enviar a la Dirección de Sanidad, el consolidado anual del cronograma de reuniones de usuarios programadas, con el fin de ser reportado a los entes de control.
13. El Director de Establecimiento y Jefe de Atención al Usuario, debe asistir a las reuniones que convoca la SUPERSALUD y la Caja de Retiro de las Fuerzas Militares, de acuerdo al cronograma previamente enviado por la Dirección de Sanidad.
14. Enviar los documentos soporte del cumplimiento de la presente Directiva a las Direcciones de Sanidad de la respectiva Fuerza.
15. Registrar y promover las buenas prácticas (ver concepto en el aparte de Definiciones) en materia de atención al usuario, que sirvan como referentes para ser replicadas al interior de los demás Establecimientos de Sanidad Militar a nivel nacional.
16. Socializar el indicador de inasistencia de los afiliados y beneficiarios a las citas médicas programadas, exámenes y procedimientos en los ESM, situación que genera un inadecuado aprovechamiento de los recursos disponibles y afecta la oportunidad en la atención de los demás pacientes.
17. Adelantar capacitación en temas relacionados con la gerencia del servicio al cliente, para el personal de salud del ESM, a fin de fortalecer sus competencias y por ende aumentar la fidelización y satisfacción de los usuarios
18. Fortalecer la línea de humanización en la prestación de los servicios como eje transversal que engrana e impacta en todos los procesos de la Entidad
19. Aplicar los Protocolos registrados en la presente Directiva. (Ver anexo No. 7), y socializarlo por los Jefes de Atención al Usuario de cada Dirección de Sanidad.

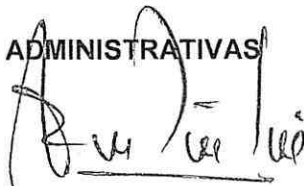
C. Instrucciones Generales de Coordinación

La Dirección General de Sanidad Militar coordinará con el Ministerio de Defensa Nacional, oficina de Orientación y Atención al Ciudadano, SUPERSALUD y demás organismos de control, de ser requerido, la capacitación necesaria para la actualización en la Normatividad vigente, que sirve de referencia para la presente Directiva.

Si alguno de los participantes del proceso requiere información adicional y/o precisión para la ejecución de la presente Directiva, se puede comunicar a los teléfonos 2835033, 3238555 Ext 1281-1082 correo electrónico atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co, en la Dirección General de Sanidad Militar.

IV. DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

Omitido



Mayor General del Aire **JULIO ROBERTO RIVERA JIMENEZ**
Director General de Sanidad Militar

DISTRIBUCIÓN:

Original	:	Dirección General de Sanidad Militar
Copia No 1	:	Dirección de Sanidad Ejército
Copia No 2	:	Dirección de Sanidad Armada
Copia No 3	:	Dirección de Sanidad Fuerza Aérea

AUTENTICA:

Teniente **JOSE JULIAN GUTIERREZ DINAS**
Coordinador Grupo de Ayudantía DGSM

Anexo No.1	Formato registro Asociaciones y veedurías en salud.
Anexo No.2	Reporte Informe Trimestral.
Anexo No.3	Directiva Ministerial 31800 del 25 de julio de 2006.
Anexo No.4	Circular 2013-102 del 11 de julio de 2013.
Anexo No.5	Cronograma de actividades
Anexo No.6	Estrategias para el fortalecimiento de la líneas de acción de atención al usuario
Anexo No.7	Protocolos atención al usuario
Anexo No.8	Definiciones.

Elaboró : SMSM ANA CECILIA TEJERIZO MORA - MARTA ISABEL REYES GAVIZ
Atención al usuario DGSM

Revisó : TE. JOSE JULIAN GUTIERREZ DINAS
Coordinador Grupo Ayudantía

VºBo. SMSM EDNA DEL PILAR MARTINEZ PAEZ
Grupo Sistema de Gestión

"Estamos en el corazón de los Colombianos y ahí nos vamos a quedar"
Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 206 Tel. 3238555 -2835033
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co



PS. Allison Ramirez O. Trabajadora Social Disan EJC. *afp*
PB Dora Marcela Leal Atención Varios DISANARC
Bolivia Perez - DISAN EJC

0 Paula Teresa Osorio Diego ATUS DISAN EJC *pro*

