



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR
GRUPO AYUDANTIA



Radicado No. **2597** /MDN-CGFM-DGSM-GAY-25

Bogotá, D.C., **09 ABR 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) Primer 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 Primer 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 14565 requerimientos, de los cuales únicamente el 34% que equivale 4918 requerimientos son atribuibles a la prestación del servicio el 66% 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	1389	1200	189	+21	0

1.2. PERIODO ACTUAL

DISAN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	N. DE DIAS VENCIDOS	%
DGSM	1472	901	571	15	38%
EJERCITO	9964	9413	551	+15	5.5%
ARMADA	2457	1957	500	+15	20%
FUERZA AEREA	672	650	22	0	3%

"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

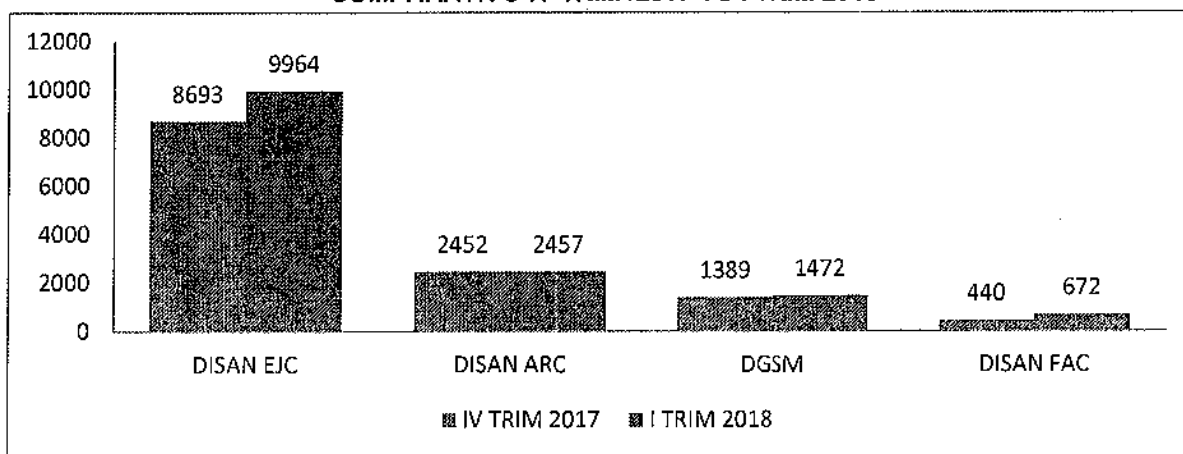
DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
DISAN EJERCITO	2	0
DISAN ARMADA	1	1
DISAN FUERZA AEREA	0	0

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

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	TOTAL%
DGSM	687	0	785	0	1472	10%
DISAN EJC	7695	106	2135	28	9964	68%
DISAN ARC	966	52	1439	0	2457	17%
DISAN FAC	262	38	363	9	672	5%
SUBTOTAL	9610	196	4722	37	14565	100%
%	66%	2%	32%	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 Primer Trimestre 2018.

COMPARATIVO IV TRIM /2017 VS I 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 Primer 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

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGEREN	SUBTOTAL	TOTAL%
Inconformidad trato de personal (Usuario - funcionario)		111			111	1%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Usuarios)		85			85	0.5%
Cita Medico General			143		143	2%
Cita Medico Especialista			503		503	3%
Imágenes Diagnósticas			58		58	0.5%
Exámenes Diagnósticos			60		60	0.5%
Cita Odontología General y Especializada			41		41	0.5%
Entrega de Medicamentos			1447		1447	10%
Accesibilidad Telefónica ESM			21		21	0
Call Center			54		54	0.5%
Entrega de Elementos e Insumos			121		121	2%
Tratamiento Rehabilitación			18		18	0%
Procedimientos Quirúrgicos			31		31	0%
Red Externa			57		57	0.5%
Urgencias / Prioritarias			60		60	0.5%
Aspectos Administrativos			788		788	6%
Servicios en Hospitalización			5		5	0%
Junta Medico Laboral			799		799	6%
Reclamos Consulta Externa ESM			72		72	0.5%
Referencia y Contrareferencia			230		230	2%
Continuidad Atención Médica			87		87	0.5%
Alto Costo						
Atención Domiciliaria			40		40	0.5%
Falta de personal médico,			1		1	0%
Trámites			86		86	0.5%
Carnetización						
Trámites de Carnetización	1095				1095	8%
Programación Junta ML	505				505	3%
Copias Documentos	604				604	4%
Inf.de Talento Humano	45				45	0.5%
Atención Domiciliaria	130				130	2%
Orientación e Información	7231				7231	50%
Sugerencias				37	37	0
TOTAL	9610	196	4722	37	14565	100%

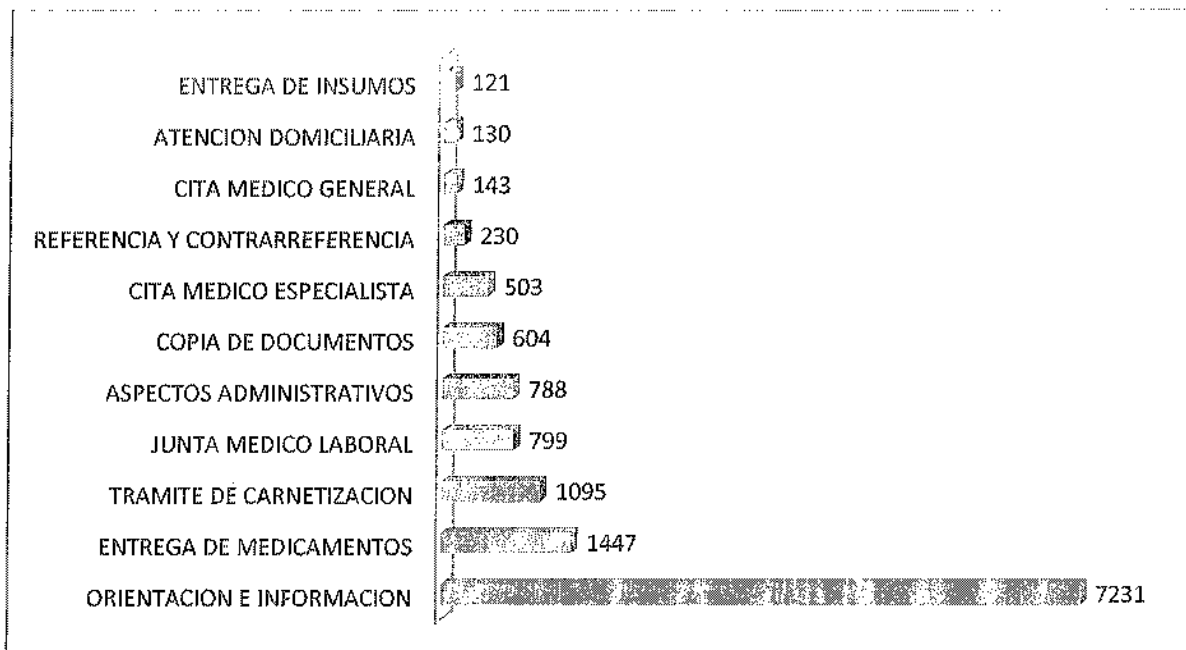
FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, FAC Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Primer Trimestre 2018

"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

PRINCIPALES VARIABLES I 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 Primer Trimestre 2018.

De acuerdo a la gráfica anterior, podemos concluir que el 50% de los requerimientos se presentan por orientación e información seguidos en un 10 % por el no suministro de medicamentos, por tramite de carnetización un 8% ; le sigue junta médica laboral en un 6%; por aspectos administrativos 6%; solicitud copia de documentos 4%; cita médico especialista en un 3%; referencia y contra referencia 2%; cita médico general con un 2%; le sigue atención domiciliaria con un 2% y entrega de insumos con un 2%

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIOS DE RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	1187	8%
PRESENCIAL	8645	60%
INTERNET SITIO WEB	1356	9%
VIA TELEFONICA	184	1%
CORREO CERTIFICADO	3124	21%
BUZON	69	1%
TOTAL	14565	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 Primer 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-atencion.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

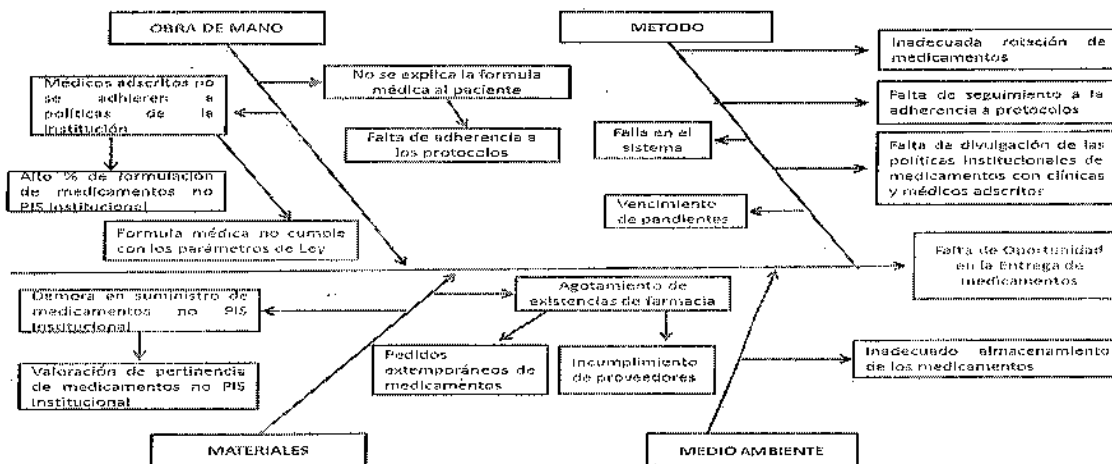
4.1. CANALES ADICIONALES EN LA ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO (MULTICANALES) Omitido

5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

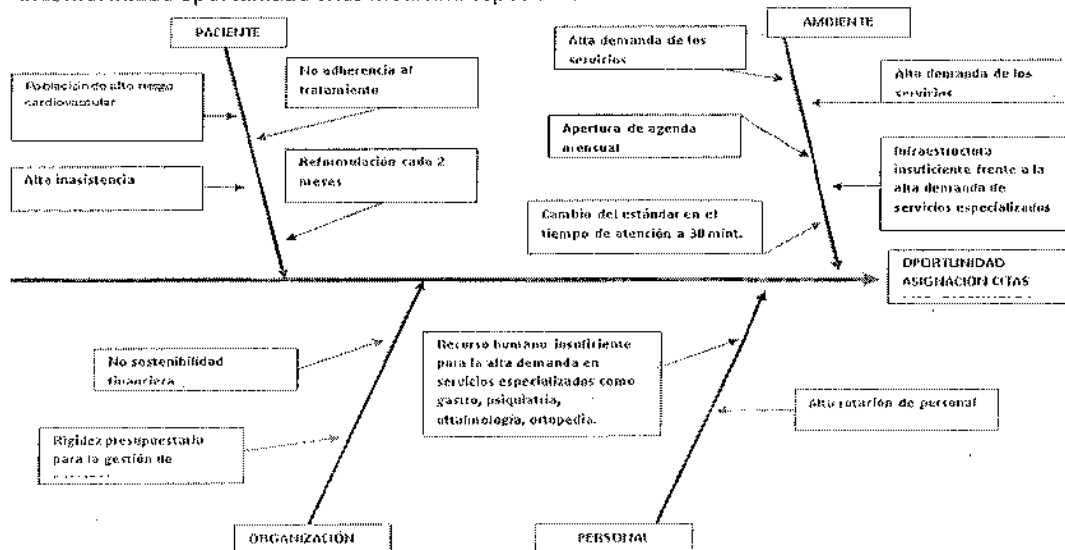
Teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Directiva Ministerial se establece que las principales causas de quejas y reclamos que continúan generando insatisfacción en los usuarios son las siguientes,

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:



❖ 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 realizaran los ajustes al aplicativo para poder reportar esta medición.

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

CONCEPTO FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	33
OPINIONES POSITIVAS	0
AGRADECIMIENTOS	1
CALIFICACION POSITIVA DE PERCEPCION DEL SERVICIO	0

CONCEPTO DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	196
RECLAMOS	4722
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 Primer 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

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 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

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:

- ✓ Réplica 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.
- ✓ Reunión con los representantes de las Veedurías a Nivel Nacional convocada por la red de veedurías 21 de marzo de 2018 con la participación del señor Director de la DGSM y Directores de Sanidad de las tres Fuerzas, donde se trataron temas generales frente a la prestación de los servicios de salud.
- ✓ Participación activa en el Comité de Salud adelantados los días 07 de febrero y 16 de marzo de 2018 donde entre otros temas se expone. (seguimiento medicamentos, Salud. SIS, oportunidad respuesta de requerimientos, carnetización, presupuesto, seguimiento plan de acción entre otros).
- ✓ Participación activa en el consejo el 23 de marzo de 2018
- ✓ 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 - 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. María Reyes