



Radicado N° 8990 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA -GRAPS –ARPQR-29.25

Bogotá D.C., 1 de octubre de 2020

Doctora
YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento
Bogotá D.C.

Asunto: Informe Requerimientos (PQR) Tercer Trimestre, año 2020-DIGSA.

Respetuosamente, me permito enviar a la Doctora YASIRA SIRLEY PEREA MORENO, Coordinadora de Atención y Orientación Ciudadana del Ministerio de Defensa Nacional, el consolidado de los requerimientos interpuestos por los afiliados y beneficiarios del SSFM en la Direcciones de Sanidad de las Fuerzas Militares y dependencias de la DIGSA, durante el tercer trimestre del año en curso, al igual lo pertinente a la variable de la Democratización de la Gestión Pública y Lucha contra la Corrupción, en cumplimiento a lo solicitado a través de la Directiva Ministerial No. 42222 del 27 de Mayo de 2016, la cual trata sobre la coordinación y articulación de la atención y servicios al ciudadano en el Sector Defensa.

Durante este periodo se canalizaron y tramitaron **17838** requerimientos, de los cuales únicamente el 16% que equivale a **2893** casos son atribuibles a la prestación del servicio (reclamos), el 82% corresponde a peticiones (solicitudes) con **14589** requerimientos; 2 % equivalente a 302 requerimientos concierne a quejas y sugerencias con 32 requerimientos, peticiones entre autoridades 22 y 0 solicitud de periodista en ejercicio de profesión los cuales corresponden al 0%. Frente al trimestre anterior, aumenta 34% la cantidad de requerimientos.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

En este numeral se analizaron los siguientes ítems: estado solicitudes pendientes, requerimientos por canal de recepción y análisis de causas y documentación de acciones correctivas de pqrs así:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (TRIMESTRE II- 2020)

PERIODO ACTUAL	DIGSA	EJER	ARC	FAC	SSFM
TOTAL RECIBIDAS	4153	6057	914	644	11768
RESUELTAS A LA FECHA	3874	5533	836	637	10880
PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	30	739	19	0	909
PROMEDIO No. DIAS VENCIDOS	6	169	4	0	179
% PENDIENTES POR RESOLVER	0,7%	12%	0,2%	0%	7%

Tabla 1. Periodo anterior Trimestre II-2020. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSa y DIGSA. Derechos GRUGA, Oficina de Atención al Usuario DIGSA y página Web de la DIGSA.



"NOS VEMOS EN LA VICTORIA" - "Un equipo humano al servicio de la salud"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; soman.porras@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.

1.1 PERIODO ACTUAL (TRIMESTRE III-2020)

PERIODO ACTUAL	DIGSA	EJER	ARC	FAC	SSFM
TOTAL RECIBIDAS	7103	8863	912	960	17838
RESUELTAS A LA FECHA	6490	8378	838	947	16653
PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	72	154	2	2	230
PROMEDIO No. DIAS VENCIDOS	15	685	25	0	725
% PENDIENTES POR RESOLVER	3%	2%	0%	0%	1%

Tabla 2. Periodo Actual Trimestre III-2020. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSA y DIGSA.

Teniendo en cuenta las tablas anteriores 1 y 2 de los numerales 1.1 y 1.2, se concluye que el volumen de requerimientos recibidos en la relación trimestral I-2020 y II-2020, aumenta de 11768 casos a 17838, con una variación global de 34%, es decir 6070 casos más.

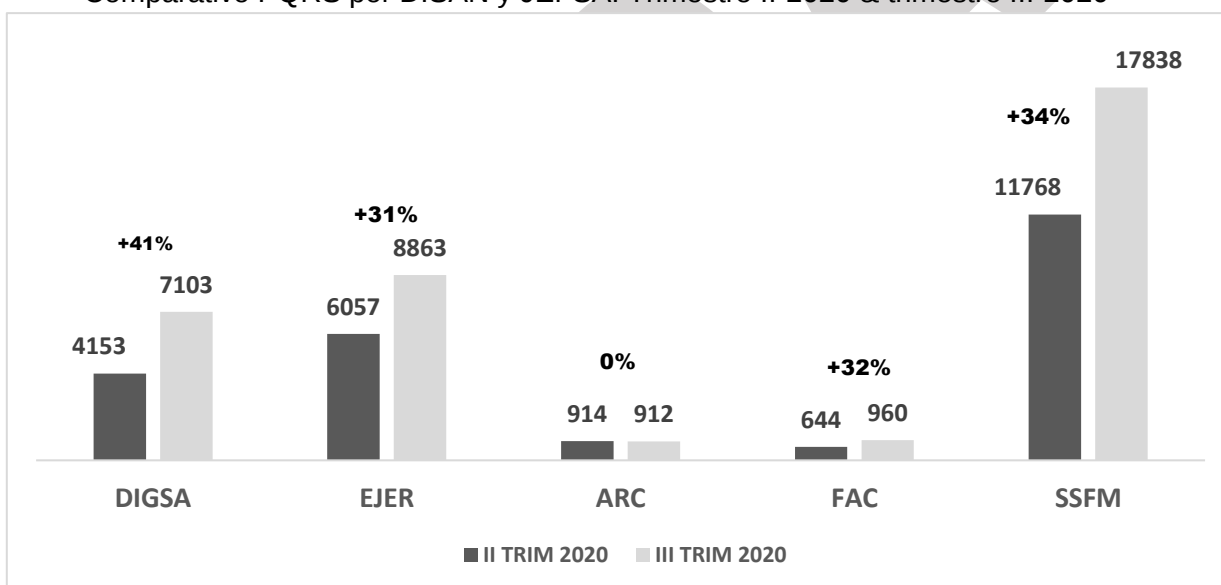
Comparativo PQRS por DISAN y JEFSA. Trimestre II-2020 & trimestre III-2020

Gráfico 1. Comparativo Requerimientos Por DISAN Trimestre II-2020 & Trimestre III-2020. FUENTE: Dirección de Sanidad EJC, ARC, JEFSA FAC y DIGSA Informes Trimestre II-2020, trimestre III-2020.

Como puede observarse en el Gráfico 1, se presentó un aumento del 34% de los requerimientos con el periodo anterior, cuya participación por fuerza fue la siguiente: DIGSA presentó un aumento de 41% equivalente a 2950 requerimientos, DISAN Ejército con 31% equivalente a 2806 requerimientos más, JEFSA FAC con 32% equivalente a 316 requerimientos más. Por el contrario, DISAN ARC presentó una disminución del 0% equivalente a 2 requerimientos.



“NOS VEMOS EN LA VICTORIA” - “Un equipo humano al servicio de la salud”

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; soman.porras@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.

2. GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
DISAN EJERCITO	9	2
DISAN ARMADA	2	2
DISAN FUERZA AEREA	1	1

De las 9 reiteraciones realizadas a la Dirección de Sanidad Ejercito, reconviéndolos para dar respuesta oportuna a las pqr, tan solo se han tenido 2 respuesta definitivas; a diferencia de la Disan Armada que ha dado respuesta definitiva a las reiteraciones.

3. RESULTADO DE REQUERIMIENTOS CANALIZADOS Y TRAMITADOS TRIMESTRE II-2020

3.1 Resultado de requerimientos canalizados y tramitados trimestre III-2020

	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PETICION ENTRE AUTORIDADES	SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	TOTAL POR FUERZA	%
EJC	6868	219	1733	23	20	0	8863	50%
ARC	635	41	231	5	0	0	912	5%
DIGSA	6648	7	445	2	1	0	7103	40%
FAC	438	35	484	2	1	0	960	5%
SSFM	14589	302	2893	32	22	0	17838	
%	82%	2%	16%	0%	0%	0%		

Tabla 3. FUENTE: Dirección de Sanidad EJC, ARC, JEFSa FAC y DIGSA Informe trimestre III-2020.

3.2. Comparativo requerimientos canalizados trimestre II-2020 & trimestre III-2020.

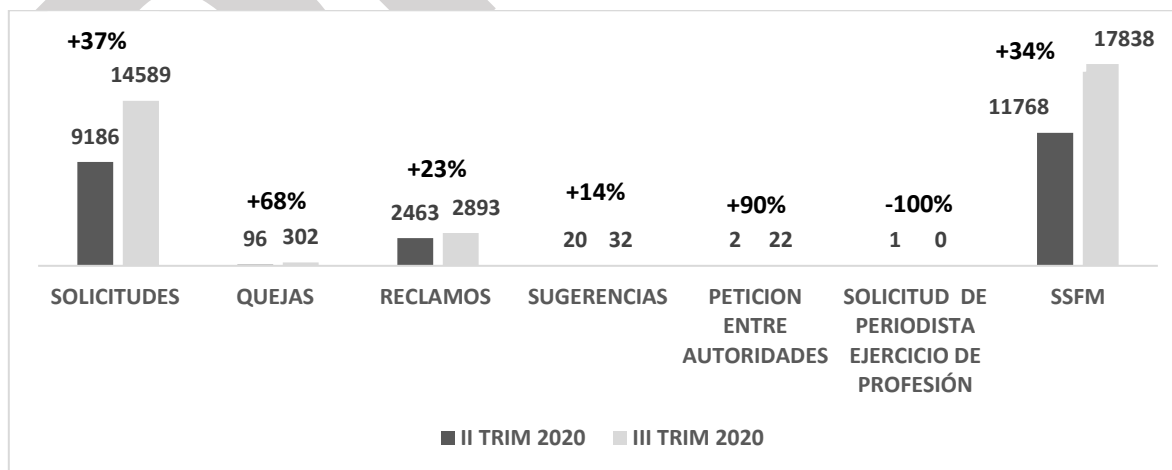


Gráfico 2. Comparativo requerimientos canalizados trimestre II-2020 & trimestre III-2020. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSa FAC y DIGSA Informes trimestre I-2020 y trimestre II-2020.



"NOS VEMOS EN LA VICTORIA" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; soman.porras@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.

El incremento de requerimientos desde el trimestre II-2020 al trimestre III-2020, se presentó mayoritariamente en Petición entre autoridades con 90%; las solicitudes pasaron de 9186 a 14589 lo cual corresponde a un aumento del 37%, a su vez los reclamos aumentaron en un 23%, de 2463 subieron a 2893 requerimientos relacionados con la inconformidad en la prestación del servicio de salud y las quejas pasaron de 96 a 302 lo cual corresponde a un aumento del 68% en relación con el periodo anterior. Adicionalmente incrementaron las sugerencias en 14% de 20 pasaron a 32 y por ultimo disminuyo la solicitud de periodista en ejercicio de su profesión de 1 paso a 0.

3.3. REQUERIMIENTOS POR CLASE DE ASUNTO

	CAUSALES	PQRS	%
PRESTACION DEL SERVICIO	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL	222	1,24%
	INCONFORMIDAD TRAMITES EN LINEA (CERTIFICADOS AFILIACION, DESPRENDIBLES NOMINA, FORMATOS)	20	0,11%
	INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICILIARIA	8	0,04%
	INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DGSM/DISAN /ESM	21	0,12%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR LA WEB	7	0,04%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO	43	0,24%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS PRESENCIALES	8	0,04%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUION DE CITAS MEDICAS A TRAVES DEL CALL CENTER	38	0,21%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA	6	0,03%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM	30	0,17%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIL	12	0,07%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA RED EXTERNA	15	0,08%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM	96	0,54%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIC.	0	0,00%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA	6	0,03%



"NOS VEMOS EN LA VICTORIA" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; soman.porras@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.

INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA	7	0,04%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	542	3,04%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA	14	0,08%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS	40	0,22%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA	47	0,26%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,)	134	0,75%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)	41	0,23%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO	247	1,38%
INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES	3	0,02%
INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS	6	0,03%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS)	84	0,47%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA	25	0,14%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA	2	0,01%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO	41	0,23%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO	5	0,03%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE SUMINISTRO DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO	12	0,07%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO	25	0,14%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENTE, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS)	66	0,37%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM	26	0,15%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	5	0,03%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA	11	0,06%



"NOS VEMOS EN LA VICTORIA" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082

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

	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MEDICOS	446	2,50%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS DE URGENCIAS EN LA RED EXTERNA.	0	0,00%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	459	2,57%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES	39	0,22%
	INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS	5	0,03%
	INCONFORMIDAD POR NO INTEGRACION FUNCIONAL	2	0,01%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL	16	0,09%
	INCONFROMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN SERVICIO DE PRIORITARIA	11	0,06%
	PRESTACION DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIC.	0	0,00%
	REPROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS.		0,00%
TOTAL RECLAMOS		2893	
INCONFORMIDA D TRATO	INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO -USUARIO	234	1,31%
	INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO	54	0,30%
	INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO	14	0,08%
TOTAL QUEJAS		302	
ORIENTACION E INFORMACION	RESPUESTA REQUERIMIENTO	1695	9,50%
	REEMBOLSOS	25	0,14%
	NORMATIVIDAD	397	2,23%
	PASAJES Y VIATICOS	52	0,29%
	DESBLOQUEO DEL SISTEMA	268	1,50%
	UBICACIÓN ESM	16	0,09%
	HORARIOS DE ATENCION	536	3,00%
	SOPORTES MEDICAMENTOS.	325	1,82%
	INCORPORACIONES	14	0,08%
	TRAMITES PARA COMITES TECNICO CIENTIFICO		0,00%
	CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD	9	0,05%
	TRANSCRIPCIÓN FORMULAS MEDICAS.	224	1,26%
	COPIA HISTORIA CLINICA	801	4,49%
	COPIA CONCEPTOS MEDICOS		0,00%
	CERTIFICACIONES LABORALES	39	0,22%
	NROS TELEFONICOS	748	4,19%



"NOS VEMOS EN LA VICTORIA" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; soman.porras@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.

	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	606	3,40%
	TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES		0,00%
	INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMICILIARIA	62	0,35%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO	81	0,45%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO	174	0,98%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO	54	0,30%
	TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA	1621	9,09%
	TOTAL ORIENTACION E INFORMACION	7747	
ASEGURAMIENTO	AFILIACION AL SSFM	657	3,68%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	1989	11,15%
	CAMBIO CENTRO DE ATENCION	1041	5,84%
	INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	950	5,33%
	EXPEDICION DE CARNE POR PERDIDA	37	0,21%
	ACTUALIZACION DE DATOS	258	1,45%
	NOVEDADES ADRES	151	0,85%
	ACTIVACION DE SERVICIOS POR ACCIONES LEGALES.	40	0,22%
	MULTIAFILIACION	17	0,10%
	RENOVACION CARNE DE SERVICIOS	357	2,00%
	EXPEDICION DE CERTIFICADO	521	2,92%
	TOTAL ASEGURAMIENTO	6018	
JUNTA MEDICO LABORAL	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	132	0,74%
	COPIA DE CONCEPTOS	42	0,24%
	VENCIMIENTO ORDENES DE CONCEPTO	35	0,20%
	COPIA JUNTA MEDICO LABORAL	72	0,40%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL MILITAR.	515	2,89%
	VIATICOS Y PASAJES		0,00%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL BENEFICIARIOS.	28	0,16%
	SOPORTES MEDICAMENTOS	0	0,00%
	TOTAL TRAMITES	824	
TOTAL SOLICITUDES		14589	
SUGERENCIAS	SUGERENCIA	32	0,18%
SOLICITUD DE PERIODISTA EN EJERCICIO DE PROFESIÓN	SOLICITUD DE PERIODISTA EN EJERCICIO DE PROFESIÓN	0	0,00%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	22	0,12%
TOTAL		17838	

Tabla 4. Requerimientos por clase de asunto. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSa FAC y DIGSA Informe Trimestre III -2020



"NOS VEMOS EN LA VICTORIA" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082

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

Como es descrito en la tabla anterior, el sistema de recepción de requerimientos del SSFM clasifica las Peticiones (solicitudes), Quejas, Reclamos, Sugerencias, Petición entre autoridades y solicitud de periodista ejercicio de profesión por tipo y motivo, Hay siete tipos: Petición, Queja, Reclamo (Prestación del servicio), sugerencias, petición entre autoridades, solicitud informes por los congresistas y solicitud de periodista en ejercicio de su profesión; 42 motivos para Peticiones, 3 motivos para Quejas, 47 motivos para Reclamos, y Sugerencias, petición entre autoridades, solicitud informes por los congresistas y solicitud de periodista en ejercicio de su profesión agrupadas de forma general.

3.4. Comparativo principales motivos de requerimiento trimestre II-2020 trimestre III-2020

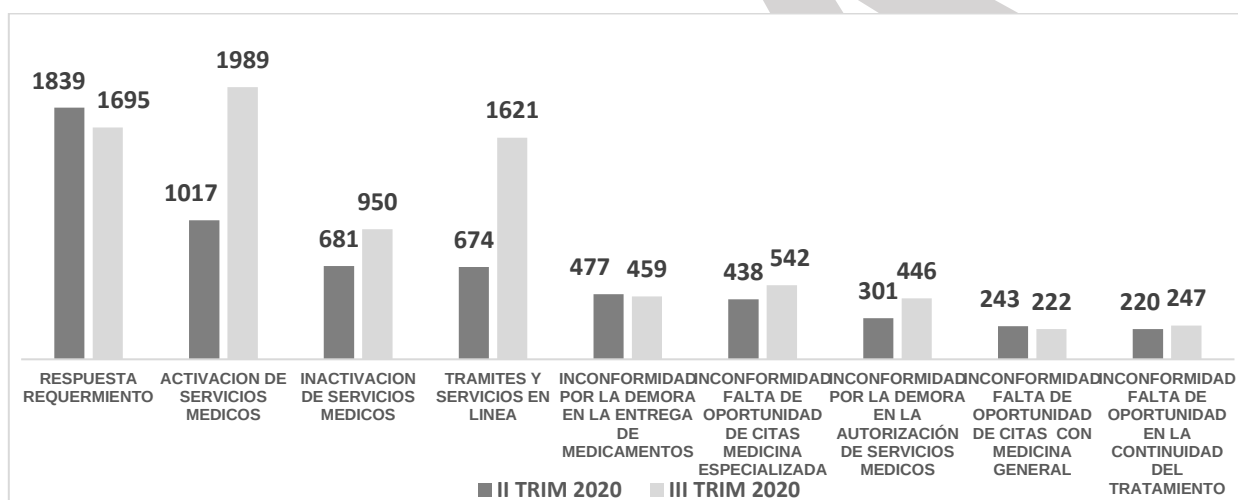


Gráfico 3. Comparativo principales motivos de requerimiento trimestre II-2020 y trimestre III- 2020. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSA FAC y DIGSA Informe Trimestre II-2020 y trimestre III- 2020.

En la gráfica anterior, comparativamente se relacionan los nueve principales motivos de PQRS recepcionados en los Trimestre II-2020 y trimestre III- 2020, entre ellos se destacan dentro de los motivos de Solicitudes: Respuesta requerimiento con 1695 es decir 144 casos menos, activación de servicios tiene un incremento de 972 casos, inactivación de los servicios médicos con 950 presenta un incremento de 269 casos y Tramites y servicios en línea con 1621 casos, es decir 947 casos más.

Por el lado de Reclamos dentro de 47 motivos de Prestación de servicios se destacan: Inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos con 459 requerimientos el cual presenta una disminución de 18 casos, Inconformidad falta de oportunidad de citas medicina especializada con 542 casos, aumentando respecto al trimestre anterior en 104 requerimientos; Inconformidad por la demora en la autorización de servicios médicos con 446 casos se ve un aumento de 145 requerimientos entre los periodos revisados; Inconformidad; Inconformidad falta de oportunidad medicina general con 222 casos, 21 casos menos comparado con el trimestre anterior, Inconformidad por la continuidad en el



“NOS VEMOS EN LA VICTORIA” - “Un equipo humano al servicio de la salud”

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; soman.porras@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.

tratamiento con 247 casos, 27 requerimientos más entre los periodos relacionados son los motivos más recurrentes de inconformidad con la prestación del servicio.

En los requerimientos asociados a Quejas, se destaca Inconformidad trato personal (funcionario a usuario) con 234 casos, 112 requerimientos más comparado con el trimestre anterior.

4. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

VIA DE RECEPCION	II-2020	III-2020	Variación %
INTERNET SITIO WEB	5276	8864	40%
LINEA DIRECTA	2673	3080	13%
CORREO ELECTRONICO	2483	3639	31%
PRESENCIAL	1049	1908	45%
MENSAJERIA	186	178	-4%
BUZON DE SUGERENCIAS	64	157	59%
LINEA GRATUITA	37	12	-67%

Tabla 5. Requerimientos por canal de recepción. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSA y DIGSA Informe Trimestre II-2020 y trimestre III- 2020.

Entre los periodos relacionados, aumentan los requerimientos para 5 canales de recepción: buzón de sugerencias presenta 59% requerimientos más, presencial aumenta 45%, canal web tiene un incremento del 40%, correo electrónico aumenta 31% y línea directa 13%. Por otro lado, se presenta disminución en línea gratuita de 67% y de mensajería de 4%

4.1. Proporción de ingreso de requerimientos por canal de recepción

VIA DE RECEPCION	III-2020	%
INTERNET SITIO WEB	8864	50%
CORREO ELECTRONICO	3639	20%
LINEA DIRECTA	3080	17%
PRESENCIAL	1908	11%
MENSAJERIA	178	1%
BUZON DE SUGERENCIAS	157	1%
LINEA GRATUITA	12	0%

Tabla 7. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSA FAC y DIGSA Informe Trimestre III-2020.

Para el tercer trimestre del 2020, el canal más utilizado por los usuarios del SSFM para interponer requerimientos fue la página web cerca del 50% de PQRS son recibidos directamente por parte de los funcionarios de DIGSA, DISANES JEFATURA DE SALUD y ESM el segundo canal más utilizado es correo electrónico con 20%, le sigue el línea directa que representa el 17% de requerimientos, presencial con 11% de requerimientos, y los restantes canales representan individualmente valores por debajo del 1% de cobertura de recepción.



"NOS VEMOS EN LA VICTORIA" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; soman.porras@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.

4.2 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO (MULTICANALES)

Relacionados en el cuadro anterior Tabla 7 (presencial, web, correo electrónico, línea directa, línea gratuita, mensajería, buzón de sugerencias)

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

Principales causales de inconformidad de reclamos (prestación del servicio).

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS	II-2020	III-2020	%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	477	459	-3%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	438	542	19%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MEDICOS	301	446	32%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL	243	222	-8%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO	220	247	10%

Tabla 7. Principales causales de inconformidad de reclamos (prestación del servicio). FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSA FAC y DIGSA Informe Trimestre II-2020 y trimestre III- 2020.

Teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Directiva Ministerial se establece que los principales motivos de reclamos que continúan generando insatisfacción en los usuarios son: Inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos tiene una leve disminución de 3% e Inconformidad falta de oportunidad de citas con medicina general de 8%. Por otro lado, se presenta un incremento en la Inconformidad por la demora en la autorización de servicios médicos presenta un aumento del 32%; Falta de oportunidad en asignación de cita medicina especializada aumenta 19% respecto al periodo anterior e Inconformidad falta de oportunidad en por la continuidad en el tratamiento con 10%

Como se sigue evidenciando, las principales causales de insatisfacción siguen impactando en todos los periodos anteriores y el actual; por tal razón, en la medida en que se determine el mecanismo de consecución de recursos para el SSFM con fundamento en todas las acciones que se vienen adelantando desde las Direcciones de Sanidad, Jefatura de Salud y DIGSA, las respuestas de las oficinas de atención al usuario, seguirán siendo el medio en el trámite, pues como se afirma, la falta de cobertura y oportunidad en la atención, seguirá manteniendo insatisfechos a los usuarios, con la atención al alcance de estas oficinas.

Así mismo, todas las actividades que desarrollan las oficinas de atención al usuario de las DISANES y DIGSA se encuentran plasmadas en los planes de acción para la vigencia 2020 cuyas tareas específicas son monitoreadas para el caso de la DIGSA a través de la Suite Visión.



"NOS VEMOS EN LA VICTORIA" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; soman.porras@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1. MEDICIÓN DE SATISFACCION

Los trámites y servicios que tiene la DIGSA actualmente no están siendo evaluados, se evalúa si el usuario sabe cuáles son los trámites y servicios a los cuales puede acceder desde la pág. WEB. Luego se procede a medir la satisfacción, para lo cual se están realizando las coordinaciones necesarias con el área de comunicaciones estratégicas.

6.2. Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo así:

PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES	II-2020	III-2020
FELICITACIONES	43	74
OPINIONES POSITIVAS	0	0
AGRADECIMIENTOS	0	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0	0

CONCEPTO DESFAVORABLES	II-2020	III-2020
QUEJAS	96	302
RECLAMOS	2463	2893
OPINIONES NEGATIVAS	0	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0	0

Tabla 9. Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos FUENTE: Dirección de Sanidad EJC, ARC, JEFSa FAC y DIGSA Informe Trimestre II-2020 y Trimestre III-2020

De acuerdo a lo expuesto en la Directiva Ministerial se toma como pronunciamientos favorables 74 felicitaciones en el trimestre III-2020, 31 más que el trimestre anterior.

NOTA: se hace pertinente precisar que no es competencia de esta Dirección las variables tales como Prestacionales, Inteligencia y Contrainteligencia, Orden Publico - Operaciones 1 2 3, Servicio Militar, Bienes Muebles e Inmuebles, Derechos Humanos y Asuntos Internacionales, Contratación, Varios, Vivienda, Contenciosos Control y Comercio de armas; sin embargo es claro que en el evento de presentarse se derivan por competencia tal como lo estipula la norma.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

REUNIONES JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE 2020 GENERAL DIAZ

❖ Fecha- 14 De Julio De 2020

Consejo Directivo Del Homil

Videoconferencia Blackboard

Asistentes: Director General De Sanidad Militar, Miembro Del Consejo Directivo Homil



"NOS VEMOS EN LA VICTORIA" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082

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

❖ **Fecha- 18 De Julio De 2020**

Consejo Superior De Salud

Videoconferencia Blackboard

Asiste: Asistentes: Director General De Sanidad Militar, Miembros-Ministerio De Defensa

❖ **Fecha- 29 De Julio De 2020**

Reunión Con Cremil Y Pensionados

Videoconferencia Blackboard

Asunto: Acciones De Tutela E Incidentes De Desacato Por Activación Y Afiliación

Asiste: Director General De Sanidad Militar, Usuarios Pensionados Cremil

❖ **Fecha- 31 De Julio De 2020**

Comité De Salud De Las Fuerzas Militares

Videoconferencia Blackboard

❖ **Fecha- 31 De Julio De 2020 14:00 Horas**

Consejo De Salud De Las Fuerzas Militares

Videoconferencia Blackboard

Asistentes: Director General De Sanidad Militar, Integrantes Del Consejo Superior De Salud De Las Fuerzas Militares, Dentro De La Agenda, Atención Al Usuario De Los Subsistemas, Exponen Documento Final De Atención Al Usuario Y Participación Social Para Su Aprobación.

❖ **Fecha- 14 De Agosto De 2020**

Reunión Servicios Portal. SIS

Asuntos: Fin De Explicar La Funcionabilidad De Cada Servicio Del Portal. Sis

Asistentes: Director General De Sanidad Militar, Veedurías

❖ **Fecha: 16 De Septiembre De 2020**

Consejo Directivo Del Homil

Videoconferencia

❖ **Fecha:23 De Septiembre De 2020**

Comité De Salud De Las Fuerzas Militares

Videoconferencia

❖ **Fecha :28 De Septiembre De 2020**

Reunión Voceros Mesa De Dialogo

Videoconferencia



"NOS VEMOS EN LA VICTORIA" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082

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

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Entendiéndose como tal la ejecución de los procesos internos; la racionalización, simplificación o eliminación de trámites; los mecanismos para posibilitar al ciudadano conocer e informarse de los trámites y del servicio que presta cada dependencia, los siguientes son:

- ✓ Fortalecimiento incorporación datos abiertos.
- ✓ Coordinación para la creación del trámite en línea (desprendible de nómina y certificado de ingresos y retención para racionalización de trámites).
- ✓ Publicación informes trimestrales de PQRS.
- ✓ Fortalecimiento del agendamiento para la ciudad de Bogotá a través de la página web y optimización del call center.
- ✓ Autorización de servicios en línea a través de la página web de la DIGSA.
- ✓ Tramite de afiliación y validación de derechos a través de la página de la DIGSA.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Con respeto,



Mayor BERNARDO SUAREZ ILLESCAS
Coordinador Oficina Atención al Usuario y Participación Social



Elaboro: PS. Soman Porras
Atención al Usuario y Participación Social.

