



Indicadores Para El Monitoreo De La Calidad En Salud

I TRIMESTRE DE 2024

Alexandra Martínez Vargas
Coordinadora del Grupo de Planeación Estratégica

PS. Briyith Herrera Cruz
SMSM. Audrey Cardozo Londoño
Área de Costos y Estadística.

PS. Paola Ascue Daza
Auditora Sistema de Calidad en Salud

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
ÍNDICE DE GRÁFICAS	3
ÍNDICE DE TABLAS	3
INTRODUCCIÓN	4
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS POR INDICADOR	5
E.1.1.0 - OPORTUNIDAD DE ASIGNACIÓN DE CITAS EN CONSULTA MÉDICA GENERAL	5
E.1.3.0 - NÚMERO DE TUTELAS POR NO PRESTACIÓN DE SERVICIOS ACUERDO 002 DE 2001	5
E.1.4.1 - OPORTUNIDAD EN ENTREGA DE MEDICAMENTOS ACUERDO 080 DE 2022 (MOLECULAS)	5
E.1.6.0 - OPORTUNIDAD DE ASIGNACIÓN DE CITAS EN CONSULTA DE ODONTOLOGÍA GENERAL	6
E.1.8.0 - OPORTUNIDAD EN LA REFERENCIA DEL ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR A LA RED EXTERNA	7
E.4.2.0 - PROPORCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS ANTES DE 15 DÍAS	7
I.3.2.0 - TASA DE INFECCIÓN ASOCIADA AL CUIDADO DE LA SALUD EN HOSPITALIZACIÓN	8
I.3.3.0 - PROPORCIÓN DE VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS	8
P.1.7.0 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA TOMA DE RADIOGRAFÍA SIMPLE	9
P.2.13 - TASA DE REINGRESO DE PACIENTES HOSPITALIZADOS	9
P.2.15 - PROPORCIÓN DE CANCELACIÓN DE CIRUGÍA PROGRAMADA	10
P.3.10 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DEL PACIENTE CLASIFICADO COMO (TRIAGE II)	10
P.3.14 TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL	11
P.3.1 - TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE MEDICINA GENERAL PRIMERA VEZ O PRIORITARIA	11
P.3.2 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE ODONTOLOGÍA	13
P.3.3 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGANCIÓN DE CITA DE MEDICINA INTERNA	15
P.3.4 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGANCIÓN DE CITA DE PEDIATRÍA	17
P.3.5 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGANCIÓN DE CITA DE GINECOLOGÍA	19
P.3.7 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGANCIÓN DE CITA DE CIRUGÍA GENERAL (PRIMERA VEZ O PRIORITARIA)	23
P.3.9 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA TOMA DE TOMOGRAFÍA AXIAL COMPUTARIZADA – TAC	24
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	24



ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Oportunidad de asignación de citas en consulta de medicina general	5
Gráfica 2 Oportunidad en la entrega de medicamentos – Supervisión del Contrato.....	6
Gráfica 3 Oportunidad en asignación de citas en consulta de odontología general.....	6
Gráfica 4 Oportunidad en la referencia ESM a la red externa	7
Gráfica 5 Proporción de quejas resueltas antes de 15 días – Grupo de Atención al Usuario.....	7
Gráfica 6 Tasa de infección intrahospitalaria	8
Gráfica 7 Proporción de vigilancia de eventos adversos	8
Gráfica 8 Tiempo de espera en servicios de imagenología y diagnóstico general radiografía simple	9
Gráfica 9 Tasa de reingreso de pacientes “hospitalizados”.....	9
Gráfica 10 Proporción de cancelación de cirugía programada.....	10
Gráfica 11 Tiempo en la atención en consulta de urgencias (TRIAGE II)	10
Gráfica 12 Tasa de Satisfacción Global.....	11
Gráfica 13 Tiempo de espera en consulta de medicina general primera vez o prioritaria.....	12
Gráfica 14 Tiempo de espera en consulta de medicina general primera vez o prioritaria – ESM fuera de meta	12
Gráfica 15 Tiempo de espera en consulta de odontología general primera vez o prioritaria	14
Gráfica 16 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología primera vez o prioritaria - ESM fuera de meta	14
Gráfica 17 Tiempo de espera en consulta de medicina interna.....	16
Gráfica 18 Tiempo de espera en consulta de medicina interna – ESM fuera de meta	16
Gráfica 19 Tiempo de espera en consulta de pediatría	18
Gráfica 20 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría por ESM	18
Gráfica 21 Tiempo de espera en consulta de ginecología.....	20
Gráfica 22 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología por ESM	20
Gráfica 23 Tiempo de espera en consulta de obstetricia.....	22
Gráfica 24 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de obstetricia por ESM.....	22
Gráfica 25 Tiempo de espera en consulta de cirugía general	24
Gráfica 26 Tiempo de espera para la toma de Tomografía axial computarizada - TAC	24

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Inasistencias registradas para Medicina General I Trimestre 2024.....	13
Tabla 2 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Medicina General I Trimestre 2024.....	13
Tabla 3 Inasistencias registradas para Odontología General I Trimestre 2024	15
Tabla 4 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Odontología General I Trimestre 2024.....	15
Tabla 5 Inasistencias registradas para Medicina Interna I Trimestre 2024	17
Tabla 6 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Medicina Interna I Trimestre 2024.....	17
Tabla 7 Inasistencias registradas para Pediatría I Trimestre 2024.....	19
Tabla 8 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Pediatría I Trimestre 2024.....	19
Tabla 9 Inasistencias registradas para Ginecología I Trimestre 2024.....	21
Tabla 10 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Ginecología I Trimestre 2024	21
Tabla 11 Inasistencias registradas para Obstetricia I Trimestre 2024.....	23
Tabla 12 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Obstetricia I Trimestre 2024	23



INTRODUCCIÓN

El monitoreo de la calidad en salud es un proceso transversal que reviste gran importancia, en tanto permite medir el desempeño del Subsistema tanto en el aseguramiento como en la prestación y se convierte en un insumo básico para el mejoramiento de los procesos y el ejercicio de la participación ciudadana y la participación social a partir de su socialización y difusión.

En el año 2022 se emite la Resolución 1795 “Por la cual se implementa el Sistema de Calidad en Salud de las Fuerzas Militares” en la que se identifican los Indicadores para el Monitoreo de la Calidad en Salud como una de las líneas transversales, con el objetivo de coadyuvar con la identificación, evaluación, monitoreo y seguimiento de la prestación de los servicios de salud brindada a los usuarios y sus familias.

El Área de Garantía de Calidad en Salud y el Área de Costos y Estadística lideran las acciones orientadas al monitoreo de la calidad en salud para el Subsistema, con base en la Resolución 256 de 2016 “Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud” del Ministerio de Salud y Protección Social y demás lineamientos internos y externos, se definió un marco metodológico para el procesamiento de los datos que permitiera obtener la información concerniente al desempeño de estos indicadores.

Particularmente, para el SSFM se emite la Directiva Permanente N° 0123002876302 de 2023 “*Lineamientos para el Análisis, Proyección y Seguimiento del Plan de Mejoramiento de los Indicadores para el Monitoreo de la Calidad en Salud del SSFM*”.

El presente informe analiza el comportamiento de los indicadores utilizados para monitorear, analizar y evaluar las características de calidad, en lo que hace referencia a oportunidad, accesibilidad, continuidad, pertinencia y seguridad en la atención y prestación de los servicios de salud del SSFM, así como, otras dimensiones de la calidad en salud como la seguridad del paciente.

El Área de Costos y Estadística del Grupo de planeación Estratégica de la Dirección General de Sanidad Militar, realiza el procesamiento de los datos empleados para generar el presente informe. La recopilación de estos datos se realiza a través de las Direcciones de Sanidad y la Jefatura de Salud, quienes entregan la información a DIGSA según la periodicidad establecida. En algunos casos, la fuente de información proviene de otras dependencias de DIGSA, tal como se especifica en los indicadores correspondientes.

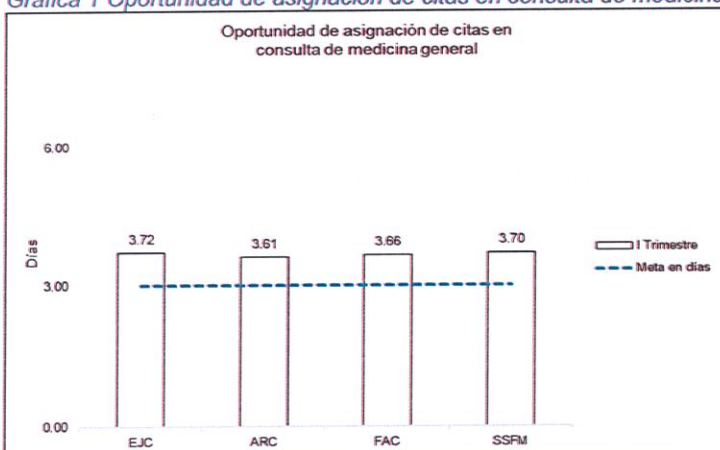


PRESENTACIÓN DE RESULTADOS POR INDICADOR

E.1.1.0 - OPORTUNIDAD DE ASIGNACIÓN DE CITAS EN CONSULTA MÉDICA GENERAL

La meta se logra cuando la oportunidad es menor o igual a 3 días. En el primer trimestre de 2024 el resultado para DISAN EJC es de 3.72 días, para DISAN ARC 3.61 y JEFSA FAC 3.66 días; en términos del SSFM el indicador calculado es de 3.70 días con 158 ESM; para la medición de este indicador se reportan 123 ESM de EJC, 21 ESM de ARC y 14 de FAC. De los 158 ESM reportados 119 se encuentran dentro de la meta correspondientes al 75% de los ESM.

Gráfica 1 Oportunidad de asignación de citas en consulta de medicina general



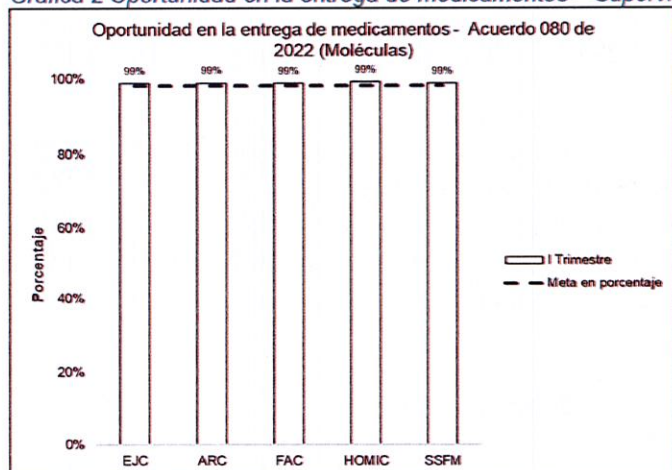
Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024.

E.1.3.0 - NÚMERO DE TUTELAS POR NO PRESTACIÓN DE SERVICIOS ACUERDO 002 DE 2001

En el primer trimestre de 2024 el total de tutelas interpuestas en el SSFM fue de 1117, siendo 1062 de EJC, 37 de ARC y 18 de FAC; el número de ESM que reportan fue de 25, 21 y 7 respectivamente. La proporción de tutelas por cada 10.000 usuarios adscritos a las fuerzas fue de 21 en EJC, 5 en ARC y 5 en FAC. A nivel del SSFM, la proporción fue de 18 tutelas por cada 10.000 usuarios durante el primer trimestre de 2024.

E.1.4.1 - OPORTUNIDAD EN ENTREGA DE MEDICAMENTOS ACUERDO 080 DE 2022 (MOLECULAS)

Este indicador tiene como fuente la supervisión del contrato de Medicamentos de los operadores logísticos de DIGSA. La meta se logra cuando la oportunidad es mayor o igual al 98%. En el primer trimestre de 2024 DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA FAC presentan valores calculados superiores al 98%; se reportan 54, 10 y 8 ESM respectivamente.

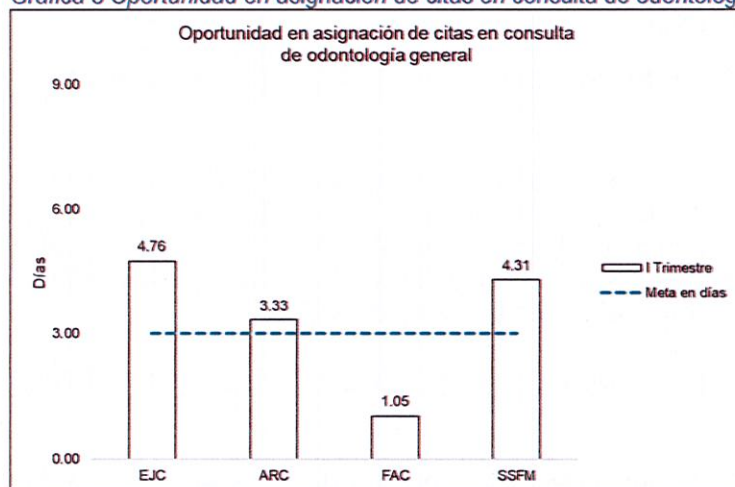
**Gráfica 2 Oportunidad en la entrega de medicamentos – Supervisión del Contrato**

Fuente: Supervisión del Contrato 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024.

E.1.6.0 - OPORTUNIDAD DE ASIGNACIÓN DE CITAS EN CONSULTA DE ODONTOLOGÍA GENERAL

La meta se logra cuando la oportunidad es menor o igual a 3 días. El primer trimestre de 2024 tuvo el siguiente comportamiento: DISAN EJC 4.76 días con 125 ESM reportados, DISAN ARC 3.33 días con 21 ESM reportados y JEFSA FAC 1.05 con 14 ESM reportados; a nivel SSFM 4.31 días con 160 ESM reportados, de estos se encuentran 124 dentro de la meta.

Gráfica 3 Oportunidad en asignación de citas en consulta de odontología general

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

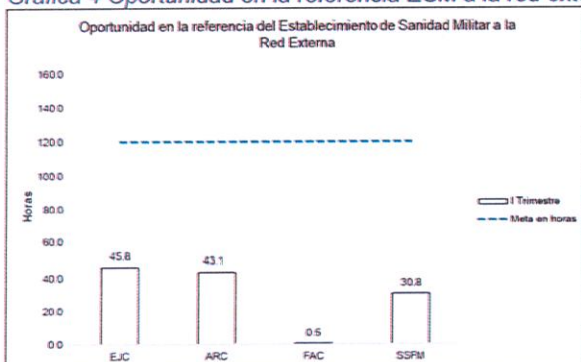
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024



E.1.8.0 - OPORTUNIDAD EN LA REFERENCIA DEL ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR A LA RED EXTERNA

La meta se logra cuando la oportunidad es menor o igual a 120 horas. Los resultados para DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA FAC fueron: 45.8, 43.1 y 0.5 horas respectivamente, con 64, 21 y 15 ESM reportados. A nivel SSFM el resultado es 30.8 horas con 100 ESM reportados en total, de los cuales 96 se encuentran dentro de la meta.

Gráfica 4 Oportunidad en la referencia ESM a la red externa

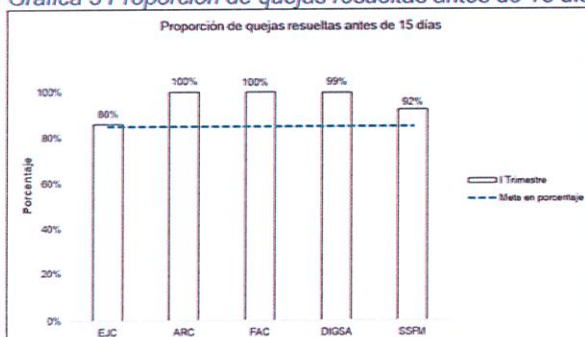


Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024

E.4.2.0 - PROPORCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS ANTES DE 15 DÍAS

La información de este indicador es proporcionada por el Grupo de Atención al Usuario de DIGSA. El numerador corresponde al total de PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos) cerradas dentro de los primeros 15 días desde la fecha de radicación, y el denominador al total de PQR recibidas en el mismo periodo. Se consideran las que corresponden a DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA FAC gestionadas a través del aplicativo WEB de DIGSA. No se incluyen HOMIL, el Operador Logístico de Medicamentos ni otras tipologías diferentes a las mencionadas. La meta se alcanza cuando la proporción es mayor o igual a 85%. Durante el primer trimestre de 2024, el SSFM resolvió el 92% de quejas dentro de los 15 días hábiles posteriores a su fecha de radicación.

Gráfica 5 Proporción de quejas resueltas antes de 15 días – Grupo de Atención al Usuario



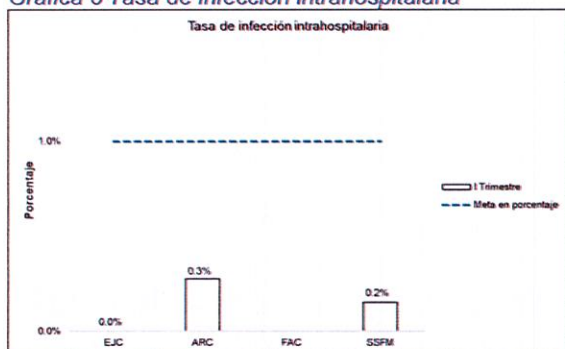
Fuente: Grupo de Atención al Usuario 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024



I.3.2.0 - TASA DE INFECCIÓN ASOCIADA AL CUIDADO DE LA SALUD EN HOSPITALIZACIÓN

La meta para este indicador es mantener una tasa inferior o igual al 1%, lo que significa que 10 o menos de cada 1000 usuarios hospitalizados presenten infecciones asociadas a la hospitalización durante el periodo. En el primer trimestre de 2024, se reportó el indicador en 5 ESM, 4 de DISAN EJC y 1 de DISAN ARC. Los 4 ESM de EJC reportaron egresos vivos sin infecciones asociadas a la hospitalización, por lo que el resultado para EJC es cero (0%), afectando hacia la baja el resultado en el SSFM. Solo hubo un caso de infección asociada al cuidado de la salud en hospitalización en el trimestre, lo cual representa que 2 de cada 1000 usuarios hospitalizados presentaron infecciones asociadas a la hospitalización..

Gráfica 6 Tasa de infección intrahospitalaria

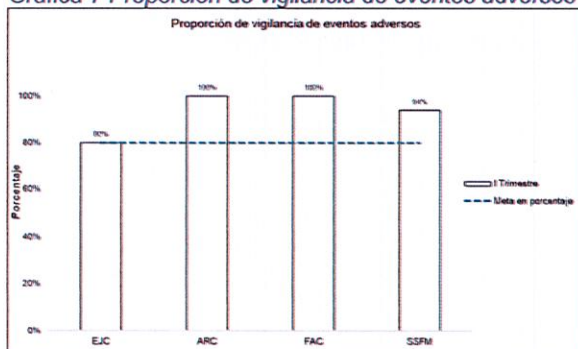


Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024

I.3.3.0 - PROPORCIÓN DE VIGILANCIA DE EVENTOS ADVERSOS

La meta se logra cuando la proporción, es decir el numero de eventos gestionados respecto a los identificados, es mayor o igual al 80%. Para el primer trimestre de 2024 se reportaron 18 ESM a nivel SSFM con un resultado del 94%.

Gráfica 7 Proporción de vigilancia de eventos adversos



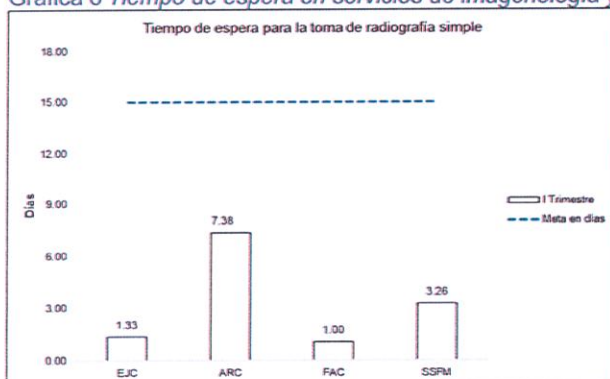
Fuente: Direcciones de Sanidad 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024



P.1.7.0 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA TOMA DE RADIOGRAFÍA SIMPLE

La meta se logra cuando el tiempo de espera es menor o igual a 15 días. En el primer trimestre de 2024 los resultados para DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA FAC fueron 1.33, 7.38 y 1.00 días respectivamente, con 9, 7 y 5 ESM reportados. A nivel SSFM el resultado fue 3.26 con 21 ESM reportados, todos dentro de la meta esperada.

Gráfica 8 Tiempo de espera en servicios de imagenología y diagnóstico general radiografía simple

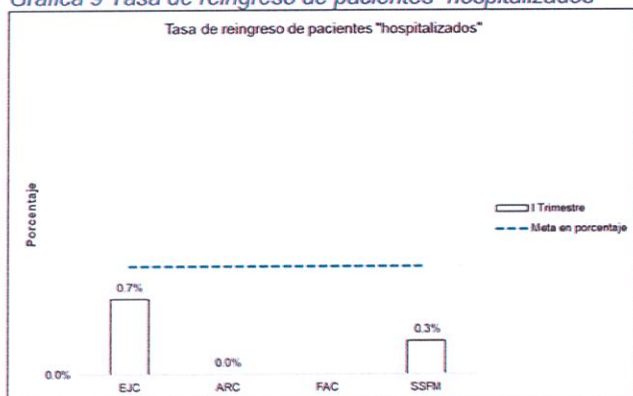


Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024

P.2.13 - TASA DE REINGRESO DE PACIENTES HOSPITALIZADOS

La meta se logra cuando la tasa es menor o igual al 1%, lo que significa que 10 o menos de cada 1000 usuarios hospitalizados reingresan a hospitalización, en la misma institución, antes de 20 días por la misma causa. En el primer trimestre de 2024, el SSFM presenta un resultado de 0.3%, con 9 ESM reportados, de los cuales solo dos ESM de DISAN EJC no cumplen la meta. El HONAC de ARC reportó egresos vivos sin reingresos en el periodo por la misma causa, por lo que el resultado para ARC es cero (0%), afectando hacia la baja el resultado en el SSFM.

Gráfica 9 Tasa de reingreso de pacientes "hospitalizados"



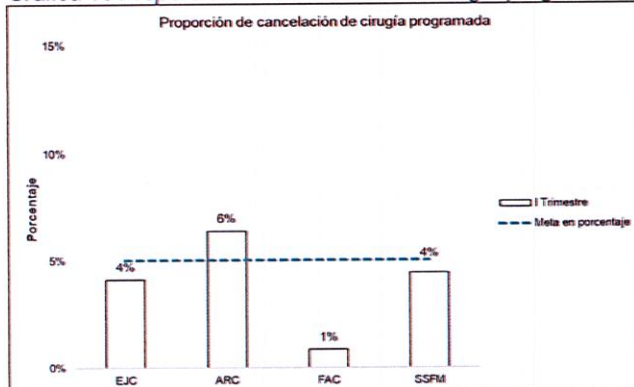
Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024



P.2.15 - PROPORCIÓN DE CANCELACIÓN DE CIRUGÍA PROGRAMADA

La meta se logra cuando la proporción es menor o igual a 5%. En el primer trimestre de 2024 los resultados para DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSa FAC fueron 4%, 6% y 4% respectivamente, con 10, 3 y 1 ESM. El valor del indicador para el SSFM fue del 4%, del total de los ESM reportados 10 se encuentran dentro de la meta.

Gráfica 10 Proporción de cancelación de cirugía programada

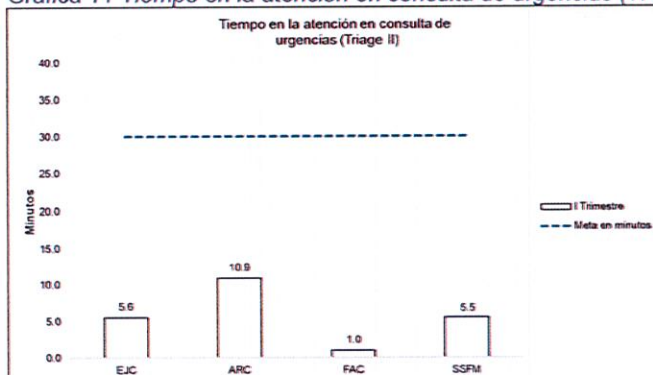


Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024

P.3.10 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN DEL PACIENTE CLASIFICADO COMO (TRIAGE II)

La meta se logra cuando el tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage II es menor o igual a 30 minutos. En el primer trimestre de 2024 los resultados para DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSa FAC fueron 5.6, 10.9 y 1 minutos respectivamente, con 32, 1 y 1 ESM reportados. El resultado para el SSFM es de 5.5 minutos con 34 ESM reportados.

Gráfica 11 Tiempo en la atención en consulta de urgencias (TRIAGE II)



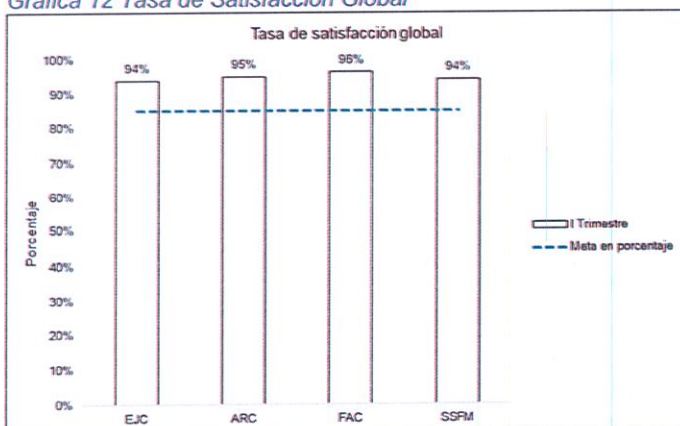
Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024



P.3.14 TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL

En este indicador se toma como referencia normativa lo dispuesto por el Ministerio de Salud y Protección Social en la Resolución 256 de febrero de 2016. La información de este indicador proviene de la encuesta de satisfacción realizada por el área de Atención al Usuario de DIGSA. La meta se logra cuando la tasa es mayor o igual a 85%. El valor calculado de satisfacción global fue de 94% para el primer trimestre del 2024, con lo cual el SSFM alcanza la meta establecida. Se destaca que hubo un incremento del 21% en la tasa global de satisfacción en comparación con el mismo periodo del año anterior, que registró una tasa del 73%.

Gráfica 12 Tasa de Satisfacción Global

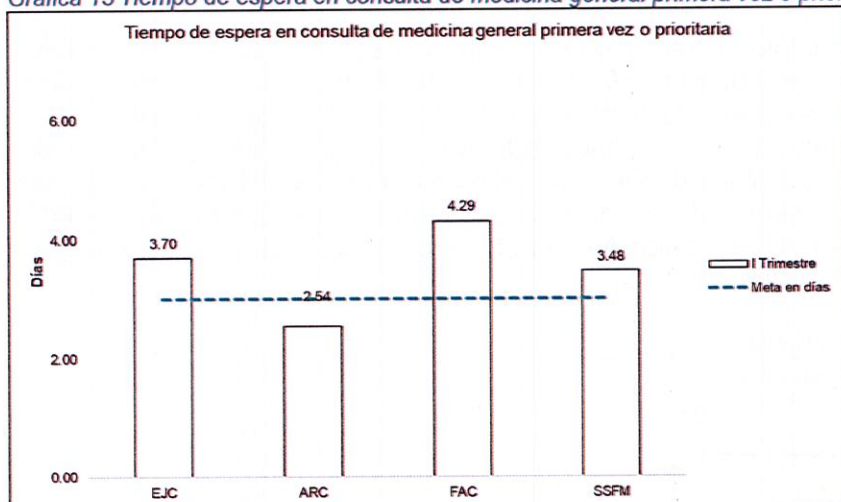


Fuente: Grupo de Atención al Usuario 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024

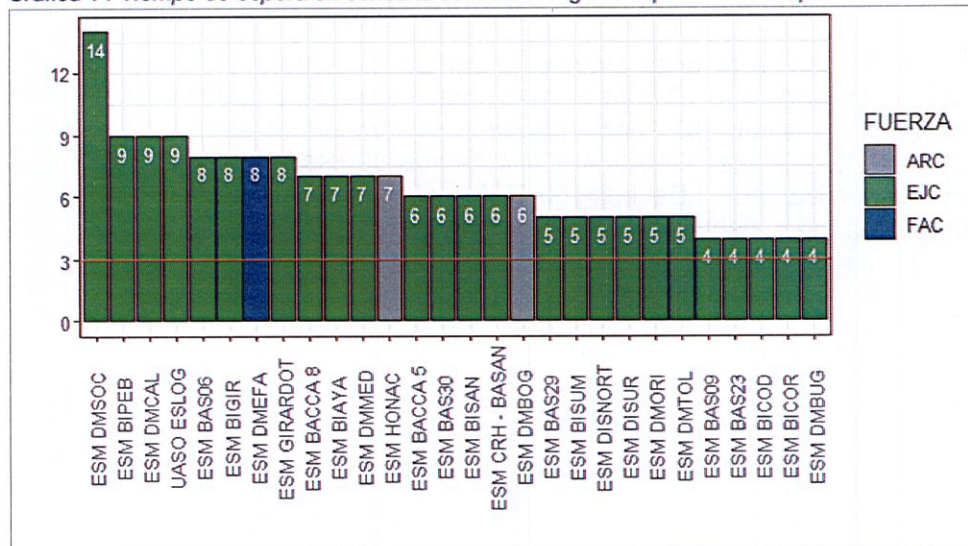
P.3.1 - TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE MEDICINA GENERAL PRIMERA VEZ O PRIORITARIA

La meta de este indicador se alcanza cuando el tiempo de espera en la consulta de medicina general es menor o igual a 3 días. Para el primer trimestre de 2024 a nivel SSFM el resultado fue de 3.48 días con 157 ESM reportados; el comportamiento por Fuerza fue de 3.70 días DISAN EJC, 2.54 días DISAN ARC y 4.29 días JEFSA FAC, con 121, 21 y 14 ESM reportados respectivamente. De los 156 ESM reportados a nivel SSFM 123 se encuentran dentro de la meta, lo que representa el 78% de los ESM que reportan.

**Gráfica 13 Tiempo de espera en consulta de medicina general primera vez o prioritaria**

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024

En la Gráfica 14, se presentan los ESM que estuvieron fuera de la meta establecida para el indicador de Tiempo (primera vez) en el servicio de Medicina General, los ESM que más se alejan de la meta por cada una de las Fuerzas son: DMSOC–BIPEB – DMCAL – UASO ESLOG – BAS06 – BIGIR – GIRARDOT – BACCA8 – BIAYA y DMMED para EJC, DMBOG – HONAC para ARC y DMEFA de JEFSa. Si bien el total de los ESM fuera de meta son 33, para la gráfica se aproximó el indicador al entero más cercano, los demás ESM fuera de meta no incluidos en la gráfica 14 son: ESM GMJCO, ESM CACOM05, ESM BAS16, ESM BIOSP, ESM BAS12, el indicador para estos ESM se encuentra entre 3 y 4 días.

Gráfica 14 Tiempo de espera en consulta de medicina general primera vez o prioritaria – ESM fuera de meta

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024

Inasistencias medicina general:

En la Tabla 1 se presenta el total de inasistencias para Medicina General en el primer Trimestre 2024, para este indicador se toma la totalidad de las consultas programadas para medicina general; así mismo, se realiza una aproximación del costo de las insistencias para el SSFM, teniendo como referencia el valor tarifa SOAT pleno para la vigencia 2024.

Tabla 1 Inasistencias registradas para Medicina General I Trimestre 2024

DISAN	MEDICINA GENERAL INASISTENCIAS	BASE SOAT 2024 - \$49500	CONSULTAS PROGRAMADAS	PORCENTAJE DE INASISTENCIAS
EJC	12.119	\$599.890.500	261.640	4,6%
ARC	4.676	\$231.462.000	60.971	7,7%
FAC	949	\$46.975.500	22.521	4,2%
SSFM	17.744	\$878.377.500	345.132	5,1%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica- Estadística DIGSA 2024

En el primer trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al 20% en las inasistencias de medicina general, frente al mismo periodo de la vigencia anterior, para el primer trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 15.253 inasistencias para este servicio; esta comparación se realiza a partir del resultado porcentual de las inasistencias de cada periodo.

Demanda Insatisfecha medicina general:

En la Tabla 2 se presenta la demanda insatisfecha y citas ofertadas para este servicio en el primer trimestre del 2024, entendiendo que la meta de demanda insatisfecha debe ser igual o inferior al 10%, presentándose así:

Tabla 2 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Medicina General I Trimestre 2024

MEDICINA GENERAL	DEMANDA INSATISFECHA	CITAS	INDICADOR
I Trimestre	22.904	345.132	6,64%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica - Call Center DIGSA 2024

En el primer trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al -36% en la demanda insatisfecha de medicina general, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el primer trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 38.315 solicitudes de atención no atendidas.

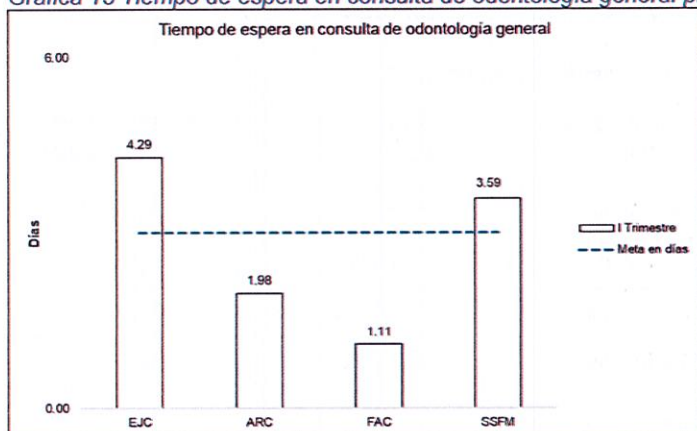
P.3.2 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE ODONTOLOGÍA

La meta se logra cuando el tiempo de espera es menor o igual a 3 días. En el primer



trimestre de 2024 los resultados para DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSa FAC fueron 4.29, 1.98 y 1.11 días respectivamente, con 125, 21 y 14 ESM reportados. A nivel SSFM el resultado fue 3.59 con 160 ESM reportados, de los cuales 134 estaban dentro de la meta.

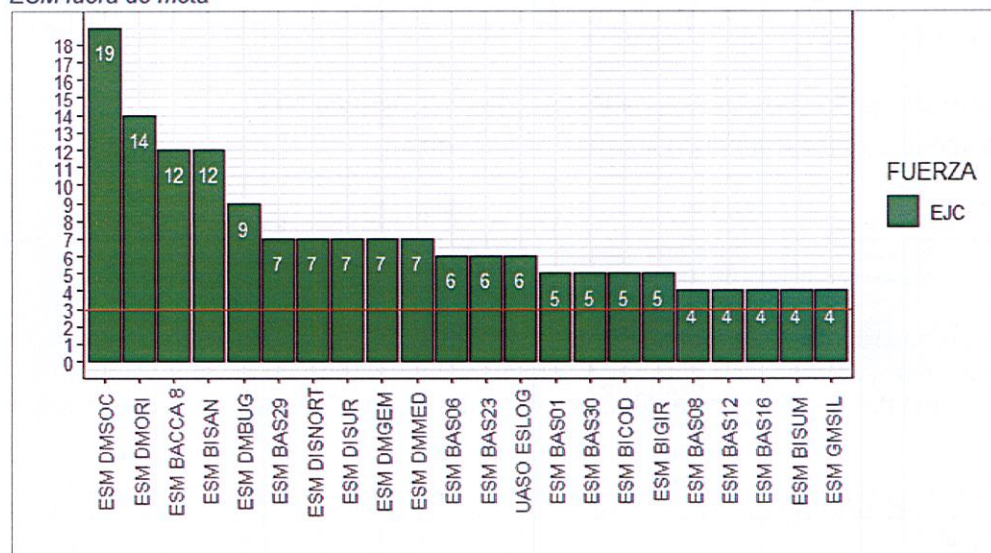
Gráfica 15 Tiempo de espera en consulta de odontología general primera vez o prioritaria



Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024

La Gráfica 16, presenta el indicador de Tiempo (primera vez) en el servicio de Odontología General. Si bien el total de los ESM fuera de meta son 26, para la gráfica se aproximó el indicador al entero más cercano, los demás ESM fuera de meta no incluidos en la gráfica 16 son: ESM DMCAL, ESM BACCA 3, ESM HONAC, UASO BITER07, el indicador para estos ESM se encuentra entre 3 y 4 días.

Gráfica 16 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología primera vez o prioritaria - ESM fuera de meta



Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024



Inasistencias odontología general:

La Tabla 3 presenta el total de inasistencias a citas de odontología general en el primer Trimestre 2024, también se presenta una aproximación del costo de las insistencias para el SSFM, teniendo como referencia el valor tarifa SOAT pleno para la vigencia 2024.

Tabla 3 Inasistencias registradas para Odontología General I Trimestre 2024

DISAN	ODONTOLOGIA GENERAL	BASE SOAT 2024 \$ 40.900	CONSULTAS PROGRAMADAS	PORCENTAJE DE INASISTENCIAS
	INASISTENCIA			
EJC	10.190	\$ 416.771.000	118.582	8,60%
ARC	3.525	\$ 144.172.500	24.434	14,40%
FAC	697	\$ 28.507.300	9.489	7,30%
SSFM	14.412	\$ 589.491.700	152.505	9,50%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica- Estadística DIGSA 2024

En el primer trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al 8% en las inasistencias de odontología general, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el primer trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 11.683 inasistencias para este servicio.

Demanda Insatisfecha odontología general:

La Tabla 4 presenta la demanda insatisfecha y citas ofertadas para el servicio de odontología general en el primer trimestre del 2024, entendiendo que la meta de demanda insatisfecha debe ser igual o inferior al 10% presentándose así:

Tabla 4 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Odontología General I Trimestre 2024

ODONTOLOGIA GENERAL	DEMANDA INSATISFECHA	CITAS	INDICADOR
I Trimestre	9.806	152.505	6,0%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica - Call Center DIGSA 2024

En el primer trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al -54% en la demanda insatisfecha de odontología general, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el primer trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 20.065 solicitudes de atención no atendidas.

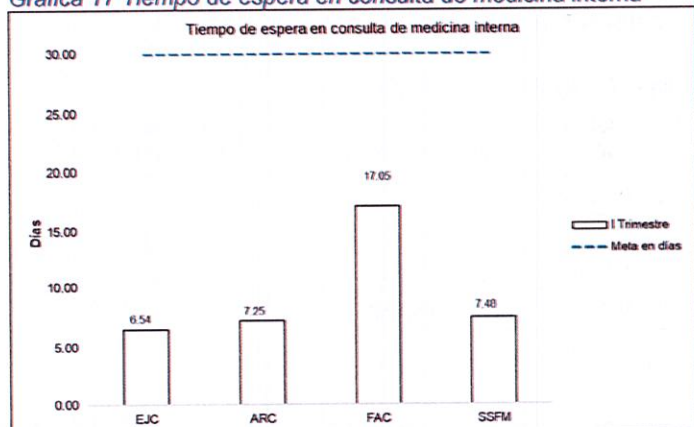
P.3.3 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGANCIÓN DE CITA DE MEDICINA INTERNA

La meta se alcanza cuando el tiempo de espera es menor o igual a 30 días; para el periodo reportado DISAN EJC presentó un resultado de 6.54 días con 16 ESM reportados, ARC



7.25 con 4 ESM reportados y FAC 17.05 con 3 ESM reportados. El comportamiento general para el SSFM fue de 7.48 días con un total de 23 ESM, de los cuales no hubo ninguno fuera de meta.

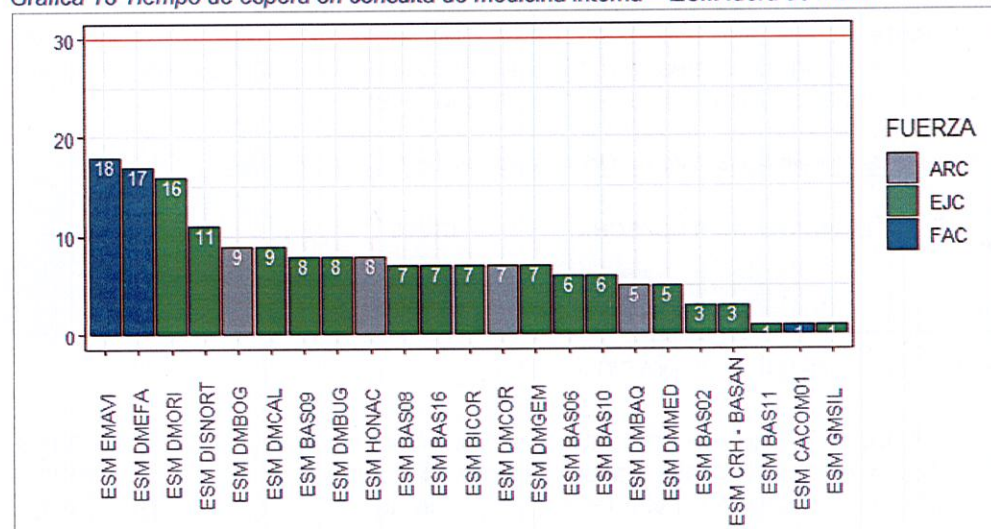
Gráfica 17 Tiempo de espera en consulta de medicina interna



Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024

A continuación, la Gráfica 18 presenta los 23 ESM que ofertaron el servicio de Medicina Interna y el comportamiento del Indicador para el SSFM.

Gráfica 18 Tiempo de espera en consulta de medicina interna – ESM fuera de meta



Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024

Inasistencias medicina interna:

La Tabla 5 presenta el total de inasistencias a citas de Medicina Especializada en Medicina Interna en el primer trimestre 2024, también se presenta una estimación del costo de las



insistencias para el SSFM, teniendo como referencia el valor tarifa SOAT para la vigencia 2024.

Tabla 5 Inasistencias registradas para Medicina Interna I Trimestre 2024

DISAN	MEDICINA INTERNA INASISTENCIA	BASE SOAT 2024 \$71.400	CONSULTAS PROGRAMADAS	PORCENTAJE DE INASISTENCIAS
EJC	379	\$27.060.600	7.814	4,85%
ARC	200	\$14.280.000	4.095	4,88%
FAC	59	\$4.212.600	1.203	4,90%
SSFM	638	\$45.624.600	13.112	4,87%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica- Estadística DIGSA 2024

En el primer trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al 14% en las inasistencias de medicina interna, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el primer trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 509 inasistencias.

Demanda Insatisfecha de medicina interna:

La Tabla 6 presenta la demanda insatisfecha para el servicio de Medicina Especializada en Medicina Interna en el primer trimestre del 2024, la meta de demanda insatisfecha debe ser igual o inferior al 10%.

Tabla 6 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Medicina Interna I Trimestre 2024

MEDICINA INTERNA	DEMANDA INSATISFECHA	CITAS	INDICADOR
I Trimestre	7.297	13.112	35.8%

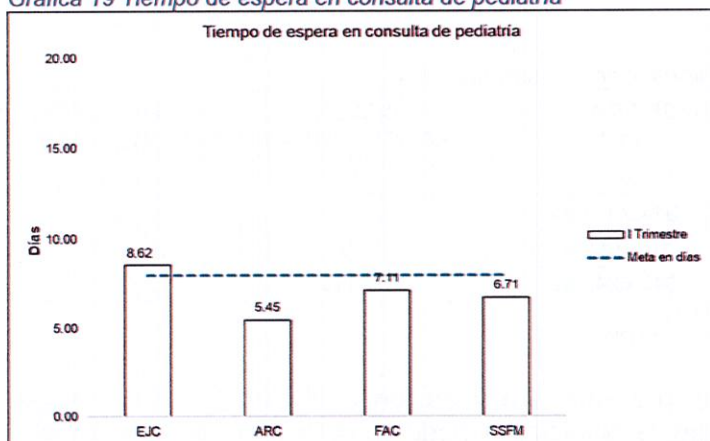
Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica - Call Center DIGSA 2024

En el primer trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al -13% en la demanda insatisfecha de medicina interna, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el primer trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 8.338 solicitudes de atención no atendidas.

P.3.4 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGANCIÓN DE CITA DE PEDIATRÍA

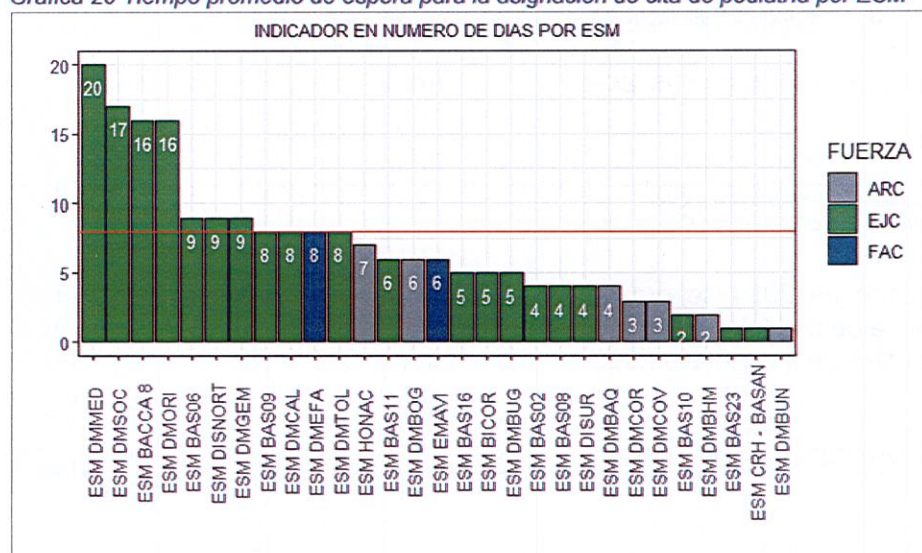
La meta se alcanza cuando el tiempo de espera es menor o igual a 8 días. En el primer trimestre de 2024, para DISAN EJC, DISAN ARMADA y JEFSA el resultado de este indicador fue de 8.62, 5.55 y 7.11 días respectivamente; con 20, 7 y 2 ESM reportados. El SSFM tuvo en promedio 6.71 días con un total de 29 ESM reportados, de los cuales 19 estuvieron dentro de la meta.

**Gráfica 19 Tiempo de espera en consulta de pediatría**

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024

La Gráfica 20 presenta los 29 ESM que ofertaron el servicio de Pediatría y el comportamiento del Indicador para el SSFM. Se destaca que en la gráfica se aproximó el indicador al entero más cercano. Los ESM que no están dentro de la meta inician en el DMEFA, de los 10 ESM fuera de meta, 9 ESM pertenecen a DISAN EJC y 1 a JEFSa FAC.

Gráfica 20 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría por ESM

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024

Inasistencias consulta de pediatría:

La Tabla 7 presenta el total de inasistencias a citas de Medicina Especializada en Pediatría en el primer trimestre 2024, también se presenta una estimación del costo de las



insistencias para el SSFM, teniendo como referencia el valor tarifa SOAT para la vigencia 2024.

Tabla 7 Inasistencias registradas para Pediatría I Trimestre 2024

DISAN	PEDIATRÍA INASISTENCIAS	BASE SOAT 2024 \$66.900	CONSULTAS PROGRAMADAS	PORCENTAJE DE INASISTENCIAS
EJC	722	\$48.301.800	10.511	6,9%
ARC	394	\$26.358.600	4.933	8,0%
FAC	75	\$5.017.500	853	8,8%
SSFM	1.191	\$79.677.900	16.297	7,3%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica- Estadística DIGSA 2024

En el primer trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al 42% en las inasistencias de pediatría, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el primer trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 699 inasistencias.

Demanda Insatisfecha consulta de pediatría:

La Tabla 8 presenta el comportamiento de la demanda insatisfecha y citas ofertadas para el servicio de Medicina Especializada en Pediatría en el primer trimestre del 2024, entendiendo que la meta de demanda insatisfecha debe ser igual o inferior al 10% presentándose así:

Tabla 8 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Pediatría I Trimestre 2024

CONSULTA DE PEDIATRÍA	DEMANDA INSATISFECHA	CITAS	INDICADOR
I Trimestre	4.277	16.297	20.8%

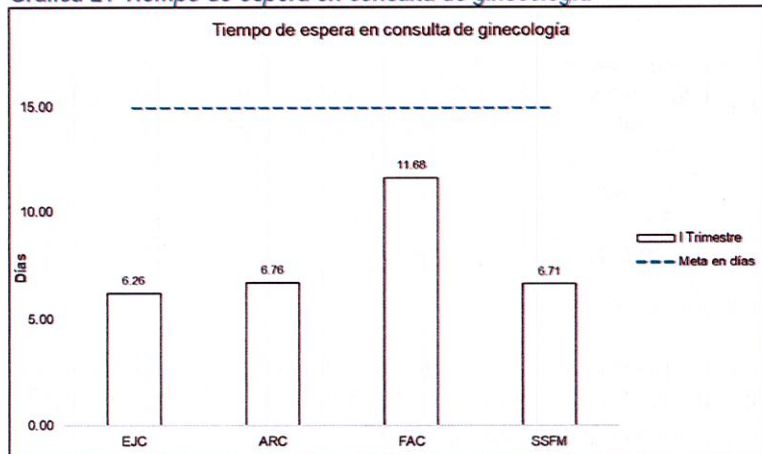
Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica - Call Center DIGSA 2024

En el primer trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al -41% en la demanda insatisfecha de pediatría, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el primer trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 7.427 solicitudes de atención no atendidas.

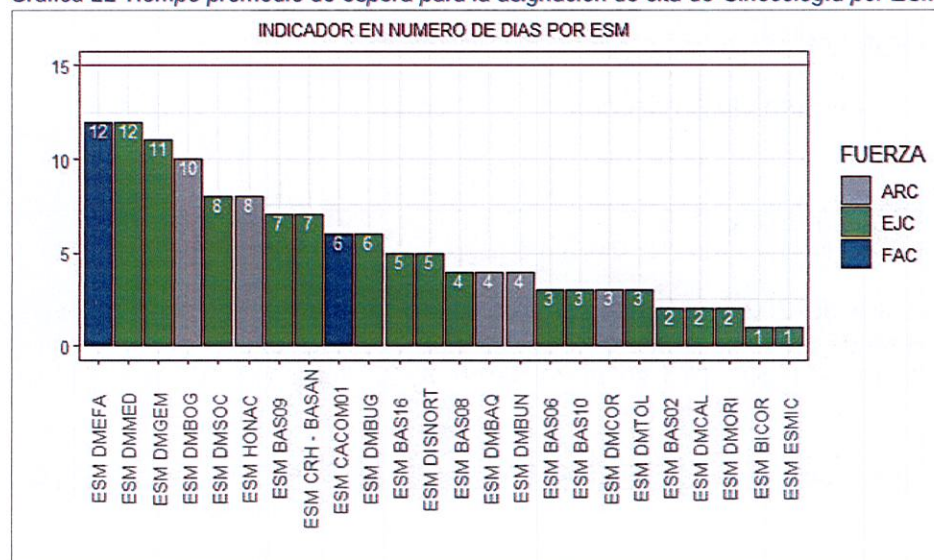
P.3.5 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGANCIÓN DE CITA DE GINECOLOGÍA

La meta se alcanza cuando el tiempo de espera es menor o igual a 15 días. En el primer trimestre de 2024, DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA FAC, presentaron los siguientes resultados: 6.26, 6.76 y 11.68 respectivamente, con 17, 5 y 2 ESM; a nivel SSFM el resultado fue 6.71 días con 24 ESM reportados de los cuales todos estuvieron dentro de la meta.

**Gráfica 21 Tiempo de espera en consulta de ginecología**

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024

A continuación, la Gráfica 22 presenta los 24 ESM que ofertaron el servicio de Ginecología y el comportamiento del Indicador para el SSFM. Se destaca que en la gráfica se aproximó el indicador al entero más cercano.

Gráfica 22 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología por ESM

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024

Inasistencia consulta ginecología:

La Tabla 9 presenta el total de inasistencias a citas de Medicina Especializada en Ginecología primer trimestre 2024, también se presenta una estimación del costo de las insistencias para el SSFM, teniendo como referencia el valor tarifa SOAT para la vigencia 2024.

**Tabla 9 Inasistencias registradas para Ginecología I Trimestre 2024**

DISAN	GINECOLOGIA INASISTENCIA	BASE SOAT 2024 \$71.400	CONSULTAS PROGRAMADAS	PORCENTAJE DE INASISTENCIAS
EJC	397	\$28.345.800	5.020	7,9%
ARC	187	\$13.351.800	2.116	8,8%
FAC	50	\$3.570.000	649	7,7%
SSFM	634	\$45.339.000	7.785	8,1%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica- Estadística DIGSA 2024

En el primer trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al 59% en las inasistencias de ginecología, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el primer trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 360 inasistencias.

Demanda Insatisfecha consulta de ginecología:

La Tabla 10 presenta la demanda insatisfecha y citas ofertadas para el servicio de Medicina Especializada en Ginecología en el primer trimestre del 2024, entendiendo que la meta de demanda insatisfecha debe ser inferior al 10% presentándose así:

Tabla 10 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Ginecología I Trimestre 2024

GINECOLOGÍA	DEMANDA INSATISFECHA	CITAS	INDICADOR
I Trimestre	2.236	7.785	22.3%

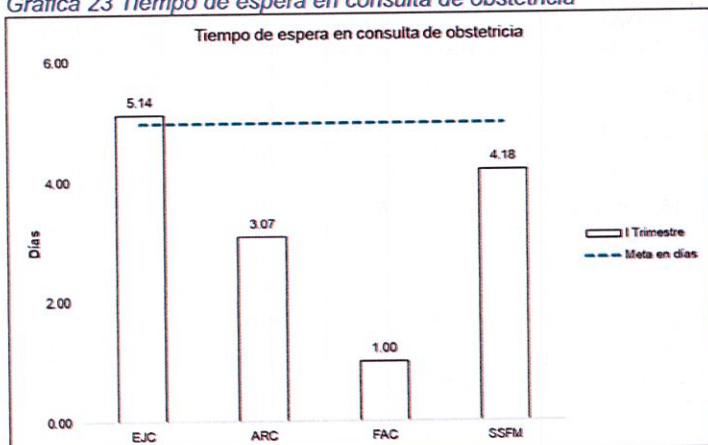
Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica - Call Center DIGSA 2024

En el primer trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al -22% en la demanda insatisfecha de ginecología, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el primer trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 2.818 solicitudes de atención no atendidas.

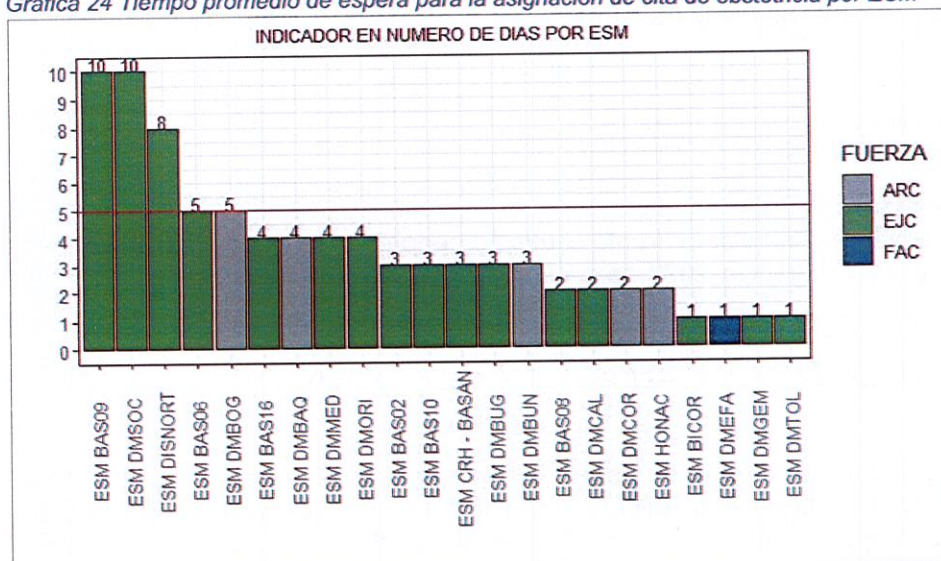
P.3.6 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE OBSTETRICIA

La meta se logra cuando el tiempo de espera es menor o igual a 5 días. En el primer trimestre de 2024 los resultados para DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA FAC fueron 5.14, 3.07 y 1.00 días respectivamente. A nivel SSFM el resultado fue 4.18 con 22 ESM reportados, de los cuales 19 estuvieron dentro de la meta.

**Gráfica 23 Tiempo de espera en consulta de obstetricia**

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024

A continuación, la Gráfica 24 presenta los 22 ESM que ofertaron el servicio de Obstetricia y el comportamiento del Indicador para el SSFM. Se destaca que en la gráfica se aproximó el indicador al entero más cercano.

Gráfica 24 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de obstetricia por ESM

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024

Inasistencia consulta obstetricia:

La Tabla 11 presenta el total de inasistencias a citas de Medicina Especializada en Obstetricia primer trimestre 2024, también se presenta una estimación del costo de las insistencias para el SSFM, teniendo como referencia el valor tarifa SOAT para la vigencia 2024.

**Tabla 11 Inasistencias registradas para Obstetricia I Trimestre 2024**

DISAN	OBSTETRICIA INASISTENCIA	BASE SOAT 2024 \$71.400	CONSULTAS PROGRAMADAS	PORCENTAJE DE INASISTENCIAS
EJC	85	\$6.069.000	1.022	8,3%
ARC	0	\$0	346	0,0%
FAC	6	\$428.400	135	4,4%
SSFM	91	\$6.568.800	1.503	6,1%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica- Estadística DIGSA 2024

En el primer trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al 17% en las inasistencias de obstetricia, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el primer trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 106 inasistencias.

Demanda Insatisfecha consulta obstetricia:

La Tabla 12 presenta el comportamiento de la demanda insatisfecha y citas ofertadas para el servicio de Medicina Especializada en Obstetricia en el primer trimestre del 2024.

Tabla 12 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Obstetricia I Trimestre 2024

CONSULTA OBSTETRICIA	DEMANDA INSATISFECHA	CITAS	INDICADOR
I Trimestre	63	1.503	4.0%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

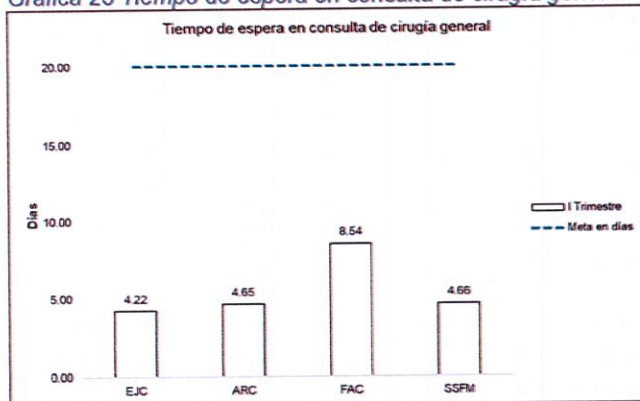
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica - Call Center DIGSA 2024

En el primer trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al -39% en la demanda insatisfecha de obstetricia, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el primer trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 146 solicitudes no atendidas.

Cabe mencionar que la población gestante es prioridad en las atenciones en salud, en los casos que estas atenciones no pueden ser resueltas en la red propia del SSFM, se debe remitir de manera inmediata a la red contrada, garantizando así la atención oportuna.

P.3.7 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGANCIÓN DE CITA DE CIRUGÍA GENERAL (PRIMERA VEZ O PRIORITARIA)

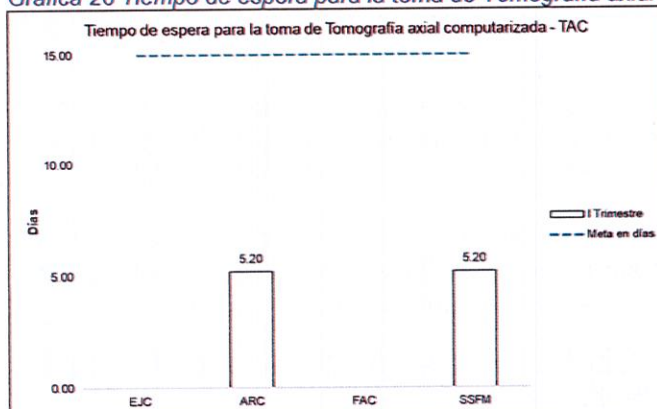
La meta se alcanza cuando el tiempo de espera es menor o igual a 20 días. En el primer trimestre de 2024 DISAN EJC reportó 10 ESM con un resultado de 4.22 días, DISAN ARC reportó 3 ESM con un resultado de 4.65 días y JEFSA FAC reportó 1 ESM con un resultado de 8.64 días, a nivel SSFM la oportunidad fue de 4.66 días con 14 ESM reportados, todos dentro de la meta establecida.

**Gráfica 25 Tiempo de espera en consulta de cirugía general**

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024

P.3.9 – TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA TOMA DE TOMOGRAFÍA AXIAL COMPUTARIZADA – TAC

La meta se logra cuando el tiempo de espera es menor o igual a 15 días. En el primer trimestre de 2024 el resultado a nivel SSFM fue de 5.20 días en la red interna, el único ESM que reportó este indicador fue DMBOG de DISAN ARC, establecimiento que da cobertura del servicio para ARC y FAC.

Gráfica 26 Tiempo de espera para la toma de Tomografía axial computarizada - TAC

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica mayo 2024

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Para una mejor comprensión del indicador P.3.14 "Tasa de satisfacción global", se recomienda analizar este informe en conjunto con el informe de la Encuesta de Satisfacción correspondiente al primer trimestre de 2024, disponible en el siguiente link <https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/atencion-servicios-ciudadania/4-atencion-al-usuario-digsa/resultados-encuesta-satisfaccion-1>. Se destaca que

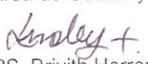


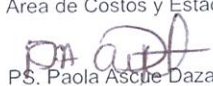
- hubo un incremento del 21% en la tasa global de satisfacción en comparación con el mismo periodo del año anterior, que registró una tasa del 73%.
2. El indicador número de tutelas por no prestación de servicios se presenta como tasa por 10.000 afiliados, esto en consideración a los informes anteriores donde se venía presentando como dato numérico.
 3. Frente al origen de los datos se recomienda que las novedades encontradas en el módulo de reportes de SALUD.SIS sean notificadas de manera oportuna en pro a la mejora continua del registro de datos.
 4. De manera general, se recomienda analizar el presente informe paralelamente con otros informes del SIG, tales como indicadores de gestión de la entidad, indicadores de gestión del riesgo, informe de medición de satisfacción, entre otros, para su mejor comprensión.
 5. Respecto a los indicadores P.3.1 y P.3.2, se retira del análisis del comportamiento en el sistema, el UASO CACSA01, el cual presenta valores atípicos frente al comportamiento histórico, se recomienda analizar de manera individual estos indicadores.
 6. Respecto al comportamiento de las inasistencias frente a la demanda insatisfecha, el comportamiento general tiende a igualar estos resultados, con excepción de la consulta de medicina interna.

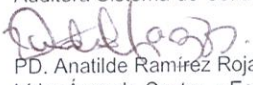
Atentamente,

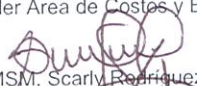

PD. Alexandra Martínez Vargas
Coordinadora Grupo de Planeación Estratégica DIGSA

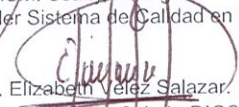

Elaboró: SMSM. Audrey Cardozo Londoño
Área de Costos y Estadística


Elaboró: PS. Briyith Herrera Cruz
Área de Costos y Estadística


Elaboró: PS. Paola Ascote Daza
Auditora Sistema de Calidad en Salud


Revisó: PD. Anailde Ramírez Rojas
Líder Área de Costos y Estadística


Revisó: SMSM. Scarly Rodríguez Duarte
Líder Sistema de Calidad en Salud


Vo.Bo: CR. Elizabeth Velázquez Salazar.
Subdirectora de Salud - DIGSA.