



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
EJÉRCITO NACIONAL
DIRECCIÓN DE SANIDAD



Al contestar, cite este número

Radicado No. 2021339000698041 MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-29.25

Bogotá, D.C., 7 de abril de 2021

Señor Mayor General
HUGO ALEJANDRO LÓPEZ BARRETO
Director Dirección General de Sanidad Ejército
Bogotá, D.C.

Asunto: Envío informe líneas de acción I Trimestre de 2021

Con toda atención me permito enviar al Señor Mayor General Director Dirección General de Sanidad, el informe de gestión correspondiente al I Trimestre de 2021; de la oficina de Servicio al Ciudadano de la Dirección de Sanidad Ejército en cumplimiento a lo ordenado en la Directiva Permanente No. 005 de 2015 y en cumplimiento al cronograma de actividades de la vigencia.

La anterior información es remitida el día 09 de marzo de 2021 al correo electrónico del Mayor Oficial de la Sección, de la Doctora Ana Cecilia Téllez y el de la oficina de Atención al Usuario DGSM.

Se anexa los soportes en un (01) CD ROOM.

Respetuosamente,

Brigadier General CARLOS ALBERTO RINCÓN ARANGO
Director de Sanidad Ejército.

Elaboró: SMSM ALLISON RAMÍREZ ORTEGÓN
Trabajadora Social Atención al Ciudadano DISAN Ejército

Revisó: CR. FABIOLA BENÍTEZ SUÁREZ
Oficial Servicio al Ciudadano DISAN Ejército

Vo.Bo: PS. DIANA VÉLEZ ARBOLEDA
Asesora Jurídica DISAN Ejército

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
4261434
Dirección página web: www.disanejercito.mil.co



SC83 10-1



FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA



EJERCITO NACIONAL DIRECCION DE SANIDAD

REPORTE INFORME PRIMER TRIMESTRE 2021

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Servicio al Ciudadano de la Dirección de Sanidad Ejército; es una dependencia que regula y verifica la prestación de los servicios de salud que se ofrecen a los usuarios por parte de los Establecimientos de Sanidad Militar; con su gestión permite el monitoreo de la relación paciente-administración, facilitando al usuario acceder a la información; realizar un trámite; solicitar un servicio; formular una inconformidad y evaluar su nivel de conformidad frente a la prestación de los servicios.

1. GENERALIDADES

El siguiente informe consolida la gestión realizada por la Dirección de Sanidad Ejército y de las 47 oficinas de atención al usuario de los Establecimientos de Sanidad Militar, durante el periodo de enero 01 a marzo 31 de 2021.

2. CONTENIDO DEL INFORME

En cumplimiento a lo establecido en la Directiva Ministerial No. 42222 de 2016; mediante la cual se establece los mecanismos de coordinación y articulación de la atención y servicio al ciudadano en el Sector Defensa; y la Directiva Permanente No.005 del 20 de Mayo de 2015; que hace referencia a la actualización del programa de atención al usuario y determina los lineamientos emitidos por la Dirección General de Sanidad Militar; se presenta el informe consolidado sobre los logros alcanzados durante el periodo de Enero 01 a Marzo 31 de 2021, la información referenciada se presenta de acuerdo con las directrices emitidas por la DIGSA mediante oficio radicado No. 9886 de fecha junio 04 de 2019.

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
Teléfono: 4261434
Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



2.1. LÍNEA DE ACCIÓN ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN

La Dirección de Sanidad Ejército a través de sus Establecimientos de Sanidad Militar; en la línea de acción de orientación e información de los usuarios realiza actividades relevantes durante el periodo en mención, las cuales se describen a continuación:

LINEA DE ACCIÓN ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN							
TEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	META	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	EVIDENCIA	IMPACTO
Promover los derechos y deberes de los usuarios en el personal que labora y presta sus servicios en el ESM	Dar a conocer a los usuarios los derechos y deberes del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares.	Establecer mecanismos de comunicación con los usuarios a través de la difusión de los derechos y deberes.	Aumentar 10% los materiales físicos, espacios grupales y recursos multimedia para socializar Derechos y deberes.	Los espacios de interacción con los usuarios, fortalecen la comunicación entre los funcionarios y usuarios	N° de charlas programadas / N° de charlas realizadas: 06/06X 100% X = 100%	Acta de capacitación / Registro fotográfico / entrega de boletines	Conocimiento y apropiación por parte de los usuarios del SSSFM, de los derechos y deberes en salud y cumplimiento de los mismos.
Actualización de cartelera informativa	Socializar a través de cartelera información relevante de los servicios de salud, que se prestan al interior de los ESM	Brindar información a los usuarios para el acceso a los servicios de salud	Informar al 100% de la población asistente a los ESM	A través de la información divulgada en las carteleras de los ESM, se logra que los usuarios informados realicen sus procesos de una manera óptima y adecuada	Actualización cartelera / Actualización trimestre 06/105* X 100% = 95%	Registro Fotográfico	Usuarios asistentes informados y participativos en la utilización de la cartelera informativa.
Capacitación en el proceso de afiliación de los usuarios a nivel nacional.	Socializar a los usuarios el aplicativo WEB SALUD.SIS, horarios de atención y puntos de atención de las oficinas de afiliación y carnetización de los Establecimientos de Sanidad Militar que cuentan con este tipo de oficina.	Dar a conocer los servicios con los que cuenta la oficina de afiliación y carnetización de los Establecimientos de Sanidad Militar.	Garantizar que los usuarios estén enterados de los servicios y/o cambios que se efectúan en las oficinas de afiliación y carnetización.	Se brindará información por parte del funcionario del ATEUS en los diferentes espacios de los ESM mediante boletines folletos cartelera informativas.	Capacitaciones, entrega de folletos / Capacitaciones, entrega de folletos X 100 (105/105 X 100 % = 100%)	Registro fotográfico / Actas de capacitación	Los usuarios reciben una información clara y oportuna, favoreciendo así el nivel de satisfacción con relación a la línea de orientación e información.
Espacios de interacción entre funcionarios usuarios y veedurías ciudadanas.	Fortalecer los procesos de participación ciudadana y comunitaria en la toma de decisiones.	Promocionar el liderazgo y la participación ciudadana	Fortalecer los mecanismos de control y participación de las veedurías.	Establecer una relación constante entre los particulares y la administración, realizando reuniones bimensuales con los mismos.	No. De reuniones realizadas/ No. De reuniones programadas 62/10*100 = 100%	Acta de reunión / Registro fotográfico	Mejoramiento de los servicios de salud al interior de los Establecimientos de Sanidad Militar para evitar el incremento de PQRD por parte de estos entes de control ciudadano.

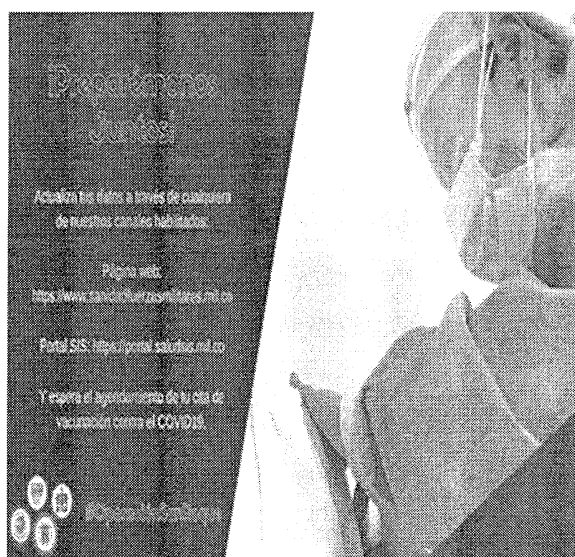
Tabla 1. Fuente: Oficinas de Atención al Usuario. Dirección de Sanidad Ejército 2021.

Al interior de los Establecimientos de Sanidad Militar que cuentan con oficina de atención al usuario a nivel nacional, se programan actividades de orientación e información para la difusión de los lineamientos emitidos por la Dirección General de Sanidad Militar respecto al funcionamiento de los Establecimientos de Sanidad Militar para atender a los usuarios durante la emergencia sanitaria y nueva normalidad decretada por el gobierno nacional; utilizando distintos medios de comunicación con lo usuarios: boletines informativos; grupos de whatsapp; reuniones virtuales, difusión a través de las emisoras.

Teniendo en cuenta el Plan Nacional de Vacunación contra COVID-19 expedido bajo el Decreto 109 del 29 de enero de 2021, que tiene como objetivos primordiales: a) reducir la mortalidad por COVID-19 y b) reducir la incidencia de caso graves por COVID-19; y la Resolución 197 de febrero/2021 emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social, por la cual “se adoptan los lineamientos técnicos y operativos para la vacunación contra el covid-19”; la Dirección de Sanidad Ejército por intermedio de la Oficina de Servicio al Ciudadano y de la sección de comunicación estratégica; implementa actividades que faciliten la orientación y sensibilización a los usuarios para el uso racional de los canales de comunicación a nivel descentralizado.

La Dirección de Sanidad Ejército realiza la campaña de orientación e información con el objetivo de difundir la información sobre el proceso de vacunación contra el covid-19 de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, utilizando diferentes canales de comunicación de acuerdo a las fase y etapas definidas por el Gobierno Nacional.

A. Etapa Inicial: Caracterizada por la difusión de la información para la actualización de los datos personales de los usuarios a través del portal.saludsis.mil.co, con el fin de categorizar y priorizar a los usuarios de acuerdo con las fases y etapas definidas por el Ministerio de Salud y Protección Social en la Resolución 197 de 2021; utilizando diferentes canales de comunicación para la difusión de la información.



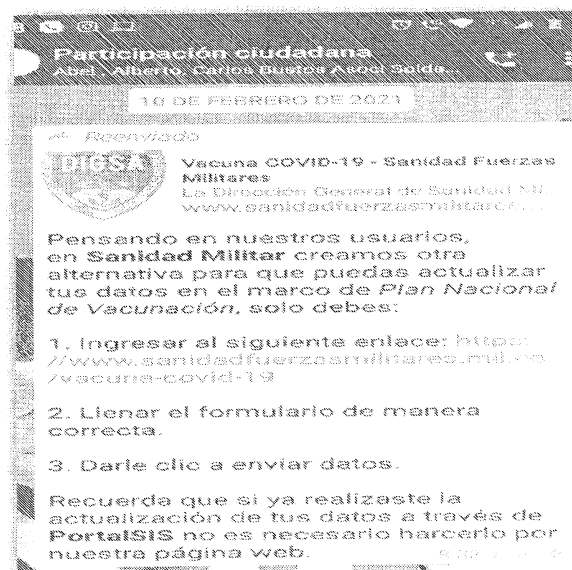
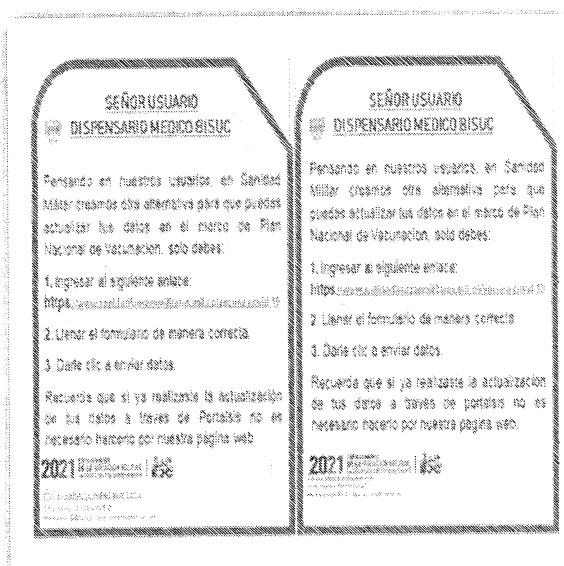
2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO

Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN

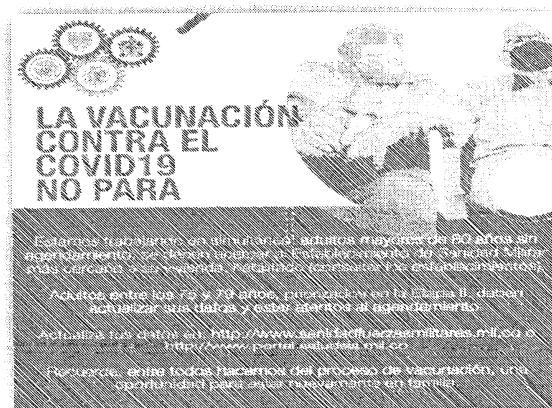
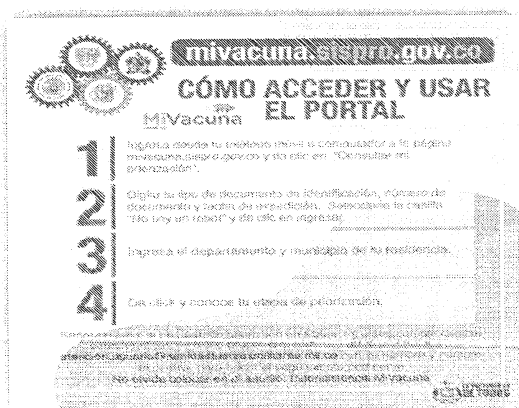
Teléfono: 4261434

Dirección página web: www.disanejercito.mil.co





B. Etapa intermedia: En esta etapa se da prioridad a la transmisión de la información a los usuarios sobre los lineamientos técnicos y operativos para el acceso a la aplicación de la vacuna contra el covid-19 de acuerdo con los parámetros emitidos por el Gobierno Nacional, con el fin de que la vacunación se realice de forma progresiva al personal cuya actividad principal está involucrada con la atención de pacientes que tienen diagnóstico confirmado de COVID-19 y a los usuarios que tienen el mayor riesgo de presentar un cuadro grave y de morir por COVID-19. La Dirección de Sanidad Ejército a través de la sección de Comunicación Estratégica realiza videos informativos dirigidos a los usuarios, para promover su participación en el procedimiento de la vacunación contra covid-19; por otra parte, se realiza difusión de la información institucional:



2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO

Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN

Teléfono: 4261434

Dirección página web: www.disanejercito.mil.co



Cómo actualizar tus datos para la #VacunaciónCOVID19 a través de PortalSIS:

- 1**

Ingresa a **PORTAL SIS** de muy sencillo solo debes entrar PortalSIS en tu navegador preferido y darle clic a la opción PortalSIS. También puedes digitar la siguiente dirección de la dirección: <https://portal.sis.salud.mil.ec/>

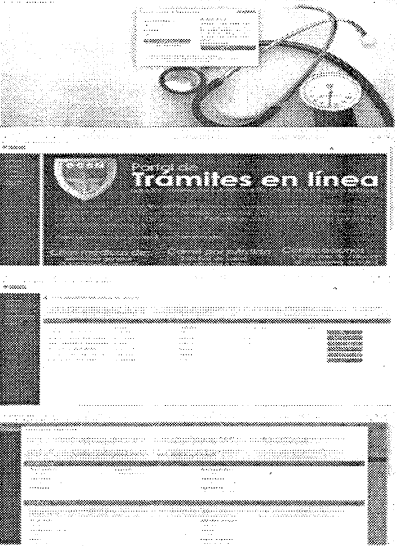
Para acceder debes poseer una cuenta de PortalSIS. En caso de no poseer una podrás registrarte haciendo clic en el botón **registrarme** y seguir los pasos.
- 2**

Al ingresar busca esta opción "Cuestionario Vacunación" y dale clic.
- 3**

Si estás conforme, el sistema te mostrará la opción para actualizar tus datos propios y los de los beneficiarios. Al dar clic sobre estas opciones, tú podrás actualizar tus datos personales.
- 4**

Llena todos los campos del formulario de actualización de manera correcta, indicando que esta información la suministras exclusivamente para fines de la #VacunaciónCOVID19 de acuerdo a esta etapa o la #vacunaciónK19.

Dale clic en **Guardar Cuestionario y listad**



Pasos para tener una vacunación exitosa.

Etapa 1 mayores de 80

El Establecimiento de Servicio Militar, habilitado para la vacunación contra el COVID-19, más cercano a su lugar de residencia será el encargado de contactarlo a través de llamada telefónica para establecer su agendamiento.

Se apoya y colaboran con fundamentos para la excelencia de nuestro trabajo en el proceso de vacunación COVID-19.

Una vez usted sea contactado por el ESM, debe manifestar su voluntad de vacunación, responder las preguntas del cuestionario luego a su estado de salud y tomar nota de la fecha y hora indicada para su vacunación.

Al la vacunación debe asistir solo con un acompañante como apoyo para su movilidad (si caso que sea regular).

No se va a permitir el ingreso de más personas al proceso.

Evite asistir a los ESM sin agendamiento.

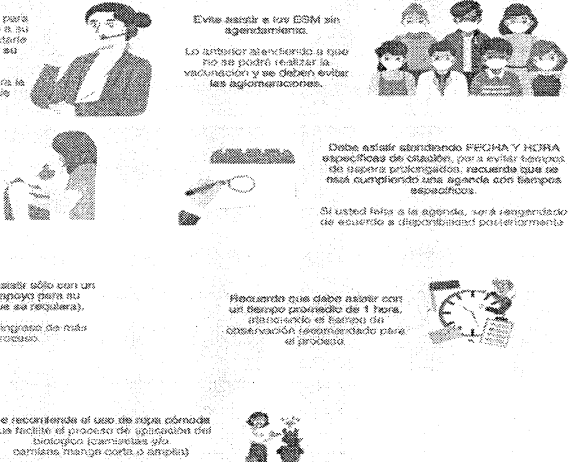
Lo anterior atendiendo a que no se podrá realizar la vacunación y se deben evitar las aglomeraciones.

Debe asistir atendiendo FECHA Y HORA específicas de citación, por a evitar tiempos de espera prolongados, recuerde que se está cumpliendo una agenda con tiempos específicos.

Si usted falta a la agenda, se le reprograma de acuerdo a disponibilidad posteriormente.

Recuerde que debe asistir con un tiempo promedio de 1 hora, atendiendo el tiempo de observación recomendado para el proceso.

Se recomienda el uso de ropa cómoda que facilite el proceso de aplicación del biológico (camisetas y/o camisas, mangas cortas o amplias)



2021 FORTALECIMIENTO DE LA VOCACIÓN MILITAR. LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO

Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN

Teléfono: 4261434

Dirección página web: www.disanejercito.mil.co



60316-1

C. Etapa de Seguimiento: La Dirección de Sanidad Ejército, continúa con la difusión de los lineamientos técnicos, operativos para el acceso a la aplicación de la vacuna contra el covid-19 y de la información relacionada con los procesos médicos y administrativos, información que se socializa y difunde a los usuarios del Subsistema de Salud de la Fuerzas Militares:

DISAN
DIRECCIÓN DE SANIDAD

Si es mayor de 75 años y aún no ha sido vacunado contra el COVID19 puede hacerlo **GRATIS Y RÁPIDO** en los puntos de vacunación en Bogotá.

PUNTOS DE VACUNACIÓN EN BOGOTÁ

- Dispensario del Norte
Calle 106 # Da - 19
- Dispensario Suroccidente
Avenida G. 80 #B3 B Sur
- CEN - Puente Aranda
Carrera 46 # 29b - 99

También puede agendar su cita a través de las líneas de atención:
3175652574 - 3138645337

3503988782

SEÑOR USUARIO MAYOR DE 75 AÑOS DE SANIDAD EJÉRCITO EN BOGOTÁ

Tenga en cuenta la siguiente información sobre el proceso de vacunación contra el COVID19.

2021

MINISTERIO DE SALUD
LA PROTECCIÓN MÁS ALTA






Canales de Atención al Usuario:

En la Dirección General de Sanidad Militar le más importante son nuestros usuarios, por ello disponemos de diferentes medios para atender sus solicitudes. Le invitamos a acercarlos:



Atención Presencial:

Recibirlos en el Centro de Atención al Usuario, en la Dirección General de Sanidad Militar, en la Av. Libertador 100, Santiago, Chile. Horario: Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 hrs. (excepto feriados).



Atención Telefónica:

Atención telefónica gratuita a través del 800 000 0000, disponible los días de Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 hrs. También podemos recibir sus solicitudes a través de la línea gratuita de Chilean Assistance.



Página Web:

Podemos estar siempre disponibles para usted en el portal de atención al usuario www.dgsm.cl, donde podrá realizar sus solicitudes y consultas.



Correo Electrónico:

Podemos estar siempre disponibles para usted en el correo electrónico atencion.usuario@dgsm.cl, donde podrá realizar sus solicitudes y consultas.



Escrito o Correo Postal:

Podemos estar siempre disponibles para usted en el correo postal, donde podrá realizar sus solicitudes y consultas.



Buzón de Sugerencias:

Podemos estar siempre disponibles para usted en el buzón de sugerencias, donde podrá realizar sus solicitudes y consultas.



Chat:

Podemos estar siempre disponibles para usted en el chat, donde podrá realizar sus solicitudes y consultas.



Redes Sociales:

Podemos estar siempre disponibles para usted en las redes sociales, donde podrá realizar sus solicitudes y consultas.

REGIONAL N.1

Admicio
Magdalena
Cesar

CORREO ELECTRONICO

autorizacionesmba92@gmail.com
autorizacionesmba004@gmail.com
autorizacionesmba70@gmail.com

REGIONAL N.2

Boyacá
Santander
Nes. Santander

CORREO ELECTRONICO

autorizacionesmba691@gmail.com
autorizacionesmba69@gmail.com
autorizacionesmba30@gmail.com

REGIONAL N.3

Valle
Nariño
Cauca

CORREO ELECTRONICO

autorizacionesmba6@gmail.com
autorizacionesmba23@gmail.com
autorizacionesmba29@gmail.com

REGIONAL N.4

Meta
Guaviare
Vaupés

CORREO ELECTRONICO

autorizacionesmba19@gmail.com
autorizacionesmba22@gmail.com
autorizacionesmba19@gmail.com

REGIONAL N.5

Tolima

CORREO ELECTRONICO

autorizacionesmba50@gmail.com

REGIONAL N.6

Cauquía
Putumayo

CORREO ELECTRONICO

autorizacionesmba32@gmail.com
autorizacionesmba27@gmail.com

REGIONAL N.7

Antioquia
Chocó
Córdoba

CORREO ELECTRONICO

autorizacionesmba6@gmail.com
autorizacionesmba31@gmail.com
autorizacionesmba11@gmail.com

REGIONAL N.8

Casanare
Arauca

CORREO ELECTRONICO

autorizacionesmba615@gmail.com
autorizacionesmba316@gmail.com

REGIONAL N.10

Tolima
Fusagasugá, Cn.

CORREO ELECTRONICO

autorizacionesmba10@gmail.com
autorizacionesmba1@gmail.com

REGIONAL N.11

Orindu
Risaralda
Caldes

CORREO ELECTRONICO

autorizacionesmba66@outlook.es
autorizacionesmba10@gmail.com
autorizacionesmba11@gmail.com

REGIONAL N.12

Huila

CORREO ELECTRONICO

autorizacionesmba65@gmail.com

SEÑOR USUARIO DE SANIDAD EJC

Para facilitar sus trámites, realice la autorización de sus órdenes médicas directamente con su Establecimiento de Sanidad Militar, enviando la documentación a los correos relacionados.

tenga en cuenta que el correo autorizacionesdisancj@gmail.com fue deshabilitado.

COPER
COMANDO EN JEFE FUERZAS ARMADAS

Barranquilla, 01 de Marzo 2021 | 062

CANALES DE COMUNICACIÓN REGIONAL 01
ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BAS02
BARRANQUILLA (ATLANTICO)

CONSULTA PRIORITARIA

Línea telefónica: 035-3869739
Horario de atención de lunes a Domingo 24:00 horas



AGENDAMIENTO

Línea Call Center:
035-3160070

Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a 12:00 horas y de 14:00 a 17:00 horas

SERVICIO AL CIUDADANO

Línea telefónica:
035-3854052
Correo electrónico:
atencionciudadano1915@gmail.com

Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a 12:00 horas y de 13:00 a 16:00 horas

APLICATIVO DIGSA
<https://pqf.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/>



COPER
COMANDO EN JEFE FUERZAS ARMADAS

Valledupar, 01 de Marzo 2021 | 062

ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BAS10
VALLEDUPAR (CESAR)

SERVICIO AL CIUDADANO

HORARIO DE ATENCIÓN
Lunes a viernes de 7:00 a 12:00 horas y de 13:00 a 16:00 horas
Línea telefónica: 3067341637 Ext. 515584

Correo electrónico:
atencionciudadano1095@gmail.com

APLICATIVO DIGSA
<https://pqf.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/>

REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

Correo electrónico:
autorizaciones.esmbas010@gmail.com

Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a 16:00 horas.

LINEA COVID19

Línea telefónica:
3158186269



Recuerda: la prevención de propagación del COVID19 está en tus manos:

1. Lave tus manos al menos cada dos horas.
2. Uso permanente del tapabocas.
3. No olvides el distanciamiento social.

2021 FORTALECIMIENTO DE LA VOCACIÓN MILITAR. LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO EJC

COMANDO EN JEFE FUERZAS ARMADAS

2021 FORTALECIMIENTO DE LA VOCACIÓN MILITAR. LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO EJC

COMANDO EN JEFE FUERZAS ARMADAS

Sra Rosario Veed...
BARRANQUILLA

Si sra. 2:52 p.m. del 23 de marzo de 2021

muchas gracias 2:52 p.m. del 23 de marzo de 2021

Le puede mostrar a sus compañeras por si les interesa 2:52 p.m. del 23 de marzo de 2021

Bueno si sra. 2:52 p.m. del 23 de marzo de 2021

23 DE MARZO DE 2021

ETAPA I
SEÑOR USUARIO MAYOR DE 80 AÑOS

Gran Jornada de vacunación COVID 19. ESM BAS11 Montería. Martes 23 de Marzo de 7 am- 12 m y 1 p.m. a 3 p.m. usuarios de Sanidad Militar.

Solo usuarios mayores de 80 años

9:44 a.m. del 23 de marzo de 2021

9:44 a.m. del 23 de marzo de 2021

9:44 a.m. del 23 de marzo de 2021

2021 FORTALECIMIENTO DE LA VOCACIÓN MILITAR. LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
Teléfono: 4261434
Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



806319-1

Los Establecimientos de Sanidad Militar a nivel Nacional, efectuaron la divulgación de los lineamientos técnicos y operativos a los usuarios, fortaleciendo el acceso a la información por parte de los usuarios, se anexan los siguientes documentos:

- Acta No. 000595 de fecha marzo 11/21 DMCAL.
- Acta No. 000669 de fecha marzo/21 DMTOL.
- Acta No. 0248 de fecha marzo 12/21 ESM BAS 02.
- Acta No. 0259 de fecha marzo 12/21 ESM BAS 02.

De acuerdo con los lineamientos emitidos por la Dirección General de Sanidad Militar para la línea de acción orientación e información para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social, se definieron como rutas estratégicas las siguientes:

RUTA	TAREAS
RUTA ESTRATEGICA No. 01 "DERECHOS Y DEBERES"	1. Dar a conocer a los usuarios del SSFM los derechos y deberes en salud que les asiste.
	2.- Mejorar el conocimiento de los profesionales tanto administrativos como asistenciales del SSFM, en derechos y deberes de los usuarios en el SSFM
	3.- Progresar en el nivel de ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios en el SSFM.
	4.- Evaluar la progresión en el conocimiento y ejercicio de los derechos y deberes en el SSFM e implantar acciones de mejora
	5. Dar a conocer a los usuarios del SSFM, los mecanismos de contacto con la Entidad.
RUTA ESTRATEGICA No. 02 INFORMACIÓN, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TICS"	1. Información de interés
	2. Estructura orgánica y talento humano.
	3. Instrumentos de gestión e información
	4. Potenciar el uso de las Tic's como herramienta de información y accesibilidad
	5. Proveer a los profesionales de la formación necesaria para desempeñar sus funciones de información
RUTA ESTRATEGICA No. 03: ACCESIBILIDAD	1. Promover la accesibilidad de las personas a los diferentes ESM del SSFM
RUTA ESTRATEGICA No. 04 PARTICIPACIÓN	1. Promover la participación efectiva de los ciudadanos a través de los órganos establecidos
	2. Contribuir a la sostenibilidad del sistema fomentando la adecuada utilización de los recursos a través de la formación e información
	3. Evaluar la disponibilidad y la utilización de los instrumentos de participación en salud y desarrollar acciones de mejora

La evaluación de los indicadores para las estrategias:

Indicadores Estrategia No. 01 Derechos y Deberes

$$\% \text{ usuarios que conocen la carta de derechos y deberes de salud} = \frac{1854}{2149} \times 100\% = 86\%$$

Fuente: Encuesta de satisfacción IV Trimestre DIGSA.

$$\% \text{ profesionales que conocen la carta de derechos y deberes de salud} = \frac{1200}{4012} \times 100\% = 30\%$$

Fuente: Información Oficinas Atención al Usuario ESM a nivel Nacional.

$$\text{No. consultas a cartas de derechos y deberes en plataforma.} = \frac{314022}{16388443} \times 100\% = 2\%$$

Fuente: Dato Global de número consulta página web DISAN EJC.

$$\text{Requerimientos relativos al incumplimiento de derechos en salud} = \frac{2805}{8082} \times 100\% = 35\%$$

Fuente: Información estadística DISAN EJC criterio reclamos.

Indicadores Estrategia No. 02 Información, sistemas de información y tics

$$\text{No. consultas a cartas de derechos y deberes en plataforma.} = \frac{314022}{16388443} \times 100\% = 2\%$$

Fuente: Dato Global de número consulta página web DISAN.

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
Teléfono: 4261434
Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



GC0215-1

$$\text{Numero de peticiones trimestrales relativas a informaci3n y orientaci3n.} = \frac{5691}{5765} \times 100\% = 99\%$$

Fuente: Informaci3n estadística DISAN EJC criterio peticiones (solicitudes)

$$\text{Numero de peticiones trimestrales relativas a informaci3n y orientaci3n.} = \frac{3936}{5054} \times 100\% = 78\%$$

Fuente: Informaci3n estadística DISAN EJC criterio peticiones (solicitudes)

$$\text{N3mero de usuarios satisfechos con la informaci3n proporcionada en las respuestas de las PQRS} = \frac{7621}{8082} \times 100\% = 94\%$$

Fuente: Informaci3n estadística DISAN EJC criterio peticiones (solicitudes)

Indicadores Estrategia No. 03 Accesibilidad

$$\text{N3mero PQRS trimestrales relativas a accesibilidad en los servicios de salud} = \frac{148}{2805} \times 100\% = 5\%$$

Fuente: Informaci3n estadística DISAN EJC criterio reclamos (accesibilidad)

$$\text{N3mero de tr3mites realizados a trav3s de la plataforma web} = \frac{1034}{5054} \times 100\% = 20\%$$

Fuente: Informaci3n estadística DISAN EJC criterio peticiones (tr3mites y servicios en lnea)

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACI3N MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN

Tel3fono: 4261434

Direcci3n p3gina web. www.disanejercito.mil.co



Indicadores Estrategia No. 04 Participación

$$\% \text{ instrumentos de participación existentes en salud} = \frac{12}{12} \times 100\% = 100\%$$

Fuente: Jornada de Participación Ciudadana.

$$\text{No. participantes en jornadas/cursos de formación y talleres} = \frac{4012}{518319} \times 100\% = 1\%$$

Fuente: Información Oficinas Atención al Usuario ESM a nivel Nacional.

2.2.LÍNEA DE ACCIÓN HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Las actividades realizadas por los Establecimientos de Sanidad Militar en la línea de humanización se presentan a continuación:

LINEA DE ACCIÓN HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO							
TEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	META	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	EVIDENCIA	IMPACTO
Trato humanizado, centrado en el reconocimiento a la dignidad humana, equitativo y seguro a los integrantes del equipo de trabajo y usuarios en general	Garantizar satisfacción y humanización de los servicios a través de la comunicación asertiva con los usuarios en los servicios prestados en los Establecimientos de Sanidad Militar	Sensibilizar a funcionarios en tener una comunicación asertiva con los usuarios para una buena prestación en los servicios	Reducir la insatisfacción por atención deshumanizada	Realizar actividades lúdicas que permitan la reflexión de la importancia de los procesos internos como estrategia para fortalecer la buena comunicación y la prestación del servicio a los usuarios	No. actividades realizadas / No. Total actividades programadas X 100 06/06 X 100 = 100%	Actas de capacitación / registro fotográfico	Cohesión en los procesos internos, atención eficiente para los usuarios,
Observancia en el respeto por la persona la diversidad y pluralismo cultural.	Generar espacios para promover el autocuidado desde los funcionarios para así divulgarlo hacia los usuarios tanto del personal administrativo y asistencial del ESM	Promover el autocuidado desde la primera línea de atención como eje fundamental y ejemplo hacia los usuarios	Reconocer al 100% del personal administrativo y asistencial que labora en el ESM durante el año.	Realizar actividades que vinculen a empleados administrativos y asistenciales en torno actividades de promoción y prevención no solo entorno a la pandemia si no otros factores de riesgo en la salud	Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas X 100 06/06 X 100 = 100%	Actas de capacitación / registro fotográfico	Reconocimiento de los funcionarios que laboran en los Establecimientos de Sanidad Militar, tanto a nivel personal como laboral
Alianza por el buen trato- Amabilidad	Generar de espacios de servicios de salud humanizados	Diffundir el decálogo del buen trato al personal administrativo y asistencial.	Capacitar al 100% del personal administrativo y asistencial	Fortalecer en el personal administrativo y asistencial las características propias de la atención al paciente desde un enfoque humanizado	Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas X 100 06/06 X 100 = 100%	Actas de capacitación / registro fotográfico	Generar estrategias para mantener la mejora continua en la prestación de los servicios de salud desde las diferentes áreas.
La cordialidad, orientación, comunicación permanente y privacidad en la atención	Generar espacios para la promoción de empatía y reconocimiento del otro para las enfermedades crónicas tanto del personal administrativo y asistencial del ESM	Sensibilizar a los usuarios sobre la empatía y reconocimiento del otro para garantizar una atención humanizada	Reducir la insatisfacción por atención deshumanizada	Realizar actividades lúdicas que permitan la reflexión de la importancia del buen trato hacia los funcionarios	No. actividades realizadas / No. Total actividades programadas X 100 06/06 X 100 = 100%	Actas de capacitación / registro fotográfico	Generar estrategias para mantener la mejora continua en la prestación disminuyendo las quejas funcionario -usuario

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO

Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN

Teléfono: 4261434

Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



8C316-1

LINEA DE ACCIÓN HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO							
TEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	META	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	EVIDENCIA	IMPACTO
Trato digno/Informar a los responsables autoridades de todo acto o hecho que afecte al Subsistema.	Diffundir a los funcionarios del ESM protocolo DEL BUEN TRATO, con el fin brindar elementos que permitan una mejor comunicación y de esta manera contribuir a la prestación de servicios de salud de calidad como la comunicación de situación problema en el subsistema para retroalimentación del proceso	Brindar elementos que contribuyan a la prestación de servicios de salud de calidad.	Disminuir las manifestaciones negativas por atención deshumanizada al usuario a partir del periodo anterior.	Realizar actividades que vinculen a los funcionarios del ESM, en torno al desarrollo de capacidades de escucha activa	N° de capacitaciones programadas / N° de capacitaciones realizadas 03/03 X 100 = 100%	Acta de capacitación/ Boletín informativo/ registro fotográfico	Disminución de quejas por inconformidad del trato
Calidad del servicio/Atender recomendaciones formuladas en los programas de prevención.	Dar a conocer a los usuarios de las FF.MM sus Deberes y Derechos, enfatizando en la importancia de las recomendaciones formuladas en los programas de prevención.	Establecer las bases para una búsqueda permanente del perfeccionamiento personal y profesional.	Mejorar la calidad del servicio al atender las recomendaciones formuladas en los programas de prevención.	Realizar actividades con los usuarios para mejorar la prestación de los servicios de salud establecidos en cada ESM.	N° de capacitaciones programadas / N° de capacitaciones realizadas 05/05 X 100 = 100%	Acta de capacitación/ Boletín informativo/ registro fotográfico	Mejorar las condiciones de salud de la población y reducir las brechas en los resultados en salud.
Seguridad (Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la salud y la vida de las personas.	Brindar herramientas pedagógicas que permita a los usuarios actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la salud y la vida de las personas.	Acatar las normas, procedimientos y actividades del ESM, orientadas al cuidado, protección y mejoramiento de la salud propia y de su comunidad.	Procurar el cuidado de su salud y el de su familia.	Realizar actividades que permitan los usuarios la empatía y buen trato hacia los funcionarios.	N° de capacitaciones programadas / N° de capacitaciones realizadas 03/03 X 100 = 100%	Acta de capacitación/ Boletín informativo/ registro fotográfico	Fortalecer los mecanismos de atención al usuario.

La Oficina de Servicio al Ciudadano de la Dirección de Sanidad Ejército, para la vigencia 2021 emite los lineamientos para la gestión de las líneas de acción de la dependencia, bajo el radicado No. 2021324000936723 de fecha enero 29/2021, destacando que el proceso de Humanización debe ser una prioridad en los Establecimientos de Sanidad Militar con el fin de centrar sus servicios en el usuario para garantizar una atención con calidad y calidez; la humanización es un proceso complejo que comprende las dimensiones de la persona; involucra lo ético que se relaciona con los valores; para velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano; que se caracteriza por la excelente manera de tratar a una persona con una vida única capaz de sentir, pensar y reaccionar; la disminución de las barreras de acceso a los servicios de salud y la mayor equidad en la prestación de los mismos.

Con base a lo anterior; el acuerdo 075 de 2020 por el cual se establecen las políticas y lineamientos para el sistema de atención al usuario y participación social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional; en su artículo 9°; establece que la *“...humanización en la atención en salud. se determina desde el nivel estratégico hasta la operación, el trato digno, con respeto, cordialidad, calidez, debida orientación y comunicación accesible, oportuna y permanente, respetando las dimensiones psicológicas, biológicas, social y espiritual de la persona, enmarcado en la ética, los valores y principios...”*

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN

Teléfono: 4261434

Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



El mismo articulado define la política de humanización en la atención en salud como el “...compromiso de brindar un trato humanizado, centrado en el reconocimiento a la dignidad humana, equitativo y seguro a los integrantes del equipo de trabajo y usuarios en general; con observancia en el respeto por la persona, la diversidad y pluralismo cultural, la cordialidad, la orientación, la comunicación permanente y la privacidad en la atención; considerándolos como sujetos de derechos, excluyendo cualquier forma de maltrato, discriminación, agresión e indiferencia, lo cual debe ser recíproco por parte de los usuarios, en beneficio del mejoramiento continuo de la prestación de los servicios y convivencia laboral...”.

Con el fin de implementar la Política de Humanización del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, los Establecimientos de Sanidad Militar a nivel nacional son responsables de generar la cultura de la humanización fundamentada en el trato digno de los usuarios y funcionarios; fomentando los principios orientadores del sistema de atención al usuario y participación social determinados en el artículo 6° del Acuerdo 075 de 2020; fundamentados en la igualdad; la equidad; la transparencia; la corresponsabilidad; el enfoque de derecho; la autonomía; la solidaridad y la territorialidad; la función principal de los Establecimientos de Sanidad Militar es velar por el cumplimiento de las estrategias y objetivos determinados que se describen a continuación:

ESTRATEGIA HUMANIZACIÓN ACUERDO 075/2020	CAMPO APLICACION POLITICA HUMANIZACIÓN	ACCION IMPLEMENTACIÓN
Implementar la Política de Humanización en todos los niveles de responsabilidad dentro del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, fundamentada en las líneas estratégicas de la Humanización.	Trato humanizado, centrado en el reconocimiento a la dignidad humana, equitativo y seguro a los integrantes del equipo de trabajo y usuarios en general.	Divulgación de los protocolos de atención del MDN
		Dar a conocer a los usuarios del SSFM los derechos y deberes en salud que les asiste (carta de trato digno)
		Mejorar el conocimiento de los profesionales tanto administrativos como asistenciales del SSFM, en derechos y deberes de los usuarios en el SSFM
		Socialización acuerdo 075 de 2020 dirigida a los funcionarios; usuarios y partes interesadas.
		Incluir en el proceso de Inducción - Reinducción de los funcionarios públicos y demás personal involucrado en la prestación de los servicios de salud, aspectos relacionados con la cultura de la humanización del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional

ESTRATEGIA HUMANIZACIÓN ACUERDO 075/2020	CAMPO APLICACION POLITICA HUMANIZACIÓN	ACCION IMPLEMENTACIÓN
Promover la cultura institucional de humanización, mediante actividades que fortalezcan la calidad y la percepción en la prestación del servicio, a través de la conformación del Equipo Lider de Humanización en cada uno de los Subsistemas, que involucre líderes de procesos y directivos de los Establecimientos de Sanidad.	Observancia en el respeto por la persona, la diversidad y pluralismo cultural.	Equipo Lider Humanización: Conformado por: Director Establecimiento Sanidad Militar. Subdirector científico ESM. Jefe garantía de la calidad. Lider de ATEUS. Jefe de talento humano
		Seguimiento, verificación y control a la gestión de PQRS recepcionados de manera directa o indirecta por el ESM.
		Seguimiento al comportamiento de los PQRS relacionados con la inconformidad en el trato (QUEJA); los RECLAMOS relacionados con: calidad y calidez en la atención; cancelación citas medicas- odontológicas.
		Aplicación encuesta de satisfacción de los usuarios, análisis de resultados y planeación acciones de mejora de acuerdo con los lineamientos DIGSA.
		Promocionar, socializar los principios orientadores del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social referenciados en el acuerdo 075 de 2020; para el fortalecimiento del enfoque diferencial en salud.
Implementar y unificar un modelo de comunicación institucional a través de medios y canales de comunicación externos e internos que sean efectivos entre los usuarios, funcionarios públicos y demás personal involucrado en la prestación del servicio de salud.	La cordialidad, la orientación, la comunicación permanente y la privacidad en la atención.	Dar a conocer a los usuarios del SSFM, los mecanismos de contacto con el Establecimiento de Sanidad Militar.
		Realizar la difusión de los servicios que presta el ESM y su uso racional de los mismos.
		Elaborar el diagnóstico del área locativa y medios tecnológicos disponibles en la oficina de atención al usuario de los ESM a nivel nacional, determinación de necesidades y costos.
		Elaborar el proyecto de inversión para el fortalecimiento del área de atención al usuario relacionando las dificultades respecto a barreras arquitectónicas y sensoriales detectadas (plan de acción 2021).
		Poner a disposición de los usuarios información actualizada sobre ubicación de las oficinas de atención al usuario de los ESM.
		Socialización del manual del usuario emitido por la Dirección General de Sanidad Militar.
		Generar estrategias de comunicación que permitan la difusión de los servicios que brinda los ESM; los derechos y deberes, accesibilidad y trámite a los usuarios.

ESTRATEGIA HUMANIZACIÓN ACUERDO 075/2020	CAMPO APLICACION POLITICA HUMANIZACIÓN	ACCION IMPLEMENTACIÓN
Incluir en el proceso de Inducción - Reinducción de los funcionarios públicos y demás personal involucrado en la prestación de los servicios de salud, aspectos relacionados con la cultura de la humanización del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.	Usuarios como sujetos de derechos, excluyendo cualquier forma de maltrato, discriminación, agresión e indiferencia, en beneficio del mejoramiento continuo de la prestación de los servicios y convivencia laboral.	Proveer a los profesionales de la formación necesaria para desempeñar sus funciones o actividades contratadas por el ESM (proceso de inducción y reinducción).
		Realización de la jornada de participación ciudadana de manera virtual por regional con usuarios, veedurías ciudadanas y asociaciones de usuarios al interior de los Establecimientos de Sanidad Militar que cuentan con oficina de atención al usuario.
		Asistencia y participación reunión de usuarios convocadas por la SUPERSALUD, elaboración y envío de acta escaneada y firmada por el Director, debe de contener el listado de asistentes tanto de usuarios, funcionarios ESM y/o DIGSA al igual que la tematica tratada y los compromisos pactados.
		Envío acta de socialización y registro fotografico de la socialización de los resultados de la evaluación de la satisfacción por parte de la DIGSA.
		Envío informe de las principales causas de PQRS analizadas y soporte de socialización en el comité de calidad del ESM.
		Asistencia y participación Comité de PQRS por regional de acuerdo con los lineamientos emitidos por la DISAN EJC.
		Envío consolidado actualizado veedurías y asociaciones a nivel nacional de acuerdo al cuadro anexo
		Reuniones virtuales de seguimiento a la gestión de las oficinas de atención al usuario de los Establecimientos de Sanidad Militar.

Respecto a la línea de humanización de los servicios los Establecimientos de Sanidad Militar centran sus actividades en la divulgación de la información para el acceso de los usuarios a los servicios ofrecidos, la modalidad de las actividades programadas presenciales se encuentra restringidas por la situación de la emergencia sanitaria, fortaleciendo los canales virtuales para acceder a la información y capacitaciones estipuladas. Se anexan en medio magnético algunos soportes de las actividades efectuadas por los Establecimientos de Sanidad Militar:

- ❖ Anexo No. 01 Acta 0064 Difusión portafolio de servicios ESM BAGAL.
- ❖ Anexo No. 02 Acta 00101 Divulgación protocolo humanización ESM GMSIL.
- ❖ Anexo No. 03 Acta 02048 Derechos y deberes de los usuarios ESM BAS12.
- ❖ Anexo No. 04 Acta 02474 Socialización acuerdo 075 ESM BIPAT.
- ❖ Anexo No. 05 Acta 0131 Importancia del trato digno ESM BISUC.
- ❖ Anexo No. 06 Acta 126 Socialización manual del usuario ESM BAS14.
- ❖ Anexo No. 07 Acta 094606 Inducción personal ATEUS DISAN EJC.
- ❖ Anexo No. 08 Acta 2021339001352176 Capacitación Acuerdo 075/2020.
- ❖ Anexo No. 09 Acta 00184171 Capacitación Manual del Usuario SSFM.

2.3. LÍNEA DE ACCIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA

De acuerdo con los lineamientos emitidos por la Oficina de Servicio al Ciudadano de la DISAN EJC, la línea de participación y control social tiene como objetivo general "Fomentar la participación ciudadana al interior de los Establecimientos de Sanidad Militar, por medio del fortalecimiento de los espacios de comunicación entre la administración y los usuarios, que promueva la corresponsabilidad, a través de la transparencia, la eficacia y la eficiencia de la gestión administrativa y asistencial de los servicios de salud".

Con la emergencia sanitaria por COVID-19; la Dirección de Sanidad Ejército continúa con las jornadas de participación ciudadana programadas de manera bimensual, las cuales se realizan a través de las diferentes plataformas virtuales; para el presente trimestre se llevaron a cabo en el mes febrero/2021.

Así mismo la Superintendencia Nacional de Salud reactiva a partir del mes de enero/2021 los encuentros virtuales, programas radiales, donde se realiza participación activa de los Establecimientos de Sanidad Militar comprometidos:

LINEA DE ACCIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA							
TEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	META	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	EVIDENCIA	IMPACTO
Reunión Veedurías, asociaciones, comités y usuarios en general	Promover acercamientos entre la Dirección de los ESM y Veedurías, asociaciones, comités y usuarios en general	Realizar Primera Jornada de Participación a nivel nacional de acuerdo al cronograma establecido por la Dirección de Sanidad Ejército	Fortalecer las relaciones entre las veedurías, usuarios, dirección y atención al usuario con el fin de favorecer la prestación del servicio, mediante la reunión llevada a cabo de manera bimensual	Se realiza convocatoria abierta a la reunión del día 17 de febrero a las 9:00 am; las cuales se organizarán por las 12 regionales que cuentan con oficina de atención al usuario	No. De reuniones realizadas/ No. De reuniones programadas 12/12/100= 100%	Actas con registro fotográfico que reposan al interior de los ESM	Realizar alianza con las veedurías, asociaciones, comités y usuarios en general, que propendan por el mejoramiento de los servicios de salud al interior de los Establecimientos de Sanidad Militar.
Diálogo con la Superintendencia Nacional de Salud	Velar por los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los deberes por parte de los vigilados.	participación en los espacios descentralizados de reuniones programadas por la SUPERSALUD	Realizar participación por parte del ESM donde se lleve a cabo la reunión	De acuerdo a la convocatoria realizada por la SUPERSALUD, se informa al ESM comprometido para que asista a la reunión, y conocer las inconformidades y requerimientos de los usuarios pertenecientes al SSFFM.	No. De reuniones realizadas/ No. De reuniones programadas 2/2*100 = 100%	Actas con registro fotográfico que reposan al interior de los ESM	Realizar acercamiento con la SUPERSALUD, para verificar la inconformidad con los usuarios del SSFFM.

Tabla 3. Fuente: Oficinas de Atención al Usuario. Dirección de Sanidad Ejército 2021.

Se anexan las actas sobre las actividades de participación realizadas por los Establecimientos de Sanidad Militar:

Encuentros Participación Ciudadana:

- Acta No. 0178 ESM Regional No. 01.
- Acta No. 0719 ESM Regional No. 02.
- Acta No. 000313 ESM Regional No. 03.
- Acta No. 0453 ESM Regional No. 04.
- Acta No. 219 ESM Regional No. 05.
- Acta No. 01966 ESM Regional No. 06.
- Acta No. 20210148 ESM Regional No. 07.
- Acta No. 0898 ESM Regional No. 08.
- Acta No. 202134200332996 ESM Regional No. 09.
- Acta No. 000469 ESM Regional No. 10.
- Acta No. 0172 ESM Regional No. 11.
- Acta No. 2021649001139636 ESM Regional No. 12.

Encuentros Supertintendencia Nacional de Salud:

- Acta No. 0169 ESM BAS 10 ciudad valledupar.
- Acta No. 00259 DMCAL ciudad Calí.

2.4. LÍNEA DE ACCIÓN AUDITORIA DEL SERVICIO.

De acuerdo con el proceso de verificación de la satisfacción de los usuarios, la Dirección de Sanidad Ejército realiza la socialización de los resultados obtenidos correspondientes al año 2020, con el fin de efectuar los planes de mejoramiento con la coordinación de las secciones de gestión de la calidad en salud de los Establecimientos de Sanidad Militar; de igual manera de acuerdo con los lineamientos emitidos por la Dirección General de Sanidad Militar, a mediante circular No. 23, radicado 0121002450502 de fecha marzo 09 de 2021, los Establecimientos de Sanidad Militar inician la aplicación de las encuestas correspondientes al primer trimestre del año en curso, en 26 Establecimientos de Sanidad Militar con una muestra de 2.535 usuarios.

De acuerdo con la información remitida por la Dirección General de Sanidad Militar, referente a la medición de la percepción de la satisfacción del usuario vigencia 2020, se obtuvo los siguientes resultados:

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO

Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN

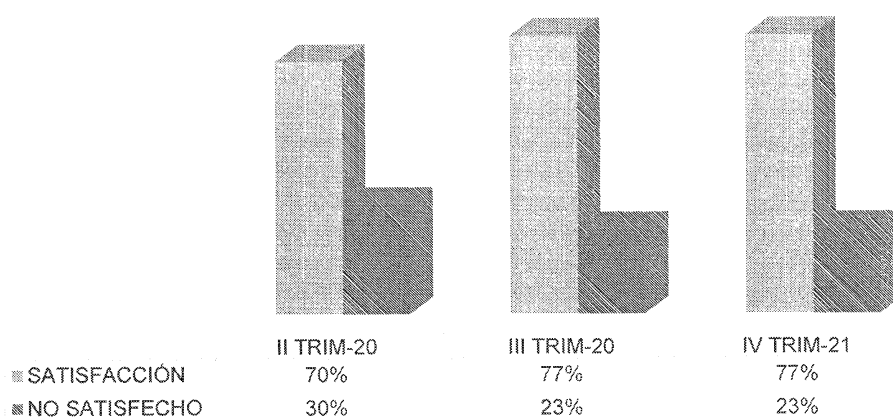
Teléfono: 4261434

Dirección página web. www.disanejercito.mil.co

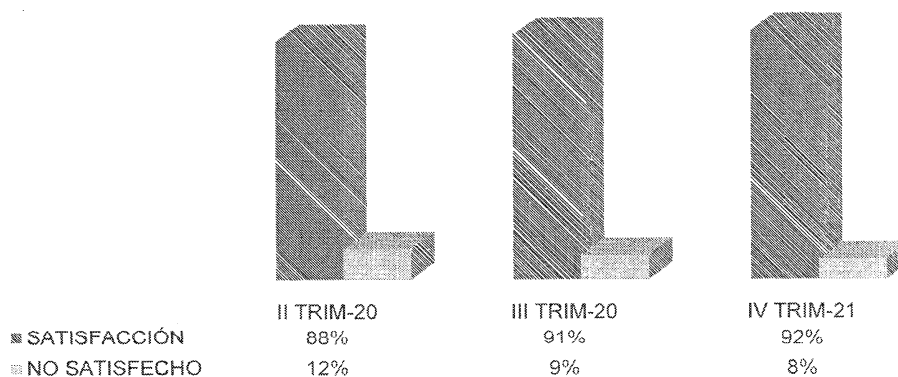


INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE USUARIO EN LOS SERVICIOS DE SALUD PRESTADOS EN EL SSFM	SATISFECHO	INSATISFECHO
SATISFACCIÓN USUARIO SERVICIOS DE SALUD PRESTADOS EN EL SSFM	74%	26%
EXPERIENCIA DEL SERVICIO EN EL SSFM	91%	9%
OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN EL SSFM	77%	23%
INDICADOR DE TRAMITES EN EL SSFM	83%	17%
TOTAL	81%	19%

SATISFACCIÓN DISAN EJC 2020



EXPERIENCIA DEL SERVICIO DISAN EJC 2020



2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO

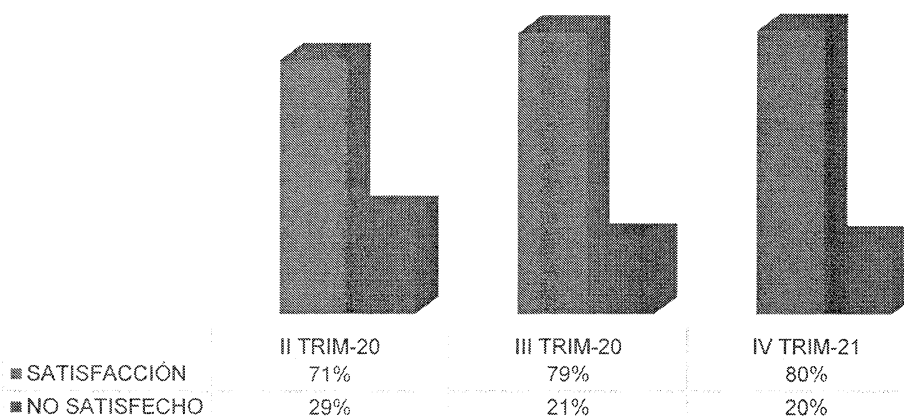
Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN

Teléfono: 4261434

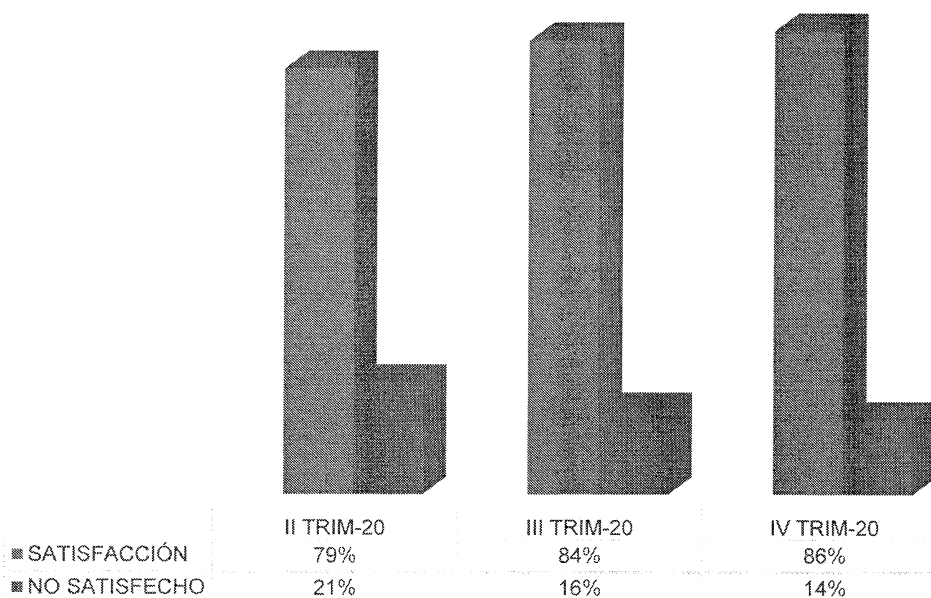
Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



INDICADOR DE OPORTUNIDAD DISAN EJC 2020



INDICADOR TRÁMITES EN EL SSFM DISAN EJC 2020



2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN

Teléfono: 4261434

Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



TRÁMITES/ SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	No. DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN EXCELENTE 4,5 A 5 BUENO 3,5 A 4,5 REGULAR 2,5 A 3,5 MALO 1 A 2,5
Experiencia del Servicio	5.890	El indicador experiencia del servicio se encuentra en el 91% de satisfacción, la insatisfacción se presenta en el 9%; el 57% de los usuarios encuestados califican el estado de las instalaciones, dotación y equipo del servicio en Bueno y el 29% como Muy Bueno; el 12% lo evalúan entre regular, malo y muy malo. Ante la pregunta sobre como califica su estado de salud luego de la atención; el 57% de los usuarios encuestados la evalúan como bueno, el 35% como muy bueno y el 7% entre regular, malo y muy malo. La calificación del trato del personal durante el servicio fue evaluada en bueno en un 49%; muy bueno en el 44%; regular el 4% y malo en el 1%.
Oportunidad	5.606	La satisfacción en el indicador de oportunidad se encuentra que el 1% de los usuarios encuestados la califican como Muy Mala; el 2% como Mala; 9% como Regular; el 52% como Bueno y el 32% como Muy Buena; la pregunta con mayor calificación en el muy bueno con el 37% corresponde a ¿cómo califica la accesibilidad y el trato del personal que suministró y/o dispensó los medicamentos?.
Trámites en el SSFM	5.091	La satisfacción en el indicador de trámites al interior del SSFM, se observa que el 1% de los usuarios encuestados la califican como Muy Malo; el 2% como Malo; 7% como Regular; el 51% como Bueno y el 53% como Muy Bueno; la pregunta con mayor calificación en el muy bueno con el 44% corresponde a ¿Cómo califica el proceso de Autorización de atenciones especializadas, procedimientos y medicamentos? (accesibilidad, información, oportunidad y trato)?.
Otras Evaluaciones (conocimiento derechos y deberes).	5483	El 86% de los usuarios encuestados refieren que conocen sus derechos y deberes; el 14% manifiesta no tener conocimiento.
TOTAL TRAMITES/ SERVICIOS: 15 aspectos evaluados	TOTAL PARTICIPANTES 6.261	CALIFICACIÓN PROMEDIO 74%

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	43
OPINIONES POSITIVAS	N/A
AGRADECIMIENTOS	N/A
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	74%

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	223
RECLAMOS	2805
OPINIONES NEGATIVAS	N/A
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	26%

LINEA DE ACCIÓN AUDITORIA DEL SERVICIO							
TEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	META	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	EVIDENCIA	IMPACTO
Apertura de buzón de sugerencias semanal	Realizar la apertura de los buzones de sugerencias, de manera semanal con el fin de verificar las PQRD encontrados en el mismo, emitiendo la respuesta dentro de los términos de ley vigentes.	Verificación del formato de PQRD	90% de los formatos encontrados se realice el trámite	Herramienta utilizada para conocer las opiniones, requerimientos, quejas, felicitaciones de los usuarios del SSFFM, los cuales se les da trámite en términos de ley de las PQRD.	No. Formatos encontrados buzón	Acta de apertura de buzón semanal	Credibilidad en el proceso de apertura de buzón
		Realizar ingreso de la petición al aplicativo de la página DIGSA			No. Formatos tramitados	Ingreso en la matriz de los requerimientos encontrados en el buzón de sugerencias	
		Emitir respuesta al asuario			No. Formatos encontrados buzón No. De respuestas emitidas		
		Realizar acta de apertura de buzón de sugerencias			No. De aperturas buzón/ No. De aperturas programadas 600/600X 100 = 100%	Respuesta por escrito y/o correo electrónico	

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO

Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
Teléfono: 4261434
Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



2.5. LÍNEA DE ACCIÓN SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQRS).

2.5.1. ESTADO REQUERIMIENTOS PENDIENTES CUARTO TRIMESTRE 2020

DEPENDENCIA	RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	NUMERO DE DIAS VENCIDOS	% PEDIENTES POR RESOLVER
DISAN EJC	8731	8731	0	0	0%

Durante el cuarto trimestre de 2021 la DISAN EJC recibió 8.157 requerimientos, al finalizar el periodo se realiza el cierre con respuesta de fondo de 8.674 PQRS, se encuentra pendiente el cierre de 62 que corresponden al 1%, el promedio de días vencidos corresponde a 120 días.

2.5.2. PERIODO ACTUAL PRIMER TRIMESTRE 2021.

Teniendo como referente la información suministrada por los Establecimientos de Sanidad Militar se observa que en la actualidad se encuentra un pendiente por resolver del 4 % de los PQRS.

DEPENDENCIA	RECIBIDAS TOTAL PERIODO ACTUAL	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	NUMERO DE DIAS VENCIDOS	% PEDIENTES POR RESOLVER
DISAN EJC	8082	7590	492	115	6%

El comportamiento de los PQRSR recepcionados por los Establecimientos de Sanidad Militar para el Primer Trimestre de 2021 se presenta a continuación:

DISAN EJC	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	NUMERO DE DIAS VENCIDOS	% PEDIENTES POR RESOLVER
ESM BAS 01	210	206	4	25	2%
ESM BAS 02	50	47	3	22	6%
ESM BAS 06	327	308	19	25	6%
ESM BAS 08	403	381	22	36	5%
ESM BAS 09	152	142	10	25	7%
ESM BAS 10	600	596	4	18	1%
ESM BAS 11	113	111	2	15	2%
ESM BAS 12	40	37	3	15	8%
ESM BAS 14	68	67	1	25	1%
ESM BAS 15	70	69	1	15	1%
ESM BAS 16	27	27	0	0	0%
ESM BAS 17	8	7	1	15	13%
ESM BAS 18	74	74	0	0	0%
ESM BAS 23	58	51	7	10	12%
ESM BAS 29	86	78	8	0	9%
ESM BAS 30	89	83	6	31	7%
ESM BASCO	80	80	0	0	0%
ESM BIAYA	83	79	4	15	5%
ESM BISUM	63	62	1	25	2%
ESM BICOR	388	386	2	15	1%
CRH BASAN	420	417	3	15	1%
ESM BIRNO	32	32	0	0	0%
ESM BIROV	106	106	0	0	0%
ESM BAPAL	127	116	11	0	9%
ESM BIVER	93	90	3	0	3%
ESM BAGAL	260	241	19	25	7%
ESM BASAM	222	216	6	23	3%
ESM BIVEN	82	51	31	35	38%
ESM GMRIP	74	74	0	0	0%
ESM GMSIL	115	115	0	0	0%
ESM BISUC	115	114	1	0	1%
ESM GMCAB	40	31	9	10	23%
ESM BICOD	53	44	9	10	17%
DISMEG	86	85	1	15	1%
MED. LABORAL	422	407	15	30	4%
DMSOC	312	297	15	20	5%
DMTOL	200	197	3	22	2%
DMSUR	117	115	2	10	2%
DMMED	514	454	60	45	12%
DMBUG	290	217	73	45	25%
DMGEM	681	612	69	0	10%
DMCAL	229	181	48	21	21%
DMORI	105	98	7	22	7%
DISNOR	270	266	4	15	1%
DEPENDENCIAS DISAN	128	123	5	25	4%
TOTAL DISAN EJC	8082	7590	492	720	6%

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
Teléfono: 4261434
Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



80316-1

2.5.3. TIPO DE REQUERIMIENTOS ATRIBUIBLES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

TIPO	CUARTO TRIMESTRE 2020	%	PRIMER TRIMESTRE 2021	%
QUEJAS	237	9%	223	7%
RECLAMOS	2518	91%	2805	93%
TOTAL	2755	100%	3028	100%

Al efectuar comparación de las quejas y reclamos en los periodos verificados se evidencia un aumento del 9%; las quejas disminuyeron en un 6%; por su parte los reclamos incrementaron en el 10% respecto al último trimestre de 2020. De acuerdo al comportamiento de los reclamos interpuestos por los usuarios durante el primer trimestre 2021, las diez primeras causas se describen a continuación:

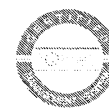
DIEZ CAUSAS DEL RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE 2021.

CAUSALES	No. REQUERIMIENTOS	%	ESPECIFICAR PORQUE SE PRESENTAN LAS CAUSALES	ACCIONES TOMADAS	ESM DONDE SE PRESENTO LA CAUSAL
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS	615	64%	Procesos Asistenciales		BAS 02, BMER, BICOR, BAS 10, BAS 30 BIROV DMBUG, DMCAL, BICOD, BAS 23, DMORI, BAS 05, BIPAT, DMED, DMTOL, BAS 08, BVEN, BASAM, BIVA, CRH, BASAN, BAGAL.
			Procesos contractuales de personal prestador de servicios en los ESM a partir de de las situaciones establecidas para el 2021; menor personal y horas laborales.	Ampliación de la oferta de especialistas de especialidades como: pediatría, ginecología, ortopedia, medicina interna, neurología y demás	
			Contratación de la red externa en proceso o nula por la indicaciones de la política de Emergencia Sanitaria	Falta de control de las remisiones a especialistas, exámenes y procedimientos que remite medicina general y especialidades .	
			Apertura mensual de agendas para las especialidades médicas.	capacidad financiera y de talento humano poco eficiente al interior del ESM	
			Debilidad en el proceso de referencia y Contrareferencia, los ESM no realizan seguimiento a los usuarios que se remiten a la red externa.		
			Aspectos Administrativos:		
			Contratación de la red externa en proceso.	Constitución de Contratación por Vigencia Futura 2020 con las IPS de la Red Externa.	
			Escasez de profesionales especializados en áreas de medicina a nivel país	Enfasis en la prestación de servicio frente al COVID-19	
			Oferta de servicios que no responde a la demanda de los usuarios.	Dificultad en la adherencia a los horarios y medios para acceder al agendamiento de citas con especialistas	
			Error en el suministro de información de la red externa, call center y demás entes prestadoras de servicios , ya que no se tiene la oferta frente a la demanda	Socializar con los usuarios los mecanismos y formas para solicitar citas en la red externa, así como el funcionamiento del software mediante el cual funciona el agendamiento en esa institución	

2021 FORTALECIMIENTO DE LA VOCACIÓN MILITAR. LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
Teléfono: 4261434
Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



CAUSALES	No. REQUERIENTOS	%	ESPECIFICAR PORQUE SE PRESENTAN LAS CAUSALES	ACCIONES TOMADAS	ESM DONDE SE PRESENTO LA CAUSAL
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	574	50%	Servicios que a raíz de la pandemia COVID19 no están disponibles en las IPS.	se converso con la auditora y las supervisoras de los contratos que presentan inconvenientes	BAS 02, GMSIL, BICOV, BAGAL, DMBUG, BATAR, BAS 08, ESM BAS 10, DMBUG, DMWED
			Personal auditor insuficiente en los puntos de autorización de los ESM regionalizados.	Constitución de Contratación por Vigencia Futura 2020 con las IPS de la Red Externa.	
			Finalización de contratos con las instituciones, lo que implica el cambio de las ordenes para otras IPS.	Reuniones de subdirección administrativa con las IPS, con las que se tienen inconvenientes en la ejecución presupuestal.	
			Aspecto Asistenciales		
			Devolución de órdenes a los usuarios por falta de documentación que amerita un reproceso para su autorización.	Ampliación de la oportunidad de las citas de la red externa de las de las diferentes especializadas.	
			Usuarios desconocen información referente a horarios, proceso autorizador y medios para autorizar.	Capacitación sobre la accesibilidad al portal de contratación colombiana compra eficiente dirigida a las IPS, por parte de los ESM.	
			Finalización de contratos con las instituciones, lo que implica cambiar en ocasiones las ordenes para otras instituciones.	coordinar documentación con el usuario para que las ordenes sean autorizadas en el menor tiempo.	
			Sector salud a nivel nacional con dificultades de orden administrativo y asistencial de la red pública y privada a nivel nacional.	Jornada de salud con apoyo de la DISAN, asignación de funcionario para agilizar procesos de contratación por Regionales	

CAUSALES	No. REQUERIMENTOS	%	ESPECIFICAR PORQUE SE PRESENTAN LAS CAUSALES	ACCIONES TOMADAS	ESM DONDE SE PRESENTO LA CAUSAL
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL	394	34%		Oferta de servicios que no responde a la demanda de los usuarios.	BAS 01 BICOR, BAS 02, BAS 10, DMWED, DMTOL, BAS30, BATAR, DMBUG, BAS 06, BIPAT, DMWED
			Demora en la accesibilidad de medicina general por falta de personal ya que se atiende a los usuarios con Covid-19.	Socialización de los lineamientos emitidos por la DIGSA para ser difundidos al interior de los ESM a nivel nacional.	
			Capacidad financiera y de talento humano poco eficiente al interior de los ESM		
			No entrega de pendientes de los meses anteriores por lo tanto dificultad en la continuidad de tratamiento	Activación de medios electrónicos para la recepción y de las autorizaciones para la reformulación y entrega de la misma.	

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
Teléfono: 4261434
Dirección página web: www.disanejercito.mil.co



SGR-110-1

CAUSALES	No. REQUERIENTOS	%	ESPECIFICAR PORQUE SE PRESENTAN LAS CAUSALES	ACCIONES TOMADAS	ESM DONDE SE PRESENTO LA CAUSAL
FALTA OPORTUNIDAD CONTINUIDAD TRATAMIENTO	234	20%	Procesos administrativos		DMBUG, BIROV, BISUC, GMSIL, DMICAL, UBAM, BASPG 29, BICOD, DMORI, BAS 06, BIPAT, BAS 12, BAS 08, BICOR, BAS 02, BAS 10, BIVER.
			Dificultad para el agendamiento de medicina general a través del aplicativo web.	Organización de agendas para riesgo cardiovascular a través del programa rias, para el control de la salud de los usuarios. Organización de los órdenes a transcribir. Capacitación personalizada a usuarios para sacar citas a través del portal.sis.	
			Malla de pertinencia institucional.	Identificar puntualmente los casos especiales para poder agilizar las citas, ingresandolos como extra o por prioritaria	
			Médicos generales Insuficientes para la demanda de los usuarios.	Organizar la agenda de los medicos dandole oportunidad a los usuarios que requieren el servicio mas pronto.	
			Médicos generales Insuficientes para la demanda de los usuarios.	Gestion personalizada de citas de medicina general y transcripciones para pacientes que acuden a las oficinas y que llevan tiempo solicitando la cita y la requieren de manera prioritaria.	
			Dificultad para el agendamiento de medicina general a través del aplicativo web.	Atención al Usuario con el coordinador de agendamiento genera la cita por medicina general de los usuarios quienes interponen PQR.	
			ESPECIFICAR PORQUE SE PRESENTAN LAS CAUSALES	ACCIONES TOMADAS	
			Aspectos Asistenciales:		
Agendamiento controlado mensual para medicina general.	Oferta de servicios que no responde a la demanda de los usuarios, debido a la falta de recursos para contratación de mas personal de medicos generales.				
Dificultad para el agendamiento de medicina general a través de la Plataforma SALUD.SIS.	Dificultades en recepcion de la documentacion para el tramite de CTC.				

CAUSALES	No. REQUERIENTOS	%	ESPECIFICAR PORQUE SE PRESENTAN LAS CAUSALES	ACCIONES TOMADAS	ESM DONDE SE PRESENTO LA CAUSAL
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO	81	7%	Demora en la programación de agendas con la red externa	Dificultad en las contrataciones.	DMBUG, DMTOL, ESM BAS30, BISUC, GMSIL, DMORI, BAS 16
			Falta de personal en el servicio de central de citas	Se asigna líneas de WhatsApp y Correos electronicos para mejorar el proceso de atención de las centrales de cita medica.	
			No se emite respuesta a los correos electronicos	Activación de medios electronicos para la recepción y de las autorizaciones y demas.	
			Poca oferta de las citas con especialidades		

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
Teléfono: 4261434
Dirección página web: www.disanejercito.mil.co



CAUSALES	No. REQUERIENTOS	%	ESPECIFICAR PORQUE SE PRESENTAN LAS CAUSALES	ACCIONES TOMADAS	ESM DONDE SE PRESENTO LA CAUSAL
DEMORA EN TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS LABORATORIOS	77	7%	Atención personalizada a los usuarios que asisten a la DISAN EJC para atender su solicitud exámenes diagnósticos dentro del interior del establecimiento.	capacitación de la prestación de servicio que cada establecimiento a nivel regional y Nacional.	BAS 01 BICOR, BAS 02, BAS 10, DMED, DMTOL, BAS30, BATAR, DMBUG, BAS 06, BIPAT, DMED
			Comunicación poco eficiente del Operador Logístico y el Comité de precios de la DIGSA para el cambio de marcas pactadas en el contrato.		
			Dificultades en la recepción de la documentación para el procedimiento en toma de imágenes diagnósticas.	Socialización de los lineamientos emitidos por la DIGSA para ser difundidos al interior de los ESM a nivel nacional.	
			demora en la entrega de exámenes médicos.	Activación de medios electrónicos para la recepción y de las autorizaciones de laboratorios.	
			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.	Activación de medios electrónicos para la recepción y de las autorizaciones de laboratorios.	
			demora en la entrega de exámenes médicos diagnósticos y laboratorios.	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.	
			Comunicación poco eficiente del Operador Logístico y el Comité de precios de la DIGSA para el cambio de marcas pactadas en el contrato.	Demora en la entrega de resultados de COVID-19, por parte de la Dirección de Sanidad Ejercito por el volumen de las muestras.	
			Desabastecimiento debido a las novedades en la producción del medicamento en razón a disponibilidad de materia prima, exipientes, proceso de producción entre otros, que son por lo general de carácter temporal y/o transitorio.	Activación de medios electrónicos para la recepción y envío de las actas de las juntas evaluadoras de medicamentos y procedimientos.	

CAUSALES	No. REQUERIENTOS	%	ESPECIFICAR PORQUE SE PRESENTAN LAS CAUSALES	ACCIONES TOMADAS	ESM DONDE SE PRESENTO LA CAUSAL
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA	67	6%	Demora en la programación de agendas con la red externa.	dificultad en las contrataciones.	DMBUG, DMTOL, ESM BAS30, BISUC, GMSIL, DMORI, BAS 16
			Dificultades en recepción de la documentación para la contratación.	Socialización de los lineamientos emitidos por la DIGSA para ser difundidos al interior de los ESM a nivel nacional.	
			demora por dificultad en las agendas de la red externa, por el incremento de los casos.	Activación de medios electrónicos para la recepción y de las autorizaciones y demas.	
			Poca oferta de las citas con especialidades		

CAUSALES	No. REQUERIENTOS	%	ESPECIFICAR PORQUE SE PRESENTAN LAS CAUSALES	ACCIONES TOMADAS	ESM DONDE SE PRESENTO LA CAUSAL
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS	60	5%	Red Interna ofrece algunos servicios pero otros requieren de la red externa por el nivel de atención - algunos procedimientos no quedaron entre los contratos realizados - y fueron cancelados el estado de emergencia. Esta en espera de adjudicación de los contratos con la red externa.	Se informa esas novedades a auditoría médica para que se puedan realizar direccionamientos a otras entidades y se puedan culminar la contratación de los servicios según las necesidades de los usuarios	DMTOL, CRH, BASAN, DMAL, BICOD, BAS 01, BICOR, BAS 02, BAS 10, DMED, BAS30, BATAR, DMBUG, BAS 06, BIPAT.
			Usuario manifiesta inconformidad por la demora en la atención y entrega de los elementos e insumos.	Se emite respuesta informando las acciones correctivas de acuerdo a la inconformidad	

2021 FORTALECIMIENTO DE LA VOCACIÓN MILITAR. LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN

Teléfono: 4261434

Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



CAUSALES	No. REQUERIENTOS	%	ESPECIFICAR PORQUE SE PRESENTAN LAS CAUSALES	ACCIONES TOMADAS	ESM DONDE SE PRESENTO LA CAUSAL
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM)	61	5%	Aspectos Administrativos:		BAS 30, BATAR, DMBUG, BICOR, BIVER, BAS 10, DIMCAL, BICOD, OMMED, DMTOL, CRH, BASAM, BAGAL, BAS 01, BISUC, DMBUG
			Procesos contractuales de personal prestador de servicios en los ESM a partir de febrero de 2020.	Realización de jornadas EXTRAS de médicos especialistas RADIOLOGIA (ECOGRAFIAS).	
			Contratación de la red externa en proceso y cancelación de las mismas.	Gestión personalizada de citas de medicina especializada para pacientes que acuden a las oficinas y que llevan más de un mes solicitando la cita y la requieren de manera prioritaria.	
			Oferta de servicios que no responde a la demanda de los usuarios.		
			Apertura mensual de agendas para las citas de imágenes diagnósticas.	Socialización y aplicación de los lineamientos de atención al usuario actualizados al interior de los ESM.	
			Demora en el proceso autorizador por parte del ESM Regionalizador.	Constitución de Contratación por Vigencia Futura 2020 con las IPS de la Red Externa.	
			Lineamientos del estado de emergencia emitidos por el Gobierno Nacional	Se autoriza red externa contratada	
			Demora en el proceso autorizador por parte del ESM Regionalizador.	Capacitación de prestación de servicios dentro del interior del ESM a nivel nacional.	
			profesional asignado no cubre demanda de usuarios que requieren en servicio		
			Aspectos Asistenciales:		
Las dificultades de accesibilidad y oportunidad de los usuarios a los procedimientos de apoyo diagnóstico, incrementan el riesgo de agudización de la patología del PQRD	Jornadas de toma de ecografías para minimizar las PQRD				
Algunos ESM no cuentan con el área de ingeniería biomédica que permite el mantenimiento preventivo y correctivo oportuno de los equipos.	La sección de ingeniería biomédica de la DISAN EJC al interior de su organización designa a un oficial biomédico en los ESM regionalizadores.				
Falta de insumos y daños en algunos equipos necesarios para efectuar exámenes diagnósticos y toma de imágenes diagnósticas					

CAUSALES	No. REQUERIMIENTOS	%	ESPECIFICAR PORQUE SE PRESENTAN LAS CAUSALES	ACCIONES TOMADAS	ESM DONDE SE PRESENTO LA CAUSAL
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO	56	5%	Aspectos Administrativos:		DMBUG, BIROV, BISUC, GMSIL, DMORI, BAS 16 BAS 01
			Bloqueos en el sistema cuando los usuarios faltan o llegan tarde.	Se realizan capacitaciones en humanización de servicios.	
			Escasez de profesionales en medicina general y medicina especializada, en los diferentes establecimientos.	Se realizan solicitudes a la DISAN de apoyo presupuestal para contratación de médicos generales y especialistas.	
			Atención por parte del personal Administrativo del ESM, con poca calidez y amabilidad en el trato a los usuarios	Capacitaciones de Humanización (buen trato - decálogo de humanización), dirigida al personal asistencial.	
			deficit en la falta de oportunidad en la continuidad del tratamiento.		
			La inconformidad de los usuarios fue recurrente para el mismo profesional ya que mencionan que este cuenta con la simpatía para atender al usuario, la actitud con la que expresa la información al usuario es tosca y poco amable.		
			Aspectos Asistenciales:		
			Bloqueos en el sistema cuando los usuarios faltan o llegan tarde.	Se realizan capacitaciones en humanización de servicios.	
			Escasez de profesionales en medicina general y medicina especializada, en los diferentes establecimientos.	Se realizan solicitudes a la DISAN de apoyo presupuestal para contratación de médicos generales y especialistas.	
			Atención por parte del personal Asistencial (médicos, enfermeras) del ESM, con poca calidez y amabilidad en el trato a los pacientes en las consultas	Capacitaciones de Humanización (buen trato - decálogo de humanización), dirigida al personal asistencial.	
Falta de comunicación entre profesionales y pacientes.		Aplicación del componente pedagógico para a los usuarios bloqueados por incumplimiento de las citas programadas			
Necesidad de fomentar el empoderamiento frente a los derechos y deberes de los usuarios		Capacitar sobre derechos y deberes y la importancia de asistir cumplidamente a las citas asignadas			
la inconformidad de los usuarios fue recurrente para el mismo profesional ya que mencionan que este cuenta con la simpatía para atender al usuario, la actitud con la que expresa la información al usuario es tosca y poco amable.		capacitación al personal del ESM en atención y servicio humanizado en compañía del psicólogo del ESM			
		En la visita realizada por el Sr. Rodríguez se estipuló como plan de mejora al médico rural el curso de atención humanizada en la prestación de servicios de salud.			
Incumplimiento a las citas programadas		Se publicó un cuadro en la central de citas en donde se informa la estadística de incumplimiento de citas en los diferentes servicios del ESM y el costo presupuestal que acarrearán estos incumplimientos			
Incumplimiento a las citas programadas		Se publicaron carteles informativos que indican la necesidad de asistir por lo menos 20 minutos antes a las citas programadas			

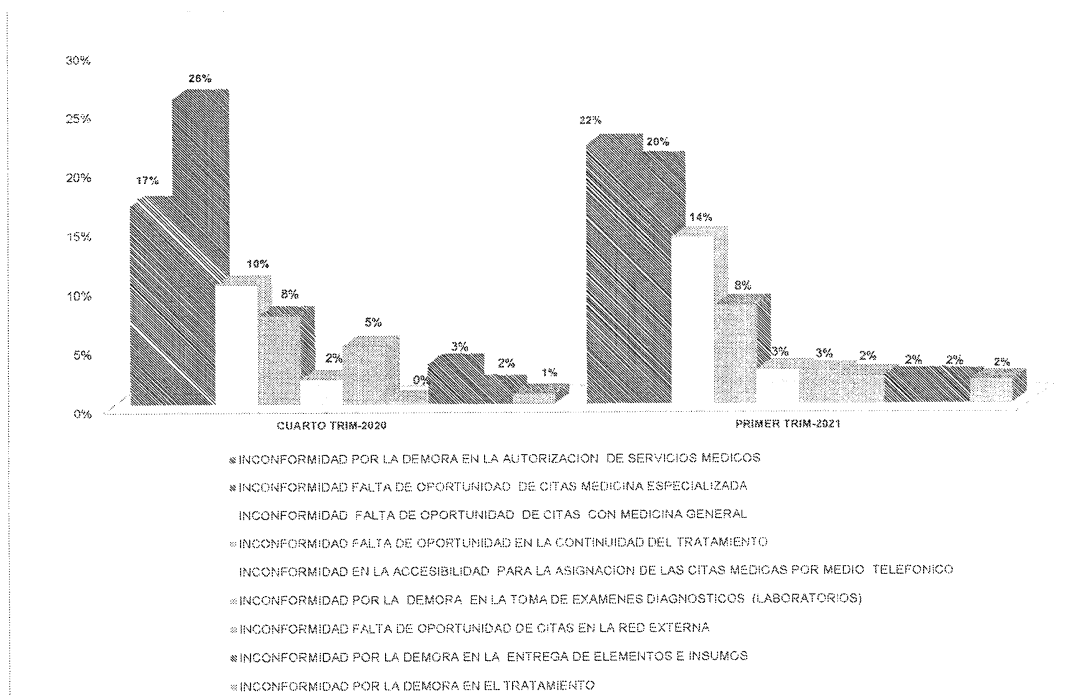
TOTAL DIEZ PRIMERAS CAUSAS RECLAMO	2219	79%
TOTAL OTRAS CAUSAS	586	21%
TOTAL RECLAMOS	2805	100%

2021 FORTALECIMIENTO DE LA VOCACIÓN MILITAR. LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO

Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
Teléfono: 4261434
Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



SC0310-1



En la gráfica se observa que la “inconformidad por la demora en la autorización de servicios” presenta variación al compararse con el cuarto trimestre/2020 en razón al incremento del 5%; la causal “inconformidad cita medicina especializada”, disminuyó en un 6% al verificar los periodos; por su parte “la falta de oportunidad de citas con medicina general” aumentó en un 4%; el reclamo por la “falta de oportunidad de continuidad del tratamiento” no presentó variación respecto al cuarto trimestre/2020; la “inconformidad en la accesibilidad para la asignación de citas médicas por medio telefónico”, ingresa este trimestre con el 3% del total de reclamos; la demora en la toma de exámenes diagnósticos (laboratorios), disminuyó en un 2%.

De acuerdo con el comportamiento de los reclamos se evidencia que las diez primeras causas representan el 79% del total de los requerimientos:

	CUARTO TRIM-2020		PRIMER TRIM-2021	
Total Reclamos Diez Primeras Causas	1852	74%	2219	79%
Total Reclamos otras Causas	666	26%	586	21%
Total Reclamos PQRSR Periodo	2518	100%	2805	100%

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN

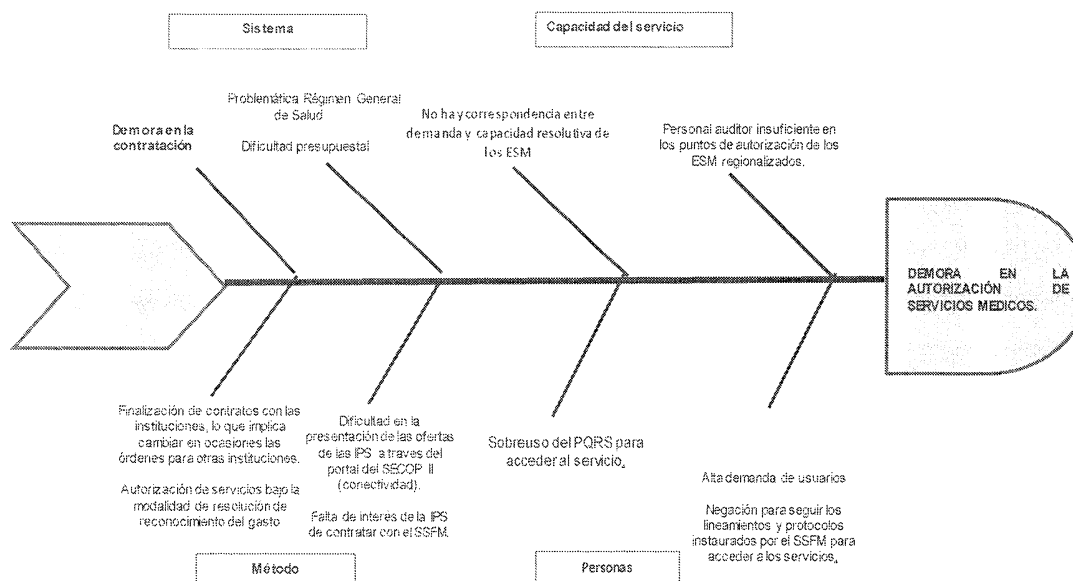
Teléfono: 4261434

Dirección página web. www.disanejercito.mil.co

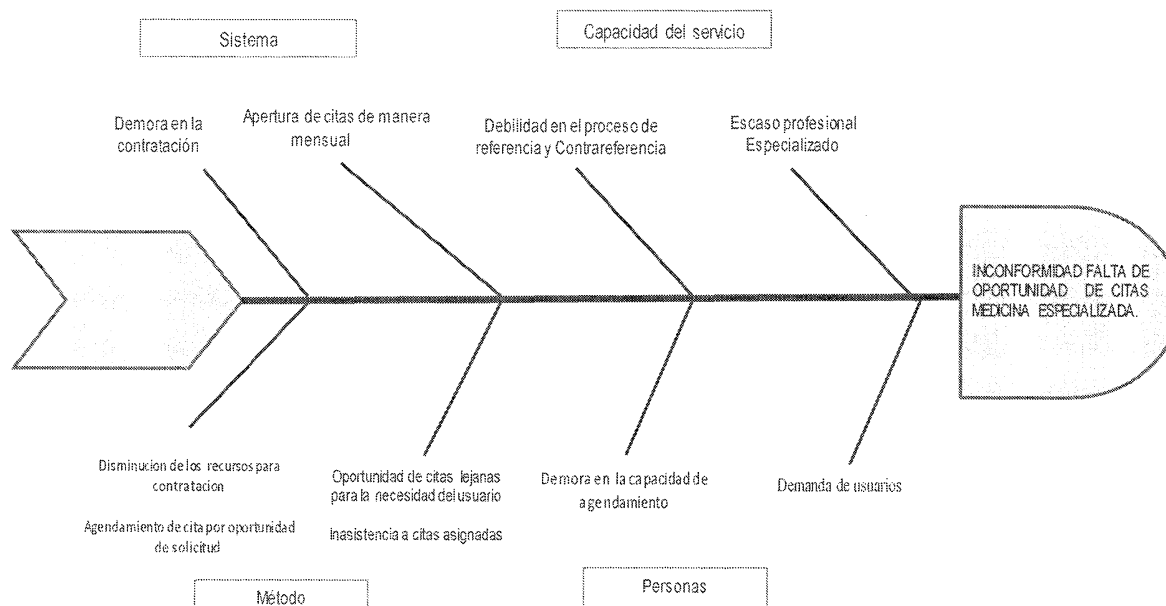


DIAGRAMA ESPINA DE PESCADO

DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN SERVICIOS MÉDICOS



INCONFORMIDAD OPORTUNIDAD CITA MEDICINA ESPECIALIZADA



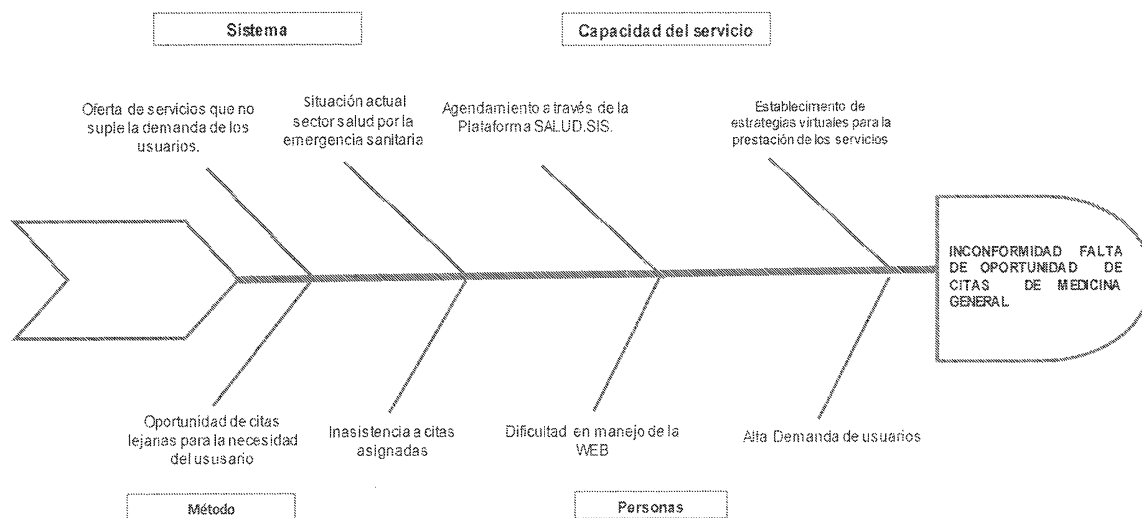
2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



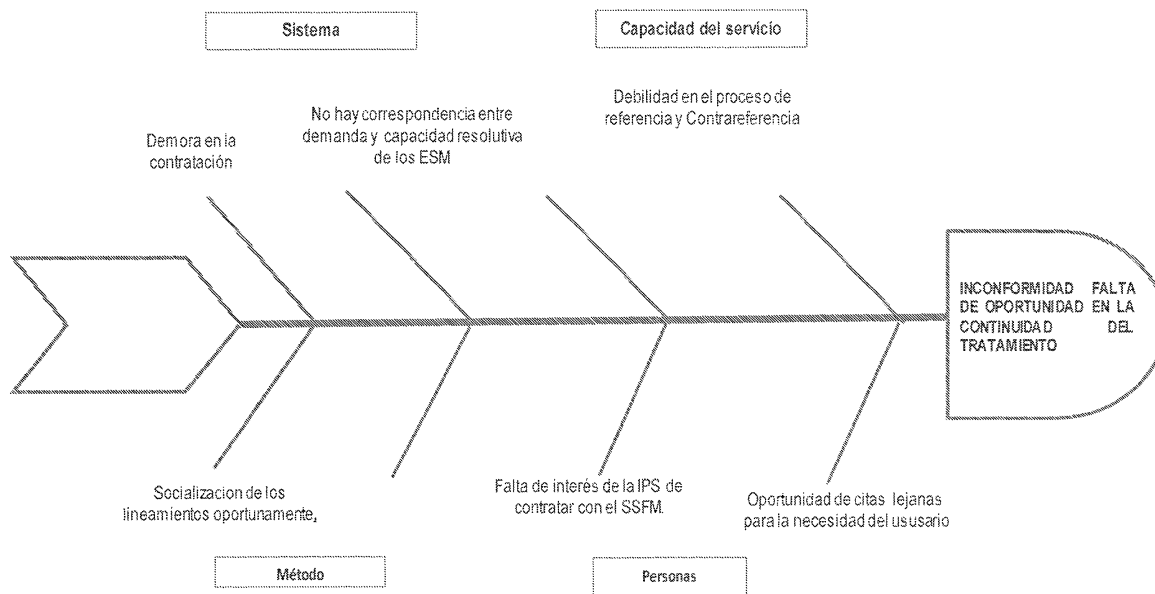
Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
Teléfono: 4261434
Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



INCONFORMIDAD OPORTUNIDAD CITA MEDICINA GENERAL



INCONFORMIDAD OPORTUNIDAD CONTINUIDAD TRATAMIENTO



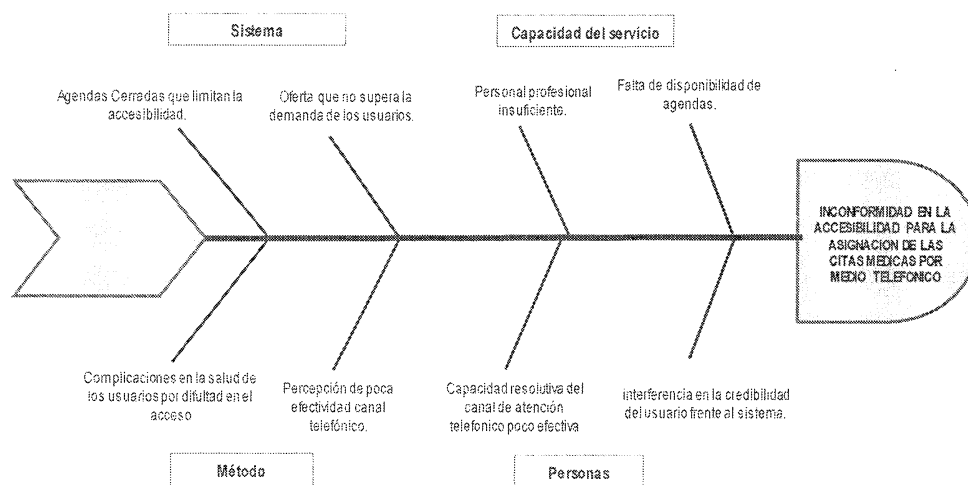
2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
Teléfono: 4261434
Dirección página web. www.disanejercito.mil.co

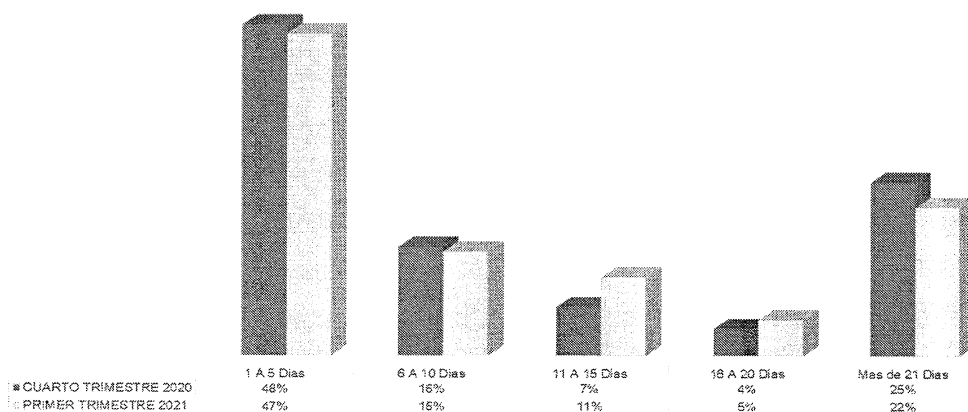


INCONFORMIDAD ACCESIBILIDAD CITAS MEDIO TELEFÓNICO



2.5.4. TIEMPOS DE RESPUESTA DE LOS RECLAMOS

TIEMPO RESPUESTA RECLAMO	DISAN EJC							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	PRIMER TRIMESTRE 2021	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	CUARTO TRIMESTRE 2020
1 A 5 Dias	227	414	592	1233	507	377	434	1318
6 A 10 Dias	94	131	177	402	183	144	110	437
11 A 15 Dias	58	127	119	304	85	77	34	196
16 A 20 Dias	46	49	44	139	41	48	21	110
Mas de 21 Dias	302	242	28	572	262	256	176	694
TOTAL	727	963	960	2650	1078	902	775	2755



2021 FORTALECIMIENTO DE LA VOCACIÓN MILITAR. LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN

Teléfono: 4261434

Dirección página web. www.disanejercito.mil.co

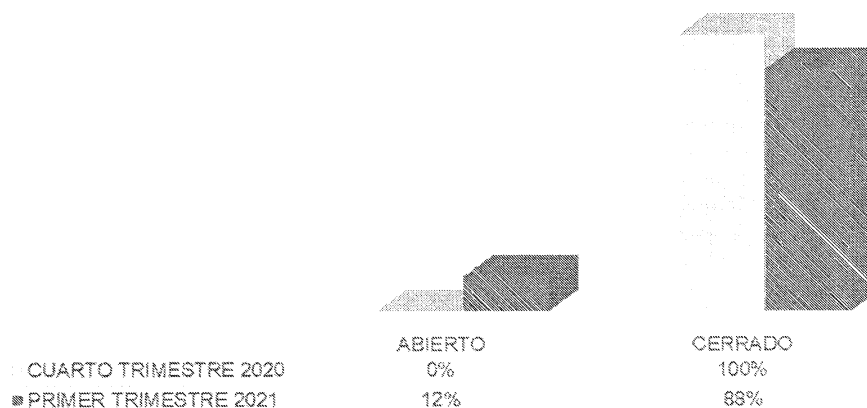


SC0310-1

En la actualidad la DISAN EJC ha generado las solicitudes reiterativas a los Establecimientos de Sanidad Militar, con el fin de que emitan respuestas de fondo a las PQRS, de acuerdo con los lineamientos y ordenes emitidas en el proceso de seguimiento y control.

2.5.5. ESTADO DEL REQUERIMIENTO POR PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ESTADO RECLAMO	DISAN EJC							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	PRIMER TRIMESTRE 2021	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	CUARTO TRIMESTRE 2020
ABIERTO	8	87	283	378	0	0	0	0
CERRADO	727	963	960	2650	1078	902	775	2755
TOTAL	735	1050	1243	3028	1078	902	775	2755



Respecto a los reclamos abiertos, se observa que existen factores que influyen en la prestación de los servicios, algunos de ellos se describen a continuación:

- Vencimiento de la vigencia de las órdenes médicas y prescripción de medicamentos, que ameritan un reproceso de autorización por parte de medicina general, incrementando la demanda de los usuarios.
- Dificultades en la implementación de las rutas integrales de atención en salud, interfiriendo en la gestión del modelo operativo en salud del SSFM.
- Oferta de servicios que no responde a la demanda de los usuarios.
- Apertura mensual de agendas para las especialidades médicas.

- e. Demora en el proceso autorizador por parte del ESM Regionalizador.
- f. Debilidad en el proceso de referencia y contrareferencia, los ESM no realizan seguimiento a los usuarios que se remiten a la red externa.
- g. Capacidad financiera y de talento humano poco eficiente al interior de los ESM.
- h. Sector salud con dificultades de orden administrativo y asistencial de la red pública y privada a nivel nacional.
- i. Situación actual de emergencia sanitaria por la pandemia de COVID 19, que obliga a las entidades de salud a restringir el agendamiento de procedimientos programados, con el fin de fortalecer los procedimientos medico hospitalarios para atender y contener el contagio con coronavirus.

La DISAN EJC ha realizado como acciones de mejora y mitigación las siguientes actividades:

- Asesoría permanente a los funcionarios responsables del proceso de atención al usuario.
- Análisis de la información remitida por los comités de PQRS de las regionales de sanidad.
- Reuniones virtuales con los líderes del sistema de atención al usuario y participación social.

2.5.6. RESULTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

A continuación, se presenta el comportamiento de los requerimientos interpuestos por los usuarios de acuerdo con la tipología y proporción determinada en los lineamientos:

ESM	No. USUARIOS ADSCRITOS ESM	No. USUARIOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL
ESM BAS 02	10058	25371	27	6	17	1	51
ESM BICOR	6172	9270	353	5	30	3	391
ESM BAS 10	13363	27702	499	4	97	7	607
ESM BIVER	809	10193	86	1	6	0	93
ESM GMRON	2911	12731	0	0	0	0	0

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR,
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
Teléfono: 4261434
Dirección página web: www.disanejercito.mil.co

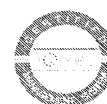


ESM	No. USUARIOS ADSCRITOS ESM	No. USUARIOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL
DMBUG	33438	75140	116	14	160	2	292
ESM BAS 30	20527	34749	34	12	43	1	90
ESM BAS 01	7708	13058	184	1	25	0	210
ESM BATAR	4097	4313	0	0	0	0	0
ESM BISUC	2436	4574	111	1	3	0	115
ESM GMSIL	3821	30344	107	2	6	2	117
ESM BAGAL	1997	7434	242	1	17	0	260
BIROV	1880	5068	93	1	12	0	106
DMCAL	22321	36962	27	9	193	0	229
ESM BAPAL	3764	7199	94	2	31	0	127
ESM BICOD	4260	7308	7	1	45	0	53
ESM BAS 29	10262	22795	10	2	74	0	86
ESM BAS 23	7815	19739	37	1	20	0	58
ESM GMCAB	3112	12883	36	0	4	0	40
DMORI	26887	110030	36	10	59	0	105
ESM BAS 22	3159	11965	0	0	0	0	0
ESM BAS 06	24890	41827	73	21	233	2	329
ESM BIPAT	1290	2401	0	0	0	0	0
ESM BAS 12	18581	43691	18	2	20	0	40
ESM BAS 27	3668	5577	0	0	0	0	0
DMMED	37276	76871	117	30	367	0	514
ESM BAS 11	11815	19796	51	4	58	0	113
ESM BAS 14	4633	10611	55	5	8	0	68
ESM BAS 15	5303	12541	68	0	2	0	70
ESM BAS 17	8873	32787	2	1	5	0	8
ESM BAS 16	8276	14431	9	4	14	1	28
ESM BAS 18	4419	8526	67	3	4	2	76
ESM BIRNO 44	3388	8652	32	0	0	0	32
ESNM GMRPI	509	10264	74	0	0	0	74

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
Teléfono: 4261434
Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



ESM	No. USUARIOS ADSCRITOS ESM	No. USUARIOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL
DMSOC	22287	100445	66	13	233	1	313
DMGEM	25559	40310	319	12	350	2	683
DISUR	9119	25087	73	1	43	0	117
DISNOR	22877	56574	179	4	87	2	272
MED. LABORAL	0	0	395	7	20	1	423
ESM BASCO	4626	20460	68	1	11	0	80
ESM BAS 26	1744	9296	0	0	0	0	0
CRH	23911	57110	297	7	116	2	422
DISAN EJC	0	0	89	5	34	0	128
DMTOL	38781	83253	173	3	24	0	200
ESM BISUM	4205	12350	51	1	11	0	63
DISMEG	83	5881	75	1	10	1	87
ESM BAS 08	12187	30128	331	9	63	0	403
ESM BIAYA	3691	9128	74	2	7	0	83
ESM BASAM	3390	9879	143	0	79	0	222
ESM BIVEN	2287	5646	22	4	56	3	85
ESM BAS 09	21654	58949	34	10	108	0	152
TOTAL	618.319	1.301.299	5054	223	2805	33	8116

Fuente: Sección Bioestadística DISAN EJC, Base de Datos ESM

Con base a lo anterior, se determinan los Establecimientos de Sanidad Militar con mayor proporción en las solicitudes y el reclamos, con la siguiente fórmula:

$$\text{No. PQRS} * 100 / \text{Total usuarios adscritos al ESM}$$

ESM	No. USUARIOS ADSCRITOS ESM	No. USUARIOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	PROPORCIÓN SUBTOTAL
ESM BICOR	6172	9270	4,2
ESM BAGAL	1997	7434	3,5
ESM BAS 10	13363	27702	2,2
ESM BAPAL	3764	7199	1,8
BIROV	1880	5068	2,1
DISUR	9119	25087	1,7
TOTAL	36.295	81.760	

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO

Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
Teléfono: 4261434
Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



Proporción de las Solicitudes

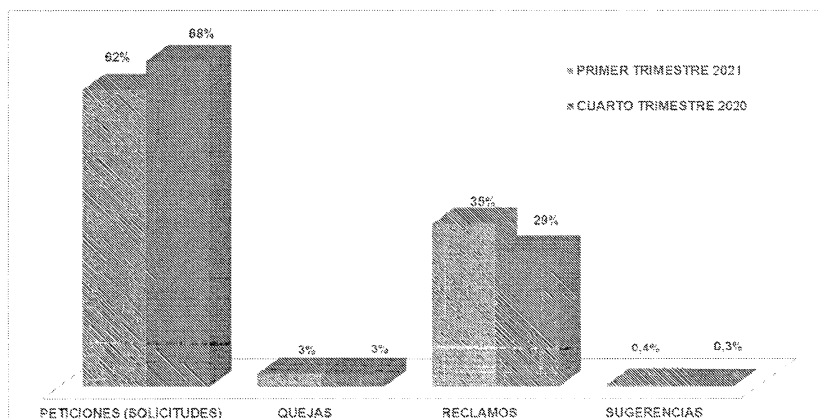
ESM	No. USUARIOS ADSCRITOS ESM	No. USUARIOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	PROPORCIÓN SOLICITUDES
ESM BICOR	6172	9270	3,8
ESM BAGAL	1997	7434	3,3
ESM BAS 10	13363	27702	1,8
ESM BAS 01	7708	13058	1,4
ESM BAPAL	3764	7199	1,3
ESM BIAYA	3691	9128	1,1
TOTAL	36.695	73.791	

Proporción del Reclamo

ESM	No. USUARIOS ADSCRITOS ESM	No. USUARIOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	PROPORCIÓN RECLAMOS
ESM BVEN	2287	5646	1,0
DISUR	9119	25087	0,9
ESM BAS 06	24890	41827	0,6
DMCAL	22321	36962	0,5
ESM BAS 10	13363	27702	0,4
ESM BICOR	6172	9270	0,3
TOTAL	78.152	146.494	

COMPARATIVO PQRSR I TRIM-2021 Vs. IV-TRIM-2020

TIPO DE REQUERIMIENTO	PRIMER TRIMESTRE 2021		CUARTO TRIMESTRE 2020	
PETICIONES (SOLICITUDES)	5054	62%	5975	68%
QUEJAS	223	3%	237	3%
RECLAMOS	2805	35%	2518	29%
SUGERENCIAS	33	0,4%	25	0,3%
TOTAL	8115	100%	8755	100%



2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO

Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
Teléfono: 4261434
Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



En la gráfica se observa que hubo una disminución del 6% en las peticiones (solicitudes) respecto al cuarto trimestre/2020; en los reclamos presento un aumento del 6% en el primer trimestre/2021; sin embargo, persisten como causales reiterativas falta de oportunidad de citas medicina especializada, autorización de servicios médicos, continuidad del tratamiento, medicina general y accesibilidad para el agendamiento de citas médicas por medio telefónico.

2.5.7. REQUERIMIENTOS POR CLASE DE ASUNTO

PETICIONES (SOLICITUDES)

MOTIVOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	% MOTIVOS
RESPUESTA REQUERIMIENTO	461				461	9%
REEMBOLSOS	20				20	0%
NORMATIVIDAD	89				89	2%
PASAJES Y VIATICOS	42				42	1%
UBICACIÓN ESM	8				8	0%
HORARIOS DE ATENCION	170				170	3%
INCORPORACIONES	2				2	0%
CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD	20				20	0%
NROS TELEFONICOS	258				258	5%
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	358				358	7%
COPIA HISTORIA CLINICA	321				321	6%
TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA	1034				1034	20%
DESBLOQUEO SISTEMA	791				791	16%
INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMICILIARIA	40				40	1%
SOPORTES MEDICAMENTOS	33				33	1%
CERTIFICADOS LABORALES	8				8	0%
TRANSCRIPCION FORMULAS MEDICAS	90				90	2%
TRAMITES PARA AUTORIZACIONES MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO	103				103	2%
TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO	42				42	1%
TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO	46				46	1%
AFILIACION AL SSFM	36				36	1%
ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	96				96	2%
CAMBIO CENTRO DE ATENCION	239				239	5%

2021

**FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO**



Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN

Teléfono: 4261434

Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



MOTIVOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	% MOTIVOS
INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	24				24	0%
ACTUALIZACION DE DATOS	68				68	1%
ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS POR ACCIONES LEGALES	6				6	0%
NOVEDADES ADRES	2				2	0%
EXPEDICION DE CARNE POR PERDIDA	1				1	0%
MULTIAFILIAION	1				1	0%
RENOVACION CARNE DE SERVICIOS	38				38	1%
EXPEDICION DE CERTIFICADO	56				56	1%
VENCIMIENTO ORDENES DE CONCEPTO	52				52	1%
ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	56				56	1%
COPIA DE CONCEPTOS	99				99	2%
COPIA JUNTA MEDICO LABORAL	85				85	2%
PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL BENEFICIARIOS	60				60	1%
PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL MILITAR	199				199	4%
TOTAL	5054				5054	100%

RECLAMOS

CAUSAS RECLAMO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	% MOTIVOS
INCONFORMIDAD TRAMITES EN LINEA (CERTIFICADOS AFILIACION, DESPRENDIBLES NOMINA, FORMATOS)			23		23	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL			394		394	14%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA			574		574	20%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL			46		46	2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA			26		26	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA			67		67	2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)			29		29	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM)			61		61	2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS			54		54	2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO			234		234	8%

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACION MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
Teléfono: 4261434
Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



CAUSAS RECLAMO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	% MOTIVOS
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS)			77		77	3%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES			32		32	1%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO			36		36	1%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE SUMINISTRO DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO			5		5	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO			17		17	1%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS			36		36	1%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENES, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS)			60		60	2%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO			56		56	2%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS			615		615	22%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA			5		5	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS			6		6	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM			27		27	1%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA			12		12	0%
INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA			31		31	1%
INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICILIARIA			8		8	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA			11		11	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUION DE CITAS MEDICAS A TRAVES DEL CALL CENTER			37		37	1%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS PRESENCIALES			11		11	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO			81		81	3%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR LA WEB			8		8	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIC			2		2	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM			14		14	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM			51		51	2%

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR,
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
Teléfono: 4261434
Dirección página web: www.disanejercito.mil.co



SGC316-1

CAUSAS RECLAMO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	% MOTIVOS
INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA			10		10	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE LA RED EXTERNA			7		7	0%
INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS			4		4	0%
INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES			3		3	0%
INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS			8		8	0%
INCONFORMIDAD POR NO INTEGRACION FUNCIONAL			2		2	0%
INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DGSM/DSAN /ESM			9		9	0%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA			15		15	1%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA			1		1	0%
TOTAL	0	0	2805	0	2805	100%

QUEJAS

MOTIVOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	% MOTIVOS
INCONFORMIDAD TRATO DE PERSONAL FUNCIONARIO USUARIO		147			147	66%
INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO		59			59	26%
INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO		17			17	8%
TOTAL		223			223	100%

SUGERENCIAS

MOTIVOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	% MOTIVOS
SUGERENCIAS				33	33	100%
TOTAL				33	33	100%

		I TRIMESTRE 2021		IV TRIMESTRE 2020		SUBTOTAL	%
PETICIONES	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	3936	49%	4902	56%	8838	52%
	ASEGURAMIENTO	567	7%	367	4%	934	6%
	JUNTA MEDICA LABORAL	551	7%	706	8%	1257	7%
	RECLAMOS	2805	35%	2518	29%	5323	32%
	QUEJAS	223	3%	237	2,7%	460	3%
	SUGERENCIAS	33	0%	25	0,3%	58	0,3%
	TOTAL	8115	100%	8755	100%	16870	100%

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN

Teléfono: 4261434

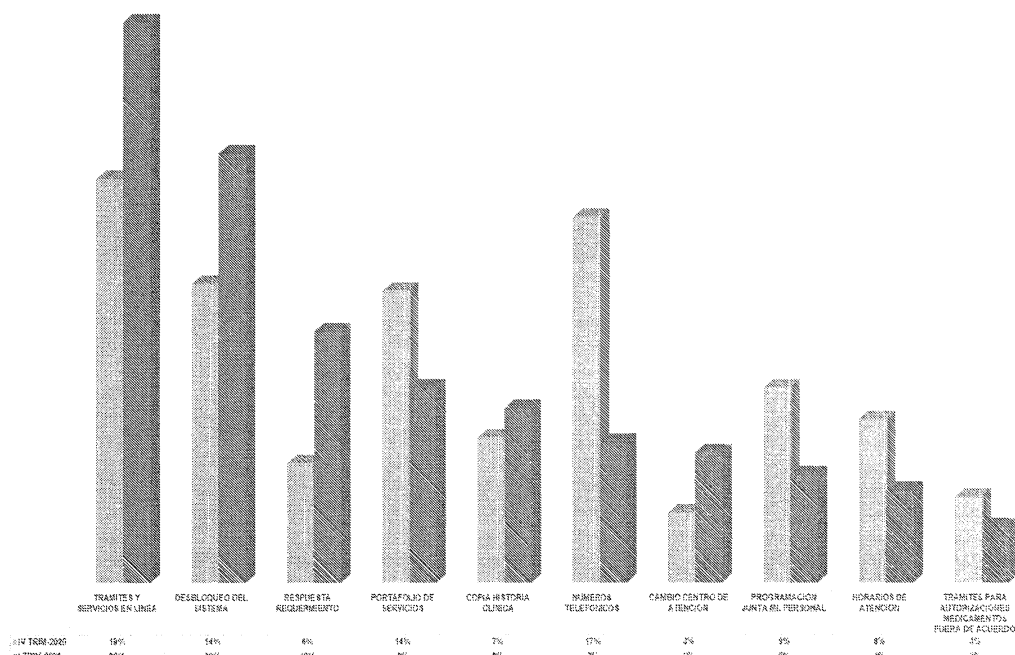
Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



2.5.8. INFORMACION RELACIONADA CON SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

De acuerdo con el comportamiento de las solicitudes, sugerencias y felicitaciones durante el primer trimestre de 2021, los diez principales motivos de requerimiento se relacionan a continuación:

MOTIVO	IV TRIM-2020		I TRIM-2021		MOTIVOS REFERIDOS	DONDE SE LLEVAN EL REGISTRO DE LOS USUARIOS QUE SOLICITAN INFORMACION
TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA	862	19%	1034	26%	Los usuarios refieren la falta de acciones y tramites que se puedan realizar en linea, ya que no siempre estos servicios no son puntuales con la solicitudes de los tramites, es decir, certificación que no se pueden hacer especificadas.	La información se registra en el aplicativo web de PQRS del SSFM, de acuerdo con los lineamientos emitidos por la Dirección General de Sanidad Militar.
DESBLOQUEO DEL SISTEMA	636	14%	791	20%	Los usuarios refieren que no pueden acceder al proceso de desbloqueo del sistema por desconocimiento y por instalaciones en aislamiento.	
RESPUESTA REQUERIMIENTO	255	6%	461	12%	"Los usuarios que realizaron solicitudes en este ítem refieren entre otras las respuestas a peticiones o solicitudes, remisiones de quejas, fallos de tutela, derechos de petición, notificación de felicitaciones a funcionarios, invitaciones a reunión de usuarios, entre otras.	
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	621	14%	353	9%	Los usuarios indican que no tienen claridad en el portafolio de servicio del ESM y la red externa contratada.	
COPIA HISTORIA CLINICA	309	7%	321	8%	Los usuarios solicitan copia de historia clínica para adelantar procesos de junta médica laboral, tramites de comité técnico científico, acciones de tutela, activación de servicios entre otros.	
NUMEROS TELEFONICOS	779	17%	258	7%	Los usuarios informan que los numeros no abarcan todas las solicitudes, los numeros no son suficientes o muchos de los Establecimientos no tienen numeros para poder acceder a informacion de los ESM.	
CAMBIO CENTRO DE ATENCION	149	3%	239	6%	Los usuarios informan demora en el cambio centro de atención, no existen canales acervivos para el cambio del mismo o el tramite correspondiente.	
PROGRAMACIÓN JUNTA ML PERSONAL	414	9%	199	5%	Los usuarios refieren que no pueden acceder al proceso de junta médica por desconocimiento del proceso interno, informacion acerca del tramite para realizar Junta Medico Laboral diagnosticos.	
HORARIOS DE ATENCION	347	8%	170	4%	Los usuarios requieren que se les brinden información sobre los horarios para el agendamiento de citas medicas, horario de atención y/o modificaciones de los servicios médico asistenciales de los ESM, método para cancelación de las citas médicas de manera oportuna, se realizan capacitaciones para dar buena información a los usuarios.	
TRAMITES PARA AUTORIZACIONES MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO	162	4%	103	3%	Los usuarios refieren la no entrega oportuna de los medicamentos, para adultos mayores se demora la entrega en su domicilio, demora en el tramite de los medicamentos fuera del acuerdo.	
TOTAL	4554	100%	3934	100%		



Se observa que las solicitudes por trámites y servicio en línea durante el primer trimestre/2021 se incremento en un 6% respecto al último trimestre de 2020; la causal desbloqueo del sistema aumento en un 6%; seguido por respuesta a requerimineto que se incremneto en un 6%; el motivo portafolio de servicios obtuvo un areducción del 5%. A nivel general se evidencian que las peticiones en el primer trimestre del año en curso disminuyeron en un 14% respecto al último trimestre de la vigencia anterior, que corresponde a 620 solicitudes.

SOLICITUDES	No.	%	MOTIVOS REFERIDOS	DONDE SE LLEVAN EL REGISTRO DE LOS USUARIOS QUE SOLICITAN INFORMACION
SUGERENCIAS	33	43%	Mejorar las instalaciones de los Establecimientos a nivel nacional, aumentar las lineas telefonicas con el fin de agilizar los procesos administrativos, generar acompañamientos de atención domiciliaria, ya que por el COVID-19, no es posible asistir a los ESM.	De acuerdo con los lineamientos el registro de los usuarios se realiza en la matriz de PQRS ordenada por la DIGSA.
FELICITACIONES	43	57%	Reconocimiento del buen servicio a funcionarios de servicios generales, MATIS, atención al usuario, consulta externa, salas de cx y al ESM en general, Reconocimiento del buen servicio personal de salas de enfermería, agradecimiento por los servicios de prioritaria, jornadas de especialistas. Directora del ESM, personal del ESM en general, programa de rehabilitación y grupo de la tercera edad.	
TOTAL	76	100%		

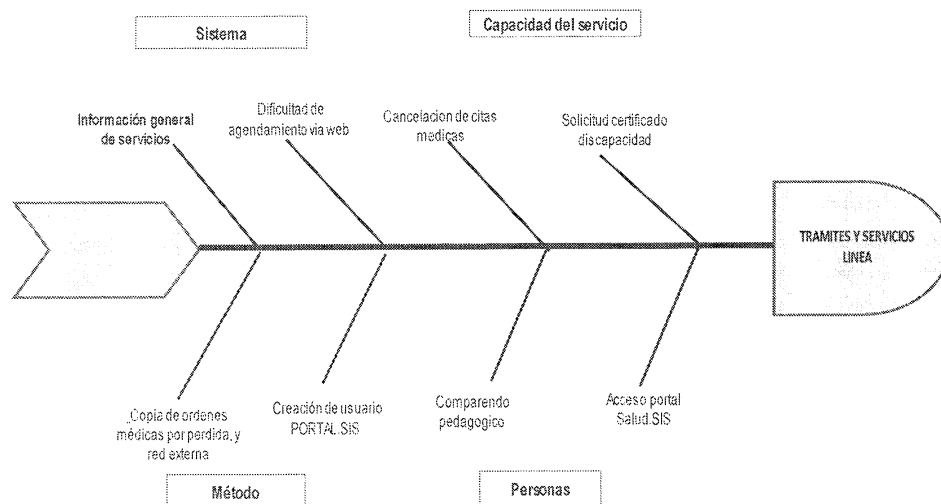
2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



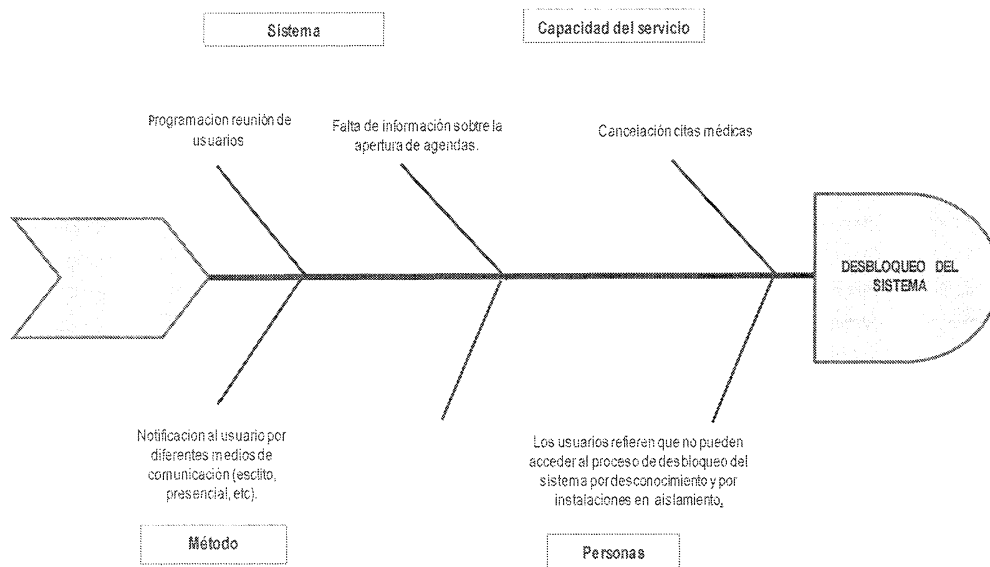
Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
Teléfono: 4261434
Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



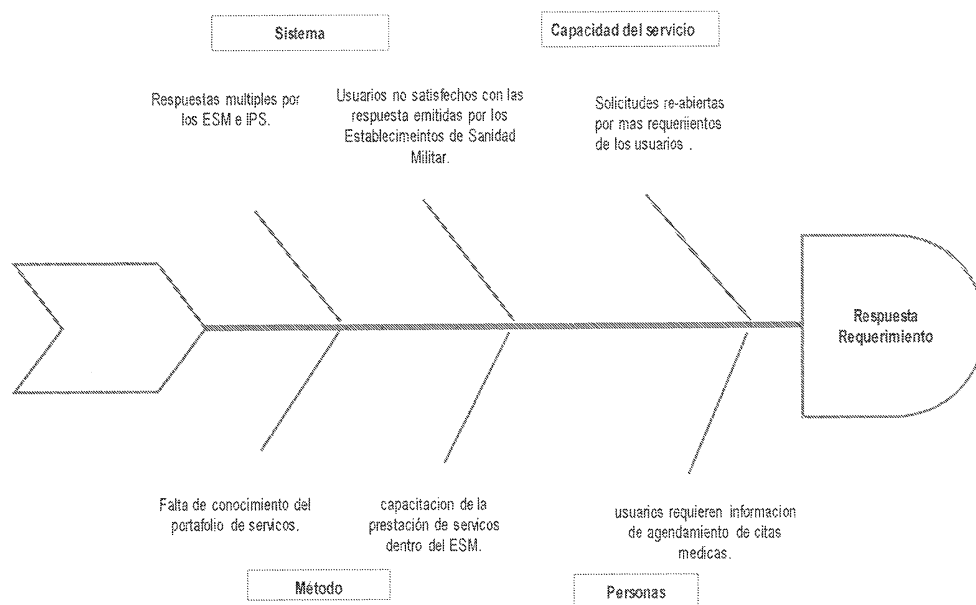
DIAGRAMA ESPINA DE PESCADO CINCO PRIMERAS CAUSAS SOLICITUDES PETICIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA



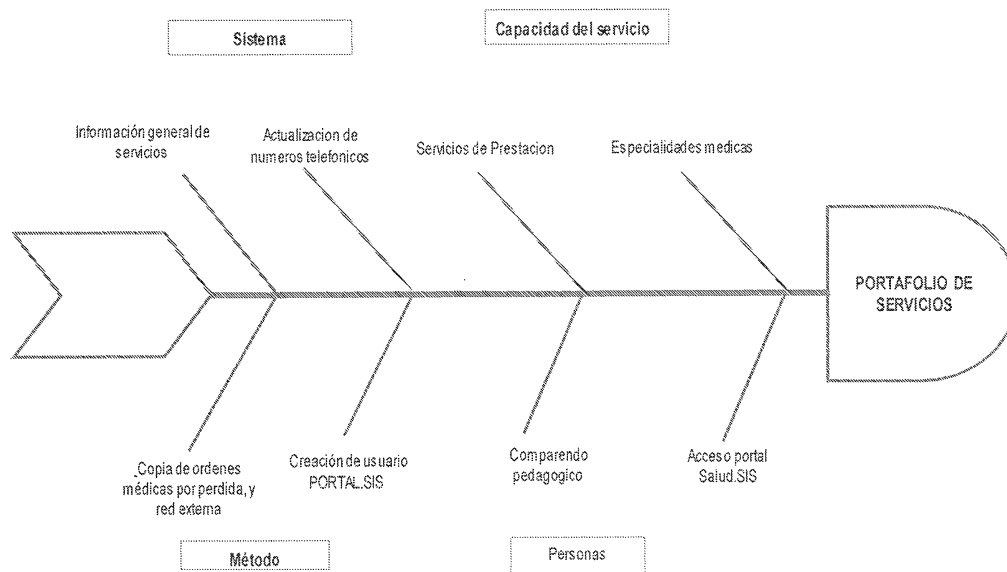
PETICIÓN DESBLOQUEO EN EL SISTEMA



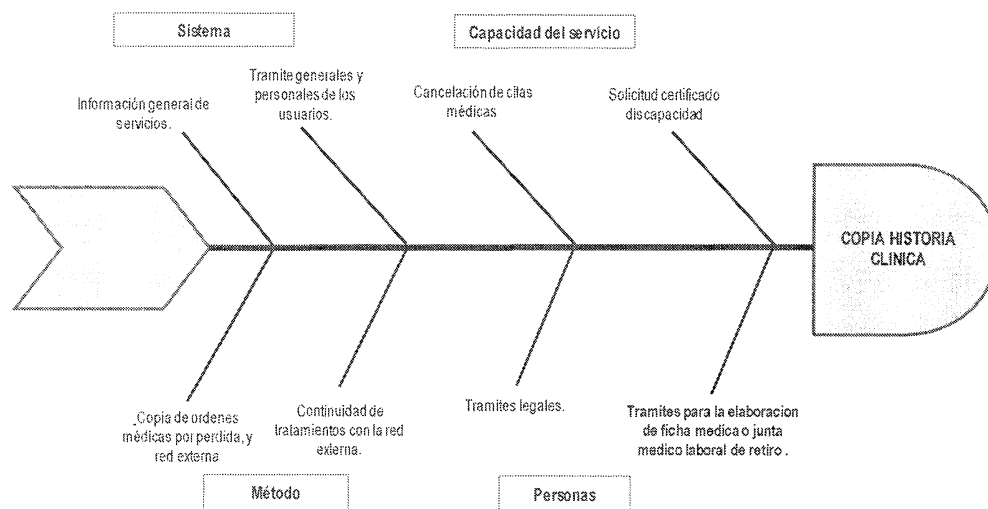
PETICIÓN RESPUESTA A REQUERIMIENTO



PETICIÓN PORTAFOLIO DE SERVICIOS

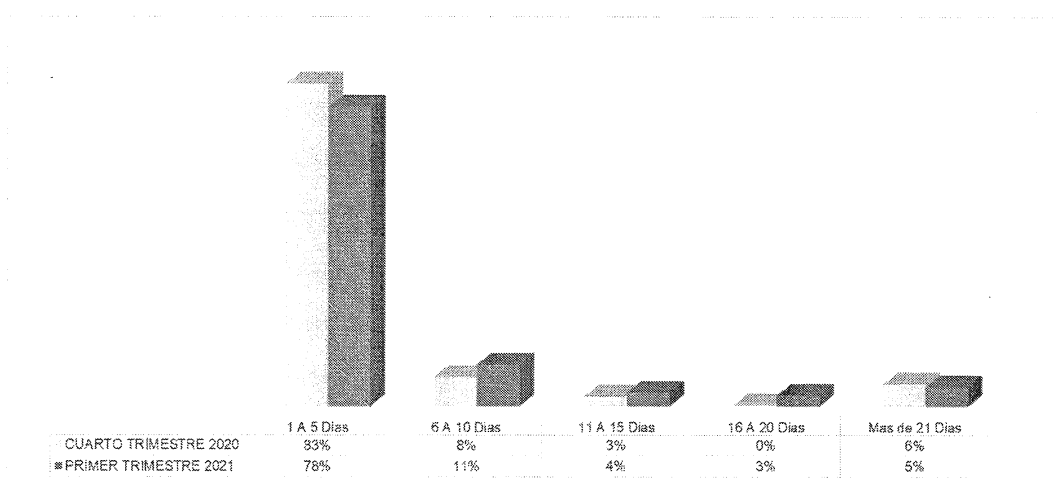


PETICIÓN COPIA HISTORIA CLÍNICA



2.5.9. TIEMPOS DE RESPUESTA PETICIONES (SOLICITUDES).

TIEMPO RESPUESTA PETICIONES	DISAN EJC								TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	PRIMER TRIMESTRE 2021	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	CUARTO TRIMESTRE 2020	
1 A 5 Dias	785	1422	1623	3830	2230	1612	1145	4987	8817
6 A 10 Dias	128	192	216	536	213	168	77	458	994
11 A 15 Dias	38	79	61	178	48	77	31	156	334
16 A 20 Dias	119	17	10	146	12	12	4	28	174
Mas de 21 Dias	87	159	4	250	155	93	99	347	597
TOTAL	1157	1869	1914	4940	2658	1962	1356	5976	10916



2021 FORTALECIMIENTO DE LA VOCACIÓN MILITAR. LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



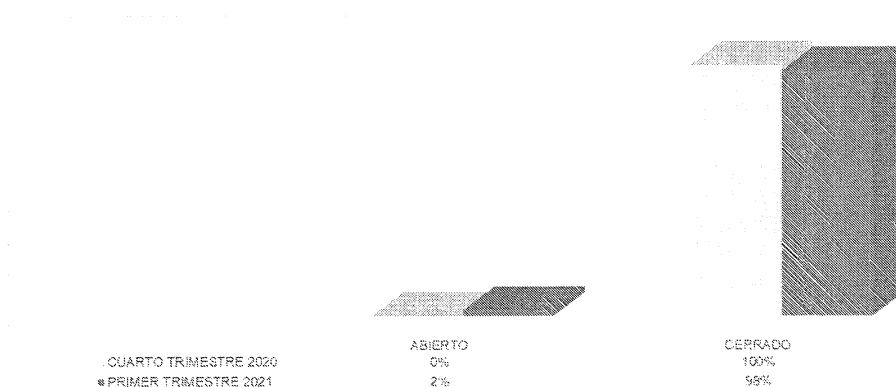
Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
Teléfono: 4261434
Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



503319-1

2.5.10. ESTADO DEL REQUERIMIENTOS POR PETICIONES (SOLICITUDES) Y SUGERENCIAS

ESTADO PETICIONES	DISAN EJC							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	PRIMER TRIMESTRE 2021	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	CUARTO TRIMESTRE 2020
ABIERTO	0	0	114	114	0	0	0	0
CERRADO	1157	1869	1914	4940	2658	1962	1356	5976
TOTAL	1157	1869	2028	5054	2658	1962	1356	5976



Análisis de los requerimientos

INDICADOR PROGUSU IV TRIMESTRE/20:	$\frac{\text{No. De requerimientos resueltos de 1 a 15 días}}{\text{No. Total de requerimientos recibidos en el trimestre.}}$		
INDICADOR PROGUSU IV TRIMESTRE/20:	$\frac{7549}{8731}$	X	100%
INDICADOR PROGUSU IV TRIMESTRE/20:	86%		

INDICADOR PROGUSU I TRIMESTRE/21:	$\frac{\text{No. De requerimientos resueltos de 1 a 15 días}}{\text{No. Total de requerimientos recibidos en el trimestre.}}$		
INDICADOR PROGUSU I TRIMESTRE/21:	$\frac{6485}{8082}$	X	100%
INDICADOR PROGUSU I TRIMESTRE/21:	80%		

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
Teléfono: 4261434
Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



Análisis de los reclamos

INDICADOR PROGUSU IV TRIMESTRE/20:	No. De reclamos resueltos de 1 a 15 días No. Total de reclamos recibidos en el trimestre.		
INDICADOR PROGUSU IV TRIMESTRE/20:	$\frac{1951}{2755}$	X	100%
INDICADOR PROGUSU IV TRIMESTRE/20:	71%		

INDICADOR PROGUSU I TRIMESTRE/21:	No. De reclamos resueltos de 1 a 15 días No. Total de reclamos recibidos en el trimestre.		
INDICADOR PROGUSU I TRIMESTRE/21:	$\frac{1939}{2805}$	X	100%
INDICADOR PROGUSU I TRIMESTRE/21:	69%		

Análisis de las peticiones (solicitudes)

INDICADOR PROGUSU IV TRIMESTRE/20:	No. De peticiones resueltas de 1 a 15 días No. Total de peticiones recibidas en el trimestre.		
INDICADOR PROGUSU IV TRIMESTRE/20:	$\frac{5601}{5976}$	X	100%
INDICADOR PROGUSU IV TRIMESTRE/20:	94%		

INDICADOR PROGUSU I TRIMESTRE/21:	No. De peticiones resueltas de 1 a 15 días No. Total de peticiones recibidas en el trimestre.		
INDICADOR PROGUSU I TRIMESTRE/21:	$\frac{4544}{5054}$	X	100%
INDICADOR PROGUSU I TRIMESTRE/21:	90%		

2.5.11. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCION

MEDIO DE RECEPCION PETICIONES	DISAN EJC								TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	PRIMER TRIMESTRE 2021	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	CUARTO TRIMESTRE 2020	
Correo electrónico	202	163	310	675	205	158	203	566	1241
Correspondencia física	13	30	60	103	14	21	17	52	155
Página Web	316	575	521	1412	675	421	247	1343	2755
Presencial	435	1005	987	2427	970	874	643	2487	4914
Telefónico	140	49	79	268	393	293	107	793	1061
Línea Directa	43	35	64	142	365	170	127	662	804
Línea Gratuita	0	1	0	1	9	2	0	11	12
Verbal	1	0	0	1	2	2	1	5	6
Buzón de sugerencias	7	11	7	25	25	21	11	57	82
TOTAL	1157	1869	2028	5054	2658	1962	1356	5976	11030

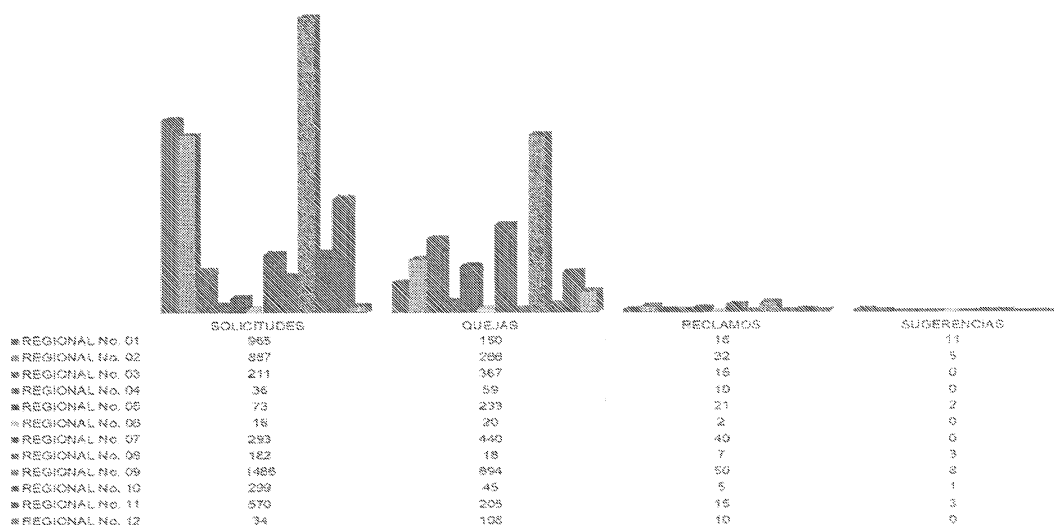
2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO

Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
Teléfono: 4261434
Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



2.6. COMITÉ DE PQRS.

La Dirección de Sanidad Ejército, a través de la oficina de servicio al ciudadano, para la organización, seguimiento y control de la gestión adelanta por el Comité de PQRSR de los Establecimientos de Sanidad Militar, emite lineamientos para la estructura y análisis de la información a nivel regional; de acuerdo con la tipología del PQRS el comportamiento por regional es el siguiente:



La gráfica refleja el alto porcentaje de las peticiones con un 100% sobre el total de los PQRS recepcionados a nivel nacional; siendo la orientación e información el motivo de mayor impacto frente al comportamiento de los requerimientos. Las proporciones por regional durante el primer trimestre/2021 presentan el siguiente comportamiento:

REGIONALES	No. USUARIOS ADSCRITOS ESM	No. USUARIOS ADSCRITOS ESM	No. USUARIOS ATENIDOS EN EL TRIMESTRE	No. USUARIOS ATENIDOS EN EL TRIMESTRE	PETICIONES	PETICIONES	RECLAMOS	RECLAMOS	QUEJAS	QUEJAS	SUGERENCIAS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	%
ESM REGIONAL No. 01	33313	6%	85287	7%	965	19%	16	7%	150	5%	11	33%	1142	14%
ESM REGIONAL No. 02	79304	15%	174880	13%	887	18%	32	14%	296	9%	5	15%	1190	15%
ESM REGIONAL No. 03	51534	10%	106886	8%	211	4%	15	7%	367	13%	0	0%	533	7%
ESM REGIONAL No. 04	30046	6%	121956	9%	36	1%	10	4%	59	2%	0	0%	105	1%
ESM REGIONAL No. 05	26180	5%	44228	3%	73	1%	21	9%	233	8%	2	6%	329	4%
ESM REGIONAL No. 06	22249	4%	49258	4%	18	0%	2	1%	20	1%	0	0%	40	0%
ESM REGIONAL No. 07	67800	13%	152506	12%	293	6%	40	18%	440	18%	0	0%	773	10%
ESM REGIONAL No. 08	16582	3%	41873	3%	182	4%	7	3%	18	1%	3	9%	210	3%
ESM REGIONAL No. 09	110323	21%	306282	24%	1486	29%	50	22%	894	32%	8	24%	2438	30%
ESM REGIONAL No. 10	41069	8%	101434	8%	259	6%	5	2%	45	2%	1	3%	350	4%
ESM REGIONAL No. 11	21555	4%	54781	4%	570	11%	15	7%	205	7%	3	9%	793	10%
ESM REGIONAL No. 12	21954	4%	58949	5%	34	1%	10	4%	108	4%	0	0%	152	2%
TOTAL	618319	100%	1301299	100%	6064	100%	223	100%	2805	100%	33	100%	8116	100%

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



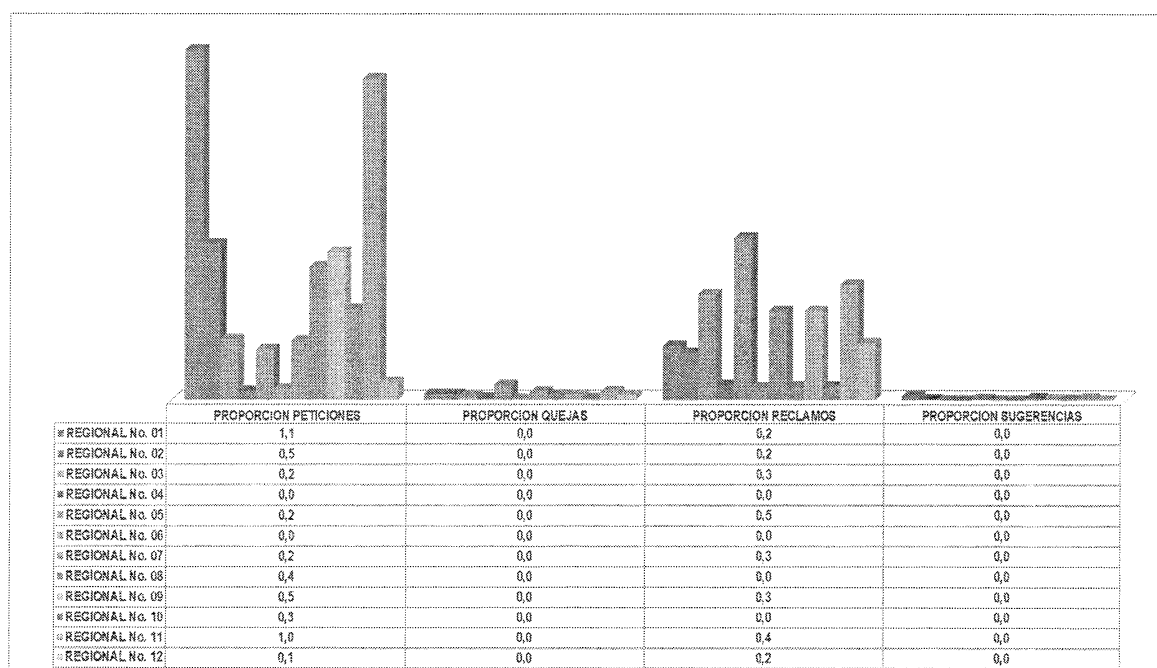
Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN

Teléfono: 4261434

Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



ESM	PROPORCION PETICIONES	PROPORCION QUEJAS	PROPORCION RECLAMOS	PROPORCION SUGERENCIAS	PROPORCION SUBTOTAL
REGIONAL No. 01	1,1	0,0	0,2	0,0	1,3
REGIONAL No. 02	0,5	0,0	0,2	0,0	0,7
REGIONAL No. 03	0,2	0,0	0,3	0,0	0,6
REGIONAL No. 04	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1
REGIONAL No. 05	0,2	0,0	0,5	0,0	0,7
REGIONAL No. 06	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1
REGIONAL No. 07	0,2	0,0	0,3	0,0	0,5
REGIONAL No. 08	0,4	0,0	0,0	0,0	0,5
REGIONAL No. 09	0,5	0,0	0,3	0,0	0,8
REGIONAL No. 10	0,3	0,0	0,0	0,0	0,3
REGIONAL No. 11	1,0	0,0	0,4	0,0	1,4
REGIONAL No. 12	0,1	0,0	0,2	0,0	0,3
TOTAL	0,4	0,2	0,0	0,0	0,6



Se observa que en los Establecimientos de Sanidad Militar de la Regional No. 01 (por cada 100 usuarios atendidos uno interpone una petición (solicitud); por su parte, la proporción de los reclamos en las regionales presentan un comportamiento que indica que por lo menos un paciente interpone requerimientos a nivel nacional.

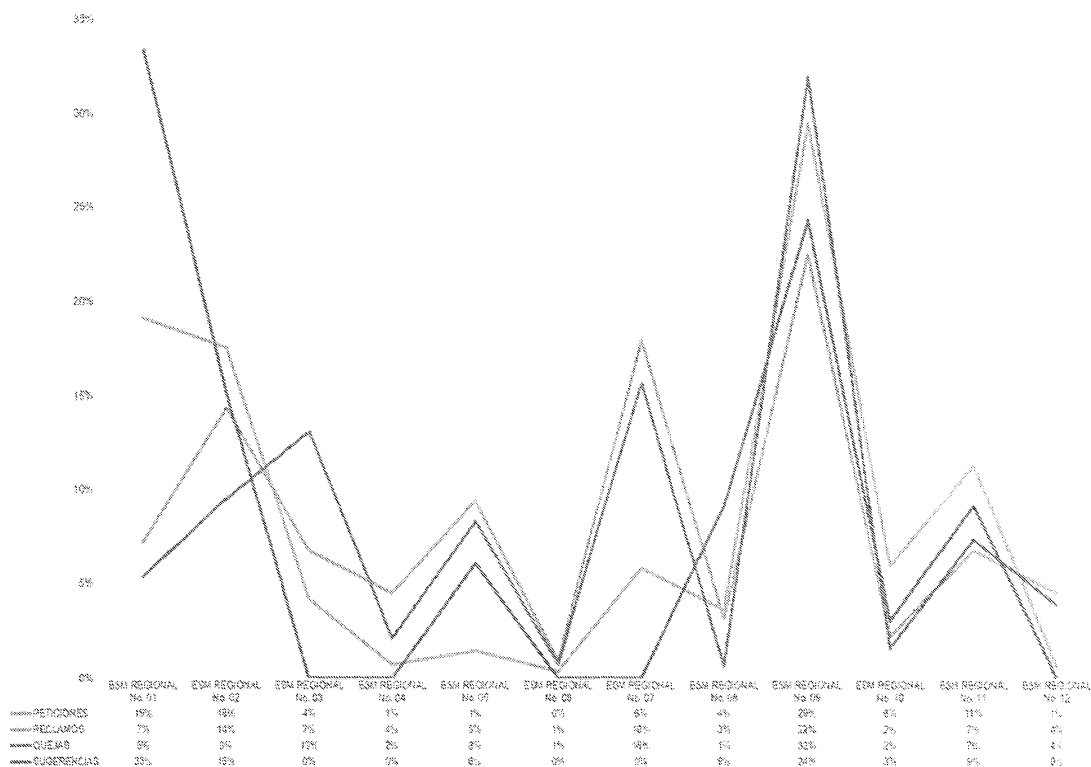
2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR,
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO

Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN

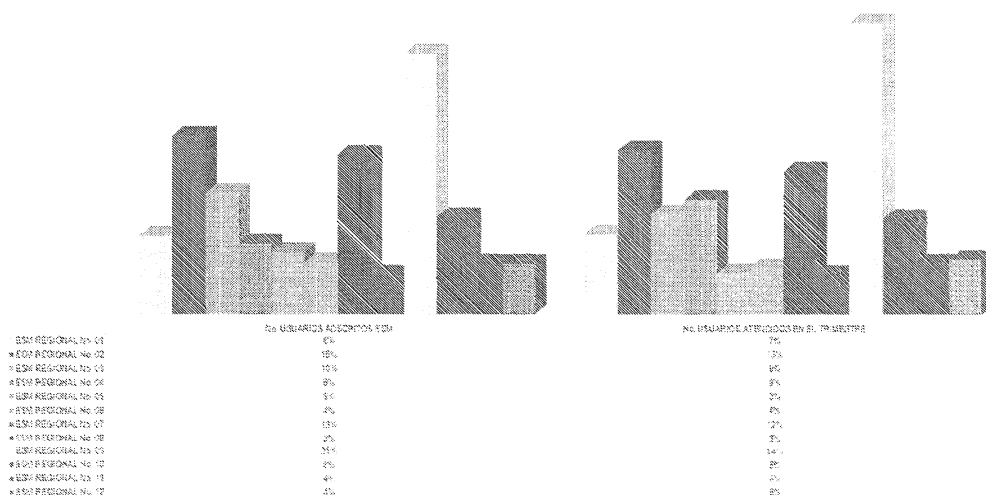
Teléfono: 4261434

Dirección página web: www.disanejercito.mil.co





De acuerdo con la información suministrada por la sección bioestadística de la DISAN EJC, en la regional No. 09 se concentra el 21% de los usuarios adscritos; la regional No 02 y regional No 07 cuenta con el 15 y 13% de los usuarios respectivamente.



2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO



Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN

Teléfono: 4261434

Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



3. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

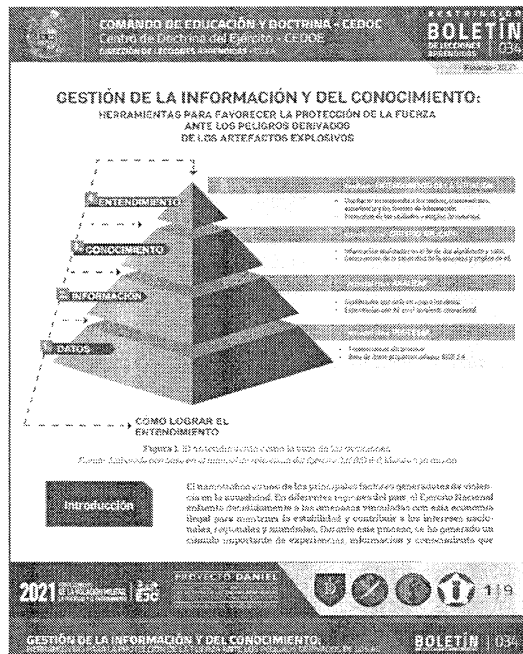
Los Establecimientos de Sanidad Militar por regional realizan las reuniones de usuarios de acuerdo con el cronograma definido para el año 2021; se continua con el fortalecimiento de los canales de comunicación entre los usuarios y la administración, a través de la realización de la primera jornada de participación social programada para el día 17 de febrero/2021.

De igual manera, la Dirección de Sanidad Ejército por intermedio de los Establecimientos de Sanidad Militar participan en las mesas de trabajo organizadas por la Superintendencia Nacional de Salud, durante el primer trimestre de 2021 se organizaron dos encuentros:

1. Diálogo en la ciudad de Valledupar: 22 de enero/2021.
2. Diálogo en la ciudad de Cali: 05 de febrero/2021.

4. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

La Dirección de Sanidad Ejército realiza la socialización de los lineamientos emitidos por la Dirección de Aplicación de Normas de Transparencia Ejército Nacional, durante el primer trimestre del año en curso, se realiza la divulgación de los siguientes temas:



2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO

Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
Teléfono: 4261434
Dirección página web. www.disanejercito.mil.co



800310-1



GUÍA DE REUNIÓN Y REVISTA ADMINISTRATIVA.

SEJCE

Enmarcadas en la Directiva Permanente N° 000001-02-2015, Anexo 11, y sus sucesoras: Anexo "X" "Formato Informe Revista Administrativa" y Anexo "Y" "Formato plan de seguimiento".

PLANTEAMIENTO DIFERENCIAL

El Jefe de Estado Mayor de la Unidad Operativa Mayor debe considerar la ubicación geográfica de las unidades subordinadas con el fin de realizar la reunión administrativa de acuerdo al ambiente operacional, así mismo, en aquellas unidades donde se encuentre un CENCO Regional, el Director del mismo, debe presentar las ayudas, documentación soporte e información de los procesos administrativos de las unidades tácticas de su Brigada.

1. Elaboración del Plan de la Reunión Administrativa Mensual, por parte del Oficial de Logística de la Unidad Operativa Mayor antes del día 05 de cada mes, donde se selecciona el personal idóneo para las verificaciones internas, así mismo, las dependencias, comisiones administrativas y proceso Logístico (Orden del Día / Listas de Verificación / Plan de seguimiento).

2. Asesoramiento y organización de la información administrativa en formato digital, Unidad Logística - Power Point, tomando en cuenta la verificación del área de la reunión interna (Anexo I Directiva Permanente No. 000016-22-2015).

4. Los Ejecutivos de las Unidades Tácticas realizan primero la Reunión Administrativa y posterior el Jefe de Estado Mayor la que corresponde a su Nivel (Centralizado).

3. Planeamiento y Ejecución de la Reunión Administrativa entre los días 12 al 18 de cada mes (Directiva Permanente No. 000016-22-2015).



EJECUCIÓN NIVEL UNIDAD TÁCTICA

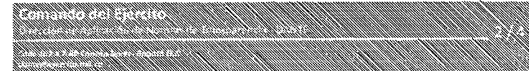


1. Presentación en Excel, Oficio Form de la información Administrativa a los Niveles de apoyo en procesos y de ejecución de la verificación de acuerdo al cronograma de Planeamiento, ejecución y seguimiento de la Reunión Administrativa.
2. Verificación de la entrega de la información Administrativa y Procesos Logísticos (Impresión de Oficio, Plan de seguimiento Logístico (PSP) y Plan de seguimiento del medio, así como de la entrega de la Unidad, según el cronograma de la reunión.
3. Para mayor claridad en el momento de la reunión se debe tener a mano los datos de ejecución de la Unidad de acuerdo al cronograma de la reunión.
4. Al día siguiente de la reunión se debe presentar el informe correspondiente al **FORMATO MODELO** (Impresión de Oficio) y el Cronograma de la reunión de la Unidad, según el cronograma de la reunión.
5. Coordinación de los informes en el **FORMATO PLAN DE SEGUIMIENTO** (Impresión de Oficio) y el Cronograma de la reunión de la Unidad, según el cronograma de la reunión.

PARAMETROS ESPECIALES PARA EL LÍDER DE ALMACENISTAS

PROCESOS ESPECIALES PARA LA GESTIÓN DE ALMACENISTAS

ESTRATEGIAS Y TRANSACCIONES PARA ALMACENISTAS



DIRECCIÓN DE APLICACIÓN DE NORMAS DE TRANSPARENCIA del Ejército Nacional

Boletín No. 001

Lineamientos para el Manejo de Conflictos de Interés del Ejército Nacional

CONCEPTO

Según el Departamento Administrativo de la Función Pública "Un conflicto de interés surge cuando un servidor público o particular que desempeña una función pública es influenciado en la realización de su trabajo por consideraciones personales".

CLASIFICACIÓN

1. Conflicto Real: Cuando el servidor ya se encuentra en una situación en la que debe tomar una decisión, pero en el marco de esta, existe un interés particular que podría influir en sus obligaciones como servidor público. Por ello, se puede decir que este tipo de conflicto son riesgos actuales.
2. Conflicto Potencial: Cuando al servidor tiene un interés particular que podría influir en sus obligaciones como servidor público, pero aún no se encuentra en esa situación en la que debe tomar una decisión. No obstante, esta situación podría producirse en el futuro.
3. Conflicto Aparente: Cuando el servidor público no tiene un interés privado, pero según podría llegar a concluir, aunque sea de manera tentativa, que sí lo tiene. Una forma práctica de identificar si existe un conflicto de intereses aparente es porque el servidor puede ofrecer toda la información necesaria para demostrar que dicho conflicto no es ni real ni potencial.

ELEMENTOS

1. Tener un interés particular y directo sobre la regulación, gestión, control o decisión de algún asunto.
2. Que dicho interés lo tenga alguna de las personas que intervienen o actúa en su capacidad de empleado público conforme a la regulación en la normativa vigente.
3. Que no se presente declaración de impedimento para actuar en el mismo, por parte del empleado público.

Fuente: Guía para la identificación y declaración del conflicto de interés en el sector público (DAPF). Fuente: Guía para la identificación y declaración del conflicto de interés en el sector público (DAPF).

2021 **FORTEALECIMIENTO DE LA VOCACIÓN MILITAR. LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO** **EJC**

EJEMPLOS EN NUESTRA INSTITUCIÓN

Con el fin de tener una mayor claridad en la identificación de una situación de Conflicto de Interés, se presentan los siguientes ejemplos:

- ✓ El Comandante o Director decide contribuir como asesor jurídico o económico a un primo cercano. En este caso mencionado militar se encuentra involucrado en un Conflicto de Interés para contribuir mencionado familiar.
- ✓ El ordenador del gasto fue socio de una empresa privada años atrás, dicha empresa presenta oferta para participar en una licitación pública.
- ✓ Uno de los integrantes del comité estructurador de un proceso de contratación es antiguo empleado de una de las empresas que presenta oferta a un proceso licitatorio.
- ✓ La contratista asesora de la oficina de control interno de una Brigada es la cónyuge del Oficial Comandante de la Unidad. El Señor Oficial debe declarar el conflicto de interés y evitar que esta persona siga en el ejercicio del cargo.
- ✓ El Señor Oficial Comandante de una Unidad Operativa Mayor está enamorado por estar en curso la contratación de una obra al interior de la Unidad, la firma de arquitectura de su hermano, donde presentará a la licitación. El Señor Comandante de la Unidad, a pesar de no tener impedimento directo en el proceso, debe poner en conocimiento del ordenador del gasto esta situación, y otorgar una declaración del conflicto de intereses a su superior inmediato con el fin que este decida sobre este particular.

Comandante RICHARD IVAN REYES BOTTIA
Director Dirección de Aplicación de Normas de Transparencia del Ejército

2021 **FORTEALECIMIENTO DE LA VOCACIÓN MILITAR. LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO** **EJC**

2021 **FORTEALECIMIENTO DE LA VOCACIÓN MILITAR. LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO**

Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN
Teléfono: 4261434
Dirección página web. www.disanejército.mil.co



5. SEGUIMIENTO Y AVANCE DE LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCION 2021

De acuerdo con los lineamientos emitidos por la Dirección General de Sanidad Militar, la oficina de servicio al ciudadano realiza entrega de los soportes correspondientes al avance del plan de acción para el primer trimestre de 2021, para revisión y aprobación por parte de la sección de evaluación y seguimiento de la Dirección de Sanidad Ejército, en la presente tabla se relacionan los soportes de la gestión:

SEGUIMIENTO Y AVANCE DE LAS ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCION 2021		
Actividad	Descripción de la Tarea	Anexos
Asistir y paticipar mesas de trabajo convocadas por la DIGSA	Propuesta proyecto	Mediante radiograma No. 01200217902 de fecha marzo 02 de 2021, la Dirección General de Sanidad Militar reprograma las mesas de trabajo, la Dirección de Sanidad Ejército asiste, se anexan actas emitidas por la Dirección General de Sanidad Militar: Acta No. 0121002356902 de fecha marzo 05/2021. Acta No. 0121002651402 de fecha marzo 12/2021. Acta No. 0121002940402 de fecha marzo 19/2021. Acta No. 0121003190102 de fecha marzo 26/2021.
Asistir y paticipar mesas de trabajo convocadas por la DIGSA	Propuesta proyecto	Se remite las necesidades básicas de las oficinas de atención al usuario via correo electrónico bernardo.suarez@sanidadfuerzasarmilitares.mil.co, con la proyección para la implementación del acuerdo 075 de 2020 vigencia 2023, se anexa documneto conformado por 03 folios.
Socializar y hacer seguimiento a los ESM de su implementación	Acta de socialización y registro fotografico	La Dirección de Sanidad Ejército el día 17 de marzo/2021, realiza la socialización del manual de atención al usuario emitido por la Dirección General de Sanidad Militar, se anexa acta No. 00184171 conformada por 04 folios R/V. Por su parte, a nivel interno los Establecimientos de Sanidad Militar realizan la socialización del manual, se anexan documnetos: Acta No. 0144 de fecha marzo 29/21 ESM BISUC. Acta No. 126 de fecha marzo 19/21 ESM BAS 14. Acta No. 001912 de fecha marzo 23/21 ESM BICOD. Acta No. 02474 de fecha marzo 26/21 ESM BIPAT. Acta No. 1074 de fecha marzo 29/21 DMBUG. Acta No. 0161 de fecha marzo 26/21 ESM GMSIL.
Realizar campañas de sensibilización a los usuarios sobre los diversos canales de servicio con que cuenta la Entidad para su atención	Una Campaña de Sensibilización y 6 piezas comunicacionales	La Dirección de Sanidad Ejército para el cumplimiento de la actividad realiza la "campaña de sensibilización a los usuarios sobre los diversos canales de servicio con que cuenta la Entidad para su atención", con énfasis en el Plan Nacional de Vacunación contra COVID-19 expedido bajo el Decreto 109 del 29 de enero de 2021 y la Resolución 197 de febrero/2021 emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social, por la cual "se adoptan los lineamientos técnicos y operativos para la vacunación contra el covid-19; se anexa oficio radicado No. 2021339000655021 de fecha marzo 31 de 2021.
Cumplir con los lineamientos emitidos por la DIGSA a través de la Circular d ela rendición de cuentas	Informe actividades	La Dirección General de Sanidad Militar el día 26 de marzo de 2021, divulga el plan para la rendición de cuentas vigencia 2020 radicado No. 0121002449202 de fecha marzo 16/2021, actividad programa para mayo 13 del año en curso..

6. RECOMENDACIONES

- A. Verificar la información de los datos suministrados por el aplicativo web del SSFM, en razón a que presenta variación de los mismos al momento de realizar la trazabilidad de la gestión efectuada por los Establecimientos de Sanidad Militar; es importante que la asignación de un requerimiento se realice en tiempo real; en razón, a que en ocasiones los requerimientos se asignan al Dirección de Sanidad Ejército en fecha posterior a la interpuesta por el usuario, generando traumatismo en los términos de Ley.
- B. Al efectuar el análisis del cierre de los PQRS durante el primer trimestre/2021, se observa que las acciones de seguimiento y control fueron efectivas en los meses de enero y febrero del año en curso; para el mes de marzo/20 se aprecia una notable disminución en la capacidad resolutoria de los Establecimientos de Sanidad Militar, atribuible a la situación actual de salud a nivel de Nacional, relacionada con la prevención y mitigación del contagio por COVID19; que conllevo a que las instituciones prestadoras de salud centraran su atención en los mecanismos de prevención, contención y mitigación de la pandemia.
- C. De acuerdo con la implementación de la gestión del aplicativo web del SSFM por parte de los Establecimientos de Sanidad Militar que cuenta con oficina de atención al usuario; es importante subsanar las novedades presentadas respecto a la conectividad; actualización y vinculación de anexos para el cierre de los PQRS; lo anterior teniendo en cuenta, que la productividad de la dependencia se realizara de acuerdo con el aplicativo y los gestores del mismo deben efectuar el registro de los requerimientos recepcionados de manera directa.
- D. Es importante verificar los siguientes indicadores planteados en la ruta informativa línea de orientación e información:
 - Número de usuarios satisfechos con la información proporcionada en las respuestas de las PQRS, en razón a que la ficha técnica evalúa el número de respuestas satisfactorias y el total de encuestas relacionadas con las respuestas satisfactorias, que tienen como fuente de información las encuestas de satisfacción PQRS plataforma web.
 - Número de consultas a cartas de derechos y deberes en plataforma; la ficha técnica define que se debe establecer el número de accesos al link de derechos y deberes en la plataforma web de cada Sanidad; sin embargo al consultar la página web de la Dirección de Sanidad Ejército se enlaza con la página de la Dirección General de Sanidad Militar; la evaluación del indicador se realizó con el control efectuado al número de visitas realizada por la comunidad en general durante el periodo verificado.

- Número de trámites realizados a través de la plataforma web; la ficha técnica define que se debe establecer el número de trámites de certificado de discapacidad, dependencia y certificados negativos realizados a través de la plataforma; sin embargo al consultar la página web de la Dirección de Sanidad Ejército se enlaza con la página de la Dirección General de Sanidad Militar; la evaluación del indicador se realizó con el número de peticiones (solicitudes) por la causas "trámites y servicios en línea" durante el periodo verificado.
- E. Durante el periodo se observa que la Superintendencia Nacional de Salud, al momento de realizar seguimiento a la prestación efectiva del servicio del peticionario; pese a que el PQRSR se encuentra cerrado con respuesta de fondo por parte del vigilado; el ente de control "reapertura" el requerimiento por un motivo o causa diferente a la inconformidad referida en el requerimiento inicial; sin ampliar términos; anexando la nueva solicitud informada por el usuario, sin efectuar la radicación de un nuevo requerimiento, que genere un nuevo término para su gestión y respuesta; por lo anterior, es importante reactivar las mesas de trabajo conjunto que se realizaban con la entidad anteriormente.

Respetuosamente,


Coronel FABIOLA BENÍTEZ SUÁREZ
Oficial Servicio al Ciudadano Sanidad Ejército

Elaboró:


SMSM. Allison Ramírez Ortegón.
Trabajadora Social OSC DISAN EJC.

PS. María Fernanda Santos Ferrer.
Trabajadora Social OSC DISAN EJC.

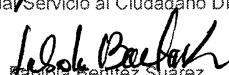
PS. Cindy Melo Mendoza.
Trabajadora Social OSC DISAN EJC.

PS. María Camila Ramos Rodríguez.
Trabajadora Social OSC DISAN EJC.

Revisó:


MY. Daira Díaz Oviedo
Oficial Servicio al Ciudadano DISAN EJC.

Vo.Bo:


CR. Fabiola Benítez Suárez.
Oficial Servicio al Ciudadano DISAN EJC

2021 FORTALECIMIENTO
DE LA VOCACIÓN MILITAR.
LA DISCIPLINA Y EL ENTRENAMIENTO

Entrada Principal Carrera 7 No.52 – 48 DISAN

Teléfono: 4261434

Dirección página web. www.disanejercito.mil.co

