

Radicado N° **6061** / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRUAY-29.25

Bogotá D.C., 06 de abril 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) Primer 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 **11652** requerimientos, de los cuales únicamente el 27% que equivale a **3211** casos son atribuibles a la prestación del servicio (reclamos), el 71% corresponde a peticiones (solicitudes) con **8316** requerimientos; 1,2 % equivalente a 122 requerimientos concierne a quejas y sugerencias con el 0% corresponde a 3 casos. Frente al trimestre anterior, disminuyen 13% 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 IV- 2019)

PERIODO ANTERIOR	DIGSA	EJER	ARC	FAC	SSFM
TOTAL RECIBIDAS	1742	8406	2162	1194	13504
RESUELTAS A LA FECHA	1570	7870	2162	1151	12753
PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	126	536	0	11	673
PROMEDIO No. DIAS VENCIDOS	61,35	48	0,00	9,8	29,8
% PENDIENTES POR RESOLVER	7%	6%	0%	1%	5%

Tabla 1. Periodo anterior Trimestre IV-2019. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, FAC Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DIGSA y página Web de la DIGSA.

1.2 PERIODO ACTUAL (TRIMESTRE I-2020)

PERIODO ACTUAL	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 2. Periodo Actual Trimestre I-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 IV-2019 y I-2020, disminuye de 13504 casos a 11651, con una variación global de 13%, es decir 1853 casos menos.

Comparativo PQRS por DISAN y JEFSA. Trimestre IV-2019 & trimestre I-2020

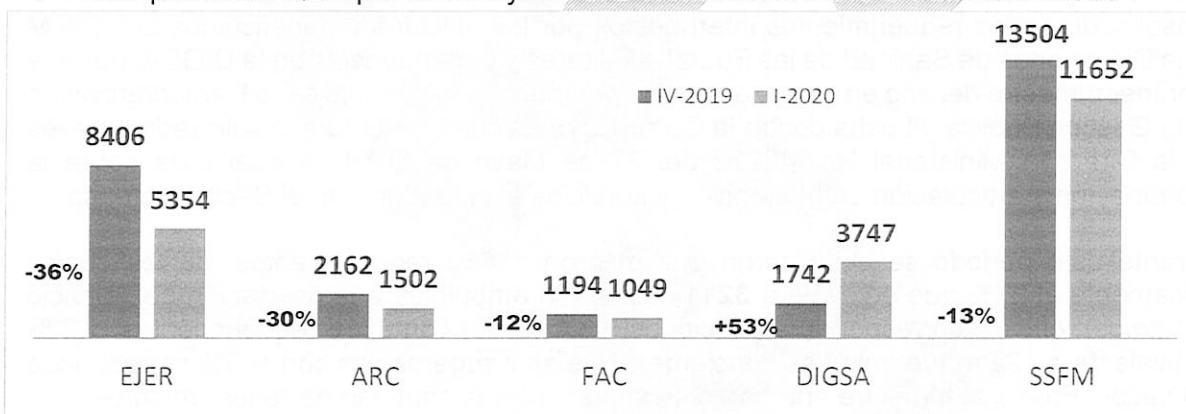


Gráfico 1. Comparativo Requerimientos Por DISAN Trimestre IV-2019 & Trimestre I-2020. FUENTE: Dirección de Sanidad EJC, ARC, JEFSA FAC y DIGSA Informes Trimestre IV-2019, trimestre I-2020.

Como puede observarse en el Gráfico 1, hubo una disminución general de requerimientos con el periodo anterior, cuya participación por fuerza fue la siguiente: DISAN Ejército con 36% equivalente a 3052 requerimientos menos, DISAN ARC con 30% equivalente a 660 requerimientos menos; JEFSA FAC con 12% equivalente a 145 requerimientos menos. Por el contrario DIGSA presentó un aumento del 53% equivalente a 2005 requerimientos.

2. GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
DISAN EJERCITO	10	2
DISAN ARMADA	1	1
DISAN FUERZA AEREA	1	1

De las 10 reiteraciones realizadas a la Dirección de Sanidad Ejército, reconviniéndolos para dar respuesta oportuna a las pqrs, tan solo se han tenido 2 respuesta definitivas; a



"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

diferencia de la Disan Armada y Jefatura de Salud que han dado respuesta definitiva a las reiteraciones.

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

3.1 Resultado de requerimientos canalizados y tramitados trimestre I-2020

	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTAL POR FUERZA	%
EJC	3657	67	1627	3	5354	46%
ARC	1055	16	431	0	1502	13%
DIGSA	3338	12	397	0	3747	32%
FAC	266	27	756	0	1049	9%
SSFM	8316	122	3211	3	11652	
%	71%	1%	28%	0%		

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

3.2. Comparativo requerimientos canalizados trimestre IV-2019 & trimestre I-2020.

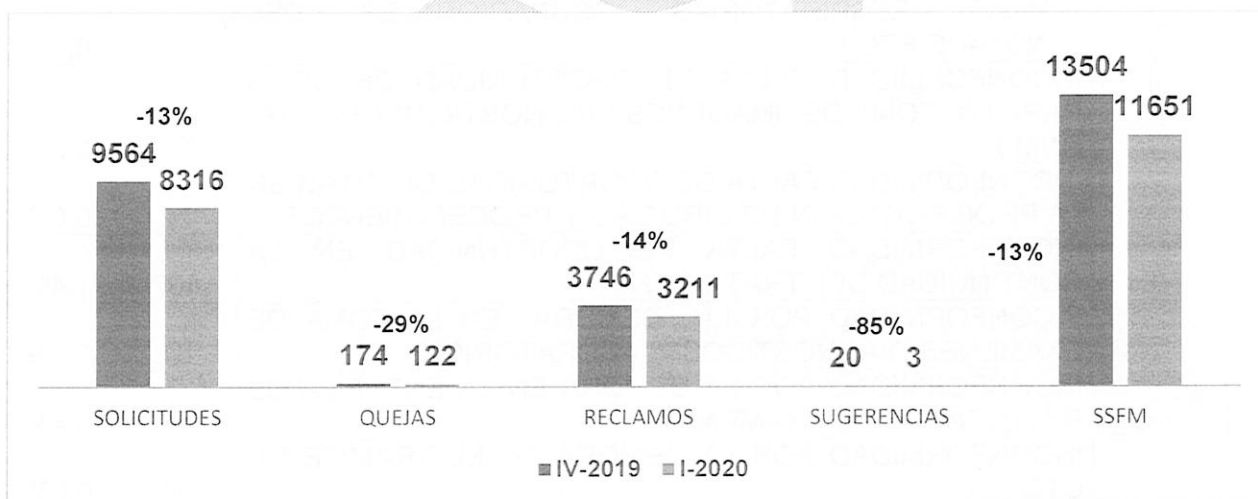


Gráfico 2. Comparativo requerimientos canalizados trimestre IV-2019 & trimestre I-2020. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSa FAC y DIGSA Informes trimestre IV-2019 y trimestre I-2020.

La disminución de requerimientos desde el trimestre IV-2019 al trimestre I-2020, se presentó mayoritariamente en sugerencias con 85%; las quejas pasaron de 174 a 122 correspondiente a 29%, a su vez los reclamos disminuyeron en un 14%, de 3746 bajaron a 3211, requerimientos relacionados con la inconformidad en la prestación del servicio de salud. Las solicitudes tendieron a disminuir en un 13% en el orden de 1248 casos menos, con relación al periodo anterior.



"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

3.3. REQUERIMIENTOS POR CLASE DE ASUNTO

CAUSALES		TOTAL	%
PRESTACION DEL SERVICIO	INCONFORMIDAD TRAMITES EN LINEA (CERTIFICADOS AFILIACION, DESPRENDIBLES NOMINA, FORMATOS)	2	0,0%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL	323	2,8%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	892	7,7%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL	37	0,3%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA	34	0,3%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA	53	0,5%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)	17	0,1%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,)	233	2,0%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS	72	0,6%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO.	167	1,4%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS).	81	0,7%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES.	46	0,4%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE CTC	40	0,3%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS.	220	1,9%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENTES, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS)	77	0,7%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO	5	0,0%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS	376	3,2%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA	10	0,1%



"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

INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	11	0,1%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM	31	0,3%
INCONFROMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA	24	0,2%
INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA	37	0,3%
INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICILIARIA	19	0,2%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUSSION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA	30	0,3%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUSSION DE CITAS MEDICAS A TRAVES DEL CALL CENTER	27	0,2%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS PRESENCIALES	4	0,0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO	22	0,2%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR LA WEB	7	0,1%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIL	8	0,1%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM	36	0,3%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM	92	0,8%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA	15	0,1%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE LA RED EXTERNA	9	0,1%
INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS	20	0,2%
INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES	6	0,1%
INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS	51	0,4%
INCONFORMIDAD POR NO INTEGRACION FUNCIONAL	0	0,0%
INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DGSM /DISAN /ESM	19	0,2%



"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

	INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA	44	0,4%
	INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA	8	0,1%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS DE URGENCIAS EN LA RED EXTERNA.	2	0,0%
	PRESTACION DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA REPROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS.	4	0,0%
TOTAL RECLAMOS		3211	
INCONF ORMID AD TRATO	INCONFORMIDAD TRATO DE PERSONAL FUNCIONARIO USUARIO	92	0,8%
	INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO	24	0,2%
	INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO	6	0,1%
TOTAL QUEJAS		122	
ORIENTACION E INFORMACION	RESPUESTA REQUERIMIENTO	117	1,0%
	REEMBOLSOS	18	0,2%
	NORMATIVIDAD	1269	10,9%
	PASAJES Y VIATICOS	130	1,1%
	UBICACIÓN ESM	1	0,0%
	HORARIOS DE ATENCION	124	1,1%
	INCORPORACIONES	6	0,1%
	TRAMITES PARA COMITES TECNICO CIENTIFICO	107	0,9%
	NROS TELEFONICOS	110	0,9%
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	295	2,5%
	TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES	901	7,7%
	TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA	122	1,0%
	DESBLOQUEO DEL SISTEMA	676	5,8%
	TRASCRIPCION DE FORMULAS	5	0,0%
	TRASCRIPCION DE FORMULAS	1	0,0%
	TOTAL ORIENTACION E INFORMACION	3882	
ASEGURAMIENTO	AFILIACION AL SSFM	194	1,7%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	827	7,1%
	CAMBIO CENTRO DE ATENCION	629	5,4%
	INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	668	5,7%
	EXPEDICION DE CARNE POR PERDIDA	25	0,2%
	MULTIAFILIACION	12	0,1%
	RENOVACION CARNE DE SERVICIOS	133	1,1%



"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

	EXPEDICION DE CERTIFICADO	438	3,8%
	ACTIVACION DE SERVICIOS POR ACCIONES LEGALES	5	0,0%
	ACTUALIZACION DE DATOS	104	0,9%
	NOVEDADES ADRES	98	0,8%
	TOTAL ASEGURAMIENTO	3133	
TRAMITES	INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMICILIARIA	26	0,2%
	COPIA HISTORIA CLINICA	849	7,3%
	COPIA CONCEPTOS MEDICOS	115	1,0%
	COPIA JUNTA MEDICO LABORAL	20	0,2%
	VIATICOS Y PASAJES	15	0,1%
	SOPORTES MEDICAMENTOS	26	0,2%
	TOTAL TRAMITES	1051	
JUNTA M.L	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL	250	2,1%
TOTAL SOLICITUDES		8316	
SUGERENCIA	SUGERENCIAS	3	0
TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS		11652	

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

Como es descrito en la tabla anterior, el sistema de recepción de requerimientos del SSFM clasifica las Peticiones (solicitudes), Quejas, Reclamos y Sugerencias por tipo y motivo. Hay cuatro tipos: Petición, Queja, Reclamo (Prestación del servicio) y Sugerencia; 33 motivos para Peticiones, 3 motivos para Quejas, 42 motivos para Reclamos, y Sugerencias agrupadas de forma general.



"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

3.4. Comparativo principales motivos de requerimiento trimestre IV-2019 trimestre I-2020

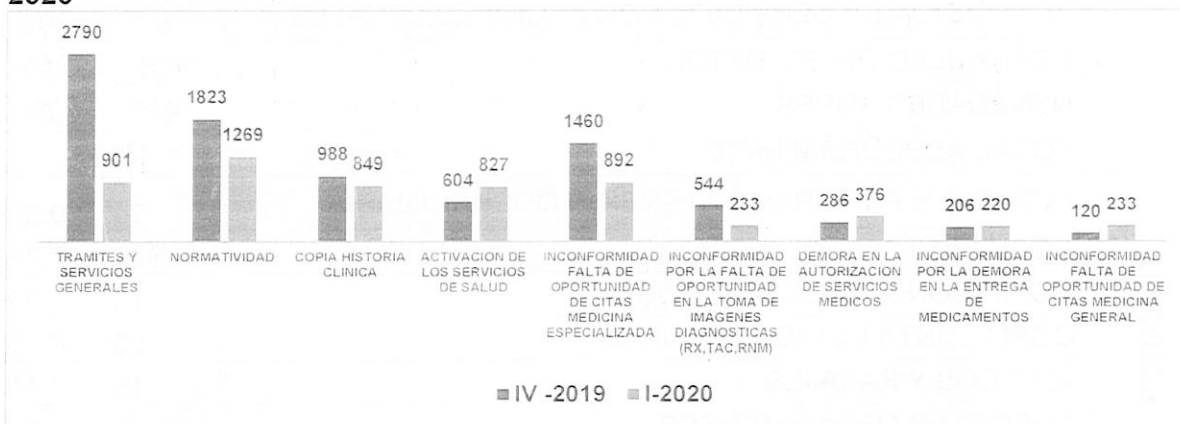


Gráfico 3. Comparativo principales motivos de requerimiento trimestre IV-2019 y trimestre I- 2020. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSa FAC y DIGSA Informe Trimestre IV-2019 y trimestre I- 2020.

En la gráfica anterior, comparativamente se relacionan los nueve principales motivos de PQRS recepcionados en los Trimestre IV-2019 y trimestre I- 2020, entre ellos se destacan dentro de los motivos de Solicitud: Tramites y servicios en generales con 901 casos, es decir 1889 casos menos, Normatividad con 1269 casos, disminuyeron en 554 requerimientos entre los periodos relacionados; Copia historia clínica con 849 casos, disminuyeron en 139. Por el contrario, activación de servicios tiene un incremento de 223 casos.

Por el lado de Reclamos dentro de 40 motivos de Prestación de servicios se destacan: Inconformidad falta de oportunidad de citas medicina especializada con 892 casos, disminuyendo respecto al trimestre anterior en 568 requerimientos; respecto a Inconformidad para la toma de imágenes diagnosticas con 233 casos, disminuyeron en 311 requerimientos; Inconformidad por la demora en la autorización de servicios médicos con 376 casos se ve una disminución de 90 requerimientos entre los periodos revisados; Inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos con 220 casos, 14 requerimientos más entre los periodos relacionados; e Inconformidad falta de oportunidad medicina general con 233 casos, 113 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.



"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

4. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

VIA DE RECEPCION	IV-2019	I-2020	Variación %
PRESENCIAL	7818	4145	-46%
INTERNET SITIO WEB	1773	3823	53%
CORREO ELECTRONICO	1437	1590	7%
LINEA DIRECTA	838	150	-82%
MENSAJERIA	684	777	11%
APLICATIVO SUPERSALUD	548	1008	45%
BUZON DE SUGERENCIAS	391	154	-60%
LINEA GRATUITA	15	5	-67%

Tabla 5. Requerimientos por canal de recepción. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSA y DIGSA Informe Trimestre IV-2019 y trimestre I- 2020.

Entre los periodos relacionados, disminuyen los requerimientos para 4 canales de recepción: Presencial disminuye 46%; línea directa disminuye 82%; Buzón de sugerencias disminuye 60% y línea gratuita disminuye 67%. Por otro lado, se presenta incremento en el Canal Web con 53% en correo electrónico de 7%, en mensajería del 11% y en el aplicativo de la Supersalud de 45%.

4.1. Proporción de ingreso de requerimientos por canal de recepción

VIA DE RECEPCION	I-2020	%
PRESENCIAL	4145	36%
INTERNET SITIO WEB	3823	33%
CORREO ELECTRONICO	1590	14%
LINEA DIRECTA	150	1%
MENSAJERIA	777	7%
APLICATIVO SUPERSALUD	1008	9%
BUZON DE SUGERENCIAS	154	1%
LINEA GRATUITA	5	0%

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

Para el primer trimestre del 2020, el canal más utilizado por los usuarios del SSFM para interponer requerimientos fue el presencial, cerca del 36% de PQRS son recibidos directamente por parte de los funcionarios de DIGSA, DISANES JEFATURA DE SALUD y ESM; La página web es el segundo canal más utilizado con el 33%, le sigue el correo electrónico que representa el 14% 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

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	IV-2019	I-2020	%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	1460	892	-39%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM.)	544	233	-57%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS	286	376	23%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	206	220	6%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL	120	233	48%

Tabla 7. Principales causales de inconformidad de reclamos (prestación del servicio). FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSa FAC y DIGSA Informe Trimestre I-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 39% respecto al periodo anterior, Inconformidad falta de oportunidad en la toma de imágenes diagnósticas disminuye 57%. Por otro lado, se presenta un incremento en la Inconformidad por la demora en la autorización de servicios médicos del 23%; Inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos de 6%; e Inconformidad falta de oportunidad de citas con medicina general de 48%.

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 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	IV-2019	I-2020
FELICITACIONES	61	46
OPINIONES POSITIVAS	0	0
AGRADECIMIENTOS	0	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0	0

CONCEPTO DESFAVORABLES	IV-2019	I-2020
QUEJAS	174	122
RECLAMOS	3746	3211
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 IV-2019 y Trimestre I-2020.

De acuerdo a lo expuesto en la Directiva Ministerial se toma como pronunciamientos favorables 46 felicitaciones en el trimestre I-2020, 15 menos al trimestre anterior.



"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

NOTA: se hace pertinente precisar que no es competencia de esta Dirección las variables tales como Prestacionales, Inteligencia y Contrainteligencia, Orden Público - 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

DIALOGO EN DOBLE VÍA DIGSA- USUARIOS SSFM AÑO 2020 "Sanidad Militar desde las Regiones"

La Dirección General de Sanidad Militar, dentro de su política de mantener informados a los señores usuarios, representantes de las Veedurías y Asociaciones para la presente vigencia ha venido realizando visitas a los Establecimientos de Sanidad Militar, para visualizar de primera mano las necesidades más apremiantes que ameritan intervención, al igual que escuchar tanto a los señores Directores, funcionarios y representantes de las Asociaciones y Veedurías, a fin de encaminar esfuerzos conjuntos para fortalecer los servicios de salud, entre otros temas tratados se encuentra, verificación de contratación red interna y externa, charlas sobre apuestas estratégicas del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares para este año 2020; Por lo anterior a continuación se listan las visitas y reuniones adelantadas así:

1. 09/01/20 SANTA MARTA
2. 10/01/20 BARRANQUILLA
3. 31/01/20 BOGOTA (REUNIÓN DIRECTOR GENERAL DE SANIDAD MILITAR, DISAN EJC, se reúnen con representantes de la Veeduría de IBAGUE, Sargento Primero JORGE OBED ARENAS, HERMELINDA QUIÑONES CARDENAS y Sra. PATRICIA RIVEROS. entre otros.
4. 30/01/2020 Cali instalaciones del ESM DMCAL
5. 30/01/20 CALI EMAVI la Escuela Militar de Aviación "Marco Fidel Suarez
6. 30/01/20 BUGA Establecimiento de Sanidad del Batallón Palace en Buga -Valle del Cauca
7. 06/02/20 VILLAVICENCIO- Dispensario Médico de Oriente y Comando Aéreo de Combate N.º 2 - CACOM 2
8. 10/02/20 BOGOTA Videoconferencia con todos los Directores y Jefes de los Establecimientos a nivel Nacional
9. 11/03/20 Bogotá Reunión Mesa de Diálogo de Concertación GESED-DIGSA-PONAL
10. 12/03/20 El señor Director General de Sanidad Militar visita Dispensario Médico de Medellín y se reúne con representantes de la Asociación de Usuarios.



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.

Son respeto,

Mayor General JAVIER ALONSO DÍAZ GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar

Elabora: PS. Soman Porras
Atención al Usuario

Reviso: SMSM. Marta Reyes
Atención al Usuario

VoBo: MY. Bernardo Suarez Illescas
Coordinador Atención al Usuario (E)



