



DIRECTIVA PERMANENTE 005

Nº 388 286

Radicado Nº / 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 Auditoria 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.

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 MDGAOC-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.
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 Militar

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 Secretaria General – Ministerio de Defensa Nacional).

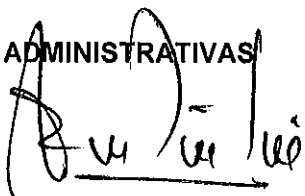
10. Enviar informes trimestrales a la Dirección de Sanidad, de acuerdo a los plazos emitidos por las Direcciones de Sanidad de acuerdo al cronograma emitido por la Dirección de Sanidad correspondiente.
11. Realizar seguimiento y velar por el cumplimiento a los tiempos de respuesta estipulados en la Normatividad 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

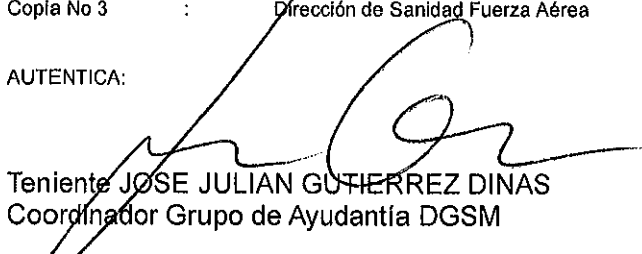


Mayor General del Aire **JULIO ROBERTO RIVERA JIMENEZ**
Director General de Sanidad Militar

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

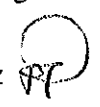
Anexo No.1 Formato registro Asociaciones y veedurías en salud.
Anexo No.2 Reporte Informe Trimestral.
Anexo No.3 Directiva Ministerial 31800 del 25 de julio de 2006.
Anexo No.4 Circular 2013-102 del 11 de julio de 2013.
Anexo No.5 Cronograma de actividades
Anexo No.6 Estrategias para el fortalecimiento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



Elaboró : SMSM ANA CECILIA TEJADA MORA - MARTA ISABEL REYES GAIVIZ
Atención al usuario DGSM



Revisó : TE. JOSE JULIAN GUTIERREZ DINAS
Coordinador Grupo Ayudantía



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



FICHA REGISTRO ASOCIACIONES Y VEEDURIAS EN SALUD LEGAMENTE CONSTITUIDAS											
ESM:											
NOMBRE DE LA ASOCIACION DE USUARIOS Y/O VEEDURIAS				FECHA DE CONFORMACION							
				DIA		MES		AÑO			
PERIODO PARA LA CUAL SE CONFORMO											
DESDE				HASTA							
DIA		MES		AÑO		DIA		MES		AÑO	
LA ASOCIACION / VEEDURIA				SEDE DE LA ASOCIACION Y/ VEEDURIA							
NACIONAL		DEPARTAMENTAL									
DIRECCION								TELEFONO			
INTEGRANTES DE LA JUNTA DIRECTIVA											
NOMBRE											
DOCUMENTO		DIRECCION		TELEFONO		CELULAR		CORREO ELECTRONICO			

ANEXO NRO. 2 REPORTE INFORME TRIMESTRAL

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la Directiva Ministerial Nro.31800 del 25 de julio de 2006 que trata de la Coordinación y articulación de la Atención y servicio al ciudadano en el Sector Defensa y la Directiva Permanente Nro.25 del 16 de noviembre de 2011 que trata de la actualización del programa de atención al usuario y demás lineamientos impartidos por la Dirección General de Sanidad Militar se presenta el informe correspondiente al Periodo 20 de XXXX al 20 de XXX 2015.

INFORME DE GESTIÓN DE LAS LINEAS DE ATENCION AL USUARIO PERIODO XXX DE XXX AL XX DE XXX DE 2015

1. SISTEMA DE PQR Y SOLUCIONES

El presente informe contiene los **Derechos de Peticiones, Quejas y Reclamos por la prestación del servicio** y las solicitudes, Sugerencias y felicitaciones recibidos por el Establecimiento de Sanidad Militar XXX, durante el mes de XXX de 2015.

Comentario [SMIRG1]: Se coloca la sigla del ESM que corresponde

RESULTADO DE LAS PQRS

Durante el Período 20 de xxxx al 20 de xxx de 2015 en el Establecimiento de Sanidad Militar (XXXX) ubicada en la ciudad de XXXXX, se atendieron xxxxx usuarios de los cuales XXXX usuarios interpusieron requerimientos por considerar vulnerados sus derechos relacionados con la prestación del servicio, los cuales fueron interpuestos a través de los siguientes medios y/o canales: (buzones de sugerencias, correo electrónico, página web, línea telefónica, escrito y personalizado en la Oficina de atención al usuario)

Comentario [SMIRG2]: Los cortes corresponden a los 20 del mes (ejemplo, 20 de marzo al 20 de abril de 2015)

Comentario [SMIRG3]: Se coloca la sigla del ESM que corresponde

Comentario [SMIRG4]: Se coloca la ciudad o municipio donde se encuentra ubicado el ESM.

Comentario [SMIRG5]: Se debe colocar el número de pacientes atendidos en el período que se está reportando.

Comentario [SMIRG6]: Se coloca el número de requerimientos que por prestación del servicio colocaron los usuarios (quejas y reclamos únicamente)

Comentario [SMIRG7]: Siempre se debe realizar el comparativo del mes o trimestre anterior con el que se va a reportar.

Comentario [SMIRG8]: Se debe incluir los requerimientos que ingresan por el buzón de sugerencias en las estadísticas generales únicamente los que son de prestación del servicio (quejas y reclamos)

MEDIOS Y/O CANALES DE RECEPCION

MEDIO DE RECEPCIÓN	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	PORCENTAJE PRIMER TRIMESTRE	PORCENTAJE SEGUNDO TRIMESTRE
BUZÓN				
E-MAIL				
PERSONAL				
TELEFONICO				
ESCRITO				
TOTAL				

PQRS POR MEDIO DE RECEPCION

De los medios de recepción utilizados por los usuarios para el periodo comprendido entre el XXX al XXX de 2015, en primer lugar se tiene el medio escrito que en esta ocasión corresponde a XXX requerimientos, sigue el medio personal con XXX requerimientos, en tercer lugar esta el buzón con XX requerimientos, continua el email con XX requerimientos y en ultimo lugar el medio telefónico con XX requerimientos para un total de XXX requerimientos que comparado con el periodo anterior se evidencia un aumento o disminución de XXX %.

Comentario [SMIRG9]: En este ítem se realiza una gráfica donde se visualice el comparativo anterior de la información y se realiza la lectura de la misma a manera de ejemplo se deja el siguiente párrafo.

Comentario [SMIRG10]: Se escribe lo que se evidencia en la estadística si se tuvo un aumento o disminución

TIPO DE REQUERIMIENTOS ATRIBUIBLES A LA PRESTACION DEL SERVICIO

TIPO	I TRIMET	%	II TRIMET	%
QUEJA				
RECLAMOS				
DERECHOS DE PETICIÓN				
TOTAL				

EN ESTE ESPACIO SE REALIZA EL ANALISIS Y COMPARATIVO EN CIFRAS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICION RECLAMOS Y QUEJAS QUE SON ATRIBUIBLES A LA PRESTACION DEL SERVICIO Y SE ENUNCIA COMO FUE EL COMPORTAMIENTO ENTRE LOS DOS PERIODOS REPORTADOS.

CAUSALES	Nro requerimientos	%	Especificar porque y dónde se presentaron las causales	Acciones Tomadas
Inconformidad trato de personal (Usuario - funcionario)				
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Usuarios)				
Cita Médico General				
Cita Médico Especialista (informar las especialidades que impactan el servicio)				
Imágenes Diagnósticas				
Exámenes Diagnósticos				
Cita Odontología General y Especializada (indicar qué especialidades)				
Entrega de Medicamentos				
Accesibilidad Telefónica ESM				
Call Center				
Entrega de Elementos e Insumos				
Tratamiento Rehabilitación				
Procedimientos Quirúrgicos				
Red Externa				
Urgencias / Prioritarias				
Falta de personal médico, asistencial y administrativo				
Aspectos Administrativos				
Servicios en Hospitalización				
Eventos Adversos				
Consulta Externa ESM				
Referencia y Contrareferencia				
Continuidad Atención Médica Alto Costo				

UNA VEZ DILIGENCIADO EL CUADRO ANTERIOR SE DEBE REALIZAR EL ANALISIS ESTADISTICO DE LA INFORMACION CON SU RESPECTIVO COMPARATIVO DEL MES O TRIMESTRE ANTERIOR.

POSTERIORMENTE SE DEBE TOMAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS DE LAS TRES PRIMERAS CAUSAS DE INSATISFACCION DE ACUERDO A LA CIRCULAR 2013-102 DEL 11/07/2013 FIRMADA POR EL SECRETARIO GENERAL DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL. (ESPINA DE PESCADO) ANEXO NRO. 2.2. DE LA DIRECTIVA PERMANENTE DE ATENCION AL USUARIO.
COMPARATIVO TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS REQUERIMIENTOS

TIEMPO DE RESPUESTA DE LOS REQUERIMIENTOS

TIEMPO DE RESPUESTA	No		No	%
	REQUERIMIENTO	%	REQUERIMIENTO	
1 A 5 DIAS				
6 A 10 DIAS				
11 A 15 DIAS				
16 A 20 DIAS				
MAS DE 21 DIAS				
PENDIENTE RESPUESTA				
TOTAL				

INFORMAR LOS MOTIVOS POR LOS CUALES NO SE HAN CERRADO LOS REQUERIMIENTOS QUE SUPERAN LOS DIAS ESTIPULADOS POR LEY PARA GENERAR RESPUESTA A LOS USUARIOS Y QUE ACCIONES SE HAN TOMADO.

ESTADO DE LOS REQUERIMIENTO

ESTADO DE REQUERIMIENTO	I TRIMEST	II TRIMEST
ABIERTO		
CERRADO		
TOTAL		

INDICADOR PROSAMIL (PROGUSU)

No. De requerimientos resueltos entre 1-15 días /No. De requerimientos recibidos únicamente por la prestación del servicio

1911-12-12

1911-12-13

1911-12-14

1911-12-15

1911-12-16

1911-12-17

1911-12-18

1911-12-19

1911-12-20

1911-12-21

1911-12-22

1911-12-23

1911-12-24

1911-12-25

1911-12-26

1911-12-27

1911-12-28

1911-12-29

1911-12-30

1911-12-31

INFORMACION RELACIONADA CON SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

SOLICITUDES	No.	%	ESPECIFICAR A QUE HACE REFERENCIA CADA SOLICITUD Y SUGERENCIA	INFORMAR EN DONDE SE LLEVA REGISTRO DE LOS USUARIOS QUE SOLICITAN LA INFORMACION
Carnetización				
Programación junta médica laboral				
Copias documentos				
Información de talento humano				
Atención domiciliaria				
Orientación e información				
TOTAL				
SUGERENCIAS				
FELICITACIONES				

MEDIO DE RECEPCIÓN	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE
BUZÓN		
E-MAIL		
PERSONAL		
TELEFONICO		
ESCRITO		
TOTAL		

TIEMPO DE RESPUESTA	No REQUERIMIENTO I TRIMESTRE	%	No REQUERIMIENTO II TRIMESTRE	%
1 A 5 DIAS				
6 A 10 DIAS				
11 A 15 DIAS				
16 A 20 DIAS				
MAS DE 21 DIAS				
PENDIENTE RESPUESTA				
TOTAL				

DEMOCRATIZACION DE LA GESTION PÚBLICA

Relacionar las acciones adelantadas para el desarrollo y fortalecimiento de los sistemas de información a la ciudadanía, para difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos de los ciudadanos, así como la rendición de cuentas a través de la página web o información suministrada a las organizaciones de la sociedad civil o veedurías que lo requieran, sobre los resultados de la gestión de la Dirección de sanidad de la Fuerza y sus Establecimientos de Sanidad Militar.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

Entendiéndose como tal la ejecución de actividades en aras de : mejorar la integridad de los procesos internos; la racionalización, simplificación o eliminación de tramites; los mecanismos para posibilitar al ciudadano conocer e informarse de los tramites y del servicio que presta cada dependencia, y/o Establecimiento de Sanidad Militar y el desarrollo y aplicación de mecanismos de medición de la efectividad de los servicios prestados.

CONSOLIDADO POR LINEAS

1. ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
2. AUDITORIA DEL SERVICIO
3. HUMANIZACION EN LA PRESTACION DEL SERVICIO
4. PARTICIPACION CIUDADANA

ENUMERAR LAS ACTIVIDADES Y PERIODICIDAD EN QUE SE REALIZAN Y EL IMPACTO ALCANZADO. (ENVIAR SOPORTES, FOTOS,

CONCLUSIONES GENERALES

Anexo No. 3



**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
REPÚBLICA DE COLOMBIA
DESPACHO**

Bogotá, D.C., 25 DE JULIO DE 2006

DIRECTIVA MINISTERIAL

No. 31800-MDSGAOC- 577

ASUNTO : COORDINACIÓN Y ARTICULACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO EN EL SECTOR DEFENSA.

AL : SEÑORES:
COMANDANTE GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES,
COMANDANTES DE FUERZA, DIRECTOR GENERAL POLICÍA
NACIONAL, VICEMINISTRO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL,
VICEMINISTRO DE ASUNTOS POLÍTICOS Y TEMÁTICA
INTERNACIONAL, SECRETARIO GENERAL, DIRECTOR GENERAL
MARÍTIMO, SECRETARIO EJECUTIVO COMISIÓN COLOMBIANA DEL
OCÉANO, DIRECTOR FONDELIBERTAD, COMISIONADO NACIONAL
PARA LA POLICÍA, DIRECTOR GENERAL DE SANIDAD MILITAR,
DIRECTOR DE SANIDAD POLICÍA NACIONAL, REPRESENTANTES
LEGALES ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS.

I. OBJETO Y ALCANCE

A. Finalidad

Emitir políticas y lineamientos para integrar la atención y servicio al ciudadano en el Sector Defensa, lo cual permitirá mejorar la operatividad y calidad en la prestación de los servicios al ciudadano, velar por la resolución efectiva y oportuna de sus quejas y reclamos, así como promover y facilitar la democratización y control social de la gestión institucional.

B. Objetivos Específicos

1. Establecer mecanismos tendientes a la estandarización de los procesos y procedimientos para el manejo de peticiones, quejas, reclamos y consultas, Democratización de la Gestión Pública y Lucha contra la Corrupción.
2. Unificar criterios para el adecuado control y seguimiento de las políticas de mejoramiento en la atención y servicio al ciudadano.
3. Diseñar y adoptar estrategias que permitan la coordinación y articulación de la Atención y Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa.

C. Alcance

La presente Directiva aplica a las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana o dependencias que cumplen funciones similares en el Sector Defensa.

D. Vigencia

A partir de la fecha de su expedición.

E. Referente Normativo

1. Constitución Política Colombiana. artículos 2º, 23, 45, 84, 209 y 333.
2. Código Contencioso Administrativo, Capítulos II, III, IV, V; artículos 31, 32 y 33.
3. Ley 489 de 1998. artículos 4º., 17, 18, Capítulo VIII, artículo 44.
4. Ley 190 de 1995 "Estatuto Anticorrupción".
5. Ley 812 de 2003-Plan Nacional de Desarrollo-Hacia un Estado Comunitario, artículo 8º, literales a y d.
4. Ley 962 de 2005
5. Directiva Presidencial No. 09 de 1998.
6. Directiva Presidencial No. 02 de 2000.
7. Directiva Presidencial No. 10 de 2002. numeral 1.
8. Decreto reglamentario 2232 de 1995. artículo 8º.
9. Resolución Ministerial No. 6530 de 1995.

II. ASPECTOS GENERALES

Considerando las responsabilidades asignadas frente al servicio al ciudadano, la democratización y control social de la administración pública y teniendo en cuenta las múltiples peticiones que se presentan ante el Sector Defensa, por las presuntas irregularidades en la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios, se precisa que las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana o quien hace sus veces en los Comandos de Fuerza, Dirección General Policía Nacional y demás dependencias del Ministerio de Defensa Nacional, así como en las Entidades Adscritas y Vinculadas a este Sector, como unidades de enlace con los usuarios y ciudadanía en general, contemplen el servicio público de una manera integral.

La deficiente conexión en los planteamientos de las instancias que intervienen en la atención a los requerimientos de la ciudadanía, genera duplicidad de esfuerzos, incoherencias, desperdicio de recursos y piezas incompatibles para adelantar una gestión armónica, lo cual revierte finalmente en la insatisfacción de los usuarios al no obtener respuestas oportunas y con la calidad debida.

En este contexto, se estima que uno de los mecanismos fundamentales en el proceso para atender de manera efectiva y con la calidad apropiada las necesidades y expectativas de los usuarios, es la integración de las políticas, estrategias, procedimientos, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional por parte de las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana o dependencias que cumplen funciones similares en el Sector Defensa, lo cual permitirá canalizar la asesoría e información a los usuarios, el abordaje y solución de peticiones y la promoción de la participación ciudadana y control social en la gestión institucional.

Por las anteriores razones, es preciso enfrentar el reto de modificar comportamientos, cultura, hábitos laborales para adecuarlos a la nueva perspectiva sistémica de eficiencia y eficacia en el servicio de atención y orientación a los usuarios, mediante la definición de un lenguaje común, la articulación de metas y la formulación de objetivos compartidos, los cuales de entenderse y aplicarse bien, seguramente van a contribuir a fomentar una cultura de servicio a la ciudadanía y un mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

III. EJECUCIÓN

A. Misión General

El Ministerio de Defensa Nacional establece los lineamientos y acciones que permitan integrar el servicio de atención y orientación al ciudadano, mediante la articulación de las diferentes instancias competentes de la entidad, con el fin de generar soluciones consolidadas, efectivas y oportunas respecto a la información sobre derechos y deberes, gestión resolutive en la atención a los requerimientos y promoción de la participación ciudadana.

B. Misiones Particulares**1. MINISTERIO DE DEFENSA****Secretaría General**

- Supervisar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la presente Directiva.
- Por intermedio de la Ayudantía General depreciona los informes reportados por las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana o dependencias que adelantan funciones similares en el Sector Defensa, sobre avance de políticas de atención y servicio ciudadano.
- La Ayudantía General envía al Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, los informes mencionados para efectos de su consolidación y análisis.

Grupo de Atención y Orientación Ciudadana

- Orientar, coordinar y evaluar el avance de las políticas de mejoramiento en la atención y servicio al ciudadano.
- Presentar trimestralmente al señor Secretario General y por su conducto al señor Ministro de Defensa, un informe consolidado sobre los principales logros y limitaciones para el desarrollo de dichas políticas, con base en la información suministrada por las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana o dependencias que adelantan funciones similares en el Sector Defensa.
- Efectuar reuniones periódicas con las Oficinas citadas anteriormente, para identificar las experiencias exitosas o las dificultades de funcionamiento, así como las alternativas de solución y los resultados esperados.

2. Comandante General de las Fuerzas Militares, Comandantes de Fuerza, Director General Policía Nacional, Director General Marítimo, Secretario Ejecutivo Comisión Colombiana del Océano, Director Fondelibertad, Comisionado Nacional para la Policía, Director General de Sanidad Militar, Director de Sanidad Policía Nacional y Representantes Legales de las Entidades Adscritas y Vinculadas.

- Velar por 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 ciudadano en el Sector Defensa.

- Impartir las instrucciones pertinentes para que las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana o dependencias que cumplen funciones similares:
 - Rindan informes de avance respecto al manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas, Democratización de la Gestión Pública y Lucha contra la Corrupción.
 - Asistan y participen en las reuniones que convoque el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana del Ministerio de Defensa Nacional.

Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana o dependencias que cumplen funciones similares.

Además de las funciones propias asignadas, deberán adelantar las siguientes actividades:

- Coadyuvar 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, los objetivos y actividades encaminadas a su fortalecimiento.
- Informar, orientar e instruir a los usuarios sobre la organización, misión, funciones generales y normatividad de la entidad, entre otros aspectos.
- Contribuir en la implementación de diversos mecanismos que faciliten el acceso a la información en forma oportuna y suficiente sobre deberes, derechos y servicios a los que el ciudadano puede optar en su relación con la entidad.
- 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.
- **Elaborar y presentar trimestralmente dentro de los cinco (5) primeros días hábiles**, a los respectivos Comandantes de Fuerza, Directores, Comisionado, Secretario Ejecutivo y Gerentes, los informes sobre los resultados obtenidos en materia de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas, Democratización de la Gestión Pública y Lucha contra la Corrupción.

De manera simultánea se enviará copia de dicho informe al Secretario General del Ministerio de Defensa Nacional.

- Evaluar a partir de información cuantitativa y cualitativa, el nivel de satisfacción, así como las necesidades y expectativas de los usuarios, con el fin de retroalimentar la gestión adelantada, estableciendo las condiciones para subsanar las debilidades encontradas.

Oficinas de Control Interno o dependencias con funciones afines.

Orientar oportunamente las actividades que desarrollen las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana o dependencias que hacen sus veces, para llevar a cabo una adecuada evaluación y control de las mismas.

IV. ESTRUCTURACIÓN DEL INFORME TRIMESTRAL

Para la elaboración del Informe trimestral sobre el avance en materia de Peticiones, Quejas, Reclamos y Consultas, Democratización de la Gestión Pública y Lucha contra la Corrupción, se deberán seguir las pautas descritas en el documento Anexo.

V. INSTRUCCIONES DE COORDINACIÓN

1. Teniendo en cuenta que algunas de las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana o quien hace sus veces en los Comandos de Fuerza, Dirección General Policía Nacional y demás dependencias del Ministerio de Defensa Nacional, así como en las Entidades Adscritas y Vinculadas a este Sector, no cuentan con la infraestructura necesaria y presentan dificultades en la aplicación de los temas y funciones que les competen, se dispone que previo a la presentación de los Informes Trimestrales, el Grupo de Atención y Orientación Ciudadana del Ministerio de Defensa adelante un programa de capacitación y realice diversas reuniones de retroalimentación, con el fin de facilitar la unificación de criterios y estandarizar procesos y procedimientos.

En tal virtud se establece que la presentación de los Informes Trimestrales se realice a partir de la vigencia 2007.

2. Con el propósito de facilitar el intercambio y el trabajo conjunto en los diferentes temas, se autorizan las coordinaciones horizontales entre las Oficinas de Atención y Orientación Ciudadana o quien hace sus veces en los Comandos de Fuerza, Dirección General Policía Nacional y demás dependencias del Ministerio, con la Oficina de Atención y Orientación Ciudadana del Ministerio de Defensa Nacional.

Cordialmente,

JUAN MANUEL SANTOS C.
Ministro de Defensa Nacional

A N E X O**PAUTAS Y CONTENIDO PARA LA
ESTRUCTURACIÓN DEL INFORME TRIMESTRAL****A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS****1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE**

Determinar en forma numérica y porcentual las solicitudes recibidas, las respuestas parciales y definitivas obtenidas, así como aquellas solicitudes de las que no se tiene pronunciamiento.

La información referente a las solicitudes recibidas se desagregará por Clase de Solicitud: petición, queja, reclamo, consulta, sugerencia, felicitación, de acuerdo al siguiente modelo, según la dependencia o entidad a la que corresponda:

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTALES	
							%
Comando General FF.MM.							
Ejército Nacional							
Armada Nacional							
Fuerza Aérea Colombiana							
Policía Nacional							
Gabinete							
Entidades Adscritas y Vinculadas.							
Otras entidades Sector Administrativo Nacional.							
TOTAL							

2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

Suministrar la información conforme al siguiente cuadro:

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	%
Personal							
Prestacionales							
Salud							
Inteligencia y Contrainteligencia							
Orden Publico - Operaciones			1	2	3		
Servicio Militar							
Bienes Muebles e Inmuebles							
Derechos Humanos y Asuntos Internacionales							
Contratación							
Varios							
Vivienda							
Contenciosos							
Control y Comercio de armas							
TOTAL							

Adicionalmente se deberán especificar los aspectos relevantes o reiterativos de cada asunto, a manera de ejemplo se cita: Aspectos de personal (reintegros, traslados, presunto abuso de autoridad, entre otros).

3. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Establecer las solicitudes recibidas a través de los diferentes medios disponibles.

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Correo Electrónico	
Documental	
Línea Gratuita	
Línea Directa	
Internet	
Fax	
Presentación Personal	
TOTAL	

4. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

Hace referencia a la reiteración efectuada por una vez a las instancias competentes de dar respuesta a las peticiones, con el fin de obtener copia de dichas respuestas. Previa verificación del incumplimiento de los términos de Ley. (Resolución Ministerial 6530 de 1995 y Circular No. 14365 de abril de 2006).

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Comando General FF.MM.		
Ejército Nacional		
Armada Nacional		
Fuerza Aérea Colombiana		
Policía Nacional		
Gabinete		
Entidades Adscritas y Vinculadas.		
Otras entidades Sector Administrativo Nacional.		
TOTAL		

5. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

Está relacionado con la medición de los factores generadores de satisfacción e insatisfacción y de las necesidades y expectativas de los peticionarios y de la ciudadanía en general.

	SUBTOTAL
PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES	
PRONUNCIAMIENTOS DESFAVORABLES	
TOTAL	

Con base en la información anterior, especificar los pronunciamientos relevantes y determinar la cantidad de cada uno, según se trate de: agradecimientos, inconformidades, felicitaciones, entre otros.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Destacar las instancias competentes que están cumpliendo los términos de Ley.
- Mencionar las instancias que no están cumpliendo los términos de Ley.
- Establecer las principales quejas y reclamos presentados, así como acciones de mejoramiento para subsanarlos.
- Otras que a consideración propia puedan contribuir a la toma de decisiones.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Relacionar las acciones adelantadas para el desarrollo y fortalecimiento de los sistemas de información a la ciudadanía, para difundir y promover los mecanismos de participación y los derechos de los ciudadanos, así como la rendición de cuentas a través de las páginas web o información suministrada a las organizaciones de la sociedad civil o veedurías que lo requieran, sobre los resultados de la gestión de la dependencia o entidad.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Entendiéndose como tal la ejecución de actividades en aras de: mejorar la integridad de los procesos internos; la racionalización, simplificación o eliminación de trámites; los mecanismos para posibilitar al ciudadano conocer e informarse de los trámites y del servicio que presta cada dependencia o entidad del Sector Defensa y el desarrollo y aplicación de mecanismos de medición de la efectividad de los servicios prestados.

DISTRIBUCIÓN

Copia 1 : Comando General Fuerzas Militares
Copia 2 : Comandantes de Fuerza
Copia 3 : Director General Policía Nacional
Copia 4 : Viceministro de Gestión Institucional
Copia 5 : Viceministro de Asuntos Políticos y Temática Internacional
Copia 6 : Secretario General
Copia 7 : Director General Marítimo
Copia 8 : Secretario Ejecutivo Comisión Colombiana del Océano
Copia 9 : Director Fondelibertad
Copia 10 : Comisionado Nacional para la Policía
Copia 11 : Director General de Sanidad Militar
Copia 12 : Director de Sanidad Policía Nacional
Copia 13 : Oficina de Control Interno Ministerio de Defensa Nacional
Copia 14 : Representantes Legales Entidades Adscritas y Vinculadas

AUTENTICA

Teniente Coronel JAVIER CHICA MOSQUERA
Ayudante Secretaría General

Anexo No 4



MinDefensa
Ministerio de Defensa Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

CIRCULAR

CIR2013-102

Bogotá D.C. 11/07/2013 14:57

DE: SECRETARIA GENERAL - MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

PARA: COMANDANTE GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES, COMANDANTES DE FUERZA, DIRECTOR GENERAL DE LA POLICIA NACIONAL, DESPACHO DE MINISTRO, SECRETARIA DE GABINETE, VICEMINISTROS, DIRECTORES, JEFES DE OFICINA, COORDINADORES DE GRUPO, SERVIDORES PÚBLICOS DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL, DIRECTORES Y PRESIDENTES Y GERENTES DE ENTIDADES ADSCRITAS Y VINCULADAS AL MINISTERIO DE DEFENSA Y DEMÁS DEPENDENCIAS DEL MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

ASUNTO: Documentación de acciones correctivas para Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

El Ministerio de Defensa Nacional a través de la Secretaría General – Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, tiene dentro de sus funciones direccionar y hacer seguimiento a las diferentes Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, que se envían desde este Grupo hacia todas las dependencias y entidades que hacen parte del Sector Defensa, buscando mejorar la calidad en la prestación de los servicios al ciudadano, velar por la solución de los requerimientos de la población y promover los mecanismos de participación ciudadana.

Teniendo en cuenta lo anterior y de acuerdo a la observación realizada por el ICONTEC como resultado de la Auditoría de Calidad desarrollada a la Entidad en el mes de noviembre de 2012, que indica: "Establecer un lineamiento para documentar acciones correctivas con metodología de análisis de causas derivadas de las PQRS", se hace necesario que a partir de la fecha cada una de las dependencias y entidades del Sector Defensa a las cuales llegue una PQRS deberá utilizar un método de análisis de causas por la cuales se originan las mismas, así como las acciones correctivas que se generen, documentándolas en el Sistema de Gestión de Calidad respectivo bajo la metodología de acciones preventivas de la Norma Técnica de Calidad en la gestión Pública (NTCGP) 1000:2009.

En tal virtud, se requiere que a partir del informe trimestral del período Julio - Septiembre de 2013 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, establecido mediante Directiva 31800 de 2006, que remitirán en el mes de Octubre al Ministerio de Defensa - Grupo de Atención y Orientación Ciudadana y posteriores, se incluya un acápite con el análisis de causas y acciones correctivas tal y como arriba se indica, lo cual permitirá el mejoramiento continuo de la gestión de PQRS y el avance hacia la excelencia en el servicio que se presta a los ciudadanos.





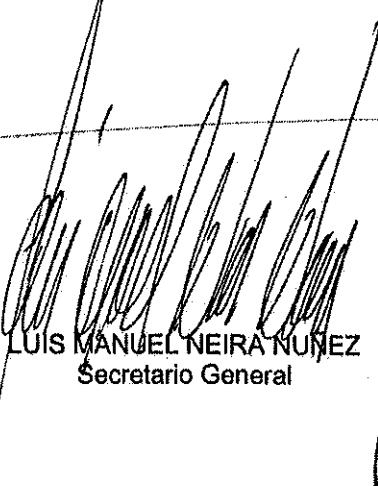
MinDefensa

Ministerio de Defensa Nacional

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

El Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, estará atento a brindar la asesoría requerida relacionadas con la presentación del informe trimestral y lineamientos indicados en la Directiva 31800 de 2006 a través del correo usuarios@mindefensa.gov.co o en las extensiones 4445 y 3301.

Atentamente,


LUIS MANUEL NEIRA NÚÑEZ
Secretario General

Revisó: Diana Marcela Morales Calderón – Asesor Secretaría General

Proyectó: Yasira Shirley Perea Moreno – Coordinadora Grupo de Atención y Orientación Ciudadana

x Norma Osorio
3112867046.
norma.osorio@colubside.com

Firmado digitalmente por: REGISTRO ELECTRONICO
Dependencia : UNIDAD GESTIÓN GENERAL DIRECCIÓN
ADMINISTRATIVA

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

Fecha firma : 11/07/2013 14:57:57

Ética, Disciplina e Innovación

Carrera 54 No. 28-25 CAN

Conmutador (57 1) 3150111

www.mindefensa.gov.co - @mindefensa



ANEXO N°6. ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS LINEAS DE ATENCIÓN AL USUARIO**INFORMACIÓN QUE COMO MINIMO SE DEBE CONOCER PARA FACILITAR EL DESARROLLO DE CADA LINEA**

La atención y el servicio a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares es uno de los aspectos que mayor relevancia ha venido adquiriendo la Dirección General de Sanidad Militar, de acuerdo a nuestra misión institucional, fijándose como reto fundamental ofrecer servicios con los más altos niveles de calidad.

Brindar un servicio de manera adecuada; con calidez y respeto hacia los usuarios, atentos a sus expectativas, escuchar atentamente, comprender y mostrar interés por sus necesidades y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos, permitirá hacer la diferencia, aumentando la satisfacción, confianza y fidelización de los usuarios razón de ser de la Institución, sin descuidar en ningún momento los funcionarios como el recurso más preciado.

Por lo anterior, La oficina de atención al usuario en conjunto de la DGSM en conjunto con las Fuerzas y ESM han venido realizando grandes esfuerzos por promover nuevas estrategias en materia de atención al usuario y nuevas herramientas que permitan consolidar una cultura de servicio centrado en el respeto por la dignidad humana, por consiguiente con la emisión de estrategias desde la Dirección General de Sanidad Militar, se busca fortalecer el Direccionamiento Estratégico para el desarrollo de actividades para cada una de las líneas de acción a fin de dar estricto cumplimiento a cada uno de los productos solicitados en las misiones particulares iniciando con la Orientación e Información a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, para que a través de las DISAN y sus ESM, se ofrezca una adecuada atención, comunicación e información de doble vía al personal afiliado y sus beneficiarios y los profesionales del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, asegurando 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.

La SUPERSALUD como ente de Vigilancia y control a través de al Circula Única refiere que en cada institución donde se preste servicios de salud, en nuestro caso los ESM, deben contar con una oficina de atención al usuario, que permita prestar atención de manera personalizada y de cara al usuario, debe estar 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 debe contar con una línea gratuita nacional 018000 las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana.

La Oficina de atención al usuario debe procurar contar con personal formado en el área de las ciencias sociales, para que el desarrollo de las funciones propias de atención al usuario sea realizado con mayor empoderamiento y profesionalismo. En su defecto se debe garantizar, que el personal sea capacitado y entrenado en los temas de atención al usuario, antes de asumir las funciones de esta dependencia.

El funcionario que está a cargo de las oficinas de atención al usuario debe ser de dedicación exclusiva para el desarrollo de las funciones propias de esta área.

Por consiguiente,

- ✓ Las Direcciones de Sanidad difundirán y direccionarán las políticas, lineamientos, directrices a los ESM para su correspondiente implementación, que contemplen los siguientes aspectos:
- ✓ El usuario cuenta con la información publicada a través de la página web www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co en el link Atención al Ciudadano orientación e información (Deberes y Derechos, Portafolio de Servicios, datos de contacto con las oficinas de atención al usuario), así mismo a través de las páginas www.Disanejército.mil.co, www.armada.mil.co, www.fac.mil.com. para lo cual se debe mantener actualizada de acuerdo a las novedades que impacten en la prestación de los servicios de salud.
- ✓ Los funcionarios de Atención al Usuario deben dar a conocer los servicios que la institución brinda (portafolio de servicios, su calidad, ventajas y condiciones)
- ✓ En cada ESM, se debe reforzar dentro de su programa de capacitación y divulgación de los Deberes y Derechos, la atención preferencial 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.
- ✓ Se debe diseñar y establecer mecanismos para suministrar oportunamente información a los usuarios sobre las instituciones que componen la red de prestadores de servicios de su portafolio de servicios y las condiciones de acceso.
- ✓ Se debe mantener permanentemente informados a los usuarios en cada uno de los servicios propios de cada Establecimiento de Sanidad Militar, a fin de facilitar la prestación de los servicios de salud y garantizar la accesibilidad, oportunidad y continuidad en la atención médica eliminando barreras de acceso como derecho constitucional, contribuyendo a la política de la seguridad del paciente.
- ✓ Utilizar todos los canales disponibles en cada Establecimiento de Sanidad Militar para informar a los usuarios sobre los procesos y procedimientos establecidos.
- ✓ Socializar carta de trato digno donde se informe a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, sobre los Deberes y Derechos en salud y el compromiso de las instituciones en brindar un trato digno.
- ✓ Informar oportunamente a los usuarios sobre los trámites y/o conducta definida frente a cada requerimiento.
- ✓ Informar a los usuarios sobre: Líneas telefónicas: Línea gratuita, Línea Directa, PBX número, al igual que el horario de atención en cada ESM.
- ✓ Se debe informar al usuario, que en ejercicio de sus derechos, puede presentar de manera respetuosa peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, respecto de cualquier trámite o servicio que sea competencia de la Dirección de Sanidad y/o Establecimiento de Sanidad Militar y 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; o Felicitaciones por el reconocimiento de la labor prestada por un funcionario.



- ✓ Se debe informar que las peticiones, quejas, reclamos, y sugerencias interpuestas en forma anónima que sean recibidas por los diferentes medios, se atienden de acuerdo al procedimiento establecido y su respuesta se publica por Edicto en la cartelera de la oficina DISAN (EJC, FAC, ARC), ESM y/o dependencias de la Dirección General de Sanidad Militar donde se atendió, cuando no se suministren los datos de contacto.
- ✓ Informar a los usuarios sobre los avances del ESM, destacando el compromiso de la alta dirección con el mejoramiento de la calidad, la capacitación y compromiso del personal, la adecuación de la estructura física, la gestión con la comunidad y el mejoramiento continuo, el avance en la sistematización de la información, la vocación de servicio y la actitud humanizada del personal que trabaja en la institución.
- ✓ Se debe informar al usuario sobre las buenas prácticas que adelanta el ESM en humanización, informando que todos somos actores responsables, por

INFORMACIÓN PARA QUE EL USUARIO PRESENTE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES MEDIANTE LA PAGINA WEB DE LA DGSM.

- ✓ Para realizar una petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación, el usuario debe ingresar a través de la página www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co, link "Servicio de información al ciudadano" y en este, en el sistema de "Peticiones, Quejas y Reclamos", y en el campo datos personales e información de la solicitud el usuario, y una vez finalizado el registro el usuario debe confirmar su solicitud ingresando el código que le aparece en pantalla y envía su solicitud; una vez realice el envío, el sistema le asigna un código para consultar el estado de su solicitud y realizar el seguimiento correspondiente o verificar la respuesta o el trámite dada a su solicitud por parte de la dependencia o área encargada.
- ✓ Se le informa al usuario que la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, debe contener mínimo los siguientes datos, que son visibles en la página para el usuario en el momento del diligenciamiento (nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, tipo de documento, número de documento, dirección, teléfono, 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).

INFORMACIÓN PARA QUE EL USUARIO PRESENTE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES MEDIANTE ESCRITO

- ✓ Para presentar quejas, reclamos y sugerencia por medio escrito, se le informa al usuario que el documento debe ser en original legible, junto con sus anexos y una copia, la cual se le devolverá al momento de radicar, en la oficina de correspondencia ubicada en la sede de la Dirección General de Sanidad Militar, Se le informa al usuario que la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, debe contener mínimo los siguientes datos, (nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, tipo de documento, número de documento, dirección, teléfono, celular, correo electrónico, ubicación, tipo de

solicitud, dependencia, asunto, solicitud (el objeto de la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación), documentos anexos (la relación de documentos que se acompañan). La anterior información debe explicarse acorde a la DISAN o ESM, donde el usuario frecuente

- ✓ Se deben establecer por cada Fuerza unos criterios homogéneos de información a los usuarios la cual debe ser utilizada en todos los Establecimientos de Sanidad Militar destinándose en cada servicio una zona o espacio físico adecuado para tal fin.
- ✓ Se debe divulgar el portafolio de servicios ofrecidos por el ESM,

Lo primero que se debe saber es:

-Conocer los servicios que presta el ESM, esto se logra por medio de la divulgación de los mismos. Con ello, las expectativas del servicio mejorarán, beneficiando a todos y permitiendo prestar una atención de mejor calidad.

-Comunicar anticipadamente la totalidad de requisitos para la atención. Evita al usuario visitas recurrentes al punto de contacto, perdiendo tiempo y eficiencia en la prestación del servicio y/o reflejado en procesos adicionales por requisitos faltantes.

-Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio: Mencionar otros trámites y/o Preferencia por la facilidad de acceso y relevancia de la información suministrada

-Dar a conocer los tiempos de atención y los pasos del proceso, permiten tener expectativas claras por parte de los usuarios, evitando que esperen resultados que no se vayan a dar

-En los servicios que requieren múltiples pasos y/o tareas por parte de los usuarios para su prestación, la simplificación de dichos pasos o la reducción en su número presentan una oportunidad para mejorar la satisfacción y por lo tanto, imagen de la Fuerza y/o ESM

-Los usuarios suelen estar más dispuestos a tolerar deficiencias cuando pueden ver que existen esfuerzos concretos para superarlas, aunque debe ser visible que no son solo planes, sino que existen acciones adelantadas para cumplirlos.

- ✓ Recuerda que la opinión del usuario es fundamental, por eso, debemos trabajar para brindarles la mejor atención y servicio en cada proceso.
-
- ✓ Recuerda adelantar periódicamente capacitación para los funcionarios del ESM, permite ir generando cultura de servicio (atender al usuario con prontitud, agilidad, eficiencia y eficacia)
- ✓ 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

- ✓ Tener disponible y actualizada, la normatividad legal vigente, que permita soportar el actuar del personal de atención al usuario, así como el portafolio de servicios y directorio telefónico interno y externo al igual que de la red contratada, para mejorar la calidad en la información.
- ✓ Utilizar los medios disponibles para divulgar las líneas telefónicas, periódicamente realizar seguimiento que permita ver su funcionalidad.
- ✓ Implementar estrategias que permitan Divulgar y aplicar la Ley 1171 de 2007, por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores, del conocimiento de la Ley por parte de todos los actores que de una u otra forma tienen injerencia directa con el usuario
- ✓ A través de información, señalización, orientación y acompañamiento, entre otros, se debe garantizar la atención preferencial 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

SISTEMA DE REQUERIMIENTOS Y SOLUCIONES

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informar de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios.

Se debe fortalecer el sistema de la voz del usuario tendiente a garantizar la exigibilidad del derecho a la salud, así:

Garantizar que todas las manifestaciones relacionadas con la prestación de servicios de salud, sean conocidas por el área de atención al usuario, para contar con un consolidado objetivo que permita medir en forma cuantitativa, cualitativa y propositiva al información en lo que a requerimientos se refiere, al igual que informar oportunamente al usuario sobre el estado actual, esto genera confianza y fidelización del usuario con el ESM.

- ✓ Evaluar las principales causas de insatisfacción.
- ✓ Solicitar las acciones correctivas a los servicios involucrados.
- ✓ Realizar seguimiento a las acciones implementadas para evaluar si fueron eficaces.

- ✓ Relacione los requerimientos interpuestos por la no prestación de servicios.
- ✓ Cerciórese que en el ESM están utilizando el formato de negación de servicios, emitido por la Supersalud a través de la Circular Única.
- ✓ Para facilitar el seguimiento y respectivo cierre de ciclo a los requerimientos se debe mantener actualizada la matriz de quejas y reclamos.
- ✓ Dar el mismo trámite e importancia a todos los requerimientos, independiente de su destino, (buzones, pagina web, telefónica, directamente en la oficina).
- ✓ En cuanto a los Derechos de petición y las Acciones de Tutelas son de competencia de la Oficina Jurídica de respectivo Establecimiento, pero se deben relacionar en el informe trimestral de requerimientos y por ende hacen parte del análisis de las causas de insatisfacción de los usuarios frente a la calidad recibida.
- ✓ En la prestación de los servicios y su relación con la calidad esperada. Por ello, se constituyen en insumo para la elaboración de las acciones correctivas correspondientes.
- ✓ Realice el cierre de ciclo cerciórese que al usuario se le esta contestando lo que pregunta no con evasivas.
- ✓ A través del personal del área legal de la institución, monte charlas que permitan sensibilizar a los funcionarios sobre nuestra responsabilidad de responder oportunamente un requerimiento, además que es una exigencia normativa, y por respeto al usuario.
- ✓ Registrar las manifestaciones verbales que interponen en los usuarios en la oficina de atención al usuario para detectar, cuáles son las barreras que se les están colocando al usuario, realzar su divulgación y buscar causa raíz y responsables.
- ✓ Elaborar, ejecutar, implementar y verificar, acciones tendientes a corregir y/o mitigar las no conformidades encontradas como resultado del análisis de voz del usuario, canalizada a través de las quejas y los reclamos.

AUDITORIA DEL SERVICIO

Implementar estrategias (encuesta de satisfacción, índice de quejas y reclamos, consolidado de buzones, observación directa, reunión con los usuarios,...) que permitan medir la satisfacción de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares para determinar el grado de satisfacción con el acceso, la oportunidad y la calidad de los servicios de salud, e identificar los factores generadores de satisfacción e insatisfacción del usuario, en sus relaciones con las diferentes instancias del sistema, con el fin de obtener criterios que permitan tomar las acciones de mejora en la prestación de los servicios.

- ✓ La 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. 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.

- ✓ **El cliente incógnito:** Es una herramienta que nos permitirá medir permanentemente los estándares de calidad de servicio que presta la empresa a evaluar, en sus distintos puntos de atención, evaluando aspectos específicos como por ejemplo: cumplimiento de estándares, actitud del colaborador, calidad de la atención y eficiencia en el servicio.
- ✓ **Teleauditoria:** Consisten en realizar llamadas telefónicas a los usuarios, días después de haber utilizado el servicio. Según la información proporcionada por el Establecimiento a evaluar, para 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.

HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

"Humanizar es una dimensión ética-espiritual, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta". Cuando los valores llevan a una institución a Diseñar estrategias, políticas, programas, a realizar cuidados y a vigilar las relaciones, en sintonía con la dignidad del ser humano, entonces hablamos de una Institución humanizada.

La humanización en la prestación de los servicios de salud dada su importancia se ha considerado como transversal e inherente a cualquier interacción que se dé con el usuario:

Desarrollar planes y proyectos para el mejoramiento de la calidad del servicio de salud, que propendan por la sensibilización en el personal de salud, para ver al usuario en forma integral. Para el logro del objetivo anteriormente enunciado, la oficina de atención al usuario debe implementar estrategias que como mínimo contengan.

- ✓ La variable de humanización en los procesos de inducción y re inducción.
- ✓ Participación en las capacitación en procesos de humanización que adelanta la DGSM y la DISAN.
- ✓ Construir el decálogo del usuario.
- ✓ A través de los medios disponibles implementara el proceso de bienvenida al ESM, del nuevo usuario.
- ✓ Continuamente capaciten al personal que atiende en los primeros momentos de verdad sobre el trato al usuario, de tal forma que se convierta en cultura del servicio.
- ✓ Participación directa en los comités de Ética y Comités Técnico científico.

- ✓ Charlas sobre manejo del cliente difícil.
- ✓ Detecte líderes en el ESM e involúcrelos en las actividades de capacitación.
- ✓ Elaborar y ejecutar un plan de capacitación sobre el buen trato, dirigido a usuarios y funcionarios.
- ✓ Realizar seguimiento a las capacitaciones que se dictan directamente desde la DISAN, para conocer su impacto.
- ✓ Se deben definir y diseñar las capacitaciones en función de las necesidades, adaptar la cultura de la organización hacia esos fines, ser conscientes de que no todos los usuarios son iguales y que por lo tanto, es necesario tratarlos de forma diferente y personalizada.
- ✓ Elaborar y difundir protocolos del servicio humanizado.
- ✓ Implementar estrategias que permitan que toda la organización propenda por el mejoramiento continuo.
- ✓ Elaborar e implementar un plan institucional de formación y capacitación para el personal que atiende los primeros momentos de verdad, para garantizar atención integral de las necesidades de los usuarios, de tal manera que se cumpla con los objetivos de la Institución y se desarrolle y fortalezcan las competencias laborales de los funcionarios para un mejor desempeño laboral.
- ✓ Se debe promover la cultura de la humanización de los servicios, con la participación activa de usuarios y funcionarios, la práctica de valores y principios humanísticos y desde la coordinación de Talento humano de cada DISAN y ESM propender por el respeto a la dignidad humana.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los Establecimientos de Sanidad Militar deben garantizar y facilitar la participación del usuario, de acuerdo con las disposiciones legales vigente, 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.

Facilitar la intervención de la comunidad, implementando estrategias que permitan el desarrollo de los procesos de participación social señalados en la Constitución Política de Colombia.

Para dar cumplimiento a la participación Social que comprende la participación ciudadana, entendida como el ejercicio de los derechos y deberes del individuo; y la participación comunitaria, como el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para intervenir en decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud. Las dependencias de atención al usuario deben desarrollar entre otras las siguientes estrategias.



- ✓ Desarrollando empoderamiento frente a la convocatoria de la participación ciudadana.
- ✓ Elaborar un Diagnóstico que permita visualizar, entre otros aspectos, No. de veedurías que tienen injerencia directa con el ESM, ver si su conformación cumple lo estipulado por la Ley, No. de integrantes, planes trazados, para que su gestión se centre en fortalecer las ya existentes o por el contrario implementar estrategias que permitan la constitución de nuevas.
- ✓ Evidenciar su participación en las actividades propias que adelanta el ESM, comité técnico científico.
- ✓ Sensibilizar permanentemente a los usuarios, mediante acciones de información, comunicación, y educación que promueva el interés y la solidaridad ciudadana para que se integren y participen en los procesos de control social.
- ✓ Las oficinas de atención al usuario de cada DISAN, deben promover que la alianza de usuarios o veedurías elaboren un plan de acción anual.
- ✓ Mantener actualizado el cronograma del desarrollo de las consultas ciudadanas liderados por la Superintendencia Nacional de Salud, y coordinar su participación de acuerdo a la ubicación geográfica. Llevar un registro de estas participaciones, los compromisos y realizar seguimiento a los plazos pactados.
- ✓ Buscar que los medios de comunicación sean puesto al servicio del ejercicio del control social.

ANEXO No. 7 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Con el fin de establecer mejores formas de atención y orientación que deben seguir todos los funcionarios que tienen interacción directa con los usuarios del SSFM, se anexa a esta Directiva los Protocolos que fueron construidos por Planeación Nacional, durante el año 2013, con el concurso de varias entidades públicas y privadas, como el Comando General de las Fuerzas Militares, Instituto de Hidrología Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM), Aeronáutica Civil, Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía (Caprovimpo), Dirección General de Sanidad Militar entre otras con el liderazgo de PIZA & CABALLERO CONSULTORES, los cuales son puestos a disposición de las entidades que quieran mejorar la calidad en la atención de los usuarios.

Los protocolos de Servicio al usuario dispuestos en el anexo referido son para los distintos canales de atención, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y los usuarios, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes y eficaces.

Los protocolos de atención al usuario están dirigidos a todas aquellas personas que tienen la responsabilidad de atender directamente a los usuarios.

ANEXO No. 8 DEFINICIONES

- ✓ **Regímenes De Excepción:** Son los sistemas de salud, que por decisión del legislador, cuentan con unas normas y una administración para la prestación de los servicios de salud, diferente a sus beneficiarios diferente a la establecida para el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- ✓ **Afiliación:** Es el acto jurídico, que requiere de la inscripción a una EPS, por medio del cual el usuario y su grupo familiar adquieren los derechos y las obligaciones derivados del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- ✓ **Afiliado:** La persona con o sin capacidad de pago (cotizante o familiar beneficiario) que tiene derecho a la cobertura de riesgos en salud.
- ✓ **Beneficiarios:** Son las personas afiliadas, que no hacen aporte de cotización, pertenecientes al grupo familiar del cotizante al sistema, quienes reciben beneficios en salud luego de ser inscritos por su parentesco y/o dependencia económica
- ✓ **Cotizante:** Las personas, nacionales o extranjeras residentes en Colombia, que por estar Vinculadas a través de un contrato de trabajo, ser servidores públicos, pensionados o jubilados o trabajadores independientes con capacidad de pago, aportan parte de los ingresos para recibir los beneficios del sistema de salud.
- ✓ **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.
- ✓ **Anónimo:** Escrito presentado por un cliente que no registra los datos de autoría o identidad personal.
- ✓ **Cliente:** Persona natural, jurídica, pública o privada que recibe un producto y/o servicio.
- ✓ **Satisfacción del cliente:** Percepción que tiene el cliente sobre el grado en que se han cumplido sus especificaciones.
- ✓ **Calidad:** Grado de satisfacción que percibe el cliente al recibir el servicio.
- ✓ **Formato:** Documento que tiene el objetivo de estandarizar la presentación o contenido de alguna información.
- ✓ **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a un Servidor Público con respecto a la prestación del servicio. Es la protesta, censura descontento realizada contra la conducta irregular de uno o varios Servidores Públicos en desarrollo de sus funciones.
- ✓ **Reclamo:** Cualquier expresión verbal o escrita, mediante la cual el usuario presenta una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.
- ✓ **Reclamante:** Persona natural, jurídica, Entidad pública o privada que plantea un

inconformismo con relación al servicio que presta la entidad.

- ✓ **Sugerencia:** Hace referencia a la propuesta efectuada por el usuario para mejorar un servicio o proceso de la Entidad.
- ✓ **Solicitud:** Es la pretensión de un usuario con relación a temas de competencia del servicio de salud ofrecido por la DGSM, pero sin el apremio de los términos legales.
- ✓ **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.ii
- ✓ **Felicitación:** Reconocimiento o agradecimiento que presenta el cliente al Ministerio del Interior y de Justicia por la satisfacción en la oportunidad y calidad del servicio recibido.
- ✓ **Consulta:** Solicitud de información sobre temas generales o específicos.
- ✓ **Sugerencia:** Mensaje del ciudadano que propone mecanismos para generar mejora en el cumplimiento de la labor institucional.
- ✓ **Oficina de Atención al Usuario DGSM:** Dependencia que direcciona y hace seguimiento a las políticas de información y orientación a los usuarios con el fin de que estos tengan un medio de interacción con la administración para expresar sus inquietudes y necesidades con miras al mejoramiento de los servicios.
- ✓ **Oficinas de Atención al Usuario en los Establecimientos de Sanidad Militar de las tres Fuerzas:** Son los encargados de implementar las políticas generales de información y orientación al usuario, recibe directamente los requerimientos de estos y proponen planes de acción para la mejora del servicio de acuerdo a las inconformidades presentadas por la prestación de los servicios.
- ✓ **Buena práctica:** Acción o conjunto de acciones que, fruto de la identificación de una necesidad, son sistemáticas, eficaces, eficientes, sostenibles, flexibles, y están pensadas y realizadas por los miembros de una organización con el apoyo de sus órganos de dirección, y que, además de satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, suponen una mejora evidente de los estándares del servicio, alineadas con la misión, visión y valores. Estas buenas prácticas deben estar documentadas para servir de referente a otros y facilitar la mejora de sus procesos.