



Radicado No. **403908** /CGFM-DGSM-GAY-25

Bogotá, D.C., **21 DIC 2015**

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 2015-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. 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 17.741 requerimientos, evidenciándose una disminución del 15%, frente al mismo periodo del año inmediatamente anterior que fueron 21024.

A- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

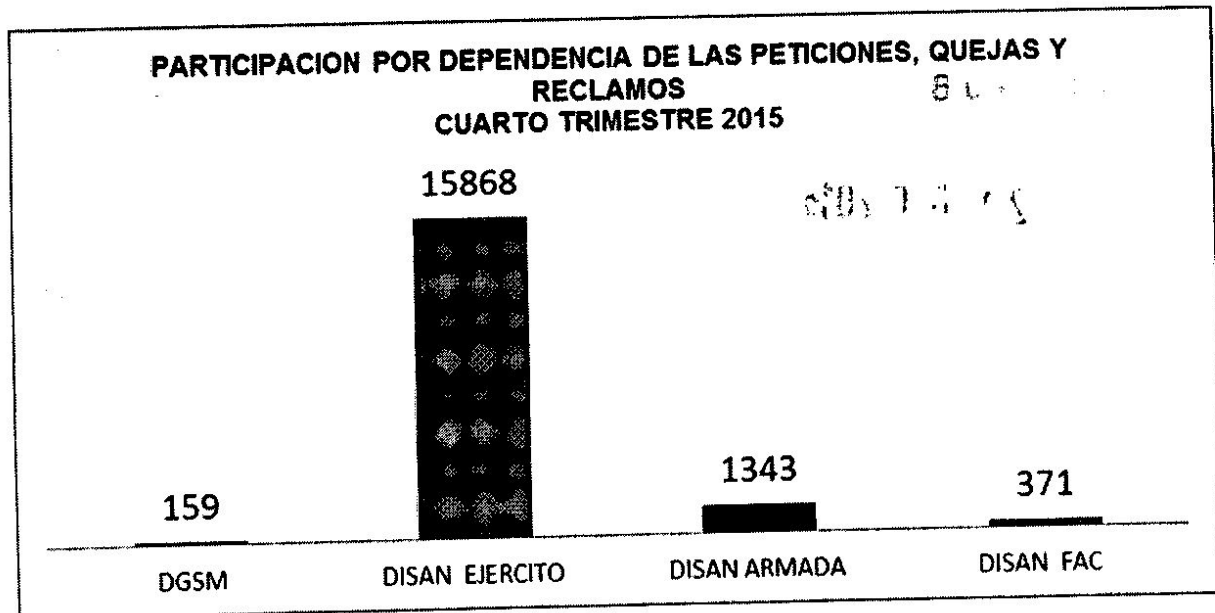
1. RESULTADO DE LAS PQRS CANALIZADAS Y TRAMITADAS SEGÚN SU TIPOLOGIA EN EL CUARTO TRIMESTRE 2015

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	0	1	29	129	159	1%
DISAN EJERCITO	13580	78	1941	269	15868	90%
DISAN ARMADA	829	32	482	0	1343	7%
DISAN FAC	287	17	67	0	371	2%
TOTAL	14696	128	2.519	398	17741	100%
TOTAL %	82.83%	0.72%	14.20%	2.25%	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 cuarto Trimestre 2015.

"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



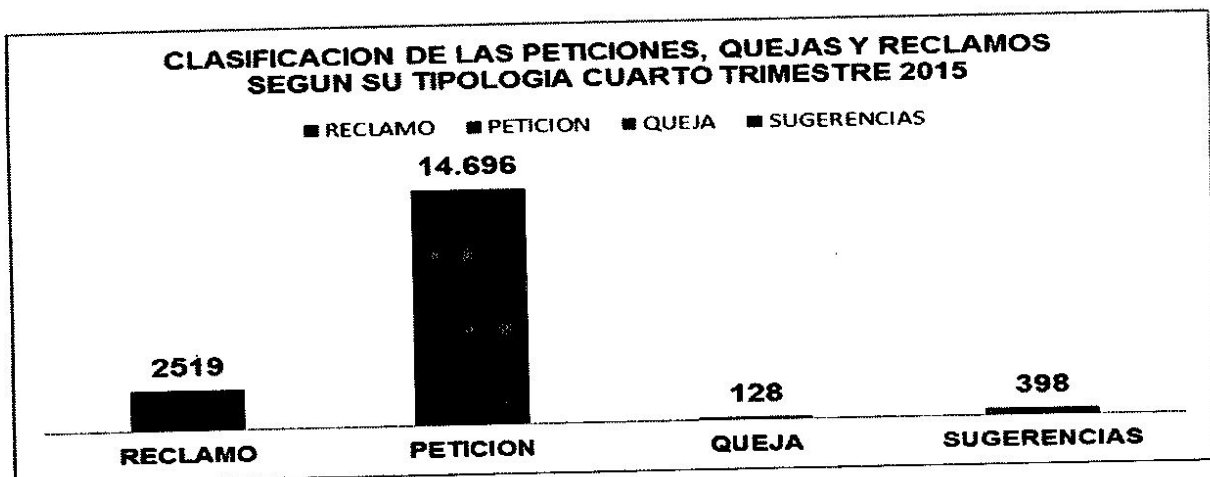


FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Cuarto Trimestre 2015.

Como se observa en la tabla y gráfica anterior, para este trimestre, el 90% de los requerimientos corresponden a la Dirección de Sanidad del Ejército, seguidamente encontramos a la Dirección de Sanidad de la Armada Nacional con un 7%, La Dirección de Sanidad de la Fuerza Aérea con un 2%, la Dirección General de Sanidad Militar con un porcentaje de participación del 1%.

Es de anotarse que a cada requerimiento se le ha venido dando el correspondiente trámite de acuerdo a la normatividad legal vigente y siguiendo las directrices establecidas en el procedimiento de PQR's y en la Directiva Ministerial.

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 Cuarto Trimestre 2015.

Como se evidencia en la gráfica de resultados de los requerimientos según su tipología: 82% corresponden a Peticiones, el 14.20 % a Reclamos, 2.25% a Sugerencias y 40.72% a quejas.

3. RESULTADOS DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN CLASE DE ASUNTO

Teniendo en cuenta el cuadro estipulado en la Directiva Ministerial Nro 31800 la DGSM se clasifica en el tema de SALUD COMO RAZON DEL SER DEL SSFM y por ende entre otras variables está inmersa la parte de personal como eje principal en la prestación del servicio.

Siendo 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.

CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	SUBTOTAL	TOTAL%
Inconformidad trato de personal (Usuario - funcionario)		46			46	0.2%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Usuarios)		82			82	0.4%
Cita Medico General			248		248	1.3%
Cita Medico Especialista			1009		1009	5.6%
Imagenes Diagnósticas			126		126	0.7%
Exámenes Diagnósticos			24		24	0.1%
Cita Odontología General y Especializada			51		51	0.2%
Entrega de Medicamentos			282		282	1.5%
Accesibilidad Telefónica ESM			37		37	0.2%
Call Center			51		51	0.2%
Entrega de Elementos e Insumos			19		19	0.1%
Tratamiento Rehabilitación			10		10	0.05%
Procedimientos Quirúrgicos			14		14	0.7%
Red Externa			138		138	0.7%
Urgencias / Prioritarias			37		37	0.2%
Aspectos Administrativos			143		143	0.8%
Servicios en Hospitalización			8		8	0.04%
Consulta Externa ESM			38		38	0.2%
Continuidad Atención Médica Alto Costo			6		6	0.03%
Junta Medico Laboral Reclamos			260		260	1.4%
Falta de personal medico, asistencial y administrativo			1		1	0.05%
Atencion domiciliaria			1		1	0.05%
Tramite de carnetizacion			15		15	0.08%
Derechos de Peticion	324				324	1.8%
Tramites de Carnetización	1341				1341	7%
Programación Junta medica laboral	1103				1103	6%
Copias Documentos	1314				1315	7%
Información de Talento Humano	325				325	1.8%
Atención Domiciliaria			1		1	0.05%
Atencion domiciliaria	92				92	0.5%
Orientación e Información	10197				10197	57%
Sugerencias				398	398	2%
total	14696	128	2519	398	17741	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 Cuarto Trimestre 2015.

"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 tabla anterior, se puede concluir entre otros, los siguientes aspectos más relevantes en cuanto a las causas de insatisfacción por asunto presentada por los usuarios que interpusieron sus requerimientos así:

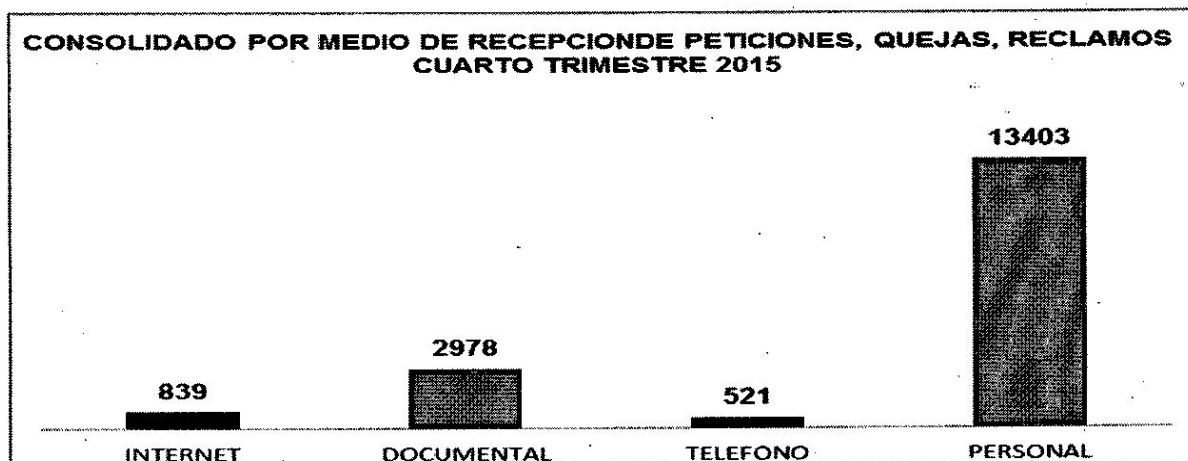
1. El 57% se presentan por Orientación e Información para acceder a los servicios de salud.
Analizando este resultado deja evidenciar la efectividad en las actividades de orientación e información adelantadas por los ESM así:
 - Fortalecimiento de los lineamientos emitidos por la DGSM de acuerdo a Directiva 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 Auditoria 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 7% solicita Trámites de Carnetización de los usuarios y beneficiarios del SSFM.
 - La información ha sido una variable constante para mejorar este proceso.
3. El 7.0% de los usuarios han solicitado, documentos, certificados y/o copias, solicitud de vacunas, pasaje, copias de conceptos médicos e Historias Clínicas de los usuarios.
4. El 6%, 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.
5. El 5.6% corresponden a las manifestaciones relacionadas con oportunidad en la asignación de Citas de Médico Especialista.
Aunque ha sido variable conocida e intervenida por los Directores de la Sanidad Militar de las tres fuerzas y del Comando general y los miembros del Comité de Salud y Consejo superior de la Salud, no se ha logrado impactar favorablemente toda vez que hay variables externas (recursos financieros, talento humano, infraestructura, salarios, entre otros). Al igual se han venido desarrollando jornadas médicas en aquellas especialidades de mayor demanda a nivel nacional y programación de consulta en los ESM los días sábados.
6. El 1.8 hace relación a la información de talento humano.
7. El 1.5% se relaciona con la entrega de medicamentos
8. El 1.4% hace referencia a la inconformidad con la programación de junta medico laboral
9. El 1.3%. solicita la asignación de citas de medicina general.



4. REQUERIMIENTOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	DGSM	DISAN EJC	DISAN ARC	DISAN FAC	TOTAL	%
INTERNET	146	493	193	7	839	5%
DOCUMENTAL	8	1934	932	104	2978	17%
TELEFONO	0	474	0	47	521	3%
PERSONAL	5	12967	218	213	13403	76%
TOTAL	159	15868	1343	371	17741	100%
%	0,89%	89,44%	7,57%	2,09%	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 Cuarto Trimestre 2015.



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 Cuarto Trimestre 2015.

En el cuadro y gráfico 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 76%, seguido por un 17% realizó su manifestación en el medio físico (documental), el 5% a través de la página web y un 3% vía telefónica.

5. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

DEPENDENCIA	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS	TOTAL
DGSM	2	2	2
DISAN EJC	4	3	7
DISAN ARC	0	0	0
DISAN FAC	0	0	0
TOTAL	6	5	9

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 Cuarto Trimestre 2015.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

DEPENDENCIA	DGSM	EJC	ARC	FAC	TOTAL
PRONUNCIAMIENTO FAVORABLE	2	35	5	13	55
PRONUNCIAMIENTO DESFAVORABLE	30	2019	514	85	2648
TOTAL	32	2054	519	98	2703

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 Cuarto Trimestre 2015.

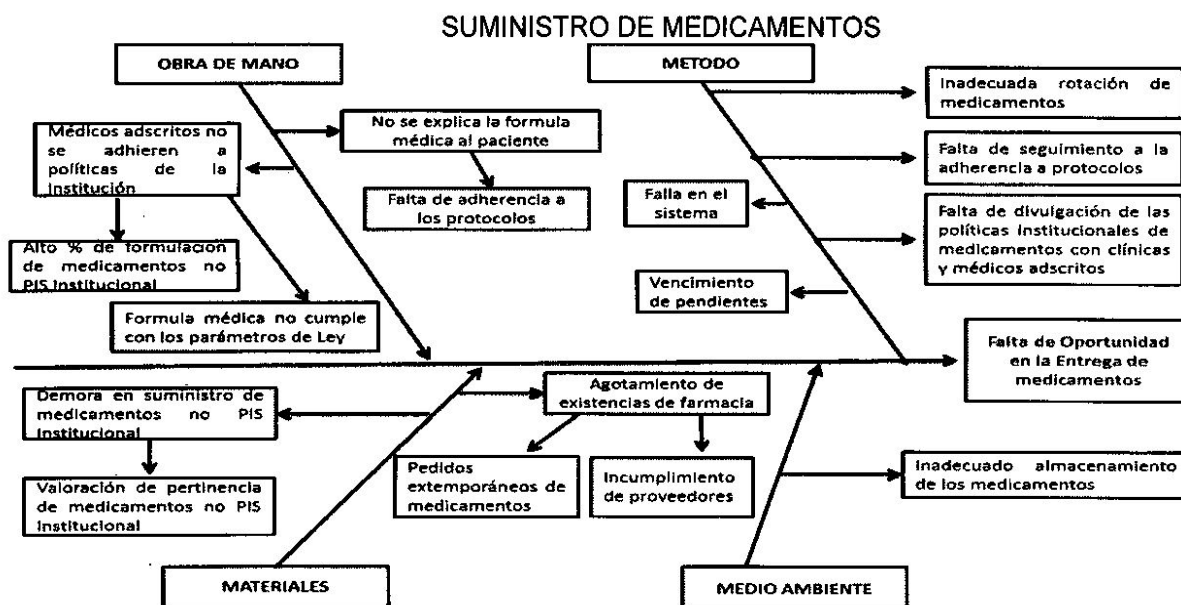
De acuerdo a lo expuesto en la Directiva Ministerial se toma como pronunciamientos favorables las 55 felicitaciones y 2703 pronunciamientos desfavorables.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

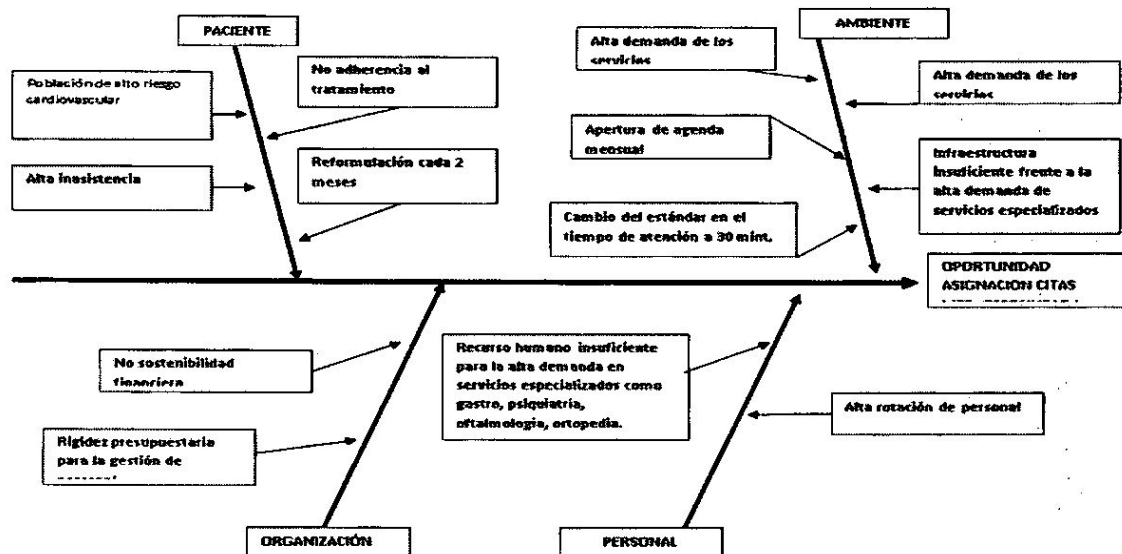
Teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Directiva Ministerial se establece que las principales causas de quejas y reclamos que continúan generando insatisfacción en los usuarios son las siguientes:

➤ Suministro de medicamentos:

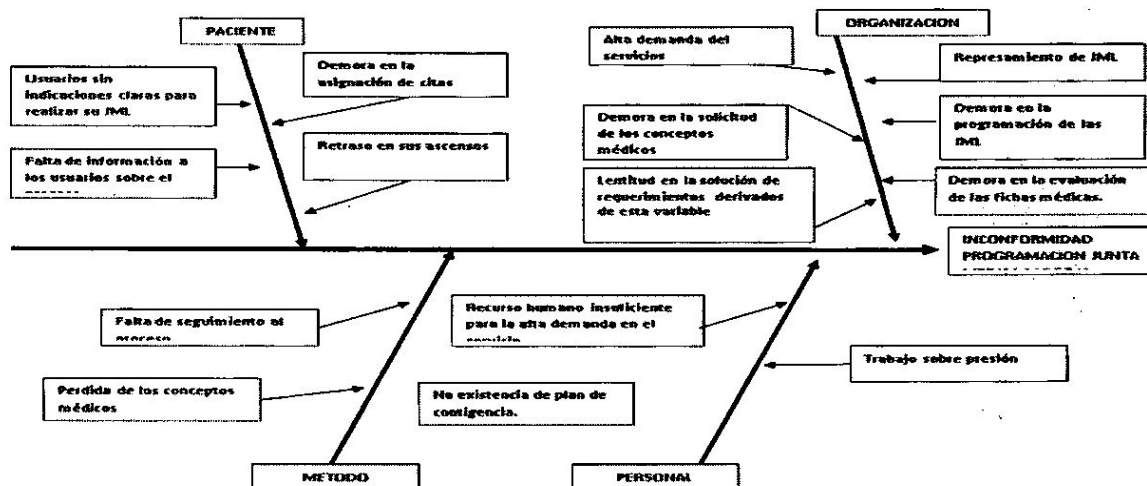
Se realizó en conjunto con las Direcciones de Sanidad de las Fuerzas el análisis de causas utilizando el método espina de pescado así:



INCONFORMIDAD OPORTUNIDAD CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA



JUNTA MÉDICA LABORAL



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.

Todas las actividades se encuentran en la DGSM y Disanes en los planes de acción para la vigencia 2015 cuyas actividades son monitoreadas para el caso de la DGSM a través de la Suit Visión y de la calendarización.

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:

"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



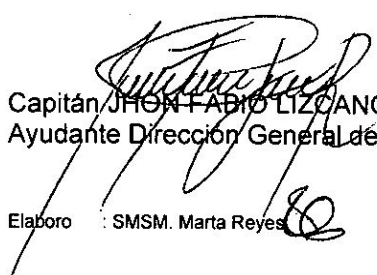
- ✓ Replica de información de las Direcciones de Sanidad en los medios digitales de la DGSM.
- ✓ Se continúa con la participación en el chat para los días lunes y martes en temas de atención al usuario, proceso de carnetización y call center entre otros.
- ✓ Socialización ante los directores de los ESM a nivel nacional sobre las bondades en la utilización de los medios electrónicos, su uso e impacto (redes, trámites en línea y PQRS)
- ✓ Reunión con los Representantes de usuarios al Consejo Superior de Salud convocada por la DGSM el 17 de noviembre de 2015.
- ✓ Participación de la DGSM y Disanes en la reunión usuarios convocada por ASUSALUD el 28 de noviembre de 2015 en las Instalaciones del hospital Militar central.
- ✓ Reunión de usuarios ASOPROETICA convocada por la DGSM el día 2 de diciembre de 2015.
- ✓ Videoconferencias realizadas por el Señor MGA Director de Sanidad Militar 15 de octubre, 27 de octubre con los Directores de Sanidad Militar y ESM a Nivel Nacional.
- ✓ Participación activa en el Comité de Salud los días 26 de noviembre de 2015, 15 de diciembre.
- ✓ La posibilidad de acudir a la oficina de Atención al Usuario de la DGSM, DISAN y ESM
- ✓ 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 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
- ✓ Certificados laborales
- ✓ Servicios médicos en el exterior.
- ✓ Formato único de reporte de accidente de trabajo.

Cordialmente,


Capitán JHON FABIO LIZCANO RODRIGUEZ
Ayudante Dirección General de Sanidad Militar

Elaboro : SMSM. Marta Reyes 

