



Radicado No. **10371** / CGFM-DGSM-GAY-25

Bogotá, D.C., **06 ABR 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) Primer 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 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. 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 8879 requerimientos, evidenciándose una disminución del 50%, frente al mismo periodo del año inmediatamente anterior que fueron 17741. Así mismo es pertinente aclarar que de los 8879 solamente 1874 son atribuibles a la prestación del servicio, el porcentaje restante corresponde a peticiones y sugerencias.

A- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

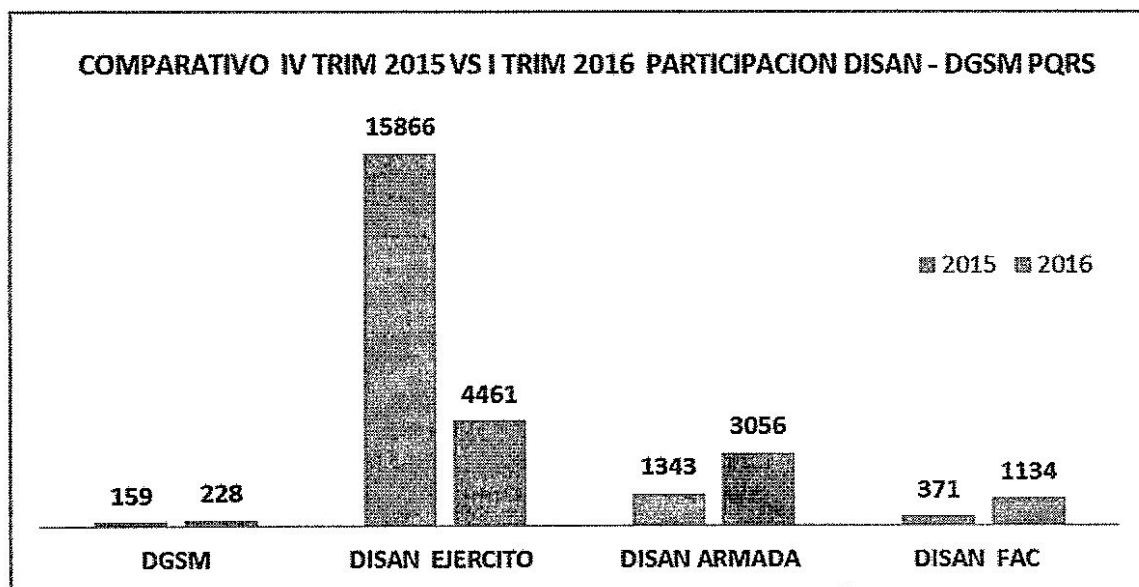
1. RESULTADO DE LAS PQRS CANALIZADAS Y TRAMITADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2016

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	127	0	101	0	228	2.7%
DISAN EJERCITO	2966	158	1309	28	4461	50.2%
DISAN ARMADA	2904	38	109	5	3056	34.4%
DISAN FAC	965	31	128	10	1134	12.7
TOTAL	6962	227	1647	43	8879	100%
TOTAL %	78.4%	2.5%	18.6%	0.5	100%	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 Primer 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 Primer Trimestre 2016.

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

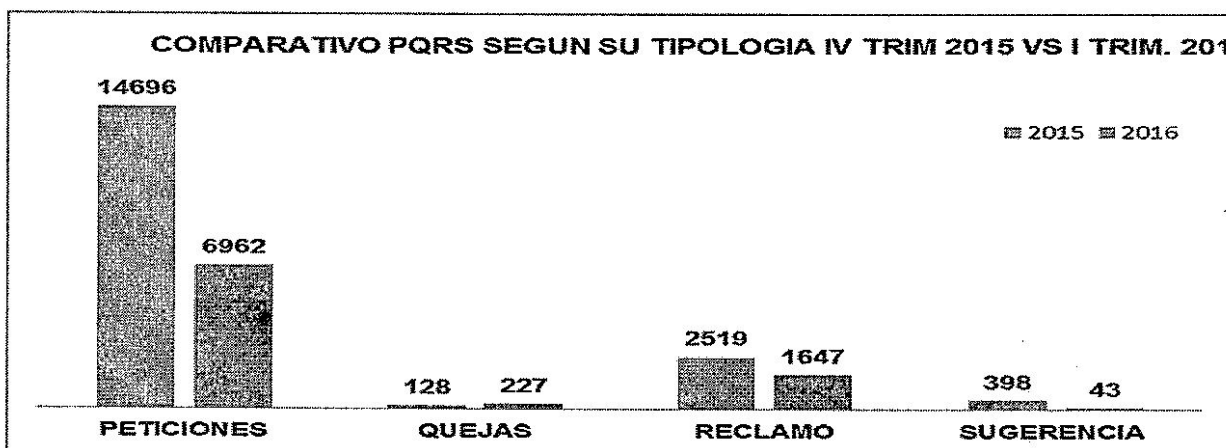
DGSM			
IV TRIM 2015	I TRIM 2016	%	ANALISIS
159	228	143,40	Comparativamente el número de PQRS del I Trimestre del año 2016 con relación al IV Trimestre del año 2015 tuvo un aumento del 43 %, teniendo en cuenta que en el IV Trimestre de 2015 se recibieron y tramitaron 159 requerimientos frente a 228 atendidos en el I Trimestre de 2016.

DISAN EJERCITO			
IV TRIM 2015	I TRIM 2016	%	ANALISIS
15866	4461	28,12	Comparativamente el número de PQRS del I Trimestre del año 2016 con relación al IV Trimestre del año 2015 tuvo una disminución del 71,88 %, teniendo en cuenta que en el IV Trimestre de 2015 se registraron y atendieron 15.866 requerimientos frente a 4.461 atendidos en el I Trimestre de 2016.

DISAN ARMADA			
IV TRIM 2015	I TRIM 2016	%	ANALISIS
1343	3056	227,55	Comparativamente el número de PQRS del I Trimestre del año 2016 con relación al IV Trimestre del año 2015 tuvo un aumento del 127,55 %, teniendo en cuenta que en el IV Trimestre de 2015 se atendieron y gestionaron 1.343 requerimientos frente a 3056 atendidos en el I Trimestre de 2016.

DISAN FAC			
IV TRIM 2015	I TRIM 2016	%	ANALISIS
371	1134	305,66	Comparativamente el número de PQRS del I Trimestre del año 2016 con relación al IV Trimestre del año 2015 tuvo un aumento del 205,66 %, teniendo en cuenta que en el IV Trimestre de 2015 se atendieron 371 requerimientos frente a 1.134 atendidos en el I Trimestre de 2016.

2. 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 primer 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



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

PETICIONES			
IV TRIM 2015	I TRIM 2016	%	ANÁLISIS
14696	6962	47,37	Comparativamente el número de PETICIONES del I Trimestre del año 2016 con relación al IV Trimestre del año 2015 tuvo una disminución del 52,63 %, teniendo en cuenta que en el IV Trimestre de 2015 se atendieron 14.696 Peticiones frente a 6.962 atendidas en el I Trimestre de 2016. Lo cual deja evidenciar las actividades adelantadas para mejorar la atención en salud a través de diferentes estrategias de Orientación e información.

QUEJA			
IV TRIM 2015	I TRIM 2016	%	ANÁLISIS
128	227	177,34	Comparativamente el número de QUEJAS del I Trimestre del año 2016 con relación al IV Trimestre del año 2015 tuvo un aumento del 77,34 %, teniendo en cuenta que en el IV Trimestre de 2015 se recibieron 128 Quejas frente a 227 atendidas en el I Trimestre de 2016. 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			
IV TRIM 2015	I TRIM 2016	%	ANÁLISIS
2519	1647	65,38	Comparativamente el número de RECLAMOS del I Trimestre del año 2016 con relación al IV Trimestre del año 2015 tuvo una disminución del 34,62 %, teniendo en cuenta que en el IV Trimestre de 2015 se atendieron 2519 Reclamos frente a 1647 atendidos en el I Trimestre de 2016. Notándose impacto favorable frente a las actividades adelantadas por los Dispensarios para mejorar la oportunidad y accesibilidad en la atención médica. Ejemplo Medellín ha venido desarrollando un Plan de Mejoramiento entre otras actividades se tiene aumento del Recurso Humano para asignación de citas y fortalecimiento de la central telefónica para atender la demanda de los usuarios.



SUGERENCIA			
IV TRIM 2015	I TRIM 2016	%	ANÁLISIS
398	43	10,80	Comparativamente el número de SUGERENCIAS del I Trimestre del año 2016 con relación al IV Trimestre del año 2015 tuvo una disminución del 89,20 %, teniendo en cuenta que en el IV Trimestre de 2015 se atendieron 398 Sugerencias frente a 43 atendidas en el I Trimestre de 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)		100			100	1%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Usuarios)		124			124	1.4%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Funcionario)		3			3	0.03
Cita Medico General			151		151	1.7%
Cita Médico Especialista			482		482	5.4%
Imágenes Diagnósticas			50		50	0.5%
Exámenes Diagnósticos			47		47	0.5%
Cita Odontología General y Especializada			69		69	0.7%
Entrega de Medicamentos			120		120	1.4%
Accesibilidad Telefónica ESM			51		51	0.5%
Call Center			44		44	0.5%
Entrega de Elementos e Insumos			50		50	0.5%
Tratamiento Rehabilitación			14		14	0.1%
Procedimientos Quirúrgicos			24		24	0.2%
Red Externa			80		80	0.9%
Urgencias / Prioritarias			55		55	0.5%
Aspectos Administrativos			60		60	0.7%
Servicios en Hospitalización			7		7	0.08
Consulta Externa ESM			60		60	0.7%
Referencia y Contrareferencia			30		30	0.3%
Continuidad Atención Médica Alto Costo			15		15	0.1%
Junta Medico Laboral Reclamos			80		80	0.9%
Atención Domiciliaria			3		3	0.03
Falta de personal médico, asistencial y administrativo			3		3	0.03
Tramites Carnetización			152		152	1.7%
Tramites de Carnetización	1343				1343	15%
Programación Junta médica laboral	736				736	8.3%
Copias Documentos	338				338	3.8%
Información de Talento Humano	17				17	0.2%
Atención Domiciliaria	30				30	0.3%
Orientación e Información	4498				4498	51%
Sugerencias				43	43	0.5%
TOTAL	6962	227	1647	43	8879	100%
TOTAL %	78.4%	2.5%	18.6%	0.5%	100%	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 Primer 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 Primer Trimestre 2016.

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 51% se presentan por Orientación e Información para acceder a los servicios de salud. Analizando este resultado deja evidenciar la efectividad en las actividades de orientación e información adelantadas por los ESM así:
 - Fortalecimiento de 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 la programación y trámite de Junta Médico laboral, como afiliar a los nietos, ex esposas, compañeras, desafiliación.
2. El 15% 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:
- Se instaló nuevo punto del CERAf en Montería
 - Al igual se ha venido 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.
3. El 1.4 % de los usuarios y beneficiarios del SSFM, reclaman por la Entrega de Medicamentos. Analizando este resultado deja evidenciar mejora frente al trimestre anterior que correspondió al 1.5% en la oportunidad en la entrega de medicamentos así:
- Disponibilidad de un funcionario del operador logístico DROSERVICIO, para canalizar y gestionar de inmediato los casos a nivel nacional efectuando las coordinaciones con los regentes de farmacia para su despacho y/o suministro ya sea en las farmacias de los ESM o a domicilio. Así mismo en caso de los pendientes gestiona para la entrega en el domicilio del usuario.
 - Fortalecimiento Auditoria permanente por parte de la DGSM al contrato de medicamentos.
 - Retroalimentación a los altos mandos en el Comité de Salud y Consejo Superior de Salud del comportamiento y avance del contrato.
 - Retroalimentación a las asociaciones y veedurías sobre el estado actual de contrato e invitación a que informen ante cualquier novedad.
4. El 5.4% 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 3.8% de los usuarios han solicitado, documentos, certificados y/o copias, solicitud de vacunas, pasaje, copias de conceptos médicos e Historias Clínicas de los usuarios.
6. El 8.3%, 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.
7. El 1.7%. solicita la asignación de citas de medicina general.
8. Se evidencia en un 1.4% insatisfacción de los funcionarios frente al trato recibidos por los Usuarios, 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.

3. REQUERIMIENTOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	DGSM	DISAN EJC	DISAN ARC	DISAN FAC	TOTAL	%
INTERNET	175	330	281	30	816	9.1%
DOCUMENTAL	47	734	890	79	1750	19.7%
TELEFONO	0	530	9	0	539	6%
PERSONAL	6	2671	1864	946	5487	62%
BUZON	0	196	12	79	287	3.2%
TOTAL	228	4461	3056	1134	8879	100
	2.5%	50.2%	34.5%	12.8%	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 Primer Trimestre 2016.

En el cuadro anterior se observa que el medio más utilizado por los usuarios para interponer sus requerimientos ante las dependencias que conforman el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, se encuentra en forma personalizada con un 62% disminuyendo frente al año inmediatamente anterior que fue del 76%; seguido por un 19.7% realizó su manifestación en el medio físico (documental) comparado con el trimestre anterior tuvo una disminución no muy significativa toda vez que fue del 17%; el 9.1% a través de internet, el 6% telefónico y el 3.2% 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	4	4	8	80,00%
DISAN ARC	0	0	0	0,00%
DISAN FAC	1	1	2	20,00%
TOTAL	5	5	10	100,0%
TOTAL	50,00%	50,00%	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 Primer Trimestre 2016.

5. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

DEPENDENCIA	DGSM	EJC	ARC	FAC	TOTAL
PRONUNCIAMIENTO FAVORABLE	1	0	0	22	23
PRONUNCIAMIENTO DESFAVORABLE	0	0	0	0	0
TOTAL	1	0	0	22	23

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 Primer Trimestre 2016.

De acuerdo a lo expuesto en la Directiva Ministerial se toma como pronunciamientos favorables las 23 felicitaciones.

"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



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

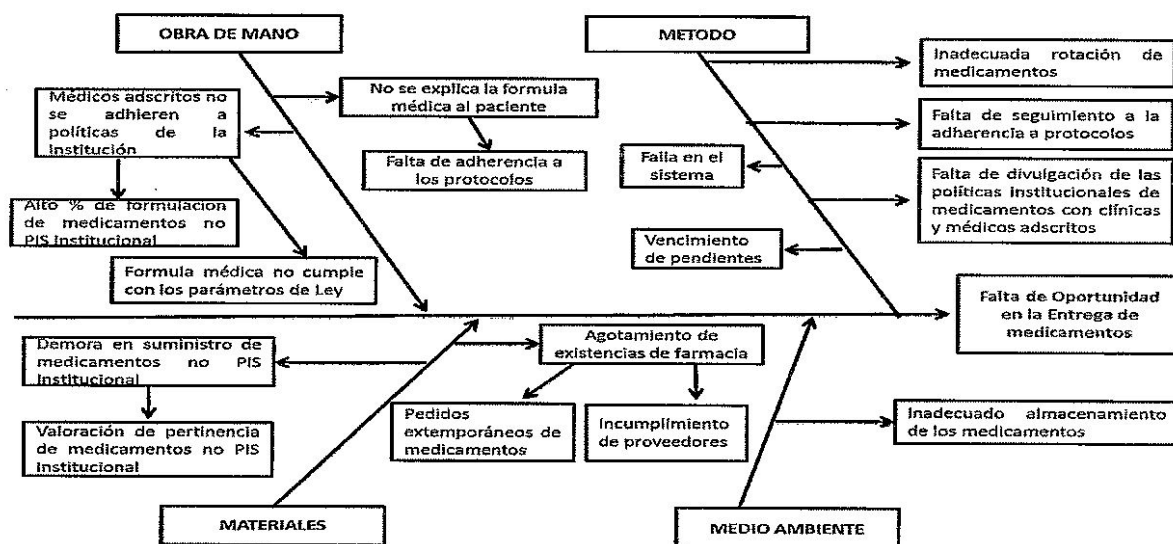
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Directiva Ministerial se establece 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.

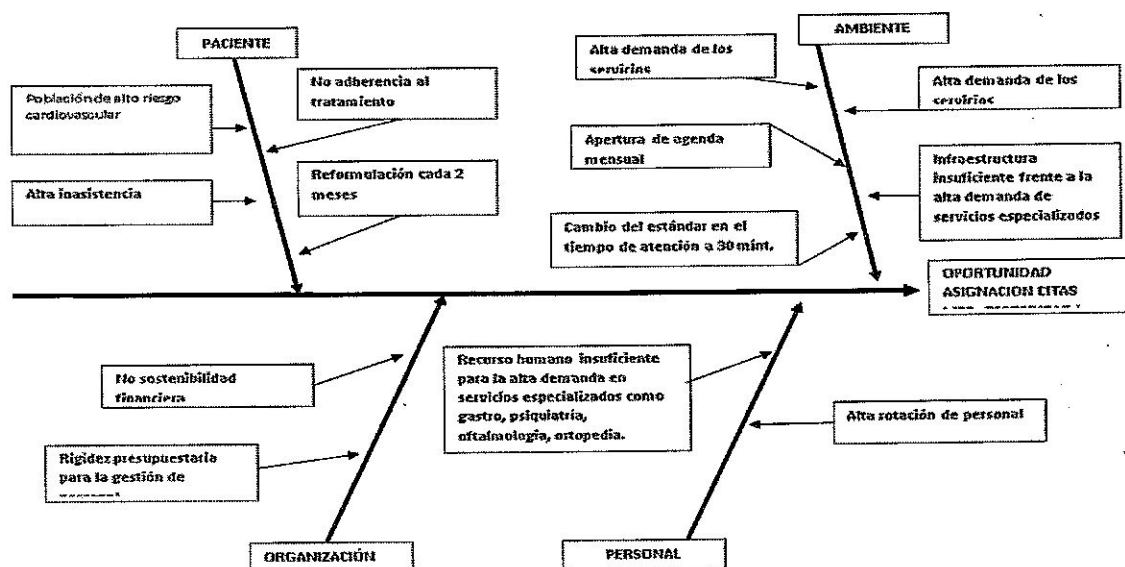
Es de aclararse que aunque se evidencia notoriamente disminución de requerimientos por la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, esta causa si sigue siendo motivo de atención por parte de la DGSM-DISAN y demás actores involucrados:

❖ Suministro de medicamentos:

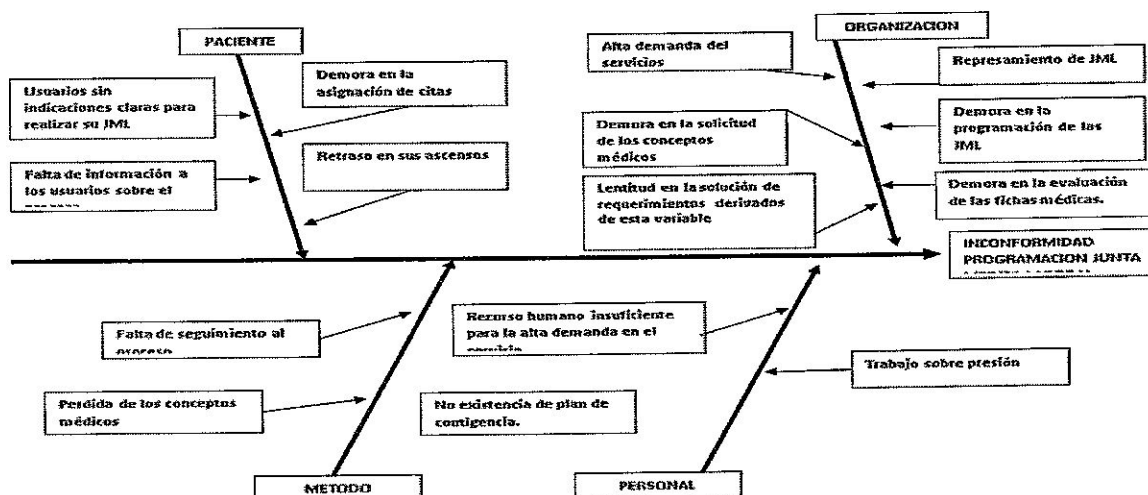
Se realizó en conjunto con las Direcciones de Sanidad de las Fuerzas el análisis de causas utilizando el método espina de pescado así:



❖ Inconformidad oportunidad citas medicina especializada



❖ Junta Médico Laboral



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.

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:

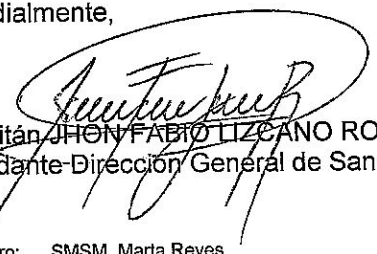
- ✓ Replica de información de las Direcciones de Sanidad en los medios digitales de la DGSM.
- ✓ Se continúa con la participación en el chat para los días lunes y martes en temas de atención al usuario, proceso de carnetización y call center entre otros.
- ✓ Reunión con los usuarios convocada por CREMIL y participación activa de los ESM involucrados y DGSM así: Cartagena 22 y 23 de febrero de 2016; Sogamoso 10 y 11 de marzo, Ibagué 31 de Marzo y 1 de Abril de la presente vigencia, 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.
- ✓ Reunión de usuarios, Asociaciones y veedurías el día 16 de marzo en el CEMED- Bogotá. Así mismo la Fuerza Aérea a través de La oficina de Atención al Usuario a nivel nacional informan a los usuarios sobre presupuesto, resultados de gestión, índices de inasistencia VS costos, procedimientos de acceso a los servicios, derechos y deberes y canales de comunicación entre otros.
- ✓ Participación activa en el Comité de Salud adelantados los días 27 de enero, 26 febrero y 29 de marzo de 2016, 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 2 de febrero, 8 marzo, 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 comunicación de los usuarios y la Institución.
- ✓ 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.
- ✓ Mensualmente y a través del Boletín informativo la DGSM, informa a todos los Actores del SSFM, las noticias de mayor relevancia para la Sanidad ejemplo la información del mes de Febrero entre otros temas fue: Hospital Militar Central en Obras para mejorar, pasos para el servicio de urgencias en la Red Externa, Activa participación de Sanidad Naval en la 1ERA jornada de Vacunación, Fuerzas Militares alinearan Sanidad Militar al Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS).

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.

Cordialmente,


Capitán JHON FABIAN LIZCANO RODRIGUEZ
Ayudante-Dirección General de Sanidad Militar

Elaboro: SMSM. Marta Reyes

SMSM. Ana C Tellez



