



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR
GRUPO AYUDANTÍA



La seguridad
es de todos

Mindefensa

17 597

Radicado No — / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRUAY 29.25

Bogotá, D.C., 10 de octubre 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) Tercer Trimestre 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 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 **20376** requerimientos, de los cuales únicamente el 26% que equivale a 5354 casos son atribuibles a la *prestación del servicio* (reclamos), el 72% corresponde a *peticiones* (solicitudes) con 14679 requerimientos; 1,5 % equivalente a 305 requerimientos concierne a *quejas y sugerencias* con el 0,3% corresponde a casos. Frente al trimestre II-2019, aumenta 16% la cantidad de requerimientos.

A- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1. PERIODO ANTERIOR (TRIMESTRE II-2019)

PERIODO ANTERIOR	EJC	ARC	DIGSA	FAC	SSFM
RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	10441	3251	2469	1350	17511
RESUELTAS A LA FECHA	9030	2991	2235	1346	15602
PENDIENTES POR RESOLVER	1411	41	145	0	1597
No. DE DIAS VENCIDOS	60	44	13	0	117
% PENDIENTES POR RESOLVER	14%	1%	6%	0%	9%

Tabla 1. Periodo anterior trimestre I-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 II-2019.

"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

1.2. PERIODO ACTUAL (TRIMESTRE III-2019)

PERIODO ACTUAL	EJC	ARC	DIGSA	FAC	SSFM
TOTAL RECIBIDAS	13331	2568	3017	1460	20376
RESUELTAS A LA FECHA	12401	2239	2780	1421	18841
PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	930	190	45	30	1195
No. DIAS VENCIDOS	0%	74,95	604	41	719,95
% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	0	7%	8%	3%	6%

Tabla 2. Periodo Actual Trimestre II-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.

El volumen de requerimientos recibidos en la relación trimestral II-2019 y III-2019, aumentan de 17511 a 20476 casos, con una variación global de 14%, es decir 2865 casos adicionales.

Comparativo requerimientos por DISAN y JEFSA. trimestre II-2019 & trimestre III-2019

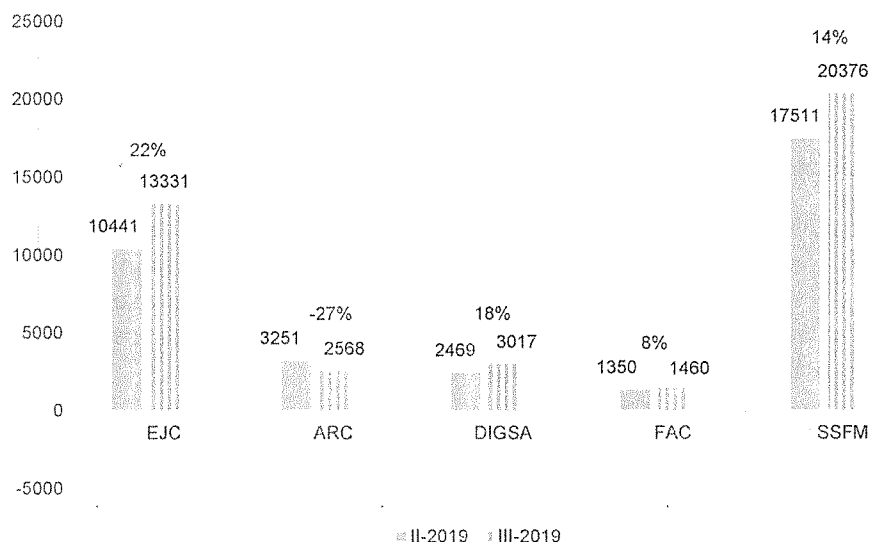


Gráfico 1. Comparativo Requerimientos Por DISAN Trimestre II-2019 & Trimestre III-2019. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, FAC Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DIGSA y página Web de la DIGSA Informes Trimestre II-2019, trimestre III-2019

Como puede observarse en el Gráfico 1, para el tercer trimestre del 2019, hubo un aumento del 14% comparado con el periodo anterior, cuya participación por fuerza fue la siguiente: DISAN Ejército con 22 % equivalente a 2890 requerimientos adicionales, DISAN ARC con -27% equivalente a 683 requerimientos menos. Caso contrario ocurrió con DIGSA con 18% equivalente a 548 requerimientos adicionales y JEFSA FAC con 8% equivalente a 110 requerimientos adicionales.

1.3. GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
DISAN EJERCITO	12	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 III-2019.

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

Resultado de requerimientos canalizados y tramitados trimestre III-2019

	RECLAMOS	QUEJAS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	TOTAL POR FUERZA	%
EJC	3436	194	9682	19	13331	65%
ARC	518	52	1987	11	2568	13%
DIGSA	436	2	2579	0	3017	15%
FAC	964	60	431	5	1460	7%
SSFM	5354	308	14679	35	20376	
%	26%	2%	72%	0%		

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 III -2019.

COMPARATIVO REQUERIMIENTOS CANALIZADOS TRIMESTRE II-2019 & TRIMESTRE III-2019

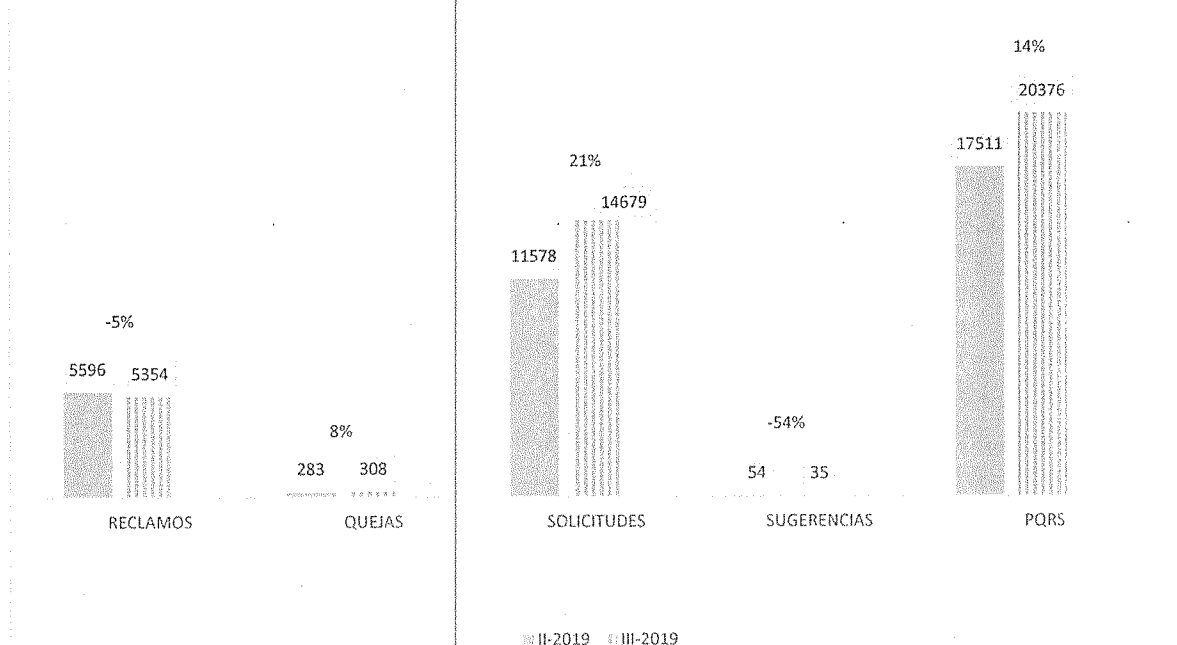


Gráfico 2. Comparativo requerimientos canalizados trimestre II-2019 & trimestre III-2019. FUENTE: Dirección de sanidad EJC,ARC,FAC Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DIGSA y página Web de la DIGSA Informes trimestre II-2019 y trimestre III-2019.

El aumento de requerimientos desde el trimestre II-2019 al cierre del trimestre III-2019, se presentó mayoritariamente en Solicitudes (Peticiones), pasando de 11578 a 14679 casos, aumento correspondiente al 21%; a su vez los Reclamos disminuyen 5%, evidenciando un cambio de 5596 a 5354 requerimientos relacionados con la inconformidad en la prestación del servicio de salud. Las Quejas responden a aumentar 8% en el orden de 25 casos adicionales al periodo anterior, las Sugerencias responden con una disminución del 54%, es decir 19 casos menos.

3. REQUERIMIENTOS POR CLASE DE ASUNTO

Requerimientos por causa						
SOLICITUDES (PETICIONES)	MOTIVOS	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	% MOTIVO
	RESPUESTA REQUERIMIENTO	242			242	1,19%
	REEMBOLSOS	32			32	0,16%
	NORMATIVIDAD	2446			2446	12,00%
	PASAJES Y VIATICOS	37			37	0,18%
	UBICACIÓN ESM	5			5	0,02%
	HORARIOS DE ATENCION	155			155	0,76%
	INCORPORACIONES	2			2	0,01%
	TRAMITES PARA COMITES TECNICO CIENTIFICO	151			151	0,74%
	NROS TELEFONICOS	163			163	0,80%
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	314			314	1,54%
	TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES	5486			5486	26,92%
	TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA	498			498	2,44%
	AFILIACION AL SSFM	133			133	0,65%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	800			800	3,93%
	CAMBIO CENTRO DE ATENCION	280			280	1,37%
	INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	596			596	2,93%
	EXPEDICION DE CARNE POR PERDIDA	30			30	0,15%
	MULTIAFILIACION	10			10	0,05%
	RENOVACION CARNE DE SERVICIOS	230			230	1,13%
	EXPEDICION DE CRETIFICADO	801			801	3,93%
	INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMICILIARIA	73			73	0,36%
	COPIA HISTORIA CLINICA	1212			1212	5,95%
	COPIA CONCEPTOS MEDICOS	139			139	0,68%
	COPIA JUNTA MEDICO LABORAL	69			69	0,34%
	VIATICOS Y PASAJES	200			200	0,98%
	SOPORTES MEDICAMENTOS	7			7	0,03%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL	566			566	2,78%
	TOTAL SOLICITUDES				14677	72,03%

	MOTIVOS	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	% MOTIVO
QUEJAS	INCONFORMIDAD TRATO DE PERSONAL FUNCIONARIO USUARIO		221			221	1,08%
	INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO		80			80	0,39%
	INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO		7			7	0,03%
	TOTAL QUEJAS					308	

	MOTIVOS	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	% MOTIVO
RECLAMOS	INCONFORMIDAD TRAMITES EN LINEA (CERTIFICADOS AFILIACION, DESPRENDIBLES NOMINA, FORMATOS)			5		5	0,02%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL			207		207	1,02%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA			1707		1707	8,38%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL			50		50	0,25%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA			55		55	0,27%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA			122		122	0,60%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)			33		33	0,16%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA			847		847	4,16%

"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

DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,)						
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS			126		126	0,62%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO			88		88	0,43%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS)			47		47	0,23%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES			24		24	0,12%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE CTC			26		26	0,13%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS			339		339	1,66%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENES, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS)			123		123	0,60%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO			12		12	0,06%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS			745		745	3,66%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA			29		29	0,14%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS			9		9	0,04%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM			113		113	0,55%

INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA			27		27	0,13%
INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA			41		41	0,20%
INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICILIARIA			29		29	0,14%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUSSION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA			20		20	0,10%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUSSION DE CITAS MEDICAS A TRAVES DEL CALL CENTER			100		100	0,49%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS PRESENCIALES			18		18	0,09%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO			52		52	0,26%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR LA WEB			6		6	0,03%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIC			18		18	0,09%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM			35		35	0,17%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM			108		108	0,53%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA			12		12	0,06%

INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE LA RED EXTERNA			47		47	0,23%
INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS			12		12	0,06%
INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES			4		4	0,02%
INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS			46		46	0,23%
INCONFORMIDAD POR NO INTEGRACION FUNCIONAL			3		3	0,01%
INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DGSM/DISAN /ESM			9		9	0,04%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA			52		52	0,26%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA			10		10	0,05%
TOTAL RECLAMOS					5356	26,29%

	MOTIVOS	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	% MOTIVO
5	SUGERENCIAS				35	35	0,31%
					TOTAL SUGERENCIAS	35	
TOTAL PQRS TRIMESTRE II 2019						20376	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 III-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 II-2019 y trimestre III-2019

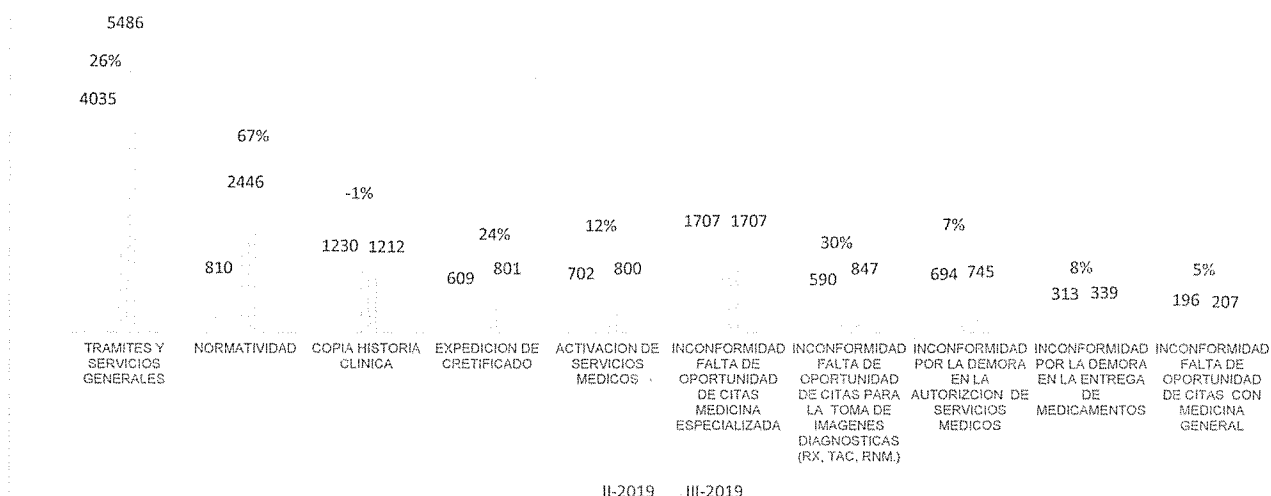


Gráfico 3. Comparativo principales motivos de requerimiento trimestre II-2019 y trimestre III-2019. FUENTE: Dirección de sanidad EJC,ARC,FAC Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DIGSA y página Web de la DIGSA Informe Trimestre II-2019 y Trimestre III-2019.

En la gráfica anterior, comparativamente se relacionan los diez principales motivos de PQRS recepcionados en los Trimestre II-2019 y Trimestre III-2019, entre ellos se destacan dentro de los motivos de Solicitud: *Tramites y servicios en generales* con 5486 casos, es decir 1451 casos adicionales, *Normatividad* con 2446 casos, aumentando 1636 requerimientos entre los periodos relacionados; *Copia historia clínica* con 1212 casos, disminuye 18; por el lado de Reclamos dentro de 40 motivos en Prestación de servicios destacan: *Inconformidad falta de oportunidad de citas medicina especializada* con 1707 casos, permanece estable respecto al trimestre anterior y no se genera aumento de casos, respecto a *Inconformidad para la toma de imágenes diagnosticas* con 847 casos, aumenta 257 requerimientos, *Inconformidad por la demora en la autorización de servicios médicos* con 745 casos, 51 requerimientos adicionales entre los periodos revisados; *Inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos* con 339 casos, 26 requerimientos adicionales entre los periodos relacionados; e *Inconformidad falta de oportunidad medicina con medicina general* con 207 casos, 11 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 221 casos, 22 requerimientos menos al trimestre anterior.

4. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

VIA DE RECEPCION	II-2019	III-2019	Δ %
CORREO ELECTRONICO	2900	3821	24%
LINEA DIRECTA	809	1130	28%
PRESENCIAL	9226	11892	22%
LINEA GRATUITA	21	79	73%
BUZON DE SUGERENCIAS	745	871	14%
MENSAJERIA	1114	894	-25%
INTERNET SITIO WEB	1854	1136	-63%
APLICATIVO SUPERSALUD	842	553	-47%
TOTAL	17511	20376	14%

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 II-2019 e Informe Trimestre III-2019.

Entre los periodos relacionados, hay un cambio considerable por canal de recepción, tal es así que aumentan los requerimientos por línea gratuita en 73%, aumenta 24% la recepción de requerimientos por Correo electrónico, contrasta con las disminuciones de 63% por canal web, Supersalud con 47%, buzón de sugerencias aumenta 14%. Los otros canales presentan una variación no tan representativa a los mencionados.

Para el tercer 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. El correo electrónico es el segundo canal más utilizado con el 19% de requerimientos recepcionados, los restantes canales representan individualmente valores por debajo del 7% 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 CAUSAS	II-2019	III-2019	Variación %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	1707	1707	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,)	590	847	30%

INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS	694	745	7%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	313	339	8%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL	196	207	5%

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 II-2019 y Trimestre III-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* manteniéndose constante respecto al periodo anterior, *Inconformidad falta de oportunidad en la toma de imágenes* aumenta 30 %, *Inconformidad por la demora en la autorización de servicios médicos* aumenta 7%; *Inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos* aumenta en 8%; e *Inconformidad falta de oportunidad de citas con medicina general* aumenta 5%.

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	1707	8,38%	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
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM)	847	4,16%	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,

"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 AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS	339	1,66%	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	745	3,66%	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 GENERAL	20376	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 Informes Trimestre II-2019 y Trimestre III-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:

CONCEPTO FAVORABLES	II-2019	III-2019
FELICITACIONES	71	76
OPINIONES POSITIVAS	0	0
AGRADECIMIENTOS	0	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO		

CONCEPTO DESFAVORABLES	II-2019	III-2019
QUEJAS	203	308
RECLAMOS	5596	5354
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 II-2019 y Trimestre III-2019.

De acuerdo a lo expuesto en la Directiva Ministerial se toma como pronunciamientos favorables 71 felicitaciones en el trimestre II-2019, 19 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

Así mismo, se relacionan las acciones adelantadas por las oficinas de atención al usuario de las Fuerzas, con el objetivo de difundir y promover los mecanismos de participación social y los derechos de los usuarios así:

-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. así: Quibdó-Choco 27/09/2019, Armenia – Quindío 26/09/2019, Guadalajara Buga-Valle Del Cauca 17/09/2019, Soacha-Cundinamarca 11/09/2019, Leticia-Amazonas 02/09/2019, Teusaquillo-Bogotá 15/08/2019, Cartagena-Bolívar 08/08/2019, Valledupar -Barrio Obrero 02/08/2019, Bucaramanga - Barrio Antonio Santos 30/07/2019, Inírida – Guainía 29/07/2019, Barranquilla 25/07/2019, Santa Marta 24/07/2019, San Juan De Pasto 18/07/2019, Armenia – Quindío 11/07/2019, Mocoa-Putumayo 02/07/2019.

-Participación de la DIGSA en mesas de trabajo en las Jornadas Construyendo País, el lunes 5 de agosto de 2019 en Suba y Fontibón, para el jueves 8 de agosto la jornada se llevó a cabo en Ciudad Bolívar, para su posterior participación en el taller No 35 Construyendo País con el señor Presidente de la República: sábado 10 de agosto de 2019.

-Reunión DIGSA-representantes Asociaciones y Veedurías, Representantes al Consejo de Salud de las Fuerzas Militares y Comité de Salud de las FFMM, el día 27 de agosto de 2019

-Durante el trimestre desarrollado se han venido adelantando reuniones en mesas de concertación y diálogo con los miembros de la reserva Policial y Militar, con el fin de proponer un plan de choque para contrarrestar las inconformidades identificadas por los usuarios a nivel de Sistema de Salud de las Fuerzas Militares.

- El Mayor General Javier Alonso Díaz Gómez Director General de Sanidad Militar, se reunió el 29/08/2019, con los señores representantes de las Asociaciones y Veedurías del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, abordaron el Tema contrato medicamentos 060, revocatoria proceso licitatorio y atención de salud a nivel nacional, todo en procura de mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud.

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