



Indicadores Para El Monitoreo De La Calidad En Salud

II 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.

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)	11
P.3.14 TASA DE SATISFACCIÓN GLOBAL	11
P.3.1 - TIEMPO DE ESPERA EN CONSULTA DE MEDICINA GENERAL PRIMERA VEZ O PRIORITARIA	12
P.3.2 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE ODONTOLOGÍA	14
P.3.3 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGANCIÓN DE CITA DE MEDICINA INTERNA	17
P.3.4 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGANCIÓN DE CITA DE PEDIATRÍA	18
P.3.5 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGANCIÓN DE CITA DE GINECOLOGÍA	21
P.3.7 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGANCIÓN DE CITA DE CIRUGÍA GENERAL (PRIMERA VEZ O PRIORITARIA)	24
P.3.9 – TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA TOMA DE TOMOGRAFÍA AXIAL COMPUTARIZADA – TAC	25
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	26

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.....	8
Gráfica 6 Tasa de infección intrahospitalaria	8
Gráfica 7 Proporción de vigilancia de eventos adversos	9
Gráfica 8 Tiempo de espera en servicios de imagenología y diagnóstico general radiografía simple	9
Gráfica 9 Tasa de reingreso de pacientes “hospitalizados”.....	10
Gráfica 10 Proporción de cancelación de cirugía programada.....	10
Gráfica 11 Tiempo en la atención en consulta de urgencias (TRIAGE II)	11
Gráfica 12 Tasa de Satisfacción Global.....	12
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	13
Gráfica 15 Tiempo de espera en consulta de odontología general primera vez o prioritaria	15
Gráfica 16 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología primera vez o prioritaria - ESM fuera de meta	15
Gráfica 17 Tiempo de espera en consulta de medicina interna.....	17
Gráfica 18 Tiempo de espera en consulta de medicina interna por ESM.....	17
Gráfica 19 Tiempo de espera en consulta de pediatría	19
Gráfica 20 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de pediatría por ESM	19
Gráfica 21 Tiempo de espera en consulta de ginecología.....	21
Gráfica 22 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología por ESM	21
Gráfica 23 Tiempo de espera en consulta de obstetricia.....	23
Gráfica 24 Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de obstetricia por ESM	23
Gráfica 25 Tiempo de espera en consulta de cirugía general	25
Gráfica 26 Tiempo de espera para la toma de Tomografía axial computarizada - TAC	25

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Inasistencias registradas para Medicina General II Trimestre 2024.....	13
Tabla 2 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Medicina General II Trimestre 2024.....	14
Tabla 3 Inasistencias registradas para Odontología General II Trimestre 2024	16
Tabla 4 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Odontología General II Trimestre 2024.....	16
Tabla 5 Inasistencias registradas para Medicina Interna II Trimestre 2024	18
Tabla 6 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Medicina Interna II Trimestre 2024.....	18
Tabla 7 Inasistencias registradas para Pediatría II Trimestre 2024.....	20
Tabla 8 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Pediatría II Trimestre 2024.....	20
Tabla 9 Inasistencias registradas para Ginecología II Trimestre 2024.....	22
Tabla 10 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Ginecología II Trimestre 2024.....	22
Tabla 11 Inasistencias registradas para Obstetricia II Trimestre 2024.....	24
Tabla 12 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Obstetricia II Trimestre 2024.....	24

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 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.

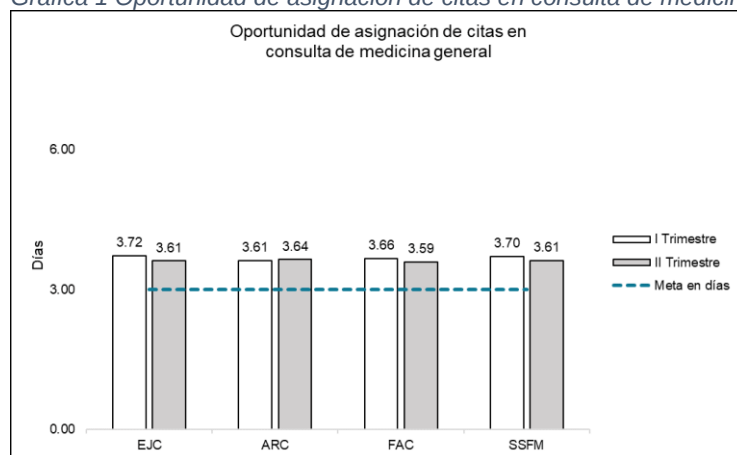
El Área de Costos y Estadística del Grupo de planeación Estratégica de la Dirección General de Sanidad Militar, realiza el procesamiento de los datos empleados para generar el presente informe. La recopilación de estos datos se realiza a través de las Direcciones de Sanidad y la Jefatura de Salud, quienes 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 segundo trimestre de 2024, el resultado para DISAN EJC es de 3.61 días, para DISAN ARC 3.64 y JEFSa FAC 3.59 días. El indicador global del SSFM es de 3.61 días con 157 ESM reportados: 122 de EJC, 21 de ARC y 14 de FAC. De los 157 ESM, 123 cumplen con la meta, lo que representa un 78% del total de ESM; se observa un aumento del 3% en los ESM que cumplen la meta en comparación con el primer trimestre de 2024.

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



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

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

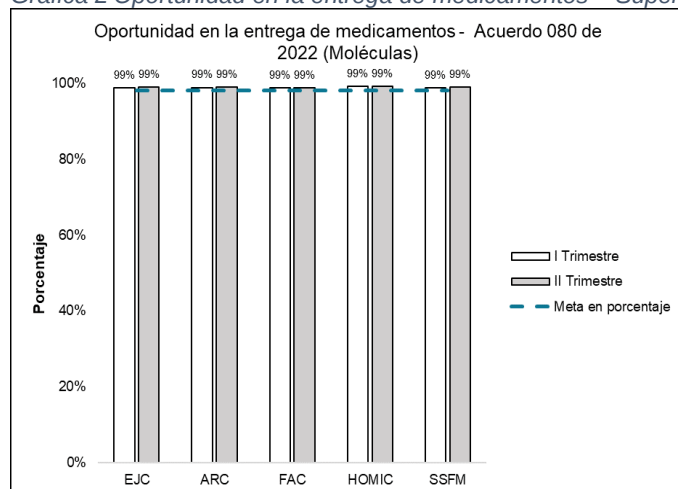
En el segundo trimestre de 2024 el total de tutelas interpuestas en el SSFM fue de 1245, siendo 1170 de EJC, 57 de ARC y 18 de FAC; el número de ESM que reportaron fue de 35, 12 y 6 respectivamente. La proporción de tutelas por cada 10.000 usuarios adscritos a las fuerzas, a corte junio 2024, fue de 23 en EJC, 7 en ARC y 5 en FAC. A nivel del SSFM, la proporción fue de 20 tutelas por cada 10.000 usuarios durante el segundo trimestre de 2024. En comparación, en el primer trimestre la proporción fue de 18 tutelas por cada 10,000 usuarios, lo que indica un aumento de 2 tutelas por cada 10,000 usuarios en el segundo trimestre respecto al primero.

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

Este indicador tiene como fuente la supervision 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 segundo trimestre de 2024 DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSa FAC presentan valores calculados superiores al 98%; se reportan 54, 10 y 8 ESM respectivamente. Respecto al primer trimestre no se presentan variaciones significativas.

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

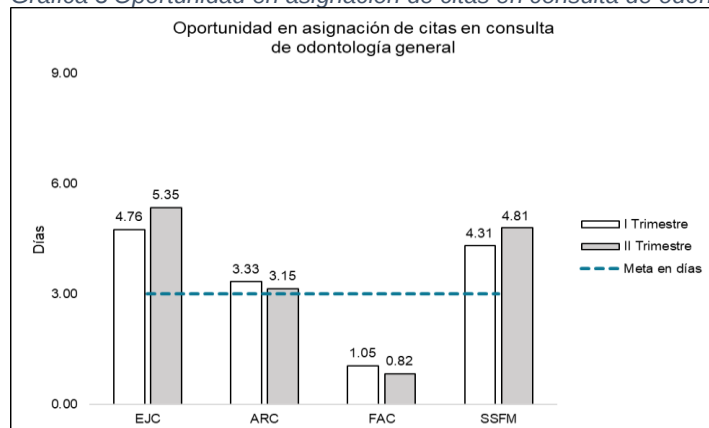


Fuente: Supervisión del Contrato 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica agosto 2024.

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 segundo trimestre de 2024 tuvo el siguiente comportamiento: DISAN EJC 5.35 días con 127 ESM reportados, DISAN ARC 3.15 días con 21 ESM reportados y JEFSa FAC 0.82 con 14 ESM reportados; a nivel SSFM 4.81 días con 162 ESM reportados, de estos se encuentran 128 dentro de la meta, lo que representa un 79% del total de ESM y un aumento del 1% en los ESM que cumplen la meta en comparación con el primer trimestre de 2024.

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

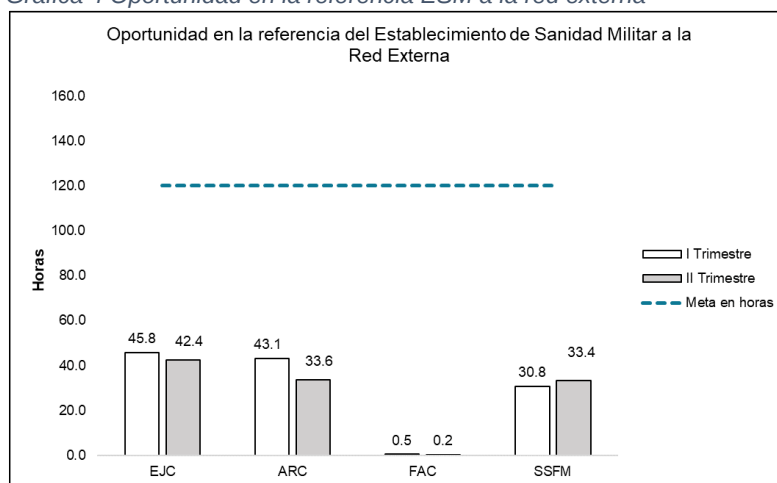


Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica agosto 2024

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: 42.4, 33.6 y 0.2 horas respectivamente, con 62, 21 y 15 ESM reportados. A nivel SSFM el resultado es 33.4 horas con 98 ESM reportados, de los cuales 91 se encuentran dentro de la meta lo que representa un 93% del total de ESM; se observa una disminución del 3% en los ESM que cumplen la meta en comparación con el primer trimestre de 2024.

Gráfica 4 Oportunidad en la referencia ESM a la red externa



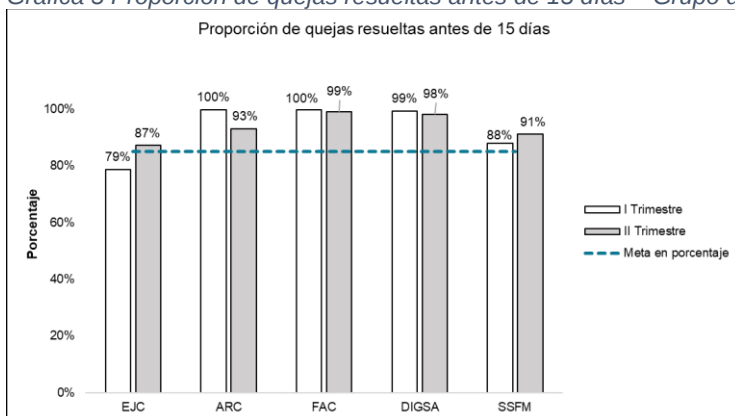
Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica agosto 2024

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 (Petición, 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 segundo trimestre de 2024, el SSFM resolvió el 91% de quejas dentro de los 15 días hábiles posteriores a su fecha de radicación.

En la etapa de evaluación y retroalimentación de las operaciones estadísticas, se identificó un aspecto del procesamiento de datos en el indicador de proporción de quejas y reclamos que llevó a la corrección de este indicador para el primer trimestre. Inicialmente, se había reportado una resolución del 92% de las PQR. Sin embargo, tras la corrección, se determinó que en realidad se resolvieron el 88% de las quejas dentro de los 15 días hábiles posteriores a su fecha de radicación. Por lo tanto, en el segundo trimestre se observa una mejora en la resolución de las PQR en comparación con el primer trimestre.

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

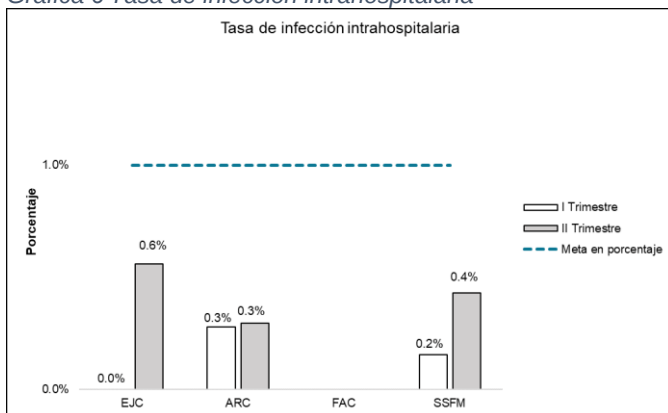


Fuente: Grupo de Atención al Usuario 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica agosto 2024

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 segundo trimestre de 2024, se reportó el indicador en 6 ESM, 5 de DISAN EJC y 1 de DISAN ARC. El resultado para el SSFM fue de 0.4%, lo cual representa que 4 de cada 1000 usuarios hospitalizados presentaron infecciones asociadas a la hospitalización.

Gráfica 6 Tasa de infección intrahospitalaria



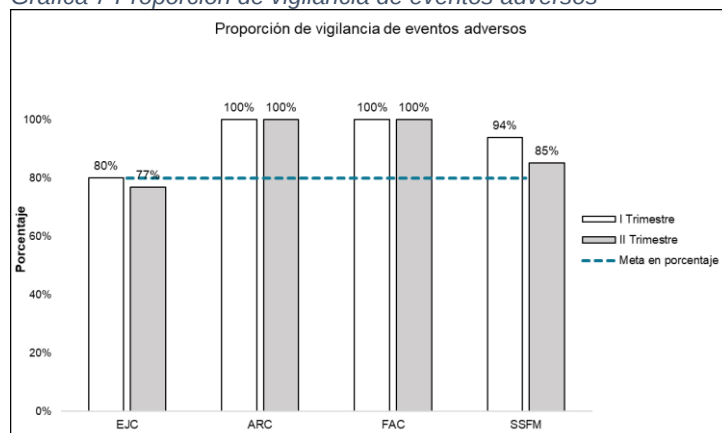
Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica agosto 2024

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 segundo trimestre de 2024 reportaron 22 ESM a nivel SSFM con un resultado del 85%, de los cuales 21 se encontraban en meta,

lo que representa un 95% del total de ESM; se observa un aumento de 1% en los ESM que cumplen la meta en comparación con el primer trimestre de 2024.

Gráfica 7 Proporción de vigilancia de eventos adversos



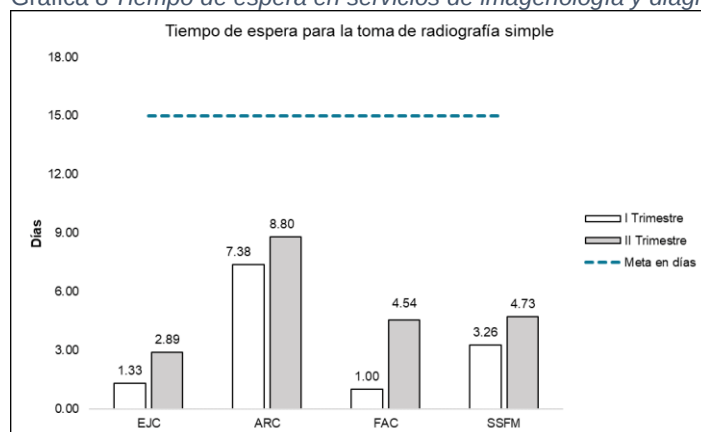
Fuente: Direcciones de Sanidad 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica agosto 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 segundo trimestre de 2024 los resultados para DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSa FAC fueron 2.89, 8.80 y 4.54 días respectivamente, con 17, 8 y 5 ESM reportados. A nivel SSFM el resultado fue 4.73 con 30 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

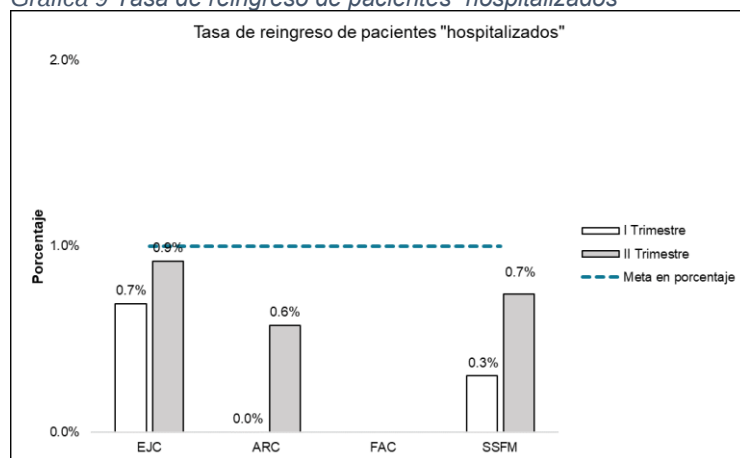
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica agosto 2024

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 segundo trimestre de 2024, el SSFM presenta

un resultado de 0.7%, con 7 ESM reportados, de los cuales solo un ESM de DISAN EJC no cumple la meta. El HONAC de ARC reportó dos egresos vivos con reingresos en el periodo por la misma causa, por lo que el resultado para ARC es cero (0.6%), afectando hacia la baja el resultado en el SSFM.

Gráfica 9 Tasa de reingreso de pacientes "hospitalizados"

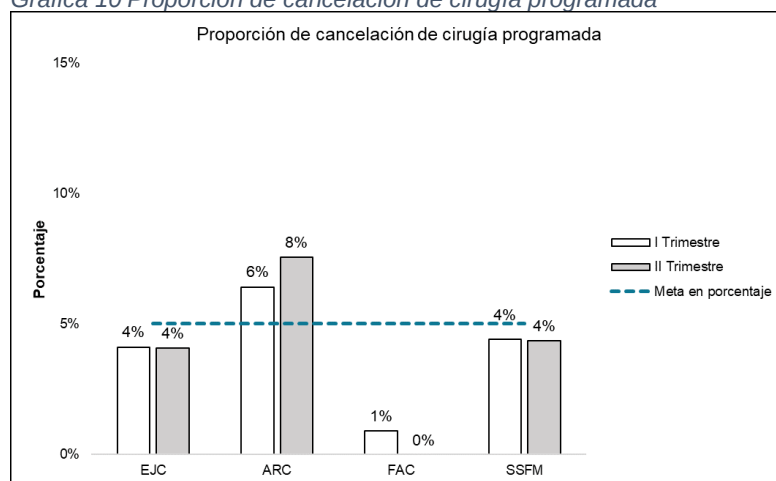


Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica agosto 2024

P.2.15 - PROPORCIÓN DE CANCELACIÓN DE CIRUGÍA PROGRAMADA

La meta se logra cuando la proporción es menor o igual a 5%. En el segundo trimestre de 2024 los resultados para DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSa FAC fueron 4%, 8% y 0% respectivamente, con 12, 3 y 1 ESM. El valor del indicador para el SSFM fue del 4%, lo que indica que a nivel global el SSFM está dentro de meta para ese indicador. Del total de los ESM reportados 13 se encuentran dentro de la meta.

Gráfica 10 Proporción de cancelación de cirugía programada

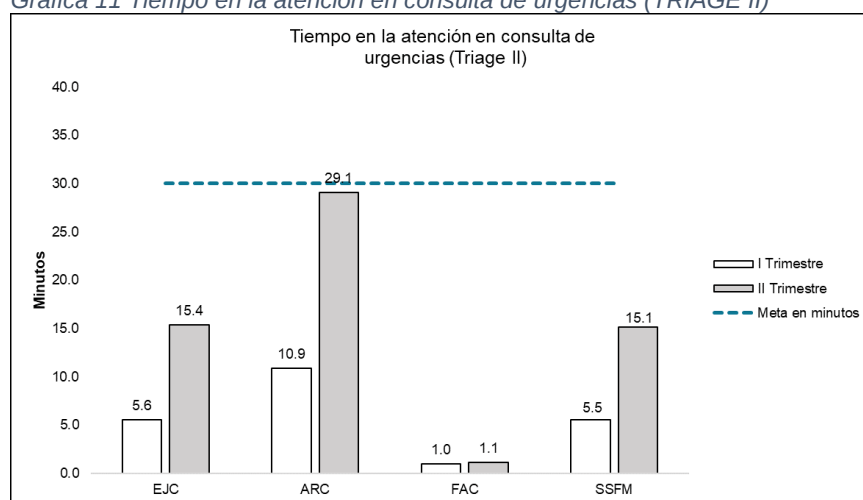


Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica agosto 2024

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 segundo trimestre de 2024 los resultados para DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSa FAC fueron 15.4, 29.1 y 1.1 minutos respectivamente, con 34, 1 y 2 ESM reportados. El resultado para el SSFM es de 15.1 minutos con 37 ESM reportados, de los cuales 33 se encontraban en meta, lo que representa un 89% del total de ESM; se observa una disminución de 2% en los ESM que cumplen la meta en comparación con el primer trimestre de 2024.

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

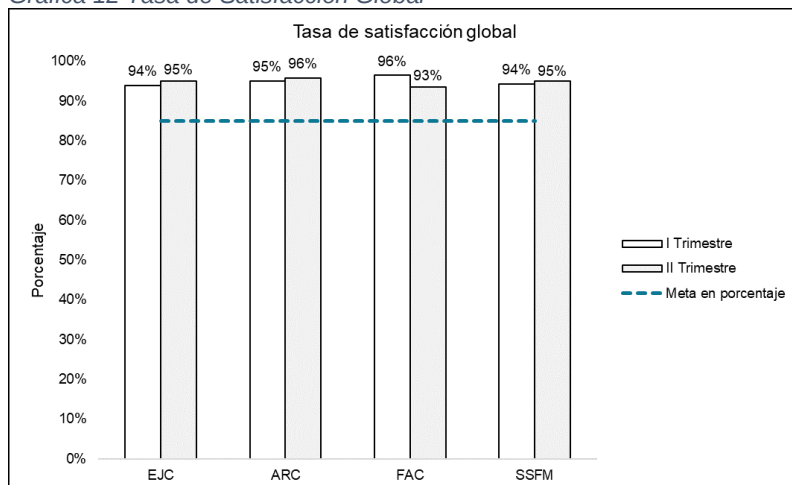


Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica agosto 2024

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 95% para el segundo trimestre del 2024, con lo cual el SSFM alcanza la meta establecida. Se destaca que hubo un incremento del 4% en la tasa global de satisfacción en comparación con el mismo periodo del año anterior, que registró una tasa del 91%.

Gráfica 12 Tasa de Satisfacción Global



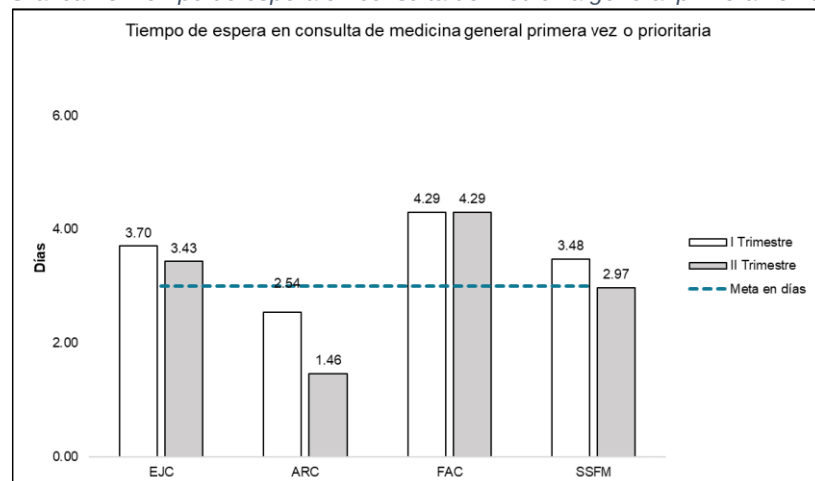
Fuente: Grupo de Atención al Usuario 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica agosto 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 segundo trimestre de 2024 a nivel SSFM el resultado fue de 2.97 días con 156 ESM reportados; el comportamiento por Fuerza fue de 3.43 días DISAN EJC, 1.46 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 79% de los ESM que reportan. Respecto al primer trimestre de 2024 se evidencia una disminución en el tiempo de espera.

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

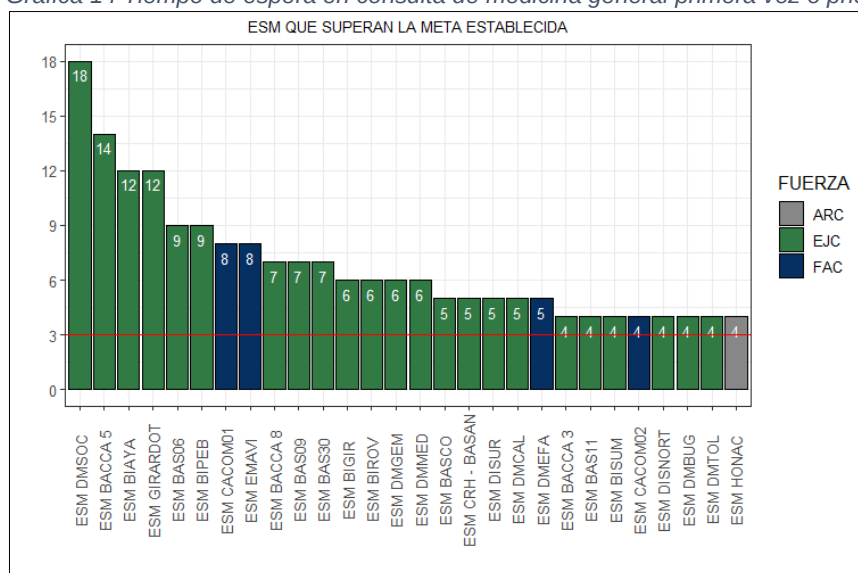


Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica agosto 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 – BACCA 5 – BIAYA – GIRARDOT – BAS06 – BIPEB para EJC, HONAC para ARC y EMAVI – CACOM01 – DMEFA – CACOM02 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 BIOSP, ESM DMORI, ESM GMSIL, ESM DMBOG, ESM CACOM05, 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 agosto 2024

Inasistencias medicina general:

En la Tabla 1 se presenta el total de inasistencias para Medicina General en el segundo 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 inasistencias para el SSFM, teniendo como referencia el valor tarifa SOAT pleno para la vigencia 2024.

Tabla 1 Inasistencias registradas para Medicina General II Trimestre 2024

DISAN	MEDICINA GENERAL INASISTENCIAS	BASE SOAT 2024 - \$49500	CONSULTAS PROGRAMADAS	PORCENTAJE DE INASISTENCIAS
EJC	18,023	\$ 892,138,500	325,037	5.5%
ARC	5,246	\$ 259,677,000	71,004	7.4%
FAC	1,195	\$ 59,152,500	26,849	4.5%
SSFM	24,464	\$ 1,210,968,000	422,890	5.8%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica- Estadística DIGSA 2024

En el segundo trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al 24% en las inasistencias de medicina general, frente al mismo periodo de la vigencia anterior, para el segundo trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 20.458 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 segundo 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 II Trimestre 2024

MEDICINA GENERAL	DEMANDA INSATISFECHA	CITAS	INDICADOR
II Trimestre	4,838	422,890	1,1%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

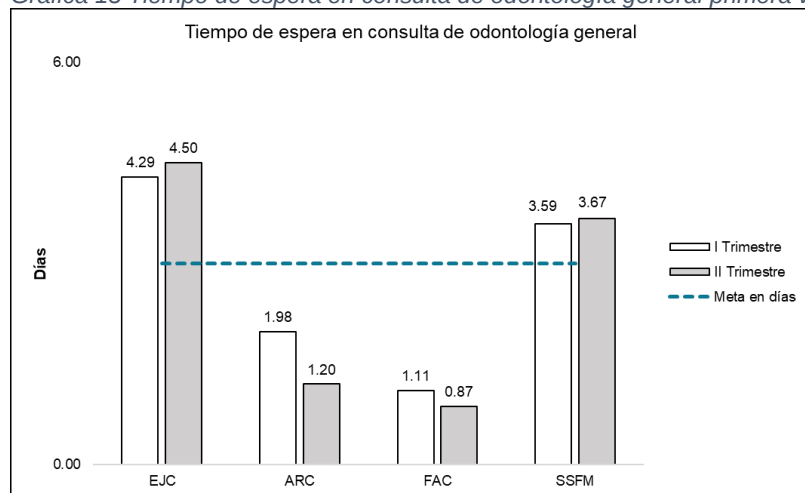
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica - Call Center DIGSA 2024

En el segundo trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al -27% en la demanda insatisfecha de medicina general, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el segundo trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 6.912 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 segundo trimestre de 2024 los resultados para DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA FAC fueron 4.50, 1.20 y 0.87 días respectivamente, con 127, 21 y 14 ESM reportados. A nivel SSFM el resultado fue 3.67 con 162 ESM reportados, de los cuales 138 estaban dentro de la meta, lo que representa un 85% del total de ESM y un aumento del 1% en los ESM que cumplen la meta en comparación con el primer trimestre de 2024.

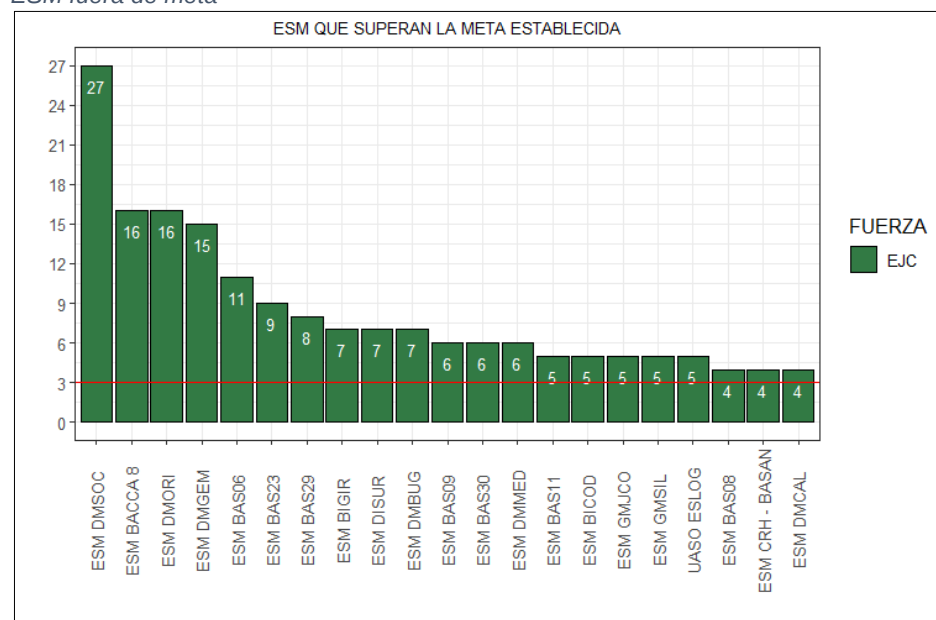
Gráfica 15 Tiempo de espera en consulta de odontología general primera vez o prioritaria



Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica agosto 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 24, 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 BACCA 1, ESM BAS16, ESM BICOR, 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 agosto 2024

Inasistencias odontología general:

La Tabla 3 presenta el total de inasistencias a citas de odontología general en el segundo 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 II Trimestre 2024

DISAN	ODONTOLOGIA GENERAL	BASE SOAT 2024 \$ 40.900	CONSULTAS PROGRAMADAS	PORCENTAJE DE INASISTENCIAS
	INASISTENCIA			
EJC	14,305	\$ 585,074,500	143,233	10.0%
ARC	3,020	\$ 123,518,000	23,758	12.7%
FAC	764	\$ 31,247,600	10,123	7.5%
SSFM	18,089	\$ 739,840,100	177,114	10.2%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica- Estadística DIGSA 2024

En el segundo trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al 22% en las inasistencias de odontología general, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el segundo trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 13.507 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 segundo 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 II Trimestre 2024

ODONTOLOGIA GENERAL	DEMANDA INSATISFECHA	CITAS	INDICADOR
II Trimestre	8,762	177,114	4.7%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

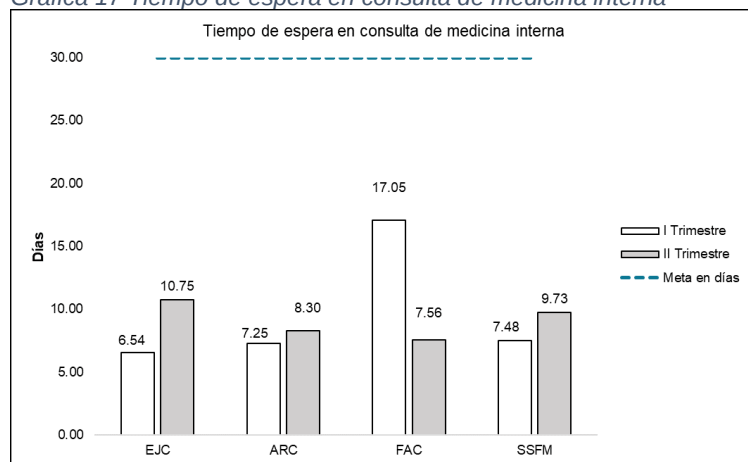
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica - Call Center DIGSA 2024

En el segundo trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al 42% en la demanda insatisfecha de odontología general, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el segundo trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 8.762 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 10.75 días con 16 ESM reportados, ARC 8.30 con 7 ESM reportados y FAC 7.56 con 3 ESM reportados. El comportamiento general para el SSFM fue de 9.73 días con un total de 26 ESM, de los cuales no hubo ninguno fuera de meta. Respecto al primer trimestre de 2024 se evidencia un aumento en el tiempo de espera.

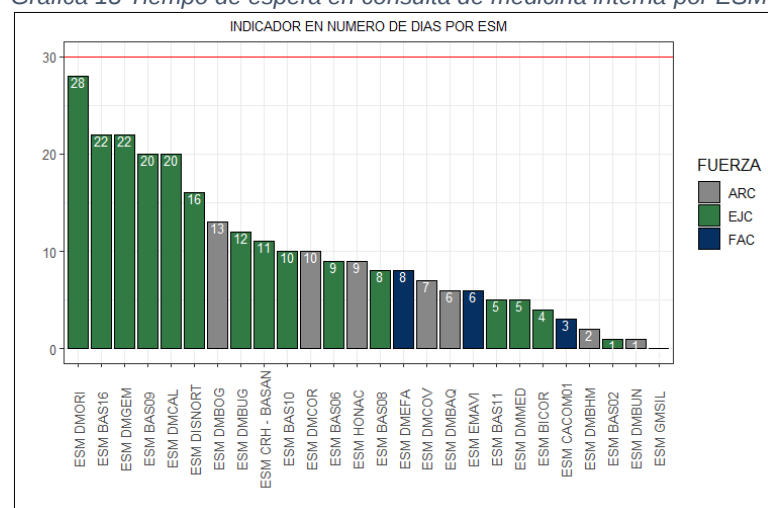
Gráfica 17 Tiempo de espera en consulta de medicina interna



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

A continuación, la Gráfica 18 presenta los 26 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 por ESM



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

Inasistencias medicina interna:

La Tabla 5 presenta el total de inasistencias a citas de Medicina Especializada en Medicina Interna en el segundo 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 II Trimestre 2024

DISAN	MEDICINA INTERNA INASISTENCIA	BASE SOAT 2024 \$71.400	CONSULTAS PROGRAMADAS	PORCENTAJE DE INASISTENCIAS
EJC	735	\$ 52,479,000	11,566	6.4%
ARC	256	\$ 18,278,400	4,428	5.8%
FAC	113	\$ 8,068,200	1,994	5.7%
SSFM	1,104	\$ 78,825,600	17,988	6.1%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica- Estadística DIGSA 2024

En el segundo trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al 39% en las inasistencias de medicina interna, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el segundo trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 742 inasistencias.

Demanda Insatisfecha de medicina interna:

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

Tabla 6 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Medicina Interna II Trimestre 2024

MEDICINA INTERNA	DEMANDA INSATISFECHA	CITAS	INDICADOR
II Trimestre	5,646	17,988	23.9%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica - Call Center DIGSA 2024

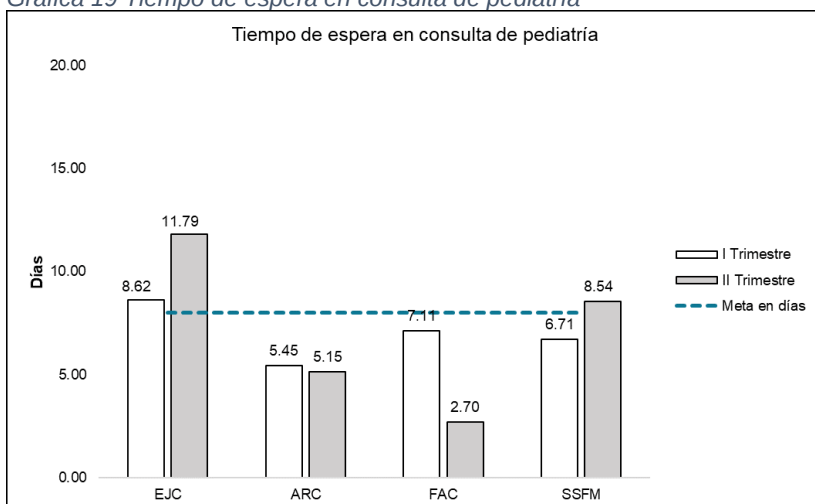
En el segundo trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al 31% en la demanda insatisfecha de medicina interna, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el segundo trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 3.767 solicitudes de atención no atendidas.

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 segundo trimestre de 2024, para DISAN EJC, DISAN ARMADA y JEFSA el resultado de este indicador fue de 11.79, 5.15 y 2.70 días respectivamente; con 20, 7 y 2 ESM reportados.

El SSFM tuvo en promedio 8.54 días con un total de 29 ESM reportados, de los cuales 17 estuvieron dentro de la meta, lo que representa un 59% del total de ESM; se observa una disminución del 7% en los ESM que cumplen la meta en comparación con el primer trimestre de 2024.

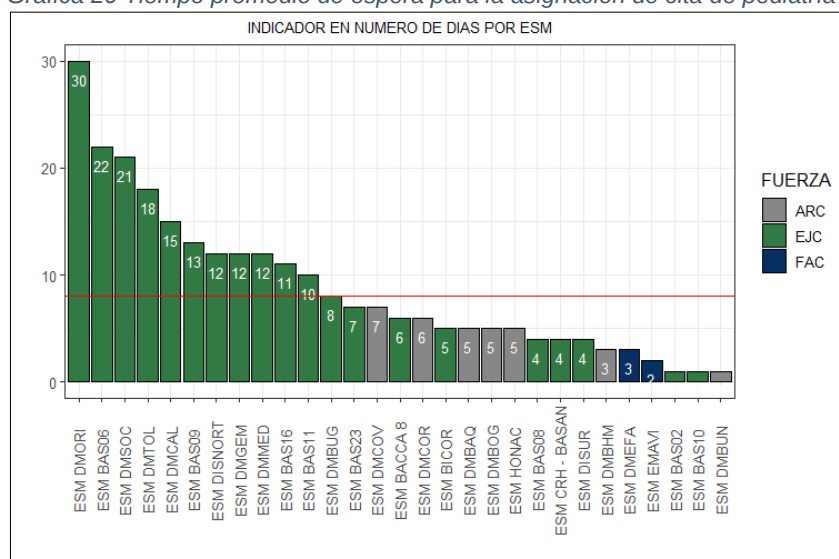
Gráfica 19 Tiempo de espera en consulta de pediatría



Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica agosto 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 DMBU, los 12 ESM fuera de meta pertenecen a DISAN EJC.

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 agosto 2024

Inasistencias consulta de pediatría:

La Tabla 7 presenta el total de inasistencias a citas de Medicina Especializada en Pediatría en el segundo 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 II Trimestre 2024

DISAN	PEDIATRÍA INASISTENCIAS	BASE SOAT 2024 \$66.900	CONSULTAS PROGRAMADAS	PORCENTAJE DE INASISTENCIAS
EJC	1,492	\$ 99,814,800	14,511	10.3%
ARC	394	\$ 26,358,600	5,488	7.2%
FAC	51	\$ 3,411,900	1,246	4.1%
SSFM	1,937	\$ 129,585,300	21,245	9.1%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica- Estadística DIGSA 2024

En el segundo trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al 48% en las inasistencias de pediatría, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el segundo trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 1.289 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 segundo 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 II Trimestre 2024

CONSULTA DE PEDIATRÍA	DEMANDA INSATISFECHA	CITAS	INDICADOR
II Trimestre	2,059	21,245	8.8%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

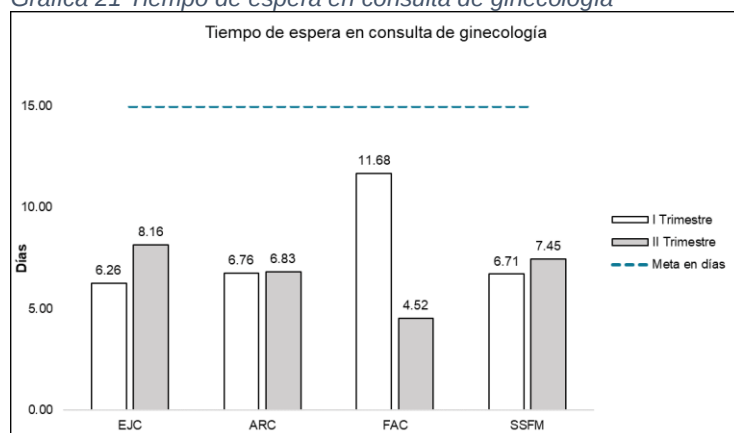
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica - Call Center DIGSA 2024

En el segundo trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al -12% en la demanda insatisfecha de pediatría, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el segundo trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 2.325 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 segundo trimestre de 2024, DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSFA FAC, presentaron los siguientes resultados: 8.16, 6.83 y 4.52 respectivamente, con 17, 6 y 2 ESM; a nivel SSFM el resultado fue 7.45 días con 25 ESM reportados de los cuales 23 estuvieron dentro de la meta, lo que representa un 92% del total de ESM; se observa una disminución del 8% en los ESM que cumplen la meta en comparación con el primer trimestre de 2024.

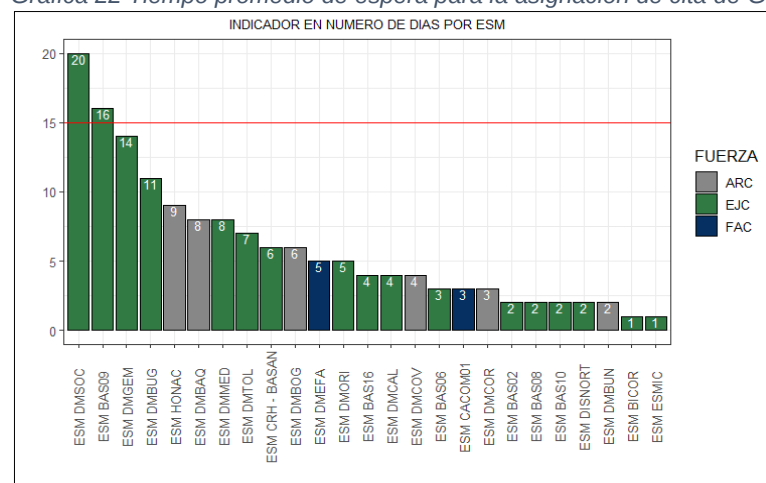
Gráfica 21 Tiempo de espera en consulta de ginecología



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

A continuación, la Gráfica 22 presenta los 25 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. Como se puede observar los dos ESM fuera de meta son DMSOC y BAS09.

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 agosto 2024

Inasistencia consulta ginecología:

La Tabla 9 presenta el total de inasistencias a citas de Medicina Especializada en Ginecología segundo 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 II Trimestre 2024

DISAN	GINECOLOGIA INASISTENCIA	BASE SOAT 2024 \$71.400	CONSULTAS PROGRAMADAS	PORCENTAJE DE INASISTENCIAS
EJC	763	\$ 54,478,200	8,101	9.4%
ARC	305	\$ 21,777,000	2,814	10.8%
FAC	46	\$ 3,284,400	1,165	3.9%
SSFM	1,114	\$ 79,539,600	12,080	9.2%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica- Estadística DIGSA 2024

En el segundo trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al 73% en las inasistencias de ginecología, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el segundo trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 562 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 segundo trimestre del 2024, entendiendo que la meta de demanda insatisfecha debe ser inferior al 10% presentándose así:

Tabla 10 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Ginecología II Trimestre 2024

GINECOLOGÍA	DEMANDA INSATISFECHA	CITAS	INDICADOR
II Trimestre	762	12,080	5.9%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica - Call Center DIGSA 2024

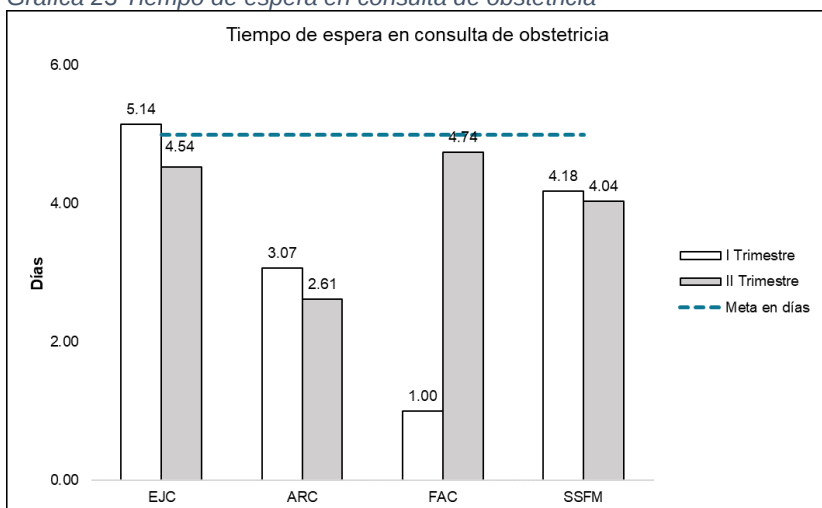
En el segundo trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al -0.3% en la demanda insatisfecha de ginecología, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el segundo trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 665 solicitudes de atención no atendidas. Esto representa una variación mínima en el comportamiento de las demandas insatisfechas para el segundo trimestre de 2024 respecto a 2023.

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 segundo trimestre de 2024 los resultados para DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSa FAC fueron 4.54, 2.61 y 4.74 días respectivamente. A nivel SSFM el resultado fue 4.04 con 24 ESM reportados, de los cuales 20 estuvieron dentro de la meta, lo que representa un 83% del

total de ESM y una disminución del 3% en los ESM que cumplen la meta en comparación con el primer trimestre de 2024.

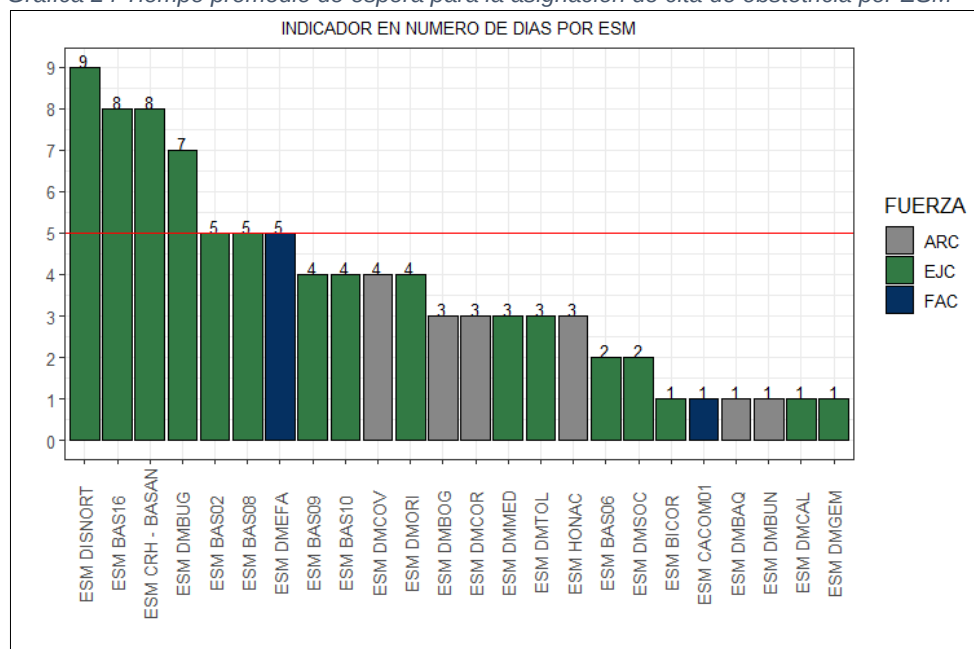
Gráfica 23 Tiempo de espera en consulta de obstetricia



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

A continuación, la Gráfica 24 presenta los 24 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 agosto 2024

Inasistencia consulta obstetricia:

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

Tabla 11 Inasistencias registradas para Obstetricia II Trimestre 2024

DISAN	OBSTETRICIA INASISTENCIA	BASE SOAT 2024 \$71.400	CONSULTAS PROGRAMADAS	PORCENTAJE DE INASISTENCIAS
EJC	175	\$ 12,495,000	1,502	11.7%
ARC	0	\$ -	410	0.0%
FAC	14	\$ 999,600	276	5.1%
SSFM	189	\$ 13,494,600	2,188	8.6%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica- Estadística DIGSA 2024

En el segundo trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al 65% en las inasistencias de obstetricia, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el segundo trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 110 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 segundo trimestre del 2024.

Tabla 12 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Obstetricia II Trimestre 2024

CONSULTA OBSTETRICIA	DEMANDA INSATISFECHA	CITAS	INDICADOR
II Trimestre	33	2,188	1.5%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica - Call Center DIGSA 2024

En el segundo trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al 185% en la demanda insatisfecha de obstetricia, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el segundo trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 11 solicitudes no atendidas.

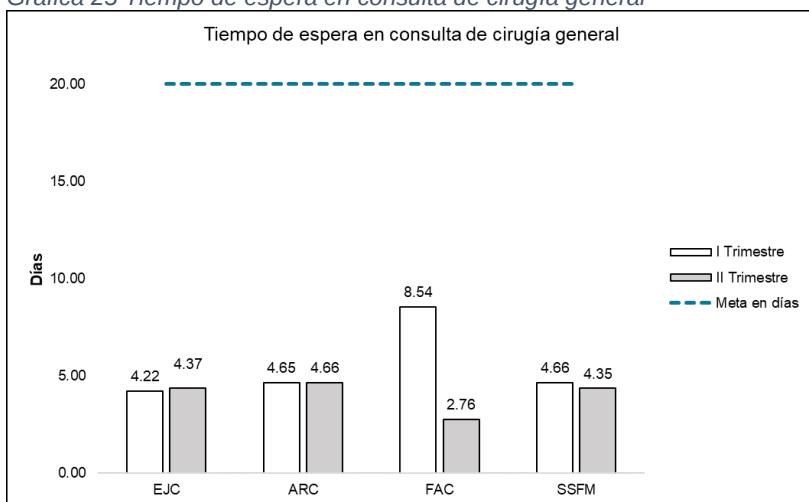
Cabe mencionar que la población gestante es prioridad en las atenciones en salud, en los casos que estas atenciones no pueden ser resueltas en la red propia del SSFM, se debe remitir de manera inmediata a la red contrada, garantizando así la atención oportuna.

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 segundo trimestre de 2024 DISAN EJC reportó 11 ESM con un resultado de 4.37 días, DISAN ARC reportó 3 ESM con un resultado de 4.66 días y JEFSA FAC reportó 1 ESM con un resultado

de 2.76 días, a nivel SSFM la oportunidad fue de 4.35 días con 15 ESM reportados, todos dentro de la meta establecida.

Gráfica 25 Tiempo de espera en consulta de cirugía general

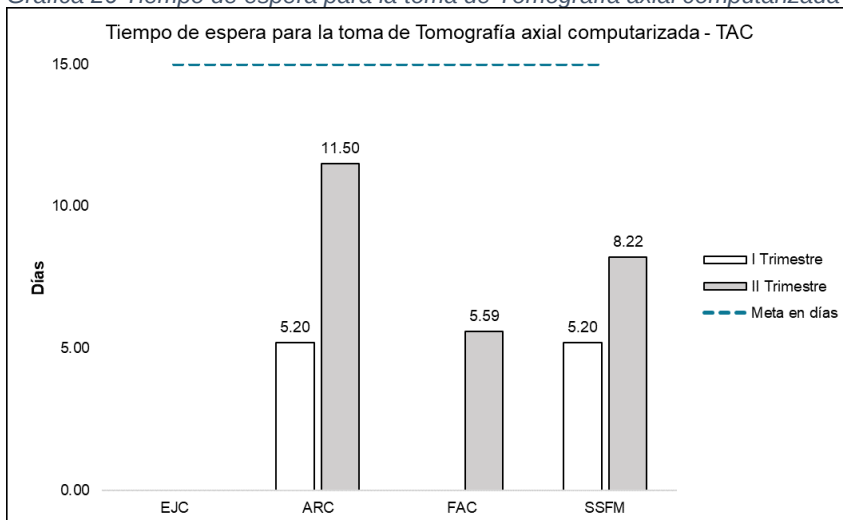


Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica agosto 2024

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 segundo trimestre de 2024 el resultado a nivel SSFM fue de 8.22 días en la red interna, los ESM que reportaron este indicador fueron DMBOG de DISAN ARC y DMEFA de JEFSA.

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 agosto 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 segundo 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 4% en la tasa global de satisfacción en comparación con el mismo periodo del año anterior, que registró una tasa del 91%.
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 a las áreas encargadas de calidad en salud y estadística 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. Particularmente, se recomienda al Área de Calidad en Salud evaluar los resultados de los indicadores relativos a "obstetricia" frente a los resultados de la ruta integral de atención materno perinatal.
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 y consulta de pediatría.
7. La comparación de los indicadores se realizó respecto al primer trimestre de la vigencia 2024, a fin de identificar los cambios a lo largo de la vigencia en curso.
8. Con respecto a las inasistencias y la demanda insatisfecha, las comparaciones se realizaron respecto al mismo periodo de la vigencia 2023.