

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
EJERCITO NACIONAL



DIRECCIÓN DE SANIDAD

COPIA No 1 DE 68 COPIAS
DIRECCION SANIDAD
EJERCITO
Bogotá D.C Abril de
2012

No. 0016 / MDN-CG-CE-JEM-JEDEH-DISAN- SM-GESCAL

DIRECTIVA PERMANENTE No. 0016 / 2012

ASUNTO : ESTABLECER LINEAMIENTOS PARA EL DESARROLLO Y EJECUCION DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS ESM UNIDADES CENTRALIZADORAS DE SANIDAD MILITAR DEL EJERCITO.

AL : DIRECTORES ESM UNIDADES CENTRALIZADORAS, JEFES DE ESTABLECIMIENTOS DE SANIDAD MILITAR Y OFICINAS RESPONSABLES DE ATENCIÓN AL USUARIO.

I. OBJETIVO Y ALCANCE

a. Finalidad

Lograr que las Oficinas de Atención al Usuario de los Hospitales Militares Regionales y Establecimientos de Sanidad Militar de Ejército, se constituyan en garantes de la prestación de servicios de salud, al vigilar que los servicios que se presten en cada uno los Establecimientos de Sanidad Militar, se fundamenten en valores y principios orientados a satisfacer las necesidades y expectativas razonables de los afiliados y beneficiarios, buscando un mejoramiento continuo en la atención en salud.

En este contexto la Sección de Garantía de la Calidad en Salud y Atención al Usuario de la Dirección de Sanidad Ejército, se alinea con el Programa de Atención al Usuario versión 3.0, elaborado por la DGSM, cuyo contenido está enmarcado en cinco (5) líneas de acción, a saber: ORIENTACIÓN E

INFORMACIÓN, SISTEMA DE PETICIONES Y SOLUCIONES AUDITORIA DEL SERVICIO, HUMANIZACIÓN y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

b. Referencias

- Constitución Política Colombiana. artículos 20, 23, 73, 74, 103, 106.
- Ley 352 de 1997 por la cual se reestructura el Sistema de Salud y se dictan otras disposiciones en materia de Seguridad Social para las Fuerzas Militares y la Policía Nacional.
- Ley 1474 de 2011 Art 73 y 76, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de gestión 34 Numeral 19, Art 35 Numeral 8.
- Ley 734 de 2002 Art 34 Numeral 19, Art 35 Numeral 8.
- Ley 872 de 2003 por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- La ley 1251 de 2008 por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores.
- Ley No. 1171 de 2007, por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores.
- Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- La ley 134 de 1994 por la cual se dictan normas sobre los mecanismos de participación ciudadana título XI artículos 97 y 98.
- Ley 1450 de 2011 Art 231, 232 y 234 Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014
- La ley 1122 de 2007 Art 37 numeral 4, por la cual se hacen algunas modificaciones al SGSS Atención al Usuario y Participación Social.
- Ley 1438 de 2011 Art 12 Resolución No. 13437 de 1991. Decálogo de los Derechos de los pacientes..
- Decreto No. 1757 de 1994. Participación Ciudadana y Comunitaria.
- Decreto 019 de 2012 por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública. .
- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTGCP 1000: 2009, "Por la cual se determina las generalidades y los requisitos mínimos establecer. Documentar, implementar y un Sistema de Gestión de Calidad la ley 872 de 2003".
- Acuerdo 040 de 2004 por el cual se organiza el Sistema de Gestión de la Calidad en el Sistema Nacional de las Fuerzas Militares.
- 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".

- 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.
- Directiva Presidencial No. 04 de mayo 22 de 2009 relativa al estricto cumplimiento del Derecho de Petición Circular 106840 CGFM-DGSM-SAF-DL-22 15 Mayo de 2008
- Directiva Permanente No 313638 /CGFM-DGSM-GAY-23.1 de fecha 18 de Noviembre del 2011.
- Directiva Permanente No. 20112740005323/CGFM-JEMC-COMES-23.1
- 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.
- Circular 315301/GGFM-DGSM-STG-13 del 29 de Diciembre de 2011 suscrito por el Jefe de Estado Mayor conjunto de las Fuerzas Militares , por la cual se emiten lineamientos sobre ordenamiento para el mejoramiento funcional del SSFM.

c. Vigencia

Permanente, a partir de la fecha de su expedición.

1. INFORMACIÓN

a. Antecedentes

La Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud (SUPERSALUD), en el Título VII –Protección de los Usuarios y la Participación Ciudadana, en su Capítulo Primero correspondiente a la Protección al Usuario la SUPERSALUD contempla que “ Todas las Entidades prestadoras del servicio de salud, deben tener una oficina de atención al usuario de manera personalizada, ubicada en sitio de fácil acceso y dotada de las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento. Su horario de atención deberá ser acorde a las necesidades de los usuarios, y dichas oficinas deben contar con una línea gratuita nacional 018000 las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana y corresponde a cada entidad de salud, facilitar a la Oficina de Atención al Usuario, los medios idóneos para que se asista y atienda al usuario con prontitud, agilidad, eficiencia y eficacia”, fomentando lo expuesto en concordancia con lo establecido en los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.

Consecuente con lo anterior, la Dirección de Sanidad Ejército a través de la Sección de Garantía de la Calidad en Salud y Atención Usuario, tiene a su cargo velar por la ejecución y el cumplimiento de las políticas y de los lineamientos en materia de atención al usuario implementadas por la DGSM; y este rol supone para esta la responsabilidad de adoptar directrices tendientes al mejoramiento permanente de servicio al usuario en el contexto del marco normativo vigente sobre la materia, considerando pertinente actualizar a los Establecimientos de Sanidad Militar de todo el país, en el Programa de Atención al Usuario, a través de sus líneas de acción, así: Orientación e información, sistema de peticiones y soluciones auditoria del servicio, humanización y participación ciudadana.

b. LINEAS DE ACCION DEL PROGRAMA DE ATENCION AL USUARIO:

1. ORIENTACION E INFORMACION PARA LA GARANTIA DEL DERECHO A

LA SALUD: con esta línea se busca, garantizar el derecho, frente al acceso a los servicios de salud a los afiliados y beneficiarios del sistema, en los términos que establece la ley 352 de 1997 los Acuerdos del CSSMP y demás normatividad legal vigente. (guías de orientación e información al usuarios según servicios, levantamiento y actualización de procedimientos, manejo y organización de carteleras, exigibilidad del derecho a la salud, monitoreo y seguimiento de las acciones implementadas, mecanismos de participación, portafolio de servicios y requisitos para acceder al servicio, entre otros). En cada Establecimiento de Sanidad Militar, se debe reforzar dentro de su programa de capacitación y divulgación de los Deberes y Derechos, la atención preferencial (Ley 1171 de 2007), para la población con algún tipo de discapacidad, mujeres en estado de embarazo y adultos mayores, lo anterior como exigibilidad del derecho a la salud.

Teniendo en cuenta el Acuerdo No.050 del año 2009, emitido por el CONSEJO SUPERIOR DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES Y DE POLICÍA NACIONAL, "Por el cual se señalan medidas pedagógicas con relación a la inasistencia de afiliados y beneficiarios a las actividades de salud en el SSMP", se debe informar y sensibilizar a los usuarios y funcionarios del SSFM, la cultura del uso adecuado de los servicios de salud, a través de estrategias educativas y pedagógicas que permitan fortalecer las posibles debilidades en el uso de los servicios de salud en el SSFM, como es la inasistencia a las citas programadas.

Mediante la Resolución No. 13437 de 1991, se constituyen los Comités de Ética Hospitalaria y se adopta el Decálogo de los Derechos de los pacientes,

adoptando como postulados básicos para propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de salud.

Cada Hospital Militar Regional ESM de Unidad Centralizadora y Establecimientos de Sanidad Militar centralizados de Ejército deberán contar con un correo y una página web, donde los usuarios en primera instancia escribirán sus peticiones, quejas, y reclamos para que estos sean atendidos por las Oficinas de atención al usuario, dentro de los términos y plazos establecidos en las normas.

2. SISTEMA DE PQR'S Y SOLUCIONES, mediante la Directiva Ministerial No. 31800 MDSGAOC-577 del 25 de Julio de 2006, se fijan pautas para el fortalecimiento del manejo de quejas y reclamos, la Democratización de la Gestión Pública y la Lucha contra la Corrupción.

La Ley 1474 de 2011, estatuto anticorrupción, en su Art 76 establece en cuanto a la Oficina Quejas, Sugerencias y Reclamos que en toda Entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.

Así mismo indica la citada ley que la Oficina de Control Interno, deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su pagina web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por los funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como las sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La Oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiese lugar.

Así mismo la ley 734 de 2002 establece como deberes de los servidores públicos, dar respuesta oportuna a las peticiones y como prohibición para esto el omitir , retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las

peticiones de los particulares; cuya omisión por parte del servidor da lugar a sanciones disciplinarias correspondientes.

3.AUDITORIA DEL SERVICIO, esta línea acción tiene como objetivo mejorar la calidad de la prestación del servicio mediante la medición de la percepción del usuario, para deben aplicar las siguientes herramientas:

3.1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN: Su objetivo es evaluar la percepción y expectativas de los usuarios que acuden a cada Establecimiento de Sanidad Militar (ESM), en cuanto a la calidad en la prestación de los servicios de salud con el fin de tomar las acciones de mejora pertinente.

La Encuesta de Satisfacción, consiste en realizar entrevistas personales a los usuarios de la institución a evaluar, aplicando una guía de conversación diseñada específicamente para cada grupo objetivo, según la muestra diseñada, identificando de esa forma y desde la perspectiva del USUARIO las fortalezas y debilidades de la institución, así como eventualmente, las de su competencia directa. Así mismo, determinar los factores generadores de satisfacción e insatisfacción del usuario, en sus relaciones con el establecimiento auditado.

Con el objetivo de tener puntos unificados que permitan realizar un seguimiento a los resultados desde la Dirección de Sanidad Ejército, en cabeza de la Sección de Garantía de Calidad en Salud y Oficina de Atención al Usuario y en coordinación con las Jefes de Atención al Usuario de cada Establecimiento de Sanidad Militar de Ejército, se ha venido liderando la medición de la satisfacción como Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, tomando como muestra los Hospitales Militares Regionales y otros ESM. Requiriéndose del apoyo de la participación en la ejecución de este lineamiento para lograr una información objetiva que permita a los Directivos la toma de decisiones, y por ende lograr un mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud.

3.2 BUZONES DE SUGERENCIAS: El buzón de sugerencias es un medio efectivo para conocer qué sucede realmente al interior de la institución y adoptar medidas de mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud.

Deben tenerlos en todos los ESM y realizar su apertura mensualmente e implementar acciones de mejora sobre los temas de queja.

Los buzones de sugerencias se ubican estratégicamente en oficinas y puntos de atención, donde el usuario tenga acceso.

puntos de atención, evaluando aspectos específicos como por ejemplo: cumplimiento de estándares, actitud del colaborador, calidad de la atención y eficiencia en el servicio.

3.4. TELEAUDITORIA: Consiste en realizar llamadas telefónicas por parte de las Oficinas de Atención al usuario , con el fin de evaluar e identificar desde su perspectiva las fortalezas y debilidades de la institución, así como las de su competencia directa, obviamente si es que ha tenido experiencia con ésta.

4.HUMANIZACION EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD,

La humanización en los servicios de salud es una necesidad latente de nuestra Institución dado que el usuario es un ser especial que requiere un cuidado integral no solo basado en el conocimiento del personal asistencial sino también en un trato que sea cálido y que responda a las dimensiones psicológica, biológica, social y espiritual de la persona, por consiguiente se deben desarrollar políticas, planes y proyectos dirigidos al personal Asistencial y Administrativo de los ESM para el mejoramiento de la calidad de atención y prestación del servicio de salud, que propendan por la humanización de la atención en salud.

5.PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL: La Constitución Política de Colombia, el Decreto 1757 de 1994, la Ley 352 de 1997, ley 850 de 2003 y las demás normas pertinentes, y su cumplimiento son objeto de verificación por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, bajo las funciones de Inspección, Vigilancia y Control , propias de este Régimen especial.

Consecuentes con lo anterior los Establecimientos de Sanidad Militar de Ejército, deben garantizar y facilitar la participación del usuario, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, para lo cual deben desarrollar acciones en torno a la creación y fortalecimiento de los mecanismos y espacios de participación social. Alianza de usuarios y Comité Técnico Científico buscando que estos espacios cumplan efectivamente con el objetivo para el cual fueron organizados a fin de convertirse en una herramienta para cada ESM, que le permita mejorar los servicios de salud que ofrece a través de su red de servicios, propia y contratada.

Con las reuniones de usuarios y participación de los diferentes grupos de participación ciudadana se busca conocer y analizar sus inquietudes y tomar acciones de manera conjunta y concertada, que permitan la toma de decisiones por los Directivos de los ESM en forma oportuna mediante planes de mejoramiento propendiendo por la calidad en la atención

c. Generalidades y Conceptos

- **Requerimiento:** Son todas aquellas solicitudes, quejas o reclamos que llegan a la institución con el fin de que se les de trámite.
- **Petición:** En sentido coloquial, una petición es un documento presentado a alguna autoridad oficial y firmado por numerosos individuos. Es posible también hacer una petición vía oral en vez de por escrito, y hoy en día, puede ser transmitida mediante Internet.
- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer a las autoridades por un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público.
- **Reclamo:** Es la reclamación de inconformidad por la prestación irregular de un servicio o por la deficiente atención que presta una autoridad administrativa.
- **Solicitud:** Hace relación al derecho fundamental que tiene todo ciudadano de pedir información, documentación, consultas o servicios.
- **Sugerencia:** Propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.
- **Felicitación:** Escrito o tarjeta de expresión de alegría y satisfacción que se siente por una cosa y/o servicio prestado con agrado a una persona y/o entidad.

2. EJECUCIÓN

a. Misión General

La Dirección de Sanidad Ejército, a través de la Sección de Garantía de la Calidad en Salud y Atención al Usuario, cumple con las estrategias y con los lineamientos propuestos e implementados por la DGSM y las normas vigentes, que permitan estandarizar los procedimientos a seguir

para evaluar el cumplimiento en el desarrollo de las líneas de acción que conforman el Programa de Atención al Usuario, (Orientación e Información para la Garantía del Derecho a la Salud, Sistema de Requerimientos y Soluciones, Auditoría del Servicio, Humanización en la Prestación de Servicios de Salud, Participación Ciudadana y Control Social), con el fin de que se refleje adecuadamente la gestión de la oficinas de atención al usuario de los ESM. La subdirección científica de la Dirección de Sanidad verifica y controla el cumplimiento de la presente Directiva.

b. Misiones Particulares

1. Dirección de Sanidad del Ejército Nacional a través de la Sección de Garantía de la Calidad y Atención al usuario

- a) Supervisa, vigila y controla el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la presente Directiva.
- b) Coordinar con los Jefes de Atención al Usuario de cada ESM, la divulgación de la información , para el cumplimiento del programa de Atención usuario.
- c) Verificar que el funcionario que esta a cargo de las oficinas de atención al usuario tenga dedicación exclusiva para el desarrollo de las funciones propias de esta área.
- d) Garantiza el derecho, frente al acceso a los servicios de salud a los afiliados y beneficiarios del sistema mediante la implementación de estrategias que permitan brindar información verás, oportuna, de calidad, garantizando siempre que no se obstaculice el tratamiento o servicio del afiliado y, en consecuencia, que la salud y la vida del usuario no presente riesgo en ningún momento a causa de las barreras de acceso que en algún momento se puedan colocar.
- e) Recepcionar, consolidar y analizar los informes reportados por las Oficinas de Atención al Usuario de los ESM, sobre el desarrollo, ejecución y cumplimiento del Programa de Atención al Usuario y presentar recomendaciones a la Dirección para su mejoramiento. y la toma de decisiones.

- f) Llevar estadísticas sobre los principales motivos de PQR de los usuarios, hacer análisis y recomendaciones a la alta Dirección, con el fin de tomar acciones de mejora oportunas .
- g) Presentar el día veinticinco (25) del mes, a la Oficina de Atención al Usuario de la Dirección General , el consolidado por Disan en materia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas, por causas/motivos, tiempo de respuesta, clasificación, canales a través de los cuales fueron interpuestos. (Personal, escrito, telefónico, WEB). De acuerdo al anexo 1.
- h) Teniendo en cuenta la Directiva Ministerial 31800 del 2006, la Dirección de Sanidad Ejército, previa verificación de la Subdirección Científica y Sección de Garantía de la Calidad deberá presentar a la Dirección General en las siguientes fechas Informe Trimestral , Marzo 26, Junio 25, Septiembre 25 Diciembre 21 del año 2012 a la Oficina de Atención al Usuario de la Dirección General de Sanidad Militar, un informe consolidado sobre los resultados obtenidos en materia de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas, Democratización de la Gestión Pública y Lucha contra la Corrupción. El cual debe contener información cuantitativa, pero igualmente cualitativa y además propositiva en cuanto a recomendaciones de mejoramiento continuo de los procesos asistenciales y administrativos.
- i) Efectuar reuniones periódicas a nivel Central y cuando se requieran o sea estrictamente necesario con los ESM de la Unidad Centralizadora a nivel regional previa coordinación con la Sección de Planeación , con el fin de retroalimentar información enviada por los mismos, para identificar las experiencias exitosas o las dificultades de funcionamiento, así como las alternativas de solución y los resultados esperados.
- j) Mantener actualizado el Directorio Telefónico, de los Directores de los ESM y coordinadores de las Oficinas de Atención al Usuario, Asociaciones, Veedurías, Representantes de los Usuarios, con el fin de tener contacto directo que permita a la Oficina de Atención al Usuario realizar un seguimiento oportuno, al igual, intercambiar información, sugerencias o recomendaciones que faciliten el fortalecimiento del proceso.

- k) Mantener disponible, documentada, soportada, organizada y actualizada toda la información, sugerencias y recomendaciones sobre el desarrollo de las líneas de atención al usuario.
- l) Efectuar reuniones mensuales o bimensuales con los usuarios, Asociaciones y Veeduría a nivel central, para escuchar sus planteamientos, recomendaciones o sugerencias para tomar acciones de mejora.
- m) Realizar seguimiento y control , así como 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.

Dar respuesta en coordinación con las áreas correspondientes y con el apoyo jurídico a las PQR, Consultas que eleven los usuarios a través de la oficina de Atención al usuario de la Disan en forma oportuna y serán lo dispuesto en la Ley 734 de 2002 y en el código contencioso administrativo.

Dirección de Sanidad Ejército

1. Verificar el cumplimiento de las acciones dispuestas en la presente Directiva, con miras a enfrentar el reto de modificar comportamientos y hábitos laborales para adecuarlos a la perspectiva de una cultura integral de servicio al usuario buscando la fidelización al Subsistema.
2. Centralizar la información sobre las quejas peticiones y reclamos, a través de la sección de Garantía de Calidad y Atención al Usuario, con el objetivo de tener estadísticas confiables, para la toma de decisiones.
3. Ordenar a las áreas correspondientes de los ESM, y unidades centralizadoras el suministro de la información que requiera atención al usuario para poder garantizar el proceso.
4. Cumplir los tiempos de respuesta estipulados en la normatividad legal vigente.

Hospitales Militares y Establecimientos de Sanidad Militar de Unidades centralizadoras de Sanidad.

- a. Ejecutar los lineamientos impartidos por la Dirección de Sanidad Ejército en la presente Directiva y a través del Programa de Atención al Usuario.
- b. Utilizar un lugar estratégico para la divulgación de los deberes y Derechos, los cuales deben estar fijados en lugares visibles para el usuario y el funcionario, a fin de interiorizar su contenido, y reflejo a través de sus actuaciones cotidianas.
- c. Utilizar los medios disponibles para divulgar las líneas telefónicas, periódicamente realizar seguimiento, control y monitoreo a su ESM y ESM adscritos que permitan ver su funcionalidad.
- d. Mantener informado al usuario sobre los medios disponibles para realizar su requerimiento, el cual, puede presentar de manera escrita, personalizada, telefónica, página "WEB" o por cualquier otro medio que adecue la oficina de Atención al Usuario de cada uno para recibir las peticiones instauradas.

- e. Garantizar que todas las manifestaciones relacionadas con la prestación de servicios de salud, en su ESM y ESM centralizados sean registradas, conocidas y reportadas al área de atención al usuario de la Dirección de Sanidad del Ejército, mediante informes que deberán ser presentados dentro de los veinte (20) días de cada mes, para contar con un consolidado objetivo que permita medir en forma cuantitativa, cualitativa y propositiva la información en lo que a requerimientos se refiere, al igual que informar oportunamente al usuario sobre el estado actual de su petición, esto genera confianza y fidelización del usuario con el ESM. Diligenciar a Diario el Anexo 1.
- f. Evaluar las principales causas de insatisfacción y reportarlas en sus informes (Informe análisis encuestas de satisfacción).
- g. Solicitar a las Dependencias de los ESM las acciones correctivas de acuerdo al requerimiento que presenten los usuarios.
- h. Realizar seguimiento y control a las acciones implementadas por su ESM y ESM centralizados para evaluar si fueron eficaces, mediante indicadores.
- i. Dar el mismo trámite e importancia en su ESM y ESM centralizados a todos los requerimientos de los usuarios o autoridades independiente de su origen, (buzones, página WEB, vía telefónica, o recepción directamente en la oficina, priorizando los pasos para su oportuna resolución).
- j. En cuanto a trámite y respuesta de los Derechos de petición y las Acciones de Tutelas serán de competencia y responsabilidad de la Oficina Jurídica del respectivo Establecimiento, con apoyo de las áreas correspondientes, lo cual debe hacerse en los términos y plazos establecidos en las normas y bajo el marco de lo regulado en los Artículos 34 y 35 de la ley 734 de 2002.

A través del personal del área jurídica del ESM, diseñar charlas que permitan sensibilizar a los funcionarios sobre la responsabilidad de responder oportunamente un requerimiento, petición o queja y además teniendo en cuenta que es una exigencia normativa, frente a los derechos del usuario.

- k. Registrar las manifestaciones verbales que interponen los usuarios en la oficina de atención al usuario su ESM y ESM

centralizados para detectar, cuales son las barreras que se les están colocando al usuario, realzar su divulgación y buscar causa raíz y responsables, así mismo adelantar inmediatamente acciones correctivas y de mejora.

- I. Realizar la apertura de Buzones de su ESM con una periodicidad de una vez al mes, y recopilar los de los ESM centralizados de acuerdo a las características específicas de cada ESM, en esta actividad participará un funcionario que ejerza funciones legales o de control, un representante de los usuarios y un funcionario de la oficina de atención al usuario. Se deben diseñar estrategias encaminadas a motivar al usuario para su utilización, es importante mantener disponibilidad del formato establecido. Esta actividad debe ser registrada en el acta establecida (Ver anexo Acta Apertura de buzones).
- m. Contribuir en la divulgación, promoción y generación de espacios de participación ciudadana y control social de la gestión institucional, incorporando en sus respectivos planes de acción de los ESM Y ESM centralizados, los objetivos y actividades encaminadas a su fortalecimiento.
- n. Informar, a nivel del ESM centralizador a los usuarios sobre la organización, misión, funciones generales y normatividad de la entidad, entre otros aspectos.
- o. Recepcionar, tramitar y efectuar control y seguimiento permanente a las diferentes peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por los usuarios, así como a las respuestas suministradas, considerándolas como una oportunidad de mejoramiento institucional.
- p. Elaborar y presentar trimestralmente a la Oficina de Atención al Usuario de la Dirección de Sanidad Ejercito , el informe de quejas, reclamos y Consultas, Democratización de la Gestión Pública y Lucha contra la Corrupción.
- q. Implementar las estrategias capacitación y sensibilización en su ESM para realizar (acciones pedagógicas como: charlas , videos, boletines), tendientes a disminuir la inasistencia a las citas por parte de los usuarios.

- r. Realizar reuniones mensuales con veedurías, asociaciones, representantes de usuarios con el fin de hacerlos partícipes de los programas; escuchar sus inquietudes, elaborar actas y compromisos de mejora y reportar esa información a la Disan el día 20 de cada mes.

c. Instrucciones Generales de Coordinación

- 1) La Dirección de Sanidad Ejército coordinara y brindara orientación sobre la aplicación de la presente directiva a través de la sección de Garantía de Calidad – Atención al Usuario al teléfono 5726840 - fax 3470211 Ext 146.
- 2) Con el apoyo y asesoría de la Oficina de Participación Ciudadana del Ministerio de Defensa Nacional, se pretende dar cumplimiento a la normatividad legal vigente en materia de atención al usuario.
- 3) Se mantendrá actualizada la información relacionada con la percepción y expectativas de los usuarios, para la toma de decisiones por la alta Dirección.
- 4) El Contenido del Programa de Atención al Usuario, debe ser tenido en cuenta por parte de todos los actores que atienden usuarios en las diferentes instancias del SSFM.
- 5) Se crearon nuevas unidades centralizadoras o regionales las cuales son las responsables del buen funcionamiento de las Oficinas de Atención al Usuario de las unidades tácticas que se les haya sido asignadas, así como del reporte diario y mensual en el Cuadro de Mando ordenado por la Dirección de Sanidad Ejército.

3.DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

Omitido.

4. PROCEDIMIENTOS Y PLAZOS

Diligenciamiento de formatos establecidos por esta Dirección para el reporte de la información en cada una de las líneas de acción así:

- **LINEA DE ACCIÓN No 1 ORIENTACION E INFORMACION PARA LA GARANTIA DEL DERECHO A LA SALUD.**

- Acta nombramiento Comité de Ética Hospitalaria por la orden del día de la unidad. **PLAZO 30/01/2012.**
- Acta de reunión Comité de Ética Hospitalaria del ESM. **PLAZO MENSUAL.**
- Acta de reunión Comité de Ética Hospitalaria creado en el ESM la cual deberá ser enviada a la Subdirección Científica Disan **PLAZO BIMENSUAL.**
- Acta de Socialización actividades de orientación e información del derecho a la salud. (Guías de Orientación e información, levantamiento y actualización de procedimientos, manejo y organización de carteleros, mecanismos de participación, portafolio de servicios, requisitos para acceder al servicio). **PLAZO MENSUAL.**
- Acta de Socialización actividades de información y sensibilización a los usuarios y funcionarios con relación a la inasistencia de afiliados y beneficiarios a las actividades de salud, la cultura del uso adecuado de los servicios de salud. (Medidas pedagógicas y estrategias educativas) **PLAZO MENSUAL.**

LINEA DE ACCIÓN No 2 SISTEMA DE PQR'S Y SOLUCIONES

- Cumplimiento de los tiempos de respuesta a los requerimientos interpuestos por los usuarios del SSFM, a través de la Superintendencia Nacional de Salud, teniendo en cuenta que como ente de Vigilancia y Control estipula emitir respuesta dentro de los cinco días siguientes al recibo del requerimiento. **PLAZO 05 DIAS.**
- Recibir, tramitar, resolver, reportar las quejas y reclamos que los usuarios formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión en salud en los siguientes tiempos : **PLAZO DIARIAMENTE Y MENSUALMENTE**
30 días para contestar consultas

15 días para contestar quejas, reclamos , manifestaciones y peticiones de información.

10 días para contestar peticiones de expedición de copias de documentos.

5 días para los informes que soliciten los Senadores y representantes en ejercicio del control que debe adelantar el Congreso de la República.

LÍNEA DE ACCIÓN No 3 AUDITORIA DEL SERVICIO

- Aplicación de encuestas de satisfacción por parte de las oficinas de Garantía de calidad - Atención al Usuario de los ESM y ESM centralizadoras con el objetivo de evaluar la percepción y expectativas de los usuarios, se aplicará la encuesta publicada en la página web **www.disanejercito.mil.co link dependencias Garantía de la Calidad en Salud- Atención al Usuario encuestas. PLAZO TRIMESTRAL.**
- El ESM aplicará mensualmente las encuestas teniendo en cuenta el número de población atendida en el mes en los diferentes servicios que preste el ESM, este, recepcionará, tabulará y analizará dichas encuestas cada Trimestre y enviará el informe respectivo con el análisis de los resultados. **PLAZO TRIMESTRAL.**
- Para determinar el número de encuestas a realizar en cada ESM se debe aplicar la siguiente formula:

$$n = \frac{(1,96^2)(0,5)(0,5)(N)}{(N)(0,06^2) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

De la anterior fórmula solo se debe reemplazar la letra **(N)** por la **POBLACIÓN ATENDIDA MENSUALMENTE** del mes inmediatamente anterior al reportado en cada ESM así:

Ejemplo:

$$n = \frac{(1,96^2) (0,5) (0,5) (32.100 \text{ usuarios atendidos mes})}{(32.100 \text{ usuarios atendidos mes})(0,06^2) + (1,96)^2(0,5)(0,5)} = \frac{30828.84}{116.5204} = \boxed{265}$$

Como resultado de la aplicación de la formula anterior para el ejemplo, donde la población atendida fueron 32.100 usuarios en un mes, se deberán aplicar **265** encuestas durante tres meses respectivamente para ser

reportados con plazo trimestral a la DISAN EJC, Sección Garantía de la Calidad-Atención al usuario.

- Envío de actas de aperturas de buzones de sugerencias con análisis de la información. **PLAZO MENSUAL.**
- Envío de actas de actividades de cliente incógnito con análisis de la información. **PLAZO MENSUAL.**
- Envío de actas de actividades de teleauditoria con análisis de la información. **PLAZO MENSUAL.**

LÍNEA DE ACCIÓN No 4 HUMANIZACION EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

- Envío certificados Curso Virtual de Humanización de Salud dictado por el SENA para todo el personal de Planta y por Prestación de Servicios. **PLAZO Mes Marzo 2012, Mes de Agosto 2012 Grupo faltante.**
- Envío de actas de actividades pedagógicas, charlas, talleres, seminarios, con respecto a la Humanización de los servicios de salud con análisis de la información con énfasis en las Guardias de las unidades tácticas donde en algunas ocasiones se percibe mal trato al personal usuario del sistema de salud. **PLAZO MENSUAL.**

LÍNEA DE ACCIÓN No 5 PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL.

- Los ESM deben garantizar y facilitar la participación del usuario, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes, para lo cual debe desarrollar acciones en torno a la creación y fortalecimiento de los mecanismos y espacios de participación social. Envío de actas de convocatorias, reuniones de Asociaciones de Usuarios y Veedurías, actividades de control social con listado de asistencias, acta de compromisos y fotografías con fecha. **PLAZO MENSUAL .**



Coronel **NIXON WILLIAM GALEANO VALBUENA**
Director de Sanidad Ejército

Auténtica:

Teniente Coronel **EDISON GERARDO CASTILLO GOMEZ**
Subdirector de Sanidad Ejército

Teniente Coronel **PEDRO ANTONIO SIERRA SAENZ**
Jefe Sección Planeación Disan

Teniente Coronel **MARIA ISABEL PESANTES BONILLA**
Subdirectora Científica de Sanidad Ejército

Elaboró: Mayor **JUAN CARLOS SAAVEDRA MAHECHA**
Jefe Sección de Garantía de la Calidad y Atención al Usuario DISAN

Revisó: **PD RUTH JANETH BORDA DURAN**
Asesora Jurídica del Director de Sanidad Ejército

ANEXOS:

Anexo No 1: Cuadros Estadísticos
Anexo No 2: Instructivos
Anexo No 3: CD

DISTRIBUCION

Original: Dirección de Sanidad Ejército
Copia No. 1 Regional No 1
Copia No. 2 Regional No 2
Copia No. 3 Regional No 3
Copia No 4 Regional No 4
Copia No 5 Regional No 5
Copia No.6 Regional No 6
Copia No. 7 Regional No 7
Copia No 8 Regional No 8

0016

Continuación Directiva Permanente No. _____ MD-CG-CE-JEM-JEDEH-DISAN- SM-GESCAL

Copia No 9	Regional No 9
Copia No 10	Regional No 10
Copia No.11	Regional No 11
Copia No.12	Regional No 12
Copia No.13	Regional No 13
Copia No14	Regional No 14
Copia No15	Regional No 15
Copia No16	Regional No 16
Copia No.17	Regional No 17
Copia No.18	Regional No 18
Copia No 19	Regional No 19
Copia No 20	Regional No 20
Copia No.21	Regional No 21
Copia No 22	Regional No 22
Copia No 23	Regional No 23
Copia No 24	Regional No 24
Copia No.25	Regional No 25
Copia No.26	Regional No 26
Copia No 27	Regional No 27
Copia No 28	Regional No 28

ANEXO No 1
INSTRUCTIVO PARA DESARROLLAR PRIMERA LA LINEA DE ACCION DEL
PROGRAMA DE ATENCION AL USUARIO VERSION 3.0

ORIENTACION E INFORMACION

Con la implementación de esta línea de Acción por parte de las Oficinas de Atención al usuario en los ESM, se esta garantizando el derecho frente al Acceso a los Servicios de Salud a los Afiliados y Beneficiarios del Sistema de Salud, con el desarrollo de estrategias que brinden información veraz, oportuna y de calidad, que responda a la necesidad sentida y real de **NUESTROS USUARIOS**.

En el cumplimiento de la línea es importante desarrollar actividades mensuales dirigidas a:

1. Realizar una capacitación con los usuarios y funcionarios del ESM sobre Derechos y Deberes, los que encontrara publicados en la Pagina de la Disan en Dependencias , link Garantía de la Calidad – Atención al Usuario, para esta actividad elabore material didáctico como por ejemplo: (sopa de letras Parques, lotería, concéntrese, entre otros), la metodología a emplear : de a conocer de forma general los Derechos y Deberes de los Usuarios al inicio de la Capacitación, luego continúe con el **DERECHO** y **DEBER**, que haya seleccionado por parte del coordinador de la Oficina de Atención al Usuario del ESM, permitiendo así la Apropiación y conocimiento de cada Derecho y Deber.
2. Es importante que en el proceso de Sensibilización a los Usuarios y Funcionarios respecto a la **INASISTENCIA Y CUMPLIMIENTO DE CITAS**, se apoye con los funcionarios de las áreas de Garantía de la Calidad, Costos, Estadística, promoción y Prevención, para dar cumplimiento al Acuerdo 050 Comparendo Pedagógico, estableciéndose las siguientes actividades a desarrollar:

Realice capacitación con el personal médico y de enfermería de la consulta externa del Establecimiento para dar a Conocer el Formato Reporte Incumplimiento Cita, el que encontrará publicado en la Pagina web DISAN, Link Garantía de Calidad - Atención al usuario-, Formatos. Este hará parte de la Historia Clínica del Paciente, será diligenciado por el profesional de Salud, quien realizará el registro de la Inasistencia. Si el paciente presenta dos **INASISTENCIAS**, independientemente del servicio debe ser remitido por parte del Profesional, a la Oficina de Atención al Usuario donde se le

entregara un volante y se le brindara asesoría personalizada que contribuya a reducir el Índice de Inasistencia de estos usuarios reincidentes.

Con el fin de dar a conocer a los usuarios la información actualizada de la Inasistencia se debe realizar en las salas de espera charlas, videos donde se presente en forma clara y precisa las Consecuencias de la Inasistencia, haciéndolos participantes activos y comprometidos en las soluciones que se planteen, donde se concientice al usuario de la realidad por la que atraviesa el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares.

3. De igual forma debe tener presente y programar como actividad de Orientación e Información Mensual, Difundir y Divulgar el Portafolio de Servicios del ESM , donde se le brinde al Usuario Información sobre los servicios que brinda el Establecimiento, requisitos que debe cumplir el usuario para acceder sin barreras al servicio. Se debe suministrar siempre a los **USUARIOS**, número de la línea telefónica, donde se atenderá a los Usuarios de manera permanente para recepcionar sus inquietudes. Para el desarrollo de esta actividad elabore plegables, carteleras y volantes donde el Usuario pueda acceder a la información.
4. Así mismo la coordinación con las áreas correspondientes con el fin de brindar información a los usuarios respecto a los trámites que se deben realizar en las diferentes áreas como: Medicina Laboral, (proceso de retiros, juntas medicas de activos y retirados), proceso para Comités Técnicos Científicos, puede mencionar los casos que no se encuentran en el Acuerdo, también el procedimiento que el usuario debe seguir para manifestar una Inconformidad, Petición, Queja o reclamo en el ESM.
5. A través de información, señalización, orientación y acompañamiento debe garantizar la atención preferencial para población con alguna discapacidad, mujeres en embarazo, adultos mayores.
6. Hacer un seguimiento y evaluación de cada una de las capacitaciones que realice con el fin de evidenciar y evaluar su funcionalidad.

ANEXO No 2
INSTRUCTIVO PARA EL DESARROLLO DE LA SEGUNDA LINEA DE ACCION
DEL PROGRAMA DE ATENCION AL USUARIO VERSION 3.0

SISTEMA DE PQR Y SOLUCIONES

Esta línea de Acción pretende fortalecer el trámite de las Peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, garantizando la exigibilidad del **DERECHO A LA SALUD**.

Por esto se hace primordial que todas las instancias que cumplen **Funciones de Atención al Usuario en los ESM**, en el territorio Nacional reporten esta información de forma MENSUAL, siendo además de estricto cumplimiento de acuerdo a lo que indica la Directiva Ministerial No 31800/MD_SGA_OC_577 y circular única 30/11/2007 de la ley de la Superintendencia Nacional de Salud, en concordancia con la ley 1474 de 2011.

El funcionario encargado de la Oficina de Atención al usuario debe recepcionarla, registrarla y, direccionarla y verificar que se de respuesta oportuna en los términos de ley; a cada uno de los requerimientos que se presentan en el ESM, para esto se tiene como herramienta la **Matriz Reporte PQR a Disan por atributo (Anexo 01)** que se encuentra en la página web : www.disanejercito.mil.co, Link Garantía de la Calidad/Atención al Usuario/formatos. Esta debe ser diligenciada completamente de forma diaria, para posteriormente ser consolidada por el ESM de la Unidad Centralizadora.

- Para dar trámite a la Matriz Reporte PQR a Disan por atributo Anexo 01, se debe diligenciar de forma mensual identificando las causales de Queja, Reclamo y Petición; seleccionando la casilla del mes correspondiente, de acuerdo al número que se recepcione en el ESM.
- Paso a seguir , medio de recepción del requerimiento , el cual debe diligenciar según corresponda
- Luego deberá registrar el tiempo establecido para cada uno de los requerimientos según corresponda.
- Para terminar debe discriminar el estado en el cual se encuentra el requerimiento reportado.

Recuerde diligenciar cuidadosamente cada una de las columnas sin omitir detalle, no se permiten espacios en blanco.

INSTRUCTIVO PARA DESARROLLAR LA TERCERA LINEA DE ACCION DEL PROGRAMA DE ATENCION AL USUARIO VERSION 2.0

AUDITORIA DEL SERVICIO

En esta línea de Acción se busca implementar estrategias que permitan medir la satisfacción de los usuarios del subsistema de salud de las FFMM. Identificar factores generadores de **SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DEL USUARIO**, con el fin de obtener información que permita tomar acciones de mejora en la prestación de los servicios.

Las herramientas que se utilizan para el cumplimiento de esta línea de Acción son:

- **ENCUESTAS DE SATISFACCION:** Permiten evaluar la percepción y expectativas de los usuarios que acuden a cada ESM, Por lo tanto la Dirección de Sanidad Ejercito, y en su momento la Dirección General de Sanidad Militar, elaboraron y enviaron un **FORMATO DE ENCUESTA**, donde le corresponde al ESM, la aplicación, tabulación y análisis de la información arrojada en su ESM, con el fin de verificar el nivel de satisfacción y la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de Salud, así mismo con esta información, posteriormente elaborar, un **PLAN DE MEJORA** que le permita superar las deficiencias, fortalecer la **SATISFACCION** de su ESM, evitar que las Quejas se conviertan en Derechos de Petición. La muestra de la encuesta de cada ESM debe ser representativa de allí dependerá su validez y confidencialidad.
El ESM aplicara mensualmente las encuestas teniendo en cuenta el numero de población atendida en el mes inmediatamente anterior determinando este dato con la sección de estadística del ESM, El encargado de Atención al Usuario recepcionara, tabulara y analizara dichas encuestas enviando trimestralmente a esta Dirección el análisis de la información de las mismas, de acuerdo a los resultados obtenidos realizara el respectivo Plan de Mejora.
- **BUZONES DE SUGERENCIAS:** Deben estar ubicados en lugares visibles y estratégicos que le permitan a los usuarios acceder a los mismos, con disponibilidad de formatos para el diligenciamiento de solicitudes. Se realizara como mínimo una vez a la semana la **APERTURA** de los buzones en donde deben participar : (El funcionario que ejerza funciones legales o de control, Un representante de los usuarios; Coordinador de Atención al Usuario del ESM), De este ejercicio, se debe realizar un Acta que contenga como mínimo: (Fecha, hora, periodicidad, personas participantes; información de los formatos.) Las Peticiones Quejas y/o Reclamos

encontrados en los buzones, deberán ser incluidos en la Matriz de PQR Mensual, tomar acción en cada una de las mismas.

- **CLIENTE INCOGNITO:** Nos permite evaluar permanentemente los estándares de Calidad del servicio, del ESM en los diferentes áreas de Atención, para esto usted puede realizar las siguientes actividades: 1. Visitar las áreas de servicio. 2. Evaluaciones telefónicas a los colaboradores. 3. Generación de reportes. De esta información se realizan las recomendaciones pertinentes y se trasladan a quien corresponda. Este ejercicio nos permite evaluar la actitud y aptitud de los funcionarios para prestar los servicios.
- **TELEAUDITORIA:** Realizar aleatoriamente llamadas a los usuarios días después de haber recibido los servicios, evaluar perspectiva fortalezas y debilidades del ESM.

HUMANIZACION EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

En esta línea de Acción se busca Desarrollar planes y proyectos para el mejoramiento de la calidad del servicio de salud, encaminados a la sensibilización del personal de la salud, para lo cual las oficinas de Atención al usuario podrán realizar las siguientes actividades:

- Coordinar con las oficinas B1, S1, que incluyan la Variable de Humanización en los programas de INDUCCION Y REINDUCCION de los funcionarios del ESM, el cual consiste en brindar toda la información necesaria del ESM (procesos, procedimientos, organización, políticas, instrucciones y demás que haya lugar) a los funcionarios que laboran o que ingresaran a laborar al ESM.
- Difundir en las reuniones con los usuarios el DECALOGO DEL USUARIO, el cual encontraran publicado en la web: [Link](#), Garantia de Calidad/Atención al Usuario/Boletín Decálogo del Usuario.
- Capacitar al personal del ESM sobre TRATO AL USUARIO
- Capacitación a los funcionarios sobre PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO.
- Elaborar Plan Capacitación sobre EL BUEN TRATO dirigido a Usuarios y funcionarios.
- Elaborar y difundir plegables respecto al Servicio Humanizado.

Para el cumplimiento de esta línea los Coordinadores de las OAU, podrán apoyarse en el material audiovisual respecto al tema que se encuentra publicado en la web: [Link](#) Garantia de Calidad-Atención al Usuario, Programa Humanización, así mismo coordinar con entes competentes y calificados en estas temáticas para que les apoyen esta labor, involucrar y hacer participe de este proceso a las diferentes secciones que intervienen directamente con los usuarios como (Central de Citas, promoción y prevención, entre otros), coordinar con las secciones de Psicología todo lo referente a Clima Organizacional, Relaciones Interpersonales.

Los coordinadores de Atención al Usuario que han sido capacitados deben ser multiplicadores de esta información y difundirla al interior del ESM, con los funcionarios de las diferentes áreas (Se debe dejar constancia de esta socialización y capacitación en las Actas ordenadas).

INSTRUCTIVO PARA DESARROLLAR QUINTA LINEA DE ACCION DEL PROGRAMA DE ATENCION AL USUARIO VERSION 2.0

PARTICIPACION CIUDADANA

Dando cumplimiento a la circular **139817** emitida por la Dirección General el 26 de Marzo de 2009, la Oficina de Atención al Usuario elaboro un cronograma donde se fusionaron las actividades que deben ser implementados por parte de los funcionarios de la Oficina de Atención al usuario de los Establecimientos de Sanidad Militar durante el presente año, quedando solo seis para ser ejecutadas

Para el cumplimiento de la primera actividad establezca contacto en su Ciudad con un Representante de la Superintendencia Nacional de Salud, donde se coordine capacitación, con el objetivo de divulgar y difundir a los Usuarios y Funcionarios del ESM el Decreto 1757/94.

En el desarrollo de la Segunda Actividad usted puede utilizar las ayudas en power point que aparecen en la página web [www.disanejercito.mil.co/dependencias/Garantía de la Calidad/Atención al usuario](http://www.disanejercito.mil.co/dependencias/Garantía%20de%20la%20Calidad/Atención%20al%20usuario) como Componente Jurídico, para realizar capacitación a los usuarios y a los funcionarios, con el objetivo de que conozcan e implementen en los ESM los Mecanismos de participación Ciudadana

Para el Mes de Mayo Revise o elabore si no existe conjuntamente con los funcionarios del Establecimiento el Portafolio de servicios, donde se oriente e informe a los usuarios de manera lúdica y con un lenguaje claro y preciso los servicios prestados por el Establecimiento, así como los requisitos que debe cumplir para acceder a ellos, No olvide tener en Cuenta la Contratación que se tiene con la Red Externa (Elabórela en forma de plegable para ser entregado a los usuarios de manera permanente en el punto de orientación e Información o en la oficina de Atención al usuario del ESM)

En el mes de Junio programe reunión previa convocatoria (utilice mecanismos para garantizar participación volantes, carteleras, difusión radial, otros) con los usuarios, donde Asista Director del Establecimiento, y funcionarios del mismo. Este espacio permite el acercamiento a nuestros Usuarios, así como el conocimiento de necesidades e insatisfacciones que obstaculizan un proceso efectivo y eficaz en la prestación de los servicios, lo que permitirá establecer conjuntamente un Plan de Acción a desarrollar donde se involucren activamente los usuarios en el Desarrollo de Tareas que estén encaminadas al Mejoramiento de los Servicios. Recuerde **HAY QUE SER CONCRETOS EN EL PLANTEAMIENTO DE LAS ACTIVIDADES ADEMÁS IMPORTANTE QUE SEAN ALCANZABLES Y EFECTIVAS**

Este proceso debe estar a cargo del Coordinador de Atención al Usuario, con el apoyo y aval del Director del ESM, quienes evaluarán continuamente el proceso.
