



Radicado No **11986** / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRUAY 29.25

Bogotá, D.C., 09 de julio 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) Segundo 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, 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 segundo 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 **17511** requerimientos, de los cuales únicamente el 32% que equivale a 5596 casos son atribuibles a la *prestación del servicio* (reclamos), el 66% corresponde a *peticiones* (solicitudes) con 11578 requerimientos; 1,6 % equivalente a 283 requerimientos concierne a *quejas y sugerencias* con el 0,3% corresponde a 54 casos. Frente al trimestre I-2019, disminuye 6% la cantidad total de PQRS.

A- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1. PERIODO ANTERIOR TRIMESTRE I-2019

PERIODO ANTERIOR	RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	PROMEDIO No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
EJC	11303	10512	791	45	7%
ARC	3147	2846	301	24	10%
DIGSA	2893	2836	60	8	2%
FAC	1145	1145	0	0	0%
SSFM	18488	17339	1152	77	6%

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 I-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; claudia.sanabria@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

1.2. PERIODO ACTUAL TRIMESTRE II-2019

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

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 II-2019.

El volumen de requerimientos recibidos en la relación trimestral I-2019 y II-2019, disminuye de 18488 a 17511 casos, con una variación global de 6%, es decir 977 casos menos.

COMPARATIVO REQUERIMIENTOS POR DISAN TRIMESTRE I-2019 & TRIMESTRE II-2019

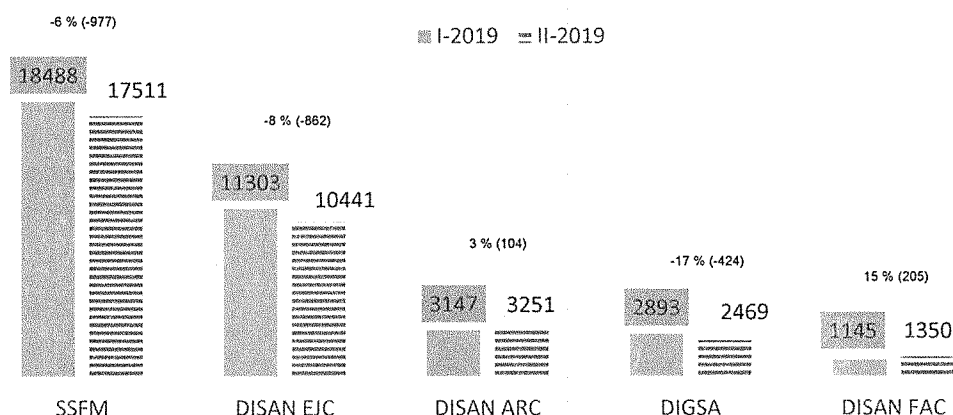


Gráfico 1. Comparativo Requerimientos Por DISAN Trimestre I-2019 & Trimestre II-2019. FUENTE: Dirección de sanidad EJC,ARC,FAC Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DIGSA y página Web de la DIGSA Informes Trimestre I-2019, trimestre II-2019

Como puede observarse en el Gráfico 1, para el segundo trimestre del 2019, hubo una disminución del 6% comparado con el periodo anterior, cuya participación por fuerza fue la siguiente: DISAN Ejército con -8% equivalente a 862 requerimientos menos, DIGSA con -21% equivalente a 493 requerimientos menos. Caso contrario ocurrió con DISAN Armada con 4% equivalente a 117 requerimientos adicionales y DISAN FAC con 15% equivalente a 205 requerimientos adicionales.

1.3. GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
DISAN EJERCITO	15	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 I-2019.

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

DISAN	RECLAMOS	QUEJAS	SOLICITUDES	SUGERENCIAS	PQRS	%
DIGSA	325	9	2135	0	2469	14%
EJR	3589	171	6646	35	10441	60%
ARC	901	54	2283	13	3251	19%
FAC	781	49	514	6	1350	8%
SSFM	5596	283	11578	54	17511	
%	32%	1,6%	66%	0,3%		

Tabla 4. Resultado de requerimientos canalizados y tramitados 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 II -2019.

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

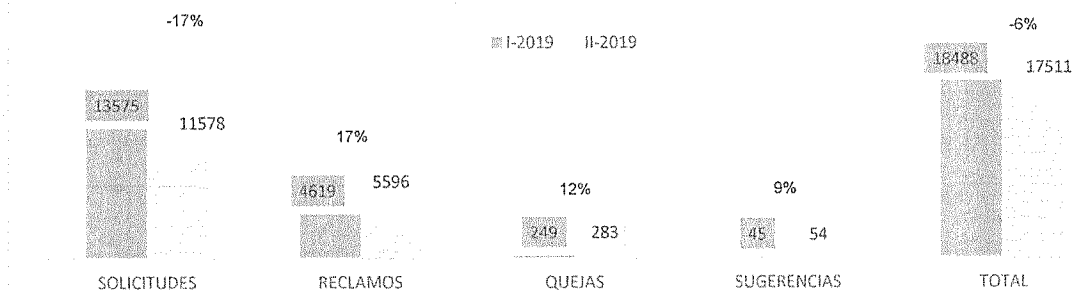


Gráfico 2. Comparativo requerimientos canalizados trimestre I-2019 & trimestre II-2019. FUENTE: Dirección de sanidad EJC,ARC,FAC Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DIGSA y página Web de la DIGSA Informes trimestre I-2019 y trimestre II-2019.

La disminución de requerimientos desde el trimestre I-2019 al cierre del trimestre II-2019, se presentó mayoritariamente en Solicitudes (Peticiónes), disminuyendo de 13575 a 11578 casos, reducción correspondiente al 17%; a su vez los Reclamos aumentaron 17%, evidenciando un cambio de 4619 a 5596 requerimientos relacionados con la prestación del servicio. Las Quejas



11986

Radicado No.

/MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GUAY 29.25

Página 4 de 16

responden a aumentar 12% en el orden de 34 casos adicionales al periodo anterior, las Sugerencias responden a aumentar 9%, es decir 9 casos adicionales.

3. REQUERIMIENTOS POR CLASE DE ASUNTO

	MOTIVOS	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	% MOTIVO
SOLICITUDES (PETICIONES)	RESPUESTA REQUERIMIENTO	405				405	2,31%
	REEMBOLSOS	26				26	0,15%
	NORMATIVIDAD	810				810	4,63%
	PASAJES Y VIATICOS	182				182	1,04%
	UBICACIÓN ESM	6				6	0,03%
	HORARIOS DE ATENCION	138				138	0,79%
	INCORPORACIONES	3				3	0,02%
	TRAMITES PARA COMITES TECNICO CIENTIFICO	117				117	0,67%
	NROS TELEFONICOS	102				102	0,58%
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	594				594	3,39%
	TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES	4035				4035	23,04%
	TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA	787				787	4,49%
	AFILIACION AL SSFM	119				119	0,68%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	702				702	4,01%
	CAMBIO CENTRO DE ATENCION	127				127	0,73%
	INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	448				448	2,56%
	EXPEDICION DE CARNE POR PERDIDA	24				24	0,14%
	MULTIAFILIACION	29				29	0,17%
	RENOVACION CARNE DE SERVICIOS	96				96	0,55%
	EXPEDICION DE CRETIFICADO	609				609	3,48%
	INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMICILIARIA	47				47	0,27%
	COPIA HISTORIA CLINICA	1230				1230	7,02%
	COPIA CONCEPTOS MEDICOS	160				160	0,91%
	COPIA JUNTA MEDICO LABORAL	73				73	0,42%
	VIATICOS Y PASAJES	82				82	0,47%
	SOPORTES MEDICAMENTOS	28				28	0,16%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL	599				599	3,42%
	TOTAL SOLICITUDES					11578	66,12%

"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 Claudia.sanabria@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

	MOTIVOS	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	% MOTIVO
QUEJAS	INCONFORMIDAD TRATO DE PERSONAL FUNCIONARIO USUARIO		243			243	1,39%
	INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO		31			31	0,18%
	INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO		9			9	0,05%
TOTAL QUEJAS						283	

	MOTIVOS	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	% MOTIVO
RECLAMOS	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA			7		7	0,04%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,)			196		196	1,12%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL			1707		1707	9,75%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS			64		64	0,37%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS			71		71	0,41%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUENCIA DE CITAS MEDICAS A TRAVES DEL CALL CENTER			149		149	0,85%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENTE, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS)			48		48	0,27%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM			590		590	3,37%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM			90		90	0,51%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL			95		95	0,54%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS			71		71	0,41%

MOTIVOS	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	% MOTIVO
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA			16		16	0,09%
INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS			24		24	0,14%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA			313		313	1,79%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO			187		187	1,07%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO			27		27	0,15%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS)			694		694	3,96%
INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA			38		38	0,22%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM			14		14	0,08%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)			137		137	0,78%
INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICILIARIA			36		36	0,21%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA			124		124	0,71%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO			15		15	0,09%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE CTC			16		16	0,09%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA			210		210	1,20%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES			10		10	0,06%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE LA RED EXTERNA			56		56	0,32%

	MOTIVOS	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	% MOTIVO
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR LA WEB			18		18	0,10%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA			17		17	0,10%
	INCONFROMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA			36		36	0,21%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS PRESENCIALES			222		222	1,27%
	INCONFORMIDAD TRAMITES EN LINEA (CERTIFICADOS AFILIACION, DESPRENDIBLES NOMINA, FORMATOS)			26		26	0,15%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS			59		59	0,34%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUSSION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA			13		13	0,07%
	INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DIGSA/DISAN /ESM			3		3	0,02%
	INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS			74		74	0,42%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIC			2		2	0,01%
	INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES			45		45	0,26%
	INCONFORMIDAD POR NO INTEGRACION FUNCIONAL			62		62	0,35%
	INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA			14		14	0,08%
					TOTAL RECLAMOS	5596	31,96%

	MOTIVOS	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	% MOTIVO
5	SUGERENCIAS				54	54	0,31%
					TOTAL SUGERENCIAS	54	
	TOTAL PQRS TRIMESTRE II 2019					17511	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 II-2019.



11986

Radicado No.

/MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRUAY 29.25

Página 8 de 16

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 I-2019 y TRIMESTRE II-2019

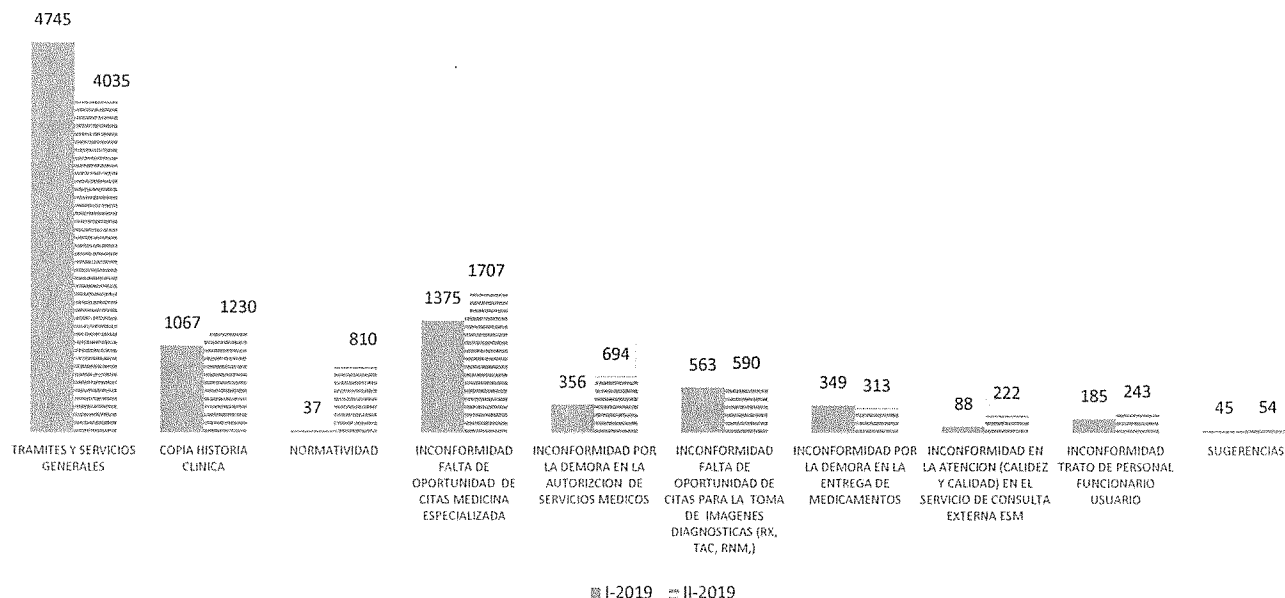


Gráfico 3. Comparativo principales motivos de requerimiento trimestre I-2019 y trimestre II-2019. FUENTE: Dirección de sanidad EJC,ARC,FAC Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DIGSA y página Web de la DIGSA Informe Trimestre I-2019 y Trimestre II-2019.

En la gráfica anterior, comparativamente se relacionan los diez principales motivos de PQRS recepcionados en los Trimestre I-2019 y Trimestre II-2019, entre ellos se destacan dentro de los motivos de Solicitud: *Trámites y servicios en generales* con 4035 casos, es decir 715 casos menos, *Copia historia clínica* con 1230 casos, aumentando 163 requerimientos entre los periodos relacionados; *Normatividad* con 810 casos, aumenta 773; 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, aumentando 332 requerimientos, *Inconformidad por la demora en la autorización de servicios médicos* con 694 casos, 338 requerimientos adicionales entre los periodos revisados; *Inconformidad para la toma de imágenes diagnósticas* con 590 casos, 63 requerimientos adicionales; *Inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos* con 313 casos, 36 requerimientos menos entre los periodos relacionados; *Inconformidad en la atención (calidez y calidad) en el servicio de consulta externa ESM* con 222 casos, 134 casos adicionales.

En los requerimientos asociados a Quejas, se destaca *Inconformidad trato personal (funcionario a usuario)* con 243 casos, en otra tipificación de requerimiento *Sugerencias* abarca 54 casos.

"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 Claudia.sanabria@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

4. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

VIA DE RECEPCION	I-2019	II-2019	Δ %
PRESENCIAL	9885	9226	-6,7%
CORREO ELECTRONICO	1517	2900	+91,2%
INTERNET SITIO WEB	3570	1854	-48,1%
MENSAJERIA	1234	1114	-9,7%
APLICATIVO SUPERSALUD	854	842	-1,4%
LINEA DIRECTA	753	809	+7,4%
BUZON DE SUGERENCIAS	638	745	+16,8%
LINEA GRATUITA	48	21	-56,3%
TOTAL	18488	17511	-6%

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 I-2019 e Informe Trimestre II-2019.

Entre los periodos relacionados, hay un cambio considerable por canal de recepción, tal es así que aumenta 91,2% la recepción de requerimientos por Correo electrónico, contrasta con las disminuciones de 56,3% por canal Línea gratuita e Internet sitio web con 48%, buzón de sugerencias aumenta 16,8%. Los otros canales presentan una variación no tan representativa a los mencionados.

Para el Segundo Trimestre del 2019, el canal más utilizado por los usuarios del SSFM para interponer requerimientos es el Presencial, cerca del 53% de PQRS son recibidos directamente por parte de los funcionarios de DIGSA, DISANES JEFATURA DE SALUD y ESM. El aplicativo Web es el segundo canal más utilizado con el 19% de requerimientos recepcionados, los restantes canales representan individualmente valores por debajo del 9% 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

5.1 PRINCIPALES CAUSALES DE INCONFORMIDAD DE RECLAMOS (PRESTACIÓN DEL SERVICIO)

CAUSALES	I-2019	II-2019	
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	1375	1707	24%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS	356	694	95%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,)	563	590	5%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	349	313	10%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM	88	222	152%

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 I-2019 y 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 Claudia.sanabria@sanidadfuerzasmilitares.mil.co



11986

Radicado No.

/MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRUAY 29.25

Página 10 de 16

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* aumentando 24%, *Inconformidad por la demora en la autorización de servicios médicos* aumenta 95%; *Inconformidad falta de oportunidad en la toma de imágenes diagnósticas* aumentando 5%, *Inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos* disminuye en 10%; e *Inconformidad en la atención (calidez y calidad) en el servicio de consulta externa ESM* aumenta 152%.

Inconformidad falta de oportunidad en asignación de cita es medicina especializada

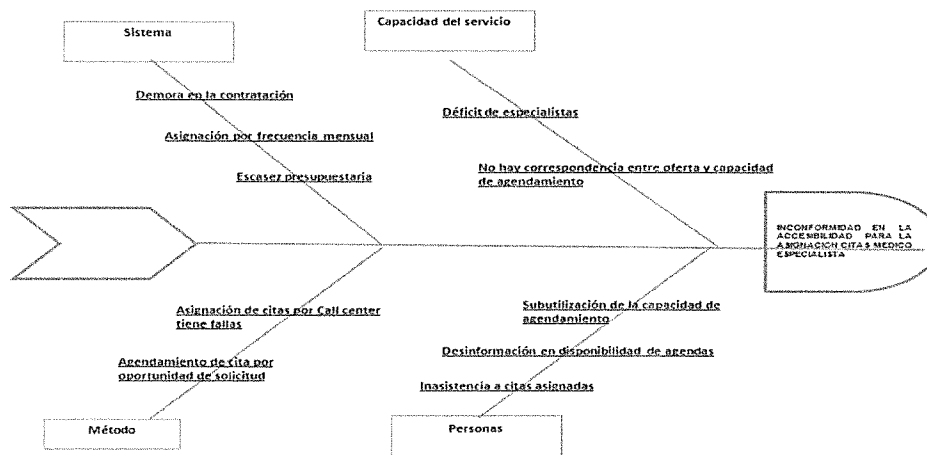


Gráfico 4. Inconformidad falta de oportunidad en asignación de cita es medicina especializada. FUENTE: Dirección de sanidad EJC,ARC,FAC Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DIGSA y página Web de la DIGSA Informe Trimestre II-2019.

Inconformidad por la demora en la autorización de servicios médicos

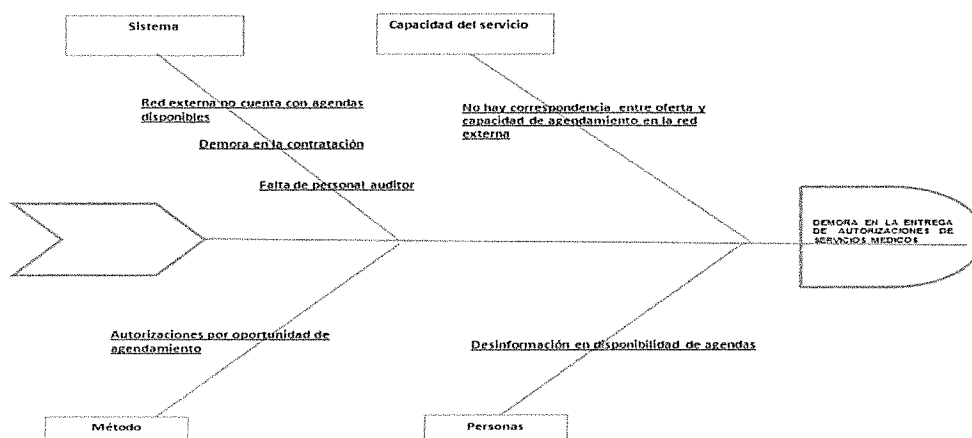


Gráfico 4. Inconformidad por la demora en la autorización de servicios médicos. FUENTE: Dirección de sanidad EJC,ARC,FAC Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DIGSA y página Web de la DIGSA Informe Trimestre I-2019 y Trimestre II-2019.

"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 Claudia.sanabria@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

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 Suit 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	I-2019	II-2019
FELICITACIONES	90	71
OPINIONES POSITIVAS	0	0
AGRADECIMIENTOS	0	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO		

CONCEPTO DESFAVORABLES	I-2019	II-2019
QUEJAS	249	283
RECLAMOS	4519	5596
OPINIONES NEGATIVAS	0	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0	0

Tabla 8. 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 I-2019 y Trimestre II-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:

- ✓ Se continúa con la participación en el chat para los días lunes en temas de atención al usuario, Fortalecimiento de las Oficinas de Atención al Usuario como canal de comunicación de los usuarios y la Institución.
- ✓ El acceso al Correo electrónico: atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co, el cual se encuentra publicado en la página WEB de la DIGSA.
- ✓ El acceso a Atención al Usuario a través de la línea gratuita nacional: 01 8000 111335 - 3238559 los cuales se encuentran publicados en la página WEB de la Dirección.
- ✓ Mensualmente y a través del Boletín informativo la DIGSA, informa a todos los Actores del SSFM, las noticias de mayor relevancia para la Sanidad
- ✓ Por todos los canales se realizó divulgación masiva sobre el traslado de la Dirección General de Sanidad Militar a las nuevas instalaciones.
- ✓ Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2018, realizada el día 11 de abril de 2019

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 2018, a través de Audiencia Pública realizada en el Centro de Rehabilitación Inclusiva en Bogotá, con la participación de más de 90 asistentes y 1.986 personas a través del portal web y la cuenta en Facebook de Sanidad Militar.

Con el objetivo de brindar un espacio de participación entre los servidores públicos y la ciudadanía, que tiene como finalidad la transparencia, condiciones de confianza y garantizar el ejercicio de control social a la administración, se llevó a cabo esta Audiencia Pública a partir de las ocho de la mañana hasta las 12 del día, contando con transmisión en directo.

Se inició la presentación por parte del señor Mayor General Javier Alonso Díaz Gómez Director general de Sanidad Militar: Queremos dar a conocer cuál ha sido el trabajo realizado por la Sanidad Militar en el año 2018, un trabajo enfocado en el usuario como pilar fundamental dentro de nuestra misionalidad y orientado a una mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

De esta manera se dio a conocer la plataforma estratégica, objetivos del plan de acción, estructura y organización, así como los pilares fundamentales para proveer una salud viable y funcional, garantizando con eficiencia un servicio oportuno, humanizado y con calidad a los más de 690.000 usuarios y beneficiarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Así mismo, se presentaron los alcances obtenidos dentro de todo el subsistema en cuanto a infraestructura, aspectos financieros, jornadas médico quirúrgicas, planes de mejoramiento, programas de alto costo, implementación del Modelo de Atención Integral en Salud, entre otros, por parte de los subdirectores y coordinadores de la Dirección General de Sanidad Militar así como del señor brigadier general Marco Vinicio Mayorga director de Sanidad del Ejército, la capitán de navío Giovanna Bresciani Directora de Sanidad Naval y la señora coronel Lina María Mateus jefe de salud Fuerza Aérea Colombiana.

En la parte final de la audiencia, se dieron a conocer las preguntas enviadas a nivel nacional por parte de los usuarios, así como las realizadas durante el desarrollo de la Audiencia Pública, cumpliendo con el fin de este espacio eficaz y transparente de participación ciudadana, con un equipo humano al servicio de la salud.

- ✓ Reunión Señor Director General de Sanidad Militar, con Veedurías, Directores ESM, Funcionarios, usuarios, el día 07 de mayo de 2019 en la ciudad de Barranquilla.
- ✓ Reunión Señor Director General-Defensoría del Pueblo-Asociaciones de Usuarios-ASUSALUD (mesa de verificación y monitoreo al derecho fundamental a la salud de los usuarios afiliados las fuerzas militares), el día 28 de mayo de 2019, despacho del señor Vice defensor del Pueblo Jorge Enrique Calero Chacón.
- ✓ Informe sobre los pilares fundamentales de la Sanidad Militar, por parte del señor Director General de Sanidad Militar a través un espacio radial el día 05-06 de 2019.
- ✓ Reunión de Usuarios en Cali con el señor Viceministro de Defensa para el GSED y Bienestar-DIGSA-EJC-EMAVI, el día 12 de junio de 2019.
- ✓ 28/05/2019 Participación del señor Director General de Sanidad Militar, General Javier Alonso Díaz Gomez, en la reunión adelantada por la Defensoría del Pueblo, para la Verificación y Monitoreo a la salud como derecho fundamental de los afiliados de las Fuerzas Militares y Policía Nacional, por consiguiente, dicha reunión se centró en las variables que consideran los usuarios están impidiendo ofrecer servicios de salud con calidad y oportunidad, entre ellos, presupuesto, reforma de la Ley, proceso de medicamentos, Red Externa, contar con una ruta de la salud a nivel nacional. la reunión que adelanto la Defensoría del Pueblo, fue motivada por el grupo de usuarios que se encontraban en huelga de hambre en la plaza de Bolívar desde el 21/05/19.
- ✓ Teniendo en cuenta la manifestación pública y pacífica adelantada por un grupo de usuarios de la Policía Nacional y Fuerzas Militares denominado "los caminantes 30 de mayo", quienes estuvieron en Huelga de hambre desde el 21/05/2019 hasta el 14/06/2019, fecha en la cual se llevó a cabo la primera mesa de dialogo, presidida por el señor Ministro de Defensa Nacional. dicha reunión conto entre otras personalidades con la presencia de: los representantes de los usuarios del Sistema de Salud de la Fuerza Pública, la Doctora Mariana Martinez Cuellar, Viceministra de Defensa para el Grupo Social y Empresarial (GSED), los Directores de Sanidad de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional, el Doctor Juan Carlos Pulido, Delegado de la Presidencia de la Republica, la Delegada de Derechos Humanos del Ministerio del Interior, el Director de Organización Defensa del Paciente, como



garantes del proceso. Estableciendo como resultado la conformación de dos mesas de trabajo para la atención y resolución de cada uno de los puntos expuestos en el pliego de peticiones dirigido al señor Presidente de la Republica. Por consiguiente:

- ✓ El día 20/06/2019, en la Casa de la Cultura de la ciudad de Bogotá, con la participación, del Doctor Juan Carlos Pulido, Delegado de la presidencia de la Republica, de una parte, de la delegación de los Usuarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, y por otra parte, la delegación del Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Defensa Nacional, los Directores de Sanidad Militar y la Policía Nacional ; además se actuaron como garantes la Delegada de la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo, la Delegada del Despacho del Ministerio del Interior y el Director de la Organización Defensa del Paciente. Donde una vez instalada la mesa de trabajo, se concertó la metodología como se abordaría cada uno de los temas planteados en la hoja de ruta. Posteriormente la delegación de los usuarios del Sistema de Salud de la Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, con la participación de los Veedores de las Regionales, presentaron en la Mesa, los problemas que actualmente afecta al sistema de salud. Donde las partes en consenso, concertaron tres ejes temáticos fundamentales y sobre los cuales se basarán los diálogos: Financiamiento y déficit presupuestal, Normatividad, y Modelo de Atención en Salud.

En este mismo sentido, se concretó la creación de tres Subcomités, por parte de los Delegados de los Usuarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional, encargados de hacer proceso de análisis y el estudio integral en esos tres aspectos importantes, así mismo, el 04 de Julio de 2019, reunión de los Subcomités, para discutir las respectivas propuestas ante la mesa de dialogo, para el proceso de concertación.

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 actualización página web (roles y responsables).
- ✓ 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.
- ✓ Autorización de servicios a través del correo electrónico: autorizacionesDIGSA@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
- ✓ 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. Ana Tellez
Atención al Usuario

VoBo: CT. Ronald Pinilla
Coordinador Grupo Ayudantía (E)

