



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

Radicado No 4891 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRUAY 29.25

Bogotá, D.C., 27 de Diciembre de 2018

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 Trimestre año 2018-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 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 13913 requerimientos, de los cuales únicamente el 29% que equivale 4026 requerimientos son atribuibles a la prestación del servicio el 71% restante corresponde a peticiones y sugerencias; así mismo frente al periodo anterior se puede concluir que hubo una disminución del 34%.

A- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1. PERIODO ANTERIOR

DISAN	RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	N. DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
DGSM	2337	2337		0	0

1.2. PERIODO ACTUAL

DISAN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	N. DE DIAS VENCIDOS
DGSM	1270	1270	0	0
EJERCITO	9766	8359	1407	+ 90
ARMADA	2166	1955	211	20
FUERZA AEREA	761	690	71	dentro del termino

"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1589

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co

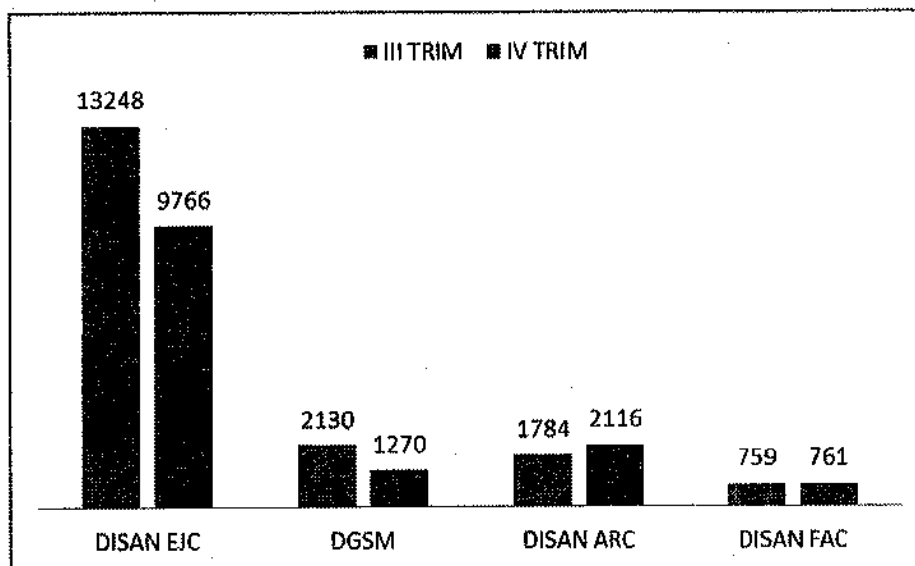
1.3. GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

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

1.4. RESULTADO DE LAS PQRS CANALIZADAS Y TRAMITADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE 2018

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	TOTAL%
DGSM	1003	1	266	0	1270	9.%
DISAN EJC	7152	91	2504	19	9766	70.%
DISAN ARC	1442	25	628	21	2116	15%
DISAN FAC	249	32	479	1	761	6%
SUBTOTAL	9846	149	3877	41	13913	100%
%	71%	1%	28%	0%	100%	

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.

COMPARATIVO III TRIM / VS IVTRIM 2018

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

2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CAUSALES	CLASIFICACION					
	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	TOTAL%
INCONFORMIDAD TRATO DE PERSONAL FUNCIONARIO USUARIO		114			114	0
INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO		29			29	0
INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO		6			6	0
INCONFORMIDAD TRAMITES EN LINEA (CERTIFICADOS AFILIACION, DESPRENDIBLES NOMINA, FORMATOS)			6		6	0
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL			124		124	1
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA			1421		1421	11
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL			35		35	0
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA			63		63	0
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA			18		18	0
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)			42		42	0
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,)			591		591	5
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS			67		67	0
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO			38		38	0
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS)			38		38	0
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES			16		16	0
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE CTC			14		14	0

INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS			271		271	2
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENTES, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS)			132		132	1
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO			21		21	0
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS			117		117	1
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA			18		18	0
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS			15		15	0
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM			83		83	0
INCONFROMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA			16		16	0
INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA			280		280	3
INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICIALIARIA			17		17	0
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA			7		7	0
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUION DE CITAS MEDICAS A TRAVES DEL CALL CENTER			40		40	0
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS PRESENCIALES			21		21	0
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO			39		39	0
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR LA WEB			14		14	0
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIC			7		7	0
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM			23		23	0

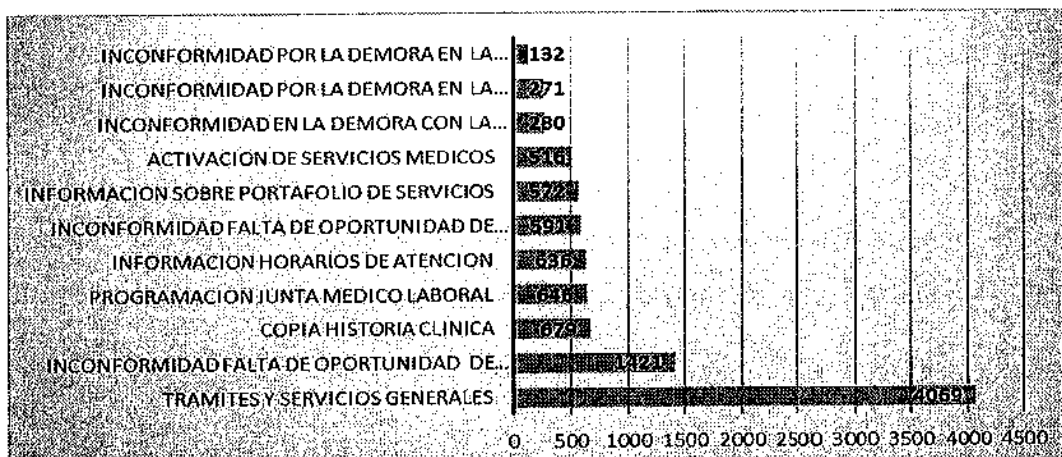
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM			70		70	0
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA			25		25	0
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE LA RED EXTERNA			5		5	0
INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS			49		49	0
INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES			3		3	0
INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS			75		75	0
INCONFORMIDAD POR NO INTEGRACION FUNCIONAL			5		5	0
INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DGSM /DISAN /ESM			20		20	0
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA			30		30	0
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA			1		1	0
RESPUESTA REQUERIMIENTO	106				106	1
REEMBOLSOS	28				28	0
NORMATIVIDAD	122				122	1
PASAJES Y VIATICOS	72				72	0
UBICACIÓN ESM	246				246	2
HORARIOS DE ATENCION	636				636	5
INCORPORACIONES	1				1	0
TRAMITES PARA COMITES TECNICO CIENTIFICO	203				203	2
NROS TELEFONICOS	368				368	3
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	572				572	4
TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES	4069				4069	30
TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA	107				107	1
AFILIACION AL SSFM	125				125	1
ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	516				516	5
CAMBIO CENTRO DE ATENCION	173				173	1
INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	325				325	3
EXPEDICION DE CARNE POR PERDIDA	31				31	0
MULTIAFILIACION	88				88	0
RENOVACION CARNE DE SERVICIOS	44				44	0

EXPEDICION DE CRETIFICADO	287				287	2
INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMICILIARIA	33				33	0
COPIA HISTORIA CLINICA	679				679	6
COPIA CONCEPTOS MEDICOS	234				234	2
COPIA JUNTA MEDICO LABORAL	105				105	1
VIATICOS Y PASAJES	25				25	0
SOPORTES MEDICAMENTOS	5				5	0
PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL	646				646	6
SUGERENCIAS				41		0
TOTAL	9846	149	3877	41	13913	10000%

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.

PRINCIPALES VARIABLES IV TRIMESTRE 2018

TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES	4069
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	1421
COPIA HISTORIA CLINICA	679
PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL	646
INFORMACION HORARIOS DE ATENCION	636
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,)	591
INFORMACION SOBRE PORTAFOLIO DE SERVICIOS	572
ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	516
INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA	280
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	271
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENTES, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS)	132



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.

En la gráfica anterior, se relacionan las causas por la que los usuarios interponen los requerimientos y que están relacionados con prestación de los servicios de salud y las solicitudes.

3. SOLICITUDES RECIBIDOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIOS DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
CORREO ELECTRÓNICO	579	4%
PRESENCIAL	8699	63%
INTERNET SITIO WEB	2737	20%
VÍA TELEFÓNICA	478	3%
CORREO CERTIFICADO	1022	7%
BUZÓN	398	3%
TOTAL	13913	100%

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 Cuarto Trimestre 2018.

3.1. CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO (MULTICANALES)

Omitido

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

Teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Directiva Ministerial se establece que las principales causas de quejas y reclamos que continúan generando insatisfacción en los usuarios son la, oportunidad en asignación de citas con diferentes especialidades y **supra especialidades**, demora en la autorización de servicios médicos y la falta de oportunidad en la toma de imágenes diagnósticas, entre otros. Para este trimestre, aunque la variable de medicamentos figura como una de las principales causas, es relevante precisar que para este trimestre se evidencio una marcada tendencia descendente de requerimientos por esta causa con una disminución del 71% frente al periodo anterior. 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 2018 cuyas tareas específicas son monitoreadas para el caso de la DGSM a través de la Suit Visión.

5. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

5.1. 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.

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

CONCEPTO FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	72
OPINIONES POSITIVAS	
AGRADECIMIENTOS	
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	

CONCEPTO DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	149
RECLAMOS	3877
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 Cuarto Trimestre 2018.

De acuerdo a lo expuesto en la Directiva Ministerial se toma como pronunciamientos favorables 72 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

La Dirección General de Sanidad Militar coordino la participación de los Establecimientos de Sanidad Militar en las reuniones convocadas por la SUPERSALUD en cumplimiento de la Política de acercarse más a los usuarios, en las siguientes ciudades: Barranquilla (19 de octubre de 2018), Montería Córdoba (26 de octubre de 2018), Quibdó Choco (02 de noviembre de 2018), Pereira Risaralda (8 de noviembre de 2018), Cúcuta Norte de Santander (16 de noviembre de 2018), Santa Marta Magdalena (29 de noviembre de 2018).

De igual manera la Dirección General de Sanidad Militar participo el día 12 de diciembre en la reunión Nacional de Veedurías y Asociaciones convocada por ACORPOL, cuyo objetivo se centró en la revisión y análisis de la normatividad legal vigente y su favorabilidad en la prestación de los servicios de salud.

Por otro lado, los señores representantes de las Veedurías y Asociaciones han venido adelantando mesas de trabajo a nivel nacional para conocer, analizar y aportar, frente a los documentos emitidos como resultado de las mesas de trabajo del CREI.

De igual manera y tal como fue comentado en el informe anterior la participación comunitaria cumple un papel protagónico en la toma de decisiones en beneficio de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, dada la participación activa de los representantes de los usuarios en el Consejo Superior de Salud, el cual sesiona trimestralmente, para este periodo se realizó el día (27-dic-2018) y tiene representación de un Oficial con asignación de retiro de la Fuerza Pública, un representante de los Suboficiales con asignación de Retiro de la Fuerza Pública, un Representante de los Empleados Públicos y Trabajadores Oficiales del Ministerio de Defensa y un representante del personal civil pensionado del Ministerio de Defensa.

Así mismo, el Comité de Salud de las Fuerzas Militares, quien es el órgano asesor y coordinador de la Dirección General de Sanidad Militar, está conformado, entre otros por (un representante de los Oficiales con asignación de retiro, un representante de los Suboficiales con Asignación de Retiro, un representante de los Empleados Públicos y Trabajadores Oficiales Del Ministerio de Defensa y deben reunirse cada mes. Para este periodo se reunieron 28 de Noviembre y 7 de Diciembre del año en curso.

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:

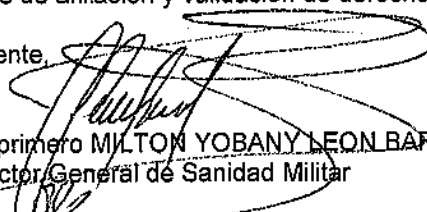
- ✓ Se continúa con la participación en el chat para los días lunes en temas de atención al usuario, Fortalecimiento de las Oficinas de Atención al Usuario como canal de comunicación de los usuarios y la Institución.
- ✓ El acceso al Correo electrónico: atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co, el cual se encuentra 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
- ✓ Las Emisoras de las tres Fuerzas, es otro canal de información utilizado para interactuar con los usuarios.

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,


Sargento Viceprimero MILTON YOBANY LEON BARRERA
Ayudante Director General de Sanidad Militar

Elabora: SMSM. Marta Reyes

SMSM. Ana C. Téllez

