



**DIRECCIÓN GENERAL
DE SANIDAD MILITAR**

Un equipo humano al servicio de la salud

PLAN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

2023



MY. HEYDY MARITZA GUZMÁN DAZA
Coordinadora Grupo de Atención al Usuario
y Participación Social

SMSM. MARTHA PATRICIA SÁNCHEZ CUEVAS
Atención al Usuario y Participación Social



“Un equipo humano al servicio de la salud”

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción
que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
ABREVIATURAS	4
1. OBJETIVO GENERAL	4
2. ALCANCE	4
3. NORMATIVIDAD	5
4. MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	8
5. ORIENTACIONES GENERALES PARA LOS ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	10



“Un equipo humano al servicio de la salud”

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1757 de 2015, el Artículo 2º establece “...De la política pública de participación democrática. Todo plan de desarrollo debe incluir medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan y el apoyo a las diferentes formas de organización de la sociedad. De igual manera los planes de gestión de las instituciones públicas harán explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia...”.

Por su parte, el Decreto 1499 de 2017, en el capítulo 3 en su Artículo 2.2.22.3.3. establece como objetivo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG “...Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas...”; con base a lo anterior, el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares a partir del Acuerdo 075 de 2020 en su Artículo 26, define el propósito fundamental de la participación social en la salud “...la creación de espacios de democratización y participación social que faciliten una comunicación en doble vía, en beneficio del mejoramiento continuo de los servicios de salud, a través de una participación asertiva e incluyente; alineada con la política de participación social en salud...”

A través del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, se promueve el derecho de la participación en salud fomentando espacios de comunicación y diálogo entre los grupos de interés, que permitan generar cultura de corresponsabilidad en términos de derechos y deberes de los usuarios, contribuyendo a la transparencia, la eficacia y la eficiencia de la gestión de la Atención en Salud, bajo las competencias y facultades otorgadas por la ley a cada una de las dependencias en salud y actores del SSMP, en pro del mejoramiento continuo de los servicios de salud.



“Un equipo humano al servicio de la salud”

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción
que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997



ABREVIATURAS

ARPSO: Área de Participación Social

CSSMP: Consejo Superior de salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional.

DIGSA: Dirección General de Sanidad Militar.

DISAN: Dirección de Sanidad

ESM: Establecimiento de Sanidad Militar.

JEFSa: Jefatura de Sanidad Fuerza Aérea

GRAPS: Grupo de Atención al Usuario y Participación Social

MATIS: Modelo de Atención Integral en Salud

PQRSR: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Reconocimientos

SGSSS: Sistema General de Seguridad Social en Salud.

SSFM: Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

SSMP: Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional

1. OBJETIVO GENERAL

Promover el derecho a la participación en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, fomentando espacios de comunicación y diálogo entre los grupos de valor, que permitan generar cultura de corresponsabilidad en términos de derechos y deberes de los usuarios, contribuyendo a la transparencia, la eficacia y la eficiencia de la gestión de la Atención en Salud, bajo las competencias y facultades otorgadas por la ley a cada una de las dependencias en salud y actores del SSFM, en pro del mejoramiento continuo de los servicios de salud.

2. ALCANCE

El Plan de participación social debe ser aplicado por las dependencias internas de la Dirección General de Sanidad Militar, Dirección de Sanidad Ejército; Dirección de Sanidad Naval y Jefatura de Salud de la Fuerza Aérea Colombiana y sus Establecimientos de Sanidad Militar. El seguimiento a la ejecución del presente plan recae sobre el líder del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social de la DIGSA y cada una de las Fuerzas junto con el personal responsable de la gestión de los procesos y procedimientos en los territorios son los encargados de ejecutar el cronograma del presente Plan de Participación Ciudadana.



"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción

que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997



3. NORMATIVIDAD

✓ Constitución Política de Colombia de 1991, en su Artículo 2 señala como uno de los fines esenciales del Estado facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan, Artículos 103 inciso 4 y 270, establece la posibilidad a los ciudadanos de participar activamente en el seguimiento, la vigilancia y el control de la gestión administrativa y sus resultados como solución a las dificultades que cotidianamente se presentan entre la sociedad y las instituciones, garantizando la gestión al servicio de la comunidad. Artículo 209 señala que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se rige por los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

✓ Ley 489 de 1998 "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."

✓ Ley 850 de 2003 "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas", permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública.

✓ Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."

✓ Ley 1751 de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones" y establece como un derecho autónomo e irrenunciable en sus dimensiones individuales y colectivas, que comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad. En el artículo octavo obliga al Estado a la definición de un modelo integral de atención, comprendido en el ámbito de la reducción de desigualdades y los determinantes sociales cuando plantea que los servicios deberán "Ser suministrados de manera completa para prevenir, paliar o curar la enfermedad con independencia del origen de la enfermedad o condición de salud, el sistema de provisión, cubrimiento o financiación, definido por el legislador...", entre otros.

✓ Ley 2052 de 2020 "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"



"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción

que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997



- ✓ Decreto Ley 2050 de 1995 “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”
- ✓ Decreto Ley 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”
- ✓ Decreto 780 de 2016 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social”, estableció las diferentes formas de participación en Salud, Participación Ciudadana, Participación Comunitaria, Participación en las Instituciones del Sistema de Seguridad Social en Salud y Participación Social.
- ✓ Decreto 1499 de 2017, “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el Artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”, establece que el Sistema de Gestión se complementa y articula, entre otros, con el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, que sirve como referente para el presente Acuerdo.
- ✓ Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015” ARTÍCULO 2.2.22.3.1. Actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, se adopta la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- ✓ Circular Única Externa No. 047 de la Superintendencia Nacional de Salud del 30 de Noviembre de 2007 en su “Título VII Protección de los Usuarios y la Participación Ciudadana”, adicionada y modificada por la Circular Externa 000008 del 2018, por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la Circular 047 de 2007, establece las reglas fundamentales aplicables a la protección al usuario y la participación ciudadana, incluidos los Regímenes de Excepción de Acuerdo a las normas propias que los regulan.
- ✓ Circular Única Externa No. 002 de la Superintendencia Nacional de Salud del 29 de enero de 2020 establece la obligación, para los Regímenes de Excepción, de realizar el cargue y reporte de la información correspondiente a Asociación o Alianza de Usuarios.



“Un equipo humano al servicio de la salud”

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción

que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997



En el marco de las funciones definidas para la Dirección General de Sanidad Militar, como ente asegurador y coordinador del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, le corresponde implementar las políticas, planes y proyectos emitidos por el Consejo Superior de salud de las Fuerzas Militares y desarrollar las normas técnico- administrativas para el mejoramiento de la calidad del servicio de salud, que propenda por la humanización de la atención en salud, por ser un derecho fundamental y un servicio público a cargo del estado.

✓ Acuerdo No 075 de 17 de diciembre de 2020, que compendia este prelude, y “Por el cual se establecen las Políticas y Lineamientos para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional” y ACUERDA en el TITULO I, GENERALIDADES ARTÍCULO 1º. - OBJETO: “Establecer políticas y lineamientos para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social al interior del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional (SSMP), con el fin de promover la protección y promoción de los derechos y deberes de los usuarios, fortalecer la participación social y la prestación de los servicios de salud humanizados, por parte de los diferentes actores del SSMP; bajo los principios de eficiencia, democracia, transparencia y calidad”, destacando también en el ARTÍCULO 2º. - ALCANCE. “El Sistema de Atención al Usuario y Participación social comprende desde el direccionamiento estratégico hasta la ejecución de los procesos y procedimientos para facilitar el ejercicio de la participación social, la identificación de las necesidades y requerimientos de los usuarios a fin de generar el mejoramiento continuo institucional”.

✓ Resolución No. 002063 del 9 de Julio de 2017, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, tiene como objeto adoptar la Política de Participación Social en Salud PPSS, aplicable a los integrantes del Sistema de Salud en el marco de sus competencias y funciones, motivo por el cual el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, considera pertinente y necesario, adaptar, a sus necesidades y a su excepcionalidad, los preceptos en ella contenidos.



“Un equipo humano al servicio de la salud”

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción

que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997



4. MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación es la Expresión del usuario a través de los canales establecidos para interactuar con la administración. Algunos de ellos son:

CANALES DE ATENCIÓN:

- ✓ **Página Web y Módulo de peticiones, sugerencias, quejas reclamos o reconocimientos (PQRSR)**



Página Web Módulo de PQRSR

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co

<https://pqr.sanidadfuerzasmilitares.mil.co>

- ✓ **Atención Presencial y Correspondencia física**



- **Atención Presencial**
- **Correspondencia**
- **Buzón de Sugerencias**

**Av. Calle 26 # 69-76 Edificio Elemento
Torre 3 (Tierra) Piso 4**



“Un equipo humano al servicio de la salud”

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción
que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997



- ✓ **Uso de tecnologías de la información y Redes Sociales (WhatsApp, Chat, Facebook Live)**



REDES SOCIALES

Facebook: [DirSanidadMilitar](#)

Twitter: [@SanidadMilCo](#)

Youtube: [DGSMsanidadmilitar](#)

ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN EN EL SSFM:

Así mismo teniendo en cuenta el acuerdo 075 de 2020 del Consejo superior de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional son espacios de participación los siguientes:

- a) Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional
- b) Comité de Salud de las Fuerzas Militares
- c) Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares
- d) Asociaciones, Alianzas y Ligas de Usuarios
- e) Comité de Ética Hospitalaria
- f) Veedurías Ciudadanas en Salud
- g) Reuniones de usuarios y Rendición de cuentas



“Un equipo humano al servicio de la salud”

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción
que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997



5. ORIENTACIONES GENERALES PARA LOS ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

5.1 ESCENARIOS ASAMBLEARIOS DE AUDIENCIA PÚBLICA O REUNIÓN CON USUARIOS

Objetivo: Desarrollar espacios de diálogo en doble vía, con los representantes de veedurías, asociaciones y comunidad en general usuaria del SSFM.

En cumplimiento a la Línea de Participación Social, la DISAN Ejército, DISAN Naval y JEFSa Fuerza Aérea, incluidos sus Establecimientos de Sanidad Militar, deben organizar y liderar reuniones bimestrales con los señores representantes de las Asociaciones, Veedurías y comunidad usuaria en general, con la asistencia como mínimo de un representante de atención al usuario de las DISANES y JEFSa, del Director del Establecimiento de Sanidad Militar, Subdirector Científico, Subdirector Administrativo y profesional a cargo de la oficina de atención al usuario del Establecimiento de Sanidad Militar.

La oficina de atención al usuario del ESM regionalizador, o Dirección de Sanidad con la coordinación de los dispensarios médicos a su cargo, deben realizar la convocatoria a las reuniones bimensuales utilizando diferentes canales de comunicación * Web institucional * Cartelera informativa * Redes Sociales * Periódicos regionales * Emisoras radiales * voz a voz, correos electrónicos, entre otros. con mínimo 8 días de anticipación.

A fin de garantizar la participación de los usuarios en general se publicará en cartelera y se divulgará en salas de espera las fechas de las jornadas establecidas para el año 2023 y se anexará la pieza comunicativa y fotografía de la cartelera a la respectiva acta de la jornada.

Es importante tener en cuenta que si las reuniones se van a realizar en modalidad virtual esta debe ser sincrónica en decir en tiempo real y por lo menos una jornada en el año debe realizarse de manera presencial, se sugiere que sea la primera reunión como apertura del año o la última como cierre de la vigencia.

Para tal fin se deben ajustar al cronograma presentado a continuación tanto para el desarrollo de las jornadas como para la entrega de las actas:



"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción

que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997



Cronograma:

ACTIVIDAD	FEBRERO DE 2023	ABRIL DE 2023	JUNIO DE 2023	AGOSTO DE 2023	OCTUBRE DE 2023	DICIEMBRE DE 2023	RESPONSABLE
JORNADA BIMENSUAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD.	23/02/2023	24/04/2023	26/06/2023	28/08/2023	26/10/2023	18/12/2023	ACTIVIDAD A CARGO LIDERES ATEUS DISAN EJC. DISAN ARC Y JEFSA FAC
REMISIÓN ACTAS DE REUNIÓN JORNADA BIMENSUAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	27/02/2023	28/04/2023	30/06/2023	31/08/2023	29/10/2023	22/12/2023	ACTIVIDAD A CARGO LIDERES ATEUS DISAN EJC. DISAN ARC Y JEFSA FAC

Nota: Las actas de las jornadas deben contener:

- ✓ Asistentes (se debe especificar si hacen parte de veedurías o asociaciones o si son usuarios en general)
- ✓ Agenda de la jornada
- ✓ Lectura del acta anterior y descripción del cumplimiento de compromisos adquiridos.
- ✓ Desarrollo de la reunión (temas tratados)
- ✓ Compromisos adquiridos para la próxima jornada con sus respectivos responsables
- ✓ Evidencia fotográfica
- ✓ Formato de firmas de los asistentes
- ✓ Anexos: presentación (diapositivas) realizada durante la jornada, pieza comunicativa de divulgación de la jornada y fotografía de la cartelera informativa.

Las reuniones deben realizarse de Acuerdo con el cronograma establecido coordinado de manera conjunta con la DIGSA, teniendo en cuenta sitio, hora y tiempo necesario para el desarrollo de la reunión.

Previo a la reunión

- ✓ Clarificar el objetivo y resultados esperados de la reunión.
- ✓ Elaborar la agenda para el desarrollo de la metodología del encuentro teniendo en cuenta los compromisos adquiridos en la reunión anterior y las solicitudes de información que realicen los veedores y asociaciones.



"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción

que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997



- ✓ Establecer unos mínimos de convivencia bajo la cual se regirá el espacio de diálogo, independientemente de la modalidad, estas deben ser consultadas y validadas por los asistentes. (reglamento)
- ✓ Organizar la estrategia de comunicación y preparar la logística necesaria para su óptimo desarrollo, evitando improvisación (teléfono, computador, punto de red, internet, pantalla, televisión, cámara de video, grabadora, papelería, registro de asistencia, etc.).
- ✓ El funcionario responsable de Atención al Usuario y Participación Social de las DISAN y JEFSA debe publicar en la página Web Institucional el cronograma de reuniones y enviar evidencia al grupo GRAPS de la Dirección General de Sanidad Militar.
- ✓ Las reuniones deben realizarse bajo la modalidad: presencial o virtual, según condiciones de salud pública, de orden público entre otros. Si se determina el desarrollo virtual de las jornadas se debe garantizar que mínimo una vez en el año se realice en modalidad presencial.
- ✓ Se debe considerar las características de los usuarios y grupos de interés para enviar los mensajes de convocatoria: Personas con discapacidad visual, personas con discapacidad auditiva, entre otros.
- ✓ Las convocatorias a dichas jornadas de Participación Social deben incluir información como la fecha, lugar, duración y metodología de diálogo que se utilizará, e indicar que los señores representantes de las asociaciones y veedurías interesados en participar durante el encuentro deberán confirmar asistencia y allegar al correo electrónico del ESM sus preguntas o temática a intervenir para estructurar la agenda del espacio, con mínimo 5 días antes del encuentro. La intervención debe ser máximo de tres minutos.
- ✓ Se debe aprovechar cada espacio para entregar una información clara, actualizada, completa oportuna y disponible a los usuarios y partes interesadas, para su activa participación.
- ✓ El día anterior al encuentro, se enviará recordatorio a través de los correos electrónicos de las organizaciones correspondientes, de Acuerdo con la base de datos registrada y actualizada.



"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción

que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997



- ✓ Se debe realizar un ensayo de la jornada a fin de identificar aspectos a mejorar o corregir, revisar diapositivas y hacer ajustes si es el caso. De igual forma en este espacio se brindarán las instrucciones requeridas para el desarrollo de la jornada.
- ✓ El responsable de Atención al Usuario y Participación Social deberá consolidar y organizar las presentaciones que envíen las diferentes áreas y adecuar junto con la dirección del ESM la agenda a manejar en el evento. Toda información presentada en las jornadas debe contar con el aval de las DISANES, JEFSA, directores de regional y directores de Establecimientos de Sanidad Militar.

Durante la reunión

- ✓ Realizar la presentación de los funcionarios asistentes a la jornada.
- ✓ Divulgar carta del trato digno (derechos y deberes), Portafolio de Servicios actualizado, Mecanismos de Participación, campañas de autocuidado, asistencia a las citas médicas dentro de la campaña "dile SI a una Cita con tu Salud", Acuerdo 075 de 2020, Canales de atención. Entre otros.
- ✓ Se debe indicar a los asistentes la importancia de la participación social dentro del proceso de la mejora continua.
- ✓ se debe iniciar con la lectura del acta anterior para su aprobación por parte de los asistentes, se verifica estado actual de los compromisos derivados de la reunión anterior y se procede con la lectura de la agenda, la cual ya fue indicada en la convocatoria realizada.
- ✓ Tener en cuenta los usuarios que manifestaron deseo de intervenir para concederles el espacio, tomando atenta nota de las intervenciones,
- ✓ Si por solicitud de los representantes de las Asociaciones y veedurías y demás organizaciones de la jurisdicción se requiere la realización de reuniones antes o después de las fechas programadas, el ESM debe organizar e incluir en el cronograma de reuniones e informar a las DISANES, JEFSA-FAC quienes a su vez informan a la DIGSA a fin de tener el dato exacto de los eventos de participación social realizados.
- ✓ Tomar asistencia al evento del personal participante, igual que registro fotográfico.



"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción

que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997



Posterior a la reunión

- ✓ Una vez terminada la reunión los funcionarios realizarán evaluación de la jornada, se asignarán los responsables de las tareas para la próxima reunión.
- ✓ Si durante el desarrollo de la jornada se presentan PQRSR, se deben registrar en el aplicativo web PQRSR del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares; el ESM debe efectuar la correspondiente gestión, trámite y seguimiento respectivo hasta lograr respuesta de fondo de los requerimientos, de acuerdo con los lineamientos establecidos y en concordancia con la normatividad legal vigente. En la próxima reunión se presentará la gestión realizada, incluidos los números de radicado de los requerimientos.
- ✓ El Establecimiento de Sanidad Militar debe elaborar el acta correspondiente y remitirla en las fechas programadas a la Dirección de Sanidad o JEFSA para revisión, aval y envío a la DIGSA, según las fechas programadas (5 días hábiles posterior al evento).
- ✓ Se debe realizar trazabilidad y monitoreo permanente al cumplimiento de los compromisos derivados de la reunión, en caso de incumplimiento el área responsable de la gestión debe justificar los motivos; que serán dados a conocer a los usuarios en la siguiente reunión bimensual consignado la información en el acta correspondiente.

NOTA: Es procedente tener en cuenta las siguientes instrucciones a la hora de proyectar el acta, la cual debe realizarse en el Formato Institucional vigente:

- ✓ Acta No: se debe indicar el número del acta en secuencia lógica y orden cronológico, según disposiciones internas en el manejo de la documentación asociado al Sistema de Gestión Documental.
- ✓ Asunto: se debe indicar el nombre de la reunión de manera clara y concisa
- ✓ Ciudad, fecha y lugar: diligenciar la información solicitada, indicando el nombre completo del ESM.
- ✓ Hora de inicio y hora de finalización: diligenciar la información solicitada.
- ✓ Dependencia: indicar el nombre del área responsable.
- ✓ Nombre de asistentes y cargos: listar todos los participantes con nombres completos, cargo, asociación o veeduría que representa o si es un usuario (a) no asociado.



"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción

que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997



- ✓ Objetivo de la reunión: se debe indicar el propósito de la reunión, debe ser medible, coherente con la temática a tratar y su redacción debe iniciar con un verbo en infinitivo que indique la acción a ser medida.
- ✓ Temas a tratar: listar los temas principales que se tratan durante el desarrollo de la reunión.
- ✓ Desarrollo: redactar lo sucedido y tratado en la reunión, en tiempo pasado, utilizando un lenguaje claro, conciso, haciendo énfasis en las decisiones tomadas, realizando las aclaraciones necesarias por solicitud de los usuarios, si hubo lugar a ello. En caso de presentarse requerimientos debe quedar el consecutivo registrado en el aplicativo de PQRSR.
- ✓ Compromisos: establecer de manera clara y precisa la obligación contraída o acuerdo pactado en el marco de la reunión y de competencia del SSFM.
- ✓ Responsables: se indica el nombre del responsable de la realización del compromiso.
- ✓ Letra Arial tamaño 11
- ✓ Diligenciar el campo de firmas y en caso de la reunión haberse celebrado en forma virtual, se debe descargar el listado de asistencia y registro fotográfico de acuerdo con las intervenciones.
- ✓ Verificar al momento de escanear el acta que no quede el documento cortado, que el documento sea legible al igual que los soportes y anexos.



"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción
que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997



5.2. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN “HABLANDO CON EL DIRECTOR”

En virtud de fortalecer los escenarios de participación social y ciudadana para la presente vigencia se realizarán los encuentros “Hablando con el Director”, una estrategia liderada por el Director General de Sanidad Militar a fin de generar un canal de comunicación directa con los representantes de usuarios, asociaciones, veedurías y usuarios en general del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Para el desarrollo de estos espacios se requiere de la participación de la DISAN Ejército, DISAN Naval y JEFSA Fuerza Aérea, incluidos sus Establecimientos de Sanidad Militar.

Este espacio tendrá 3 momentos de interacción:

Momento 1. Escenario de presentación del Director General de Sanidad Militar y la visión de funcionamiento para el 2023, programado en 3 momentos donde serán invitados diferentes Usuarios, grupos de asociaciones y veedurías, de acuerdo a la Regional.

Momento 2. Realización del encuentro “HABLANDO CON EL DIRECTOR” de acuerdo a la fecha programada con la participación de usuarios, representantes de veedurías y asociaciones de la Regional correspondiente. En este espacio los usuarios tendrán la posibilidad de exponer las necesidades y oportunidades observadas de acuerdo al segmento temático, y de recibir respuesta inmediata de los Directores de ESM o de Sanidad, generando compromisos de corto, mediano y largo plazo.

Momento 3. Revisión de los compromisos generados para el cierre del 2023.

La Dirección General de Sanidad Militar entiende que mantener estos espacios abiertos de reunión y construcción conjunta, permite realizar cambios reales y ajustados a las necesidades particulares que en materia de salud y prestación de servicios tiene cada Regional o cada zona del territorio colombiano.

La Dirección de Sanidad ejército, Dirección de Sanidad Armada y Jefatura de Salud Fuerza Aérea:



“Un equipo humano al servicio de la salud”

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997



1. Delegan a un funcionario para la asistencia a los comités de los espacios de acuerdo con cronograma contenido en la directiva.
2. Asisten a los espacios de encuentro “HABLANDO CON EL DIRECTOR” de acuerdo con el cronograma contenido en la directiva.
3. Generan las presentaciones correspondientes de acuerdo a la necesidad del espacio y a lo hablado dentro del comité.
4. Convocan la asistencia de los directores de los Establecimiento de Sanidad de la regional correspondiente con sus equipos de trabajo, para dar respuesta y solución a las inquietudes surgidas en el marco del espacio.
5. Confirman asistencia de los funcionarios por ESM, para ingreso al espacio, en coordinación con la Subdirección de Salud de la Dirección General de Sanidad Militar.
6. Generan seguimiento a los compromisos adquiridos en el marco de los espacios y generan reporte de avance a la Dirección General de Sanidad Militar, a través del Grupo de Atención al Usuario y Participación Social.

5.3 RENDICIÓN DE CUENTAS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES

Entendido el proceso de rendición de cuentas como un proceso de participación ciudadana que reconoce el rol del ciudadano en la gestión pública, así mismo el artículo 48 de la ley 1757 de 2015 define la rendición de cuentas como: “(...) el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo”.

En este sentido la Dirección General de Sanidad Militar reconoce el proceso de rendición de cuentas como una forma de participación ciudadana dentro del ciclo de la gestión de la entidad.

Para la planeación y ejecución de este espacio se requiere la participación de la DISAN Ejército, DISAN Naval y JEFSA Fuerza Aérea, incluidos sus Establecimientos de Sanidad Militar.



“Un equipo humano al servicio de la salud”

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997



5.4 EVENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL ORGANIZADAS POR ENTES DE CONTROL, MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL, SECRETARÍAS DE SALUD DEL TERRITORIO Y/O GOBERNACIONES.

Entidades como la Superintendencia Nacional de Salud, las secretarías de Salud entre otros entes de control que vigilan la prestación de los servicios, realizan actividades de cara a la ciudadanía que tienen por objeto generar un canal de comunicación entre las entidades y sus afiliados así como brindar soluciones inmediatas a las barreras de acceso dadas a conocer por la ciudadanía en materia de salud.

Es así como de acuerdo a los cronogramas generados por estas entidades y teniendo en cuenta la georreferenciación en la prestación de los servicios de salud se requiere que la Dirección de Sanidad Ejército, Dirección de Sanidad Armada y Jefatura de Salud Fuerza Aérea en su calidad de prestador de los servicios de salud en el territorio que les corresponda, realice las coordinaciones necesarias para la asistencia del personal directivo y de atención al usuario del Establecimiento de Sanidad Militar ubicado en el Municipio donde se desarrollará la reunión.

Los requerimientos interpuestos por los usuarios o partes interesadas durante el evento se deben registrar y gestionar a través del módulo de PQRSR del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, asociando la respuesta de fondo en los términos establecidos por la Ley.

Los datos de contacto (grado, nombres completos, establecimiento en el que labora, cargo, número telefónico de contacto y correo electrónico) del personal asistente deben ser allegados al grupo de atención al usuario y participación social de la Dirección General de Sanidad Militar.

Atentamente,

Brigadier General JOSÉ ENRIQUE WALTEROS GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar

Elaboró: SMSM. Martha Sánchez
Grupo Atención al Usuario y participación Social DIGSA.

Revisó: Mayor Heydy Maritza Guzmán Daza
Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Participación Social DIGSA (E)



"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES-2023

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL			CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES LINEA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL-2023																																																COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES											



"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; martha.sanchez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción

que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997



Radicado N.º. 0122007833302 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-AREDO-29.25 Página 0 de 20