



Radicado No. 5191 /MDN-CGFM-DGSM-GAY-25

Bogotá, D.C., 10 de Julio 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) Segundo 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 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 16114 requerimientos, de los cuales el 33% que equivale 5383 requerimientos son atribuibles a la prestación del servicio, el 67% restante corresponde a peticiones y sugerencias; así mismo frente al periodo anterior se puede concluir que en lo relacionado con la prestación del servicio hubo un aumento del 9.6%, toda vez que para el primer periodo se canalizaron y tramitaron 4918 por la misma causa, frente a un total de 14.565 requerimientos recibidos y tramitados para el periodo inmediatamente anterior, es decir hubo un aumento del 11%.

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	1389	1389		0	0

1.2. PERIODO ACTUAL

DISAN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	N. DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
DGSM	2337	1524	813	15	35%
EERCITO	11507	9828	1679	+20	16%
ARMADA	1453	1379	74	0	5%
FUERZA AEREA	817	817	0	0	0

"Un equipo humano al servicio de la salud"

Residencias Tequendama Carrera 10 No. 27-51 Of. 209 PBX. 3238555 opción 3

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co-atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

1.3. GESTION DE PQRS VENCIDAS

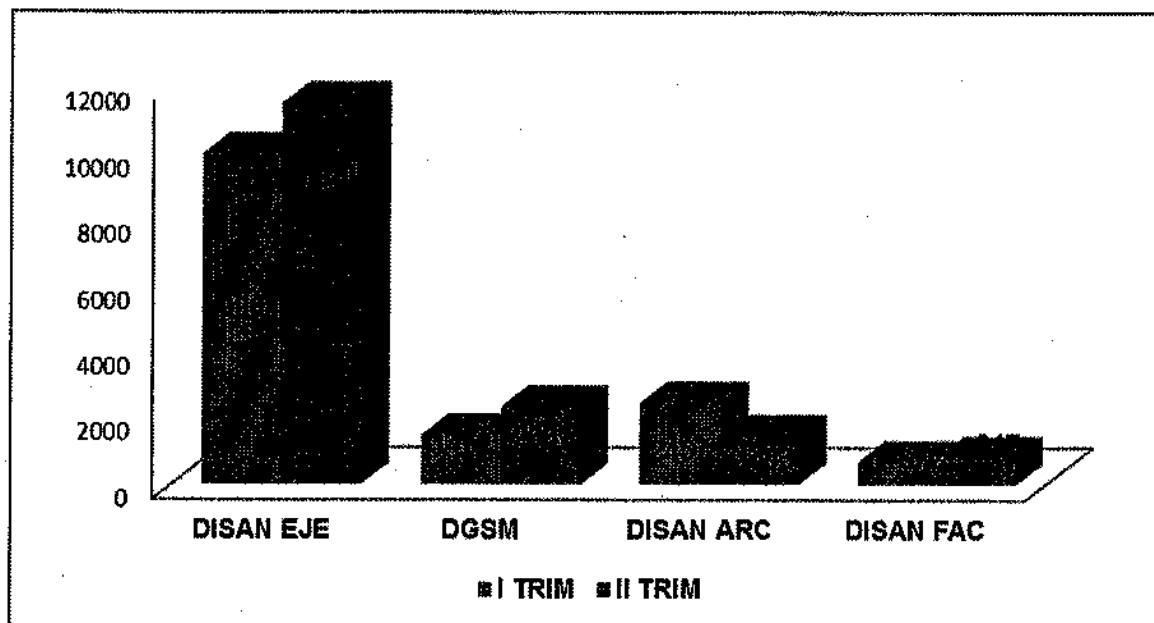
DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
DISAN EJERCITO	10	0
DISAN ARMADA	0	0
DISAN FUERZA AEREA	0	0

2. RESULTADO DE LAS PQRS CANALIZADAS Y TRAMITADAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2018

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	TOTAL%
DGSM	1187	4	1146	0	2337	14.5%
DISAN EJC	8257	143	3004	103	11507	72%
DISAN ARC	864	29	560	0	1453	9%
DISAN FAC	312	37	460	8	817	5%
SUBTOTAL	10620	213	5170	111	16114	100%
%	66%	1%	32%	0.7%	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 Segundo Trimestre 2018.

COMPARATIVO I TRIM /2018 VS II 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 Segundo Trimestre 2018

"Un equipo humano al servicio de la salud"

Residencias Tequendama Carrera 10 No. 27-51 Of. 209 PBX. 3238555 opción 3

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co-atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

MOTIVOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	SUBTOTAL	TOTAL%
INCONFORMIDAD TRATO DE PERSONAL FUNCIONARIO USUARIO		166			166	1%
INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO		44			44	0%
INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO		3			3	0%
INCONFORMIDAD TRAMITES EN LINEA (CERTIFICADOS AFILIACION, DESPRENDIBLES NOMINA, FORMATOS)			18		18	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL			147		147	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA			835		835	5%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL			45		45	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA			61		61	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA			39		39	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)			75		75	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,)			165		165	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS			101		101	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO			106		106	1%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS)			95		95	0%

"Un equipo humano al servicio de la salud"

Residencias Tequendama Carrera 10 No. 27-51 Of. 209 PBX. 3238555 opción 3

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co-atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES			10		10	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE CTC			15		15	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS			2111		2111	13%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENTE, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS)			182		182	2%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO			46		46	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS			263		263	1%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA			30		30	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS			18		18	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM			70		70	0%
INCONFROMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA			28		28	0%
INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA			134		134	1%
INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICILIARIA			30		30	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUISION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA			40		40	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUISION DE CITAS MEDICAS A TRAVES DEL CALL CENTER			34		34	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS PRESENCIALES			49		49	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO			64		64	0%

"Un equipo humano al servicio de la salud"

Residencias Tequendama Carrera 10 No. 27-51 Of. 209 PBX. 3238555 opción 3

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co-atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR LA WEB			33		33	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIC			8		8	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM			41		41	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM			78		78	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA			17		17	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE LA RED EXTERNA			15		15	0%
INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS			61		61	0%
INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES			5		5	0%
INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS			45		45	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			26		26	0%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA			5		5	0%
RESPUESTA REQUERIMIENTO	223				223	1%
REEMBOLSOS	8				8	0%
NORMATIVIDAD	4				4	0%
PASAJES Y VIATICOS	83				83	0%
UBICACIÓN ESM	482				482	4%
HORARIOS DE ATENCION	839				839	5%
INCORPORACIONES	13				13	0%
TRAMITES PARA COMITES TECNICO CIENTIFICO	281				281	2%
NROS TELEFONICOS	556				556	4%
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1237				1237	8%
TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES	3231				3231	20%
TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA	142				142	1%
AFILIACION AL SSFM	420				420	4%

"Un equipo humano al servicio de la salud"

Residencias Tequendama Carrera 10 No. 27-51 Of. 209 PBX. 3238555 opción 3
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co-atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

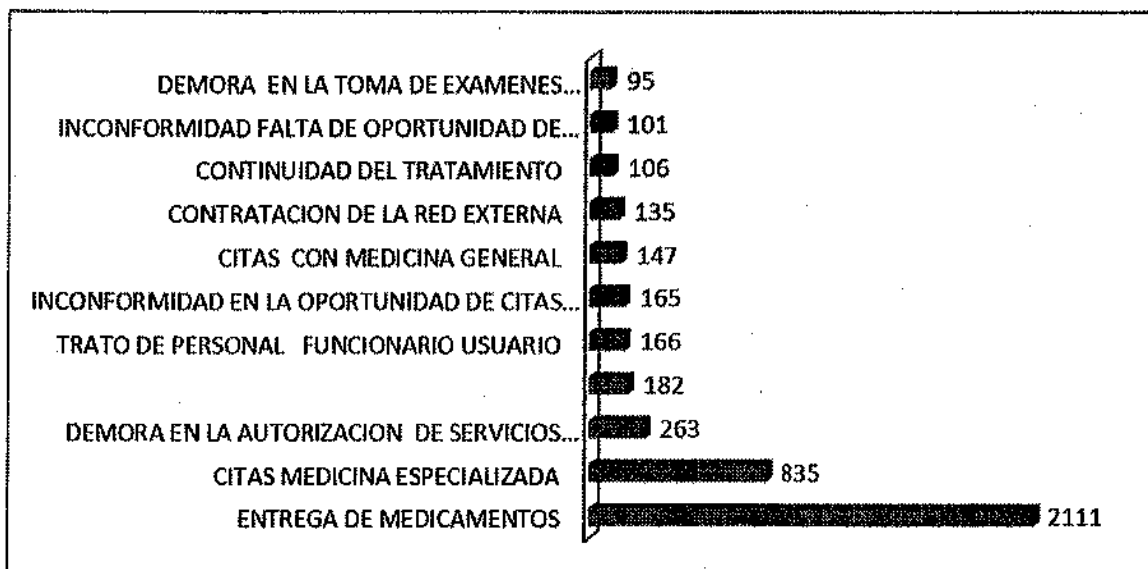
Radicado No.

/MDN-CGFM-DGSM-GAY-25

ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	403				403	5%
CAMBIO CENTRO DE ATENCION	146				146	1%
INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	726				726	4%
EXPEDICION DE CARNE POR PERDIDA	98				98	1%
MULTIAFILIACION	97				97	1%
RENOVACION CARNE DE SERVICIOS	165				165	1%
EXPEDICION DE CERTIFICADO	410				410	3%
INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMILIARIA	51				51	0%
COPIA HISTORIA CLINICA	450				450	4%
COPIA CONCEPTOS MEDICOS	351				351	2%
COPIA JUNTA MEDICO LABORAL	120				120	1%
VIATICOS Y PASAJES	34				34	0%
SOPORTES MEDICAMENTOS	50				50	0%
SUGERENCIAS				111	111	1%
TOTAL	10620	213	5170	111	16114	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 Segundo Trimestre 2018.

PRINCIPALES VARIABLES II TRIMESTRE 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 Segundo Trimestre 2018.

De acuerdo a la gráfica anterior, relacionamos los 10 primeros motivos de inconformidad por la prestación del servicio, su porcentaje se evidencia al detalle en la gráfica general.

"Un equipo humano al servicio de la salud"

Residencias Tequendama Carrera 10 No. 27-51 Of. 209 PBX. 3238555 opción 3

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co-atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIOS DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	886	6.0%
PRESENCIAL	11390	70.0%
INTERNET SITIO WEB	1662	10.0%
VIA TELEFONICA	437	3.0%
CORREO CERTIFICADO	1398	9.0%
BUZON	341	2.0%
TOTAL	16114	100.0%

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 Segundo Trimestre 2018.

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

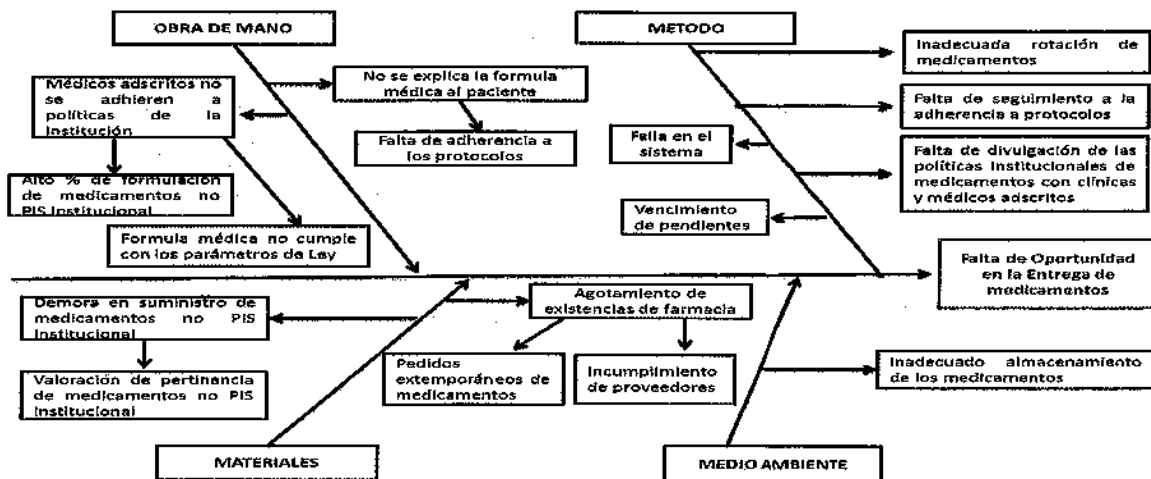
Omitido

5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACION 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 las siguientes,

Oportunidad en la entrega de medicamentos, oportunidad asignación de citas con diferentes especialistas y **supra especialidades**, al igual que programación y respuestas a Junta Médico Laboral.

❖ Suministro de medicamentos:

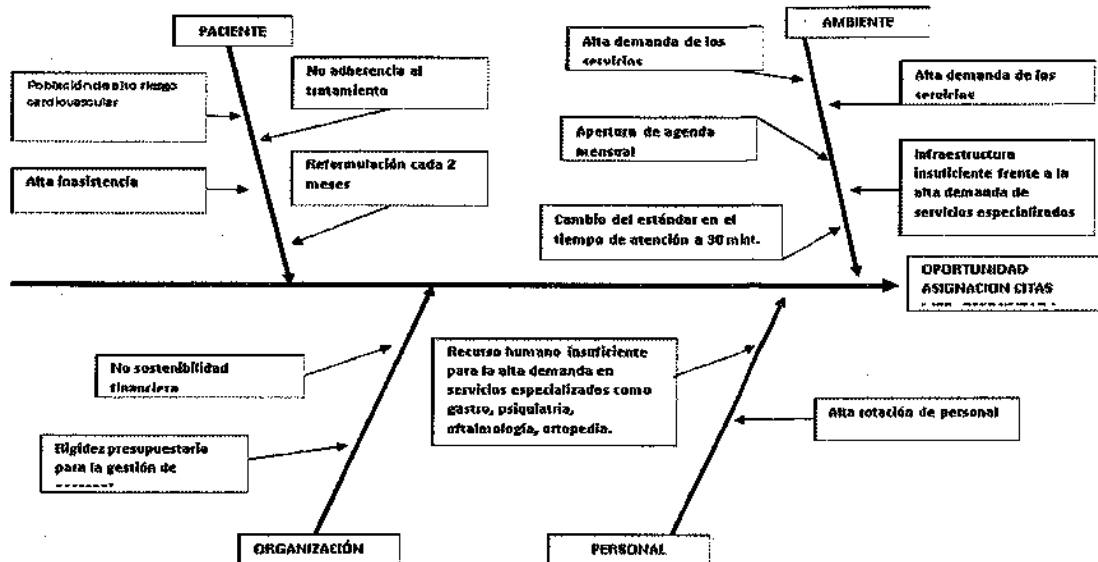


"Un equipo humano al servicio de la salud"

Residencias Tequendama Carrera 10 No. 27-51 Of. 209 PBX. 3238555 opción 3

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co-atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

❖ Inconformidad oportunidad citas medicina especializada



Como se ha venido comentado anteriormente los informes enviados al Ministerio de Defensa son entregados al área de Seguimiento y Evaluación quienes a su vez avalan y retroalimentan el contenido del mismo; en las Direcciones de Sanidad Militar de las tres Fuerzas el Grupo de Calidad son conocedores del informe resultado de la voz del usuario, 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 DGSM 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. MEDICION DE SATISFACCION

Los trámites y servicios que tienen la DGSM no son evaluados, para la siguiente vigencia se realizarán los ajustes al aplicativo para poder reportar esta medición.

"Un equipo humano al servicio de la salud"

Residencias Tequendama Carrera 10 No. 27-51 Of. 209 PBX. 3238555 opción 3

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co-atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

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

CONCEPTO FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	171
OPINIONES POSITIVAS	0
AGRADECIMIENTOS	1
CALIFICACION POSITIVA DE PERCEPCION DEL SERVICIO	0

CONCEPTO DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	213
RECLAMOS	5170
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACION NEGATIVA DE PERCEPCION 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 Segundo Trimestre 2018.

De acuerdo a lo expuesto en la Directiva Ministerial se toma como pronunciamientos favorables 133 felicitación y 1 agradecimiento.

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

A continuación, se relacionan las acciones adelantadas por las oficinas de atención al usuario de las Fuerzas, para el desarrollo y fortalecimiento de los sistemas de información a la ciudadanía, con el objetivo de difundir y promover los mecanismos de participación social y los derechos de los usuarios así:

- ✓ Replica de información de las Direcciones de Sanidad en los medios digitales de la DGSM.
- ✓ Se continúa con la participación en el chat para los días lunes en temas de atención al usuario, proceso de carnetización y Call center entre otros.
- ✓ Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas DGSM-DISAN vigencia 2017, el día 6 de abril del año en curso, donde se contó con el acompañamiento de los entes de Control. Espacio donde el señor Director de la DGSM, y los señores Directores de cada Sanidad expusieron a la comunidad usuaria la gestión adelantada en el año inmediatamente anterior
- ✓ Participación activa Comité de Salud junio 29 de 2018.
- ✓ Fortalecimiento de las Oficinas de Atención al Usuario como canal de comunicación de los usuarios y la Institución.

"Un equipo humano al servicio de la salud"

Residencias Tequendama Carrera 10 No. 27-51 Of. 209 PBX. 3238555 opción 3

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co-atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

f

Radicado No.

/MDN-CGFM-DGSM-GAY-25

- ✓ El acceso al Correo electrónico: atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co, el cual se encuentra publica do en la página WEB de la DGSM.
- ✓ El acceso a Atención al Usuario a través de la línea gratuita nacional: 01 8000 111335 - 2835033, la cual se encuentra publicada 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

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
- ✓ Servicios médicos en el exterior.
- ✓ Formato único de reporte de accidente de trabajo.

Respetuosamente,

Sargento Primero JUAN GUILLERMO ECHAVARRIA BECERRA
Ayudante Director General de Sanidad Militar

Elaboro: SMSM. Marta Reyes

SMSM. Ana C Tellez

"Un equipo humano al servicio de la salud"

Residencias Tequendama Carrera 10 No. 27-51 Of. 209 PBX. 3238555 opción 3
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co-atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co