



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

Radicado No 18744 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRUAY 29.25

Bogotá, D.C., 10 de octubre 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) Tercer 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 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 **17921** requerimientos, de los cuales únicamente el 25% que equivale 4533 requerimientos son atribuibles a la prestación del servicio el 75% restante corresponde a peticiones y sugerencias; así mismo frente al periodo anterior se puede concluir que hubo un aumento del 10%.

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	%PENDIENTES POR RESOLVER
DGSM	2130	2130	0	0	0%
EJERCITO	13248	12213	1035	20	8%
ARMADA	1784	1750	34	15	2%
FUERZA AEREA	759	680	79	20	10%

"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

1.3. GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

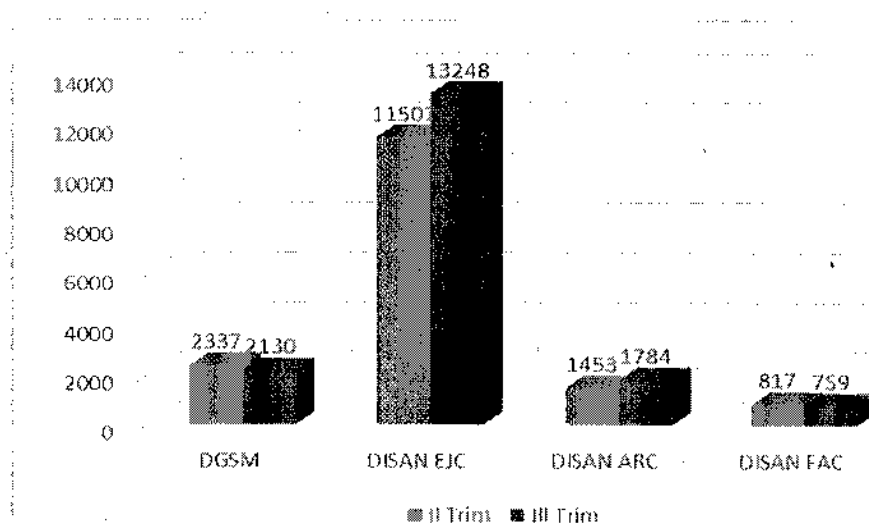
DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
DISAN EJERCITO	10	0
DISAN ARMADA	0	0
DISAN FUERZA AEREA	0	0

2. RESULTADO DE LAS PQRS CANALIZADAS Y TRAMITADAS EN EL TERCER TRIMESTRE 2017

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	TOTAL%
DGSM	1742	1	387		2130	14.5%
DISAN EJC	10054	144	2997	53	13248	72%
DISAN ARC	1247	20	517		1784	9%
DISAN FAC	282	53	414	10	759	5%
SUBTOTAL	13325	218	4315	63	17921	100%
%	74%	1%	24%	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 Tercer Trimestre 2018.

COMPARATIVO II TRIM /2018 VS III TRIM 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 Tercer Trimestre 2018

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

"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

MOTIVOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	SUBTOTAL	TOTAL%
INCONFORMIDAD DE TRATO PERSONAL FUNCIONARIO USUARIO		157			157	1%
INCONFORMIDAD DE TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO		59			59	0%
INCONFORMIDAD DE TRATO FUNCIONARIO - FUNCIONARIO		2			2	0%
INCONFORMIDAD TRAMITES EN LÍNEA (CERTIFICADOS AFILIACIÓN, DESPRENDIBLES NOMINA, FORMATOS)			28		28	0%
INCONFORMIDAD DE FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL			174		174	1%
INCONFORMIDAD DE FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA			1301		1301	7%
INCONFORMIDAD DE FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGÍA GENERAL			34		34	0%
INCONFORMIDAD DE FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGÍA ESPECIALIZADA			67		67	0%
INCONFORMIDAD DE FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA			53		53	0%
INCONFORMIDAD DE FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO			49		49	0%

"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co

MOTIVOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	SUBTOTAL	TOTAL%
TERAPÉUTICO (TERAPIAS FÍSICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)						
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,)			319		319	2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍAS Y PROCEDIMIENTOS			109		109	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO			91		91	1%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXÁMENES DIAGNÓSTICOS (LABORATORIOS)			57		57	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXÁMENES			18		18	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE CTC			23		23	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS			612		612	3%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENTES, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS)			110		110	1%

2

MOTIVOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	SUBTOTAL	TOTAL%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO			48		48	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS			383		383	2%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA			35		35	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS			26		26	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM			74		74	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA			25		25	0%
INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACIÓN DE LA RED EXTERNA			85		85	0%
INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICILIARIA			21		21	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUCCIÓN DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA			17		17	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUCCIÓN DE CITAS MEDICAS A TRAVÉS DEL CALL CENTER			47		47	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACIÓN DE LAS			56		56	0%

MOTIVOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	SUBTOTAL	TOTAL%
CITAS MEDICAS PRESENCIALES						
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACIÓN DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFÓNICO			53		53	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICAS POR LA WEB			8		8	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIC			11		11	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM			28		28	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM			175		175	1%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA			16		16	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE LA RED EXTERNA			20		20	0%
INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIÁTICOS			15		15	0%
INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES			3		3	0%
INCONFORMIDAD			60		60	0%

"Un equipo humano al servicio de la salud"

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

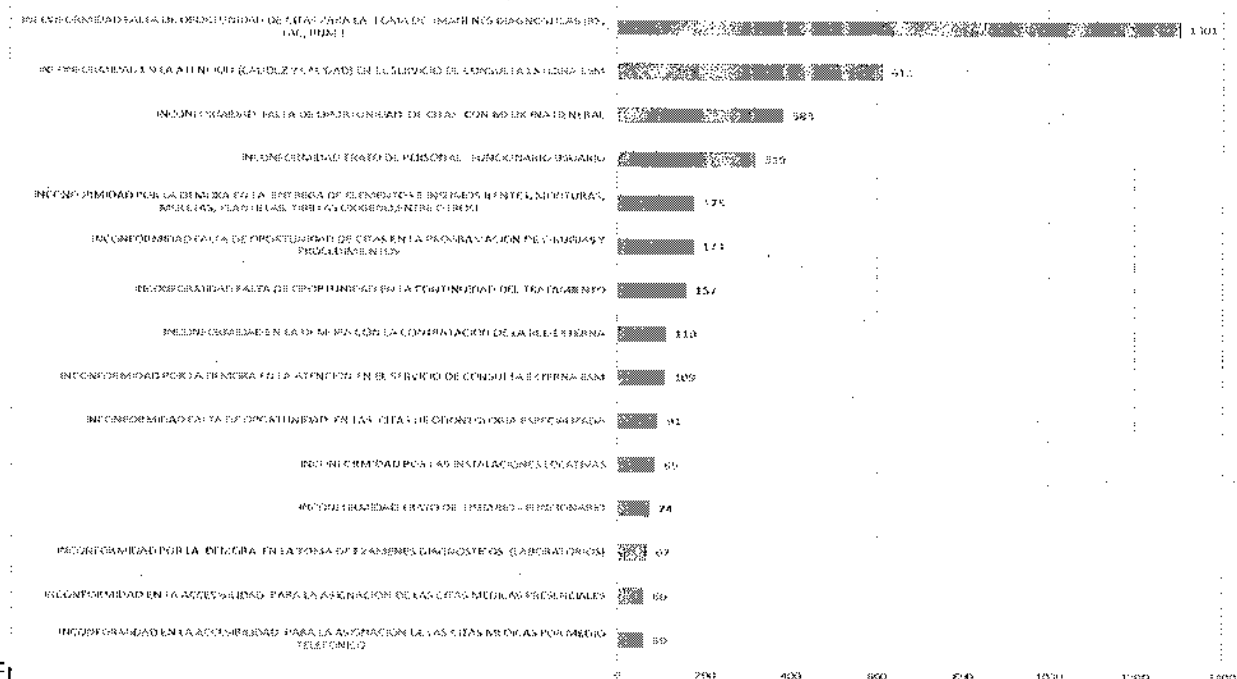


MOTIVOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	SUBTOTAL	TOTAL%
POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS						
INCONFORMIDAD POR NO INTEGRACIÓN FUNCIONAL			1		1	0%
INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DGSM /DISAN /ESM			31		31	0%
INCONFORMIDAD POR LA cancelación DE CITA MEDICA			23		23	0%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACIÓN DE CITA ODONTOLÓGICA			9		9	0%
RESPUESTA REQUERIMIENTO	176				176	1%
REEMBOLSOS	16				16	0%
NORMATIVIDAD	69				69	0%
PASAJES Y VIATICOS	78				78	0%
UBICACIÓN ESM	521				521	3%
HORARIOS DE ATENCION	1133				1133	6%
INCORPORACIONES	2				2	0%
TRAMITES PARA COMITÉS TÉCNICO CIENTÍFICO	332				332	2%
NROS TELEFÓNICOS	847				847	5%
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1105				1105	6%
TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES	4852				4852	27%
TRAMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA	336				336	2%
AFILIACIÓN AL SSFM	408				408	2%
ACTIVACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS	841				841	5%
CAMBIO CENTRO DE ATENCION	89				89	0%
INACTIVACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS	465				465	3%
EXPEDICIÓN DE CARNE POR PERDIDA	243				243	1%
MULTIAFILIACION	2				2	0%

MOTIVOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	SUBTOTAL	TOTAL%
RENOVACIÓN CARNE DE SERVICIOS	128				128	1%
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADO	291				291	2%
INCLUSIÓN PROGRAMA ATENCIÓN DOMICILIARIA	34				34	0%
COPIA HISTORIA CLÍNICA	715				715	4%
COPIA CONCEPTOS MÉDICOS	233				233	1%
COPIA JUNTA MEDICO LABORAL	63				63	0%
VIÁTICOS Y PASAJES	110				110	1%
SOPORTES MEDICAMENTOS	236				236	1%
SUGERENCIAS				63	63	0%
TOTAL	13325	218	4315	63	17921	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 Tercer Trimestre 2018.

PRINCIPALES VARIABLES III TRIMESTRE 2018



El requerimientos y que están relacionados con prestación de los servicios de salud.

4. SOLICITUDES RECIBIDOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIOS DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
---------------------	-------	---

"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

X

CORREO ELECTRÓNICO	865	5%
PRESENCIAL	11098	62%
INTERNET SITIO WEB	3946	22%
VÍA TELEFÓNICA	621	3%
CORREO CERTIFICADO	1056	6%
BUZÓN	335	2%
TOTAL	17921	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 Tercer Trimestre 2018.

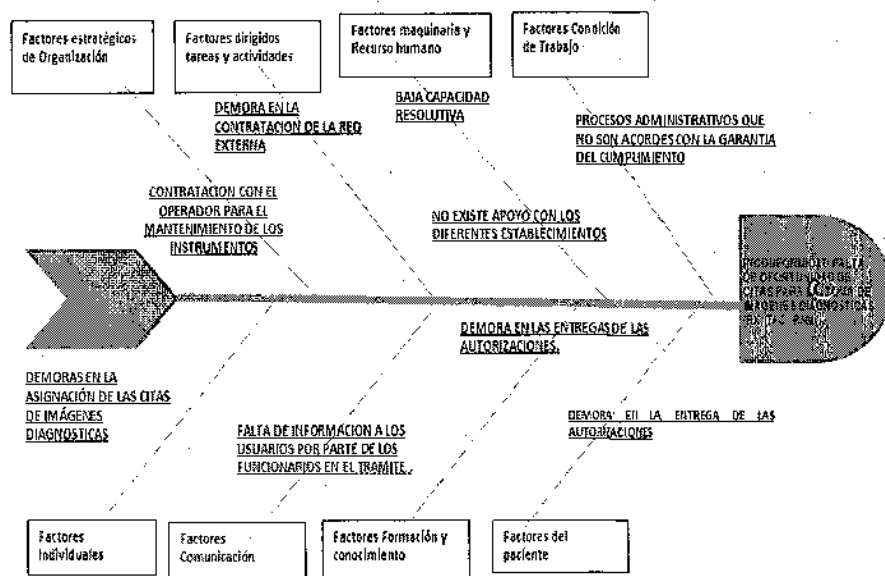
4.1. CANALES ADICIONALES EN LA ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO (MULTICANALES)

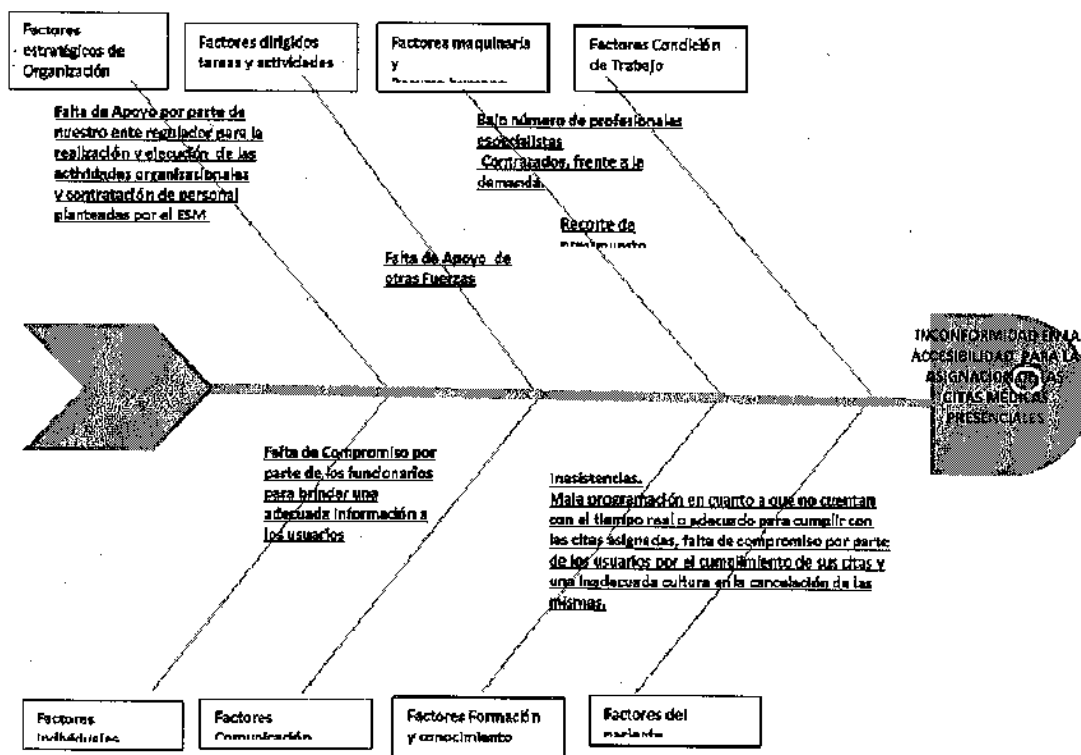
Omitido

5. 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.

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	18
OPINIONES POSITIVAS	
AGRADECIMIENTOS	
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	

"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 75 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082.
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co

2

CONCEPTO DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	218
RECLAMOS	4315
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 Tercer Trimestre 2018.

De acuerdo a lo expuesto en la Directiva Ministerial se toma como pronunciamientos favorables 18 felicitaciones.

NOTA: se hace pertinente precisar que no es competencia de esta Dirección las variables tales como Prestacionales, Inteligencia y Contrainteligencia, Orden Público - Operaciones 1 2 3, Servicio Militar, Bienes Muebles e Inmuebles, Derechos Humanos y Asuntos Internacionales, Contratación, Varios, Vivienda, Contenciosos Control y Comercio de armas; sin embargo es claro que en el evento de presentarse se derivan por competencia tal como lo estipula la norma

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

La Dirección de Sanidad de la Fuerza Aérea Colombiana, ha impulsado el trabajo con los veedores y asociaciones de usuarios, viéndolos como aliados en el proceso de salud y mejoramiento de los servicios, por tal motivo, se realizó una reunión el 16 de agosto de 2018, donde el señor General Oswaldo Rivera informa la apertura de espacios de participación comunitaria, presenta las labores que se están realizando en pro de la salud de los usuarios y sus familias, haciendo énfasis en la importancia del trabajo en equipo con las asociaciones y veedores en salud, como coparticipes en los procesos de salud.

En esta variable es importante resaltar el papel protagónico que tiene la participación de los usuarios en la toma de decisiones, toda vez que como se observa en el cuadro adjunto, el Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, que es el organismo rector y coordinador del SSMP, está conformado entre otros, por representantes de los usuarios(representante de los Oficiales con asignación de retiro de la Fuerza Pública, representante de los Suboficiales con asignación de Retiro de la Fuerza Pública, Representante de los Empleados Públicos y Trabajadores Oficiales del Ministerio de Defensa, representante del personal civil pensionado del Ministerio de Defensa. El CSSMP se reúne cada tres meses, julio 6.

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 trimestre se reunieron el 31 de Julio y 21 de septiembre.

A continuación, se relaciona el personal elegido como representante de los Gremios del Estamento Militar ante los diferentes órganos de dirección y coordinación del Sistema de

Salud de las Fuerzas Militares y de la Policial Nacional, para el lapso comprendido entre el 1 de Julio de 2017 y el 30 de junio de 2019 así:

año 2017 actualización de 2012		DEL 1 DE JULIO DE 2017 A 30 JUNIO DE 2019		
1. CONSEJO SUPERIOR DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES Y LA POLICIA NACIONAL				
1.1 OFICIALES CON ASIGNACION DE RETIRO DE LA FUERZA PUBLICA				
	REPRESENTANTES	CATEGORIA	DIRECCION	TELEFONO
1	CO (RA) PONAL JOSE WILLIAM BERMUDEZ ZAPATA	PRINCIPAL	CARRERA 58 N° 61 -75 BARRIO EL QUIRINAL BOGOTA	3107411409
2	CN. (RA) ALVARO ENRIQUE FACCHINI DUARTE	SUPLENTE	CALLE 60 A N° 5 -54 CONSULTORIO 402 CAHPINERO ALTO	2112419 /2488846 / 3153454263
1.2 SUBOFICIALES CON ASIGNACION DE RETIRO DE LA FUERZA PUBLICA				
3	JT. (RA) JAIRO MOSQUERA	PRINCIPAL	CARRERA 42 E N°56B SUR 44 VILLAS DEL CARMEN SABANETA	3013494 / 3052288915 / 3205587409
4	CM (RA) PONAL CECILIO CORREAL MORENO	SUPLENTE		
1.3 EMPLEADOS PUBLICOS Y TRABAJADORES OFICIALES - MINDEFENSA				
5	PE OSWALDO RODRIGUEZ LARA	PRINCIPAL	Calle 23 No. 43A-79 Barrio los Doctores NEIVA -HUILA	3124799516
1.4 CATEGORIA DEL PERSONAL CIVIL PENSIONADO DE MINDEFENSA				
6	SRA MARGARITA SUAREZ DE ARAGON JUAN CHAPARRO	PRINCIPAL	Cra. 52 No. 17-34 Sur Casa 47 Exterior B/ Torre Molinos SEDE PRINCIPAL Carrera 13 # 27 - 00 EDIFICIO BOCHICA INTERIOR 2	3123493186 - 3203068591 - 6067824 - FAX. 3347982 - 7203936 - 3123493186 - 3203068591
7	OSCAR TEJADA CARDENAS	SUPLENTE	AVENIDA 12 N° 12 -03 URBANIZACIÓN MONTE BELLO 1, LOS PATIOS CUCUTA	3167466617
2. COMITÉ DE SALUD DE LAS FFM.				
2.1 CATEGORIA DE OFICIALES CON ASIGNACION DE RETIRO				
8	BG. (RA) FAC GUILLERMO LEÓN BASTIDAS ORDOÑEZ	PRINCIPAL	CARRERA 12 BIS N° 148 05 - USAQUEN BOGOTA	2784242 - 3102328439
2.2 CATEGORIA DE SUBOFICIALES CON ASIGNACION DE RETIRO				
9	SV. (RA) EJC HERNANDO BASTO GÓMEZ	PRINCIPAL	CALLE 55 A SUR N° 70 - 13 BARRIO VILLA DEL RIO	3116099716 / 2042875
2.3 CATEGORIA DE EMPLEADOS PUBLICOS Y TRABAJADORES OFICIALES DEL MINISTERIO DE DEFENSA				
	PU MEDICO GENERAL JORGE AURELIO BERNAL RAMÍREZ	PRINCIPAL	cra 6 No. 49-35 ofc 102 Bogota	2327420 - 3167850043
3. COMITÉ DE SALUD DEL HOSPITAL MILITAR				
3.1 CATEGORIA DE OFICIALES CON ASIGNACION DE RETIRO				
11	CO (RA) EJC. GUILLERMO RODRIGUEZ GUZMAN	PRINCIPAL	TRANSVERSAL 38 N° 106 - 69	
3.2 CATEGORIA DE SUBOFICIALES CON ASIGNACION DE RETIRO				
12	SV. (RA) MARTIN APONTE HERNANDEZ	PRINCIPAL	CARRERA 79 B N 49 B 16 SUR APTO 304 INT 5 BLOQUE D 34	4739488 / 3102938500



COMITÉ DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES 21 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por consiguiente, en el auditorio del Comando del Ejército, se realizó el viernes 21 de septiembre, el Comité de Salud de las Fuerzas Militares, presidido por el señor General Juan Bautista Yepes Bedoya, Jefe de Estado Mayor Conjunto de las Fuerzas Militares, Por su parte el Director General de Sanidad Militar (DIGSA), Vicealmirante César Augusto Gómez Pinillos, expuso importantes temas como: Los avances en la ejecución del Convenio

"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

[Handwritten signature]

Interadministrativo DGSM-HOMIC, informe del desarrollo de los procesos contractuales de la Dirección General de sanidad Militar para las enfermedades de alto costo como VIH, renales y hemofilia, igualmente fueron presentados los programas que adelanta el Subsistema en Salud Operacional, el seguimiento al Plan de Acción y los avances del Grupo de Afiliación y Validación de Derechos. Al igual que los detalles del traslado de las oficinas de la DIGSA a las nuevas instalaciones del edificio Elemento al occidente de la ciudad.

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:

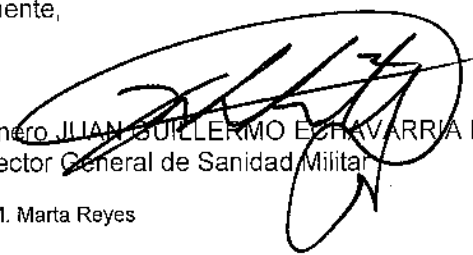
- ✓ Se continúa con la participación en el chat para los días lunes en temas de atención al usuario, Fortalecimiento de las Oficinas de Atención al Usuario como canal de comunicación de los usuarios y la Institución.
- ✓ El acceso al Correo electrónico: atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co, el cual se encuentra publicado en la página WEB de la 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.

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 Primero JUAN GUILLERMO ECHAVARRÍA BECERRA
Ayudante Director General de Sanidad Militar

Elaboro: SMSM. Marta Reyes

SMSM. Ana C Tellez

