



**MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL**



**COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES**



Al contestar cite este número

Radicado No 0122010763402 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA -GRAPS -ARPSO-29.25

Bogotá D.C., 13 de Septiembre 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 de Seguimiento Plan de Mejoramiento Rendición de Cuentas

Respetuosamente, me dirijo al señor Mayor General, Director General de Sanidad Militar, para hacer entrega del Seguimiento a los requerimientos de Rendición de cuentas, en aras de revisar posibles aspectos de insatisfacción al usuario con respecto a la Audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2021 que se realizó el día 06 de Abril de 2022 de manera virtual.

El presente informe se realiza con el propósito de cumplir lo estipulado en el plan de mejoramiento de Satisfacción de Usuarios, derivado de la Encuesta realizada tras la audiencia pública de rendición de cuentas que se encuentra cargado en la página web de la entidad.

Para lo anterior, se seleccionaron aleatoriamente 13 casos del total de los recibidos en la Audiencia pública, revisando los casos en el módulo de PQRSR, en el aplicativo Salud.SIS y estableciendo comunicación telefónica con algunos usuarios; con el fin de evidenciar las principales causas de inconformidad percibidas por los usuarios en el espacio de Rendición de Cuentas, pues, la encuesta mencionada arrojó un 26% de los usuarios insatisfechos con la información presentada.

Adicional, se verificó que la totalidad de casos seleccionados contaran con respuesta de fondo al peticionario mediante el módulo web, con el fin de verificar que la información fuera trazable y accesible a través del aplicativo web.

Los requerimientos recibidos se clasificaron por tipo de solicitud como se describe a continuación:



"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.



**MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL**



**COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES**



Al contestar cite este número

Radicado No 0122010763402 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA -GRAPS -ARPSO-29.25

Bogotá D.C., 13 de Septiembre 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 de Seguimiento Plan de Mejoramiento Rendición de Cuentas

Respetuosamente, me dirijo al señor Mayor General, Director General de Sanidad Militar, para hacer entrega del Seguimiento a los requerimientos de Rendición de cuentas, en aras de revisar posibles aspectos de insatisfacción al usuario con respecto a la Audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2021 que se realizó el día 06 de Abril de 2022 de manera virtual.

El presente informe se realiza con el propósito de cumplir lo estipulado en el plan de mejoramiento de Satisfacción de Usuarios, derivado de la Encuesta realizada tras la audiencia pública de rendición de cuentas que se encuentra cargado en la página web de la entidad.

Para lo anterior, se seleccionaron aleatoriamente 13 casos del total de los recibidos en la Audiencia pública, revisando los casos en el módulo de PQRSR, en el aplicativo Salud.SIS y estableciendo comunicación telefónica con algunos usuarios; con el fin de evidenciar las principales causas de inconformidad percibidas por los usuarios en el espacio de Rendición de Cuentas, pues, la encuesta mencionada arrojó un 26% de los usuarios insatisfechos con la información presentada.

Adicional, se verificó que la totalidad de casos seleccionados contaran con respuesta de fondo al peticionario mediante el módulo web, con el fin de verificar que la información fuera trazable y accesible a través del aplicativo web.

Los requerimientos recibidos se clasificaron por tipo de solicitud como se describe a continuación:



"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 1. Clasificación por Tipo de los Requerimientos Interpuestos por los usuarios en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas



Del gráfico anterior se evidencia que los reclamos fueron el 55% de los requerimientos, Peticiones el 11%, las felicitaciones con el 11% las cuales se resaltan como aspecto positivo durante la jornada y las sugerencias con el 4%.

De los 161 requerimientos recibidos en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2021 realizados el 06 de Abril de 2022, los cuales se cerraron oportunamente en los términos de ley como consta en el informe de rendición de cuentas vigencia 2021 las principales causales de inconformidad fueron las siguientes:

Gráfico 2. Clasificación de las principales causales de Requerimientos Interpuestos por los usuarios en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas



"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.



De lo anterior, se resaltan las dos primeras causales como los principales aspectos para tener en cuenta en futuras audiencias públicas:

1. Falta de Oportunidad de Citas de Medicina especializada (24 requerimientos)
2. Demora por la Autorización de servicios Médicos (17 requerimientos)

Por tanto, se sugiere respetuosamente tener en cuenta estos dos aspectos en aras de informar a la ciudadanía que acciones se están tomando desde la Dirección General de Sanidad Militar para reducir la inconformidad por estas dos causales.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes

Con respeto,

Mayor MARY SOL CHACÓN

Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Participación Social DIGSA

Elaboró.

OPS. Diana Hernández C.

Grupo de Atención al Usuario y Participación Social

Anexo 1. Seguimiento Aleatorio PQRSR



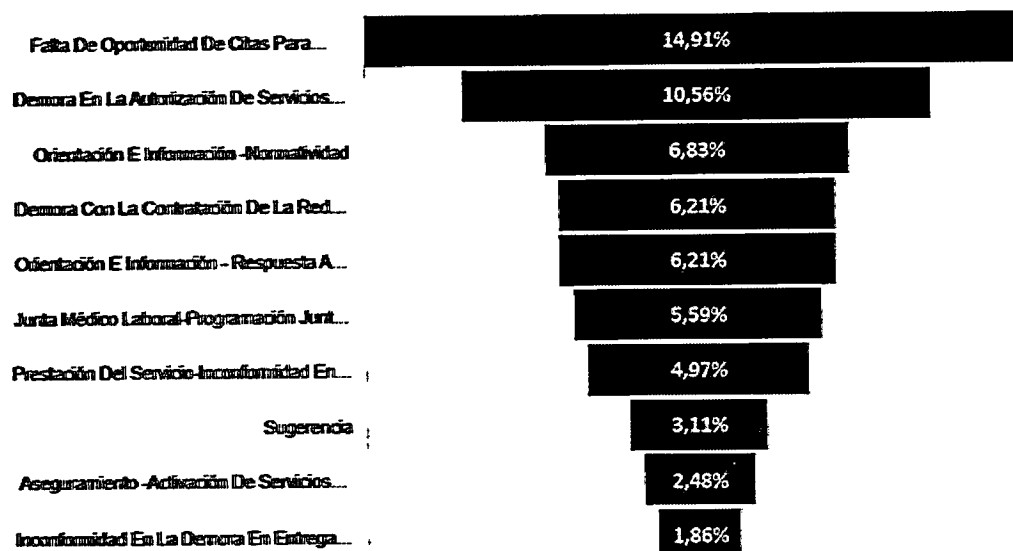
"Un equipo humano al servicio de la salud"

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.



PRINCIPALES INCONFORMIDADES



De lo anterior, se resaltan las dos primeras causales como los principales aspectos para tener en cuenta en futuras audiencias públicas:

1. Falta de Oportunidad de Citas de Medicina especializada (24 requerimientos)
2. Demora por la Autorización de servicios Médicos (17 requerimientos)

Por tanto, se sugiere respetuosamente tener en cuenta estos dos aspectos en aras de informar a la ciudadanía qué acciones se están tomando desde la Dirección General de Sanidad Militar para reducir la inconformidad por estas dos causales.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes

Con respeto,

MayoR MARY SOL CHACÓN

Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Participación Social DIGSA

Elaboró.

OPS. Diana Hernández C.

Grupo de Atención al Usuario y Participación Social

Anexo 1. Seguimiento Aleatorio PQRSR



"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.



MEDIO DE RECEPCIÓN	CÓDIGO DE SEGUIMIENTO	ASUNTO	ESTADO	SEGUIMIENTO
CHAT DE AUDIENCIA	YJDJP6282	ASEGURAMIENTO - ACTIVACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS	CERRADO	Usuario con requerimiento por actualización de datos del beneficiario, no se evidencian nuevos requerimientos por parte del Usuario por la situación presentada, Beneficiario en Estado Activo en el Sistema se evidencia solución de fondo al requerimiento.
CHAT DE AUDIENCIA	UDFSW2297	ASEGURAMIENTO- ACTUALIZACIÓN DE DATOS	CERRADO	Usuario por inconvenientes en la actualización de datos, no se evidencian nuevos requerimientos por parte del Usuario por la situación presentada, Usuaría con Estado activo en el Sistema, se evidencia solución de fondo al requerimiento.
CHAT DE AUDIENCIA	EEHZZ9842	JUNTA MÉDICO LABORAL- PROGRAMACIÓN JUNTA MÉDICO LABORAL PERSONAL MILITAR	CERRADO	Caso de medicina laboral, se evidencia respuesta con solución de fondo por parte de de la Dirección de Sanidad Naval.
CHAT DE AUDIENCIA	WGWKK9498	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN - TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA	CERRADO	Caso en donde se solicita información de salud de un mayor de edad, caso solucionado de fondo debido al carácter confidencial de la historia clínica.
CHAT DE AUDIENCIA	DSCET3724	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN - TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA	CERRADO	Caso solucionado de fondo, pues la razón de la solicitud es de Carácter Económico y no compete al sector salud.
CHAT DE AUDIENCIA	YJZXJ2574	ORIENTACIÓN INFORMACIÓN E	CERRADO	Caso solucionado de fondo, pues la razón de la solicitud no es competencia de esta Dirección de Sanidad Militar.
CHAT DE AUDIENCIA	AQYTZ7483	ORIENTACIÓN INFORMACIÓN E - NORMATIVIDAD	CERRADO	Pregunta sobre dispensación de medicamentos, con respuesta de fondo.
CHAT DE AUDIENCIA	TTKTQ8364	PRESTACIÓN DEL SERVICIO - INCONFORMIDAD POR DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS	CERRADO	se verifica caso en el sistema, cuenta con respuesta escrita del DMMED, verificando bases de datos cuanta con servicios autorizados en los meses de mayor, julio y agosto de la presente vigencia
CHAT DE AUDIENCIA	XWPEF5994	ASEGURAMIENTO - ACTIVACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS	CERRADO	Usuario quien desea desvincularse de la entidad pero es beneficiario con asignación de retiro, en tanto no es procedente de acuerdo con la normatividad vigente su solicitud, se gestiona con el área de afiliaciones para que emitan respuesta con normatividad vigente.
CHAT DE AUDIENCIA	KKWZJ8369	PRESTACIÓN DEL SERVICIO - INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA	CERRADO	Se realiza verificación del caso, paciente inconforme con la demora en contratación y con el proceso de autorización se verifican datos de la usuario y no se encuentra afiliada a Sanidad Militar, en Adres aparece activa en ALIANZA MEDELLIN ANTIOQUIA EPS S.A.S. "SAVIA SALUD EPS" usuario no afiliado a nuestra entidad.



"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	XAQXN9268	PRESTACIÓN DEL SERVICIO- INCONFORMIDAD EN LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO	CERRADO	requerimiento con relación a servicios de vacunación; sin embargo, no indican datos para tramitar la solicitud.
FACEBOOK	XQJZT8887	PRESTACIÓN DEL SERVICIO- INCONFORMIDAD DEMORA EN LA ATENCION RED EXTERNA	CERRADO	Se evidencia solicitud de citas de medicina especializada para quien interpone la pregunta, su esposa y dispensación de medicamentos, se solucionó caso, asignando y emitiendo respuesta al caso con solución de fondo.
FACEBOOK	GYWKM3438	PRESTACIÓN DEL SERVICIO - INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA MEDICINA ESPECIALIZADA	CERRADO	Caso en donde se solicita a la usuaria allegar documentación completa para tramitar el requerimiento, se evidencia caso cerrado.



"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	XAQXN9268	PRESTACIÓN DEL SERVICIO- INCONFORMIDAD EN LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO	CERRADO	requerimiento con relación a servicios de vacunación; sin embargo, no indican datos para tramitar la solicitud.
FACEBOOK	XQJZT8887	PRESTACIÓN DEL SERVICIO- INCONFORMIDAD DEMORA EN LA ATENCION RED EXTERNA	CERRADO	Se evidencia solicitud de citas de medicina especializada para quien interpone la pregunta, su esposa y dispensación de medicamentos, se solucionó caso, asignando y emitiendo respuesta al caso con solución de fondo.
FACEBOOK	GYWKM3438	PRESTACIÓN DEL SERVICIO- INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA MEDICINA ESPECIALIZADA	CERRADO	Caso en donde se solicita a la usuaria allegar documentación completa para tramitar el requerimiento, se evidencia caso cerrado.



"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.