



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



Radicado No. **397067** CGFM-DGSM-GAY-25

Bogotá, D.C., **09 OCT 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) Tercer 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 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. 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 21.024 requerimientos, evidenciándose una disminución del 107%, frente al mismo periodo del año inmediatamente anterior que fueron 10.122. Así mismo es pertinente aclarar que de los 21.024 solamente 3.619 son atribuibles a la prestación del servicio, el porcentaje restante corresponde a peticiones y sugerencias.

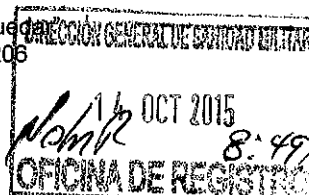
A- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

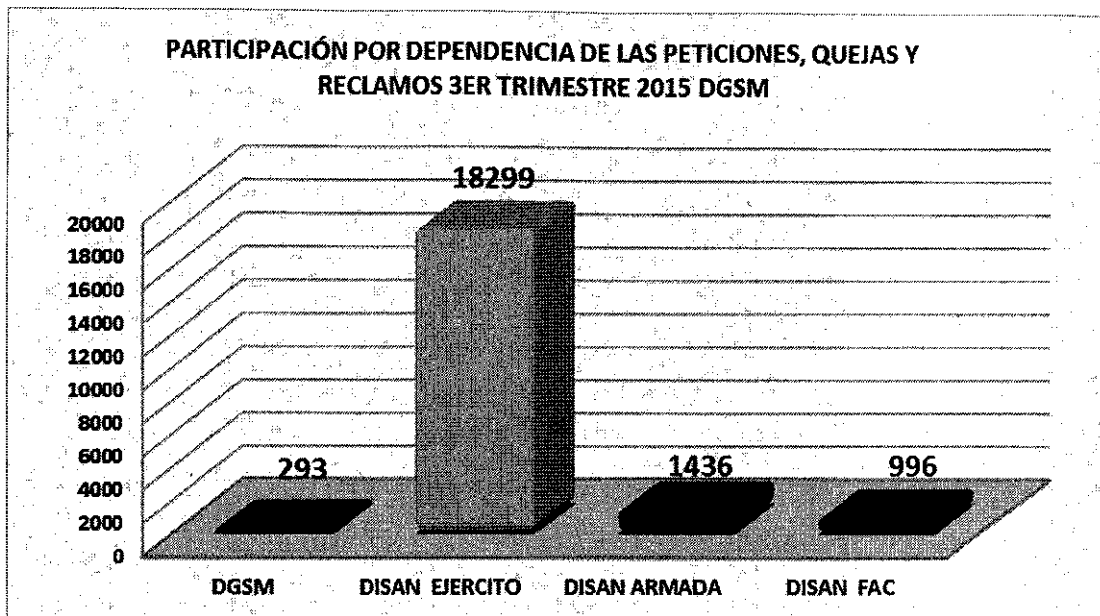
1. RESULTADO DE LAS PQRS CANALIZADAS Y TRAMITADAS EN EL TERCER TRIMESTRE 2015

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	245	1	47	0	293	1%
DISAN EJERCITO	15523	158	2523	95	18.299	87%
DISAN ARMADA	732	40	664	0	1.436	7%
DISAN FAC	799	21	165	11	996	5%
TOTAL	17.299	220	3.399	106	21.024	100%
TOTAL %	82.3%	1.0%	16.2%	0.5%	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 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 Tercer Trimestre 2015.

Como se observa en la tabla y gráfica anterior, para este trimestre, el 87% de los requerimientos corresponden a la Dirección de Sanidad del Ejército, seguidamente encontramos a la Dirección de Sanidad de la Armada Nacional con un 6.8%, La Dirección de Sanidad de la Fuerza Aérea con un 4.7%, la Dirección General de Sanidad Militar con un porcentaje de participación del 1.4%, (de los cuales el 1.02% hace relación a las peticiones tramitadas en el Grupo de Afiliación y Validación de Derechos (G.A.V.D.), el 0.17% del Hospital Militar Central citándose únicamente los interpuestos directamente en la DGSM), toda vez que el Hospital informa directamente al Ministerio de Defensa y un 0.20% que se tramitaron directamente por el Área de Atención al Usuario de la DGSM).

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.

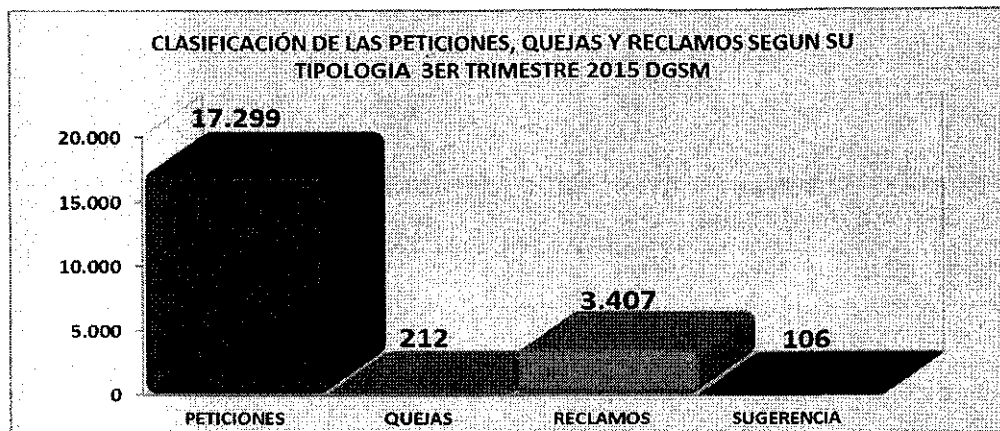
2. RESULTADOS DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGIA

DEPENDENCIA O ENTIDADES		PETICIONES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	GAY	43				43	0,20%
	GAVD	200		15		215	1,02%
	HOMIC	2	1	32		35	0,17%
DISAN EJERCITO		15523	158	2523	95	18299	87,04%
DISAN ARMADA		732	40	664	0	1436	6,83%
DISAN FAC		799	21	165	11	996	4,74%
TOTAL		17299	220	3399	106	21024	100%
TOTAL %		32,3%	1,0%	16,2%	0,5%	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 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 Tercer Trimestre 2015.

Como se evidencia en la gráfica de resultados de los requerimientos según su tipología: 16.2% corresponden a RECLAMOS, 92.3% a PETICIONES, 1% a QUEJAS y 0.5% a SUGERENCIAS.

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.

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)		111			111	0,53%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Usuarios)		101			101	0,48%
Cita Medico General			389		389	1,85%
Cita Medico Especialista			943		943	4,49%
Imagenes Diagnósticas			146		146	0,69%
Exámenes Diagnósticos			72		72	0,34%
Cita Odontologia General y Especializada			50		50	0,24%
Entrega de Medicamentos			531		531	2,53%

"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 %
Accesibilidad Telefónica ESM			97		97	0,46%
Call Center			139		139	0,66%
Entrega de Elementos e Insumos			52		52	0,25%
Tratamiento Rehabilitación			26		26	0,12%
Procedimientos Quirurgicos			38		38	0,18%
Red Externa			115		115	0,55%
Urgencias / Prioritarias			79		79	0,38%
Aspectos Administrativos			223		223	1,06%
Servicios en Hospitalización			63		63	0,30%
Consulta Externa ESM			47		47	0,22%
Referencia y Contrareferencia			25		25	0,12%
Continuidad Atención Médica Alto Costo			11		11	0,05%
Junta Medico Laboral Reclamos			349		349	
Atención Domiciliaria			-		-	
Falta de personal medico, asistencial y administrativo			-		-	
Tramites Carnetización			12		12	0,06%
Tramites de Carnetización	1.802				1.802	8,57%
Programación Junta medica laboral	975				975	4,64%
Copias Documentos	1.493				1.493	7,10%
Información de Talento Humano	159				159	0,76%
Atención Domiciliaria	73				73	0,35%
Orientación e Información	12.797				12.797	60,87%
Sugerencias				106	106	0,50%
TOTAL	17.299	212	3.407	106	21.024	98%
TOTAL %	82,28%	1,01%	16,21%	0,50%	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 2015.

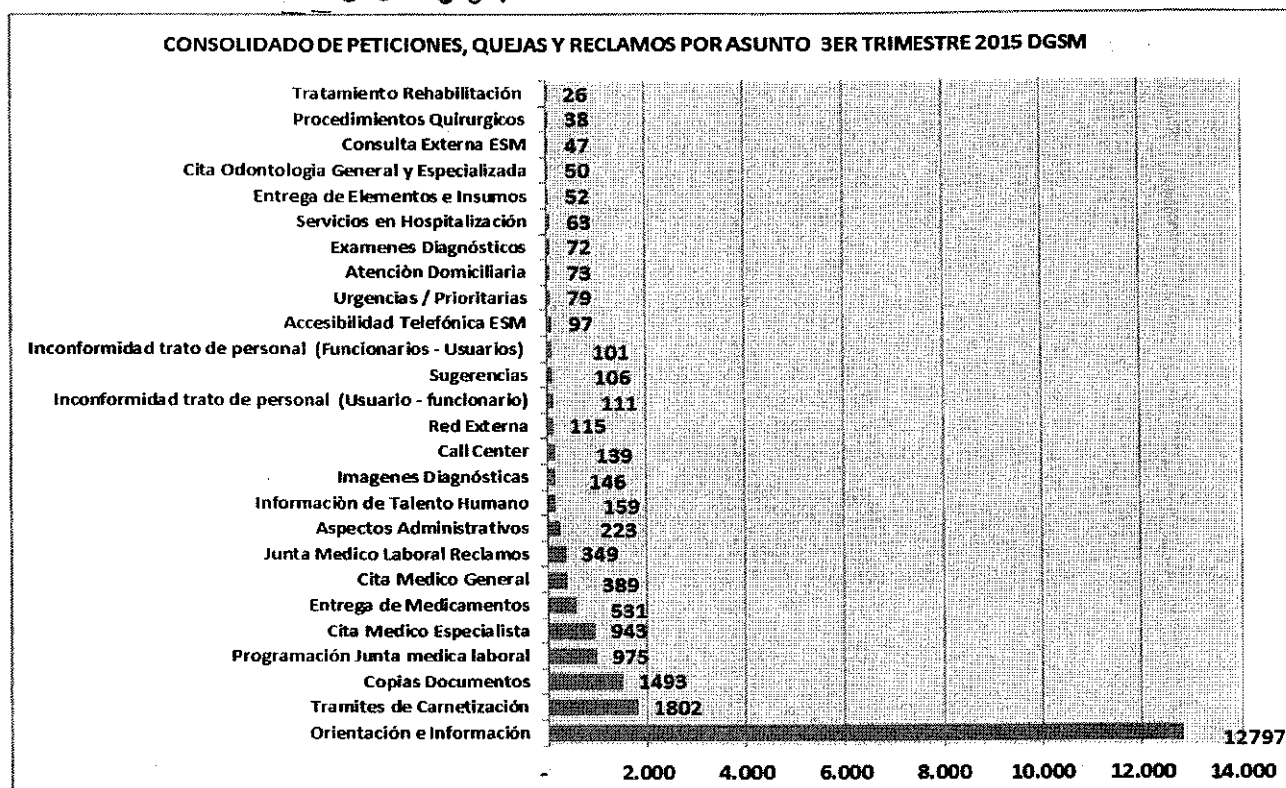
"Estamos en el corazón de los Colombianos y ahí nos vamos a quedar"

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 Tercer Trimestre 2015.

De acuerdo a la tabla y la gráfica anexa, 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 60.9% 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.

“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



2. El 8.6% solicita Trámites de Carnetización de los usuarios y beneficiarios del SSFM.
Analizando este resultado deja evidenciar un aumento del 312% frente al trimestre anterior su impacto se ve reflejado a las siguientes actividades que se han venido desarrollando tanto a nivel central como descentralizado así:
 - Su aumento se debió a la temporada de vacaciones donde los usuarios aprovecharon para adelantar este trámite.
 - Se ha venido fortaleciendo los CEREAF a nivel nacional evitando el desplazamiento de los usuarios a la ciudad de Bogotá.
 - La información ha sido una variable constante para mejorar este proceso.
3. El 2.5% de los usuarios y beneficiarios del SSFM, reclaman por la Entrega de Medicamentos.
Analizando este resultado deja evidenciar mejora en un 33% frente al trimestre anterior en la oportunidad en la entrega de medicamentos así:
 - Disponibilidad de un funcionario del operador logístico DROSERVICIO en el área de atención al usuario de la DGSM 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.
 - 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 4.49% 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.
5. El 7.1% 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 1.7% ha tenido inconvenientes para la realización de su junta médico laboral (JML).
7. El 4.6%, 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.
8. El 1.9%. solicita la asignación de citas de medicina general.

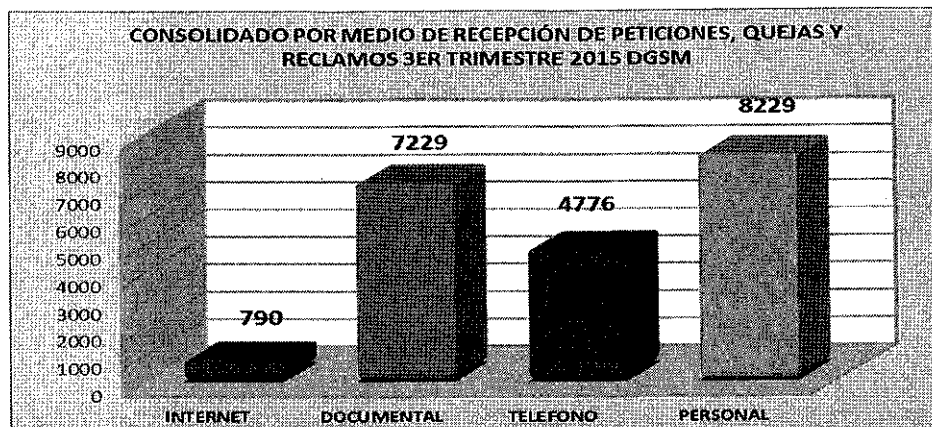
4. REQUERIMIENTOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	DGSM	DISAN EJC	DISAN ARC	DISAN FAC	TOTAL	%
INTERNET	279	254	240	17	790	4%
DOCUMENTAL	10	6013	1003	203	7229	34%
TELEFONO		4775	1		4776	23%
PERSONAL	4	7257	192	776	8229	39%
TOTAL	293	18299	1436	996	21024	100%
%	1.39%	87.04%	6.83%	4.74%	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 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 Tercer 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 39%, seguido por un 34% realizó su manifestación en el medio físico (documental), el 23% a través de la línea 018000, la línea directa y/o fax y en menor porcentaje 4% lo hizo vía WEB.

5. 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 Tercer Trimestre 2015.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

DEPENDENCIA	DGSM	EJC	ARC	FAC	TOTAL
PRONUNCIAMIENTO FAVORABLE	0	38	1	24	63
PRONUNCIAMIENTO DESFAVORABLE	48	2681	704	186	3619
TOTAL	48	2719	705	210	3682

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 2015.

De acuerdo a lo expuesto en la Directiva Ministerial se toma como pronunciamientos favorables las 63 felicitaciones y 3619 pronunciamientos desfavorables.

"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

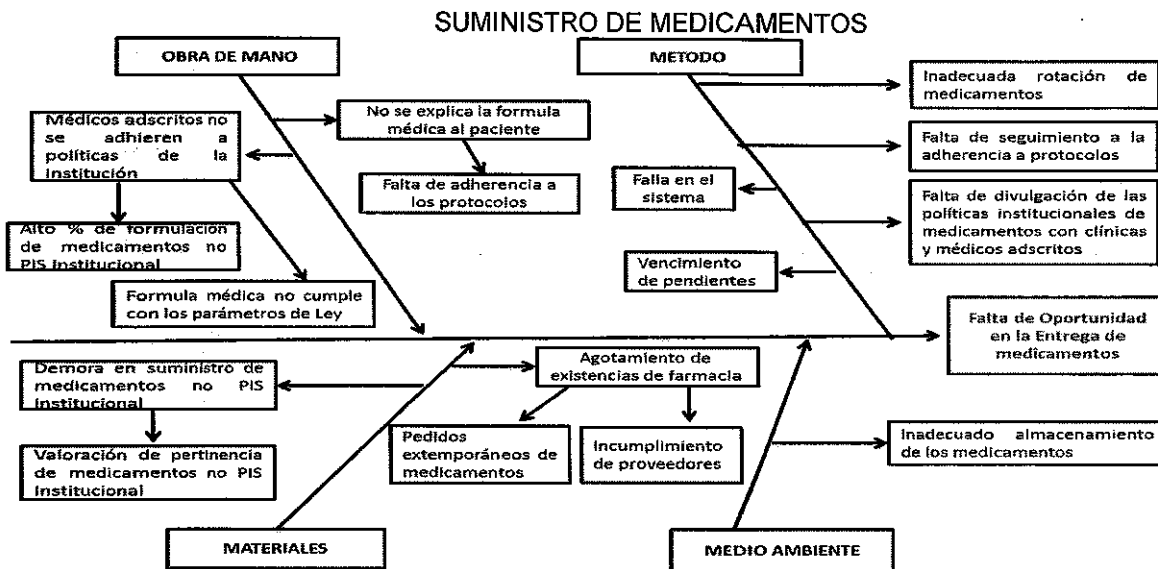


7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

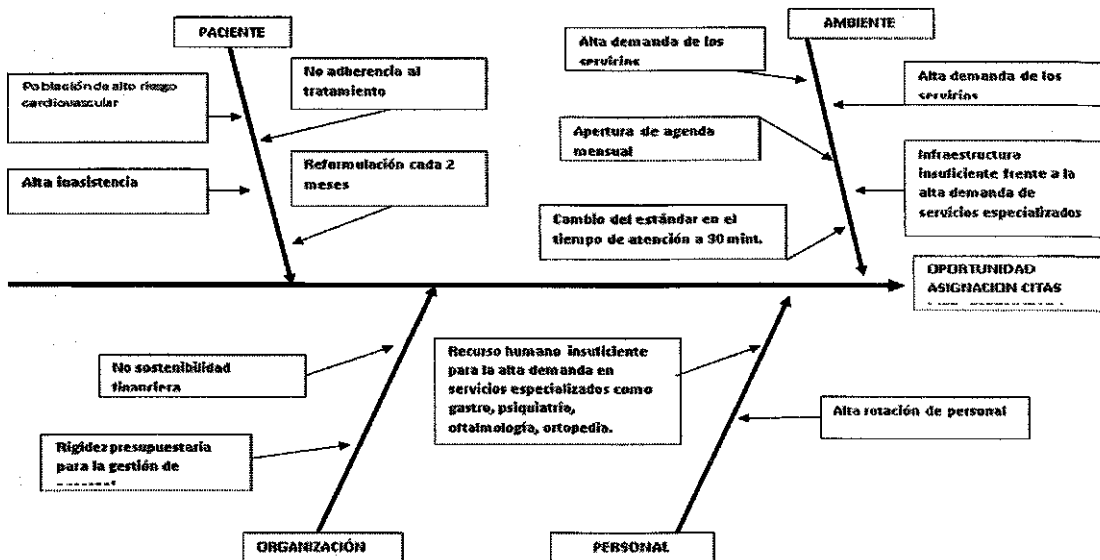
Teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Directiva Ministerial se establece que las principales causas de quejas y reclamos que continúan generando insatisfacción en los usuarios son las siguientes:

➤ 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



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

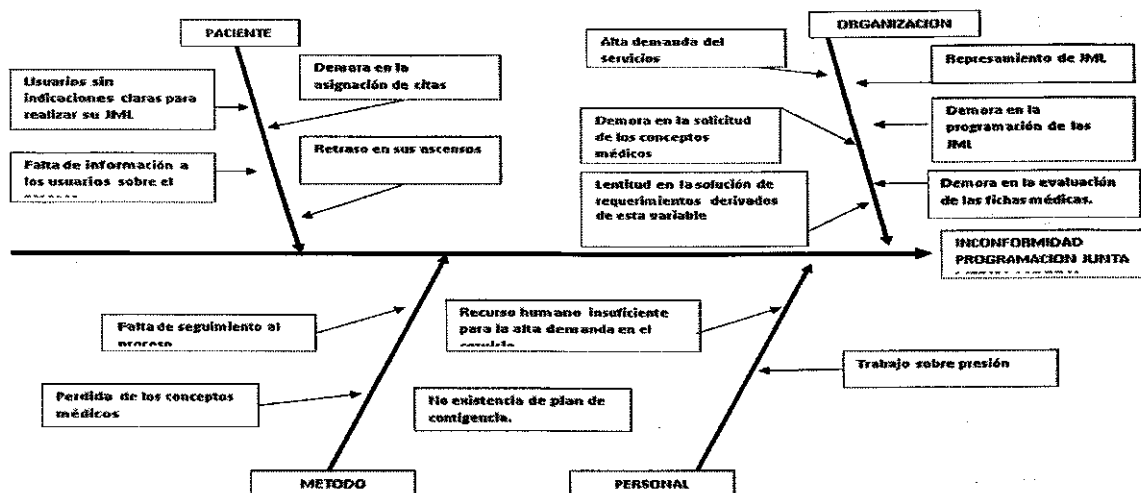
Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 206

Tel. 3238555 Ext. 1081

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co



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:

- ✓ 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 usuarios convocada por CREMIL y participaciones activa de los ESM involucrados y DGSM los días 10/07/2015 en Neiva, 24/07/2015 Santa Marta, 06/08/2015 Cúcuta, 13/08/2015 Villavicencio, 04/09/2015 Tunja, y 18/09/2015 Barranquilla.
- ✓ Reunión de usuarios el día 17 de julio de 2015 en la Galería Bochica del Centro Internacional Tequendama con la participación de la DGSM y del Señor Viceministro de Defensa para el GSED y Bienestar con el fin de presentar el borrador "Proyecto de Reforma de la Ley del Sistema de Salud Militar" y de la policía Nacional, teniendo en cuenta las observaciones, sugerencias y propuestas enviadas por las Asociaciones, las cuales fueron analizadas desde los aspectos jurídicos, técnicos, funcionales y Financieros.
- ✓ Reunión de usuarios, Asociaciones y veedurías los días, 07 de julio ASUSALUD, 23 de julio ACORE y 22 de julio con los representantes de las asociaciones y veedurías a nivel nacional.
- ✓ Participación activa en el Comité de Salud programadas para los días 28 de julio de 2015 y 26 de agosto respectivamente.
- ✓ Videoconferencias realizadas por el Señor MGA Director de Sanidad Militar 8 de julio, 18 agosto, 23 de septiembre con los Directores de Sanidad Militar y ESM a Nivel Nacional.
- ✓ La posibilidad de acudir a la oficina de Atención al Usuario de la DGSM, DISAN y ESM

"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



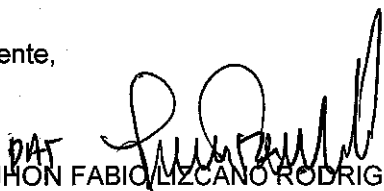
- ✓ El acceso al Correo electrónico: atención.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co, el cual se encuentra publicado en la página WEB de la DGSM.
- ✓ El acceso a Atención al Usuario a través de la línea gratuita nacional: 01 8000 111335 - 2835033, la cual se encuentra publicada en la página WEB de la 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)
- ✓ 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 : AASD.  Diego Perez

Reviso : SMSM.  Maria Reyes

SMSM.  Ana Tellez

"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

