



3 9 1 4 5 1

Radicado No. /CGFM-DGSM-GAY-25

Bogotá, D.C., **13 JUL. 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) Segundo 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 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 10.122 requerimientos, evidenciándose una disminución del 30%, frente al mismo periodo del año inmediatamente anterior que fueron 14.654.

Así mismo es pertinente aclarar que de los 10.122 solamente 4.175 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 SEGUNDO TRIMESTRE 2015

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	167	1	100	0	268	3%
DISAN EJERCITO	4476	117	2976	10	7.579	75%
DISAN ARMADA	837	38	704	2	1.581	16%
DISAN FAC	451	29	210	4	694	7%
TOTAL	5.931	185	3.990	16	10.122	100%
TOTAL %	58,6%	1,8%	39,4%	0,2%	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 2015.

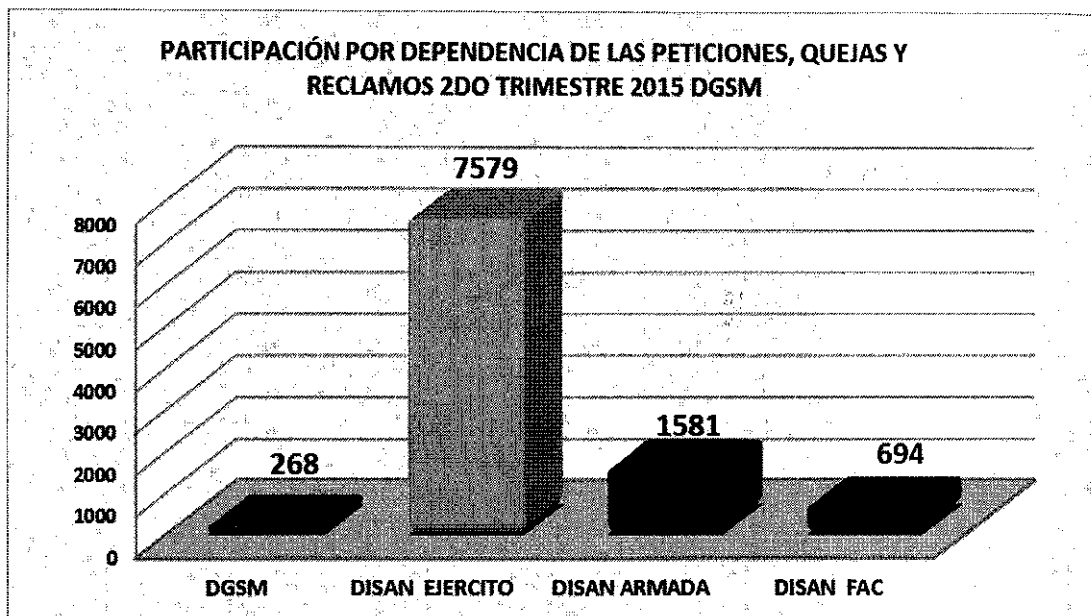
"Estamos en el corazón de los Colombianos y ahí nos vamos a quedar"

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 Segundo Trimestre 2015.

Como se observa en la tabla y gráfica anterior, para este trimestre, el 74.9% de los requerimientos corresponden a la Dirección de Sanidad del Ejército, seguidamente encontramos a la Dirección de Sanidad de la Armada Nacional con un 15.6%, La Dirección de Sanidad de la Fuerza Aérea con un 6.9%, la Dirección General de Sanidad Militar con un porcentaje de participación del 2.6%, (de los cuales el 1.05% hace relación a las peticiones tramitadas en el Grupo de Afiliación y Validación de Derechos (G.A.V.D.), el 0.71% 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 0.89% 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.

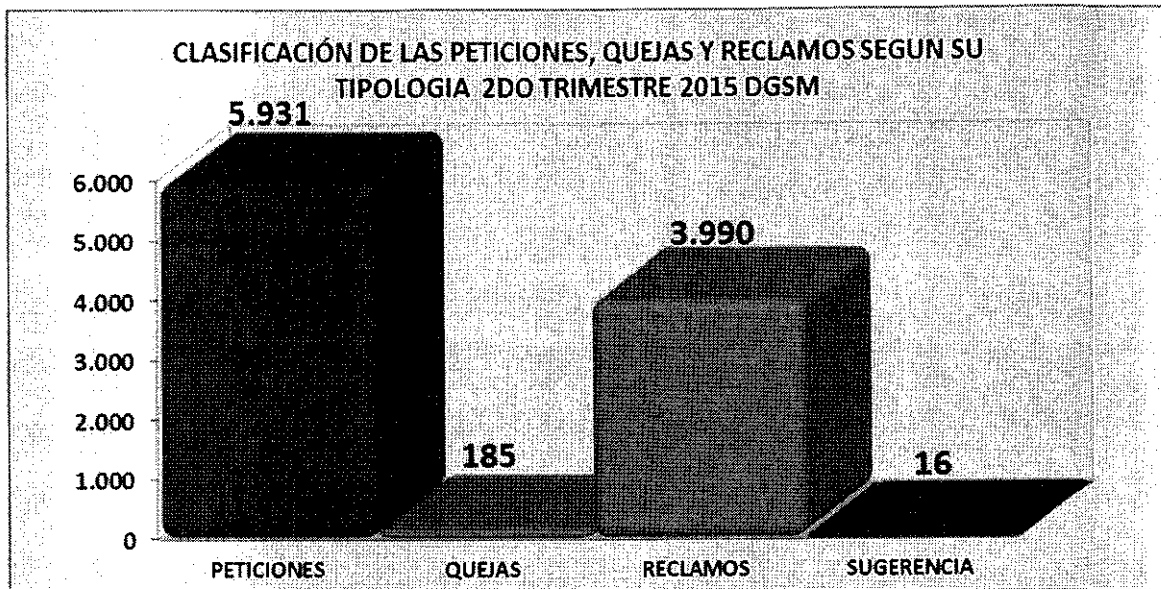
2. RESULTADOS DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGIA

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	167	1	100	0	268	3%
DISAN EJERCITO	4476	117	2976	10	7.579	75%
DISAN ARMADA	837	38	704	2	1.581	16%
DISAN FAC	451	29	210	4	694	7%
TOTAL	5.931	185	3.990	16	10.122	100%
TOTAL %	58.6%	1.8%	39.4%	0.2%	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 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 Segundo Trimestre 2015.

Como se evidencia en la gráfica de resultados de los requerimientos según su tipología: 3.990 corresponden a RECLAMOS, 5.931 a PETICIONES, 185 a QUEJAS y 16 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.

SALUD

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)		69			69	0,68%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Usuarios)		116			116	1,15%
Cita Medico General			460		460	4,54%
Cita Médico Especialista			1.217		1.217	12,02%
Imágenes Diagnósticas			220		220	2,17%
Exámenes Diagnósticos			98		98	0,97%
Cita Odontología General y Especializada			51		51	0,50%
Entrega de Medicamentos			685		685	6,77%
Accesibilidad Telefónica ESM			39		39	0,39%
Call Center			176		176	1,74%
Entrega de Elementos e Insumos			113		113	1,12%
Tratamiento Rehabilitación			110		110	1,09%
Procedimientos Quirúrgicos			32		32	0,32%
Red Externa			78		78	0,77%
Urgencias / Prioritarias			40		40	0,40%
Aspectos Administrativos			288		288	2,85%
Servicios en Hospitalización			1		1	0,01%
Junta Medico Laboral Reclamos			315		315	3,11%
Consulta Externa ESM			44		44	0,43%
Referencia y Contrareferencia			1		1	0,01%
Continuidad Atención Médica Alto Costo					-	
Atención Domiciliaria					-	

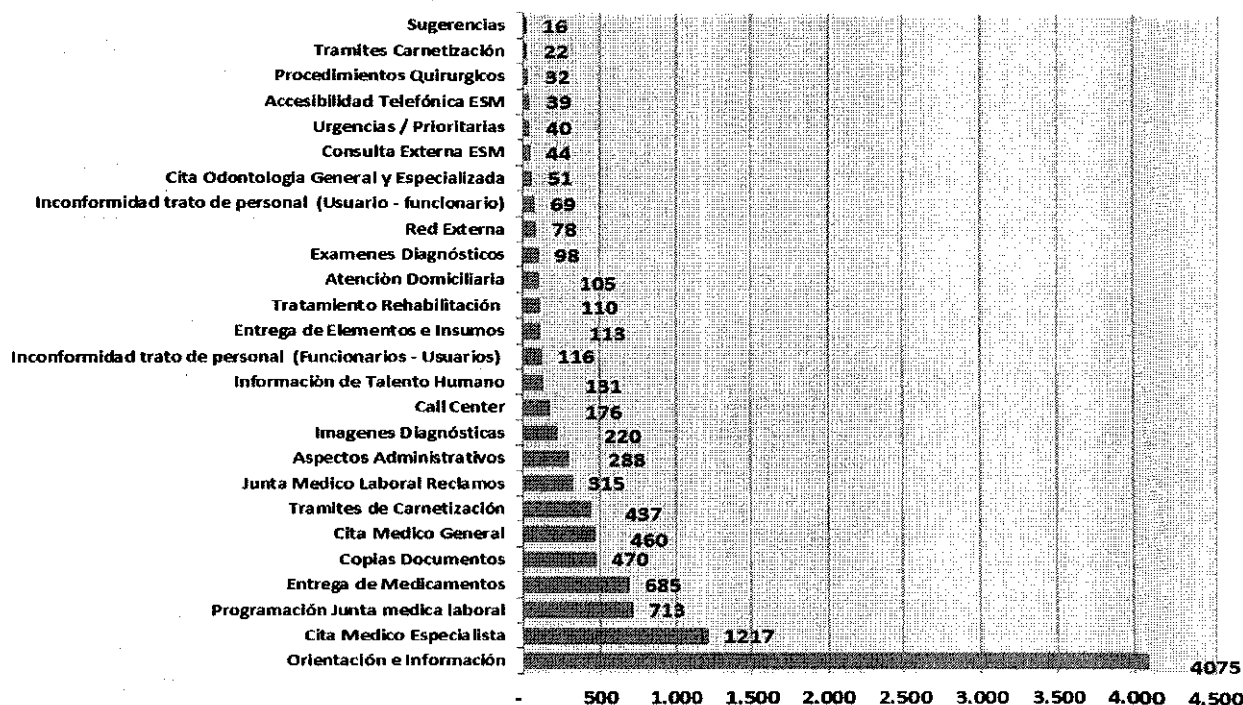
"Estamos en el corazón de los Colombianos y ahí nos vamos a quedar"
 Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 206
 Tel. 3238555 Ext. 1081
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co



CLASE DE ASUNTO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIA	SUBTOTAL	TOTAL %
Falta de personal médico, asistencial y administrativo					-	
Tramites Carnetización			22		22	0,22%
Tramites de Carnetización	437				437	4,32%
Programación Junta médica laboral	713				713	7,04%
Copias Documentos	470				470	4,64%
Información de Talento Humano	131				131	1,29%
Atención Domiciliaria	105				105	1,04%
Orientación e Información	4.075				4.075	40,26%
Sugerencias				16	16	0,16%
TOTAL	5.931	185	3.990	16	10.122	100%
TOTAL %	58,60%	1,83%	39,42%	0,16%	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 2015.

CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PORASUNTO 2DO TRIMESTRE 2015 DGSM



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 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 40.3% 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 tramite 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 4.3% solicita Trámites de Carnetización de los usuarios y beneficiarios del SSFM.

Analizando este resultado deja evidenciar una disminución del 63% 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:

- Se ha venido fortaleciendo los CEREAF a nivel nacional evitando el desplazamiento de los usuarios a la ciudad de Bogotá.

No.	FECHA PROGRAMADA		DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	LUGAR
	DESDE	HASTA			
1	15/04/2015	15/04/2015	ANTIOQUIA	BELLO	CMP BELLO - PLAN CHOQUE
2	22/04/2015	22/04/2015	ANTIOQUIA	BELLO	CMP BELLO - PLAN CHOQUE
3	23/04/2015	27/04/2015	PUTUMAYO	PUERTO LEGUIZAMO	HOSPITAL NAVAL ARC LEGUIZAMO
4	29/04/2015	29/04/2015	ANTIOQUIA	BELLO	CMP BELLO - PLAN CHOQUE
5	02/05/2015	04/05/2015	SUCRE	COVENAS	BASE DE ENTRENAMIENTO DE IM
6	06/05/2015	06/05/2015	ANTIOQUIA	BELLO	CMP BELLO - PLAN CHOQUE
7	10/05/2015	16/05/2015	LA GUAJIRA	RIOHACHA	BATALLÓN DE INFANTERÍA N°6
8	27/05/2015	30/05/2015	CAQUETÁ	FLORENCIA	BASE AÉREA TRES ESQUINAS - CACOM 6
9	27/06/2015	27/06/2015	CUNDINAMARCA	NILO	FUDRA - DÍA DE LA FAMILIA
10	07/04/2015	10/04/2015	BOGOTÁ, D. C.	BOGOTÁ, D.C.	CASINO CENTRAL OFICIALES FUERZA AÉREA - COFAC
11	10/04/2015	10/04/2015	CUNDINAMARCA	MELGAR	CAJA DE RETIRO FFMM - CREMIL
12	14/04/2015	16/04/2015	BOGOTÁ, D. C.	BOGOTÁ, D.C.	DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA - DIMAR
13	17/04/2015	18/04/2015	CUNDINAMARCA	GIRARDOT	CAJA DE RETIRO FFMM - CREMIL
14	20/05/2015	20/05/2015	CUNDINAMARCA	BOGOTÁ, D.C.	CRM ESCUELA DE ARTILLERÍA
15	21/05/2015	21/05/2015	CUNDINAMARCA	BOGOTÁ, D.C.	CPM PUENTE ARANDA
16	22/05/2015	22/05/2015	CUNDINAMARCA	BOGOTÁ, D.C.	ESCUELA DE ARMAS Y SERVICIOS - EAS
17	26/05/2015	26/05/2015	CUNDINAMARCA	BOGOTÁ, D.C.	ESCUELA MILITAR DE CADETES
18	02/06/2015	03/06/2015	CUNDINAMARCA	BOGOTÁ, D.C.	COMANDO FAC
19	04/06/2015	05/06/2015	CUNDINAMARCA	BOGOTÁ, D.C.	COMANDO FAC
20	20/06/2015	25/06/2015	BOYACÁ	SOGAMOSO	CAJA DE RETIRO FFMM - CREMIL

- La información ha sido una variable constante para mejorar este proceso.

3. El 6.8% de los usuarios y beneficiarios del SSFM, reclaman por la Entrega de Medicamentos.

Analizando este resultado deja evidenciar mejora en un 41% 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.

"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



- Retroalimentación a las asociaciones y veedurías sobre el estado actual de contrato e invitación a que informen ante cualquier novedad.
- El 12% 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.
 - El 4.6% de los usuarios han solicitado, documentos, certificados y/o copias, solicitud de vacunas, pasajes...copias de conceptos médicos e Historias Clínicas de los usuarios.
 - El 3.1% ha tenido inconvenientes para la realización de su junta médico laboral (JML).
 - El 7%, solicita la programación de su Junta Medico 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. Información presentada en el Comité de Salud el 19 de junio de 2015.

Relación de Juntas medicas realizadas por Sanidad Ejército:

2015					
Juntas Medicas Definitivas	Juntas Medicas Provisionales	Pendientes ENE15	Realizadas ENE-JUN	Ingresadas ENE-JUN	Pendientes 01JUN15
3399	802	0	4201	4329	128

Fuerza Aérea

2015				
Juntas Medicas Definitivas	Juntas Medicas Provisionales	Pendientes ENE15	Realizadas ENE-JUN	Ingresadas ENE-JUN
969 EXPEDIENTES EN CONFORMACION SE REALIZARON 540 JML	109 JML LISTAS PARA REALIZAR	299 JML REALIZADAS	243 EXPEDIENTES NUEVOS.	92 JML LISTAS PARA REALIZAR

Disan Armada

2015				
Juntas Medicas Definitivas	Pendientes ENE15	Realizadas ENE-JUN	Ingresadas ENE-JUN	Pendientes 01JUN15
	8731	301	731	9161

FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Informe Comité de Salud 2015.

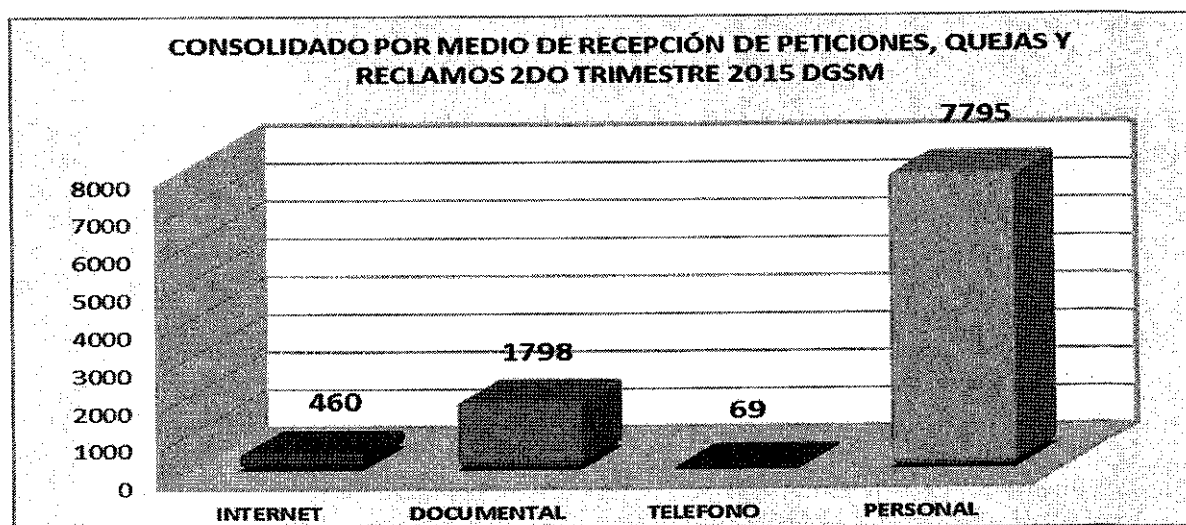
8. El 4.5% solicita la asignación de citas de medicina general.

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

4. REQUERIMIENTOS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	DGSM	DISAN EJC	DISAN ARC	DISAN FAC	TOTAL	%
INTERNET	232	143	49	36	460	5%
DOCUMENTAL	15	1141	549	93	1798	18%
TELEFONO	2	67			69	1%
PERSONAL	19	6228	983	565	7795	77%
TOTAL	268	7579	1581	694	10122	100%
%	2.65%	74.88%	15.62%	6.86%	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 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 Segundo 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 77%, seguido por un 18% realizó su manifestación en el medio físico (documental), el 5% lo hizo vía WEB y en menor porcentaje 1% a través de la línea 018000, la línea directa y/o fax.

5. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

DEPENDENCIA	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS	TOTAL	TOTAL %
DGSM	0	219	219	13,58%
DISAN EJC	0	0	0	0,00%
DISAN ARC	0	689	689	42,72%
DISAN FAC	0	705	705	43,71%
TOTAL	0	1.613	1.613	100,0%
TOTAL	0,00%	100,00%	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 Segundo Trimestre 2015.

Para este trimestre no se registra reiteraciones por parte de esa Dependencia.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

DEPENDENCIA	DGSM	EJC	ARC	FAC	TOTAL
PRONUNCIAMIENTO FAVORABLE	0	56	3	18	77
PRONUNCIAMIENTO DESFAVORABLE	101	3.093	742	239	4.175
TOTAL	111	3.149	745	257	4.252

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 2015.

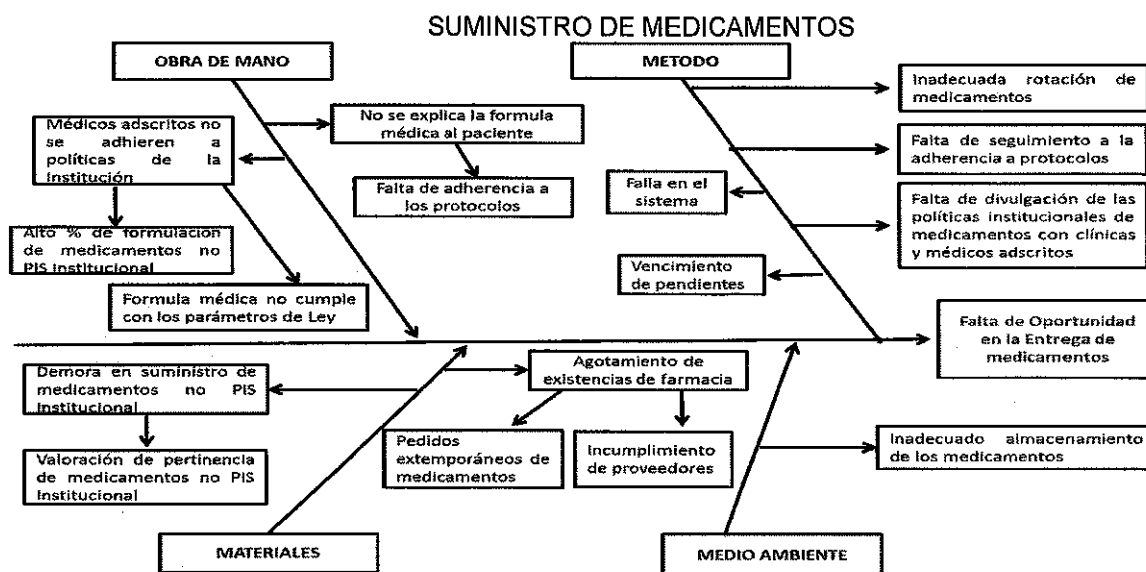
De acuerdo a lo expuesto en la Directiva Ministerial se toma como pronunciamientos favorables las 77 felicitaciones y 4175 pronunciamientos desfavorables.

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:

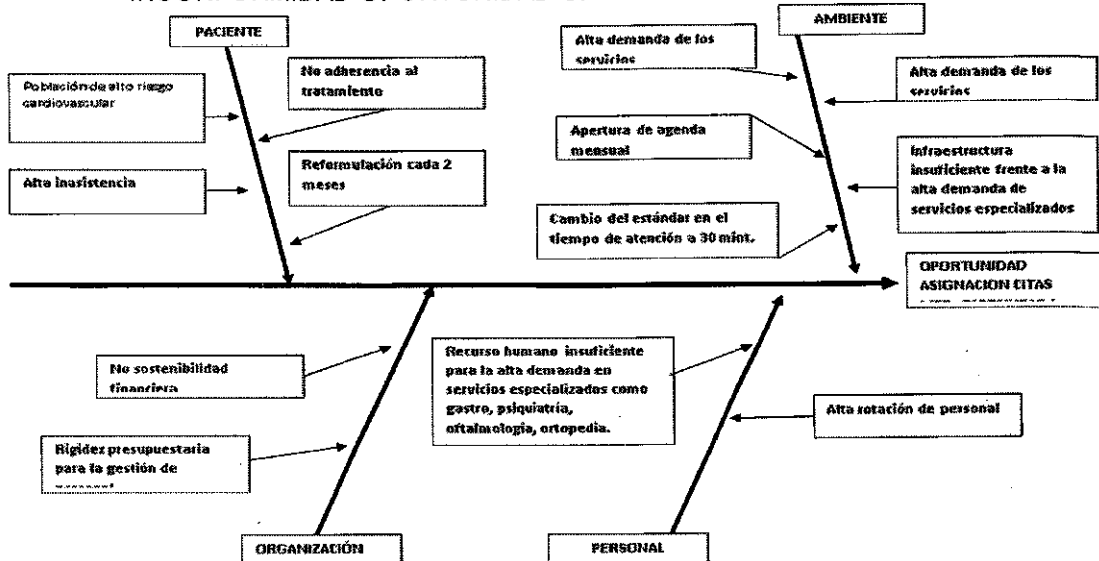


“Estamos en el corazón de los Colombianos y ahí nos vamos a quedar”
 Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 206
 Tel. 3238555 Ext. 1081
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co

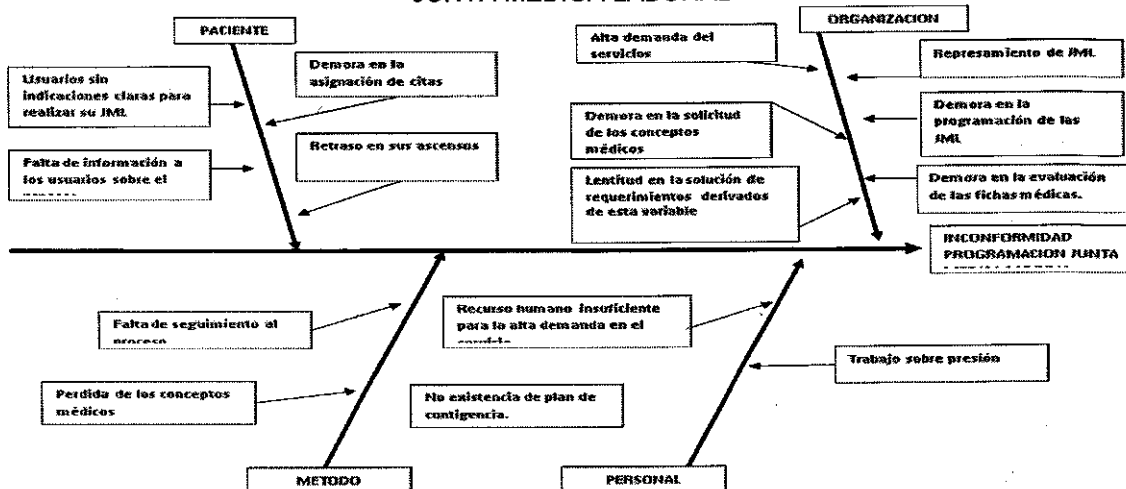


391451

INCONFORMIDAD OPORTUNIDAD CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA



JUNTA MEDICA 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.

"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



- ✓ Se incrementó la participación en el chat para los días lunes y martes en temas de atención al usuario y del proceso de carnetización.
- ✓ 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 los días 23 y 24 de abril en Valledupar 7 y 8 de mayo en la ciudad de Bucaramanga; 21 y 22 de mayo en la ciudad de Medellín y el 4 y 5 de junio en la ciudad de Pasto.
- ✓ Participación activa en el Comité de Salud programado el día 19 de junio.
- ✓ 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,

Teniente JOSE JULIAN GUTIERREZ DINAS
Coordinador Grupo Ayudantía DGSM

Elaboro : AASD. Diego Pérez

Reviso : SMSM. María Reyes-

SMSM. Aída Téllez M

"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

