



Indicadores Para El Monitoreo De La Calidad En Salud

IV TRIMESTRE DE 2024

Alexandra Martínez Vargas
Coordinadora del Grupo de Planeación Estratégica

PD. Anatilde Ramirez Rojas
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.....	12
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 ASIGNACIÓN DE CITA DE MEDICINA INTERNA	16
P.3.4 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE PEDIATRÍA	18
P.3.5 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA DE GINECOLOGÍA	20
P.3.7 - TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN 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.....	11
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.....	13
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 IV Trimestre 2024	14
Tabla 2 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Medicina General III Trimestre 2024	14
Tabla 3 Inasistencias registradas para Odontología General III Trimestre 2024	16
Tabla 4 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Odontología General III Trimestre 2024.....	16
Tabla 5 Inasistencias registradas para Medicina Interna III Trimestre 2024	18
Tabla 6 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Medicina Interna III Trimestre 2024.....	18
Tabla 7 Inasistencias registradas para Pediatría III Trimestre 2024.....	20
Tabla 8 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Pediatría III Trimestre 2024.....	20
Tabla 9 Inasistencias registradas para Ginecología III Trimestre 2024.....	22
Tabla 10 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Ginecología III Trimestre 2024	22
Tabla 11 Inasistencias registradas para Obstetricia III Trimestre 2024.....	24
Tabla 12 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Obstetricia III 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.

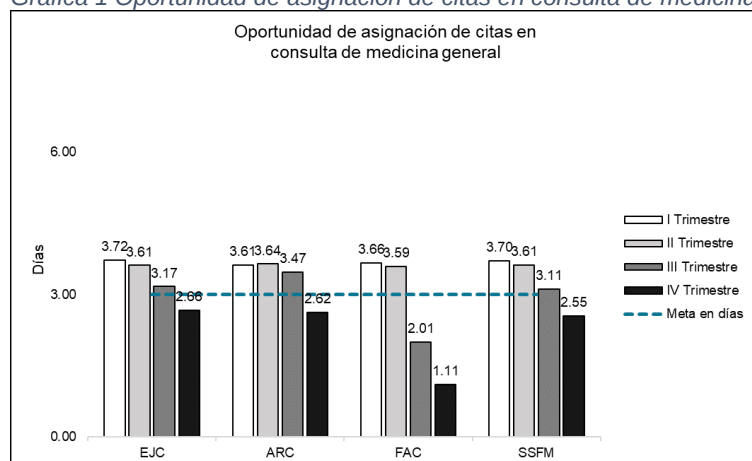
El Área de Costos y Estadística del Grupo de planeación Estratégica de la Dirección General de Sanidad Militar, realiza el procesamiento de los datos empleados para generar el presente informe. La recopilación de estos datos se realiza a través de las Direcciones de Sanidad y la Jefatura de Salud, quienes 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 cuarto trimestre de 2024, el resultado para DISAN EJC es de 2.66 días, para DISAN ARC 2.62 y JEFSA FAC 1.11 días. El indicador global del SSFM es de 2.55 días con 162 ESM reportados: 127 de EJC, 21 de ARC y 14 de FAC. De los 162 ESM, 145 cumplen con la meta, lo que representa un 90% del total de ESM; se observa un aumento del 8% en los ESM que cumplen la meta en comparación con el tercer 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 febrero 2025

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

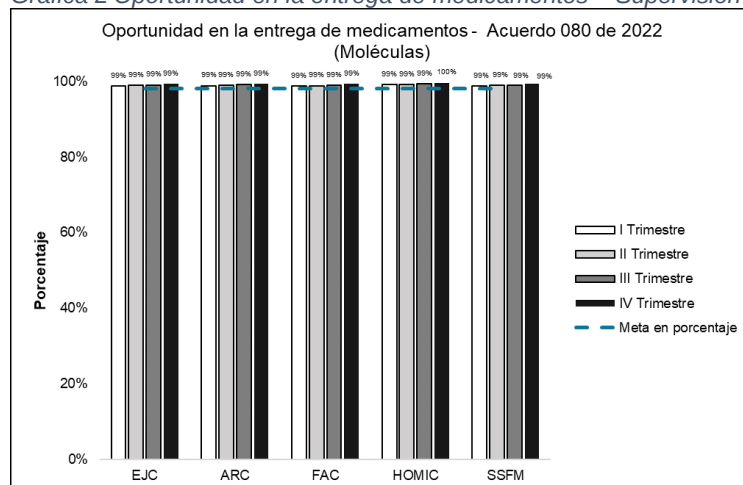
En el cuarto trimestre de 2024 el total de tutelas interpuestas en el SSFM fue de 1172, siendo 1092 de EJC, 68 de ARC y 12 de FAC; el número de ESM que reportaron fue de 39, 10 y 7 respectivamente. La proporción de tutelas por cada 10.000 usuarios adscritos a las fuerzas, a corte diciembre 2024, fue de 21 en EJC, 9 en ARC y 3 en FAC. A nivel del SSFM, la proporción fue de 18 tutelas por cada 10.000 usuarios durante el cuarto trimestre de 2024. En comparación, en el tercer trimestre la proporción fue de 19 tutelas por cada 10,000 usuarios, lo que indica una disminución de 1 tutela por cada 10,000 usuarios en el cuarto trimestre respecto al tercero.

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 cuarto 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 segundo y tercer trimestre no se presentan variaciones significativas.

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



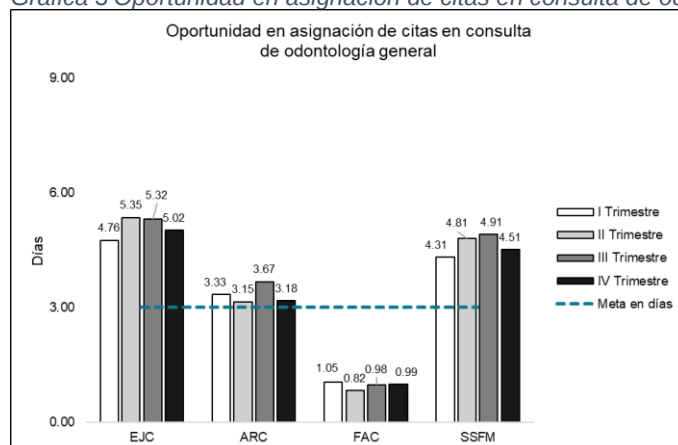
Fuente: Supervisión del Contrato 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica febrero 2025.

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 cuarto trimestre de 2024 tuvo el siguiente comportamiento: DISAN EJC 5.02 días con 130 ESM reportados, DISAN ARC 3.18 días con 21 ESM reportados y JEFSa FAC 0.99 con 13 ESM reportados; a nivel SSFM 4.51 días con 164 ESM reportados, de estos se encuentran 138 dentro de la meta, lo que representa un 84% del total de ESM y un aumento del 2% en los ESM que cumplen la meta en comparación con el tercer trimestre de 2024.

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



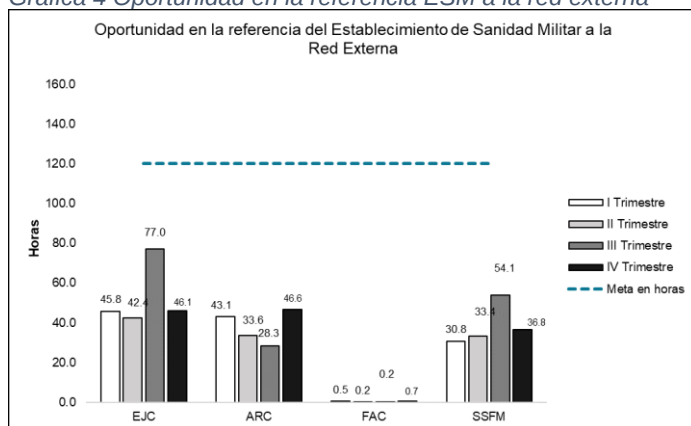
Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica febrero 2025

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: 46.1, 46.6 y 0.7 horas respectivamente, con 64, 21 y 15 ESM reportados. A nivel SSFM el resultado es 36.8 horas con 100 ESM reportados, de los cuales 90 se encuentran dentro de la meta lo que representa un 95% del total de ESM; se observa un incremento del 4% en los ESM que cumplen la meta en comparación con el tercer trimestre de 2024.

Gráfica 4 Oportunidad en la referencia ESM a la red externa



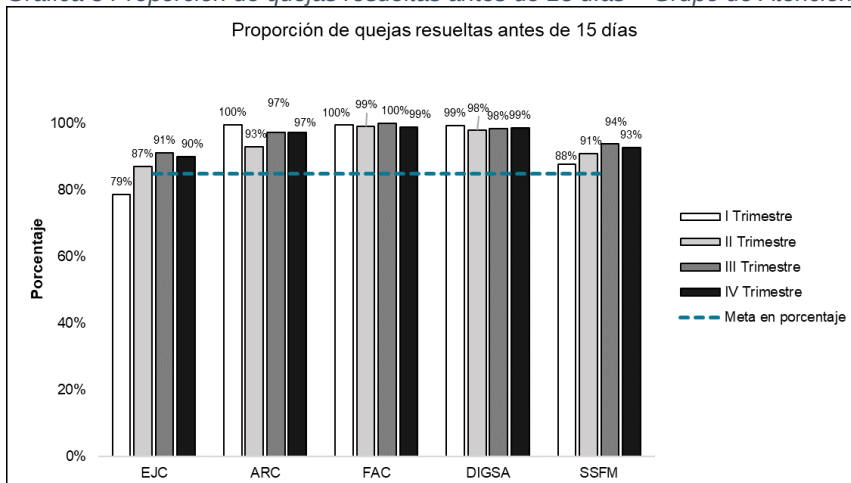
Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica febrero 2025

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 (Peticiónes, 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%. En el cuarto trimestre de 2024, el SSFM resolvió el 93% de las quejas dentro de los 15 días hábiles posteriores a su radicación. Este resultado refleja una disminución en comparación con el tercer trimestre del año, donde se resolvieron el 94% de las PQR.

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



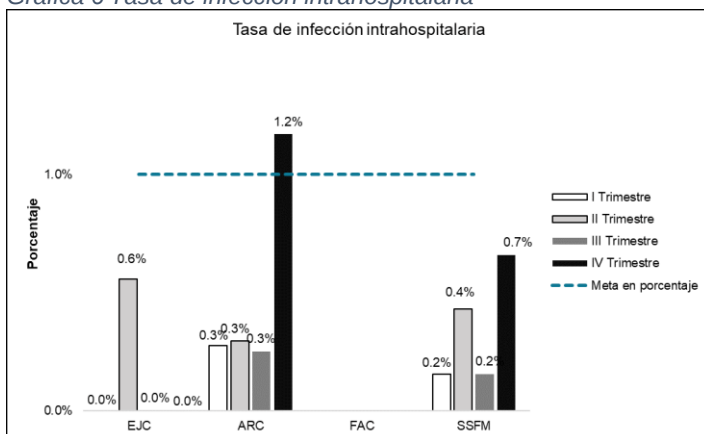
Fuente: Grupo de Atención al Usuario 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica febrero 2025

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 cuarto trimestre de 2024, se reportó el indicador en 5 ESM, 4 de DISAN EJC y 1 de DISAN ARC. El resultado para el SSFM fue de 0.7%, lo cual representa que 7 de cada 1000 usuarios hospitalizados presentaron infecciones asociadas a la hospitalización.

Gráfica 6 Tasa de infección intrahospitalaria



Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

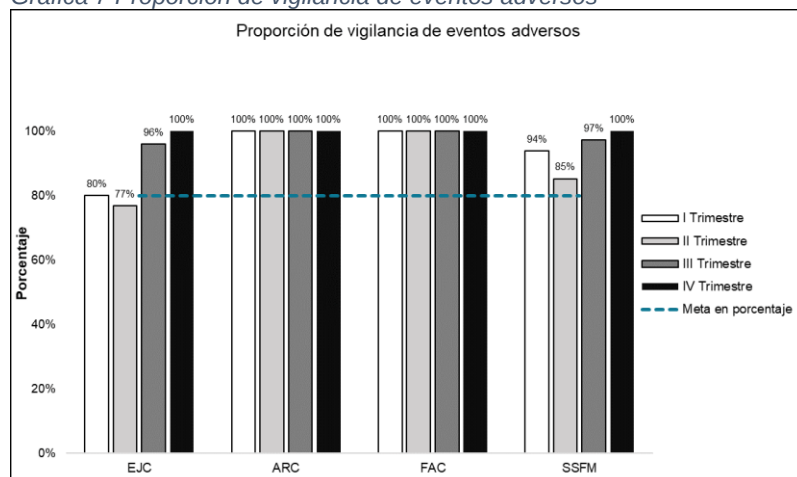
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica febrero 2025

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 cuarto trimestre de 2024 reportaron 17

ESM a nivel SSFM con un resultado del 100%, se observa un incremento de 3% en los ESM que cumplen la meta en comparación con el tercer trimestre de 2024.

Gráfica 7 Proporción de vigilancia de eventos adversos



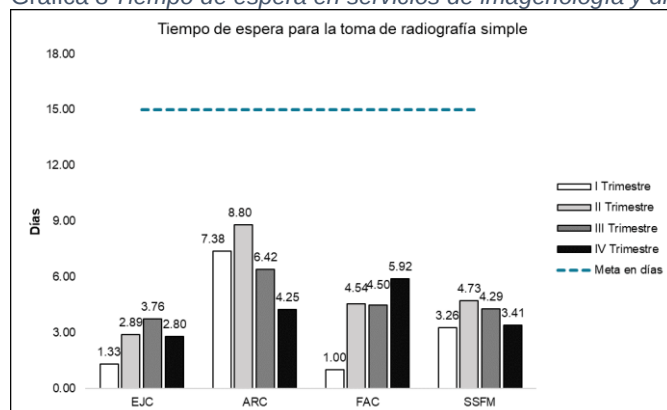
Fuente: Direcciones de Sanidad 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica febrero 2025

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 cuarto trimestre de 2024 los resultados para DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA FAC fueron 2.80, 4.25 y 5.92 días respectivamente, con 19, 8 y 5 ESM reportados. A nivel SSFM el resultado fue 3.41 con 32 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

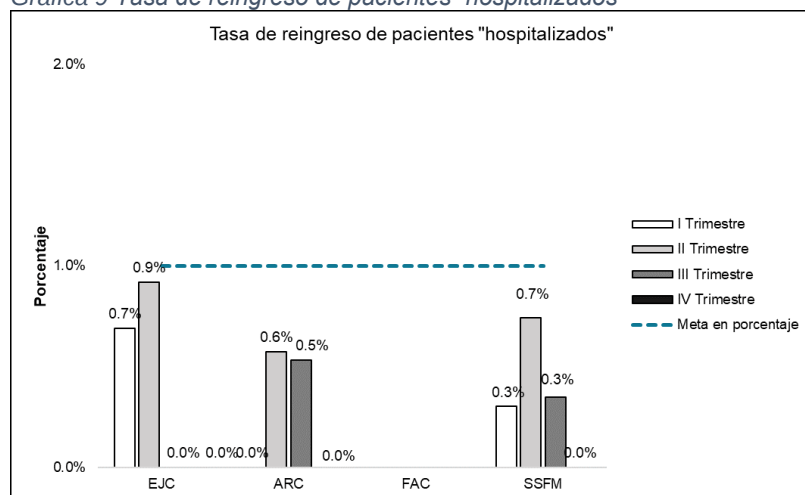
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica febrero 2025

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 cuarto trimestre de 2024, el SSFM presenta un resultado de 0%, con 5 ESM reportados. En el SSFM durante el cuarto trimestre no se reportaron egresos vivos con reingresos por la misma causa.

Gráfica 9 Tasa de reingreso de pacientes "hospitalizados"

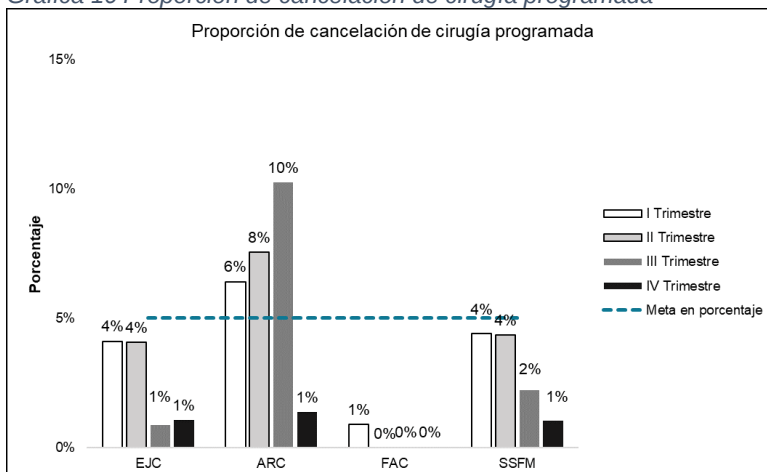


Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica febrero 2025

P.2.15 - PROPORCIÓN DE CANCELACIÓN DE CIRUGÍA PROGRAMADA

La meta se logra cuando la proporción es menor o igual a 5%. En el cuarto trimestre de 2024 los resultados para DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA FAC fueron 1%, 1% y 0% respectivamente, con 9, 3 y 1 ESM. El valor del indicador para el SSFM fue del 1%, lo que indica que a nivel global el SSFM está dentro de meta para ese indicador. Este resultado refleja una mejora en comparación con el tercer y segundo trimestre del año, donde se cancelaron un 4% y 2% de las cirugías programadas por causas atribuibles a la institución respectivamente. Del total de los ESM reportados 12 se encuentran dentro de la meta, lo que representa un 92% de los ESM.

Gráfica 10 Proporción de cancelación de cirugía programada

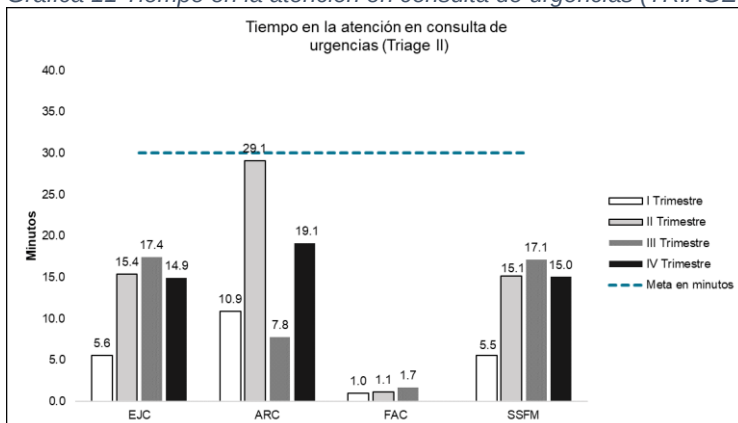


Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica febrero 2025

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 cuarto trimestre de 2024 los resultados para DISAN EJC, DISAN ARC fueron 14.9 y 19.1 minutos respectivamente, con 25 y 1 ESM reportados. El resultado para el SSFM es de 15.0 minutos con 26 ESM reportados, de los cuales 25 se encontraban en meta, lo que representa un 96% del total de ESM; se observa un incremento de 15% en los ESM que cumplen la meta en comparación con el tercer trimestre de 2024.

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

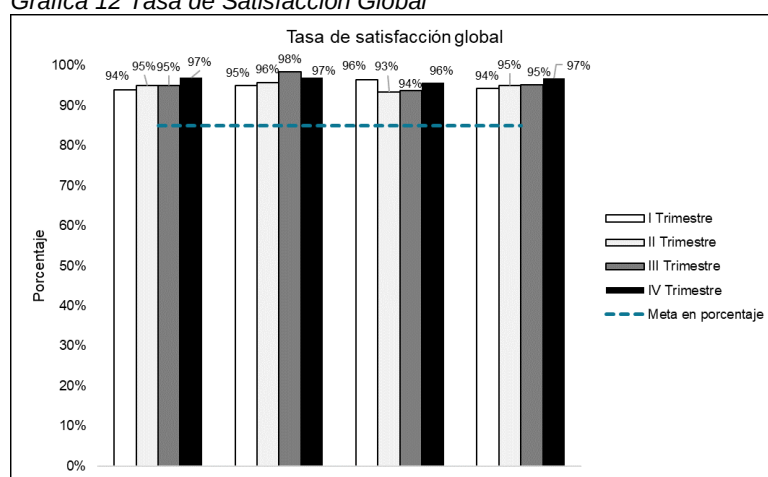


Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica febrero 2025

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 97% para el cuarto trimestre del 2024, con lo cual el SSFM alcanza la meta establecida. Se destaca que hubo un incremento del 3% en la tasa global de satisfacción en comparación con el mismo periodo del año anterior, que registró una tasa del 94%.

Gráfica 12 Tasa de Satisfacción Global



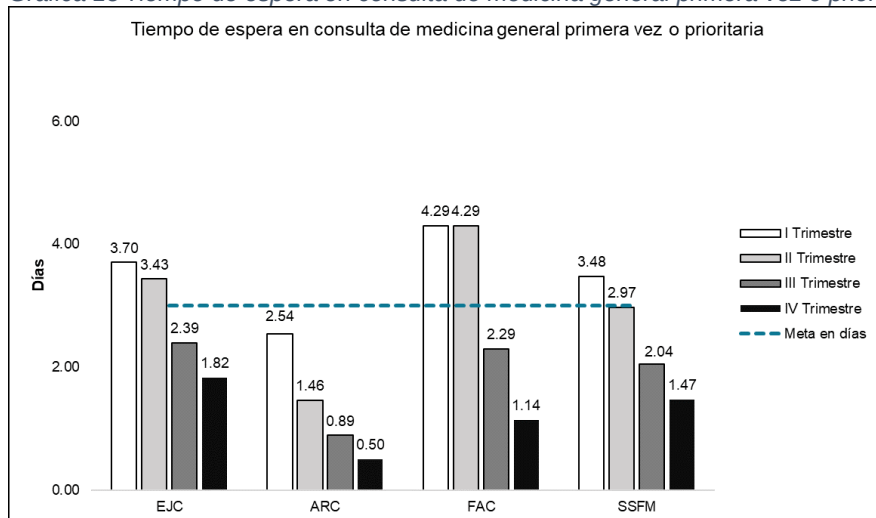
Fuente: Grupo de Atención al Usuario 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica febrero 2025

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 cuarto trimestre de 2024 a nivel SSFM el resultado fue de 1.47 días con 162 ESM reportados; el comportamiento por Fuerza fue de 1.82 días DISAN EJC, 0.50 días DISAN ARC y 1.14 días JEFSA FAC, con 127, 21 y 14 ESM reportados respectivamente. De los 162 ESM reportados a nivel SSFM 151 se encuentran dentro de la meta, lo que representa el 93% de los ESM que reportan. En comparación con el tercer trimestre de 2024, se observa una disminución en el tiempo de espera. Además, el tiempo promedio de espera de la consulta de medicina general de primera vez o prioritaria del año 2024 es de 2.49 días.

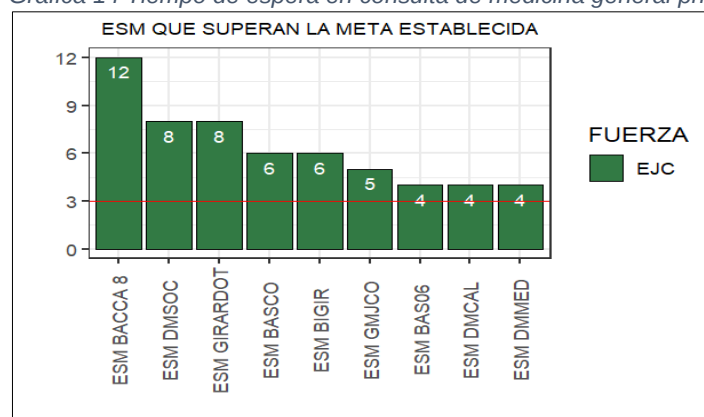
Gráfica 13 Tiempo de espera en consulta de medicina general primera vez o prioritaria



Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica febrero 2025

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, Si bien el total de los ESM fuera de meta son 11, 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 BIVAR y ESM BIPEB 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 febrero 2025

Inasistencias medicina general:

En la Tabla 1 se presenta el total de inasistencias para Medicina General en el cuarto 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 IV Trimestre 2024

DISAN	MEDICINA GENERAL INASISTENCIAS	BASE SOAT 2024 - \$46.400	CONSULTAS PROGRAMADAS	PORCENTAJE DE INASISTENCIAS
EJC	15.823	734.187.200	272.276	5,8%
ARC	1.647	76.420.800	69.860	2,4%
FAC	1.061	49.230.400	24.977	4,2%
SSFM	18.531	859.838.400	367.113	5,0%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica- Estadística DIGSA 2025

En el cuarto trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al 14% en las inasistencias de medicina general, frente al mismo periodo de la vigencia 2023, en el cual se presentaron 16.226 inasistencias para este servicio; la 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 cuarto 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 III Trimestre 2024

MEDICINA GENERAL	DEMANDA INSATISFECHA	CITAS	INDICADOR
IV Trimestre	5.732	367.113	1,5%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

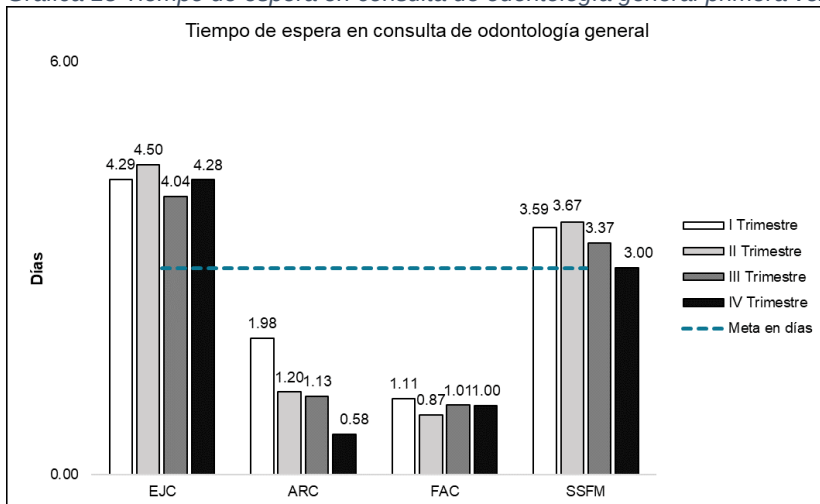
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica - Call Center DIGSA 2024

En el cuarto trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al -38% en la demanda insatisfecha de medicina general, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el cuarto trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 8.959 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 cuarto trimestre de 2024 los resultados para DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA FAC fueron 4.28, 0.58 y 1.00 días respectivamente, con 129, 21 y 13 ESM reportados. A nivel SSFM el resultado fue 3.00 con 163 ESM reportados, de los cuales 143 estaban dentro de la meta, lo que representa un 88% del total de ESM y un aumento del 1% en los ESM que cumplen la meta en comparación con el tercer trimestre de 2024. Además, el tiempo promedio de espera de la consulta de odontología general de primera vez o prioritaria en el año 2024 es de 3.41 días.

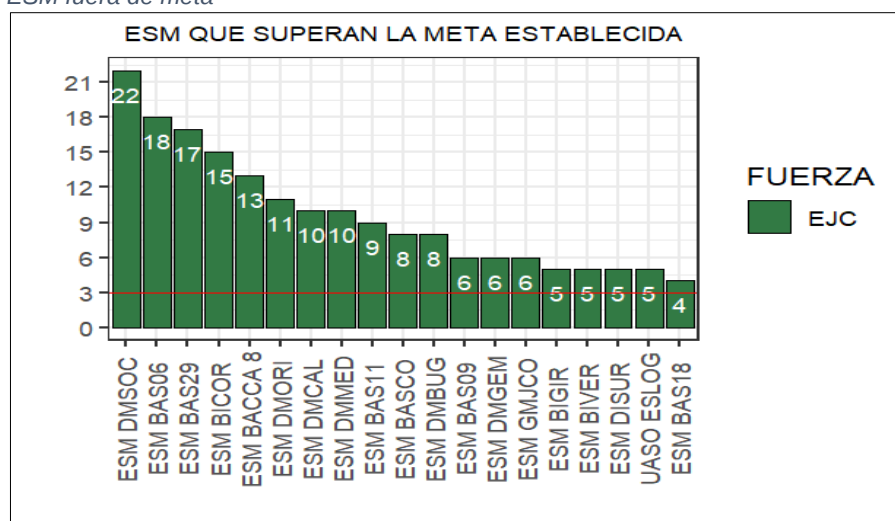
Gráfica 15 Tiempo de espera en consulta de odontología general primera vez o prioritaria



Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica febrero 2025

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 20, para la gráfica se aproximó el indicador al entero más cercano, el otro ESM fuera de meta no incluido en la gráfica 16 es ESM BACCA 4, el indicador para este 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 febrero 2025

Inasistencias odontología general:

La Tabla 3 presenta el total de inasistencias a citas de odontología general en el cuarto 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 IV Trimestre 2024

DISAN	ODONTOLOGIA GENERAL INASISTENCIA	BASE SOAT 2024 \$ 31.700	CONSULTAS PROGRAMADAS	PORCENTAJE DE INASISTENCIAS
EJC	13.114	415.713.800	124.638	10,5%
ARC	1.801	57.091.700	22.853	7,9%
FAC	784	24.852.800	10.750	7,3%
SSFM	15.699	497.658.300	158.241	9,9%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica- Estadística DIGSA 2024

En el cuarto trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al 3% en las inasistencias de odontología general, frente al mismo periodo de la vigencia 2023 en el cual se presentaron 14.524 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 cuarto 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 IV Trimestre 2024

ODONTOLOGIA GENERAL	DEMANDA INSATISFECHA	CITAS	INDICADOR
IV Trimestre	5.961	158.241	3.6%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica - Call Center DIGSA 2024

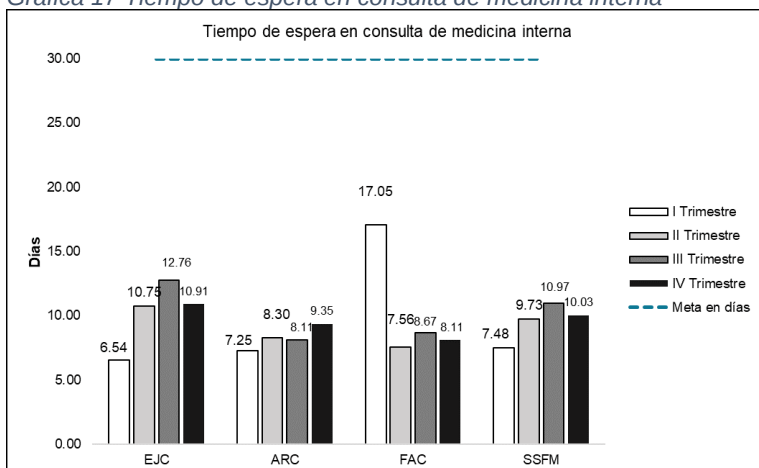
En el cuarto trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al -19% en la demanda insatisfecha de odontología general, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el cuarto trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 7.094 solicitudes de atención no atendidas.

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 10.91 días con 17 ESM reportados, ARC 9.35 con 6 ESM reportados y FAC 8.11 con 3 ESM reportados. El comportamiento general para el SSFM fue de 10.03 días con un total de 26 ESM, de los cuales 25 estaban dentro

de la meta, lo que representa un 96% del total de ESM, el porcentaje de los ESM que cumplen la meta en comparación con el tercer trimestre de 2024 se mantiene. Además, el tiempo promedio de espera de la consulta de medicina interna en el año 2024 es de 9.55 días.

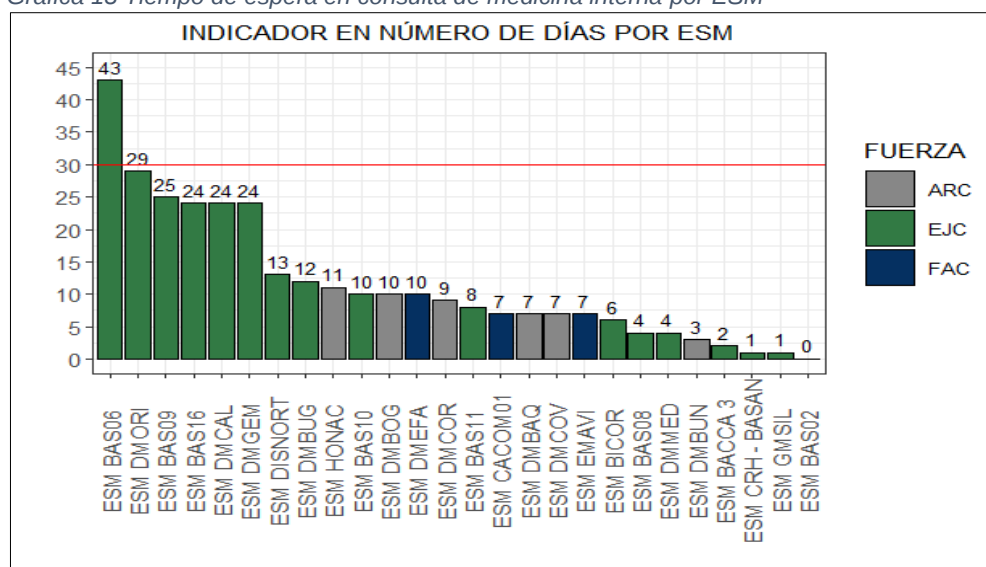
Gráfica 17 Tiempo de espera en consulta de medicina interna



Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica febrero 2025

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 febrero 2025

Inasistencias medicina interna:

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

DISAN	MEDICINA INTERNA INASISTENCIA	BASE SOAT 2024 \$66.900	CONSULTAS PROGRAMADAS	PORCENTAJE DE INASISTENCIAS
EJC	575	38.467.500	9.229	6,2%
ARC	173	11.573.700	4.416	3,9%
FAC	106	7.091.400	2.297	4,6%
SSFM	854	57.132.600	15.942	5,4%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica- Estadística DIGSA 2024

En el cuarto trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al 20% en las inasistencias de medicina interna, frente al mismo periodo de la vigencia 2023, para el cual se presentaron 693 inasistencias.

Demanda Insatisfecha de medicina interna:

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

Tabla 6 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Medicina Interna III Trimestre 2024

MEDICINA INTERNA	DEMANDA INSATISFECHA	CITAS	INDICADOR
IV Trimestre	8.512	15.942	-1%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica - Call Center DIGSA 2024

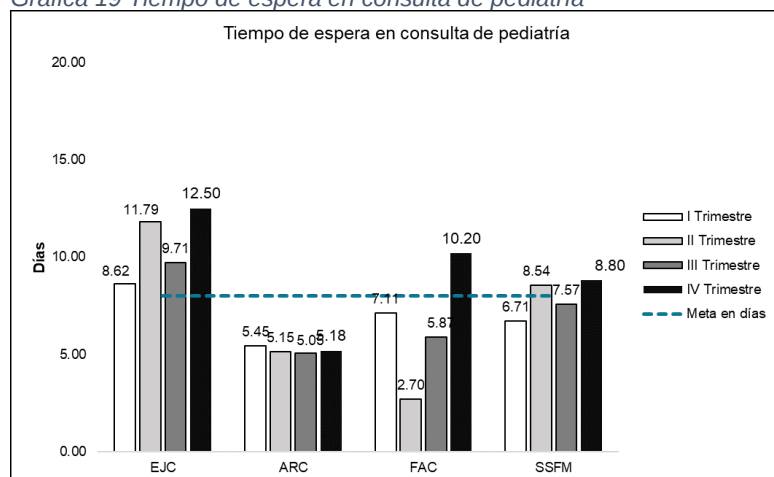
En el cuarto trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al -1% en la demanda insatisfecha de medicina interna, frente al mismo periodo de la vigencia anterior, para el cual 2023 se presentaron 8.366 solicitudes de atención no atendidas.

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

La meta se alcanza cuando el tiempo de espera es menor o igual a 8 días. En el cuarto trimestre de 2024, para DISAN EJC, DISAN ARMADA y JEFSA el resultado de este indicador fue de 12.5, 5.18 y 10.20 días respectivamente; con 21, 6 y 2 ESM reportados. El SSFM tuvo en promedio 8.80 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; no hay variación porcentual en los ESM que cumplen la meta en comparación con el tercer trimestre de 2024. Además, el tiempo promedio de espera de la consulta de pediatría en el año 2024 es de 7.90 días.

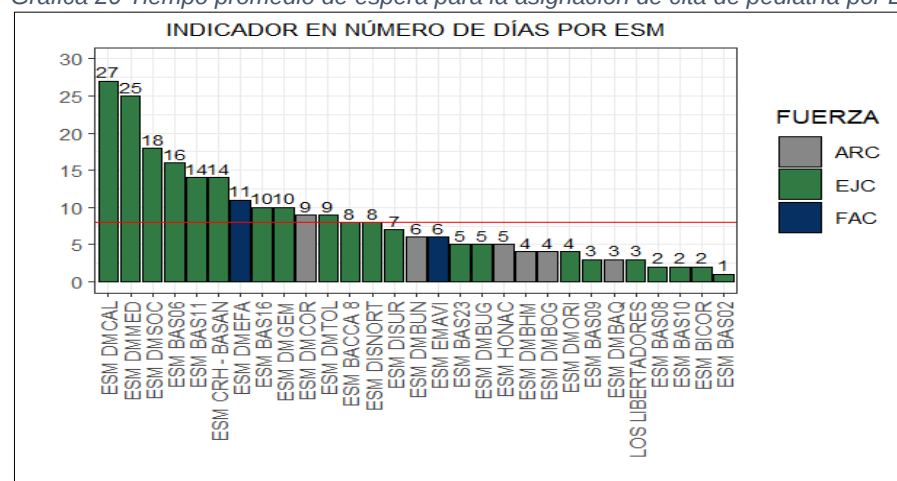
Gráfica 19 Tiempo de espera en consulta de pediatría



Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica febrero 2025

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 ESM BACCA 8.

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 febrero 2025

Inasistencias consulta de pediatría:

La Tabla 7 presenta el total de inasistencias a citas de Medicina Especializada en Pediatría en el tercer 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 7 Inasistencias registradas para Pediatría IV Trimestre 2024

DISAN	PEDIATRÍA INASISTENCIAS	BASE SOAT 2024 \$ 66.900	CONSULTAS PROGRAMADAS	PORCENTAJE DE INASISTENCIAS
EJC	1.229	82.220.100	12.356	9,9%
ARC	244	16.323.600	4.600	5,3%
FAC	125	8.362.500	1.236	10,1%
SSFM	1.598	106.906.200	18.192	8,8%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica- Estadística DIGSA 2024

En el cuarto trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al 16% en las inasistencias de pediatría, frente al mismo periodo de la vigencia 2023, para el cual se presentaron 1.493 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 cuarto 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 IV Trimestre 2024

CONSULTA DE PEDIATRÍA	DEMANDA INSATISFECHA	CITAS	INDICADOR
IV Trimestre	2.497	18.192	-12%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica - Call Center DIGSA 2024

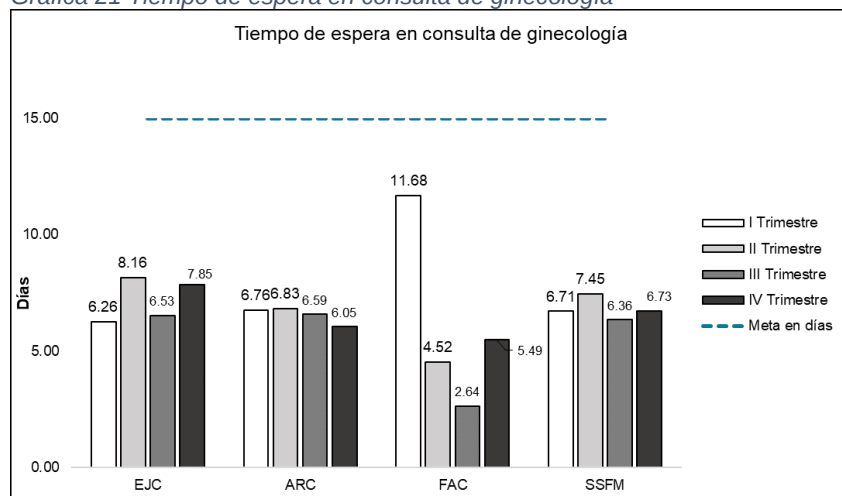
En el cuarto trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al -12% en la demanda insatisfecha de pediatría, frente al mismo periodo de la vigencia 2023, para el cual se presentaron 3.133 solicitudes de atención no atendidas.

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 cuarto trimestre de 2024, DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA FAC, presentaron los siguientes resultados: 7.85, 6.05 y 5.49 respectivamente, con 16, 6 y 2 ESM; a nivel SSFM el resultado

fue 6.73 días con 24 ESM reportados de los cuales 22 estuvieron dentro de la meta, lo que representa un 92% del total de ESM; se observa una disminución del 4% en los ESM que cumplen la meta en comparación con el tercer trimestre de 2024. Además, el tiempo promedio de espera de la consulta de ginecología en el año 2024 es de 6.81 días.

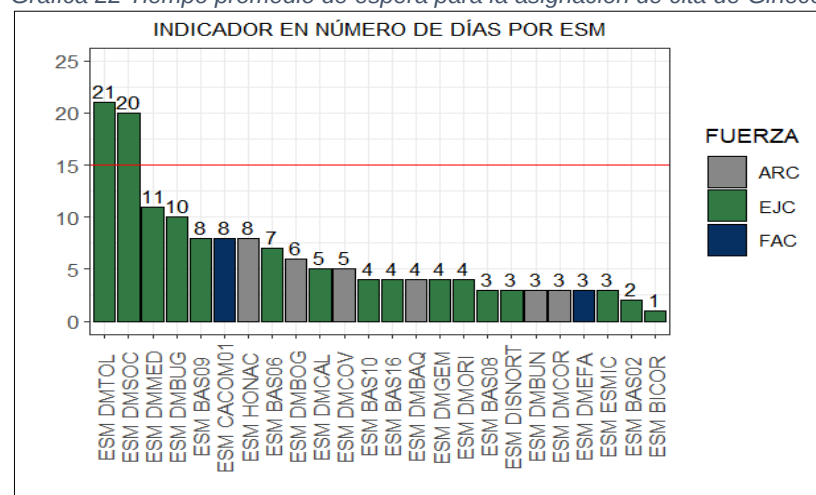
Gráfica 21 Tiempo de espera en consulta de ginecología



Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica febrero 2025

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. Como se puede observar los ESM fuera de meta son DMTOL y DMSOC.

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 febrero 2025

Inasistencia consulta ginecología:

La Tabla 9 presenta el total de inasistencias a citas de Medicina Especializada en Ginecología cuarto 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 9 Inasistencias registradas para Ginecología IV Trimestre 2024

DISAN	GINECOLOGIA INASISTENCIA	BASE SOAT 2024 \$66.900	CONSULTAS PROGRAMADAS	PORCENTAJE DE INASISTENCIAS
EJC	578	38.668.200	6.336	9,1%
ARC	70	5.887.200	2.034	3,4%
FAC	72	4.816.800	1.055	6,8%
SSFM	738	49.372.200	9.425	7,8%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica- Estadística DIGSA 2024

En el cuarto trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al 8% en las inasistencias de ginecología, frente al mismo periodo de la vigencia 2023, para el cual se presentaron 754 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 cuarto trimestre del 2024, entendiendo que la meta de demanda insatisfecha debe ser inferior al 10% presentándose así:

Tabla 10 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Ginecología IV Trimestre 2024

GINECOLOGÍA	DEMANDA INSATISFECHA	CITAS	INDICADOR
IV Trimestre	2.113	9.425	18,31%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica - Call Center DIGSA 2024

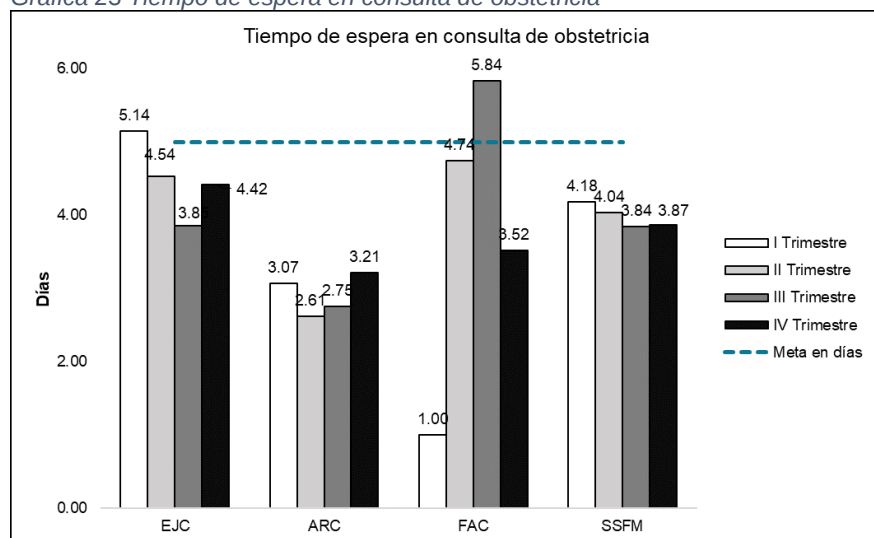
En el cuarto de 2024 se presentó una variación equivalente al 25,9% en la demanda insatisfecha de ginecología, frente al mismo periodo de la vigencia anterior; para el tercer trimestre de la vigencia 2023 se presentaron 1.766 solicitudes de atención no atendidas.

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 cuarto trimestre de 2024 los resultados para DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA FAC fueron 4.42, 3.21 y 3.52 días respectivamente. A nivel SSFM el resultado fue 3.87 con 23 ESM reportados, de los cuales 18 estuvieron dentro de la meta, lo que representa un 78% del total de ESM y un incremento del 2% en los ESM que cumplen la meta en comparación

con el tercer trimestre de 2024. Además, el tiempo promedio de espera de la consulta de obstetricia en el año 2024 es de 3.98 días.

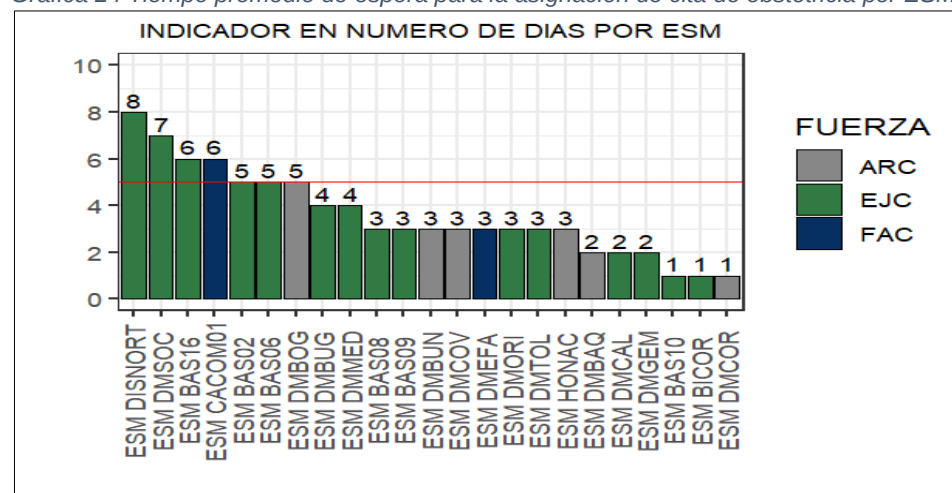
Gráfica 23 Tiempo de espera en consulta de obstetricia



Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica febrero 2025

A continuación, la Gráfica 24 presenta los 23 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 febrero 2025

Inasistencia consulta obstetricia:

La Tabla 11 presenta el total de inasistencias a citas de Medicina Especializada en Obstetricia tercer 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 IV Trimestre 2024

DISAN	OBSTETRICIA INASISTENCIA	BASE SOAT 2024 \$66.900	CONSULTAS PROGRAMADAS	PORCENTAJE DE INASISTENCIAS
EJC	203	13.580.700	1.250	16,2%
ARC	75	3.813.300	1.292	5,8%
FAC	13	869.700	261	5%
SSFM	273	18.263.700	2.803	9,7%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica- Estadística DIGSA 2024

En el cuarto trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al 69% en las inasistencias de obstetricia, frente al mismo periodo de la vigencia 2023, para el cual se presentaron 136 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 cuarto trimestre del 2024.

Tabla 12 Comportamiento de Demanda Insatisfecha Obstetricia IV Trimestre 2024

CONSULTA OBSTETRICIA	DEMANDA INSATISFECHA	CITAS	INDICADOR
IV Trimestre	23	2.803	0,8%

Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024

Proceso: Grupo de Planeación Estratégica - Call Center DIGSA 2024

En el cuarto trimestre de 2024 se presentó una variación equivalente al 48% en la demanda insatisfecha de obstetricia, frente al mismo periodo de la vigencia 2023, para el cual se presentaron 13 solicitudes no atendidas.

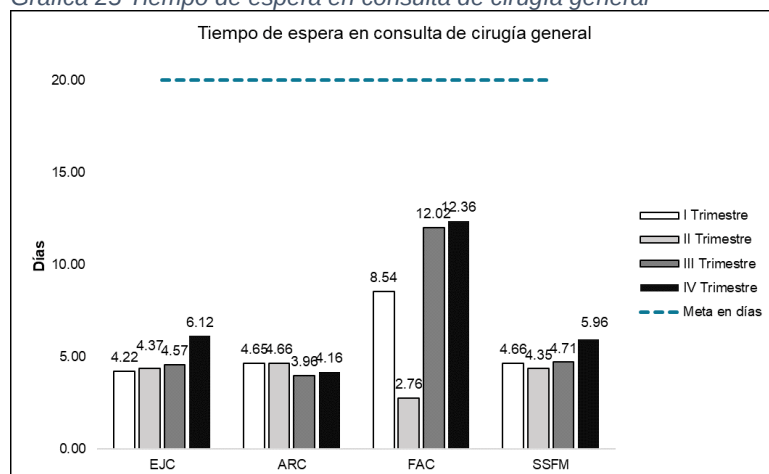
Cabe mencionar que la población gestante es prioridad en las atenciones en salud, en los casos que estas atenciones no pueden ser resueltas en la red propia del SSFM, se debe remitir de manera inmediata a la red contrada, garantizando así la atención oportuna.

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 tercer trimestre de 2024 DISAN EJC reportó 10 ESM con un resultado de 6.12 días, DISAN ARC

reportó 3 ESM con un resultado de 4.16 días y JEFSa FAC reportó 1 ESM con un resultado de 12.36 días, a nivel SSFM la oportunidad fue de 5.96 días con 14 ESM reportados, todos dentro de la meta establecida. Además, el tiempo promedio de espera de la consulta de cirugía general en el año es de 4.92 días.

Gráfica 25 Tiempo de espera en consulta de cirugía general

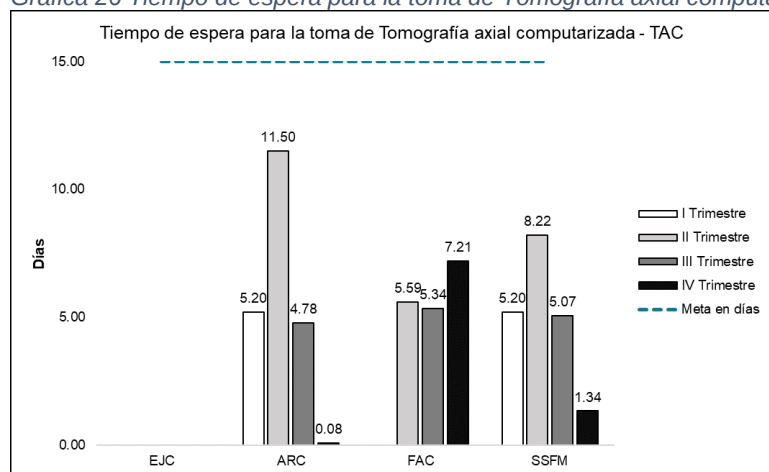


Fuente: Direcciones de Sanidad – Jefatura Salud 2024
Proceso: Grupo de Planeación Estratégica febrero 2025

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 cuarto trimestre de 2024 el resultado a nivel SSFM fue de 1.34 días en la red interna, los ESM que reportaron este indicador fueron DMBOG y HONAC de DISAN ARC y DMEFA de JEFSa. Se evidencia una disminución en comparación al segundo trimestre.

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 febrero 2025

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 cuarto trimestre de 2024, disponible en el siguiente link <https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/atencion-servicios-ciudadania/4-atencion-al-usuario-digma/resultados-encuesta-satisfaccion-1>. Se destaca que hubo un incremento del 3% en la tasa global de satisfacción en comparación con el mismo periodo del año anterior, que registró una tasa del 94%.
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. Con respecto a las inasistencias y la demanda insatisfecha, las comparaciones se realizaron respecto al mismo periodo de la vigencia 2023.
7. En cuanto a la relación entre las inasistencias y la demanda insatisfecha, las inasistencias superan a la demanda insatisfecha en los indicadores trazadores del SSFM, excepto en el caso de Medicina Interna, Pediatría y Ginecología, donde la tendencia es inversa. Esto sugiere que, en estas especialidades, existe una mayor necesidad de atención que no se está cubriendo adecuadamente.
8. La comparación de los indicadores se realizó respecto al tercer trimestre de la vigencia 2024, a fin de identificar los cambios a lo largo de la vigencia 2024.
9. Dado que las bases de datos de los indicadores han sido compartidas con el Área de Calidad en Salud, se recomienda evaluar los resultados de los indicadores trazadores por departamento, con el objetivo de identificar patrones de comportamiento diferenciados y, de esta manera, desarrollar planes de mejora oportunos, adaptados a las características específicas de cada territorio.