



Radicado No 6500-7 MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRUAY 29.25

Bogotá, D.C., 11 de abril 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) Primer Trimestre año 2019-DGSM

Con toda atención 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 DGSM, 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 **18488** requerimientos, de los cuales únicamente el 25% que equivale 4619 casos son atribuibles a la Prestación del servicio, el 73% corresponde a peticiones; el restante 2% equivalente a 294 requerimientos concierne a Quejas y Sugerencias. Frente al periodo anterior se puede concluir que hubo un aumento del 24%.

A- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1. PERIODO ANTERIOR TRIMESTRE IV-2018

DISAN	RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	PROMEDIO No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
EJER	9766	8359	1407	1340	14%
ARM	2166	1955	211	20	10%
DIGSA	1270	1270	0	0	0%
FAC	761	690	71	0	9%
SSFM	13963	12274	1689	1360	12%

FUENTE: Dirección de sanidad EJC,ARC,FAC Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe cuarto trimestre 2018.

"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

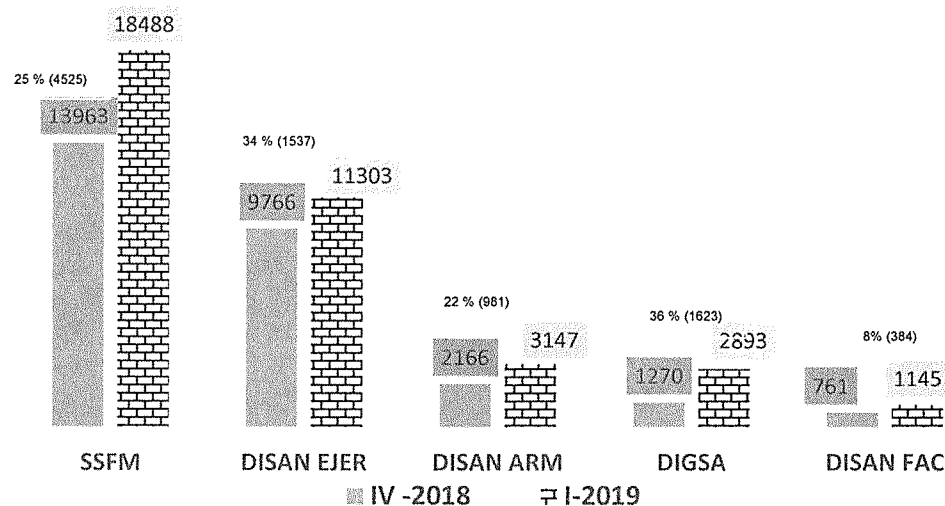
1.2. PERIODO ACTUAL TRIMESTRE I-2019

PERIODO ACTUAL	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	PROMEDIO No. DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
EJER	11303	10141	1162	26	10%
ARM	3147	2846	301	4	10%
DIGSA	2893	2712	167	2	6%
FAC	1145	1124	4	0	2%
SSFM	18488	16823	1664	32	9%

FUENTE: Dirección de sanidad EJC,ARC,FAC Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe primer trimestre 2019.

El volumen de requerimientos recibidos en la relación trimestral IV-2018 y I-2019, aumenta de 13963 a 18488 casos, con una variación global de 24%, es decir 4525 casos a adicionales.

COMPARATIVO REQUERIMIENTOS POR DISAN IV-TRIMESTRE 2018 & I-TRIM 2019



FUENTE: Dirección de sanidad EJC,ARC,FAC Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informes Cuarto Trimestre 2018, Primer trimestre 2019

La distribución del aumento se presentó de la siguiente manera: DIGSA con 36% equivalente a 1623 requerimientos adicionales, DISAN Ejército con 34% equivalente a 1537 requerimientos adicionales, DISAN Armada con 22% equivalente a 981 requerimientos adicionales y DISAN FAC con 8% equivalente a 384 requerimientos adicionales.

1.3. GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
DISAN EJERCITO	10	0
DISAN ARMADA	0	0
DISAN FUERZA AEREA	0	0

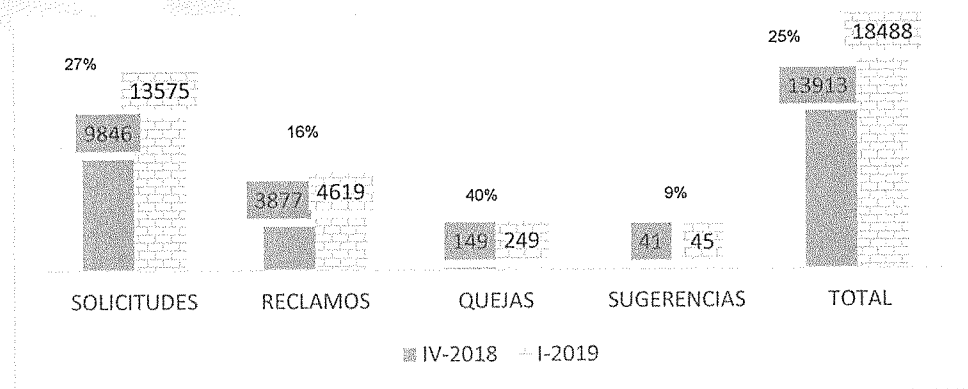
2. RESULTADO DE REQUERIMIENTOS CANALIZADOS Y TRAMITADOS TRIMESTRE I-2019

DISAN	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PQRS	%
EJER	8284	158	2825	36	11303	61%
ARM	2335	49	754	9	3147	17%
DIGSA	2586	8	299	0	2893	16%
FAC	370	34	741	0	1145	6%
SSFM	13575	249	4619	45	18488	
%	73%	1%	25%	0%		

FUENTE: Dirección de sanidad EJC,ARC,FAC Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe primer trimestre 2019.

Los requerimientos presentados como Solicitudes y Reclamos son tipificados en diferentes motivos relacionados con las competencias de funcionarios, Derechos de los usuarios, Infraestructura, equipamientos, logística, normas Institucionales, portafolio de Servicios, satisfacción del usuario, entre otros. Ésta clasificación busca estandarizar los motivos de insatisfacción por el no cumplimiento de las expectativas de los usuarios con el fin de facilitar su medición.

COMPARATIVO REQUERIMIENTOS CANALIZADOS IV-TRIMESTRE 2018 & I-TRIMESTRE 2019



FUENTE: Dirección de sanidad EJC,ARC,FAC Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informes cuatro trimestre 2018 y primer trimestre 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

El aumento de requerimientos desde el trimestre IV-2018 al cierre del trimestre I-2019, se presentó mayoritariamente en Solicitudes (Petitionen), aumentando de 9846 a 13575 casos, aumento correspondiente al 27%; a su vez los Reclamos aumentaron 16%, evidenciando un cambio de 3877 a 4619 requerimientos relacionados con la prestación del servicio. Las Quejas responden a aumentar 40% en el orden de 100 casos adicionales al periodo anterior, las Sugerencias responden a aumentar 9%, es decir 4 casos adicionales.

3. REQUERIMIENTOS POR CLASE DE ASUNTO

MOTIVOS		SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	% MOTIVO
SOLICITUDES (PETICIONES)	RESPUESTA REQUERIMIENTO	379				379	2,05%
	REEMBOLSOS	26				26	0,14%
	NORMATIVIDAD	37				37	0,20%
	PASAJES Y VIATICOS	154				154	0,83%
	UBICACIÓN ESM	66				66	0,36%
	HORARIOS DE ATENCION	535				535	2,89%
	INCORPORACIONES	9				9	0,05%
	TRAMITES PARA COMITES TECNICO CIENTIFICO	115				115	0,62%
	NROS TELEFONICOS	302				302	1,63%
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	826				826	4,47%
	TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES	4745				4745	25,67%
	TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA	1067				1067	5,77%
	AFILIACION AL SSFM	201				201	1,09%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	1004				1004	5,43%
	CAMBIO CENTRO DE ATENCION	197				197	1,07%
	INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	416				416	2,25%
	EXPEDICION DE CARNE POR PERDIDA	19				19	0,10%

	MULTIAFILIAACION	50				50	0,27%
	RENOVACION CARNE DE SERVICIOS	117				117	0,63%
	EXPEDICION DE CRETIFICADO	600				600	3,25%
	INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMICILIARIA	45				45	0,24%
	COPIA HISTORIA CLINICA	1018				1018	5,51%
	COPIA CONCEPTOS MEDICOS	116				116	0,63%
	COPIA JUNTA MEDICO LABORAL	77				77	0,42%
	VIATICOS Y PASAJES	92				92	0,50%
	SOPORTES MEDICAMENTOS	36				36	0,19%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL	1326				1326	7,17%

QUEJAS	INCONFORMIDAD TRATO DE PERSONAL FUNCIONARIO USUARIO		185			185	1,00%
	INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO		47			47	0,25%
	INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO		17			17	0,09%

RECLAMOS	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA			1375		1375	7,44%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,)			563		563	3,05%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL			357		357	1,93%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZCION DE SERVICIOS MEDICOS			356		356	1,93%

INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS			349		349	1,89%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUION DE CITAS MEDICAS A TRAVES DEL CALL CENTER			166		166	0,90%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENTE, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS)			159		159	0,86%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM			98		98	0,53%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM			88		88	0,48%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL			82		82	0,44%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS			81		81	0,44%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA			70		70	0,38%
INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS			65		65	0,35%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA			64		64	0,35%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO			64		64	0,35%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO			55		55	0,30%

INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS)			50		50	0,27%
INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA			46		46	0,25%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM			44		44	0,24%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)			43		43	0,23%
INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICILIARIA			40		40	0,22%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA			37		37	0,20%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO			34		34	0,18%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE CTC			32		32	0,17%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA			31		31	0,17%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES			30		30	0,16%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE LA RED EXTERNA			27		27	0,15%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR LA WEB			26		26	0,14%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA			23		23	0,12%

	INCONFROMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA			22		22	0,12%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS PRESENCIALES			21		21	0,11%
	INCONFORMIDAD TRAMITES EN LINEA (CERTIFICADOS AFILIACION, DESPRENDIBLES NOMINA, FORMATOS)			20		20	0,11%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS			20		20	0,11%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUSION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA			20		20	0,11%
	INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DGSM/DISAN /ESM			17		17	0,09%
	INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS			16		16	0,09%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIC			10		10	0,05%
	INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES			8		8	0,04%
	INCONFORMIDAD POR NO INTEGRACION FUNCIONAL			5		5	0,03%
	INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA			5		5	0,03%

s	SUGERENCIAS				45	45	0,24%
---	-------------	--	--	--	----	----	-------

TOTAL PQRS TRIMESTRE I 2019					18488	100,00%
-----------------------------	--	--	--	--	-------	---------

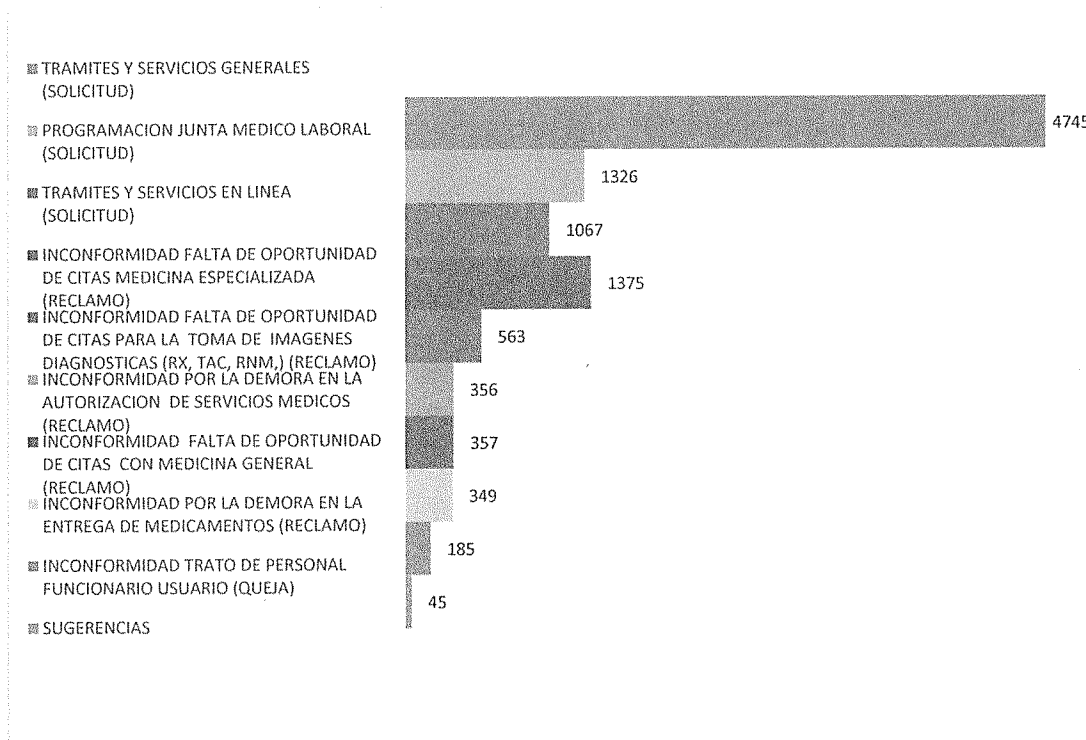
FUENTE: Dirección de sanidad EJC,ARC,FAC Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Primer Trimestre 2019.

"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 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.

PRINCIPALES MOTIVOS DE REQUERIMIENTO TRIMESTRE I-2019



FUENTE: Dirección de sanidad EJC,ARC,FAC Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe primer Trimestre 2019.

En la gráfica anterior, se relacionan los diez principales motivos de requerimientos recepcionados en el Trimestre I-2019, entre ellos destacan dentro de 27 motivos de Solicitud: *Tramites y servicios en línea* con 4745 casos, *Programación de Junta medico laboral* con 1326, *Tramites y servicios en línea* 1067; por el lado de Reclamos dentro de 40 motivos en Prestación de servicios destacan: *Inconformidad falta de oportunidad de citas medicina especializada* con 1375 casos, *Inconformidad falta de oportunidad de citas para la toma de imágenes diagnosticas* con 563 casos, *Inconformidad por la demora en la autorización de servicios médicos* con 356 casos, *Inconformidad falta de oportunidad de citas medicina general* con 357 casos e *Inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos* con 349 casos. En los requerimientos asociados a Quejas, destaca *Inconformidad trato personal* con 185 casos dentro de tres motivos de quejas, en otra tipificación de requerimiento *Sugerencias* abarca 45 casos.

4. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

VIA DE RECEPCION	SSFM	%
PRESENCIAL	9885	53%
INTERNET SITIO WEB	3570	19%
CORREO ELECTRONICO	1517	8%
MENSAJERIA	1234	7%
APLICATIVO SUPERSALUD	854	5%
LINEA DIRECTA	753	4%
BUZON DE SUGERENCIAS	638	3%
LINEA GRATUITA	48	0,3%
TOTAL	18488	

FUENTE: Dirección General de Sanidad Militar Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Primer Trimestre 2019.

Principalmente el canal más utilizado por 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

PRINCIPALES RECLAMOS	IV-2018	I-2019	Δ
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	1301	1375	5%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,)	319	563	43%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL	174	357	51%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS	383	356	-8%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	612	349	-75%

FUENTE: Dirección General de Sanidad Militar Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informes Cuarto Trimestre 2018 y Primer Trimestre 2019.

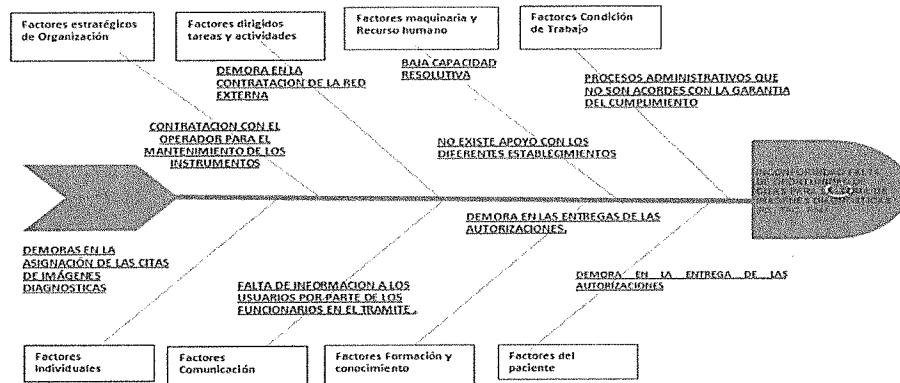
Teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Directiva Ministerial se establece que los principales motivos de reclamos que continúan generando insatisfacción en los usuarios son *Falta de oportunidad en asignación de cita especializada* aumentando 5%, *Falta de oportunidad en la toma de imágenes diagnósticas* aumentando 43%, *Falta de oportunidad de citas con medicina general* aumentando 51%; las variables *Inconformidad por la demora en la autorización de servicios médicos* e *Inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos* contrastan la tendencia

"Un equipo humano al servicio de la salud"

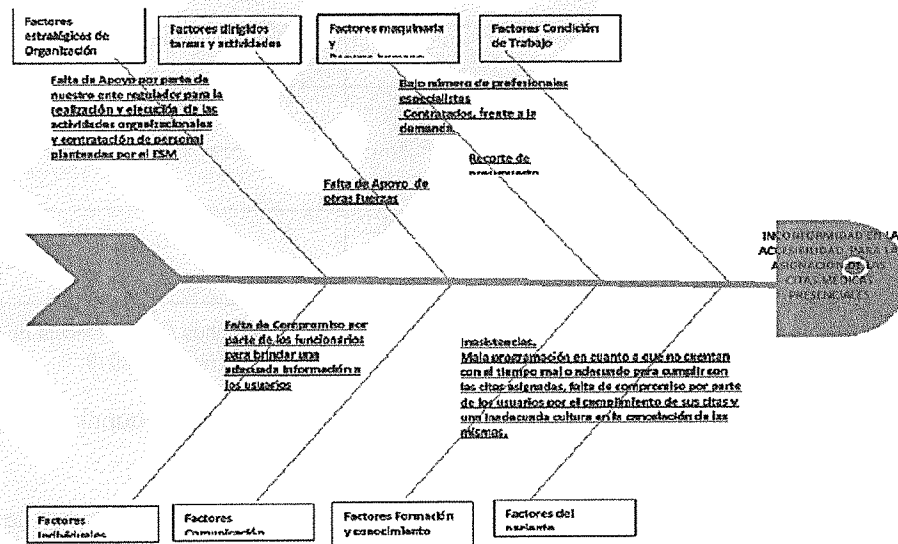
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co Claudia.sanabria@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

respecto al trimestre IV-2018, disminuyen respectivamente 8% y 75% estos requerimientos asociados a Reclamos. Lo cual es atribuible al impacto que ha venido generando las medidas correctivas que ha tomado la alta Dirección.

INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS



❖ FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS



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 DGSM 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	CANTIDAD
FELICITACIONES	90
OPINIONES POSITIVAS	
AGRADECIMIENTOS	
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	

CONCEPTO DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	249
RECLAMOS	4619
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0

FUENTE: Dirección General de Sanidad Militar Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe primer Trimestre 2019.

De acuerdo a lo expuesto en la Directiva Ministerial se toma como pronunciamientos favorables 90 felicitaciones.

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:

"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

- ✓ 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 pública do en la página WEB de la DGSM.
- ✓ 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 DGSM, 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.
- ✓ Reunión con Representantes de las Veedurías y Asociaciones de Usuarios- en la Ciudad de Bucaramanga el día 8 de enero de 2019.
- ✓ Reunión con Representantes de las Veedurías y Asociaciones de Usuarios- Red Nacional de Veedurías del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de Policía Nacional, el día 25 de enero del año 2019, en el Auditorio del Centro de Rehabilitación Inclusiva (DCRI) Calle 21 No. 44-40
- ✓ Reunión Veeduría de Cúcuta el día 27 enero de 2019, en las instalaciones de la Dirección General de Sanidad Militar.
- ✓ Reunión con Representantes de las Veedurías y Asociaciones de Usuarios- Red Nacional de Veedurías del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de Policía Nacional, el día 19 de febrero de 2019, en las instalaciones de la DIGSA
- ✓ Reunión con los señores representantes de la Fundación por la Dignidad de los héroes de Colombia, el día 27 de febrero de 2019.
- ✓ Reunión con los señores representantes de las Veedurías Y Asociaciones en la ciudad de Tunja el día 11 de marzo de 2019.
- ✓ Participación en la reunión del señor Viceministro de Defensa para el Gesed y Bienestar con la representante de la Veeduría Nacional de Salud, el día 6 de marzo 2019.
- ✓ Participación en la reunión de usuarios convocados por la Supersalud en las siguientes ciudades: Neiva Huila 29 de marzo de 2019, Pasto Nariño 15 de marzo, Popayán Cauca 07, de marzo, Arauca 05 de marzo, Bucaramanga-Santander 22 de febrero de 2019, Tunja Boyacá 13 de febrero de 2019, Manizales –Caldas 30 de enero de 2019, Valledupar 24 de enero de 2019

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 DGSM.

- ✓ Autorización de servicios a través del correo electrónico:
autorizacionesDGSM@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
- ✓ Trámite de afiliación y validación de derechos a través de la página de la DGSM

Respetuosamente,

Mayor General JAVIER ALONSO DÍAZ GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar

Elaboro: OPS. Diego Patiño
Atención al Usuario

Reviso: SMSM. Marta Reyes
Atención al Usuario

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