



Radicado No. **9 0 1 0 -** /MDN-CGFM-DGSM-GAY-PROGUSU-25

Bogotá, D.C., **15 DIC 2017**

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 2017-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 12974 requerimientos, de los cuales el 33% que equivale a 4252 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 se presentó una disminución del 23%.

A- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1. PERIODO ANTERIOR

	RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	No. DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
DGSM	1119	1119	0	0	0

1.2. PERIODO ACTUAL

DISAN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	N. DE DIAS VENCIDOS	%PENDIENTES POR RESOLVER
DGSM	1389	1122	267	21	19%
EJERCITO	8693	7778	915	21	10%
ARMADA	2452	2190	262	0	10%
FUERZA AEREA	440	440	0	0	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 Cuarto Trimestre 2017.

De acuerdo a la información anterior, se evidencia que el 10% de las PQRS pendientes por resolver corresponden a la DGSM debido al incumplimiento del suministro del operador logístico de medicamentos, para lo cual se ha venido adelantando el debido proceso para las sanciones

"Estamos en el corazón de los Colombianos y ahí nos vamos a quedar"

Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No°27-51 Of. 209Conmutador: (57 1) 3238555 opción 3.

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

15/12/2017



correspondientes y entrega de medicamentos a los usuarios. Le sigue la Disan EJC las cuales se encuentran fuera del termino establecido por la Ley, para lo cual esta DGSM ha solicitado de manera reiterativa allegar copia de las respuestas pero no ha sido posible su cumplimiento y con un 10% la Disan Armada, los cuales se encuentran dentro de los términos de ley.

1.3. GESTION DE PQRS VENCIDAS

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
DISAN EJERCITO	6	2
DISAN ARMADA	0	0
DISAN FUERZA AEREA	0	0

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

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGER	SUBTOTAL	TOTAL%
DGSM	471	1	913	4	1389	11%
DISAN EJC	7054	73	1550	16	8693	67%
DISAN ARC	1055	32	1365	0	2452	19%
DISAN FAC	122	28	290	0	440	3%
SUBTOTAL	8702	134	4118	20	12974	
%	67%	1%	32%	0%		100%

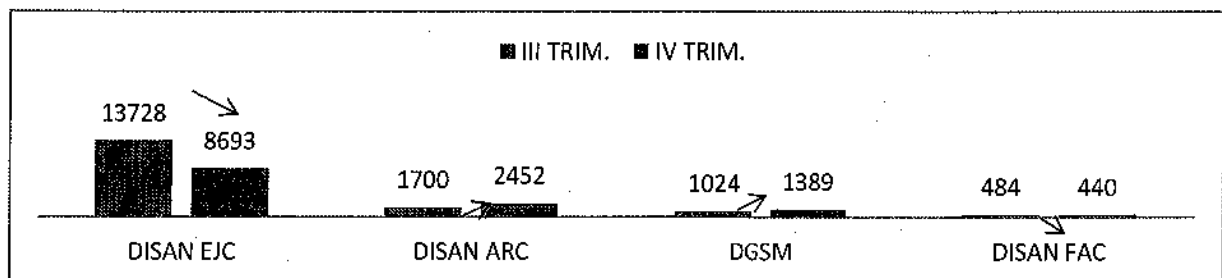
FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, FAC Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Cuarto Trimestre 2017.

De acuerdo a la información anteriormente registrada se evidencia que el 67% de las PQRS corresponden a la Disan Ejército, seguida de un 19% de la Disan Armada, el 11% que corresponden a la Dirección General de Sanidad Militar y un 3% de la Disan Fuerza Aérea.

Frente al tema de los requerimientos atribuibles a la prestación del servicio que corresponde al 32% continua la Disan EJC encabezando con un total de 1623 QR, Disan ARC con 1397QR, le sigue La DGSM 914 QR y por último la Disan FAC con 318 QR.

Se observa el comportamiento de las peticiones que corresponde al 67% y que en su mayoría son de la Disan EJC con 7054, le continúa la Disan ARC con 1055, DGSM con 471 y Disan FAC con 122.

COMPARATIVO III TRIM vs IV TRIM 2017



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 2017.

En el cuadro anterior se muestra una disminución del 36% de las PQRS recibidas y tramitadas en el cuarto trimestre frente al tercer trimestre, en la Disan EJC, y un aumento del 44% de las PQRS en Disan ARC, al igual que en un 35% en la DGSM y una disminución del 9% en Disan FAC.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	TOTAL%
Inconformidad trato de personal (Usuario - funcionario)		45			45	0
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Usuarios)		89			89	1
Cita Medico General			55		55	0
Cita Médico Especialista			378		378	3
Imágenes Diagnósticas			83		83	1
Exámenes Diagnósticos			54		54	0
Cita Odontología General y Especializada			90		90	1
Inconformidad atención medica			15		15	0
Entrega de Medicamentos			1685		1685	13
Accesibilidad Telefónica ESM			11		11	0
Call Center			71		71	1
Entrega de Elementos e Insumos			75		75	1
Tratamiento Rehabilitación			17		17	0
Procedimientos Quirúrgicos			38		38	0
Red Externa			101		101	1
Urgencias / Prioritarias			44		44	0
Aspectos Administrativos			621		621	5
Servicios en Hospitalización			4		4	0
Junta Medico Laboral Reclamos			442		442	3
Consulta Externa ESM			66		66	1
Referencia y Contra referencia			220		220	2
Continuidad Atención Médica Alto Costo			22		22	0
Atención Domiciliaria			17		17	0
Falta de personal medico, asistencial, adtvo			1		1	0
Tramites Carnetización			8		8	0
Tramites Carnetización	956				956	7
Solicitud conceptos Junta ML	654				654	5
Copias Documentos	617				617	5
Inf.de Talento Humano	50				50	0
Atención Domiciliaria	40				40	0
Orientación e Información	6385				6385	50
Sugerencias				20	20	0
TOTAL	8702	134	4118	20	12974	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 InforCuarto Trimestre 2017.

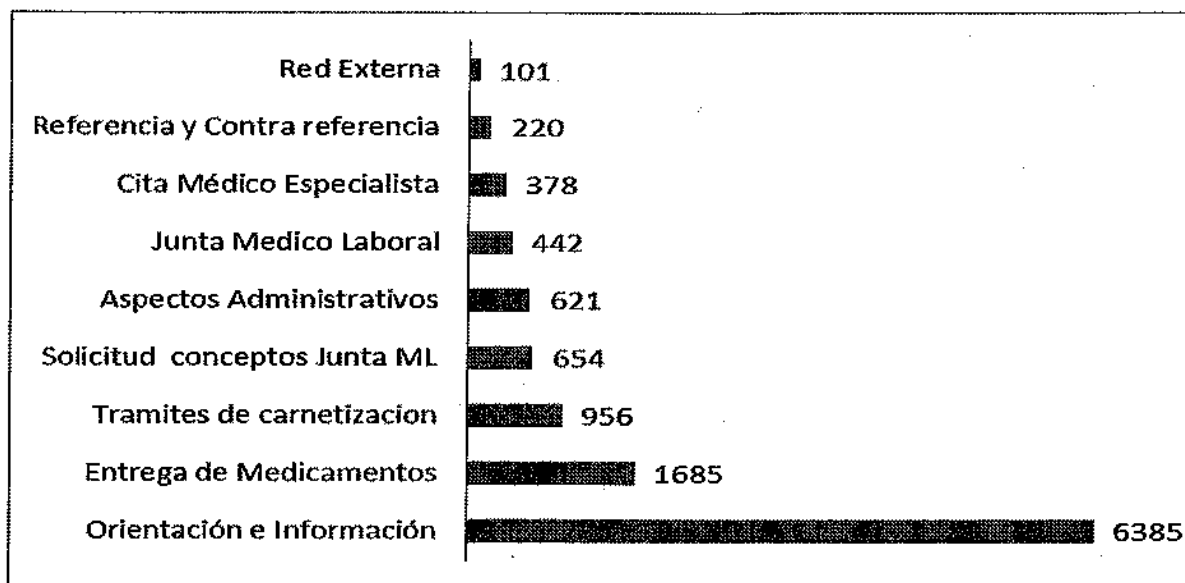
"Estamos en el corazón de los Colombianos y ahí nos vamos a quedar"

Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No°27-51 Of. 209 Conmutador: (57 1) 3238555 opción 3.

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



PRINCIPALES VARIABLES IV TRIMESTRE 2017



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 2017.

De acuerdo a la gráfica anterior, podemos concluir que el 50% de los requerimientos se presenta por orientación e información seguido por un 13% por entrega de medicamentos; un 7% por tramite de carnetización; solicitud de junta medica laboral en un 5%; por aspectos administrativos en un 5%; por programación de junta medica laboral un 3%; por oportunidad de citas medicas especializadas un 3%; por referencia y contra referencia un 2% y por red externa un 1%.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIOS DE RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	2365	18
PRESENCIAL	7069	54
INTERNET SITIO WEB	2080	16
MENSAJERIA	1232	10
LINEA DIRECTA	228	2
TOTAL	12974	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 2017.

En la grafica anterior se evidencia que el medio de recepción que mas utilizan los usuarios para interponer las pprs es el presencial en un 54%, le sigue correo electrónico en un 18%, internet sitio web en un 16%; por mensajería en un 10%; correo electrónico en un 2% utiliza la línea directa.

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

Omitido

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 2017 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 SATISFACCIÓN

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

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	38
OPINIONES POSITIVAS	0
AGRADECIMIENTOS	0
CALIFICACION POSITIVA DE PERCEPCION DEL SERVICIO	0

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	134
RECLAMOS	4118
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACION NEGATIVA DE PERCEPCION DEL SERVICIO	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 Cuarto Trimestre 2017.

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:

- ✓ En los Establecimientos de Sanidad de la Dirección de Sanidad Naval se adelantaron acciones para el desarrollo y fortalecimiento de los sistemas de información a la ciudadanía, para difundir y promover los mecanismos de participación ciudadana lo cual se lleva a cabo mediante las reuniones de usuarios las cuales cuentan con participación de veedurías ciudadanas y asociaciones que tienen como finalidad brindar información y de conocer de primera mano las inquietudes y las solicitudes a nuestros usuarios, destacándose los siguientes puntos.

Dotación y entrega de medicamentos en la farmacia.

Inasistencias

Programación y realización de jornada de carnetización.

Puntualidad en el cumplimiento de cita programada.

Ética, valores, deberes y derechos

"Estamos en el corazón de los Colombianos y ahí nos vamos a quedar"

Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No°27-51 Of. 209 Conmutador: (57 1) 3238555 opción 3.

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

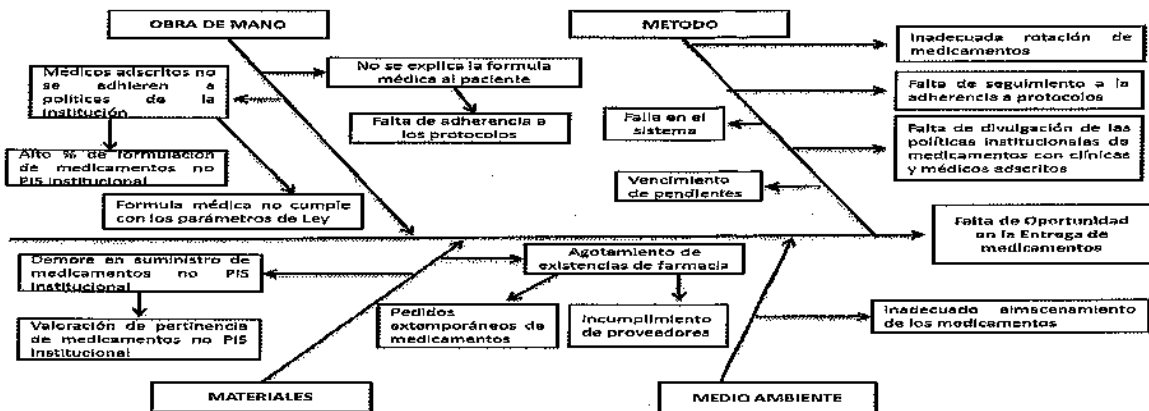


5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

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:

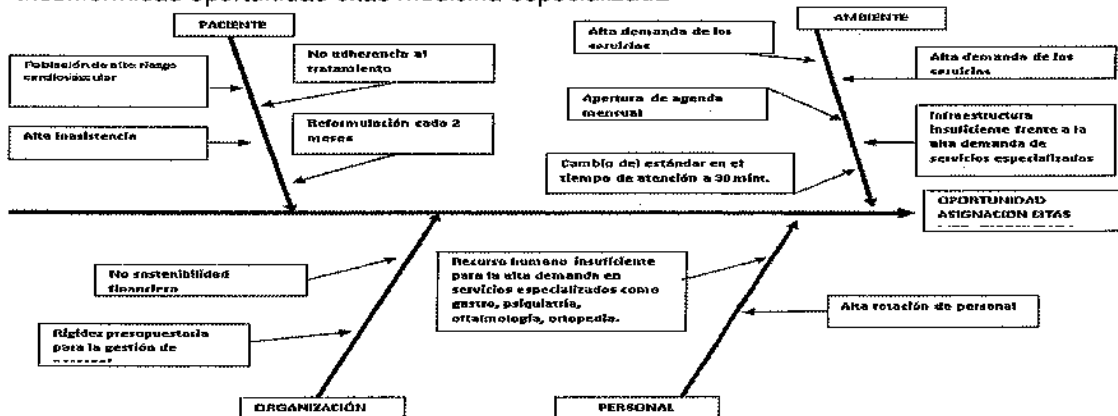
Oportunidad en la entrega de medicamentos, oportunidad asignación de citas con diferentes especialistas y supra especialidades, al igual que programación y respuestas a Junta Médico Laboral.

❖ Suministro de medicamentos:



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 2017.

❖ Inconformidad oportunidad citas medicina especializada



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 2017.

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.

"Estamos en el corazón de los Colombianos y ahí nos vamos a quedar"

Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No 27-51 Of. 209 Conmutador: (57 1) 3238555 opción 3.

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



- ✓ Por medio del personal de atención al usuario de los Establecimientos de Sanidad Naval se realiza difusión del Rotafolios de Servicios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares donde se informa a los usuarios sobre derecho y deberes, canales de comunicación, mecanismos para interponer peticiones, quejas y reclamos, red nacional de servicios, programas de salud pública, proceso de autorizaciones, afiliación y validación de derechos, tramites generales entre otros.
- ✓ Se lleva a cabo todo lo relacionado con el programa de Inasistencia- Uso del correo electrónico, con el objetivo que nuestros usuarios utilicen bien el servicio de acceso a citas y disminuya el índice de inasistencia, además se invitan a los usuarios a utilizar el correo electrónico asignado en cada uno de los Establecimientos
- ✓ En la DGSM se continúa con la participación en el chat para el día lunes en temas de atención al usuario, proceso de carnetización y call center entre otros.
- ✓ El acceso al Correo electrónico: atencion.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 - 2835033, la cual se encuentra publicada en la página WEB de la Dirección.
- ✓ Reunión de usuarios y visitas a los ESM convocadas por la DGSM en la ciudad de Bucaramanga del 27 al 29 de septiembre, Tunja, Duitama y Sogamoso del 11 al 13 de octubre, Cúcuta del 25 al 27 de octubre, Ibagué del 1 al 3 de noviembre, Medellín del 8 al 10 de noviembre, Santa martha, Barranquilla y Cartagena del 14 al 18 de noviembre de 2017.
- ✓ Reunión de usuarios con el Director de la Dirección General de Sanidad Militar en la Ciudad de Bogotá el día 6 de diciembre de 2017.

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).
- ✓ 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 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.

En términos generales se observa una creciente insatisfacción de los usuarios con la Oportunidad en la entrega de medicamentos y la falta de oportunidad para acceder a las diferentes especialidades, lo cual afecta seriamente la oportunidad en la prestación de los servicios generando a su vez un incumplimiento en las metas de los indicadores de alerta temprana de la Superintendencia de Salud, por lo cual se continúan emprendiendo acciones con base en los resultados de productividad a fin de lograr una tendencia a la mejora.

Respetuosamente,


SMSM. ANA CECILIA TELLEZ MORA
Atencion al usuario DGSM


SMSM MARTA ISABEL REYES GAMIZ
Atencion al usuario DGSM