



Radicado No 2 1678/ MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRUAY 29.25

Bogotá, D.C., 23 de diciembre de 2019

Doctora

YASIRA SIRLEY PEREA MORENO

Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana Ministerio de Defensa Nacional

Avenida el Dorado CAN Carrera 54 No. 26-25

Bogotá, D.C.

ASUNTO: Informe Requerimientos (PQR) Cuarto, año 2019-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 cuarto 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 **13504** requerimientos, de los cuales únicamente el 28% que equivale a 3746 casos son atribuibles a la *prestación del servicio* (reclamos), el 71% corresponde a *peticiones* (solicitudes) con 9564 requerimientos; 1,2 % equivalente a 174 requerimientos concierne a *quejas y sugerencias* con el 0,15% corresponde a 20 casos. Frente al trimestre anterior, disminuyen 34% la cantidad de requerimientos.

A- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1. PERIODO ANTERIOR (TRIMESTRE III-2019)

PERIODO ANTERIOR	EJC	ARC	DIGSA	FAC	SSFM
TOTAL RECIBIDAS	13331	2568	3017	1460	20376
RESUELTAS A LA FECHA	12401	2239	2985	1459	18841
PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	930	190	32	1	1195
No. DIAS VENCIDOS	46,9	74,9	51	0	43,2
% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	7%	7%	1,1%	0,1%	6%

Tabla 1. Periodo anterior trimestre III-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 Informe trimestre III-2019.

1.2. PERIODO ACTUAL (TRIMESTRE IV-2019)

PERIODO ACTUAL	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 2. Periodo Actual 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 Informe trimestre IV-2019.

El volumen de requerimientos recibidos en la relación trimestral III-2019 y IV-2019, disminuye de 20476 casos a 13504, con una variación global de 34%, es decir 6872 casos menos.

Comparativo PQRS por DISAN y JEFSa. trimestre III-2019 & trimestre IV-2019

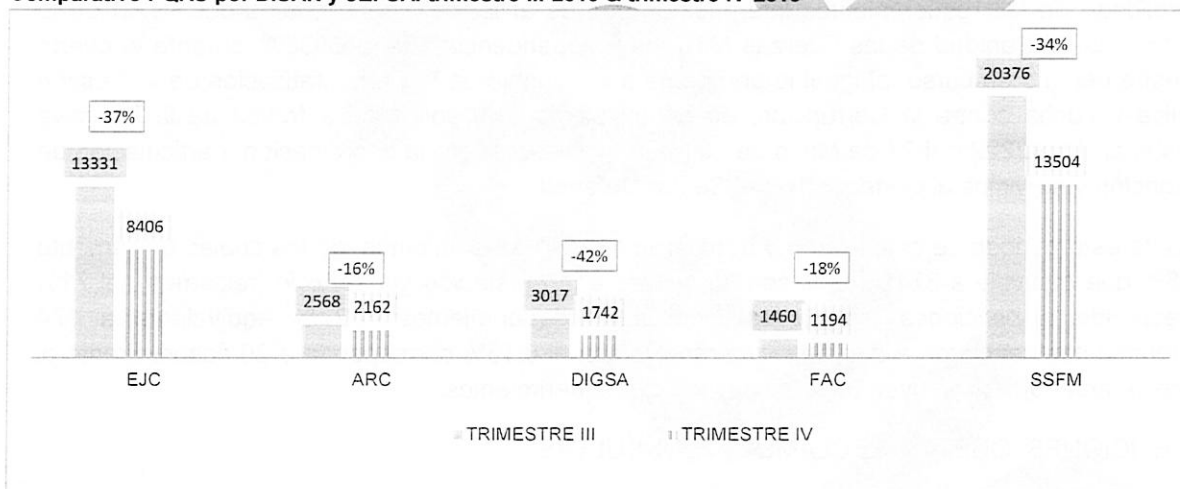


Gráfico 1. Comparativo Requerimientos Por DISAN Trimestre III-2019 & Trimestre IV-2019. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, FAC Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DIGSA y página Web de la DIGSA Informes Trimestre III-2019, trimestre IV-2019

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 37% equivalente a 4925 requerimientos menos, DISAN ARC con 16% equivalente a 406 requerimientos menos; DIGSA con 42% equivalente a 1275 requerimientos menos y JEFSa FAC con 18% equivalente a 266 requerimientos menos.

1.3. GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
DISAN EJERCITO	20	0
DISAN ARMADA	0	0
DISAN FUERZA AEREA	0	0

Tabla 3. Gestión de PQRS vencidas. 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 Informe trimestre IV-2019.

2. RESULTADO DE REQUERIMIENTOS CANALIZADOS Y TRAMITADOS TRIMESTRE IV-2019

Resultado de requerimientos canalizados y tramitados trimestre IV-2019

	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	TOTAL POR FUERZA	%
EJC	6205	90	2100	11	8406	62%
ARC	1603	36	520	3	2162	16%
DIGSA	1387	10	345	0	1742	13%
FAC	369	38	781	6	1194	9%
SSFM	9564	174	3746	20	13504	
%	71%	1%	28%	0,15%		

Tabla 4. 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 Informe trimestre IV-2019.

Comparativo requerimientos canalizados trimestre III-2019 & trimestre IV-2019

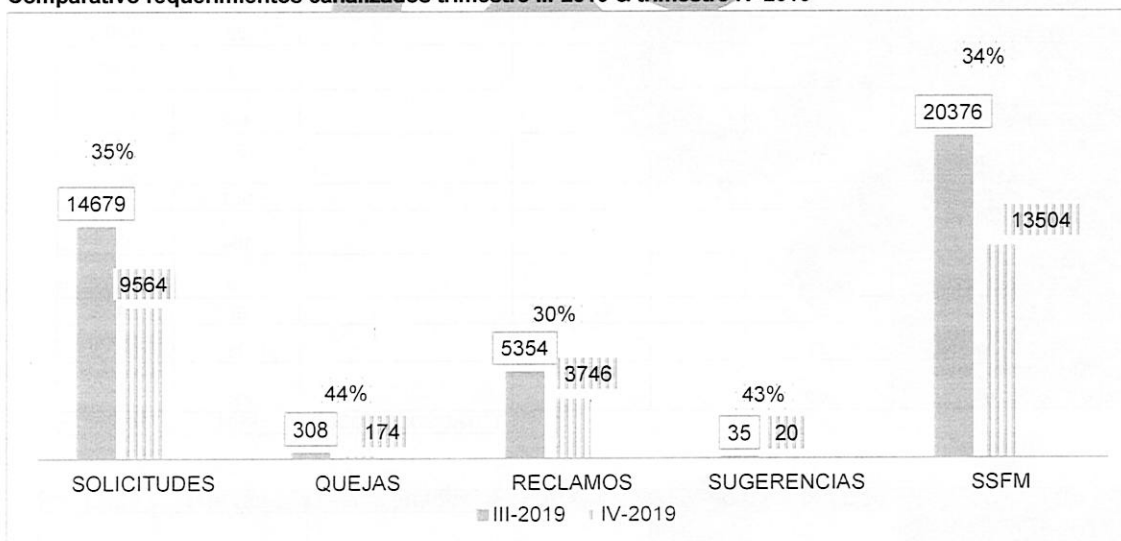


Gráfico 2. Comparativo requerimientos canalizados trimestre II-2019 & trimestre III-2019. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, FAC Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DIGSA y página Web de la DIGSA Informes trimestre III-2019 y trimestre IV-2019.

La disminución de requerimientos desde el trimestre III-2019 al trimestre IV-2019, se presentó mayoritariamente en Solicitudes (Petición), pasando de 14679 a 9564 casos, disminución correspondiente al 35%; a su vez los Reclamos disminuyen 30%, evidenciando un cambio de 5354 a 3746 requerimientos relacionados con la inconformidad en la prestación del servicio de salud. Las

"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 diego.patino@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

Quejas responden a disminuir 44% en el orden de 134 casos menos al periodo anterior, las Sugerencias responden con una disminución del 43%, es decir 15 casos menos.

3. REQUERIMIENTOS POR CLASE DE ASUNTO

Requerimientos por causa							
SOLICITUDES (PETICIONES)	MOTIVOS	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	% MOTIVO
	RESPUESTA REQUERIMIENTO	289				289	2,14%
	REEMBOLSOS	14				14	0,10%
	NORMATIVIDAD	1823				1823	13,50%
	PASAJES Y VIATICOS	172				172	1,27%
	UBICACIÓN ESM	6				6	0,04%
	HORARIOS DE ATENCION	182				182	1,35%
	INCORPORACIONES	1				1	0,01%
	TRAMITES PARA COMITES TECNICO CIENTIFICO	152				152	1,13%
	NROS TELEFONICOS	108				108	0,80%
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	152				152	1,13%
	TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES	2790				2790	20,66%
	TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA	288				288	2,13%
	AFILIACION AL SSFM	63				63	0,47%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	604				604	4,47%
	CAMBIO CENTRO DE ATENCION	180				180	1,33%
	INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	413				413	3,06%
	EXPEDICION DE CARNE POR PERDIDA	24				24	0,18%
	MULTIAFILIACION	52				52	0,39%
	RENOVACION CARNE DE SERVICIOS	92				92	0,68%
	EXPEDICION DE CRETIFICADO	448				448	3,32%
	INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMILIARIA	57				57	0,42%
	COPIA HISTORIA CLINICA	988				988	7,32%
	COPIA CONCEPTOS MEDICOS	104				104	0,77%
	COPIA JUNTA MEDICO LABORAL	50				50	0,37%
	VIATICOS Y PASAJES	57				57	0,42%
	SOPORTES MEDICAMENTOS	32				32	0,24%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL	423				423	3,13%
	TOTAL SOLICITUDES					9564	70,82%

QUEJAS	MOTIVOS	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	% MOTIVO
	INCONFORMIDAD TRATO DE PERSONAL FUNCIONARIO USUARIO		130			130	0,96%
	INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO		35			35	0,26%
	INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO		9			9	0,07%
TOTAL QUEJAS						174	

"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 diego.patino@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

	MOTIVOS	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	% MOTIVO
RECLAMOS	INCONFORMIDAD TRAMITES EN LINEA (CERTIFICADOS AFILIACION, DESPRENDIBLES NOMINA, FORMATOS)			3		3	0,02%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL			120		120	0,89%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA			1460		1460	10,81%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL			18		18	0,13%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA			41		41	0,30%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA			124		124	0,92%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)			30		30	0,22%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM.)			544		544	4,03%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS			121		121	0,90%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO			54		54	0,40%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS)			33		33	0,24%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES			28		28	0,21%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE CTC			29		29	0,21%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS			206		206	1,53%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENTE, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS)			85		85	0,63%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO			10		10	0,07%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS			286		286	2,12%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA			26		26	0,19%

"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 diego.patino@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS			4		4	0,03%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM			54		54	0,40%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA			9		9	0,07%
INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA			46		46	0,34%
INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICIALIARIA			11		11	0,08%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUSSION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA			12		12	0,09%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUSSION DE CITAS MEDICAS A TRAVES DEL CALL CENTER			81		81	0,60%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS PRESENCIALES			8		8	0,06%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO			13		13	0,10%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR LA WEB			4		4	0,03%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIC			11		11	0,08%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM			21		21	0,16%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM			92		92	0,68%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA			19		19	0,14%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE LA RED EXTERNA			32		32	0,24%
INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS			12		12	0,09%
INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES			7		7	0,05%
INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS			30		30	0,22%
INCONFORMIDAD POR NO INTEGRACION FUNCIONAL			1		1	0,01%

"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 diego.patino@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DGSM/DISAN /ESM			10		10	0,07%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA			48		48	0,36%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA			3		3	0,02%
			TOTAL RECLAMOS		3746	27,74%

	MOTIVOS	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	% MOTIVO
5	SUGERENCIAS				20	20	0,15%
					TOTAL SUGERENCIAS	20	

TOTAL PQRS TRIMESTRE IV-2019	13504	100,00%
------------------------------	-------	---------

Tabla 5. Requerimientos por clase de asunto. 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 Informe Trimestre IV-2019.

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; 27 motivos para Peticiones, 3 motivos para Quejas, 40 motivos para Reclamos, y Sugerencias agrupadas de forma general.

Comparativo principales motivos de requerimiento trimestre III-2019 y trimestre IV-2019

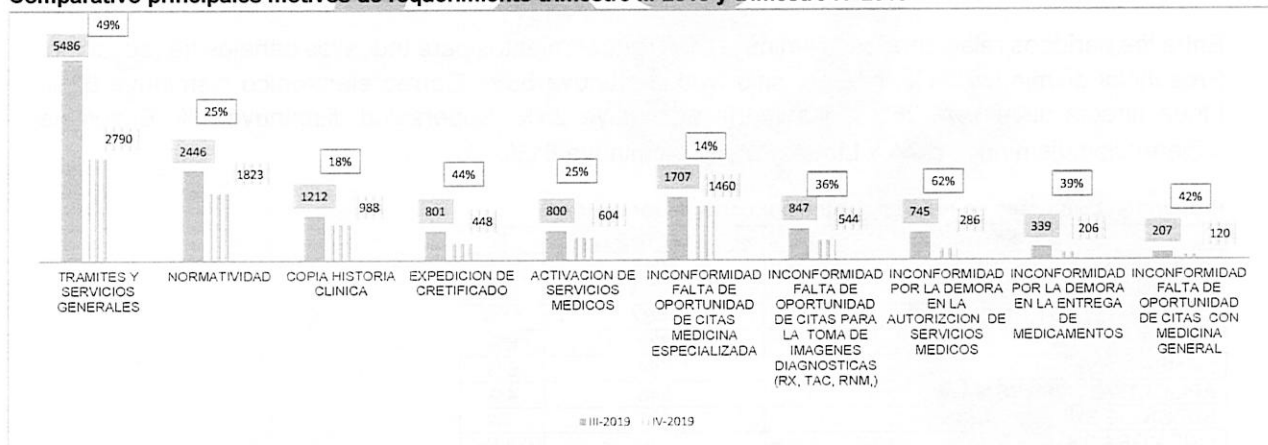


Gráfico 3. Comparativo principales motivos de requerimiento trimestre III-2019 y trimestre IV-2019. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, FAC Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DIGSA y página Web de la DIGSA Informe Trimestre III-2019 y Trimestre IV-2019.

En la gráfica anterior, comparativamente se relacionan los diez principales motivos de PQRS recepcionados en los Trimestre III-2019 y Trimestre IV-2019, entre ellos se destacan dentro de los motivos de Solicitud: *Tramites y servicios en generales* con 2790 casos, es decir 2696 casos menos, *Normatividad* con 1823 casos, disminuyendo 623 requerimientos entre los periodos relacionados; *Copia historia clínica* con 988 casos, disminuye 224; por el lado de Reclamos dentro de 40 motivos en Prestación de servicios destacan: *Inconformidad falta de oportunidad de citas medicina especializada* con 1460 casos, disminuyendo respecto al trimestre anterior 247 requerimientos,

"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 diego.patino@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

respecto a *Inconformidad para la toma de imágenes diagnósticas* con 544 casos, disminuyendo 303 requerimientos, *Inconformidad por la demora en la autorización de servicios médicos* con 286 casos, 459 requerimientos menos entre los periodos revisados; *Inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos* con 206 casos, 133 requerimientos menos entre los periodos relacionados; e *Inconformidad falta de oportunidad medicina con medicina general* con 120 casos, 87 casos adicionales al 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 130 casos, 91 requerimientos menos al trimestre anterior.

4. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

VIA DE RECEPCION	III-2019	IV-2019	Variación %
PRESENCIAL	11892	7818	-34%
INTERNET SITIO WEB	1136	1773	-56%
CORREO ELECTRONICO	3821	1437	-62%
LINEA DIRECTA	1130	838	-26%
MENSAJERIA	894	684	-23%
APLICATIVO SUPERSALUD	553	548	-1%
BUZON DE SUGERENCIAS	871	391	-55%
LINEA GRATUITA	79	15	-81%

Tabla 6. Requerimientos por canal de recepción. FUENTE: Dirección General de Sanidad Militar Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DIGSA y página Web de la DIGSA Informe Trimestre III-2019 e Informe Trimestre IV-2019.

Entre los periodos relacionados, disminuyen los requerimientos para todos los canales de recepción: Presencial disminuye 34%; Internet sitio web disminuye 56%; Correo electrónico disminuye 62%, Línea directa disminuye 26%, Mensajería disminuye 23%, Supersalud disminuye 1%; Buzón de sugerencias disminuye 55% y Línea gratuita disminuye 81%.

Proporción de ingreso de requerimientos por canal de recepción

VIA DE RECEPCION	IV-2019	%
PRESENCIAL	7818	58%
INTERNET SITIO WEB	1773	13%
CORREO ELECTRONICO	1437	11%
LINEA DIRECTA	838	6%
MENSAJERIA	684	5%
APLICATIVO SUPERSALUD	548	4%
BUZON DE SUGERENCIAS	391	3%
LINEA GRATUITA	15	0,11%

Tabla 7. FUENTE: Dirección General de Sanidad Militar Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DIGSA y página Web de la DIGSA Informe Trimestre IV-2019.

Para el cuarto trimestre del 2019, el canal más utilizado por los usuarios del SSFM para interponer requerimientos es el Presencial, cerca del 58% 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 13% de requerimientos recepcionados, Correo electrónico representa el 11% de requerimientos recepcionados, los restantes canales representan individualmente valores por debajo del 6% de cobertura de recepción.

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

Omitido

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

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

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS	III-2019	IV-2019	%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	1707	1460	14%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,)	847	544	36%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS	745	286	62%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	339	206	39%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL	207	120	42%

Tabla 7. Principales causales de inconformidad de reclamos (prestación del servicio). FUENTE: Dirección General de Sanidad Militar Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DIGSA y página Web de la DIGSA Informes Trimestre III-2019 y Trimestre IV-2019.

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 14% respecto al periodo anterior, *Inconformidad falta de oportunidad en la toma de imágenes* disminuye 36 %, *Inconformidad por la demora en la autorización de servicios médicos* disminuye 62%; *Inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos* disminuye en 39%; e *Inconformidad falta de oportunidad de citas con medicina general* disminuye 42%.

Relaciones causa-efecto-acciones correctivas principales causales de inconformidad SSFM

PRINCIPALES CAUSALES	SSFM			
	Nro. Requerimiento	% Del TOTAL DE RECLAMOS	Especificar por qué y dónde se presentaron las causales O CAUSA RAIZ	Qué hizo para corregir esta situación O ACCIONES
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	1460	11%	Novedades de personal asistencial (vacaciones, cursos de ascenso militares) En general se observa una mayor demanda de los servicios, personal insuficiente para cubrir los servicios ofertados Presupuesto insuficiente para contratación de especialistas.	Generación de cupos extras en las consultas de las especialidades con mayor solicitud de citas, se brinda atención los días sábados, las agendas se encuentran abiertas a tres meses, se ha notificado a los usuarios a través de las respuestas emitidas los canales dispuestos para solicitar las citas, y se ha humanizado a los usuarios para que hagan buen uso de los servicios. Así mismo los médicos especialistas que tienen mayor demanda se han sacado de los servicios con el fin de cubrir las necesidades de los usuarios. Desde ESM, Solicitudes de apoyo presupuestal para realizar adición a los contratos y así dar continuidad oportuna en la prestación de los servicios de salud. Brigadas de salud

"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 diego.patino@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

INCONFORMIDA FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM)	544	4%	Aumento de la demanda de los servicios de radiología, para lo cual existe capacidad de tomar las imágenes, pero no hay suficiente personal para lectura.	Programación de cupos extras y brigadas los días sábado para dar respuesta a las PQRS, y se ha solicitado apoyo en cuanto a recursos para contratación de personal. Solicitud de apoyo presupuestal de los ESM a Direcciones de sanidad y Jefatura de salud para realizar adición a los contratos y así dar continuidad oportuna en la prestación de los servicios de salud Pacientes remitidos a RED EXTERNA como Hospital Militar Central.
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS	286	2%	Cambios de empleados, generan traumatismos dado a que estuvo sin disponibilidad uno de los puntos autorizadores. Desconocimiento de los Usuarios de los canales autorizadores. Frecuentes fallas del sistema Salud SIS.	Redistribución del personal de autorizaciones donde se incluyó a nuevo personal en el servicio, lo cual ha permitido mejoras en la atención.
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	206	2%	Personal deshumanizado en la atención por parte de los funcionarios en la ventanilla Cambios en el personal de farmacia Fallas en la conservación de medicamentos en la cadena de frío de los medicamentos	Reunión con veedores con la finalidad de dar a conocer aquellos aspectos en los cuales los usuarios mostraban inconformidad frente al trato y demás situaciones. Diálogo con la regente de farmacia con la finalidad de revisar la contratación de nuevo personal y así cubrir el servicio.
TOTAL PQRS GENERAL	13504	100%		

Tabla 8. FUENTE: Dirección General de Sanidad Militar Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DIGSA y página Web de la DIGSA Trimestre IV-2019

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, 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 2019 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.

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

PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES	III-2019	IV-2019
FELICITACIONES	76	61
OPINIONES POSITIVAS	0	0
AGRADECIMIENTOS	0	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0	0

"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 diego.patino@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

CONCEPTO DESFAVORABLES	III-2019	IV-2019
QUEJAS	308	174
RECLAMOS	5354	3746
OPINIONES NEGATIVAS	0	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0	0

Tabla 9. Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos FUENTE: Dirección General de Sanidad Militar Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DIGSA y página Web de la DIGSA Informe Trimestre III-2019 y Trimestre IV-2019.

De acuerdo a lo expuesto en la Directiva Ministerial se toma como pronunciamientos favorables 61 felicitaciones en el trimestre IV-2019, 15 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 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

Dentro del proceso de Participación Social y Comunitaria, la Superintendencia Nacional de Salud, en cumplimiento de la política de acercarse más a los usuarios mediante la ejecución de estrategias que propendan por garantizar el derecho a la salud de los Colombianos, ha venido programando a nivel nacional eventos denominados "La Supersalud en las Regiones", jornadas de Atención al usuario y "Dialoguemos con la Supersalud", para lo cual desde Atención al Usuario de la Dirección General de Sanidad Militar, se coordina la participación del señor Director General de Sanidad Militar y Coordinaciones de Atención al Usuario de los Establecimientos de Sanidad Militar ubicado en la zona de la reunión, para que participen en dicho evento, a fin de atender las inquietudes que presente la comunidad usuaria del SSFM:

Distrito de Cartagena 5/12/2019, Distrito de Cartagena 25/11/2019, Cali 28/11/2019, Cartagena Bolívar 24/10/2019, barranquilla 18/10/2019.

Reunión de Usuarios en Dispensario Médico de la Armada Nacional CEMED 15 de noviembre de 2019

Participación en el Foro Nacional "Red Nacional de Veedurías en Ibagué del 2 al 4 de Nov del año 2019.

Participación primera Convención Nacional de Veedurías de Salud de la Policía Nacional y las Fuerzas Militares" octubre 29 y 30 de 2019.

Participación reunión con representantes de las Veedurías y Asociaciones del SSFMP el día 10 de dic 2019, en la Ciudad de Bogotá.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Entendiéndose como tal la ejecución de actividades en aras de: mejorar la integridad 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.

- ✓ 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

Respetuosamente,

Mayor General JAVIER ALONSO DÍAZ GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar

Elaboró: OPS. Diego Patiño
Atención al Usuario

Revisó: SMSM. Marta Reyes
Atención al Usuario

VoBo: MY. David Vargas
Atención al Usuario

SMSM. Marta Isabel Reyes Gaivis

De: SMSM. Marta Isabel Reyes Gaivis
Enviado el: martes, 24 de diciembre de 2019 10:24
Para: Yasira.Perea@mindefensa.gov.co; laura.segura@mindefensa.gov.co; laura.segura84@gmail.com
Asunto: RV: INFORME REQUERIMIENTOS (PQR) CUARTO AÑO 2019-DIGSA
Datos adjuntos: Informe Requerimientos (PQR) cuarto año 2019-DIGSA.pdf

Doctora Yadira buenos días,

De manera atenta me permito enviar informe consolidado del IV trimestre 2019 de la DIGSA

Con respeto,



SMSM. Marta Isabel Reyes Gaiviz
GRUAY – Atención al Usuario
Teléfono: 3238555 – 2835033 Opción: 3
marta.reyes@sanidadfuerzasmilitares.mil.co



No malgastemos la energía, cuidemos lo que es de todos. Antes de imprimir este correo, piense bien si es necesario hacerlo.
El Medio Ambiente es responsabilidad de todos. Piensa VERDE, usa documentos electrónicos. Ayudemos a cuidar el medio ambiente

MARCO LEGAL DE LA COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA

LEY 527 DE 1999 "por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones".

ARTÍCULO 5º. Reconocimiento jurídico de los mensajes de datos. No se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a todo tipo de información por la sola razón de que esté en forma de mensaje de datos.

ARTÍCULO 6º. Escrito. Cuando cualquier norma requiera que la información conste por escrito, ese requisito quedará satisfecho con un mensaje de datos, si la información que éste contiene es accesible para su posterior consulta.

ARTÍCULO 10. Admisibilidad y fuerza probatoria de los mensajes de datos. Los mensajes de datos serán admisibles como medios de prueba y su fuerza probatoria es la otorgada en las disposiciones del Capítulo VIII del Título Civil.

ARTÍCULO 17. Presunción del origen de un mensaje de datos. Se presume que un mensaje de datos ha sido enviado por el iniciador, cuando:

1. Haya aplicado en forma adecuada el procedimiento acordado previamente con el iniciador, para establecer que el mensaje de datos provenía efectivamente de éste, o

2. El mensaje de datos que reciba el destinatario resulte de los actos de una persona cuya relación con el iniciador, o con algún mandatario suyo, le haya dado acceso a algún método utilizado por el iniciador para identificarlo.

ARTÍCULO 18. Concordancia del mensaje de datos enviado con el mensaje de datos recibido. Siempre que un mensaje de datos provenga del iniciador o que se entienda que proviene de él, o siempre que el destinatario tenga conocimiento de que el mensaje de datos proviene del iniciador, entre el iniciador y el destinatario, este último tendrá derecho a considerar que el mensaje de datos recibido corresponde al que quería enviar el iniciador, y podrá proceder en consecuencia.

