



Acta No	8955	Asunto	Reunión de Análisis Estratégico - RAE PEM 2030, Indicadores Segundo Trimestre Vigencia 2020- DIGSA – Encuesta de Satisfacción-PQRS
Lugar y Fecha	Bogotá D.C., 27 de Julio de 2020		
Hora Inicio	01:00 pm	Hora Finalización	15:00 Pm
Unidad /Proceso y/o Dependencia Productora	Planeación Área Estadística /Grupo Atencion al Usuario y Participación Social DIGSA		
Ausentes	omitido		

Orden del día:

1. Apertura de Reunión de Análisis Estratégico.
2. Cumplimiento compromisos
3. Seguimiento Estrategias
4. Conclusiones y recomendaciones.
5. Cierre.

Desarrollo:

1. Apertura de Reunión de Análisis Estratégico.

Se da inicio a la reunión realizando una presentación de los indicadores que, desde la Dirección General de Sanidad Militar, aportan al cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Militar PEM 2030, específicamente al Objetivo Estratégico. No. 3 así:

Para el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares es prioritario y fundamental obtener criterios que permitan tomar las acciones de mejora en la prestación de los servicios de salud, en relación con la atención recibida en dichos servicios. Donde se identifican los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción de acuerdo con la percepción de los usuarios sobre los atributos de calidad de la atención y así abordarlos a través de acciones de mejora continua por parte de los actores y procesos responsables.

Con el fin de analizar si las acciones adelantadas están alcanzando el impacto esperado, o se debe fortalecer y/o reconsiderar dichas actividades. Adicionalmente, para la gestión institucional es importante conocer las características y necesidades de los usuarios, así como sus expectativas y percepción respecto a los servicios de salud y tramites ofrecidos, para la toma decisiones tendientes a la mejora continua del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Por lo anterior, a través de la Circular, No. 22 de Junio 4 de 2020, desde la DIGSA, se emitieron lineamientos y recomendaciones para que los Jefes de las oficinas de Atención al Usuario de las respectivas Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud de la FAC, lideraran la aplicación de la encuestas en cada uno de los 47 Establecimientos de Sanidad seleccionados, con lo que se busca determinar el porcentaje de satisfacción del usuario en relación a la experiencia del servicio, la oportunidad en la atención, los trámites en salud y otras evaluaciones. De tal forma que se puedan identificar los factores generadores de satisfacción e insatisfacción del usuario en la prestación de los servicios de salud, en sus interacciones con las diferentes instancias del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Atendiendo las directrices emitidas en el Gobierno Nacional por la emergencia sanitaria a causa del Coronavirus (COVID-19), se determinó para esta vigencia, realizar las encuestas vía telefónica.

OBJETIVO GENERAL : conocer el indicador de satisfacción de los usuarios frente a los servicios de salud prestados en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares para el segundo trimestre del año 2020, en relación con la atención recibida en los servicios de salud, identificando su percepción sobre los atributos de calidad de la atención y los factores determinantes de satisfacción o insatisfacción, para abordarlos a través de procesos de mejora continua por parte de los dueños de los procesos tanto de la DIGSA como de los Establecimientos de Sanidad Militar, para coadyuvar en el fortalecimiento de los servicios de salud.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Evaluar la experiencia global respecto a los servicios de salud Evaluar la oportunidad de la Atención, Evaluar la variable de trámites en salud, Evaluar el conocimiento de los usuarios frente al tema de Deberes y Derechos. Conocer como usuario que le gustaría mejorar de la atención en salud recibida.

METODOLOGÍA: para el cumplimiento de los objetivos citados y teniendo en cuenta la muestra definida por el Grupo de Planeación Estratégica-Área de estadística, la cual ascendió a un total de 3799 encuestas en 47 Establecimientos de Sanidad Militar para el segundo, trimestre de la vigencia 2020. La técnica de recolección y captura de la información se realizó a través de encuestas telefónicas a los usuarios relacionados, para lo cual, la Jefe de Atención al Usuario o quien haga sus veces, debe diligenciar el cuestionario entregado por la Dirección General de Sanidad Militar. Lográndose un índice de satisfacción global de 76,05%, lo cual corresponde a 2889 usuarios satisfechos.

El indicador de PQRS cumple con la meta establecida del 85%, debido a que su respectiva medición arrojó un valor calculado del 93, toda vez, que para el trimestre referido se recibieron por los diferentes canales 11.768 requerimientos donde 10.991 fueron resueltos antes de los 15 días.

Periódicamente se realiza control y seguimiento a las respuestas emitidas por los dueños de los procesos frente a los requerimientos interpuestos por los usuarios del SSFM. Así mismo, se ha fortalecido el módulo PQRS a través de la aplicación web que permite centralizar y garantizar el registro, gestión, seguimiento y cierre de ciclo de las peticiones, quejas y reclamos, que interponen los usuarios del SSFM a través de los diferentes canales habilitados por la DIGSA, DISANES y JEFATURA de la Fuerza Airea, fijando lineamientos para su manejo y estandarización de los requerimientos , a partir de la unificación de criterios y definiendo la responsabilidad de cada nivel para dar cumplimiento al marco normativo. Para lo cual se ha venido socializando y

"NOS VEMOS EN LA VICTORIA"

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 3 y 4

Conmutador: (57-1) 3150111

www.cgfm.mil.co

capacitando el recurso humano en este modelo, permitiendo de igual manera que cada día aumente la cobertura de ESM, que utilicen esta herramienta.

2. Cumplimiento compromisos

Compromiso	Responsable	Fecha Entrega	Ejecución
Continuar realizando seguimiento a las actividades trazadas para mejorar la prestación de los servicios de salud (DIGSA-DISANES-JEFATURA SALUD FAC-ESM)	DIGSA	TRIMESTRAL	A continuación, se listan entre otras, algunas de las actividades que se han venido adelantando por la institución para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud. Así: Pago de la deuda a la Red Externa y al Hospital Militar Central Gestión de mayor apropiación presupuestal para el pago de la deuda Intervención de Alto Costo en el SSFM Fortalecimiento proceso de Autorizaciones Implementación MATIS- (modelo de atención orientado a la atención de los usuarios y sus familias. Reemplazo infraestructura (puesta en funcionamiento de nuevos establecimientos reemplazando la infraestructura obsoleta e inadecuada bajo criterios de sostenibilidad e eficiencia) Dispensario Conjunto. Fortalecimiento de los canales de interacción con los usuarios (pqrs). Fortalecimiento del Call Center (cancelación de citas las 24 horas) lo cual aporta a mejorar la oportunidad a los usuarios. Asignación de citas de medicina y odontología general 24 horas los 7 días de la semana por IVR (Respuesta Automática de Voz) Gestión del Riesgo-Seguridad del paciente. Fortalecimiento de la relación de los Usuarios con las diferentes instancias del SSFM. Fortalecimiento de la atención medica Nivel uno y Dos. Humanización del servicio.

3. Seguimiento Estrategias

Se reitera que la alta Dirección teniendo en cuenta los diferentes causas que generan insatisfacción por parte de los usuarios del SSFM, ha venido adelantando reuniones virtuales de trabajo con cada uno de los actores que hacen parte de la prestación de los servicios de salud con el fin de implementar estrategias que permitan mejorar la calidad en la atención y responder a las inquietudes presentadas por los usuarios.

4. Conclusiones y recomendaciones.

"NOS VEMOS EN LA VICTORIA"

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 3 y 4

Conmutador: (57-1) 3150111

www.cgfm.mil.co

Teniendo en cuenta las oportunidades de mejora detectadas en los informes de PQRS y de la encuesta de Satisfacción cada uno de los Establecimiento ha venido implementado acciones que permitan mejorar la prestación de los servicios de salud. Así mismo para este año, se está tratando que la evaluación sea lo más objetiva posible para conocer si la satisfacción del usuario ha mejorado.

Así mismo se ha fortalecido los canales de interacción con el usuario para que de primera mano cuente con información segura y confiable. Fortalecimiento de la línea de Humanización como eje transversal en la prestación de los servicios de salud

Por otro lado se están realizando las últimas modificaciones al proyecto de Acuerdo de Acuerdo de Atención al usuario y Participación Social, con el objeto de establecer políticas y estrategias para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social.

5. Cierre.

El día 27 de julio de 2020, siendo las 15:00 Pm., se da por terminada la Reunión de Análisis Estratégico.

Actividades a Realizar:

Actividad	Responsable	Fecha de Entrega

Convocatoria Próxima Reunión

Tema:	
Fecha - Hora:	Lugar:

Intervienen y/o Asistentes

Grado	Nombre	Cargo	E-mail	Firma
SMSM.	Ana Cecilia Téllez Mora	Atencion al Usuario y Participación Social DIGSA.	cecilia.tellez@sannidadfuerzasmilitares.mil.co	Ana Cecilia Tellez
OPS.	Edgar Herrera	Estadístico	edgar.herrera@sannidadfuerzasmilitares.mil.co	
AASD	Jenni Liliana hormiga Gomez	Atencion al Usuario y Participación Social DIGSA	Jenni.hormiga@sannidadfuerzasmilitares.mil.co	Jenni Liliana Hormiga

"NOS VEMOS EN LA VICTORIA"

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No 26-25

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 3 y 4

Conmutador: (57-1) 3150111

www.cgfm.mil.co