DIGSA

COMUNICACIÓN INTERNA

2026-00001652D02
GRAPS/ 20010
MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO

Bogotá D.C / 24 de julio de 2026

Para: **Profesional De Defensa MONICA BIBIANA BUSTAMANTE RONDÓN, Líder Área Desarrollo Institucional.**
ÁREA DESARROLLO INSTITUCIONAL
Encargada de las Funciones Administrativas del Grupo Planeación Estratégica

De: Teniente Coronel **ANA MILENA VELASQUEZ TAMAYO**
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL
Coordinadora Grupo Atención Al Usuario Y Participación Social

Asunto: Avance plan estratégico II trimestre 2026

Respetuosamente, me permito enviar a la Señora Profesional de Defensa, en cumplimiento de las funciones asignadas como Coordinadora Grupo Planeación Estratégica, el informe de avance del Plan Estratégico de Servicio al Ciudadano del Proceso Atención al Usuario y Participación Social – PROAUPS.

					% AVANCE DE EJECUCIÓN			
N°	**PLAN INSTITUCIONAL**	**ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN AVANCE DE LA ACTIVIDAD EN DESARROLLO**	**PRODUCTO - EVIDENCIA**	**I TRIMESTRE**	**II TRIMESTRE**	**III TRIMESTRE**	**IV TRIMESTRE**
13	Plan Estratégico de Servicio al Ciudadano	Coordinación Grupo Atención al Usuario y Participación Social: Reunión líderes ATEUS - Seguimiento a las 5 líneas de acción, dando cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo 075 de 2020	Se realizaron reuniones presenciales con los jefes de las oficinas de atención al usuario de las Direcciones de Sanidad y Jefatura Salud FAC. En este espacio se realizó seguimiento a las diferentes actividades de las líneas de acción del Acuerdo 075 de 2020.	Acta de reunión No. 0126004865402 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS 10feb2026 Acta de reunión No. 0126005745012 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS 12feb2026 Acta reunión No. 012600674502/ MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS 19mar2026 Acta de reunión No.2026-00000856D02/ MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS 7may2026 Acta de reunión Radicado No. AC-2026-0084-D04 cuarta mesa de trabajo rendición de cuenta con fecha 16/abr-2026	100	70	N/A	N/A

2026-00001652D02

		Línea de acción gestión PQRSR, línea de acción participación social, línea de acción orientación e información y línea de acción evaluación del sistema: Hacer seguimiento al comportamiento de las causalidades de PQRS relacionadas con la prestación de los servicios de salud del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.	Informe sectorial a la Oficina de Relación con el Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional de acuerdo con la Directiva 42222 del 27 de mayo de 2016: IV trimestre 2025, I, trimestre 2026. Este informe trimestral hace parte del plan de acción y relaciona información de PQRSR, participación social, orientación e información y satisfacción del usuario.	Radicado No. 0125014242802 IV trimestre Sistema de Atención al Usuario y Participación Social 2025 DIGSA Radicado No 2026-00000315D01 Informe I trimestre Sistema de Atención al Usuario y Participación Social 2026 DIGSA Radicado No 2026-00006462D01 Informe II trimestre Sistema de Atención al Usuario y Participación Social 2026 DIGSA	100	100	N/A	N/A
		Línea de acción evaluación del sistema: Implementar la encuesta de satisfacción del usuario del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, dirigida a quienes hayan recibido atención en la prestación de servicios de salud en los Establecimientos de Sanidad Militar.	Informes resultados encuesta de satisfacción - IV 2025; I Trimestre 2026. Este informe trimestral hace parte del plan de acción y permite conocer el grado de satisfacción de los usuarios frente a la prestación del servicio de salud, en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.	Radicado No. 0125014391602 Informe resultados encuesta de satisfacción IV trimestre 2025 DIGSA. Radicado N. 2026-00000677D01 **EJC** /2026-00000676D01 **ARC**/2026-00000678D01 **FAC** Informe encuesta de satisfacción I trimestre 2026. Radicado No. 2026-00006780D01 **EJC**/ 2026-00006781D01 **FAC**/ 2026-00007078D01 **ARC** Informe encuesta de satisfacción II trimestre 2026.	100	100	N/A	N/A
		Línea de acción participación social: Promover el derecho a la participación social fomentando espacios de comunicación y diálogo para los grupos de valor y de interés del SSFM.	Informe seguimiento a los compromisos en los espacios de participación social por territorio - I y II semestre 2025. Este informe semestral hace parte del plan de acción como también del Plan Estratégico Institucional y relaciona información sobre las	Radicado No. 2026-00001564D02 de fecha 21 de julio Informe compromisos de participación I semestre.	100	100	N/A	N/A

2026-00001652D02

			actividades que permiten promover y fortalecer el derecho a la participación social en el SSFM.					
		Línea de acción orientación e información: Sensibilizar a los usuarios del SSFM en sus deberes y derechos.	Informe actividades de orientación e información en derechos y deberes a los usuarios de las oficinas de ATEUS a nivel nacional - IV 2025; I, II, III 2026. Este informe trimestral hace parte del plan de acción y relaciona información de las actividades de orientación e información en derechos y deberes a los usuarios de las oficinas de ATEUS a nivel nacional.	Radicado No. 0126000592502 Informe IV trimestre 2025 derechos y deberes. Radicado No. 2026-00000335D02 Informe socialización de derechos y deberes I trimestre 2026. Radicado No. 2026-00001485D02 Informe socialización de derechos y deberes II trimestre 2026.	100	100	N/A	N/A
		Línea de acción humanización: Fomentar la cultura institucional de humanización, a través de: "Estrategia para la implementación de la política de humanización de los servicios de salud de las Fuerzas Militares DIGSA".	Informe gestión con medición de impacto respecto a la ejecución de la Estrategia para la Implementación de la Política de Humanización de los Servicios de Salud de las Fuerzas Militares DIGSA - I y II Semestre 2025. Este informe semestral hace parte del plan de acción y relaciona información sobre las actividades y encuestas de percepción que permiten conocer los avances en la implementación de la estrategia de humanización, así como, la interiorización y afianzamiento de una cultura de	Radicado No. 2026-00001616D02/ MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO del 23 de julio de 2026. Informe humanización SSFM - Primer semestre 2026.	N/A	100	N/A	N/A

2026-00001652D02

			humanización en el SSFM.					
		Línea de acción participación social, línea de acción humanización y línea de acción orientación e información: Gestión de las líneas de acción del Acuerdo 075 de 2020.	Informes mensuales participación social. Los informes relacionan la gestión realizada durante cada mes por parte de las líneas de acción de Orientación e información, Humanización y Participación Social del Acuerdo 075 de 2020.	Radicado No. 0126001374802 MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO Informe participación social Enero 2026 Radicado No. 00509 MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO Informe participación social Febrero 2026 Radicado No. 2026-00000066D02 MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO Informe Participación Social Marzo 2026 Radicado 2026-00000594D02 MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-Informe participación social Abril 2026 Radicado No. 2026-00000982D02 MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-Informe Participación Social Mayo 2026 Radicado No. 2026-00001366D02 MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-Informe Participación Social junio 2026	100	100	N/A	N/A
		Línea de acción participación social: Realización de la audiencia pública de rendición de cuentas del SSFM.	Estrategia Anual de Rendición de Cuentas-DIGSA Informe general audiencia pública vigencia 2025. La audiencia pública de rendición de cuentas de la Dirección General de Sanidad Militar - DIGSA, se realizó el 14 de mayo de 2026. El informe se encuentra publicado en la página web de la DIGSA.	Radicado No. 0125013748802 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS del 12 de diciembre 2025. Radicado No. 2026-00000995D02/ MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO Informe General Audiencia Pública vigencia 2025	100	100	N/A	N/A

2026-00001652D02

		Línea de acción gestión PQRSR: Hacer seguimiento al comportamiento de las causalidades de PQRSR relacionadas con la prestación de los servicios de salud del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.	Informes mensuales del comportamiento de las PQRSR en el SSFM. Este informe hace referencia al comportamiento de las PQRSR en el SSFM en cada mes de la vigencia y con esta misma periodicidad es enviado a la señora Viceministra de Veteranos y Grupo Social Empresarial del Sector Defensa - GSED.	Radicado N. 0126001271602 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR Informe GSED enero 2026 Radicado N. 00355 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR Informe GSED febrero 2026 Radicado 2026-00000316D01 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR Informe GSED marzo 2026 Radicado 2026-00001976D01 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR Informe GSED abril 2026 Radicado 2026-00004504D01 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR Informe GSED mayo 2026 Radicado No. 2026-00006457D01 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR Informe GSED junio 2026	100	100	N/A	N/A

2026-00001652D02

Observaciones:

- Coordinación Grupo Atención al Usuario y Participación Social

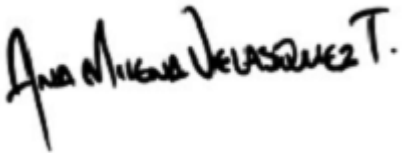
Cronograma reunión líderes ATEUS: En el mes de abril y junio, no se realizaron reuniones por compromisos laborales.

Línea participación social 2026

Cronograma audiencia pública de rendición de cuentas: La audiencia pública de rendición de cuentas se llevo a cabo el 14 de mayo. Los compromisos derivados de la audiencia pública, fueron resueltos en el mismo espacio de la audiencia pública y quedó el registro en el informe general de esta audiencia.

Eventos de participación social organizados por entes de control y secretarias de salud del territorio y/o gobernaciones (Supersalud, Secretaría de salud, Defensoría del pueblo entre otras): En algunas ocasiones es probable que el SSFM no participe en algunos eventos programados por el ente de control debido a temas de orden público, acuartelamiento por proceso electoral, no contar con Establecimiento en determinada zona o territorio y dificultades de desplazamiento del personal civil.

Atentamente,



Teniente Coronel ANA MILENA VELASQUEZ TAMAYO
Coordinadora Grupo Atención Al Usuario Y Participación Social
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

Elaboró: LAURA KARINA ACOSTA PÉREZ / GRAPS
Revisó: ANA MILENA VELASQUEZ TAMAYO / GRAPS
Aprobó: ANA MILENA VELASQUEZ TAMAYO / GRAPS

2026-0000165 2D02