



Radicado N° 9757 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA -GRAPS -ARPQR-29.25

Bogotá D.C., 02 de julio 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) Segundo 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 primer 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 **11768** requerimientos, de los cuales únicamente el 21% que equivale a **2463** casos son atribuibles a la prestación del servicio (reclamos), el 78% corresponde a peticiones (solicitudes) con **9186** requerimientos; 1 % equivalente a 96 requerimientos concierne a quejas y sugerencias con 20 requerimientos, peticiones entre autoridades 2 y 1 solicitud de periodista en ejercicio de profesión los cuales corresponden al 0%. Frente al trimestre anterior, aumenta 0,8% 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 pqr así:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (TRIMESTRE I- 2020)

PERIODO ANTERIOR	DIGSA	EJER	ARC	FAC	SSFM
TOTAL RECIBIDAS	3747	5354	1502	1049	11652
RESUELTAS A LA FECHA	3747	4270	1368	1011	10396
PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	0	1084	38	0	1122
PROMEDIO No. DIAS VENCIDOS	0	2274	6	0	2280
% PENDIENTES POR RESOLVER	0%	20%	3%	0%	10%

Tabla 1. Periodo anterior Trimestre I-2020. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSa y DIGSA. Derechos GAVD, 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 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 2. Periodo Actual Trimestre II-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 11652 casos a 11768, con una variación global de 0,9%, es decir 116 casos más.

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

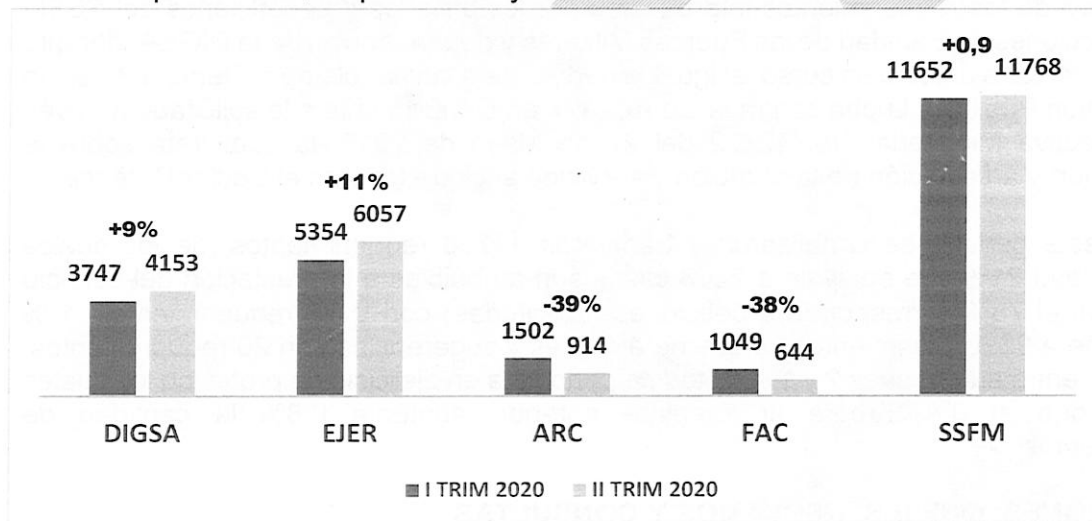


Gráfico 1. Comparativo Requerimientos Por DISAN Trimestre I-2020 & Trimestre II-2020. FUENTE: Dirección de Sanidad EJC, ARC, JEFSA FAC y DIGSA Informes Trimestre I-2020, trimestre II-2020.

Como puede observarse en el Gráfico 1, se presentó un aumento del 0,9% de los requerimientos con el periodo anterior, cuya participación por fuerza fue la siguiente: DISAN Ejército con 11% equivalente a 703 requerimientos más, DIGSA con 9% equivalente a 406 requerimientos más. Por el contrario, DISAN ARC presentó un aumento del 39% equivalente a 135 requerimientos; JEFSA FAC con 38% equivalente a 405 requerimientos menos.



"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	12	1
DISAN ARMADA	1	1
DISAN FUERZA AEREA		

De las 12 reiteraciones realizadas a la Dirección de Sanidad Ejército, reconviniéndolos para dar respuesta oportuna a las pgrs, tan solo se han tenido 1 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 II-2020

	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PETICION ENTRE AUTORIDADES	SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	TOTAL POR FUERZA	%
EJC	4501	62	1486	7	1	0	6057	51%
ARC	655	16	236	7	0	0	914	8%
DIGSA	3664	6	479	3	0	1	4153	35%
FAC	366	12	262	3	1	0	644	5%
SSFM	9186	96	2463	20	2	1	11768	
%	78%	1%	21%	0%	0%	0%		

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

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

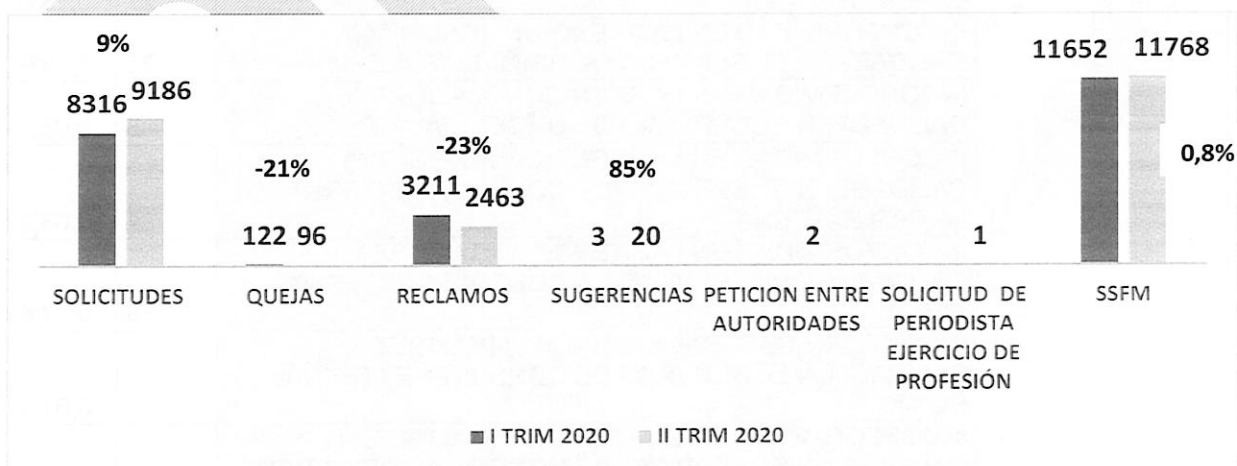


Gráfico 2. Comparativo requerimientos canalizados trimestre I-2020 & trimestre II-2020. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSa FAC y DIGSA Informes trimestre I-2020 y trimestre II-2020.



"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 I-2020 al trimestre II-2020, se presentó mayoritariamente en sugerencias con 85%; las solicitudes pasaron de 8316 a 9186 lo cual corresponde a un aumento del 9%, a su vez los reclamos disminuyeron en un 23%, de 3211 bajaron a 2463 requerimientos relacionados con la inconformidad en la prestación del servicio de salud y las quejas pasaron de 122 a 96 lo cual corresponde a una disminución de 21% en relación con el periodo anterior.

3.3. REQUERIMIENTOS POR CLASE DE ASUNTO

	CAUSALES	PQRS	%
PRESTACION DEL SERVICIO	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL	243	2,06%
	INCONFORMIDAD TRAMITES EN LINEA (CERTIFICADOS AFILIACION, DESPRENDIBLES NOMINA, FORMATOS)	7	0,06%
	INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICILIARIA	15	0,13%
	INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DGSM/DISAN /ESM	25	0,21%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR LA WEB	5	0,04%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO	36	0,31%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS PRESENCIALES	1	0,01%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUCION DE CITAS MEDICAS A TRAVES DEL CALL CENTER	26	0,22%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUCION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA	27	0,23%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM	26	0,22%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIL	3	0,03%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA RED EXTERNA	4	0,03%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM	56	0,48%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIC.	1	0,01%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA	7	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 EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA	10	0,08%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	438	3,72%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA	3	0,03%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS	34	0,29%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA	27	0,23%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,)	59	0,50%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)	11	0,09%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO	220	1,87%
INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES	1	0,01%
INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS	2	0,02%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS)	50	0,42%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA	19	0,16%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA	4	0,03%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO	62	0,53%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO	17	0,14%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE SUMINISTRO DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO	25	0,21%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO	15	0,13%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENTEs, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS)	116	0,99%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM	12	0,10%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	5	0,04%



"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 ATENCION EN LA RED EXTERNA	3	0,03%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MEDICOS	301	2,56%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS DE URGENCIAS EN LA RED EXTERNA.	2	0,02%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	477	4,05%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES	41	0,35%
	INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS	10	0,08%
	INCONFORMIDAD POR NO INTEGRACION FUNCIONAL	2	0,02%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL	10	0,08%
	INCONFROMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN SERVICIO DE PRIORITARIA	5	0,04%
	PRESTACION DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DGSM/DISAN /ESM/HOMIC.	0	0,00%
	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	0,00%
	TOTAL RECLAMOS	2463	
INCONFORMIDAD TRATO	INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO -USUARIO	68	0,58%
	INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO	20	0,17%
	INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO	8	0,07%
TOTAL QUEJAS		96	
ORIENTACION E INFORMACION	RESPUESTA REQUERIMIENTO	1839	15,63%
	REEMBOLSOS	31	0,26%
	NORMATIVIDAD	471	4,00%
	PASAJES Y VIATICOS	22	0,19%
	DESBLOQUEO DEL SISTEMA	113	0,96%
	UBICACIÓN ESM	7	0,06%
	HORARIOS DE ATENCION	448	3,81%
	SOPORTES MEDICAMENTOS.	322	2,74%
	INCORPORACIONES	16	0,14%
	TRAMITES PARA COMITES TECNICO CIENTIFICO	0	0,00%
	CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD	7	0,06%
	TRANSCRIPCIÓN FORMULAS MEDICAS.	313	2,66%
	COPIA HISTORIA CLINICA	515	4,38%
	COPIA CONCEPTOS MEDICOS	18	0,15%
	CERTIFICACIONES LABORALES	4	0,03%
	NROS TELEFONICOS	438	3,72%



"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	196	1,67%
	TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES	0	0,00%
	INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMICILIARIA	27	0,23%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO	35	0,30%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO	138	1,17%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO	30	0,25%
	TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA	674	5,73%
	TOTAL ORIENTACION E INFORMACION	5664	
ASEGURAMIENTO	AFILIACION AL SSFM	345	2,93%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	1017	8,64%
	CAMBIO CENTRO DE ATENCION	380	3,23%
	INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	681	5,79%
	EXPEDICION DE CARNE POR PERDIDA	19	0,16%
	ACTUALIZACION DE DATOS	165	1,40%
	NOVEDADES ADRES	79	0,67%
	ACTIVACION DE SERVICIOS POR ACCIONES LEGALES.	15	0,13%
	MULTIAFILIACION	24	0,20%
	RENOVACION CARNE DE SERVICIOS	167	1,42%
	EXPEDICION DE CERTIFICADO	369	3,14%
	TOTAL ASEGURAMIENTO	3261	
JUNTA MEDICO LABORAL	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	59	0,50%
	COPIA DE CONCEPTOS	16	0,14%
	VENCIMIENTO ORDENES DE CONCEPTO	10	0,08%
	COPIA JUNTA MEDICO LABORAL	31	0,26%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL MILITAR.	141	1,20%
	VIATICOS Y PASAJES	0	0,00%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL BENEFICIARIOS.	4	0,03%
	SOPORTES MEDICAMENTOS	0	0,00%
	TOTAL TRAMITES	261	2,22%
TOTAL SOLICITUDES		9186	
SUGERENCIAS	SUGERENCIA	20	0,17%
SOLICITUD DE PERIODISTA EN EJERCICIO DE PROFESIÓN	SOLICITUD DE PERIODISTA EN EJERCICIO DE PROFESIÓN	1	0,01%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	2	0,02%
TOTAL		11768	

Tabla 4. Requerimientos por clase de asunto. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSA FAC y DIGSA Informe 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.

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 I-2020 trimestre II-2020

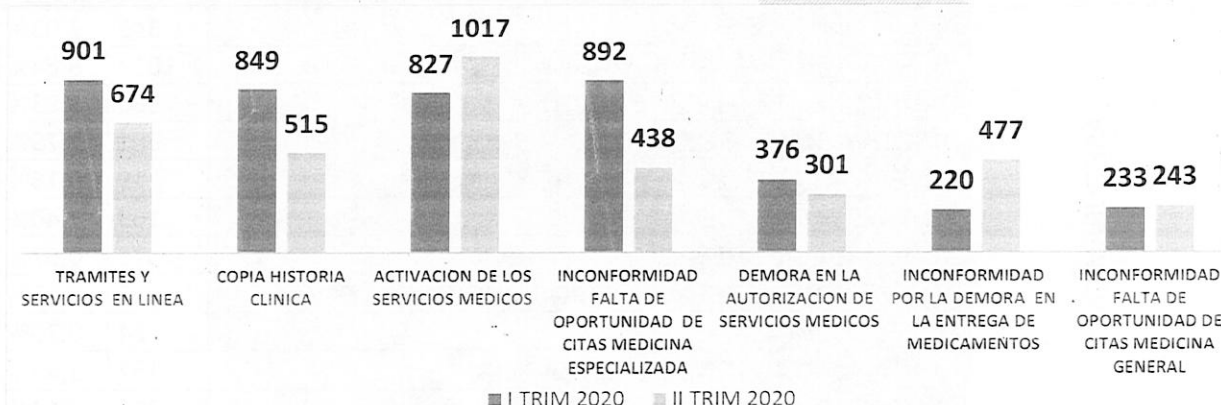


Gráfico 3. Comparativo principales motivos de requerimiento trimestre I-2020 y trimestre II- 2020. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSa FAC y DIGSA Informe Trimestre I-2020 y trimestre II- 2020.

En la gráfica anterior, comparativamente se relacionan los siete principales motivos de PQRS recepcionados en los Trimestre I-2020 y trimestre II- 2020, entre ellos se destacan dentro de los motivos de Solicitud: Tramites y servicios en línea con 674 casos, es decir 227 casos menos, copia de historia clínica con 515 casos, disminuyeron 334 requerimientos entre los periodos relacionados; Por el contrario, activación de servicios tiene un incremento de 190 casos. En el periodo actual se evidencian nuevas variables tales como a requerimiento con 1839 casos e inactivación de los servicios médicos con 681 requerimientos.

Por el lado de Reclamos dentro de 47 motivos de Prestación de servicios se destacan: Inconformidad falta de oportunidad de citas medicina especializada con 438 casos, disminuyendo respecto al trimestre anterior en 454 requerimientos;; Inconformidad por la demora en la autorización de servicios médicos con 301 casos se ve una disminución de 75 requerimientos entre los periodos revisados; Inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos con 477 casos, 257 requerimientos más entre los periodos relacionados; e Inconformidad falta de oportunidad medicina general con 243 casos, 10 casos adicionales comparado con el trimestre anterior, 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 122 casos, 52 requerimientos menos comparado con el trimestre anterior. Inconformidad falta de oportunidad en la continuidad del tratamiento aparece como nueva variable en el periodo actual

4. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

VIA DE RECEPCION	I-2020	II-2020	Variación %
PRESENCIAL	4145	1049	-74%
INTERNET SITIO WEB	4831	5276	8%
CORREO ELECTRONICO	1590	2483	35%
LINEA DIRECTA	150	2673	94%
MENSAJERIA	777	186	-76%
BUZON DE SUGERENCIAS	154	64	-58%
LINEA GRATUITA	5	37	86%

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

Entre los periodos relacionados, disminuyen los requerimientos para 4 canales de recepción: Presencial disminuye 74%; mensajería 76% y Buzón de Sugerencias 58% Por otro lado, se presenta incremento en el correo electrónico de 35%, línea gratuita del 86% y del Canal Web con 8%

4.1. Proporción de ingreso de requerimientos por canal de recepción

VIA DE RECEPCION	I-2020	Variación %
INTERNET SITIO WEB	5276	45%
LINEA DIRECTA	2673	23%
CORREO ELECTRONICO	2483	21%
PRESENCIAL	1049	9%
MENSAJERIA	186	2%
BUZON DE SUGERENCIAS	64	1%
LINEA GRATUITA	37	0%

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

Para el primer trimestre del 2020, el canal más utilizado por los usuarios del SSFM para interponer requerimientos fue la página web cerca del 45% de PQRS son recibidos directamente por parte de los funcionarios de DIGSA, DISANES JEFATURA DE SALUD y ESM el segundo canal más utilizado es línea directa con 23%, le sigue el correo electrónico que representa el 21% de requerimientos, y los restantes canales representan individualmente valores por debajo del 9% 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	I-2020	II-2020	%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	892	438	-50%
DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS	376	301	-19%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	220	477	53%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA GENERAL	233	243	4%

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.

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: Falta de oportunidad en asignación de cita medicina especializada disminuyendo 50% respecto al periodo anterior y en la Inconformidad por la demora en la autorización de servicios médicos del 19%; Por otro lado, se presenta un incremento Inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos de 53%; e Inconformidad falta de oportunidad de citas con medicina general de 4%. Cabe resaltar que Inconformidad falta de oportunidad en la toma de imágenes diagnosticas a pesar de ser un motivo principal en el periodo anterior en el presente una de las causales principales causales pasa a ser inconformidad por la continuidad en el tratamiento con 220 requerimientos.

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 de mero 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.

Como se ha venido comentado anteriormente, los informes enviados al Ministerio de Defensa son socializados y retroalimentado con las Direcciones de Sanidad de las tres Fuerzas (a través de mesas de trabajo y retroalimentación de los informes de gestión, los



"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.

cuales son insumo para las actividades programadas en el plan de acción de la vigencia 2020 que deben ser subidas en la SUIT Visión Empresarial y de los cuales se encuentran los soportes en los archivos de la oficina de atención al usuario para su verificación); buscando potencializar los mecanismos de Participación social y comunitaria como herramienta de mejora continua y a su vez tomar decisiones por la Alta Dirección teniendo como base las necesidades y expectativas de los usuarios del SSFM.

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.

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	I-2020	II-2020
FELICITACIONES	46	43
OPINIONES POSITIVAS	0	0
AGRADECIMIENTOS	0	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0	0

CONCEPTO DESFAVORABLES	IV-2019	I-2020
QUEJAS	122	96
RECLAMOS	3211	2463
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 I-2020 y Trimestre II-2020

De acuerdo a lo expuesto en la Directiva Ministerial se toma como pronunciamientos favorables 43 felicitaciones en el trimestre II-2020, 3 menos al trimestre anterior.

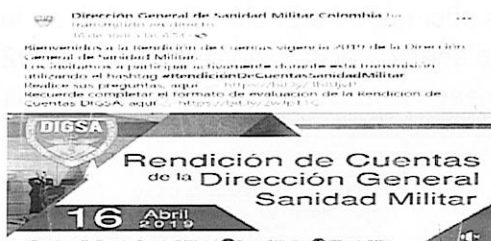
NOTA: se hace pertinente precisar que no es competencia de esta Dirección las variables tales como Prestacionales, Inteligencia y Contrainteligencia, Orden Publico - Operaciones 1 2 3, Servicio Militar, Bienes Muebles e Inmuebles, Derechos Humanos y Asuntos



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

➤ RENDICION DE CUENTAS VIGENCIA 2019 - (16-04-2020)



Con el propósito de hacer pública la gestión adelantada La Dirección General de Sanidad Militar, y como parte del ejercicio de transparencia en la administración pública, y en concordancia con lo expuesto en la circular única 047 de 2007, de la Superintendencia Nacional de Salud, modificada por la circular 000008 del 14 septiembre del 2018, y en desarrollo del artículo 12 de la ley Estatutaria 1751 del 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática", por tal motivo el día 16 de abril de 2020, La Dirección General de Sanidad Militar en conjunto con la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional, la Dirección de Sanidad Naval y la Jefatura Salud Fuerza Aérea, rindieron cuentas a la ciudadanía sobre la gestión realizada durante la vigencia 2019, la cual estaba previsto desarrollarla en el auditorio de la Escuela de Ingenieros Militares, Puente Aranda- Carrera 50 N° 18-06, pero atendiendo las directrices del Gobierno Nacional, frente a la Pandemia del Coronavirus (COVID-19), y siguiendo las directrices emitidas por la Superintendencia Nacional de Salud, se llevó a cabo a través del portal web vía Streaming: <https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/>, Facebook @sanidadmilit arco y en Twitter @sanidadmilico, en la fecha antes indicada.

➤ FECHA: 18 DE JUNIO DE 2020, Reunión Consejo Superior de Salud



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

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 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.
- ✓ Trámite 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 General JAVIER ALONSO DÍAZ GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar

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

VoBo: SMSM. Marta Reyes
Atención al Usuario y Participación Social.



