



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



Radicado No. **421278** /CGFM-DGSM-GAY-25

Bogotá, D.C., **11 OCT 2016**

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 2016-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 14635 requerimientos, evidenciándose un aumento del 30.5%, frente al periodo inmediatamente anterior que fueron 10157. Así mismo es pertinente aclarar que de los 14635 solamente 5162 son atribuibles a la prestación del servicio, el porcentaje restante corresponde a peticiones y sugerencias.

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
EJERCITO	7261	7111	150	180	2,00%
ARMADA	1948	0	0	0	0
FUERZA AEREA	754	0	0	0	0
DGSM	194	0	0	0	0

1.2. PERIODO ACTUAL

DISAN	TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTES POR RESOLVER	N° DE DIAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
EJERCITO	10009	9409	600	90	6,00%
ARMADA	3477	3338	139	0	4%
FUERZA AEREA	749	746	3	0	0,40%
DGSM	400	340	60	0	15%

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

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

Tel. 3238555 Ext. 1595

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



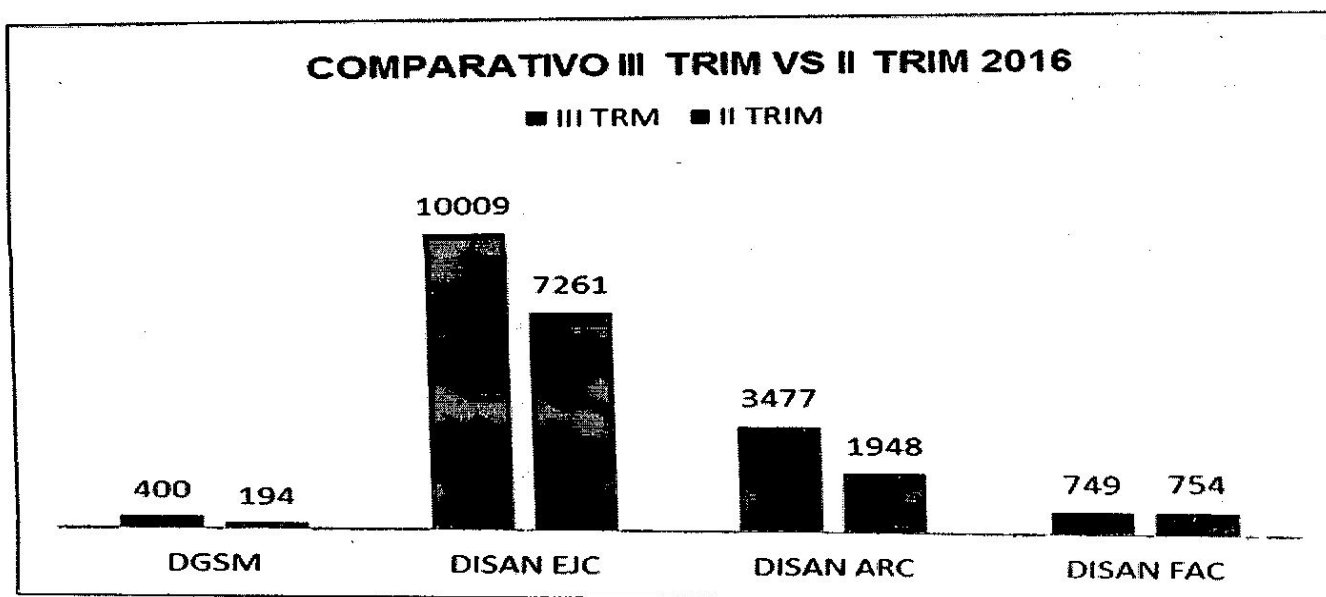
1.3. GESTION DE PQRS VENCIDAS

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTA DEFINITIVAS
DISAN EJC	6	1
DISAN ARC	0	0
DISAN FAC	0	0
DGSM	0	0

2. RESULTADO DE LAS PQRS CANALIZADAS Y TRAMITADAS EN EL TERCER TRIMESTRE 2016

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	SUB TOTAL	TOTAL %
DISAN EJERCITO	6583	135	3266	25	10009	68%
DISAN ARMADA	2348	50	1076	3	3477	24%
DISAN FAC	396	47	303	3	749	5%
DGSM	115	2	283	0	400	3%
TOTAL	9442	234	4928	31	14635	100%
TOTAL %	65%	1,00%	34	0%	100%	

FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Tercer Trimestre 2016.



FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Tercer Trimestre 2016.

Teniendo en cuenta la gráfica anterior a continuación se encuentra el respectivo análisis por Institución así

DGSM			
II TRIM 2016	III TRIM 2016	%	ANÁLISIS
194	400	206%	Comparativamente el número de PQRS del III Trimestre del año 2016 con relación al II Trimestre del año en curso tuvo un aumento del 106 %, teniendo en cuenta que en el II Trimestre de 2016 se recibieron y tramitaron 194 requerimientos frente a 400 atendidos en el III Trimestre de 2016.

DISAN EJERCITO			
II TRIM 2016	III TRIM 2016	%	ANÁLISIS
7261	10009	137%	Comparativamente el número de PQRS del III Trimestre del año 2016 con relación al II Trimestre del año en curso tuvo un aumento del 37%, teniendo en cuenta que en el II Trimestre de 2016 se registraron y atendieron 7.261 requerimientos frente a 10009 atendidos en el III Trimestre de 2016.

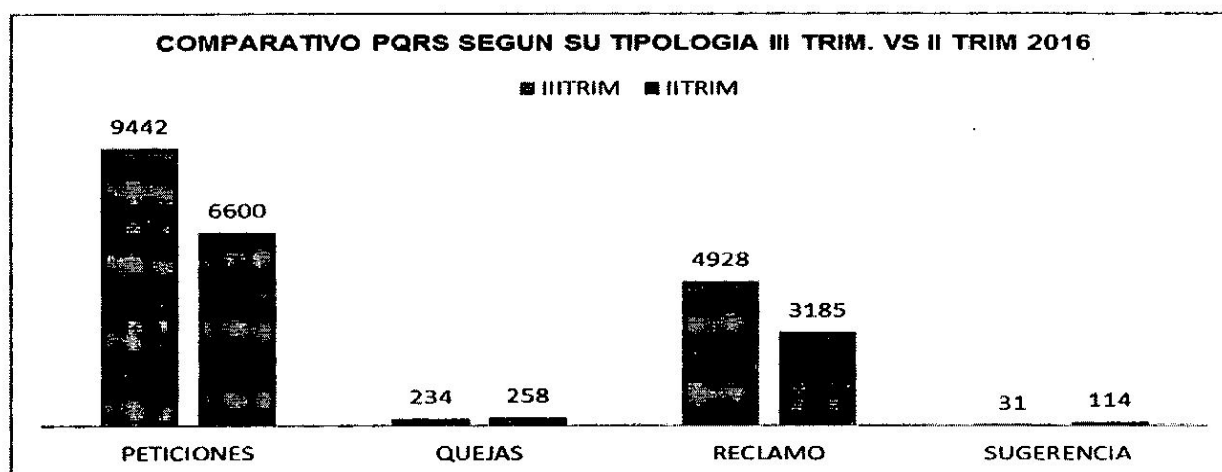
DISAN ARMADA			
II TRIM 2016	III TRIM 2016	%	ANÁLISIS
1948	3477	178%	Comparativamente el número de PQRS del III Trimestre del año 2016 con relación al II Trimestre del año en curso tuvo un aumento del 78%, teniendo en cuenta que en el II Trimestre de 2016 se atendieron y gestionaron 1948 requerimientos frente a 3277 atendidos en el III Trimestre de 2016.

DISAN FAC			
"Estamos en el corazón de los Colombianos y ahí nos vamos a quedar" Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 209 Tel. 3238555 Ext. 1595 www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co - atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co			



II TRIM 2016	III TRIM 2016	%	ANÁLISIS
754	749	99%	Comparativamente el número de PQRS del III Trimestre del año 2016 con relación al II Trimestre del año en curso tuvo una disminución del 1 %, teniendo en cuenta que en el II Trimestre de 2016 se atendieron 754 requerimientos frente a 749 atendidos en el III Trimestre de 2016.

RESULTADOS DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGIA



FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe tercer Trimestre 2016.

Teniendo en cuenta la gráfica anterior a continuación se encuentra el respectivo análisis por Tipología así

PETICIONES			
II TRIM 2016	III TRIM 2016	%	ANÁLISIS
6600	9442	143%	Comparativamente el número de PETICIONES del III Trimestre del año 2016 con relación al II Trimestre del año en curso tuvo un aumento del 43 %, teniendo en cuenta que en el II Trimestre de 2016 se atendieron 6600 Peticiones frente a 9442 atendidas en el III Trimestre del año en curso. Lo cual deja evidenciar las actividades adelantadas para mejorar la atención en salud a través de diferentes estrategias de Orientación e información.

QUEJA			
II TRIM 2016	III TRIM 2016	%	ANÁLISIS
258	234	91%	Comparativamente el número de QUEJAS del III Trimestre del año 2016 con relación al II Trimestre del año en curso tuvo una disminución del 8%, teniendo en cuenta que en el II Trimestre de 2016 se recibieron 258 Quejas frente a 234 atendidas en el III Trimestre del año en curso. Es de anotarse que dentro de esta categoría se registran también las inconformidades por la falta de calidez de los usuarios para con los funcionarios del área asistencial y administrativa a la hora de hacer algún trámite o recibir la atención médica. Variables que deben ser contrarrestadas con las actividades de Humanización al interior de cada ESM.

RECLAMO			
II TRIM 2016	III TRIM 2016	%	ANÁLISIS
3185	4928	155%	Comparativamente el número de RECLAMOS del III Trimestre del año 2016 con relación al II Trimestre del año en curso tuvo un aumento del 55 %, teniendo en cuenta que en el II Trimestre de 2016 se atendieron 3185 Reclamos frente a 4928 atendidos en el III Trimestre del año en curso.

SUGERENCIA			
II TRIM 2016	III TRIM 2016	%	ANÁLISIS
114	31	28%	Comparativamente el número de SUGERENCIAS del III Trimestre del año 2016 con relación al II Trimestre del año 2016 tuvo una disminución del 72 %, teniendo en cuenta que en el II Trimestre de 2016 se atendieron 114 Sugerencias frente a 31 atendidas en el III Trimestre de 2016.

FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Tercer Trimestre 2016.

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

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

Tel. 3238555 Ext. 1595

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



3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	SUBTOTAL	TOTAL%
Inconformidad trato de personal (Usuario - funcionario)		84			84	1%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Usuarios)		149			149	1%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Funcionario)		1			1	0%
Cita Medico General			216		216	2%
Cita Médico Especialista			847		847	6%
Imágenes Diagnósticas			94		94	1%
Exámenes Diagnósticos			41		41	0.3%
Cita Odontología General y Especializada			49		49	0.3%
Entrega de Medicamentos			1010		1010	7%
Accesibilidad Telefónica ESM			20		20	0.1%
Call Center			130		130	1%
Entrega de Elementos e Insumos			89		89	1%
Tratamiento Rehabilitación			23		23	0.1%
Procedimientos Quirúrgicos			38		38	0.3%
Red Externa			163		163	1%
Urgencias / Prioritarias			60		60	0.4%
Aspectos Administrativos			655		655	5%
Servicios en Hospitalización			5		5	0%
Consulta Externa ESM			178		178	1%
Referencia y Contrareferencia			188		188	1.3%
Junta Medico Laboral Reclamos			955		955	7%
Atención Domiciliaria			40		40	0.2%
Falta de personal médico, asistencial y administrativo			11		11	0%
Tramites Cametización			116		116	1%
Tramites de Cametización	966				966	7%
Programación Junta médica laboral	609				609	4%
Copias Documentos	1927				1427	10%
Información de Talento Humano	12				12	0%
Atención Domiciliaria	74				74	1%
Orientación e Información	5854				5393	40%
Sugerencias				31	31	1%
TOTAL	9442	234	4928	31	14635	100%
%	64%	2%	34%	0%		100%

FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Tercer Trimestre 2016.

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

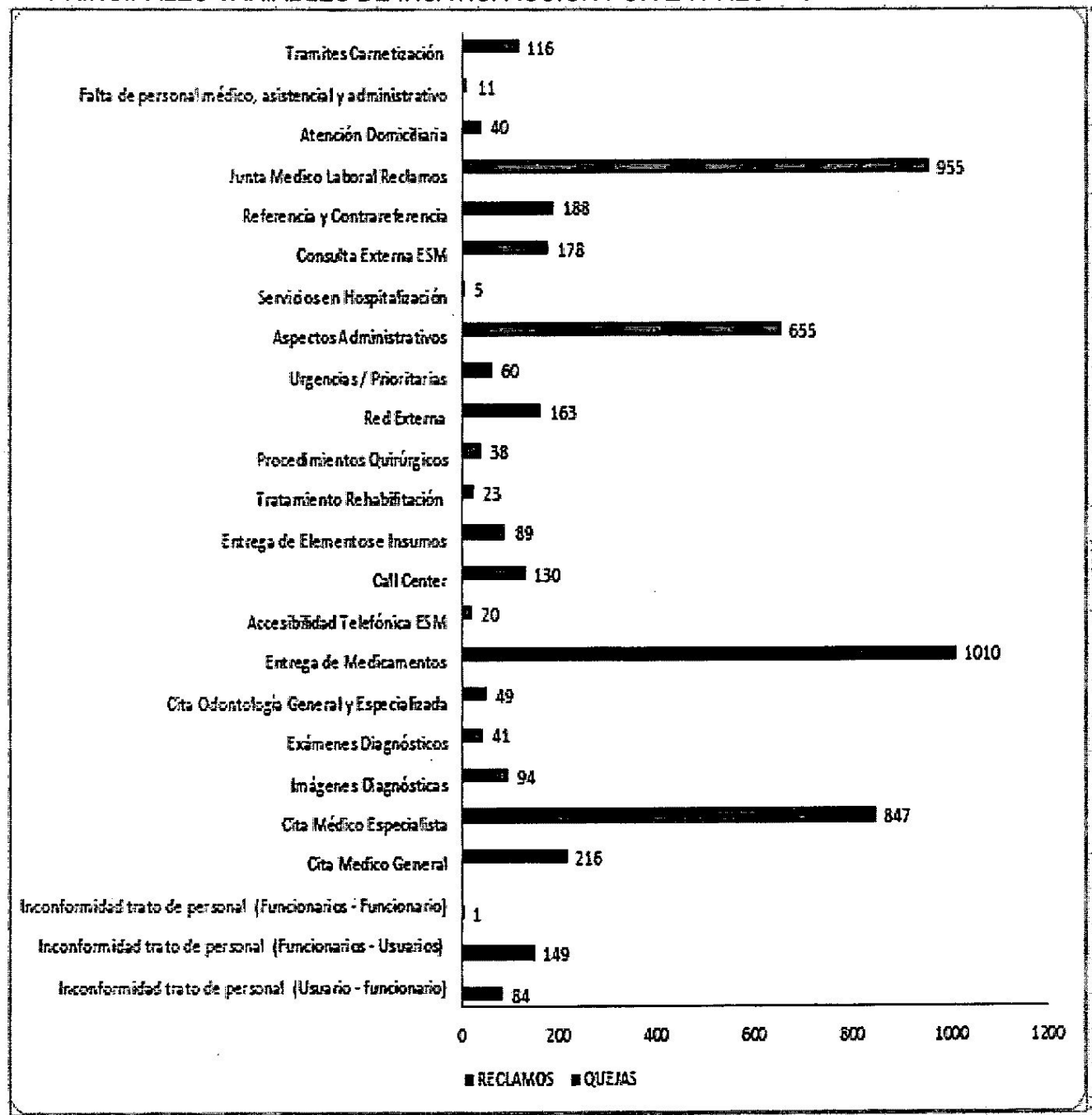
Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 209

Tel. 3238555 Ext. 1595

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



PRINCIPALES VARIABLES DE INSATISFACCIÓN POR LA PRESTACION DEL SERVICIO



FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Tercer Trimestre 2016.

De acuerdo a la gráfica anterior, se puede concluir entre otros, que las principales variables de insatisfacción presentadas por los usuarios en la PRESTACION DEL SERVICIO fueron las siguientes:

1. El 7% de los usuarios y beneficiarios del SSFM reclaman por la entrega de medicamentos.

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

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

Tel. 3238555 Ext. 1595

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



2. El 7% de los usuarios manifiestan su inconformidad por la demora en el trámite general para la Junta Médico Laboral para lo cual se ha venido implementando estrategias a través de las Direcciones de Sanidad de cada Fuerza como jornadas, vinculación de recurso humano, entre otras.
3. El 6.% corresponden a las manifestaciones relacionadas con oportunidad en la asignación de Citas de Médico Especialista.

Teniendo en cuenta que es una constante de insatisfacción por parte de los usuarios la falta de oportunidad en la asignación de citas, para este año desde la DGSM, se realizaron todos los trámites administrativos permitiendo distribuir el presupuesto a las DISAN al inicio del año, para lograr la contratación oportunamente en cada uno de los Dispensarios. Sin embargo hay variables externas (recursos financieros, talento humano, infraestructura, salarios, entre otros), que no permiten evidenciar el impacto esperado, pese a los esfuerzos adelantados por todos los Actores. Se ha continuado desde las DISAN desarrollando jornadas médicas en aquellas especialidades de mayor demanda a nivel nacional y programación de consulta en los ESM los días sábados.

4. El 5% corresponde a aspectos administrativos lo cual corresponde a tramites de CTC, autorización de servicios, entrega de elementos e insumos, entre otros)
5. El 2%. Solicita la asignación de citas de medicina general.
6. El 1% hace referencia a Trámites de Carnetización de los usuarios y beneficiarios del SSFM.

Para lo cual se ha venido fortaleciendo entre otras las siguientes actividades a nivel central como descentralizado así:

- Fortaleciendo los CERAF a nivel nacional evitando el desplazamiento de los usuarios a la ciudad de Bogotá, el GAVD ha realizado jornadas de carnetización.

La información ha sido una variable constante para mejorar este proceso

7. Del 3% de los usuarios, el 1%manifiestan su inconformidad por tramites con la red externa (autorizaciones, citas, procedimientos, entre otros); seguidamente con el proceso de referencia y contra referencia y consulta externa.
8. Se evidencia en un 2% insatisfacción de los funcionarios frente al trato recibidos por los Usuarios y viceversa, aspecto que se ha venido fortaleciendo con las diferentes jornadas de humanización involucrando a los usuarios, buscando generar cambio de actitud y respeto por el personal asistencial y administrativo

4. REQUERIMIENTOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	DGSM	DISAN EJC	DISAN ARC	DISAN FAC	TOTAL	%
INTERNET - SITIO WEB	323	1142	204	0	1669	11%
ATENCION PRESENCIAL	24	4453	236	24	4737	32%
ATENCION TELEFONICA	0	571	0	24	595	4%
DOCUMENTAL	53	3843	3022	502	7420	50%
TOTAL	400	10009	3462	550	14421	97%

FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Tercer Trimestre 2016.

En el cuadro descrito en la página anterior se observa el comportamiento de los medios utilizados por los usuarios para interponer sus requerimientos ante las dependencias que conforman el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, con la siguiente participación distribuida de la siguiente manera: documental con un 50% atención presencial en un 32% internet –sitio web con un 11%, atención telefónica en un 4%.

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

MEDIO DE RECEPCION	DGSM	DISAN EJC	DISAN ARC	DISAN FAC	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	0	0	0	0	0%
LINEA ANTICORRUPCION	0	0	0	0	0	0%
BUZON DE SUGERENCIAS	0	0	15	199	214	3%
TOTAL	0	0	15	199	214	3%

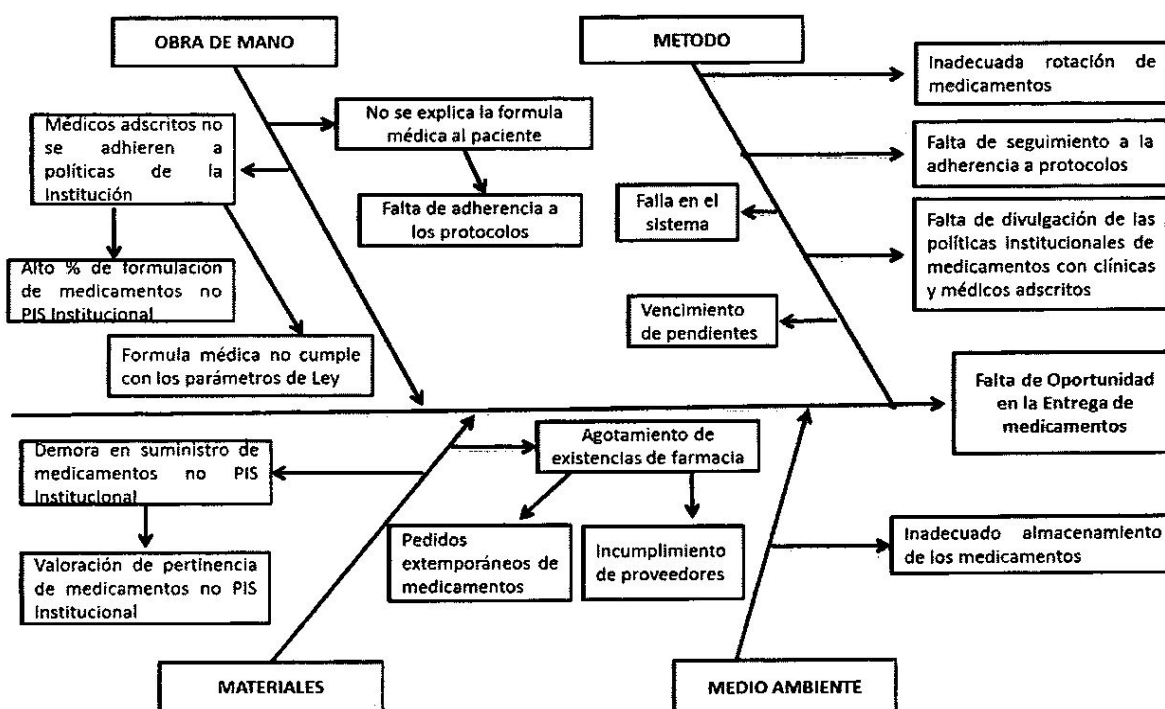
FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea. Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Tercer Trimestre 2016.

Dentro de los multicanales que se tienen para la atención al ciudadano el buzón de sugerencias que cuenta con una participación del 3%

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:



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

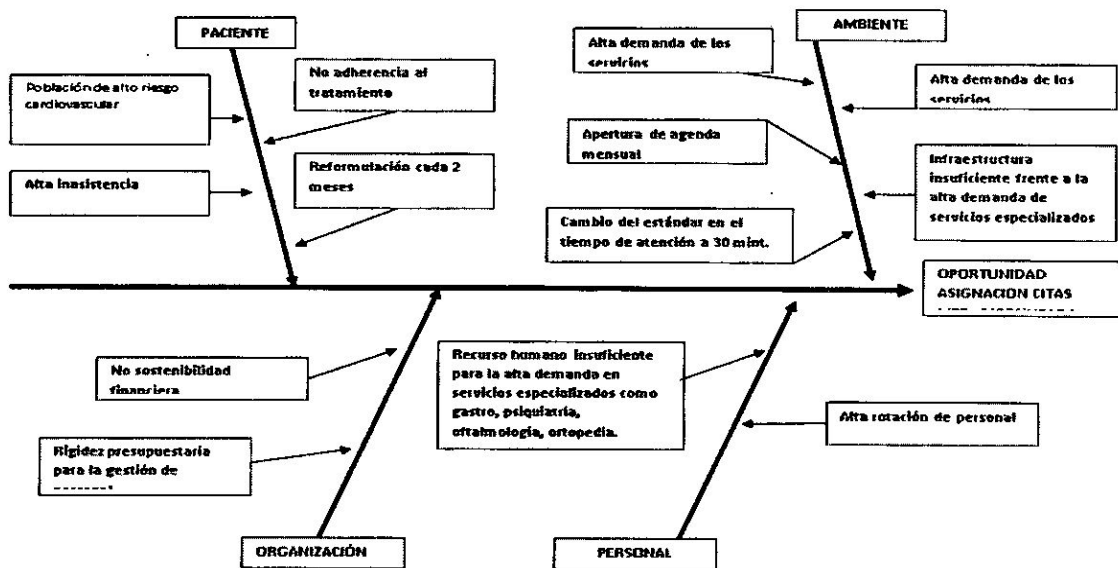
Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 209

Tel. 3238555 Ext. 1595

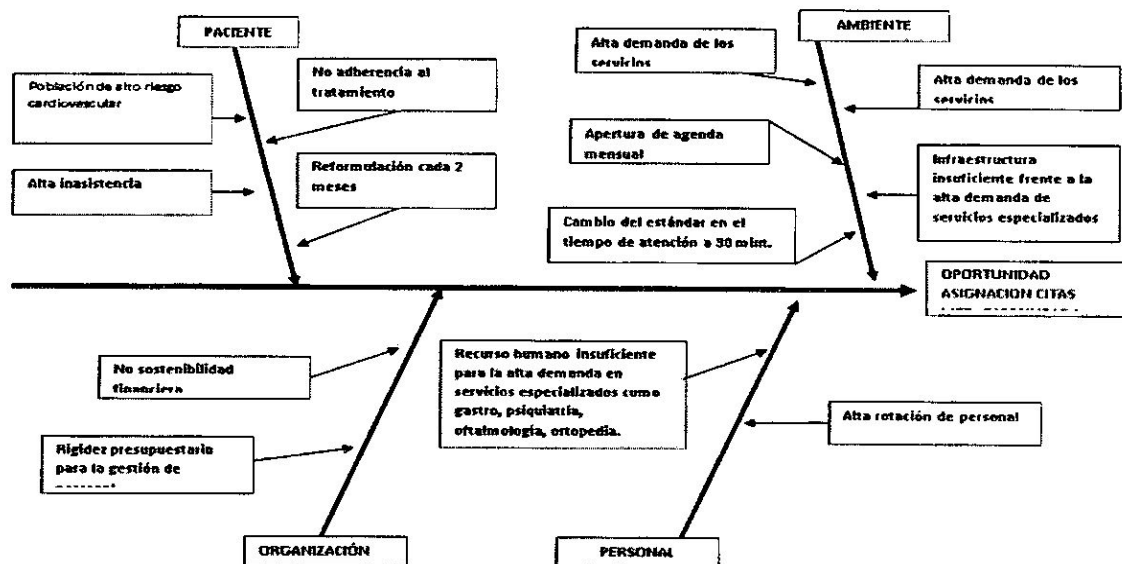
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co - atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co



❖ Inconformidad oportunidad citas medicina especializada



❖ 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 2016 cuyas tareas específicas son monitoreadas para el caso de la DGSM a través de la Suit Visión.

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

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

Tel. 3238555 Ext. 1595

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



6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1. MEDICION DE SATISFACCION

TRAMITES/ SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPARON EN LA EVALUACION	CALIFICACION Excelente (4.5 A 5) Bueno (3.5 a 4.5) Regular (2.5 a 3.5) Malo (1 a 2.5)
Certificados de afiliación		
Renovación de carne por perdida o robo		
Renovación afiliación hijos mayores de 18 y menores de 25 años		
Total trámites /Servicios	Total participantes 147	Calificación promedio

Los trámites anteriormente citados no se han evaluado. Se ha realizado una encuesta de satisfacción donde se pregunta al usuario si conoce los trámites o no para lo cual un 53% responde que no y el 47% si.

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

CONCEPTO FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	55
OPINIONES POSITIVAS	0
AGRADECIMIENTOS	0
CALIFICACION POSITIVA DE PERCEPCION DEL SERVICIO	0

CONCEPTO DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	234
RECLAMOS	4928
OPINIONES NEGATIVAS	0
CALIFICACION NEGATIVA DE PERCEPCION DEL SERVICIO	0

FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Tercer Trimestre 2016.

De acuerdo a lo expuesto en la Directiva Ministerial se toma como pronunciamientos favorables las 55 felicitaciones.

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

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

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

Tel. 3238555 Ext. 1595

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



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 y martes en temas de atención al usuario, proceso de carnetización y call center entre otros.
- ✓ Reunión con los usuarios convocada por CREMIL y participación activa de los ESM involucrados y DGSM así: san Andrés 1 de julio; Neiva 15 de julio; Sincelejo 5 de agosto; Cali 9 septiembre como valor agregado a estas reuniones los ESM ubicados en cada región, además de informar todo lo relacionado con la prestación de los servicios de salud, llevan a los usuarios jornadas de vacunación, toma de tensión, todo enmarcado dentro de los programas de promoción y prevención.
- ✓ 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 - 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)
- ✓ 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 Viceprimero JUAN GUILLERMO ECHAVARRIA BECERRA
Ayudante DGSM

Elaboro: SMSM. [Firma]
Revisó: SMSM. [Firma]