



Radicado No. **88021** /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-SUBAF-GRUAA-29

Bogotá D.C., 26 de diciembre de 2019.

Señor Mayor General
JAVIER ALONSO DÍAZ GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar
Avenida calle 26 No 69-76 Edificio Elemento Torre Tierra Piso 18.
Bogotá D.C.

Asunto: INFORME DE GESTIÓN PARTICIPACIÓN SOCIAL Y RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA 2019 – SSFM. (Información - Dialogo-Incentivos – Evaluación)

Para la Dirección General de la Sanidad Militar, la participación ciudadana es herramienta insustituible para el cumplimiento del deber misional, por ende, día a día, ha venido fortaleciendo espacios físicos, virtuales, medios electrónicos y presenciales, tecnologías de información y espacios institucionales, que permitan socializar la información y garantizar la comunicación en doble vía, para facilitar y dinamizar la interacción permanente con los usuarios, representantes de las Asociaciones, de las Veedurías y búsqueda permanente del mejoramiento de la gestión institucional y eficiencia administrativa en beneficio de la entidad y la satisfacción de los usuarios.

La Promoción de la Participación Ciudadana, el Control social y la Rendición de Cuentas, como eje transversal de la gestión en el SSFM, se aborda desde cuatro aspectos principales.

A- INFORMACIÓN DE CALIDAD Y LENGUAJE CLARO

Con la emisión de Políticas y lineamientos de comunicaciones estratégicas dentro del SSFM, para el manejo de las campañas en salud y la identidad institucional, entre otras estrategias, como SSFM se mejora la información entregada a los usuarios a través de diferentes medios, a fin de facilitar el acceso a la información de interés, como portafolio de servicios, trámites y servicios, Call Center, información que está disponible en la pág. Web, <https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/> y demás redes sociales, Facebook: Dirección General de Sanidad Militar, Twitter: Correo institucional: atencion.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co, @SanidadMilCo, para consulta permanente de la comunidad usuaria. El propósito es entregar una información clara, actualizada, completa oportuna y disponible a los usuarios sobre temas de Rendición de Cuentas y de interés general. Al igual que la socialización permanente de los Deberes y Derechos:

1-DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS, con el fin de facilitar y promover los deberes y los derechos de acuerdo a lo establecido en la normatividad legal vigente, la Dirección General de Sanidad Militar hace visible la CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO, <https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/index.php?idcategoria=6>, la cual contiene los deberes y derechos de los usuarios.

2- Canales de atención: Los canales de atención dispuestos para que toda persona pueda interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reclamos, felicitaciones, son los siguientes:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIOS DE ATENCION	DESCRIPCIÓN
Presencial	Oficina de atención al usuario (Módulos)	Avenida Calle 26 No. 69-76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 - Bogotá	Días hábiles de Lunes a viernes jornada continua de 8:00 a 5:00 pm	Donde la atención es prestada, personalmente por profesionales, capacitados para brindar información acerca del portafolio de servicios a cargo del SSFM, además de recibir, tramitar y gestionar, las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias y de ser necesario se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo. Las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite
Telefónica	Línea Gratuita Nacional	018000-111335	Días hábiles de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm.	Línea nacional Gratuita. Se puede acceder a la comunicación con las extensiones de los funcionarios y colaboradores de la Entidad y se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Entidad. Las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite
	Línea fija desde Bogotá	PBX: 3238555- Opción 3- Ext. -1082-1281		

Virtual	Aplicativo Página Web	www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	Ruta: https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/index.php?idcategoria=6 . Link: PQRS. Así mismo, el usuario puede encontrar espacios que contienen información relacionada con la gestión misional y administrativa de la Dirección General, noticias recientes e históricas, productos y servicios, contratación, normatividad, preguntas frecuentes, glosario, a la igual información relacionada con afiliaciones, entre otros.
	Correo electrónico PQRS	Atencion.usuariouo@sanidadfuerzasmilitares.mil.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles	Se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite.
	Buzón de notificaciones Judiciales DIGSA:	notificacionesDGSM@sanidadfuerzasmilitares.mil.co	El correo electrónico se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles	
Escrito	Radicación correspondencia.	Avenida Calle 26 No. 69-76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra	Días hábiles de Lunes a viernes jornada continua de 8:00 a 4:30 pm	A través de la ventanilla de correspondencia se reciben los documentos enviados por los usuarios del SSFM, representantes de las Veedurías y Asociaciones, dirigidos a la Dirección General de Sanidad Militar. (Se

		Piso 4 - Bogotá		podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.)
	Buzón de Sugerencias	Avenida Calle 26 No. 69-76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 - Bogotá	Días hábiles de lunes a viernes jornada continua de 8:00 am a 5:00 pm.	Recibir periódicamente sugerencias de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios de la DIGSA
	Redes sociales	Twitter @SanidadMil Co y en Facebook Dirección General de Sanidad Militar		Donde hay generación de contenidos permanentes, con lenguaje claro y sencillo, de manera que se genere mayor dinámica e interacción con los usuarios, grupos de interés, actores del Subsistema y comunidad usuaria en general.

Todos estos canales se han convertido en un espacio de interacción continua entre la Entidad y los usuarios, en donde además de informar se recogen las inquietudes de los usuarios, como insumo para el mejoramiento continuo de la gestión de la Sanidad, a través de estos medios de comunicación, la DIGSA, promueve la participación Ciudadana y Comunitaria.

Para la presente vigencia se ha fortalecido la comunicación a través de Noticias y Comunicaciones de Prensa, Boletines informativos, Informativo Semanal Sanidad Militar, Periódico DIGSA, Revista Institucional, Informes trimestrales, Informe principales causas de PQRS.

3. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reclamos, felicitaciones, desde la DIGSA se ha venido fortalecido el Módulo de PQRS en la página web de la Dirección General, como una herramienta especializada en procesos de interacción entre los usuarios y la Dirección General de Sanidad Militar. Su finalidad es la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y solicitudes de trámites y servicios, para su aplicación, son implementados métodos pedagógicos y didácticos como la guía de navegación en el registro de requerimientos por parte de los usuarios, la cual está disponible en la página como soporte para el diligenciamiento del formulario.

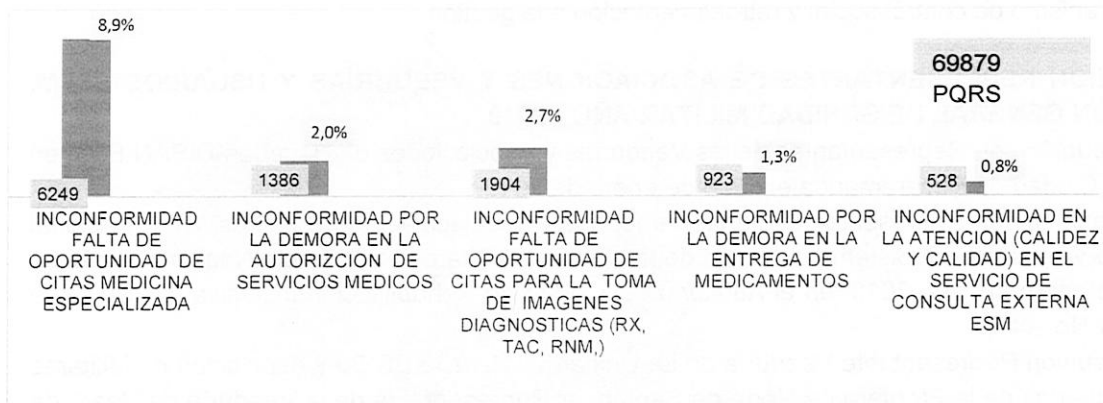
Así mismo, se ha venido capacitando y sensibilizando al personal de atención al usuario, a través de diferentes estrategias, para poner a disposición de los usuarios a nivel nacional, un equipo de trabajo competente, que ofrezca a los afiliados y comunidad en general, un trato respetuoso, considerado,

"Un equipo humano al servicio de la salud"

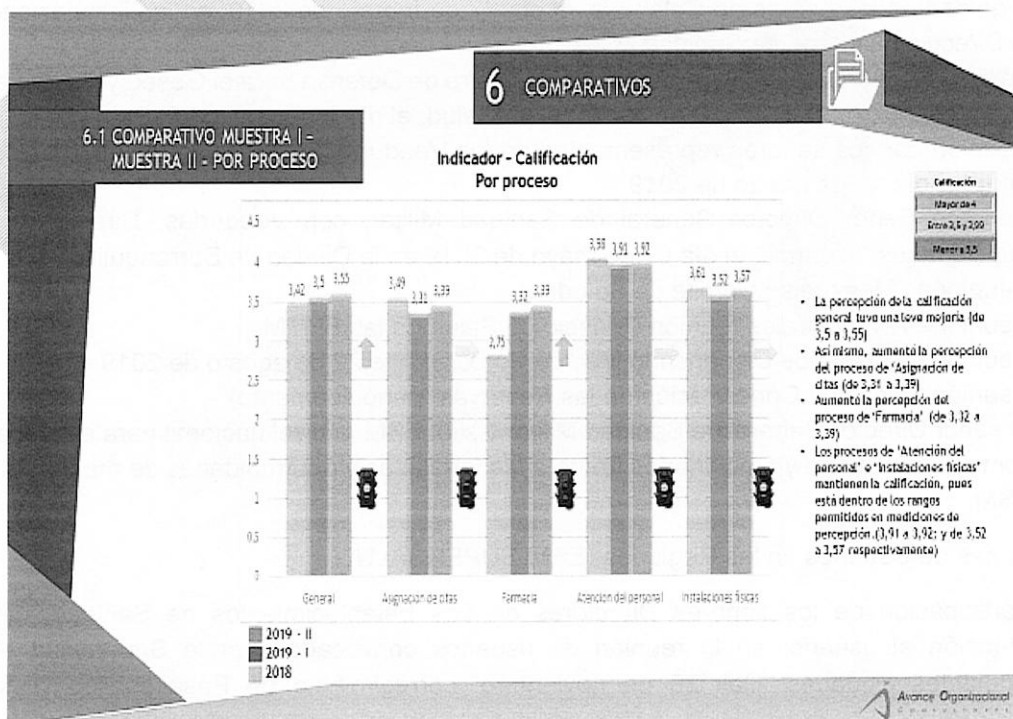
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Opción 3
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; Jenni.hormiga@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

diligente, equitativo y sin distinción alguna, de tal manera que se haga de la participación social y comunitaria insumo fundamental para la mejora continua.

Por lo anterior, a través de los diferentes canales y espacios de diálogo, durante la vigencia 2019, se canalizaron y tramitaron **69879** requerimientos, donde el 28% corresponde a la *prestación del servicio* (reclamos) con 19315 requerimientos; 1,45 % equivalente a 840 requerimientos concierne a *Quejas y Sugerencias*, el 0,22% y el 71% que equivale a 49396 casos son atribuibles a *Solicitudes (Peticiónes)*.



De otra parte, con el fin de conocer la percepción y satisfacción de los usuarios del SSFM, para la vigencia 2019 desde la DIGSA, se realizaron dos mediciones cuyas variables de insatisfacción corresponden a las expuestas por los usuarios a través de las PQRS y Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, sin desconocer el aumento en la satisfacción de un periodo a otro, como se observa a continuación:



B- DIALOGO EN DOBLE VÍA CON LOS USUARIOS DEL SSFM

1. REUNIÓN USUARIOS SSFM/VEEDURÍAS/ASOCIACIONES AÑO 2019.

La Dirección General de Sanidad Militar, la Direcciones De Sanidad, Jefatura de Sanidad y Establecimientos de Sanidad Militar. Periódicamente adelantan reuniones con los usuarios, representantes de las Asociaciones y Veedurías a nivel nacional, con el fin de generar espacios de dialogo en doble vía con la comunidad usuaria. Estos espacios fortalecen la participación ciudadana como mecanismo de control social y retroalimentación a la gestión.

1.1 REUNIÓN REPRESENTANTES DE ASOCIACIONES Y VEEDURÍAS Y USUARIOS SSFM. DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR AÑO - 2019

- ✓ Reunión con Representantes de las Veedurías y Asociaciones de Usuarios-DISAN EJC, en la Ciudad de Bucaramanga el día 8 de enero de 2019.
- ✓ Reunión con Representantes de las Veedurías y Asociaciones de Usuarios- Red Nacional de Veedurías del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de Policía Nacional, el día 25 de enero del año 2019, en el Auditorio del Centro de Rehabilitación Inclusiva (DCRI) Calle 21 No. 44-40
- ✓ Reunión Representante Veeduría de La Unidad 2015 de la BR 30 y Asociación de Militares retirados de la Frontera de Norte de Santander Representante de la Veeduría de Veeduría de Cúcuta el día 27 enero de 2019, en las instalaciones de la Dirección General de Sanidad Militar.
- ✓ Reunión con Representantes de las Veedurías y Asociaciones de Usuarios- Red Nacional de Veedurías del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de Policía Nacional, el día 19 de febrero de 2019, en las instalaciones de la DIGSA
- ✓ Reunión con los señores representantes de la Veeduría Nacional y Fundación por la Dignidad de los héroes de Colombia, el día 27 de febrero de 2019, en las instalaciones de la Dirección General de Sanidad Militar.
- ✓ Participación en la reunión del señor Viceministro de Defensa para el Gesed y Bienestar con la representante de la Veeduría Nacional de Salud, el día 6 de marzo 2019
- ✓ Reunión con los señores representantes de las Veedurías y Asociaciones en la ciudad de Tunja el día 11 de marzo de 2019.
- ✓ Reunión Señor Director General de Sanidad Militar, con Veedurías, Directores ESM, Funcionarios, usuarios, el día 07 de mayo de 2019 en la Ciudad de Barranquilla.
- ✓ Reuniones Mensuales Comité de Salud.
- ✓ Reuniones Trimestrales reunión Consejo de Salud de las FFMM.
- ✓ Reunión de Usuarios Dispensario Médico Suroccidente 22 de agosto de 2019
- ✓ Reunión Mesas de Concertación de las Reservas (periódicamente)
- ✓ El señor Director General de Sanidad Militar visito ESM a nivel nacional para escuchar a la comunidad usuaria y funcionarios frente a las fortalezas y oportunidades de mejora de cada ESM,

1.2 Reuniones de Usuarios en las Regiones (ESM-SUPERSALUD)

- ✓ Participación de los señores Directores de Los Establecimientos de Sanidad Militar y Atención al usuario, en la reunión de usuarios convocados por la Supersalud en las siguientes ciudades: Cali 28 de noviembre, corregimiento de Pasacaballos Distrito de

Cartagena 5 diciembre, Cartagena 24 de octubre, Barranquilla 18 de octubre de 2019, Buenaventura 17 de Octubre, Cúcuta 11 de octubre de 2019, Quibdó, 27 de septiembre de 2019, Armenia 26 de Septiembre de 2019, Soacha 11 de Septiembre, del 17 al 20 de septiembre de 2019 Guadalajara de Buga, Leticia 2 de septiembre, Leticia 1 de septiembre de 2019, Bogotá 15 de agosto, Valledupar 2 de agosto de 2019, Bucaramanga 30 de julio de 2019, Inírida 29 de julio de 2019, Barranquilla 25 de julio de 2019, Armenia 11 de Julio, Mocoa 2 de julio de 2019, Sincelejo 20 de junio de 2019, Medellín 7 de junio, Ibagué 17 de Mayo de 2019, Villavicencio Meta 26 de abril de 2019, Neiva Huila 29 de marzo de 2019, Pasto Nariño 15 de marzo, Popayán Cauca 07, de marzo, Arauca 05 de marzo, Bucaramanga-Santander 22 de febrero de 2019, Tunja Boyacá 13 de febrero de 2019, Manizales –Caldas 30 de enero de 2019, Valledupar 24 de enero de 2019. Esto en cumplimiento de la política de acercarse más a los usuarios mediante la ejecución de estrategias que propendan por garantizar el derecho a la salud de los colombianos en los eventos denominados “La Supersalud en las Regiones”, “Jornadas de Atención al usuario” y “Dialoguemos con la Supersalud”.

1.3 REUNIÓN REPRESENTANTES DE ASOCIACIONES Y VEEDURÍAS Y USUARIOS SSFM. DIRECCIÓN DE SANIDAD EJERCITO- ARMADA NACIONAL Y JEFATURA DE SALUD DE LA FUERZA AEREA. Año 2019

- ✓ Reunión de usuarios Socorro-Santander ESM-BAGAL el día 14 de febrero de 2019.
- ✓ Reunión funcionarios en la ciudad de Barranquilla- Clínica de la Costa-Veedurías – SUPERSALUD-BAS 02 ESM- día 18 de febrero de 2019.
- ✓ Reunión de Usuarios ESM de Tunja BAS, el día 01 de marzo de 2019.
- ✓ Reunión en la Ciudad de Bogotá con los representantes de las Veedurías de la Región de Boyacá el día 29 de marzo de 2019
- ✓ Reunion de Usuarios Apiay Meta ESM 4031 día 31 de Enero de 2019.
- ✓ Reunión de usuarios Dispensario Medico de la Fuerza Aerea-ARC día 28-febrero-2019
- ✓ Reunión con Veedurías del Comando Aéreo de Combate No. 1 el día 21 de febrero de 2019
- ✓ Reunión con Veedurías del Comando Aéreo de Combate No. 1 el día 28 de febrero de 2019
- ✓ Reunion de usuarios madrid ESM 5118 el día- 06 de marzo de 2019
- ✓ Reunion de Usuarios ESM 4031 el día 07 de marzo de 2019
- ✓ Reunion de usuarios Cali ESM 3027 EMAVI día 13 de marzo 2019
- ✓ Reunión de usuarios Malambo –Atlantico 13 de marzo de 2019
- ✓ Reunión de usuarios ESM 5114- Melgar Tolima 18 de marzo de 2019
- ✓ Reunion de usuarios Rionegro CACOM 5 -19 de marzo 2019
- ✓ Reunion de usuarios Dirección de Medicina Aeroespacial día 20 de marzo de 2019
- ✓ Reunión de usuarios HONAC, el día 04 de enero de 2019.
- ✓ Reunión de usuarios en la HONAC, el día 06 de febrero de 2019.
- ✓ Reunión de usuarios de ESM 1033, del día 05 de marzo de 2019.
- ✓ Reunión de usuarios CAMARA “YAMARI” HONAL, el día 14 de marzo de 2019.
- ✓ Reunión de usuarios ESM 5107 CGAMA, el día 14 de marzo de 2019.
- ✓ Reunión de Usuarios con Subdirectores HONAC, el día 19 de marzo 2019.
- ✓ Reunión de usuarios Dispensario Naval de Lazo en Cartagena el día 21 de marzo de 2019.
- ✓ Reunión de usuarios Auditorio HONAL Cartagena, el día 23 de marzo 2019.

2. RENDICIÓN DE CUENTAS SSFM

2.1 Audiencia Pública de Rendición de Cuentas SSFM- Vigencia 2018 realizada el día 11 abril de 2019



Participe en la Rendición de Cuentas de la Dirección General de Sanidad Militar

- Participe de la Audiencia Pública el próximo 11 de Abril de 2019 en el DCRI (Dirección Centro de Rehabilitación Inclusiva), Calle 21 No. 44-40 en Bogotá, a partir de las 08:00 a.m.
- Participe en el foro de participación en nuestra página web, en el link, Rendición de Cuentas / Preguntas
- Envíe sus preguntas hasta el 9 de Abril por nuestras redes sociales con #RendiciónDeCuentasSanidadMilitar o por correo electrónico atencion.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

La Dirección General de Sanidad Militar en conjunto con la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional, la Dirección de Sanidad Naval y la Jefatura Salud Fuerza Aérea, rindieron cuentas a la ciudadanía sobre la gestión realizada durante la vigencia 2018, a través de Audiencia Pública realizada en el Centro de Rehabilitación Inclusiva en Bogotá, con la participación de 120 asistentes y 1.986 personas a través del portal web y la cuenta en Facebook de Sanidad Militar.

Con el objetivo de brindar un espacio de participación entre los servidores públicos y la ciudadanía, que tiene como finalidad la transparencia, condiciones de confianza y garantizar el ejercicio de control social a la administración, se llevó a cabo esta Audiencia Pública a partir de las ocho de la mañana hasta las 12 del día, contando con transmisión en directo.

En dicho espacio se dio a conocer la plataforma estratégica, objetivos del plan de acción, estructura y organización, así como los pilares fundamentales para proveer una salud viable y funcional, garantizando con eficiencia un servicio oportuno, humanizado y con calidad a los más de 690.000 usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Así mismo, se presentaron los alcances obtenidos dentro de todo el subsistema en cuanto a infraestructura, aspectos financieros, jornadas médico quirúrgicas, planes de mejoramiento, programas de alto costo, implementación del Modelo de Atención Integral en Salud, entre otros, por parte de los subdirectores y coordinadores de la Dirección General de Sanidad Militar así como del señor brigadier general Marco Vinicio Mayorga director de Sanidad del Ejército, la capitán de navío Giovanna Bresciani directora de Sanidad Naval y la señora coronel Lina María Mateus jefe de salud Fuerza Aérea.

"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Opción 3
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; Jenni.hormiga@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

En la parte final de la audiencia, se dieron a conocer las preguntas enviadas a nivel nacional por parte de los usuarios, así como las realizadas durante el desarrollo de la Audiencia Pública, cumpliendo con el fin de este espacio eficaz y transparente de participación ciudadana, con un equipo humano al servicio de la salud.

El Acta correspondiente se encuentra disponible en link de Rendición de Cuentas de la Dirección de Sanidad Militar.

Teniendo en cuenta los requerimientos de los usuarios interpuestos a través de los diferentes canales, espacios de dialogo y en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, a continuación, se presentan algunas de las acciones adelantadas por tanto por la DIGSA –Direcciones de Sanidad, Jefatura de Salud de la Fuerza Aérea y ESM, para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud, así:

-Socialización permanente de los Deberes y Derechos haciendo énfasis en la corresponsabilidad de los usuarios para el fortalecimiento de los servicios de salud.

Realización de jornadas de especialista entre otras para los ESM: BAS 09; BASCO; BISUM; BAS 06, DMBUG; efectuando 739 consultas por las especialidades de: anestesiología, fisiatría, ortopedia, otorrinolaringología, dermatología, medicina interna, cirugía general, gastroenterología, oftalmología, psiquiatría.

- Con el fin de mejorar la oferta en citas médicas y a fin de atender oportunamente los requerimientos en los ESM asignan citas médicas extras y atención médica los días sábados

-Apertura de las agendas a tres meses para que los usuarios puedan tener más oportunidad en el acceso y se reorganizaron los servicios operacionales para que no se vean afectadas las consultas que se realizan por el personal militar.

- se habilito una línea 500 para que los usuarios se comuniquen de forma directa a los establecimientos por las novedades reportadas en el funcionamiento del call center, y enviarlas a la DIGSA.

-

-Información a usuarios de la importancia de cancelar citas médicas que no se vayan a cumplir a fin de brindar oportunidad a los demás.

-La Dirección de Sanidad Ejército durante el cuarto trimestre de 2019, efectúa un proceso contractual para la realización de un seminario de Humanización a nivel nacional dirigido al personal Militar y civil con el fin de generar conciencia en los funcionarios alineado la ética, principios y valores del Ejército Nacional, con énfasis en la atención y trato digno para los usuarios; la capacitación se implementó en las siguientes regionales: DMTOL, DMORI, DMCAL, DMMED; DMBUG; ESM BAS 02; ESM BAS 12; ESM BAS 16; ESM BAS 06; ESM BAS 08; ESM BAS 09.

-Humanización a los usuarios para que hagan buen uso de los servicios al igual, han requerido al operador Logístico Unión temporal Audifarma-Medex, adelantar campañas de Humanización con sus funcionarios.

Fortalecimiento del proceso autorizador a nivel nacional (centralización en la DISAN EJC del proceso autorizador vía correo electrónico a nivel Nacional, activación de un punto en el ESM BAS 01, Dispensario Médico FAC ubicado en la Cra. 45 No 58 a 56 Barrio Nicolás de Federman de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 4:00 pm y en el Establecimiento de Sanidad Militar

Fuerza Aérea y Armada, ubicado en la Cra. 58 No 9 - 57 Puente Aranda) así mismo se adelantaron, Jornadas extras para tramitar autorizaciones, recepcionando las órdenes médicas para ser transcritas posteriormente ser enviadas por correo electrónico, realizando la correspondiente socialización del canal virtual para envío y entrega de autorizaciones (autorizacionmedica@fac.mil.co). En el área de R y C de Barranquilla, se realizó socialización de los procesos y procedimientos del sistema autorizador, actividad encaminada a impulsar el desarrollo de las competencias del personal que atiende a los usuarios y mejores prácticas en la prestación de servicios.

-Capacitación sobre la accesibilidad al portal de contratación Colombia compra eficiente dirigida a las IPS, por parte de los ESM.

-Apoyo técnico al sistema SALUD.SIS

-Traslado por competencia interna al área de coordinación de citas HONAC/HOMIC, con el fin de realizar la gestión de citas con la especialidad de prótesis y amputados al HOMIC.

-Atención personalizada a los usuarios que asisten a la DISAN EJC para atender su solicitud de medicamentos en coordinación con la sección de servicio farmacéuticos

-Activación de medios electrónicos para la recepción y envío de las actas de las juntas evaluadoras de medicamentos y procedimientos.

-Programación de la reunión semanal el día martes con los médicos especialistas requeridos para la realización de las evaluaciones de los medicamentos y procedimientos solicitados.

-A través de la oficina de servicios farmacéuticos, Supervisión Técnica del contrato de medicamentos, ha informado permanentemente a la Unión Temporal Audifarma Medex y a la Dirección General de Sanidad entidad contratante, sobre las novedades reportadas por los Establecimientos de Sanidad Militar, adicionalmente se han realizado coordinaciones conjuntas con la oficina de atención al ciudadano y con la Unión Temporal Audifarma Medex para dar solución a casos específicos reportados por los ESM.

-Se realiza reporte de novedades en la entrega de medicamentos al Supervisor del Contrato y posteriormente se realiza seguimiento al mismo.

-Gestión para la unificación administrativa de los servicios de las Fuerzas con el fin de lograr una mejora en los tiempos de dispensación de medicamentos atendiendo de manera conjunta a los usuarios indistintamente de la Fuerza a la cual se encuentre adscrito.

-Se realizan gestiones directas con los regentes del punto de la farmacia HONAC, para la gestión de los pendientes. Se realiza seguimiento diario. En coordinación con la oficina de servicios farmacéuticos. BARRANQUILLA: requerimiento a ut audifarma medex acreditación entrega medicamento.

-Traslado por competencia caso DIGSA con copia a DISAN, remisión requerimiento a supervisor de contrato para control de objeto contractual oportunidad en prestación de servicio - respuesta a usuarios.

-Cada ESM a través de la gestión realizada por cada uno de los auditores de las Farmacias de los Establecimientos en la modalidad de suministro o dispensación, realizó los respectivos informes reportando la novedad, así mismo han socializado a los médicos de las presentaciones disponibles

en las farmacias para formular, con el fin de disminuir la insatisfacción y así garantizar la disponibilidad y oportunidad en la entrega de los mismos.

C - INCENTIVOS

Es propósito del SSFM es incentivar y reforzar en los usuarios, la importancia e interiorización de la rendición de cuentas permanente de los resultados, los avances y las actividades de interés para La comunidad usuaria y los diferentes grupos de interés, en el marco de la garantía de los derechos de los usuarios.

Es así que los mecanismos de incentivos para la rendición de cuentas se centran en la Capacitación a los funcionarios y colaboradores en temas como: participación social y comunitaria, rendición de cuentas, control social y transparencia.

Generación de espacios para la rendición de cuentas.

Evaluación a los usuarios sobre la satisfacción frente al proceso de rendición de cuentas.

D – EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

En esta variable se realiza un análisis sistemático frente a la gestión y los resultados obtenidos en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, ejercicios de participación comunitaria y Control Social, con el propósito de mejorar continuamente la calidad de la información suministrada y las estrategias adelantadas para la mejora continua.

Por lo anterior y en consideración que, aunque se han venido adelantando diferentes estrategias, en los espacios de diálogo, los usuarios siguen manifestando inconformidad con la prestación del servicio, haciendo énfasis en Presupuesto Humanización y oportunidad en la atención, por ende, se adelantó liderado desde la DIGSA un **Plan de Choque**, con las siguientes acciones tomadas y las que se tomarán a partir de enero del 2020, en pro de contribuir a la mejora continua del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Desde la DIGSA, permanentemente hasta lograr cerrar todas las inquietudes expuestas por los usuarios se hizo seguimiento a los compromisos adquiridos en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas con los Grupos de Valor y de interés. Así mismo, en lo relacionado con la Evaluación de la Contribución de la rendición de cuentas a la gestión de la entidad, como se observa en los resultados de la Medición y Percepción la tendencia fue ascendente al pasar de 3.42 a 3.55 para ésta Vigencia.

1. Humanizar el servicio de salud de cara al usuario y a sus necesidades.

1.1 Dirección General de Sanidad Militar:

Se emite oficio N.º20710 del 05 de diciembre de 2019, con instrucciones sobre la Humanización y el Trato Digno a los usuarios, dirigido a las Direcciones de Sanidad. En dicho documento se solicita la difusión y capacitación tanto al personal de funcionarios como de usuarios de los ESM, sobre deberes y derechos, humanización en la prestación de los servicios. Al mismo tiempo, la DIGSA seguirá implementando estrategias de capacitación y sensibilización al personal de atención al usuario, a través de medios virtuales con el SENA y la ESAP, entre otras instituciones, así como los diferentes seminarios realizados por esta Dirección al personal a nivel nacional.

1.2 DISAN EJC:

"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Opción 3
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; Jenni.hormiga@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

Continuar con el fortalecimiento de la política de humanización dirigida a los usuarios y funcionarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares al interior de los Establecimientos de Sanidad Militar en pro de la satisfacción de los mismos, teniendo en cuenta que ésta puede ajustarse según la necesidad y la cambiante realidad.

1.3 DISAN ARC:

Estructuración de actividades con el apoyo del área de psicología y de garantía de la calidad que permita de forma continua, capacitaciones a los funcionarios del Establecimiento en el trato humanizado, así como al usuario en el adecuado uso del sistema de salud para que impacte en el seguimiento a la prestación del servicio.

1.4 JEFSA FAC:

Dar continuidad a las actividades de humanización que desarrolla la JEFSA y sus ESM.

1. Campaña Humanización:

- En coordinación con la DIGSA, se propone campaña de humanización de los servicios de salud.
- En la Jefatura y en sus ESM desde el 7 de abril en coordinación con Comunicaciones de la JEFSA, se dió inicio a la campaña "Estamos Trabajando por una Salud de Altura" y "La Salud es de Todos", la cual continúa para el 2020.
- Actualmente se está desarrollando el video "qué significa Estamos Trabajando por una Salud de Altura", por medio del cual en cada ESM los funcionarios exponen desde sus roles y su práctica el significado de la Campaña, para el próximo año realizar taller práctico "cómo dejo huella"
- Se han enviado a los ESM videos de sensibilización en humanización.
- A través de la WEB y a los correos electrónicos comunicaciones de la JEFSA, se han venido enviando campañas masivas de humanización.

2. Capacitación:

- Mantener al personal capacitado, iniciando por los coordinadores de atención al usuario.
- Dar continuidad a las actividades de Humanización relacionadas con talleres y/o actividades de sensibilización trimestrales para los ESM, proponiendo y abordando temas de interés en cada uno de los ESM, según las necesidades de cada uno, así:
 - Atributos del buen servicio
 - Comunicación / empatía
 - Manejo de Estrés
 - Cultura del Buen trato
 - Resolución de conflictos
 - Atención a personas alteradas
 - Enfoque de derechos y deberes
 - Trabajo en equipo
 - Acuerdo de servicio
 - Política de humanización

3. Ampliación de los horarios de atención e inclusive aumentar la oferta asistencial de los fines de semana.

3.1 Dirección General de Sanidad Militar:

Emitir lineamientos hacia las Direcciones de Sanidad donde se solicite la ampliación de horarios y ofertas de servicios en los Establecimientos de Sanidad Militar.

3.2 DISAN EJC:

Se ofertará servicio de Consulta externa en los ESM a Nivel Nacional de lunes a sábado y Atención Prioritaria de Domingo a Domingo, de acuerdo al Nivel de Complejidad. A través de la Dirección General de Sanidad Militar se han emitido directrices sobre el cumplimiento de la jornada laboral, la cual ha sido extensiva a los ESM, y actualmente cada ESM envía el reporte de la jornada laboral de los funcionarios civiles nombrados de planta a la Dirección de Sanidad Ejército y a su vez esta envía reporte a DIGSA, con el fin de que esa Dirección como ente nominador tome las medidas necesarias con el personal que no cumple la jornada laboral ya que la DIGSA es el único que puede tomar las acciones legales como nominador del personal de planta salud.

3.3 DISAN ARC:

La atención médica se brindará en el servicio de atención prioritaria de 07:00 a 19:00R de lunes a viernes, contando con servicio apoyos diagnósticos como laboratorio clínico y radiología. Así mismo los sábados en horario de atención de 07:00 a 12:00R. La apertura de domingos se determinará según el comportamiento del volumen de pacientes y estadística de atención de triage 4 - 5 en HOMIL. A través de la Subdirección Asistencial y de acuerdo a la capacidad instalada del Dispensario Médico ARC-FAC, se realiza mensualmente la programación, el seguimiento y verificación de cumplimiento de las agendas del personal asistencial de planta y contrato. Lo que permite que se cumpla con la jornada laboral.

3.4 JEFSA FAC:

Garantizar a los 44.000 usuarios el nivel complementario de atención, Dispensario Médico FAC horarios de atención en jornada continua de lunes a viernes de 07:00 horas hasta las 19:00 horas y los días sábados de 07:00 horas hasta las 13:00 horas, para el Centro de Salud Oral. Toma de estudios de radiología se extendió la atención por este servicio hasta las 19:00 horas los días sábados. Se envía a la DIGSA el reporte de personal planta que incumple la jornada laboral para trámite respectivo al Ministerio de Defensa Nacional.

4. Revisar e informarle al señor Ministro de Defensa sobre la posibilidad real del agendamiento sin restricción de tiempo (agendas abiertas).

4.1 Dirección General de Sanidad Militar:

Actualización de la Directiva Permanente 09 del 2017, a través de la cual se implementan lineamientos para la estandarización de tiempos de consulta en la prestación de los servicios de salud y manejo de agendas para asignación de citas médicas en la red interna del SSFM.

"Agendamiento de citas: El agendamiento de citas deberá estar abierto permanente, para lo cual se deberán adoptar los mecanismos pertinentes, así como los factores establecidos para la prestación de los servicios de salud ofrecidos en cada ESM".

Centralización del Call Center que busca mejorar la prestación de los servicios de salud, eliminar barreras de acceso y oportunidad, integrar el proceso de asignación de citas en un único centro de contacto Call Center, optimizar el nivel de satisfacción en términos de acceso y oportunidad en los ESM. Se aumenta además la cobertura del Call Center para las ciudades de Barranquilla y Villavicencio para los ESM de Ejército. Se cuenta con IVR (Respuesta automática 7x24) para confirmación y cancelación de todas las citas médicas y asignación de medicina y odontología general, pediatría, ginecobstetricia, ginecología, medicina familiar, nutrición y psicología.

Fortalecimiento del Portal.SIS: A través de este portal web los usuarios pueden acceder a confirmación y cancelación de todas las citas médicas y asignación de medicina y odontología general, pediatría, ginecobstetricia, ginecología, medicina familiar, nutrición y psicología. Asimismo, pueden hacer consulta de autorizaciones, fórmulas médicas, certificaciones de afiliación, actualización de datos, entre otros.

4.2 DISAN EJC:

Se manejarán agendas abiertas con el personal militar y de planta; prestadores de servicios de acuerdo a la disponibilidad. Desde la planeación administrativa y presupuestal se proyectaron las siguientes actividades:

- La emisión de la Resolución N° 001925 del 12 de septiembre de 2019, por la cual se asigna cupo de Vigencias Futuras para la Dirección de Sanidad Ejército y sus ESM, con el fin de dar continuidad a la atención integral en Salud durante el primer trimestre de 2020.
- Agilizar los procesos de contratación priorizando la Red Externa.
- Aumentar el flujo de recursos a las unidades ejecutoras con el fin de lograr una contratación por mayor tiempo y mejores tarifas.

4.3 DISAN ARC:

Actualmente realiza apertura de agendas personal general y especializado contratado y planta civil de forma trimestral y mensual al personal militar (novedades de personal). Desde la planeación administrativa y presupuestal se organizó el compromiso de vigencias futuras para dar continuidad a la atención medica general y especializada hasta el 7 de febrero de 2020; a la fecha cedió inicio al proceso precontractual para dar continuidad en la prestación para la vigencia 2020.

4.4 JEFSA FAC:

El agendamiento de citas médicas, actualmente se encuentran abiertas con un lapso de 3 meses para el personal civil en medicina general y medicina especializada en todos los ESM. Se programaron vigencias futuras para todos los ESM y JEFSA con el fin de garantizar la atención continua en salud por un valor de \$4'940.746.726. Igualmente se encuentran estructurados los EDP para la contratación oportuna de OPS en el mes de enero de 2020.

Gestión para asignación de un funcionario de dedicación exclusiva en el departamento de contratos de EMAVI, para agilizar los procesos contractuales del ESM.

5. Desarrollar una APP que complemente los medios existentes para la solicitud de citas y en general revisar todo el abanico de opciones posibles para la accesibilidad y agendamiento de citas.

5.1 Dirección General de Sanidad Militar:

Desde el segundo semestre del 2019 la DIGSA cuenta con Portal.SIS que es una herramienta tecnológica que sirve entre otras cosas, para: acceder a confirmación y cancelación de todas las citas médicas y asignación de medicina y odontología general, pediatría, ginecobstetricia, ginecología, medicina familiar, nutrición y psicología. Asimismo, pueden hacer consulta de autorizaciones, fórmulas médicas, certificaciones de afiliación, actualización de datos.

Por lo tanto, esta Dirección adelantará un plan de difusión y comunicación a los diferentes grupos objetivos, donde se realicen lanzamientos regionales y divulgación a través de reunión de usuarios, para dar a conocer la funcionalidad de esta herramienta y garantizar la accesibilidad en el abanico de opciones posibles para el agendamiento de citas, entre otros.

6. Realizar un estudio de tiempos y filas en búsqueda de una mayor celeridad en la atención de los veteranos y sus familias.

6.1 Dirección General de Sanidad Militar:

Emitir lineamientos hacia las Direcciones de Sanidad donde se fortalezca la orientación e información al personal de usuarios contemplados en la Ley 1751 del 2015 y la Ley 1979 de julio de 2019.

6.2 DISAN EJC:

Se activará la ventanilla de atención preferencial de manera gradual a través de las Oficinas de Servicio al Ciudadano, la cual brindará y fortalecerá la orientación e información al personal de usuarios contemplados en la Ley 1751 del 2015.

6.3 DISAN ARC:

En los servicios de atención presencial como farmacia, autorizaciones, radiología y laboratorio, se contará con una fila general y una preferencial en la que se incluirá a los veteranos y mayores de 55 años.

6.4 JEFSA FAC:

Con respecto a brindar atención a los pacientes con líneas preferenciales, se alineará lo establecido para la atención del veterano con la Ley 1979 de julio de 2019.

7. Implementar medidas inmediatas para desconcentrar los servicios administrativos hacia el usuario, como oficinas de atención, procesos de autorizaciones de prestación de servicios, CTC'S.

7.1 Dirección General de Sanidad Militar:

A. Oficinas de Atención al Usuario: Actualmente se cuenta con un servicio descentralizado, donde contamos con oficina de atención al usuario en 48 ESM de Ejército, 23 de Armada y 17 de FAC.

B. Proceso de autorizaciones: Se actualizó el Manual de Autorizaciones de prestación de servicios de salud, ampliando la vigencia de la autorización a 180 días con el fin de disminuir el desgaste administrativo del desplazamiento del usuario al ESM. Asimismo, se actualizó la malla de pertinencia para dar más empoderamiento al médico general y mejorar tiempos de respuesta, con atención oportuna hacia el usuario.

Por otra parte, se fortalecieron los canales tecnológicos como correos electrónicos, para que el usuario pueda acceder de manera rápida al servicio de autorizaciones, así como contratación de personal de Ejército en horario nocturno a fin de descongestionar el proceso y dar mayor resolutiveidad.

- C. CTC Medicamentos: Implementación del Módulo de Gestión Farmacéutica a nivel nacional que permitirá optimizar los tiempos de respuesta a nuestros usuarios.

Actualización del Manual Único de Medicamentos y Terapéutica para la vigencia 2020, con lo cual contempla el 95% de las moléculas que en este momento están siendo llevadas a CTC quedarán incluidas dentro de dicho documento y el 5% se llevará a las juntas de calificación de tecnologías, con lo que se descongestionará dichos trámites de cara al usuario.

- D. CTC Especiales: Se solicitó al Hospital Militar Central para la vigencia 2020 ampliar el acompañamiento por parte de las especialidades para sesionar dos veces a la semana los CTC allegados a través de las Direcciones de Sanidad, mejorando los tiempos de respuesta y asimismo el compromiso para que las Direcciones de Sanidad una vez acordados los dos días de la semana hagan llegar los especialistas y supra especialistas correspondientes.

En la vigencia del 2019 se eliminó la revisión por CTC de Kit de glucometría para tirillas y lancetas menores a 100 unidades por mes, se eliminó el CTC de audiología para autorización de audífonos unilaterales, se emitió concepto para eliminar exámenes pos trasplante para evitar el rechazo del órgano por falta del examen.

Se actualizaron los protocolos de audiología, otorrinolaringología, oftalmología, cirugía para la obesidad, paniclectomías pos bariátricas y mamoplastias de reducción.

Con la actualización del Acuerdo 002 de 2001 del Plan de Beneficios, se disminuirán las barreras de acceso en laboratorios y procedimientos (OCT de nervio óptico, OCT de mácula, Péptido atrial natriuretico -BNP, citrulina anticuerpos- anticcp, oscilometrias de impulso) entre otros laboratorios básicos que impactan por su alta demanda.

7.2 DISAN EJC:

1. Fortalecimiento del sistema de atención al Usuario en los ESM regionalizadores con mayor número de reclamos, así:
 - A. Activación de los puntos de información con el fin de fomentar la línea de acción de orientación e información.
 - B. Mejoramiento en la gestión de trámites y servicios para los usuarios que por normatividad tienen prioridad para la atención.
2. Gestión directa por parte de las oficinas ATEUS de las PQRS interpuestas de los usuarios por intermedio del aplicativo WEB de PQRS DIGSA- SUPERSALUD a nivel nacional, con énfasis en el monitoreo y control por parte de la DISAN EJC.

7.3 DISAN ARC:

Fortalecimiento de las instalaciones de Atención al Usuario del Establecimiento, con un espacio para la recepción, atención y asesoría, con el propósito de captar de manera adecuada las inquietudes y aumentar la resolutiveidad de estas.

7.4 JEFSa FAC:

Dar continuidad a las acciones de seguimiento y gestión de las PQRSD que adelante la JEFSa y los ESM así:

- Con el personal de la OFATU y los coordinadores de atención al usuario de los ESM, realizar seguimiento diario de las PQRSD que llegan, actualizando las aperturas, cierres y registros de seguimiento en los diferentes aplicativos (IRON, SUPERSALUD y DIGSA), haciendo el reporte a los Directores, Jefes de Establecimiento y Jefe de Jefatura.
- Capacitar al personal de Atención al usuario en el manejo de los aplicativos.
- Se ha realizado de manera semanal el seguimiento permanente para la verificación del cumplimiento en los tiempos de respuesta de las peticiones, con una metodología de semaforización que permite revisar la evolución de la respuesta y riesgos de vencimiento de los requerimientos, la cual es enviada a la DIGSA vía Outlook.
- Se realiza presentación y análisis PQRSD trimestrales que son socializadas en las reuniones del Comité de Calidad, consolidando las 10 primeras causas de las PQRSD en cada uno de los ESM, con sus causas y acciones adelantadas.
- De acuerdo con los resultados de las encuestas de satisfacción y las 10 primeras causales de PQRSD, dentro de las acciones de mejora se encuentra verificar del talento humano de los ESM, relacionando demanda no satisfecha por servicio, capacidad instalada y necesidades de personal por especialidad, de acuerdo a caracterización (perfil de morbilidad, censo poblacional y grupos de edad).

8. Disponer la atención básica de los usuarios en el sitio más cercano a su residencia.

8.1 Dirección General de Sanidad Militar:

La DIGSA realiza la distribución presupuestal con el fin que las Direcciones de Sanidad a través de los ESM realicen la contratación de la red externa de acuerdo a la georreferenciación y necesidades médicas de los usuarios adscritos al SSFM.

9. Evaluar cuál es el impacto económico de implementar sistemas de digiturno en cada uno de los Establecimientos, dando prioridad a los sitios donde hay mayor concentración de la demanda de servicios.

9.1 Dirección General de Sanidad Militar:

Actualmente la DIGSA solicitó cotización a diferentes proveedores de digiturnos, teniendo en cuenta las necesidades y servicios prestados por cada ESM. Una vez se reciban las cotizaciones se realizará el análisis económico y de viabilidad respectivo.

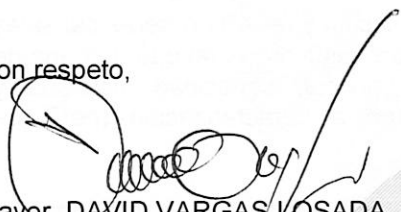
Con el fin de mejorar la accesibilidad de citas médicas con especialidad para todos los afiliados del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, se habilita dicha asignación de citas para que se obtenga mayor oportunidad sin tener que desplazarse a los Establecimientos de Sanidad Militar, teniendo una opción digital complementaria al Call Center.

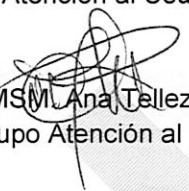
Ingresando a portal.saludsis.mil.co el usuario de Sanidad Militar del Ejército Nacional, la Armada de Colombia y la Fuerza Aérea Colombiana, podrá realizar el registro en la plataforma tecnológica para recibir un correo electrónico confirmatorio y de esta manera poder ingresar para solicitar sus citas de medicina especializada, las cuales deben estar previamente autorizadas.

Una de las bases de la implementación del Modelo de Atención Integral en Salud-MATIS es la estrategia de Atención Primaria en Salud, que busca generar bienestar y abordar los riesgos de la

salud desde las condiciones de la comunidad y de cada uno de sus integrantes. Esto implica superponer los objetivos de los usuarios y sus beneficiarios sobre los de los agentes y reorientar su intervención. Es por este motivo que se ha definido como una estrategia, la intervención a través de los Equipos Básicos de Atención que deben ser conformados y distribuidos por todos los personales asistenciales responsables del cuidado de la salud de los usuarios en los Establecimientos de Sanidad Militar. Desde esta estrategia se desprende la necesidad de reorganizar procesos de atención a todos los niveles del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares-SSFM, por lo que se realizaron en la Dirección de Sanidad Militar diferentes mesas de trabajo encaminadas a la unificación del proceso en las Direcciones de Sanidad Ejército Nacional, Armada de Colombia y la Jefatura Salud Fuerza Aérea, dando como resultado la estructuración de la Circular de Políticas de operación para la implementación del Modelo de Atención en Salud a nivel nacional en los Establecimientos.

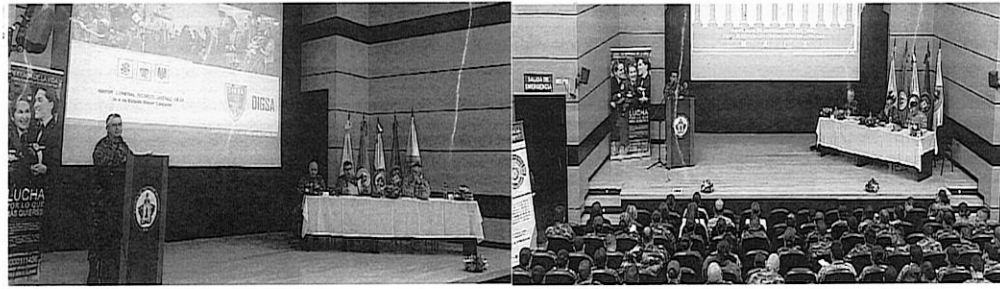
Con respeto,


Mayor. DAVID VARGAS LOSADA
Coordinador Atención al Usuario (E)

Elaboro  SMSM Ana Tellez
Grupo Atención al usuario DIGSA

- **FECHA: 23/01/2019 HORA: 08:42 AM.**

Seminario de actualización de Políticas y Lineamientos en Salud organizado por @SanidadMilCo, con la asistencia del señor MG. Jiménez Jefe de Estado Mayor Conjunto Fuerzas Armadas De Colombia @ejercitocolombia, Armada Colombia, Fuerza Aérea Colombiana y Direcciones de Sanidad.



- **FECHA: 25/01/2019 HORA: 15:50 PM.**

Reunión de participación de Usuarios de #SanidadMilitar y #SanidadPolicial, El MG. Alonso Díaz Director de @SanidadMilCo realiza intervención sobre el funcionamiento y estado actual de la Salud, aclarando las inquietudes a los usuarios de #SanidadMilitar, en dicha reunión se contó con la participación del Señor Viceministro @Mindefensa para el #GSED Gustavo Muñoz, de los Segundos Comandantes @ArmadaColombia @FuerzaAereaCol #SanidadUnaSolaFuerza.



- **FECHA: 25/01/2019 HORA: 15:51 PM.**

GR. Alonso Díaz Director de @SanidadMilCo expone los temas #Importantes a usuarios de #SanidadMilitar

- Distribución presupuesto vigencia 2019
- Manejo déficit
- Plan de acción 2019
- Resultado indicadores de Salud 2018
- Sistema de Información #SALUD.SIS
- Contrato de medicamentos actual y futuro



- **FECHA: 13/02/2019 HORA: 17:03 PM.**

El señor Mayor General Javier Díaz Director General de Sanidad Militar, firma resolución de creación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y conforma Equipo Implementador de MIPG, como herramienta que simplifica e integra sistemas para generar mejores resultados en #SanidadMilitar.



- **FECHA: 19/02/2019 HORA: 17:36 PM.**

Se llevó a cabo reunión con representantes de las veedurías y de Asociaciones ASUSALUD y Milsaludmed, representantes del Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional y representantes del Comité del Hospital Militar Central, con el señor Mayor General Javier Díaz Director General de Sanidad Militar y Directores de Sanidad.



- **FECHA: 25/02/2019 HORA: 09:54 AM.**

El Ministerio de Salud y el Ministerio de Defensa junto a la Dirección General de Sanidad Militar, el Militar Central y la Dirección de Sanidad Policía Nacional, firman acuerdo tripartito entre estos dos Ministerios y la Organización Panamericana de la Salud con lo que se busca gestionar insumos para ETV y de alto costo para un mejor servicio.



- **FECHA: 26/02/2019 HORA: 12:46 PM.**

Reunión Cuerpo de Generales y Almirantes de la Reserva Activa de las Fuerzas Militares, Hospital Militar Central y DISANES, donde el señor Mayor General Javier Alonso Díaz Director General de Sanidad Militar expone los pilares del Subsistema de Salud, situación financiera y presupuestal, SALUD.SIS, entre otros.



- **FECHA: 28/02/2019 HORA: 10:55 AM.**

Comité de Salud del mes de febrero, dirigido por el Señor Mayor General Ricardo Jiménez Jefe de Estado Mayor Conjunto de las Fuerzas Militares, Segundos Comandantes de Fuerzas, Mayor General Javier Díaz Director General de Sanidad Militar, Directores de DISANES, Dra. Ana Marta del Ministerio de Defensa, militares en uso de buen retiro y civiles.



- **FECHA: 01/03/2019 HORA: 13:42 PM.**

El señor Mayor General Javier Alonso Díaz Director General de Sanidad Militar, visita junto a su equipo asesor el Dispensario Médico de Medellín del Ejército_Div7, donde se reúne con personal militar y civil, así como con representantes de las entidades prestadoras de salud externas. #SanidadMilitar en las regiones.



- **FECHA: 05/03/2019 HORA: 08:20 AM.**

Se llevó a cabo en el Dispensario Suroccidente Héroes de Sumapaz, la primera jornada de capacitación reintucción y actualización, a los funcionarios del ESM para así brindar un servicio de calidad a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. UN EQUIPO HUMANO AL SERVICIO DE LA SALUD.



- **FECHA: 08/03/2019 HORA: 08:00 AM.**

El señor Mayor General Javier Alonso Díaz Director General de Sanidad Militar, resalta el papel de las oficinas de Atención al Usuario del SSFM, en la prestación de los servicios de salud y agradece a la SÚPERSALUD, en el acompañamiento con las capacitaciones técnicas que brinda, refiere que la tecnología es aspecto fundamental para la mejora continua.



- **FECHA: 14/03/2019 HORA: 15:04 PM.**

Reunión Cuenta de Alto Costo de Ministerio de Salud con #SanidadMilitar en espacio presidido por la Subdirección de Salud de la Direcciones de Sanidad, se llevó a cabo retroalimentación de la asistencia técnica para mejorar gestión del riesgo y gestión de la información en patologías alto costo.



- **FECHA: 15/03/2019 HORA: 11:57 AM.**

Participación del señor Mayor General Javier Alonso Díaz Director General de Sanidad Militar, en la Inauguración del Hospital Naval de Cartagena de la Unidad de Cuidados Intensivos para adultos, planta de tratamiento de aguas residuales, nueva oficina de atención al usuario, consulta externa y laboratorio de patología.



- **FECHA: 21/03/2019 HORA: 09:41 AM.**

Segundo encuentro "Una mirada del VIH al interior de la Fuerza Pública" dirigido por el Comité de Prevención y Control del VIH Sida Coprecos Colombia y la Dirección General de Sanidad Militar con la participación de la Dirección de Sanidad del Ejército, la Dirección de Sanidad Naval y la Jefatura Salud Fuerza Aérea.



- **FECHA: 22/03/2019 HORA: 15:34 PM.**

El señor Mayor General Javier Alonso Díaz Director General de Sanidad Militar, realiza apertura de la primera jornada de actualización en lineamientos en Salud 2019, dirigido a los médicos del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares de Bogotá, donde se establecen criterios para la prestación de servicios de salud con calidad a todos nuestros usuarios.



- **FECHA: 28/03/2019 HORA: 15:51 PM.**

Comité de Salud #SANIDADMILITAR mes de Marzo dirigido por el señor Mayor General Jiménez Jefe de Estado Mayor Conjunto de las Fuerzas Militares, Segundos Comandantes de Fuerzas, Mayor General. Díaz Director General de Sanidad Militar, Directores de DISANES, Dra. Ana Marta Ministerio de Defensa, militares en uso buen retiro y civil.



- **FECHA: 05/04/2019 HORA: 12:11 PM.**

El señor Mayor General Javier Díaz Director General de Sanidad Militar visita el Establecimiento Médico de la Escuela Militar de Aviación (EMAVI) y el Dispensario Médico del Batallón de A.S.P.C n.º03 (BASPC3), reuniéndose con el personal de salud para la supervisión del servicio. #SanidadMilitar en las regiones.



- **FECHA: 11/04/2019 HORA: 08:00 AM.**

RENDICIÓN DE CUENTAS

La Dirección General de Sanidad Militar en conjunto con la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional, la Dirección de Sanidad Naval y la Jefatura Salud Fuerza Aérea, rindieron cuentas a la ciudadanía sobre la gestión realizada durante la vigencia 2018, a través de Audiencia Pública realizada en el Centro de Rehabilitación Inclusiva en Bogotá, con la participación de 120 asistentes y 1.986 personas a través del portal web y la cuenta en Facebook de Sanidad Militar.

El Señor Mayor General Javier Alonso Díaz Gómez Director General de Sanidad Militar manifiesta: “queremos dar a conocer cuál ha sido el trabajo realizado por la Sanidad Militar en el año 2018, un trabajo enfocado en el usuario como pilar fundamental dentro de nuestra misionalidad y orientado a una mejora continua en la prestación de los servicios de salud”.

De esta manera se dio a conocer la plataforma estratégica, objetivos del plan de acción, estructura y organización, así como los pilares fundamentales para proveer una salud viable y funcional, garantizando con eficiencia un servicio oportuno, humanizado y con calidad a los más de 690.000 usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.



- **FECHA: 07/05/2019 HORA: 11:28 AM.**

Reunión del señor Mayor General Javier Díaz Director General de Sanidad Militar con veedurías de usuarios de la ciudad de Barranquilla en el Establecimiento de Sanidad Militar, para escuchar sus inquietudes y dar a conocer la gestión para ofrecer un mejor servicio.



- **FECHA: 29/05/2019 HORA: 09:30 AM.**

El señor Mayor General Jiménez Jefe de Estado Mayor Conjunto de las Fuerzas Militares lidera comité de salud mes de mayo, junto a Segundos Comandantes de Fuerzas, el Mayor General Javier Díaz Director General de #SANIDADMILITAR, Directores de Sanidad y representantes de usuarios retirados.



- **FECHA: 12/06/2019 HORA: 14:42 PM.**

Se lleva a cabo el comité de salud del mes de junio, liderado por el señor Mayor General Ricardo Jiménez Jefe de Estado Mayor Conjunto de las Fuerzas Militares, junto a los Segundos Comandantes de Fuerzas, el Mayor General Javier Díaz Director General de Sanidad Militar, Directores de Sanidad, Jefe de Jefatura Salud y representantes de usuarios.



- **FECHA: 14/06/2019 HORA**

Participación del GESED, la Dirección General de Sanidad Militar, Dirección de la Policía Nacional, Entes de Control, con el Grupo de usuarios denominado los Caminantes, entre otras fechas tenemos (día viernes 14 de junio de 2019, el día 20 de junio de 2019 en la casa de la Cultura). Ver lista de asistencia.



- **FECHA: 16/07/2019 HORA: 10:02 AM.**

El señor Mayor General Jiménez Jefe de Estado Mayor Conjunto de las Fuerzas Militares lidera comité de salud mes de julio, junto a los Segundos Comandantes de Fuerzas, el Mayor General Javier Díaz Director General de Sanidad Militar, Directores de Sanidad y representantes de usuarios retirados.



- **FECHA: 18/07/2019 HORA: 10:02 AM.**

Sanidad Militar realiza reunión con los señores Magistrados Víctor Hugo Orejuela, Diego Fernando Salas y auxiliares del tribunal superior de Distrito Judicial de Medellín, donde se trataron temas para evitar la litigiosidad en temas propios de Sanidad. Se contó con el apoyo del Establecimiento de Sanidad Militar de Medellín y la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional.



- **FECHA: 01/08/2019 HORA: 09:32 AM.**

MG. Javier Díaz Director General de Sanidad Militar asiste a Segundo Seminario en Políticas y Lineamientos en Salud, "El Modelo de Atención Integral de Salud-MATIS es la integración de toda sanidad para brindar un mejor servicio de salud a nuestros usuarios" dirigida a todos los jefes de los Establecimientos de Sanidad Militar por la Dirección General de Sanidad Militar.



- **FECHA: 02/08/2019 HORA: 14:01 PM**

Palabras de cierre del Director General de Sanidad MG. Javier Díaz "Debemos mejorar en la calidad y la humanización en los servicios de salud, es nuestro compromiso "en el Segundo día de la jornada del II Seminario de actualización de Políticas y Lineamientos en Salud de las Fuerzas Militares 2019, con ponencia sobre ejecución presupuestal en el Subsistema y con la asistencia de los Establecimientos de Sanidad Militar del país.



- **FECHA: 06/08/2019 HORA: 09:26 AM**

El Mayor General Javier Alonso Díaz Director General de Sanidad Militar asiste a la inauguración de ascensor en el Centro de Rehabilitación en Puente Aranda, el cual tuvo una inversión de más de 56 millones de pesos buscando garantizar el bienestar y la movilidad de los usuarios.



- **FECHA: 13/08/2019 HORA: 12: HORAS**

Se llevó a cabo el Comité de salud de las Fuerzas Militares del mes de agosto con el Jefe de Estado Mayor Conjunto encargado, Segundos Comandantes de Fuerzas, Director General de Sanidad Militar, Director de Sanidad de Ejército, Directora de Sanidad Naval, Jefe de Salud FAC y representantes de usuarios.



- **FECHA: 14/08/2019 HORA: 16:25 PM**

Programa de Prevención de VIH/SIDA-DHAPP del Comando Sur de los Estados Unidos, presidida por el Mayor General Javier Díaz Director General de Sanidad Militar con acompañamiento del Viceministerio de Defensa para el Grupo Social y Empresarial de la Defensa y Bienestar-GSED, la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, la Dirección de Sanidad Naval, la Jefatura Salud Fuerza Aérea Colombiana y la Dirección de Sanidad Policía Nacional.



- **FECHA: 22/08/2019 HORA: 8:00 AM**

Participación de la Dirección General de Sanidad Militar en la reunión de usuarios, representantes de Asociaciones y Veedurías en el Dispensario Médico Suroccidente, reunión presidida por el señor Director Coronel Ricardo Arana. Con la siguiente agenda del día: Saludo de Bienvenida, Lectura del Acta anterior, Información Regional Administrativa –Contratación por parte del Mayor Toro, Prestación de los servicios, Cr Arana, Satisfacción de Usuarios comparativo PQR Dra. Jenny, Intervención por parte de los Señores representantes de los Usuarios (Comité de Salud) Asociación de Usuarios del Hospital Militar Central y por último preguntas y Cierre de la reunión.



- **FECHA: 27/08/2019 HORA: 10:00 AM**

El Mayor General Javier Alonso Díaz Director General de Sanidad Militar, reunido con los señores representantes de las Asociaciones y Veedurías del **Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares**



- **FECHA: 27/08/2019 HORA: 16: HORAS**

Reunión representante de la Contraloría General de la Nación con el doctor Sebastián Montoya delegado salud Defensa, con los señores representantes de las Asociaciones y Veedurías del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.



- **FECHA: 27/08/2019 HORA: 14 HORAS**

Reunión mesas de concertación de las reservas con el Ministerio de Defensa



- **FECHA: 28/08/2019 HORA: 14 HORAS**

Reunión de mesas de concertación y diálogo con los miembros de la reserva Policial y Militar, con DIGSA, representante de la Presidencia, GESED, Ministerio de Defensa, Ministerio del Interior, representante de las ASOCIACIONES Y VEEDURÍAS, "LOS CAMINANTES".

- **FECHA: 29/08/2019 HORA: 10: AM**

El Mayor General Javier Alonso Díaz Director General de Sanidad Militar, reunido con los señores representantes de las Asociaciones y Veedurías del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares
(Tema contrato medicamentos 060, revocatoria proceso licitatorio y atención de salud a nivel nacional).

- **FECHA: 02/09/2019 HORA: 6:36 AM**

El señor Mayor General Javier Díaz Director General de Sanidad Militar, Subdirección de Salud y Salud Operacional realizado con el objetivo de salvar vidas en donde se clausura el curso de Soporte Vital de Trauma Pre hospitalario de Sanidad Militar.



- **FECHA: 06/09/2019 HORA: 10:AM**

El señor Mayor General Javier Díaz Director General de Sanidad Militar realiza apertura del V Simposio en Seguridad del Paciente donde se celebra el 6to aniversario del Dispensario Médico Suroccidente Héroes de Sumapaz y se actualizan conocimientos del Modelo de Atención Integral en Salud-MATIS.



- **FECHA: 17/09/2019 HORA: 14:30**

El señor Mayor General Javier Díaz Director General de Sanidad Militar asiste a la Socialización Resultados Encuesta de Satisfacción Vigencia Primer Semestre.



- **FECHA: 24/09/2019 HORA: 14:20**

El Señor Mayor General Javier Díaz Director General de Sanidad Militar asiste al Comité de salud del mes de septiembre bajo el liderazgo del señor Mayor General Jiménez Jefe de Estado Mayor Conjunto de las Fuerzas Militares, Segundos Comandantes de Fuerzas, Planeación, y, DISANES, Jefatura Salud FAC representantes de los usuarios.



- **FECHA: 25/09/2019 HORA: 06:50**

El Señor Mayor General Javier Díaz Director General de Sanidad Militar asiste al Seminario de actualización de Políticas y Lineamientos en Salud Ambiental del Subsistema de Salud de Fuerzas Militares con la participación de los coordinadores de Salud Ambiental de la Dirección de Sanidad Ejército, la Dirección de Sanidad Naval, la Jefatura Salud Fuerza Aérea Colombiana y Establecimientos de Sanidad Militar.



- **FECHA 16/12/2019**

Con el propósito de garantizar la seguridad de los más de 670.000 usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, se adquirieron 25 ambulancias (22 básicas y 03 medicalizadas) con una inversión de 4.815.750.000 millones de pesos, que beneficiarán a todo nuestro personal activo, retirado, pensionado y sus familias.



