



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



Radicado No. / CGFM-DGSM-GAY-25

4 1 5 7 6 0

Bogotá, D.C., 07 JUL 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) Segundo 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 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. 31800 MDSGAOC-577 del 25 de Julio de 2006, 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 10157 requerimientos, evidenciándose un aumento del 14%, frente al periodo inmediatamente anterior que fueron 8879. Así mismo es pertinente aclarar que de los 10.157 solamente 3.443 (34%) del total de los requerimientos son atribuibles a la prestación del servicio, el porcentaje restante corresponde a peticiones y sugerencias, información que por supuesto es fundamental para el mejoramiento continuo.

A- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

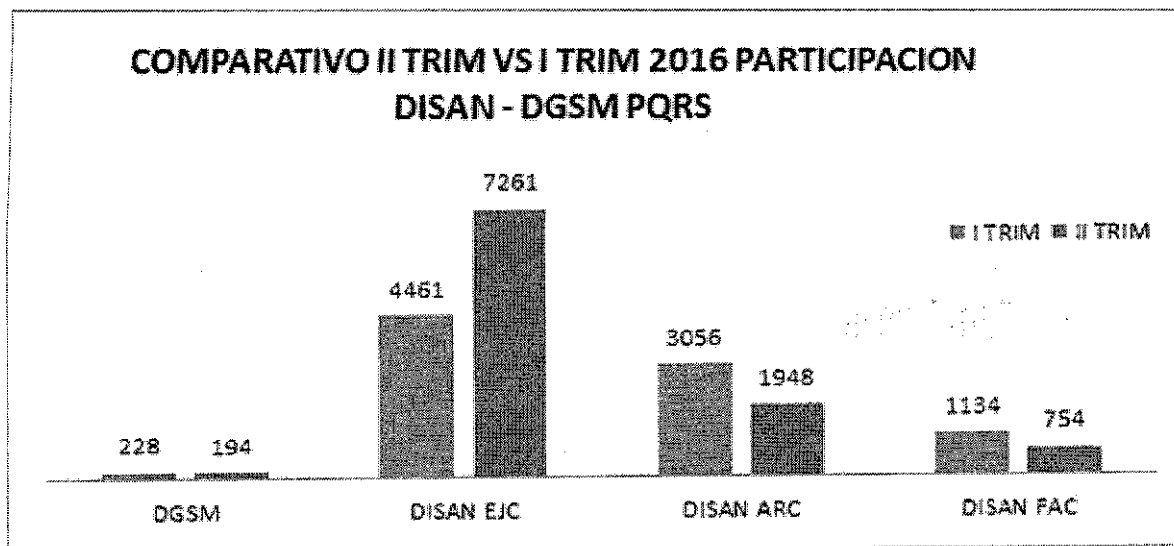
1. RESULTADO DE LAS PQRS CANALIZADAS Y TRAMITADAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2016

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	62	4	128	0	194	2
DISAN EJERCITO	5.057	170	1.932	102	7.261	72
DISAN ARMADA	1.003	28	907	10	1948	19
DISAN FAC	478	56	218	2	754	7
TOTAL	6600	258	3185	114	10157	100
TOTAL %	65%	2.54%	31.35%	1.1%	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 Segundo 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. 206
Tel. 3238555 Ext. 1081
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co





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 Segundo Trimestre 2016.

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

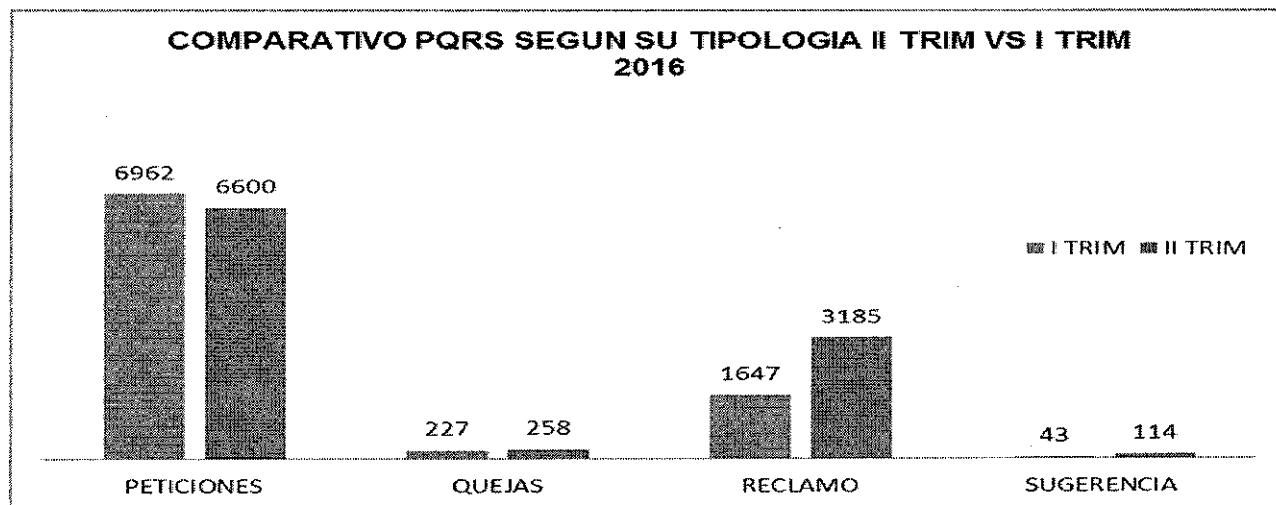
DGSM			
I TRIM 2016	II TRIM 2016	%	ANÁLISIS
228	194	85	Comparativamente el número de PQRS del II Trimestre con relación al I Trimestre del año en curso, tuvo una disminución del 15 %, teniendo en cuenta que en el I Trimestre de 2016 se recibieron y tramitaron 228 requerimientos frente a 194 atendidos en el II Trimestre de 2016.

DISAN EJERCITO			
I TRIM 2016	II TRIM 2016	%	ANÁLISIS
4461	7261	163	Comparativamente el número de PQRS del II Trimestre con relación al I Trimestre del año en curso, tuvo un aumento del 63%, teniendo en cuenta que en el I Trimestre de 2016 se registraron y atendieron 4461 requerimientos frente a 7261 atendidos en el II Trimestre de 2016.

DISAN AFIMADA			
I TRIM 2016	II TRIM 2016	%	ANÁLISIS
3056	1948	63.7	Comparativamente el número de PQRS del II Trimestre con relación al I Trimestre del año en curso, tuvo una disminución del 36.3 %, teniendo en cuenta que en el I Trimestre de 2016 se atendieron y gestionaron 3056 requerimientos frente a 1948 atendidos en el II Trimestre de 2016.

DISAN FAG			
I TRIM 2016	II TRIM 2016	%	ANÁLISIS
1134	754	33.5	Comparativamente el número de PQRS del II Trimestre con relación al I Trimestre del año en curso, tuvo una disminución del 33.5 %, teniendo en cuenta que en el I Trimestre de 2016 se atendieron 1134 requerimientos frente a 754 atendidos en el II Trimestre de 2016.

2. RESULTADOS DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGÍA



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 Segundo Trimestre 2016.

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

PETICIONES			
I TRIM 2016	II TRIM 2016	%	ANÁLISIS
6962	6600	94.8	Comparativamente el número de PETICIONES del II Trimestre con relación al I Trimestre del año en curso, tuvo una disminución del 5.2 %, teniendo en cuenta que en el I Trimestre de 2016 se atendieron 6962 Peticiones frente a 6600 atendidas en el II 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			
I TRIM 2016	II TRIM 2016	%	ANÁLISIS
227	258	113.6%	Comparativamente el número de QUEJAS del II Trimestre con relación al I Trimestre del año en curso, tuvo un aumento del 13.6 %, teniendo en cuenta que en el I Trimestre de 2016 se recibieron 227 Quejas frente a 258 atendidas en el II 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			
I TRIM 2016	II TRIM 2016	%	ANÁLISIS
1647	3185	193.4%	Comparativamente el número de RECLAMOS del II Trimestre con relación al I Trimestre del año en curso, tuvo un aumento del 93.4 %, teniendo en cuenta que en el I Trimestre de 2016 se atendieron 1647 Reclamos frente a 3185 atendidos en el II Trimestre del año en curso. Evidenciándose una oportunidad de mejora, dados los resultados y su relación con la misionalidad institucional de brindar servicios de salud con calidad y oportunidad.

SUGERENCIA			
I TRIM 2016	II TRIM 2016	%	ANÁLISIS
43	114	265	Comparativamente el número de SUGERENCIAS del II Trimestre con relación al I Trimestre del año en curso, tuvo un aumento del 165 %, teniendo en cuenta que en el I Trimestre de 2016 se atendieron 43 Sugerencias frente a 114 atendidas en el II 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 Segundo Trimestre 2016.

PQRS RELACIONADAS CON LA CALIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	SUBTOTAL	TOTAL%
Inconformidad trato de personal (Usuario - funcionario)		113			93	1%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Usuarios)		145			145	1%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Funcionario)		0			0	0%
Cita Medico General			97		97	1%
Cita Médico Especialista			550		550	5%
Imágenes Diagnósticas			51		51	1%
Exámenes Diagnósticos			57		57	1%
Cita Odontología General y Especializada			34		34	0%
Entrega de Medicamentos			863		863	8%
Accesibilidad Telefónica ESM			51		51	1%
Call Center			124		124	1%
Entrega de Elementos e Insumos			57		57	1%
Tratamiento Rehabilitación			13		13	0%
Procedimientos Quirúrgicos			34		34	0%
Red Externa			172		172	2%
Urgencias / Prioritarias			68		68	1%
Aspectos Administrativos			531		531	5%
Servicios en Hospitalización			7		7	0%
Consulta Externa ESM			74		74	1%
Referencia y Contrareferencia			102		102	1%
Continuidad Atención Médica Alto Costo			1		1	0%
Junta Medico Laboral Reclamos			237		237	2%
Atención Domiciliaria			73		73	1%
Falta de personal médico, asistencial y administrativo			4		4	0%
Tramites Carnetización			5		5	0%
Tramites de Carnetización	1725				1725	17%
Programación Junta médica laboral	435				435	4%

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

Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 206

Tel. 3238555 Ext. 1081

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co

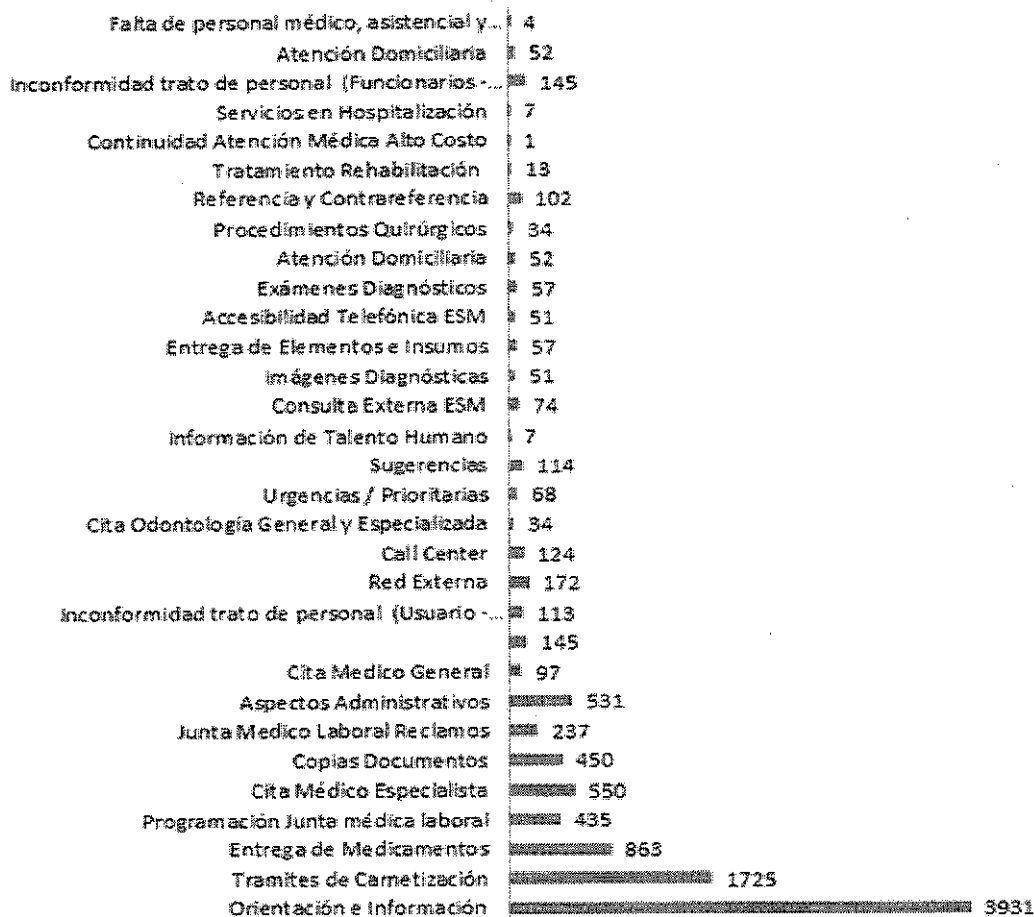


CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	SUBTOTAL	TOTAL%
Copias Documentos	450				450	4%
Información de Talento Humano	7				7	0%
Atención Domiciliaria	52				52	1%
Orientación e Información	3931				3931	39%
Sugerencias				114	114	1%
TOTAL	6600	258	3185	114	10157	100%

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 Segundo Trimestre 2016.

REQUERIMIENTOS POR ASUNTO II TRIM 2016

■ II TRIM 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 Segundo 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. 206
Tel. 3238555 Ext. 1081
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co



De acuerdo a la gráfica anterior, se puede concluir entre otros, los aspectos más relevantes en cuanto a las causas de insatisfacción presentadas por los usuarios que interpusieron sus requerimientos así:

1. El 39% se presentan por Orientación e Información para acceder a los servicios de salud, las actividades que se han venido desarrollando para fortalecer este ítem han sido las siguientes:
 - Seguimiento a los lineamientos emitidos por la DGSM de acuerdo a Directiva Permanente 005 Nro.388286 del 20 de mayo de 2015 cuyo objeto y alcance es Proveer lineamientos propios en materia de atención al usuario desde la Dirección General de Sanidad Militar a las Direcciones de Sanidad de las Fuerzas y sus respectivos Establecimientos de Sanidad Militar (Oficina de Atención al Usuario), para fortalecer el desarrollo de las líneas de acción del programa de atención al usuario (Orientación e Información, Peticiones, Quejas y Reclamos, Participación Ciudadana, Humanización y Auditoría del Servicio), abarcando desde la planificación, hasta el control de su impacto, que redunde en beneficio para el usuario y la institución.
 - fortalecimiento de los canales electrónicos: chat y redes sociales en cabeza de las Direcciones de Sanidad Militar y DGSM.
 - Actividades dirigidas a los usuarios en sala de espera de sensibilización, concientización e información por parte de las oficinas de atención al usuario a nivel nacional sobre temas de derechos y deberes, portafolio de servicios, corresponsabilidad en la prestación, buen trato entre otros, cuyos soportes se encuentran disponibles en los respectivos ESM.
 - La información y orientación de mayor relevancia que tienen los usuarios entre otros ha sido sobre temas relacionados con multifiliación, programación y trámite de Junta Médico laboral, como afiliar a los nietos, ex esposas, compañeras, desafiliación; utilizando como estrategias las mesas de trabajo con la Disan.
2. El 17% 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 CERAFA a nivel nacional evitando el desplazamiento de los usuarios a la ciudad de Bogotá, el GAVD ha realizado jornadas de carnetización (como ampliamente se describe en la Variable de la DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA".
 - La información ha sido una variable constante para mejorar este proceso.
3. El 8% % de los usuarios y beneficiarios del SSFM, reclaman por la Entrega de Medicamentos.
4. El 5. % 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.
5. El 5% corresponde a aspectos administrativos lo cual corresponde a trámites de CTC, autorización de servicios, entrega de elementos e insumos, entre otros)
6. El 4% de los usuarios han solicitado, documentos, certificados y/o copias, solicitud de vacunas, pasaje, copias de conceptos médicos e Historias Clínicas de los usuarios.
7. El 4%, solicita la programación de su 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.
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,
9. El 1%. solicita la asignación de citas de medicina general.

3. REQUERIMIENTOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	DGSM	DISAN EJC	DISAN ARC	DISAN FAC	TOTAL	%
INTERNET	171	598	156	42	967	10%
DOCUMENTAL	13	2150	1489	113	3765	37%
TELEFONO	0	630	0	2	632	6%
PERSONAL	10	3883	288	498	4679	46%
BUZON	0	0	15	99	114	1%
TOTAL	194	7261	1948	754	10157	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 Segundo 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: personalizada 46%, documental 37%, internet 10%, telefónico 6% y 1% por Buzón.

4. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

DEPENDENCIA	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS	TOTAL	TOTAL %
DGSM	0	0	0	0,00%
DISAN EJC	5	2	7	55,00%
DISAN ARC	1	1	2	15,00%
DISAN FAC	2	2	4	30,00%
TOTAL	8	5	13	100,0%
TOTAL	61,50%	38,50%	100,0%	

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 Segundo Trimestre 2016.

5. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

DEPENDENCIA	DGSM	EJC	ARC	FAC	TOTAL
PRONUNCIAMIENTO FAVORABLE	0	44	6	5	55
PRONUNCIAMIENTO DESFAVORABLE	0	0	0	0	0
TOTAL	0	44	6	5	55

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 Segundo 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 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

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Directiva Ministerial se establece a continuación las principales causas de quejas y reclamos que fueron motivo de insatisfacción de los usuarios que acuden a recibir atención médica en los Establecimientos de Sanidad Militar ubicados a nivel nacional o en su defecto requieren de algún trámite, así:

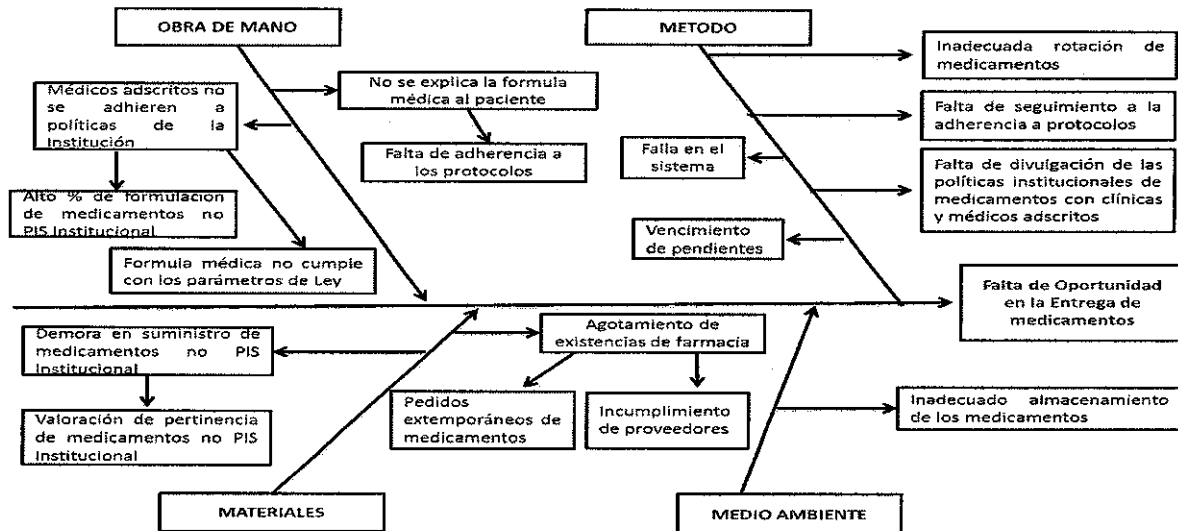
"Estamos en el corazón de los Colombianos y ahí nos vamos a quedar"
Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 206
Tel. 3238555 Ext. 1081
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co



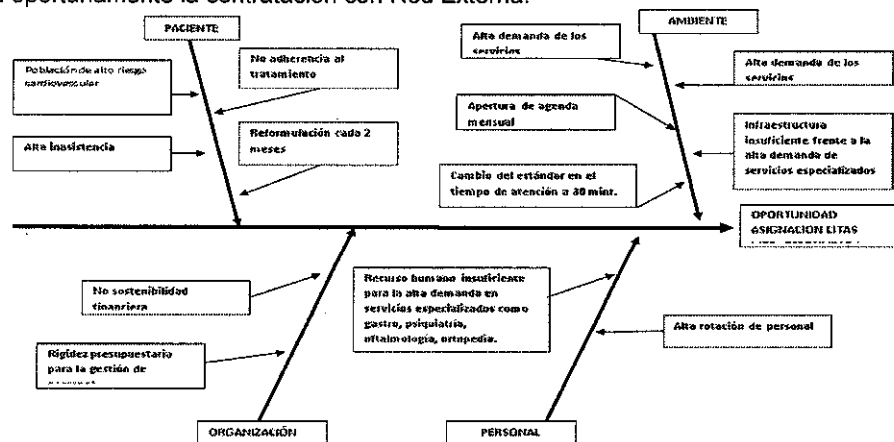
Oportunidad en la entrega de medicamentos, oportunidad asignación de citas con diferentes especialistas y supra especialidades, al igual que programación y respuestas a Junta Médico Laboral.

Vale la pena aclararse que una de las razones que evidencian el aumento del 14% de los requerimientos comparados con el trimestre inmediatamente anterior, se tiene que para este trimestre de la Dirección de Sanidad del Ejército reportaron informes 10 Establecimientos de Sanidad Militar más que el periodo anterior.

❖ Suministro de medicamentos:



❖ Inconformidad oportunidad citas medicina especializada, esta variable ha sido para la DGSM y DISAN una constante de seguimiento buscando garantizar continuidad en la atención a los usuarios, como ha sido que las DISAN hagan oportunamente la contratación con Red Externa.



Por otro lado tal y como se ha comentado en los informes anteriores, copia de 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. 206

Tel. 3238555 Ext. 1081

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co



Así mismo, todas las actividades que desarrollan las oficinas de atención al usuario de las DISAN 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.

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: Pereira 14 de abril, Santa Marta 29 de abril, Medellín 12 y 13 mayo Leticia 20 de mayo 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
- ✓ Participación activa en el Comité de Salud adelantados los días 10 y 26 de mayo y 29 de junio de los corrientes, donde entre otros temas se expone. (seguimiento medicamentos, Salud .SIS, oportunidad respuesta de requerimientos, carnetización, presupuesto, seguimiento plan de acción entre otros).
- ✓ Videoconferencias realizadas por el Señor MGA Director de Sanidad Militar 12 de abril y 03 de mayo

con los Directores de Sanidad Militar y ESM a Nivel Nacional, buscando mantener informados a los Directores sobre todo lo relacionado a la salud, buscando permanentemente el mejoramiento en la calidad del servicio en términos de oportunidad, calidad y accesibilidad.

- ✓ Fortalecimiento de las Oficinas de Atención al Usuario como canal de interacción de los usuarios con la Administración.
- ✓ El acceso al Correo electrónico: atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co, el cual se encuentra publicado en la página WEB de la DGSM, siendo.
- ✓ 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. Al igual que la información referente a los canales de comunicación disponibles en las DISAN.
- ✓ Con el fin de facilitar la accesibilidad a los usuarios desde el aseguramiento como primer filtro para la atención la Dirección General de Sanidad Militar se relaciona a continuación tanto las jornadas realizadas como la ciudad donde se realizó apertura de una nueva oficina.

JORNADAS REALIZADAS

NIVEL NACIONAL PROYECTADAS Y PROGRAMADAS

No.	Fecha Programada	Departamento	Municipio	Lugar
Desde	Hasta			
4	04/04/2016	AMAZONAS	LETICIA	
5	02/05/2016	CUNDINAMARCA	FUSAGASUGA	
6	19/05/2016	VICHADA	PUERTO CARREÑO	
7	06/06/2016	CAUCA	POPAYÁN	

JORNADAS REALIZADAS EN

BOGOTÁ Y MUNICIPIOS ALEDAÑOS

No.	Fecha Programada	Departamento	Municipio	Lugar
Desde	Hasta			
2	11/04/2016	BOGOTÁ, D. C.	BOGOTÁ, D.C.	CÍRCULO SUBOFICIALES FFMM - Sargentos Mayores
3	21/04/2016	BOGOTÁ, D. C.	BOGOTÁ, D.C.	CGFM
4	21/04/2016	BOGOTÁ, D. C.	BOGOTÁ, D.C.	ESMIC
5	10/05/2016	BOGOTÁ, D. C.	BOGOTÁ, D.C.	COARC
6	27/04/2016	BOGOTÁ, D. C.	BOGOTÁ, D.C.	COEJC
7	25/04/2016	BOGOTÁ, D. C.	BOGOTÁ, D.C.	COFAC

JORNADAS REALIZADAS POR

OFICINAS REGIONALES CERAF

No.	Fecha Programada	Departamento	Municipio	ENCARGADO JORNADA
Desde	Hasta			
	13/04/2016	CUNDINAMARCA	GIRARDOT	CERAF TOLEMAIDA
	20/04/2016	CUNDINAMARCA	GIRARDOT	CERAF TOLEMAIDA
	25/04/2016	ANTIOQUIA	RIONE GRO	CERAF MEDELLIN
	02/05/2016	ARAUCA	ARAUCA	CERAF YOPAL
	08/05/2016	ARAUCA	SARAVENA	CERAF YOPAL
	04/06/2016	VALLE DE CAUCA	PALMIRA	CERAF CALI
	12/06/2016	SANTANDER	SOCORRO	CERAF BUCARAMANGA

APERTURA NUEVAS OFICINAS

CERAF

No.	Fecha Apertura	Departamento	Municipio	Ubicación
Desde	Hasta			
	04/06/2016	CAUCA	POPAYÁN	BASE 29

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

Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 206

Tel. 3238555 Ext. 1081

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co



- ✓ **Mensualmente** y a través del Boletín informativo la DGSM, socializa a todos los Actores del SSFM, las noticias de mayor relevancia para la Sanidad ejemplo en el mes de Junio del año en curso, se trató entre otros temas, los siguientes:

La Sanidad Militar en la rendición de cuentas tuvo un espacio importante, donde el **Viceministro de la Defensa** para el Grupo Social y Empresarial, General (RA) José Javier Pérez Mejía, aseguró que desde la llegada del señor Ministro Luis Carlos Villegas, uno de los temas que más le preocupó fue la Salud de las Fuerzas Militares, por lo que se inició con la mesa de expertos en salud, cuyas recomendaciones se están realizando y en julio próximo se comenzará a implementar el nuevo Modelo de Atención Integral en Salud, MAIS, para las FF.MM y Policía Nacional

De otro lado, manifestó el General Pérez Mejía, que se ha logrado el Acuerdo Macro de Precios a través de Colombia Compra Eficiente, donde ya se tiene colocado todo lo relacionado con insumos en el tratamiento de Hemofilia, el VIH SIDA, Diálisis y Cáncer, en estas cuatro enfermedades se invierten anualmente del presupuesto del Sector Defensa: 50 mil millones de pesos.

El señor Ministro de Defensa, Luis Carlos Villegas, indicó que la salud es uno de los temas más importantes del bienestar de nuestras Fuerzas y sus familias, siempre pensando en un sistema de salud sólido, que responda frente a las necesidades, amable con los hombres y mujeres y con unos costos razonables para que sea sostenible en el tiempo.

DGSM REALIZÓ AUDIENCIA PARA IMPOSICIÓN DE MULTA AL OPERADOR LOGÍSTICO DE MEDICAMENTOS DE SANIDAD MILITAR.

El pasado 22 de junio concluyó la audiencia de descargos y eventual imposición de sanción a la empresa Droservicio Ltda., por los presuntos incumplimientos incurridos en desarrollo del Contrato No. 060 DGSM-2014, cuyo objeto es la adquisición, distribución, suministro, dispensación y control de medicamentos para los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

La Dirección General de Sanidad Militar, realiza esta actuación de acuerdo a la Ley de Contratación, con el ánimo de ofrecer mejores y oportunos servicios relacionados con los medicamentos para los 680 mil afiliados al Subsistema de Salud en todo el país.

Los presuntos incumplimientos por parte del operador logístico corresponden a informes suministrados por los grupos de supervisores de la herramienta tecnológica, técnica y financiera de la Dirección General de Sanidad Militar y las direcciones de sanidad del Ejército, Armada y Fuerza Aérea

PROGRAMAS DE PREVENCIÓN EN MUJERES GESTANTES, REALIZÓ EL BRIM 2 BUENAVENTURA.

El Establecimiento de Sanidad Militar BRIM2 Buenaventura, durante los meses de mayo y junio de 2016 realizó campañas integrales dirigidas a la familia gestante, en donde se realizaron actividades enfocadas a incentivar el autocuidado y la prevención de enfermedades propias en la mujer.

EN EL BATALLÓN DE SANIDAD SE PRESENTÓ CAMPAÑA "TE PORTO EN MI CORAZÓN"

La Dirección de Sanidad del Ejército, realizó el miércoles 01 de junio de 2016, la presentación de la Campaña Institucional: "Te Porto en Mi Corazón", con la participación de los soldados y personal administrativo del Batallón de Sanidad en la capital del país.

El acto comenzó a las ocho de la mañana y se extendió hasta las cuatro de la tarde; contó con la presencia del T.C. Hugo Enrique Monroy Bernal, Jefe Sección Salud Mental de DISAN Ejército y funcionarios, quienes atendieron masivamente a los soldados. El personal militar asistente conoció diferentes acciones en programas de promoción y prevención, como Educación Sexual y Reproductiva y la Línea en Defensa de la Vida. La campaña "Te Porto en Mi Corazón", se divulga por todos los Establecimientos de Sanidad Militar del país, con el objetivo de sensibilizar y persuadir al personal militar y civil del Subsistema de Salud de las FF.MM, en temas específicos como el buen comportamiento, actitud positiva en salud mental, educación sexual y prevención de enfermedades

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR INICIÓ CAPACITACIONES EN LAS ESCUELAS DE FORMACIÓN DEL MODELO DE SERVICIOS AMIGABLES PARA ADOLESCENTES Y JOVENES

La Dirección General de Sanidad Militar dio inicio a las capacitaciones dirigidas al personal de Salud que atiende a la población adolescente y joven del Subsistema de Salud de las FF.MM en las Escuelas de Formación de las Fuerzas Militares en el "MODELO DE SERVICIOS AMIGABLES PARA ADOLESCENTES Y JOVENES".

El objetivo es Mantener saludables a las y los adolescentes y jóvenes del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, mediante el desarrollo de estrategias planeadas para la promoción de la salud, prevención de patologías y control de los factores de riesgo biopsicosociales, a través de la consulta diferenciada y actividades en servicios amigables.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

"Estamos en el corazón de los Colombianos y ahí nos vamos a quedar"
Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 206
Tel. 3238555 Ext. 1081
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co



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
- ✓ Tramite 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.
- ✓ Comunicación de la Gestión que adelanta la Administración a través de del Boletín DGSM AL DÍA

Cordialmente,

Teniente GILBERTO CLAYTON LONDOÑO
Ayudante Dirección General de Sanidad Militar

Elaboro: SMSM. Marta Reyes

SMSM. Ana C Tellez

