

**INFORME GENERAL DE
RENDICIÓN DE CUENTAS
VIGENCIA 2021**

Información de Uso Institucional



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Radicado No 0122004710502 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA -GRAPS -ARPSO-29.25

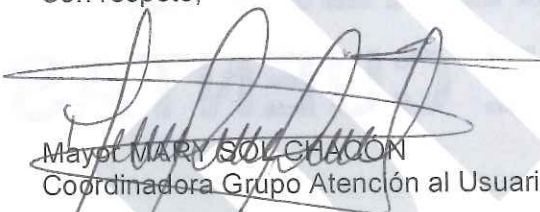
Bogotá D.C., 26 de Abril de 2022

Señor Mayor General
HUGO ALEJANDRO LÓPEZ BARRETO
Director General de Sanidad Militar
Avenida Calle 26 No 69 – 76
Piso 4
Bogotá D.C

Asunto: Informe General de Rendición de Cuentas

Respetuosamente, me dirijo al señor Mayor General, Director General de Sanidad Militar, para hacer entrega del Informe General de Rendición de Cuentas, con el fin de dar cierre exitosamente al proceso que la entidad llevó a cabo para rendir cuentas a la ciudadanía sobre la gestión adelantada en la vigencia 2021, cuya audiencia pública fue desarrollada el pasado 06 de abril de 2022.

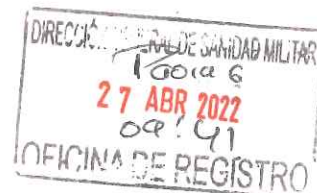
Con respeto,


Mayor MARY SOLCHAGÓN

Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Participación Social DIGSA

Elaboró:


OPS Diana Hernández C.
Grupo de Atención al Usuario y Participación Social



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; jose.higuera@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



RENDICIÓN DE CUENTAS 2021



25 años
Sanidad Militar



#AlServicioDe
NuestrosHéroes

INFORME GENERAL RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2021



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; diana.hernandez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que
administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



INFORME GENERAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
RESULTADOS FASE PREPARATORIA.....	4
CONVOCATORIA.....	4
DESARROLLO DE LA AUDIENCIA.....	7
Objetivo I. Actualizar e implementar políticas y lineamientos para la gestión del aseguramiento y la prestación de los servicios de salud.....	8
Objetivo II Gestionar la sostenibilidad y el riesgo financiero del SSFM.....	12
Objetivo III. Fortalecer el desarrollo, implementación e integración del sistema de información en los procesos de aseguramiento y la prestación de los servicios de salud.....	16
Objetivo IV. Fortalecer y aplicar los mecanismos de control y seguimiento en la gestión del aseguramiento y la prestación de los servicios.....	18
EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA.....	19
INFORME DE PQRSR DE LA AUDIENCIA.....	20



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext **1008**
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; diana.hernandez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



INTRODUCCIÓN

Con el propósito de hacer pública la gestión adelantada por la Dirección General de Sanidad Militar durante la vigencia 2021 y como parte del ejercicio de transparencia dentro de la administración pública y en concordancia con la normatividad vigente, entre la cual se encuentra la circular 0008 del 14 de septiembre de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, la ley estatutaria 1751 de 2015 ***"Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la Salud y se dictan otras disposiciones"***. El día 06 de abril de 2022, la Dirección General de Sanidad Militar en conjunto con la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura de Salud de la Fuerza Aérea, rindieron cuentas a la ciudadanía sobre la gestión realizada durante la vigencia 2021 y siguiendo las directrices emitidas por las entidades de control, se llevó a cabo a través del portal vía streaming: <https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/>, Facebook @sanidadmilitarco, Twitter @sanidadmilico, en la fecha antes indicada.

RESULTADOS FASE PREPARATORIA

Aprestamiento	Conformación del equipo líder de rendición de cuentas
Diseño	ACTA N° 0122002988802 DE 14 DE MARZO DE 2022 "Mesa de Trabajo Rendición de Cuentas vigencia 2021 DIGSA-DISANES-JEFSA FAC"
Preparación	Acta N° 0122003746802 de 30 de marzo de 2022 reunión revisión presentación diapositivas rendición de cuentas vigencia 2021 Acta N° 0122003404602 de 23 de marzo de 2022 reunión revisión presentación diapositivas rendición de cuentas vigencia 2021
Ejecución	Audiencia pública del 06 de abril de 2022

CONVOCATORIA

- TWITTER



A través de la cuenta institucional @SanidadMilCo se realizaron 11 publicaciones de invitación o difusión del proceso, indicando fecha, hora, medios de trasmisión, plazo para envío de inquietudes y link de consulta del informe de gestión vigencia 2021 y se incluyó una campaña con los logros más significativos de la gestión.

Me gusta: 32	Respuestas: 5	Interacciones: 195	Retweets: 11
Impresiones: 4.373	Clics en el enlace: 15	Visitas del perfil: 23	-



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; diana.hernandez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



#Programáte | @SanidadMilCo lo invita a participar de su **#RendiciónDeCuentasDIGSA** el 6 de abril - 9:00a.m, a través de:
Facebook: @DirSanidadMilitar
YouTube: Dirección General de Sanidad Militar
Página web: sanidadfuerzasmilitares.mil.co
¡Conéctate! **#LaVictoriaEsDeTodos**



5:30 p. m. - 5 abr. 2022 - Twitter Web App

5 Retweets 13 Me gusta



#Programáte | @SanidadMilCo lo invita a participar de su **#RendiciónDeCuentasDIGSA** el 6 de abril - 9:00a.m, a través de:
Facebook: @DirSanidadMilitar
YouTube: Dirección General de Sanidad Militar
Página web: sanidadfuerzasmilitares.mil.co
¡Conéctate! **#LaVictoriaEsDeTodos**



6:28 a. m. - 6 abr. 2022 - Twitter for Android

6 Retweets 10 Me gusta

• FACEBOOK

facebook

A través de la página oficial de la Dirección General de Sanidad Militar en Facebook (@DirSanidadMilitar) se realizaron 9 publicaciones indicando fecha, hora, medios de transmisión, plazo para envío de inquietudes y link de consulta del informe de gestión vigencia 2021, de igual manera se incluyó una campaña con los logros más significativos de la gestión.

Alcance: 9.040	Reacciones: 21	Clics en el enlace: 633
Comentarios: 6	Shares:5	-



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; diana.hernandez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



• YOUTUBE:



El 6 de abril a las 8:00 a.m. se inició la transmisión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de las Dirección General de Sanidad Militar, la cual tuvo una duración de 3 horas, 2 minutos y 40 segundos, registrando la siguiente participación:

Espectadores en vivo: 527	Suscriptores Ganados: 84	Comentarios Chat en vivo: 1.459
-------------------------------------	------------------------------------	---



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

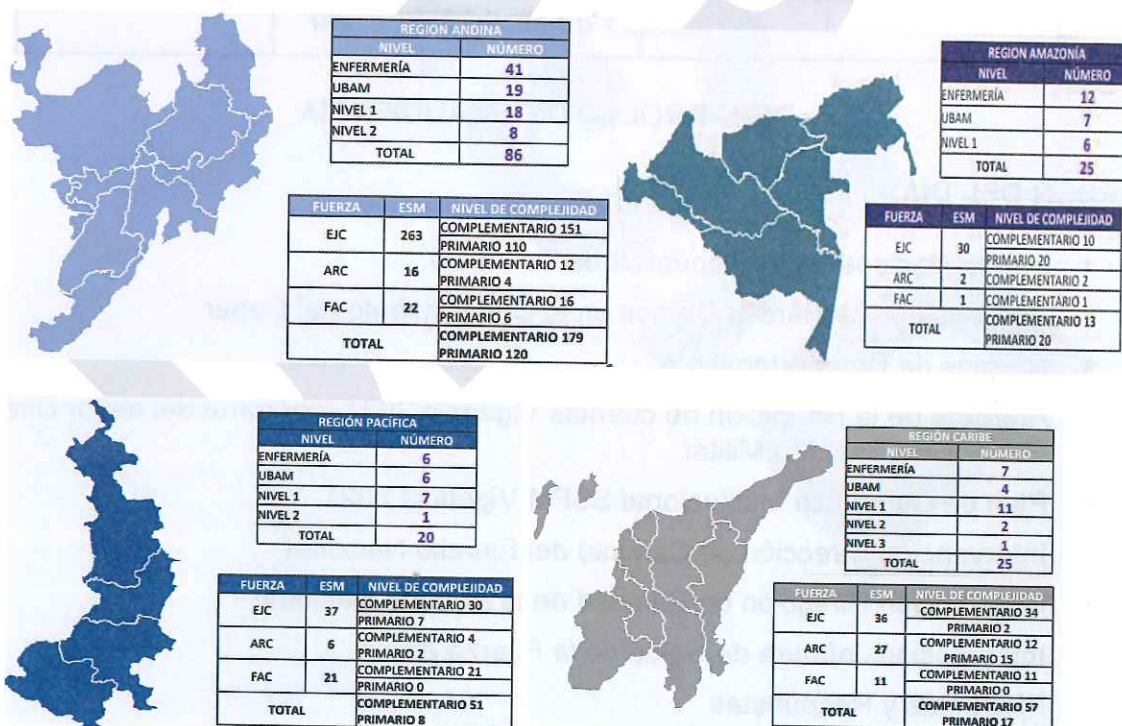
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; diana.hernandez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



Objetivo I. Actualizar e implementar políticas y lineamientos para la gestión del aseguramiento y la prestación de los servicios de salud



- Fortalecimiento a la red Interna a través de la reorganización de Redes integrales de servicios de salud por región:



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; diana.hernandez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



REGION ORIENTAL	
NIVEL	NÚMERO
ENFERMERÍA	6
UBAM	6
NIVEL 1	7
NIVEL 2	1
TOTAL	20

FUERZA	ESM	NIVEL DE COMPLEJIDAD
EJC	37	COMPLEMENTARIO 30 PRIMARIO 7
ARC	6	COMPLEMENTARIO 4 PRIMARIO 2
FAC	21	COMPLEMENTARIO 21 PRIMARIO 0
TOTAL		COMPLEMENTARIO 51 PRIMARIO 8

1.1 Gestión del Riesgo en Salud

- Ruta materno perinatal:



Ruta muy importante, porque velamos por una atención integral binomial, es decir, madre e hijo, desde la gestación hasta el término del embarazo, garantizando atenciones integrales. Éxito de esta ruta en la vigencia que atendimos el **100%** de las maternas identificadas que para la vigencia fueron **1.979 usuarias** que fueron exitosamente enrutadas.

- Ruta de promoción y mantenimiento de la salud:

Con ella detectamos y gestionamos el riesgo en salud. Ésta ruta nos permite identificar, verificar, implementar acciones para incidir en ese riesgo identificado en nuestros usuarios.



para la vigencia nos trazamos una meta de atender el 40% de nuestros usuarios, Y a pesar de las limitaciones de la pandemia, alcanzamos un **42%**, siendo significativa la prestación en los extremos de la vida, primera infancia, infancia, adultez y vejez. Población que fue especialmente vigilada por los riesgos de la pandemia en cuanto a morbilidad y mortalidad.

- Vacunación:

estrategia muy importante; tenemos vacunas o biológicos trazadores para mantener la salud de nuestros menores de un año, de un año y de 5 años.



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; diana.hernandez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



A pesar de las limitaciones por el cierre de servicios, confinamiento, el miedo de los usuarios de asistir a los servicios de salud, alcanzamos un promedio del **63%** en coberturas con estos biológicos en el programa país. En este momento estamos trabajando para alcanzar coberturas útiles, buscando nuestros usuarios para iniciar, completar o terminar esquemas de vacunación, disminuyendo al máximo el riesgo de aparición de enfermedades que se previenen por vacuna en el subsistema de salud de las fuerzas militares.

Prestación de Servicios en Cifras:

Logramos más de 5 millones en total de autorizaciones, un agendamiento de citas y procedimientos de más de 3.128.000 con un cubrimiento a una población de 352.446 usuarios, muchos de los cuales fueron atenciones directas por patologías por enfermedades por seguimiento. En total podemos ver que tuvimos en total 9 millones y medio de prestaciones para una población de 649.000 usuarios.



Se realizó el fortalecimiento del Call Center logrando pasar de 7 ciudades a 18 ciudades, con un aumento superior al 34%. Logramos llegar a Santa Marta, Valledupar, Tunja, Cúcuta, Florencia, Yopal, estas ciudades, entre otras.



NIVEL DE SERVICIO	N.º DE FÓRMULAS DESPACHADAS	2.348.555	PENDIENTES GENERADOS (MOLECULAS)	6.224.004
				4.1%
	N.º DE MOLECULAS SOLICITADAS	151.234.676	PENDIENTES SOLUCIONADOS (MOLECULAS)	5.119.214
				82.2%
	PENDIENTES CON CARTA DE DESABASTECIMIENTO	449.175	TOTAL DE PENDIENTES (MOLECULAS)	655.615
		40.7%		0.4%

En cuanto a la ejecución presupuestal del **contrato 106**, fueron asignados **379.410** millones para la ejecución del contrato; durante el año 2021 se logró una facturación de **298.050**, llegando a un porcentaje de ejecución a 31 de diciembre del **78.56%**, quedando para el año 2022 un saldo de **81.359**.



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

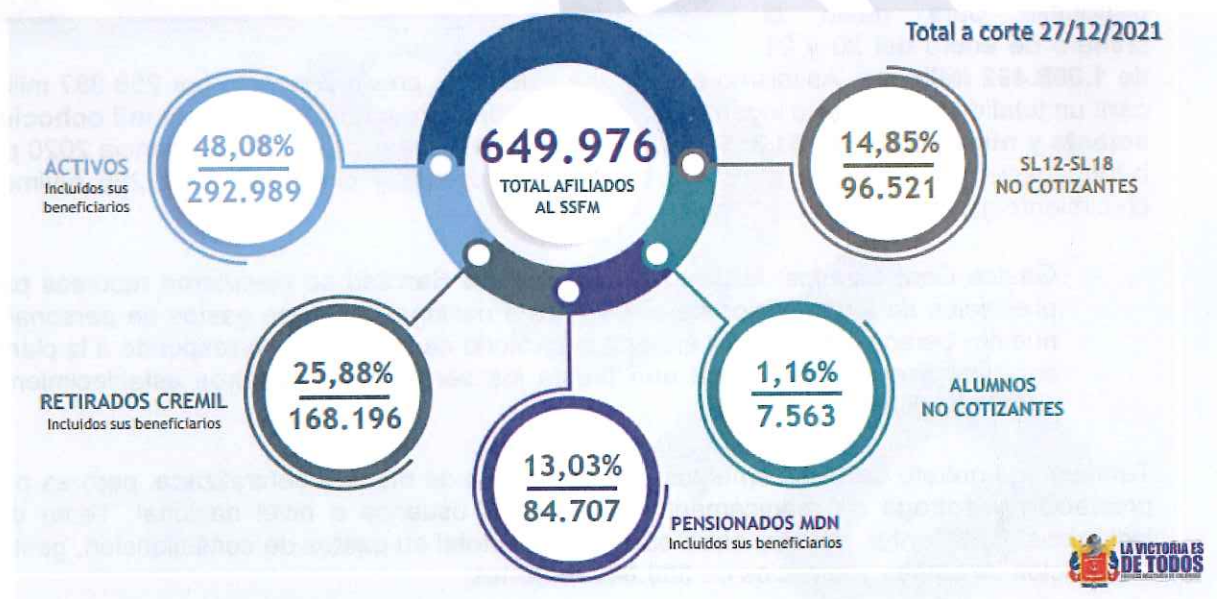
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext **1008**
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; diana.hernandez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



Contrato interadministrativo 001 del la DIGSA y hospital militar 2021: logrando la atención de más de **316.000** usuarios, en su alta complejidad; Cirugías de corazón, cirugías de extremidades con equipos especializados y con la más alta tecnología prestada por nuestro hospital militar

VALOR INICIAL	MODIFICATORIO 01 30/11/2021	MODIFICATORIO 02 29/12/2021
\$281.507.000.000	ADICIÓN 1: \$ 34.365.359.580	ADICIÓN 2: \$ 16.181.024.559
TOTAL CONTRATO: \$ 332.053.384.139		Prórroga hasta el 20-01-2022

1.2 Gestión de la afiliación:



Desde la Dirección General de sanidad Militar, se han habilitado canales de interacción con el usuario como el portal SIS, el módulo de PQRSR, las oficinas de afiliación a nivel nacional. Logrando con esto que para la vigencia inmediatamente anterior se realizaron **216.000** trámites, En procesos como actualización de datos, cambios de estado de afiliación y todas las peticiones de usuarios para ser atendidas en las oficinas a nivel nacional. En la oficina principal en Bogotá contamos **22.919** peticiones solucionadas en la vigencia anterior a través del portal SIS, portal transaccional, donde el usuario puede interactuar para realizar sus peticiones de afiliaciones, descargar los certificados de afiliación, los formularios de afiliación y consultar en general sus citas médicas; se han gestionado para el proceso de afiliación. **53.683 peticiones** resueltas.



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; diana.hernandez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.

Objetivo II Gestionar la sostenibilidad y el riesgo financiero del SSFM

Dentro del presupuesto de gastos, el cual asigna el Ministerio de Hacienda y Crédito Público mediante el decreto 1805, expedido el 31 de diciembre del 2020, nos asignó al subsistema salud de las fuerzas militares:

-En gastos de personal:
107.626 millones

-En la adquisición de bienes y servicios: **566.359 Millones**

-En transferencias **384.507 millones**

para un total de presupuesto disponible para gasto al primero de enero del 20 y 21

de **1.058.492 millones**, Asimismo asignó una partida de previo concepto por 258.387 millones, para un total de presupuesto vigencia 2021 de un **billón trescientos dieciséis mil ochocientos setenta y nueve millones \$1.316.879.000** con frente al presupuesto de la vigencia 2020 por un billón doscientos setenta y ocho mil doscientos ochenta y cinco mil 1.278.285 tuvimos un crecimiento global del 3.2%.

- Gastos Centralizados: la Dirección General de Sanidad se ejecutaron recursos para la prestación de los servicios de salud a nivel nacional como los gastos de personal para nuestro personal asistencial en todo el territorio nacional, que corresponde a la planta de servicios y el personal rural que presta los servicios en nuestros establecimientos a nuestros afiliados.

También el contrato de medicamentos que se ejecuta de manera centralizada, pero es para la prestación y entrega de medicamentos a nuestros usuarios a nivel nacional. Tema de los biológicos, Call Center, pólizas, entre otros, para un total en gastos de consolidación, gastos de adquisición de bienes y servicios de **339.840 millones**.

Asimismo, tenemos la transferencia al hospital militar central, que es un contrato que se ejecuta desde el nivel central, pero es para la atención integral como red complementaria de nuestro hospital militar central para todos nuestros usuarios a nivel nacional por un valor de 281700 507 millones.

Asimismo, se ejecuta la transferencia al ADRES correspondiente al 1.5% de nuestros ingresos por un valor de 103000 millones de pesos para un total de gastos distribuidos de nivel central de 724.347

VALORES EN MILLONES DE \$

	PRESUPUESTO 2021	PRESUPUESTO 2020	VARIACIÓN 2021-2020
GASTOS DE PERSONAL	\$107.626,00	\$103.182,00	4,31% ↑
ADQ. BIENES Y SERVICIOS	\$566.359,00	\$549.862,00	3,00% ↑
TRANSFERENCIAS	\$384.507,00	\$401.326,00	-4,19% ↓
PRESUPUESTO DISPONIBLE FUNCIONAMIENTO	\$1.058.492,00	\$1.054.370,00	0,39% ↑
PREVIO CONCEPTO	\$258.387,00	\$223.915,00	15,40% ↑
TOTAL PRESUPUESTO ASIGNADO	\$1.316.879,00	\$1.278.285,00	3,02% ↑



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; diana.hernandez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.

G DE PERSONAL MEDICAMENTOS BIOLÓGICOS CALL CENTER PÓLIZA, ETC					\$339.840,03
	\$214.208,34	\$62.911,10	\$38.123,65	\$24.596,94	
HOMIC	\$219.556,92	\$38.867,87	\$23.082,21	\$0	\$281.507,00
ADRES	\$79.310,00	\$15.450,00	\$8.240,00	\$0	\$103.000,00
TOTAL DISTRIBUIDO					\$724.347,03

Cifras Millones de \$



- Gastos No Centralizados

Con los mismos parámetros de asignación de recursos para nuestros usuarios, se le asignaron a las direcciones de sanidad para que hagan sus contrataciones correspondientes a la red interna a la red externa. Los contratos de insumos médico-quirúrgicos, entre otros, para la dirección de sanidad Ejército, 279130 millones.

A la dirección de sanidad naval, 25102 millones y a la Jefatura de salud es Fuerza Aérea 14144 millones y encabeza la DIGSA 15.746 millones, con un total de 334144 millones, con el objetivo que cada una de las direcciones de sanidad y la Jefatura de la salud de la Fuerza Aérea continúe con el proceso de desagregación presupuestal hacia sus establecimientos de sanidad

CONTRATOS RED EXTERNA CONTRATOS PS ADS. INSUMOS MÉDICOS QUIRÚRGICOS OTROS					\$334.144,97
	\$279.130,93	\$25.102,90	\$14.144,67	\$15.766,47	
TOTAL DISTRIBUIDO					\$1.058.492,00



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; diana.hernandez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.

2.2 Gestión Financiera:

Dentro de la ejecución de un billón trescientos diecisiete mil ochocientos cuarenta y tres millones (\$1.317.843.000) de apropiación vigente, se ejecuta El 99.7% de los recursos.



2.3 Gestión Contractual



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; diana.hernandez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



2.4 Gestión Jurídica

CONSOLIDADO TUTELAS POR FUERZA				7.252
				
2.502	3.981	573	196	
34,5%	54,8%	7,9%	2,7%	

CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICIÓN POR FUERZA				3.023
				
1.051	1.147	721	104	
34,7%	37,9%	23,8%	3,4%	

2.5 Gestión del Talento Humano



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; diana.hernandez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



Objetivo III. Fortalecer el desarrollo, implementación e integración del sistema de información en los procesos de aseguramiento y la prestación de los servicios de salud

Funcionalidad de 30 módulos, logro de la apertura hasta el año 2021 de **529.745** historias clínicas, Con una cobertura de aproximadamente el **82%** de esta de todos los adscritos, afiliados y beneficiarios de acuerdo con la categorización que nos determina la ley 352; con una cobertura de la población de **90%**.

30 MÓDULOS HABILITADOS

SE TIENEN 529.745 HISTORIAS CLÍNICAS ELECTRÓNICAS

PARA UN CUBRIMIENTO DEL 82% DE LA POBLACIÓN ADSCRITA

160 ESM HICIERON USO DE LAS FUNCIONALIDADES DISPONIBLES

CUBRIMIENTO DEL 90% DE POBLACIÓN ADSCRITA

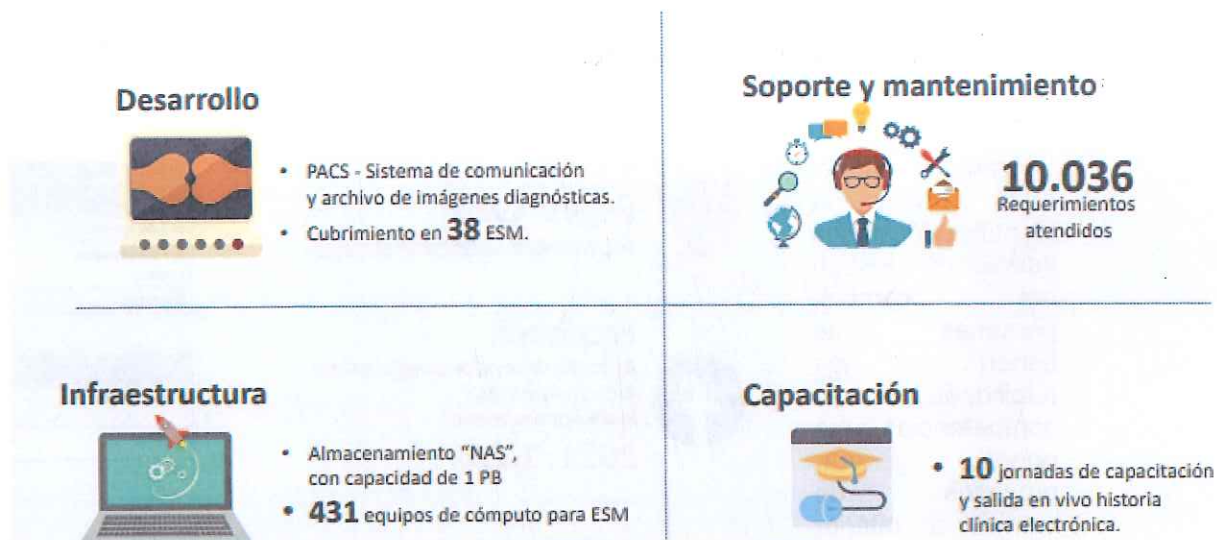


En el tema de infraestructura también se tuvo un logro importante, la adquisición de 431 equipos de cómputo que reforzarán las capacidades en los diferentes establecimientos de sanidad militar, 280 en el Ejército Nacional 100 en la Armada nacional y 51 en la Fuerza Aérea



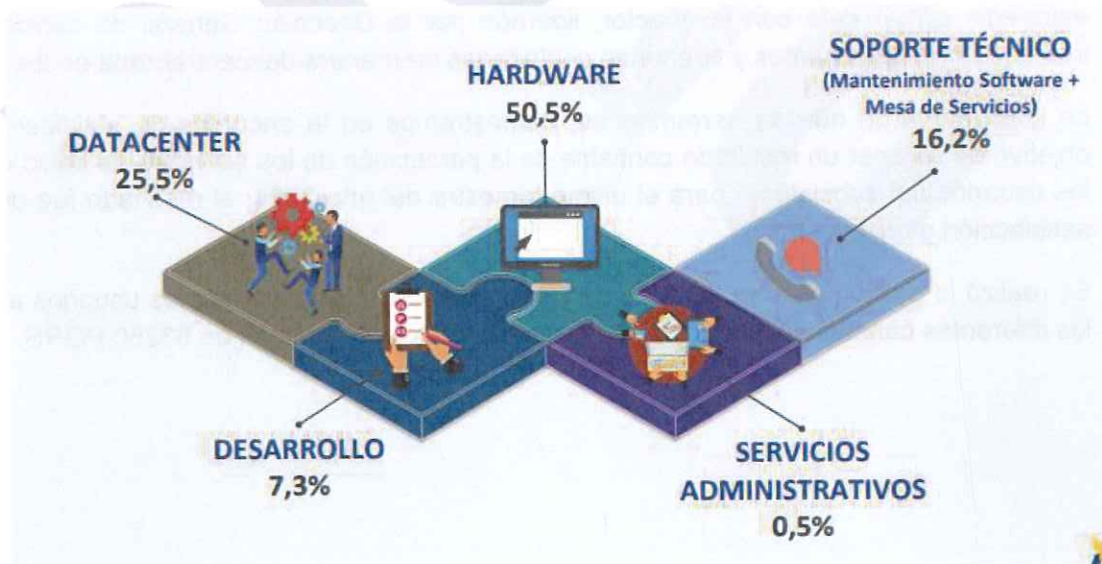
"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext **1008**
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; diana.hernandez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



Es importante indicar que esos recursos son para el mantenimiento y sostenimiento de la plataforma que estaba en beneficio de todos los establecimientos. Vuelve tiro y obviamente en beneficio de todos nosotros como afiliados y beneficiarios del subsidio.

Entonces en relación con estos recursos el 25% fue destinado al tema de las centrales donde tenemos nuestro al alojado toda nuestra base de datos y todo el tema de seguridad de la información, la adquisición de los equipos de hardware que tuvo un impacto sobre el 50,5 % del presupuesto, el mantenimiento y sostenimiento del de la plataforma 16.2%, en el tema de desarrollo un 7,3%, y en servicios administrativos que se requieren para la gestión un 0.5%.



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; diana.hernandez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



Objetivo IV. Fortalecer y aplicar los mecanismos de control y seguimiento en la gestión del aseguramiento y la prestación de los servicios

Logramos en el 2021 hacer la identificación de los líderes de gestión del cambio, personas que tienen las habilidades y las competencias para poder generar procesos de cambio al interior de la organización que se vean reflejados en la atención y en el servicio a los

usuarios. Dentro de este ejercicio se capacitaron a estos para que tengan las herramientas justas y necesarias para comenzar a generar cambios desde el interior



Página Web

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co



Facebook

Dirección General de Sanidad Militar -

@DirSanidadMilitar

Publicaciones anuales

2021: 1.269



Twitter

Dirección General de Sanidad Militar -

@DirSanidadMilitar

Publicaciones anuales

2021: 2.155

	Enero 2021	Diciembre 2021
N.º de usuarios	14.493	722.332
N.º de usuarios nuevos	10.822	702.067
Sesiones	18.349	1.282.008

	2020	2021
N.º Seguidores	11.269	15.647
Alcance	272.873	245.404

	2020	2021
N.º Seguidores	9.575	11.290
Impresiones	1.294.400	1.731.500

-Atención al Usuario y Participación Social

Trabajamos en el fortalecimiento de la participación social a través de la gestión y asistencia a eventos programados por la Superintendencia nacional de salud, Ministerio de Defensa nacional, secretarías de salud departamentales y municipales, al igual que la implementación de la estrategia de un café con el director, liderada por la Dirección General de sanidad, con la interacción de los usuarios y veedurías ciudadanas de manera descentralizada en los territorios.

se implementaron nuevas herramientas, demostramos en la encuesta de satisfacción con el objetivo de obtener un resultado confiable de la percepción de los servicios de salud que tienen los usuarios del subsistema para el último trimestre del año 2021, el resultado fue del 83% de satisfacción global.

Se realizó la gestión y cierre del 99% de los requisitos interpuestos por los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación institucionales, para un total de 63250 PQRS.



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; diana.hernandez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.

PARTICIPACIÓN SOCIAL

NIVEL INTERNO

- **11** Encuentros Estrategia “Un Café con el Director”
- **102** Reuniones descentralizadas ESM
- Audiencia Pública Rendición Cuentas 2020

NIVEL EXTERNO

- **53** Eventos Supersalud
- **05** Rutas del Servicio MDN
- **02** Jornadas capacitación Secretaría Salud Cundinamarca

ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

Espacios de Interacción y Comunicación con el Usuario

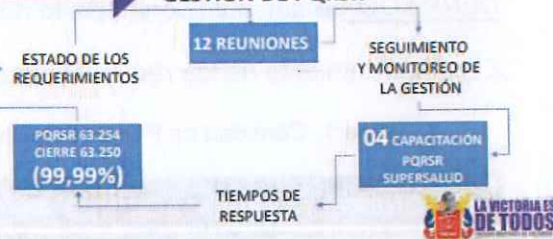


AUDITORIA DEL SERVICIO



HUMANIZACIÓN

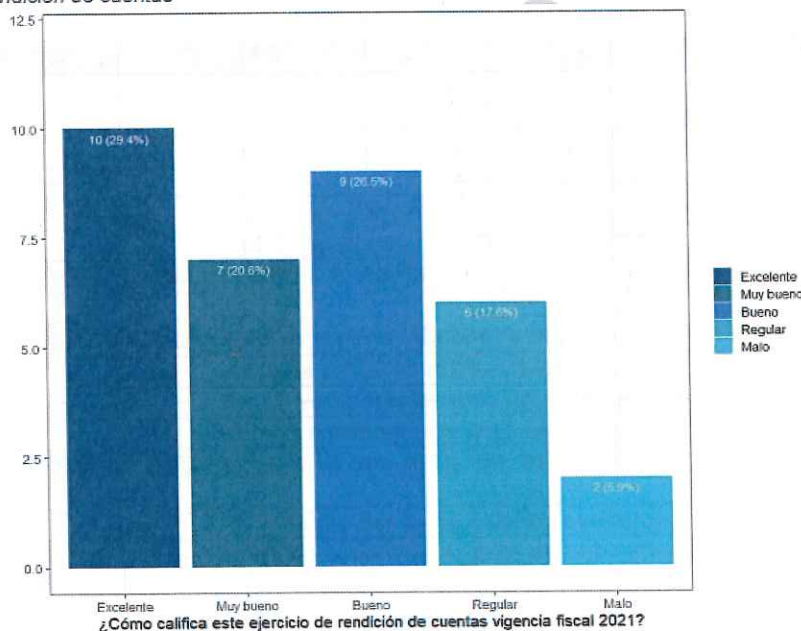
GESTIÓN DE PQRSR



EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA

Observando la frecuencia de respuestas emitidas por los asistentes en cuanto a la rendición de cuentas de la vigencia 2021, se tiene una percepción positiva del **79%**. En la gráfica se puede evidenciar la distribución porcentual de esta percepción, siendo “Excelente”, la categoría que presenta mayor frecuencia con el **29.4%**.

Gráfico 1. Distribución absoluta y porcentual - calificación otorgada por los asistentes a la rendición de cuentas



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Nos vemos en la victoria. Un equipo humano al servicio de la salud.
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext. **1008**
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; diana.hernandez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que
administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



La calificación de la información presentada en la rendición de cuentas presenta un **76%** de los usuarios con una percepción positiva a cerca de los temas tratados.

INFORME DE PQRSR DE LA AUDIENCIA

Del total de comentarios recibidos por redes sociales y PQRSR interpuestos a través del formulario dispuesto para tal fin y posterior a una ardua tarea de revisar cada comentario, se caracterizaron y cargaron al módulo de página Web de la Dirección general de Sanidad Militar un total de **161 PQRSR** de rendición de cuentas, los cuales a la fecha se encuentran es Estado **CERRADO** Se adjunta (Consolidado de PQRSR Rendición de Cuentas).

El comportamiento de los requerimientos se describe a continuación:

Tabla 1. Cantidad de PQRSR Recibidos por Tipo y responsable

RESPONSABLE	FELICITACIONES	PETICIÓN	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
DIGSA	10	9	15	2	36
DISAN ARC	-	4	6	2	12
DISAN EJC	2	36	62	-	100
ETICOS	-	-	2	-	2
JEFSA	-	6	4	1	11
TOTAL GENERAL	12	55	89	5	161

Fuente: Elaboración Propia de acuerdo con Matriz PQRSR-Rendición de Cuentas

Tabla 2. Reclamos Recibidos por Sub Asunto

RECLAMOS	CANTIDAD
Falta de puntos de atención cercanos	2
Inconformidad calidad calidez consulta externa ESM	1
Inconformidad con la demora en la atención médico-domiciliaria	1
Inconformidad con las instalaciones locativas	1
Inconformidad demora en la autorización de servicios médicos	16
Inconformidad en la demora por la contratación con la red externa	8
Inconformidad en la atención (calidez y calidad) en el servicio de urgencias de la red externa	1
Inconformidad en la atención (calidez y calidad) en el servicio de prioritaria ESM	1
Inconformidad en la demora de la contratación de la red externa	1
Inconformidad en la demora en entrega de medicamentos	2
Inconformidad falta de oportunidad de citas con medicina general	1
Inconformidad falta de oportunidad de citas en la programación de cirugías y procedimientos	2
Inconformidad falta de oportunidad de citas en la red externa	1
Inconformidad falta de oportunidad de citas para la toma de imágenes diagnosticas (RX, TAC, RNM.)	2
Inconformidad falta de oportunidad de citas para medicina especializada	32



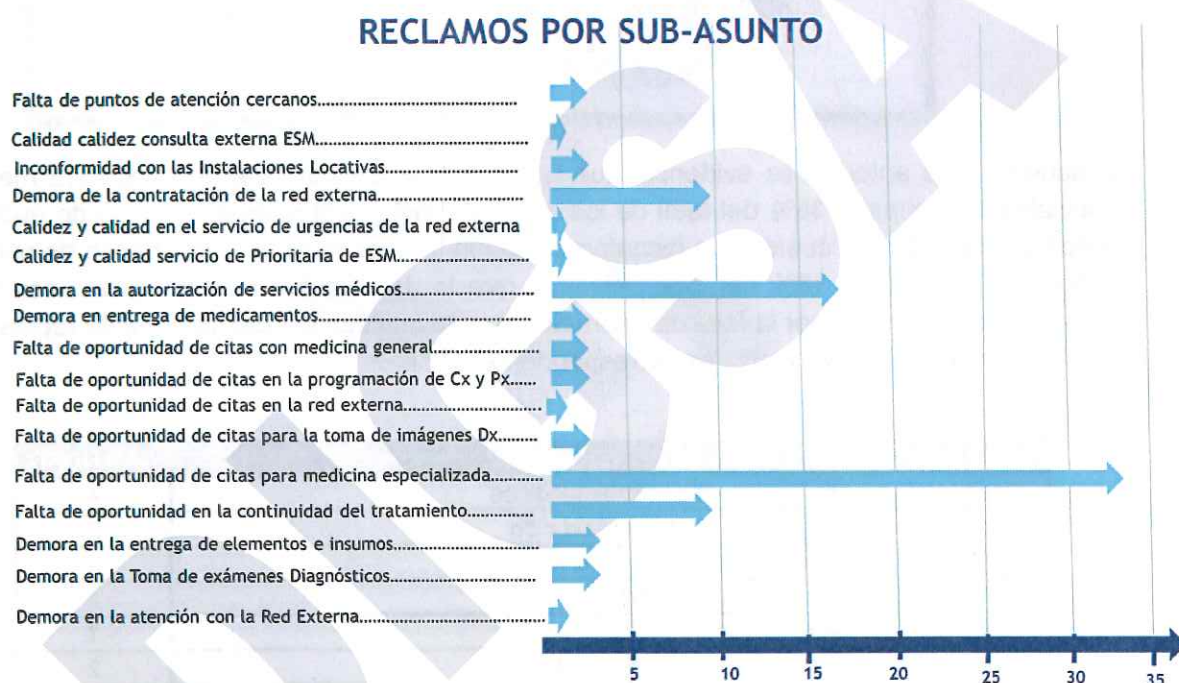
"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; diana.hernandez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



Inconformidad falta de oportunidad en citas de medicina general	1
Inconformidad falta de oportunidad en la continuidad del tratamiento	8
Inconformidad por la demora en la entrega de elementos e insumos (lentes, monturas, muletas, plantillas, tirillas oxígeno, entre otros)	3
Inconformidad por la demora en la toma de exámenes diagnósticos	2
Inconformidad por la demora en la toma de exámenes diagnósticos (laboratorios)	1
Inconformidad por las instalaciones locativas	1
Inconformidad demora en la atención red externa	1
TOTAL GENERAL	89

Gráfico 2. Reclamos por Sub-Asunto



Como se puede observar en la tabla y gráfica anterior, el reclamo más representativo en la rendición de cuentas fue Inconformidad por la falta de oportunidad de citas para medicina especializada, seguido con inconformidad por la demora en autorización de servicios médicos y, en tercer lugar, demora en la contratación de la red externa y falta de oportunidad en el tratamiento.

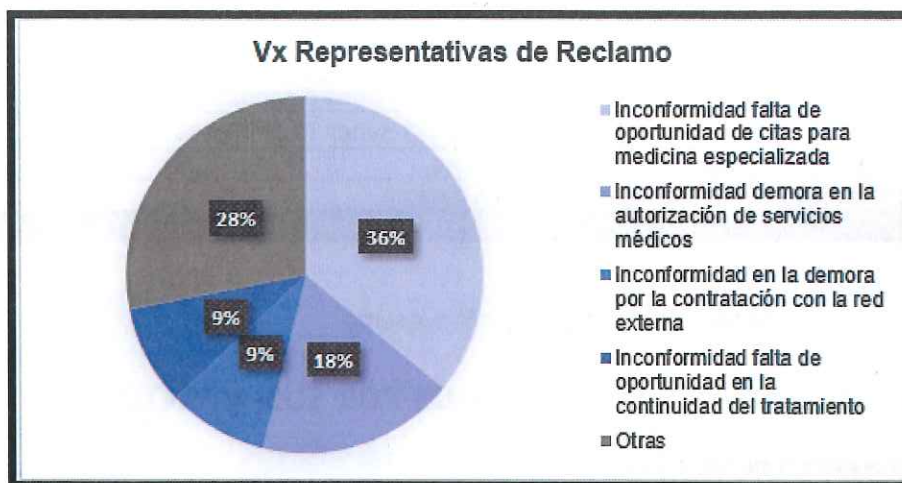


"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; diana.hernandez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



Gráfico 3. Porcentaje de reclamos por Sub-Asunto



De acuerdo a lo anterior, se evidencia que la Inconformidad por falta de citas para medicina especializada, ocupa el 36% del total de los reclamos interpuestos en el proceso de audiencia pública de rendición de cuentas, la inconformidad con la demora en la autorización de servicios médicos, representa el 18% del total, mientras que la demora por la contratación con la red externa e inconformidad por la falta de oportunidad en la continuidad del tratamiento representan un 9%, mientras que otras causales corresponden al 18%.

Tabla 3. Peticiones por Asunto

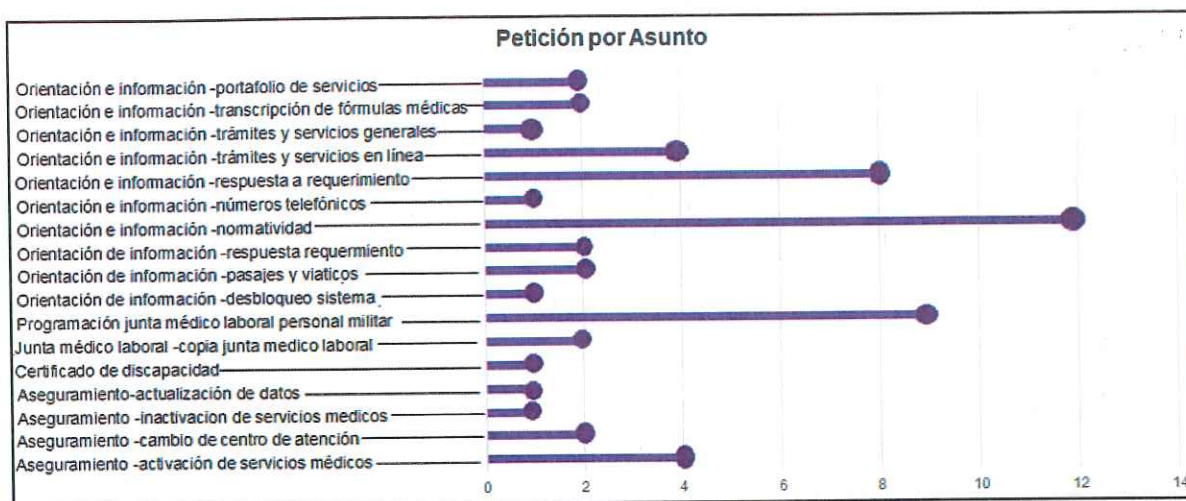
PETICIÓN	CANTIDAD
Aseguramiento -activación de servicios médicos	4
Aseguramiento -cambio de centro de atención	2
Aseguramiento -inactivacion de servicios medicos	1
Aseguramiento-actualización de datos	1
Certificado de discapacidad	1
Junta médico laboral -copia junta medico laboral	2
Programación junta médico laboral personal militar	9
Orientación de información -desbloqueo sistema	1
Orientación de información -pasajes y viaticos	2
Orientación de información -respuesta requerimiento	2
Orientación e información -normatividad	12
Orientación e información -números telefónicos	1
Orientación e información -respuesta a requerimiento	8
Orientación e información -trámites y servicios en línea	4
Orientación e información -trámites y servicios generales	1
Orientación e información -transcripción de fórmulas médicas	2
Orientación e información -portafolio de servicios	2
Total	55



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

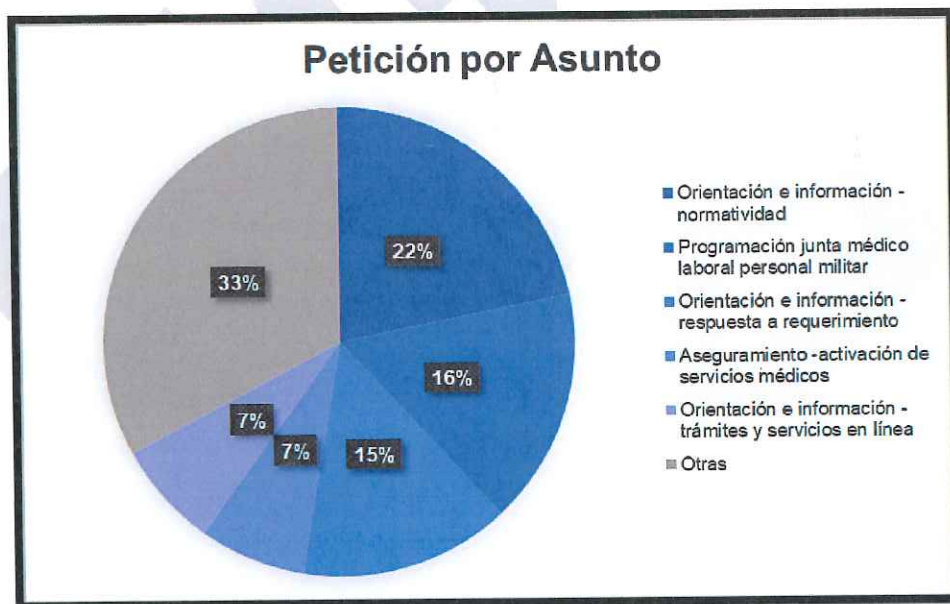
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; diana.hernandez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.

Gráfico 3. Petición por Asunto



De acuerdo con lo anterior, se evidencia que el asunto más frecuente de las peticiones interpuestas por los usuarios durante el proceso de rendición de cuentas 2021 fueron solicitudes relacionadas con normatividad, seguido de junta médico laboral, respuesta a requerimientos, y en tercer lugar trámites y servicios y activación de servicios.

Gráfico 4. Porcentaje de peticiones por Sub-Asunto



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; diana.hernandez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



Las peticiones relacionadas con orientación e información representan el 22% del total de las peticiones interpuestas, las relacionadas con programación de Junta Médico Laboral representan el 16%, mientras que, respuesta a requerimientos representa el 15% del total de las peticiones, finalizando con orientación en relación a trámites y aseguramiento-Activación de servicios médicos que corresponde al 7% del total de las peticiones.

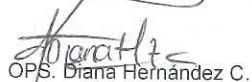
Lo anterior, dando cumplimiento a lo establecido en la circular 00008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Con respeto,



Mayor MARY SOLUCHACÓN
Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Participación Social DIGSA

Elaboró:



OPS. Diana Hernández C.
Grupo de Atención al Usuario y Participación Social



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1008
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; diana.hernandez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que
administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.