



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



Radicado No. **05072** /MDN-CGFM-DGSM-GAY-25

Bogotá, D.C., **03 ABR. 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) Primer 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 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 14346 requerimientos, de los cuales el 35% que equivale al 5077 requerimientos son atribuibles a la prestación del servicio el 65% restante corresponde a peticiones y sugerencias; así mismo frente al periodo anterior se puede concluir que hubo un aumento del 32%.

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	314	314	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	556	556	0	0	0
EJERCITO	11055	9927	NR	+ 21	NR
ARMADA	2044	1997	47	+21	2.3%
FUERZA AEREA	691	666	25	+21	3.6%

1.3. GESTION DE PQRS VENCIDAS

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

"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 Ext.1081

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

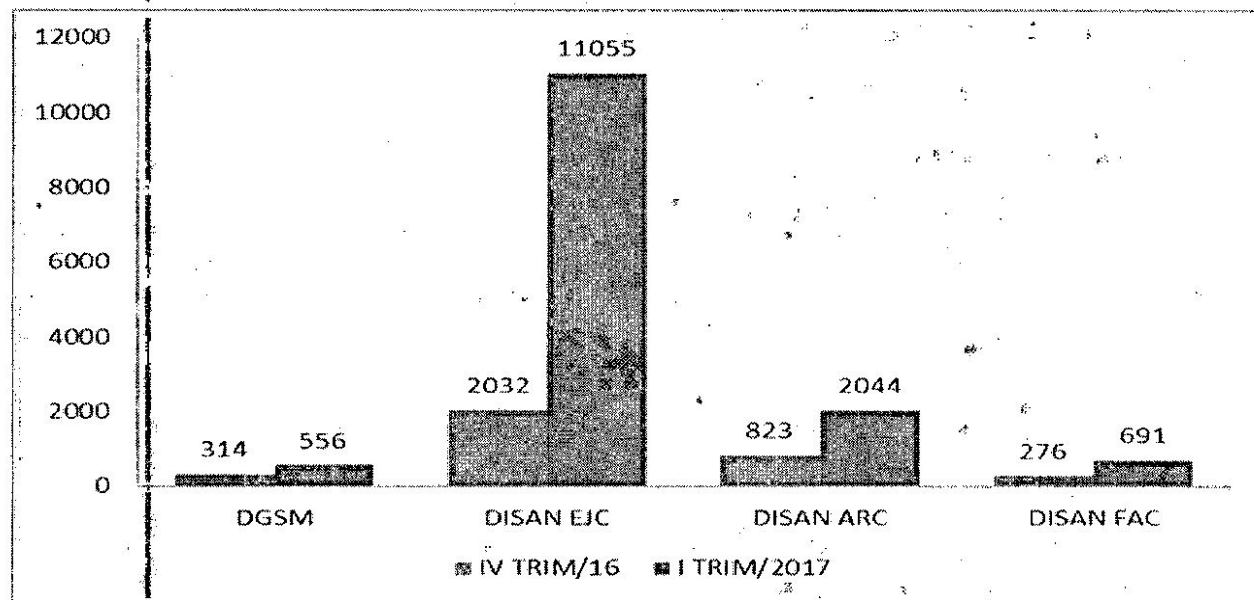


2. RESULTADO DE LAS PQRS CANALIZADAS Y TRAMITADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2017

DEPENDENCIA	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	TOTAL %
DGSM	39	0	517	0	556	4%
DISAN EJC	7914	83	3023	35	11055	77%
DISAN ARC	926	40	1072	6	2044	14%
DISAN FAC	343	31	307	10	691	5%
SUBTOTAL	9222	154	4919	51	14346	100%
%	64%	1%	34%	1%	100%	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 2017.

COMPARATIVO IV TRIM /2016 VS I 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 Primer 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 3238555 Ext. 1081
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co



3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

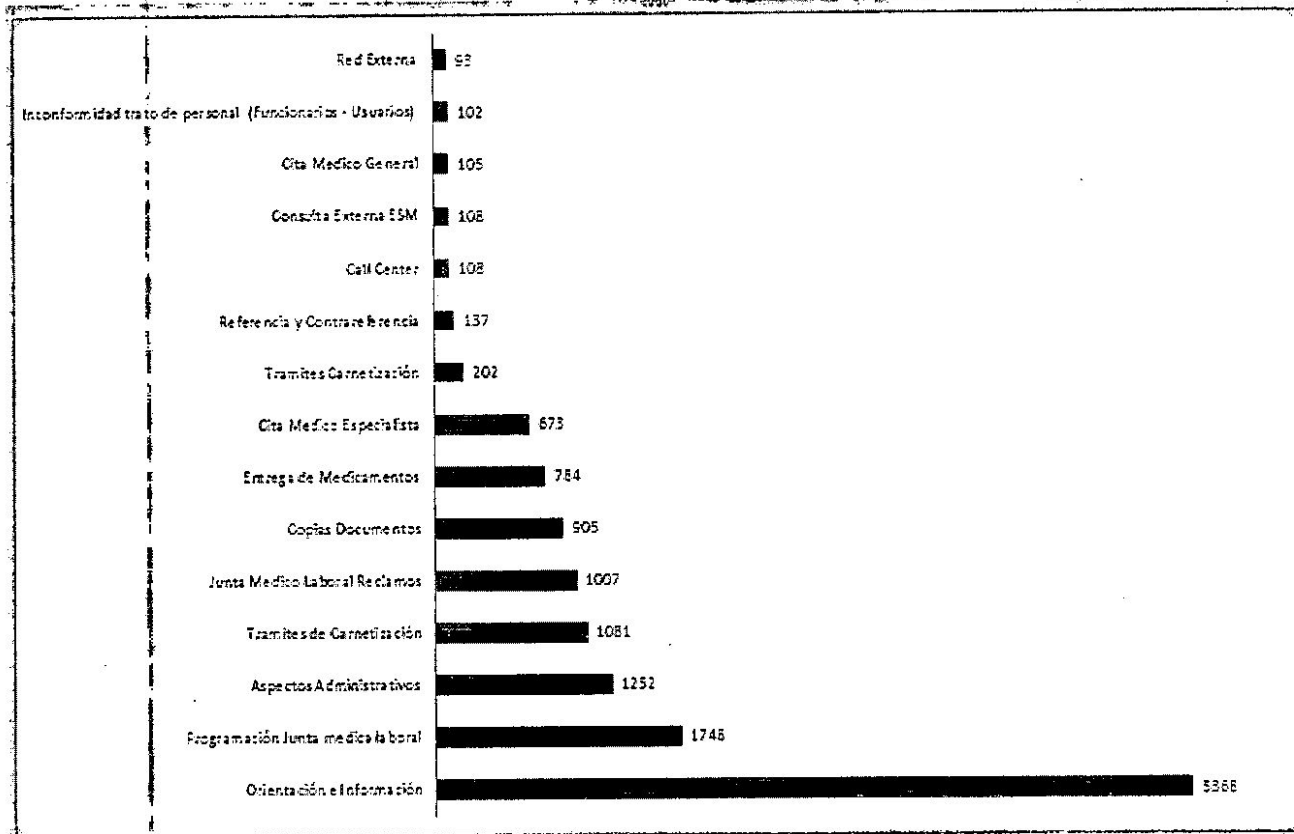
CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	TOTAL%
Inconformidad trato de personal (Usuario - funcionario)		52			52	0.5%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Usuarios)		102			102	1%
Cita Medico General			105		105	1%
Cita Medico Especialista			673		673	4%
Imagenes Diagnósticas			67		67	0.5%
Exámenes Diagnósticos			51		51	0.5%
Cita Odontología General y Especializada			68		68	0.5%
Inconformidad atención medica			6		6	0.1%
Entrega de Medicamentos			784		784	5%
Accesibilidad Telefónica ESM			53		53	0.5%
Call Center			108		108	1%
Entrega de Elementos e Insumos			65		65	1%
Tratamiento Rehabilitación			16		16	0.1%
Procedimientos Quirúrgicos			31		31	0.1%
Red Externa			93		93	0.6%
Urgencias / Prioritarias			51		51	0.5%
Aspectos Administrativos			1252		1252	8%
Servicios en Hospitalización			18		18	0.1%
Junta Medico Laboral Reclamos			1007		1007	7%
Consulta Externa ESM			108		108	1%
Referencia y Contrareferencia			137		137	1%
Continuidad Atención Médica Alto Costo			8		8	0.1%
Atención Domiciliaria			14		14	0.1%
Falta de personal médico,			1		1	0.1%
Tramites Carnetización			202		202	2%
Hospitalización			1		1	0.001%
Tramites de Carnetización	1081				1081	7%
Programación Junta ML	1748				1748	12%
Copias Documentos	905				905	6%
Inf.de Talento Humano	19				19	0.1%
Atención Domiciliaria	101				101	1%
Orientación e Información	5368				5368	37%
Sugerencias				51	51	0.5%
TOTAL	9222	154	4919	51	14346	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 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 3238555 Ext. 1081
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co- atencion.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co



PRINCIPALES VARIABLES I 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 Primer Trimestre 2017.

De acuerdo a la gráfica anterior, podemos concluir que el 37% de los requerimientos se presentan por orientación e información; seguido en un 12 % reclamaciones por tramites de carnetizacion; el 12% por programación de junta medico laboral, el 8% por aspectos administrativos, en reclamaciones por JML en un 7 %, copia de documentos en un 6%, entrega de medicamentos en un 5%, y por solicitudes de trámite de carnetizacion el 7%.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIOS DE RECEPCION	TOTAL	%
CORREO ELECTRONICO	0	0
PRESENCIAL	8598	60%
INTERNET SITIO WEB	2751	19%
MENSAJERIA	2618	18%
LINEA DIRECTA	379	3%
TOTAL	14346	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 2017.

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

Omitido

"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 3238555 Ext. 1081
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co

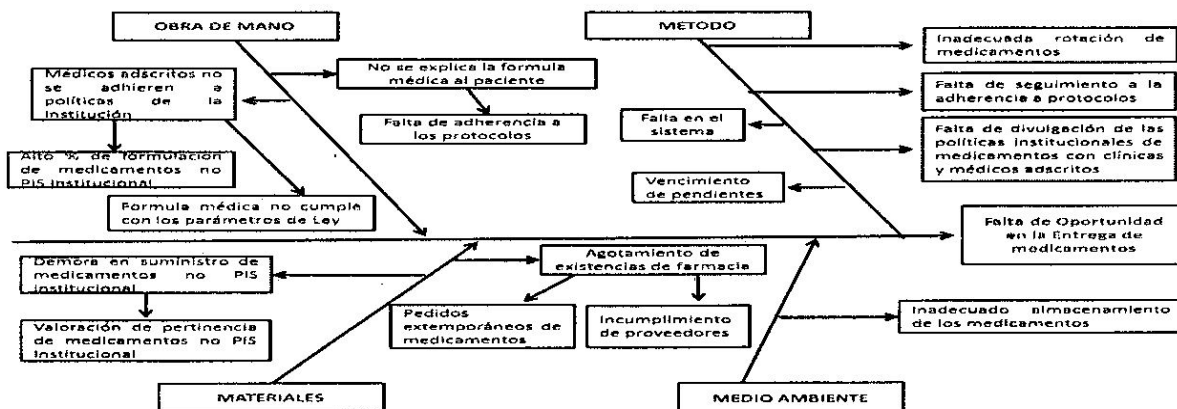


5. ANALISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACION DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

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:

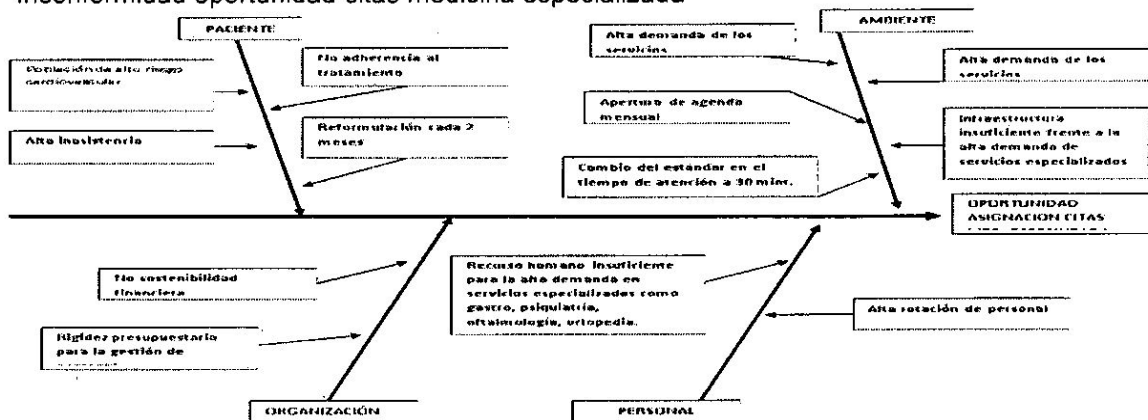
Oportunidad en la entrega de medicamentos, oportunidad asignación de citas con diferentes especialistas y supra especialidades, al igual que programación y respuestas a Junta Médico Laboral.

❖ 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 Primer 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 Primer 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 3238555 Ext. 1081

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



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 realizaran los ajustes al aplicativo para poder reportar esta medición.

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

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	68
OPINIONES POSITIVAS	0
AGRADECIMIENTOS	0
CALIFICACION POSITIVA DE PERCEPCION DEL SERVICIO	0

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	154
RECLAMOS	4919
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 Primer 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:

- ✓ Replica de información de las Direcciones de Sanidad en los medios digitales de 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.
- ✓ Reunión de usuarios y visitas a los ESM convocada por la DGSM viernes 3 de febrero de 2017 en la ciudad de barranquilla posesión Director ESM Baser 2; miércoles 08 de febrero de 2017 Galería Bochica en la ciudad de Bogotá, Reunión con veedurías y Asociaciones a nivel nacional; viernes 10 de febrero de 2017 en la ciudad de Cali, viernes 17 de febrero en la ciudad de Ibagué reunión de veedores y asociaciones de usuarios.
- ✓ De igual manera la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional programó reuniones con las

"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 3238555 Ext. 1081
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co



Asociaciones de Usuarios y Veedurías de las ciudades de Bogotá, Boyacá y Pereira con la participación del Director de Sanidad Ejército, Directores de ESM involucrados y funcionario de las oficinas de atención al usuario.

- ✓ La Dirección de Sanidad Fuerza Aérea, realizó grupo focal con integrantes de la veeduría de salud de puerto salgar el 15 de marzo de 2017; para el 16 de febrero del año en curso el ESM EMAVI realizó reunión con la SUPERSALUD, Defensoría del pueblo, Contraloría, Secretaría departamental de salud, Vessamil y Acore. De estas reuniones se cuenta con la evidencia que reposan en los ESM correspondientes.
- ✓ Participación activa en el Comité de Salud adelantados los días 24 de febrero y 29 de marzo de 2017, donde entre otros temas se expone. (seguimiento medicamentos, Salud .SIS, oportunidad respuesta de requerimientos, carnetización, presupuesto, seguimiento plan de acción entre otros).
- ✓ Fortalecimiento de las Oficinas de Atención al Usuario como canal de comunicación de los usuarios y la Institución.
- ✓ 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.

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.

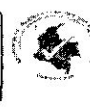
- ✓ Fortalecimiento actualización página web (roles y responsables).
- ✓ Fortalecimiento incorporación datos abiertos.
- ✓ Coordinación para la creación del trámite en línea (desprendible de nómina y certificado de ingresos y retención para racionalización de trámites).
- ✓ Publicación informes trimestrales de PQRS.
- ✓ Fortalecimiento del agendamiento para la ciudad de Bogotá a través 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.

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

Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 209

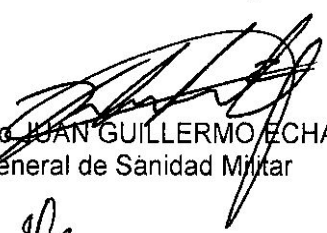
Conmutador 3238555 Ext. 1081

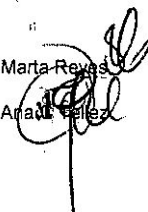
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co- atencion.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co



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,

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

Elaboro: SMSM. Marta Reyes 

Reviso: SMSM. Ana M. Pérez