



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

3 8 5 4 8 4

Radicado N°.

/CGFM-DGSM-GAY-25



Bogotá, D.C. **4 ABR. 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) Primer 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 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 **14.654** requerimientos, evidenciándose una disminución del **16%**, frente al mismo periodo del año inmediatamente anterior que fueron **17.537**. Así mismo es pertinente aclarar que de los **14.654** solamente **3.326** son atribuibles a la prestación del servicio, el porcentaje restante corresponde a solicitudes y sugerencias.

A- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. RESULTADO DE LAS PQR CANALIZADAS Y TRAMITADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2015

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICIONES/ SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	GAY	39	11	1		51	0,35%
	GAVD	156	1	29		186	1,27%
	HOMIC		2	90	1	93	0,63%
DISAN EJERCITO	9919	110	1872	70	37	12008	81,94%
DISAN ARMADA	667	39	822	1	8	1537	10,49%
DISAN FAC	394	14	336	12	23	779	5,32%
TOTAL	11175	166	3160	85	68	14654	100%
TOTAL %	76,3%	1,1%	21,6%	0,6%	0,5%	100%	

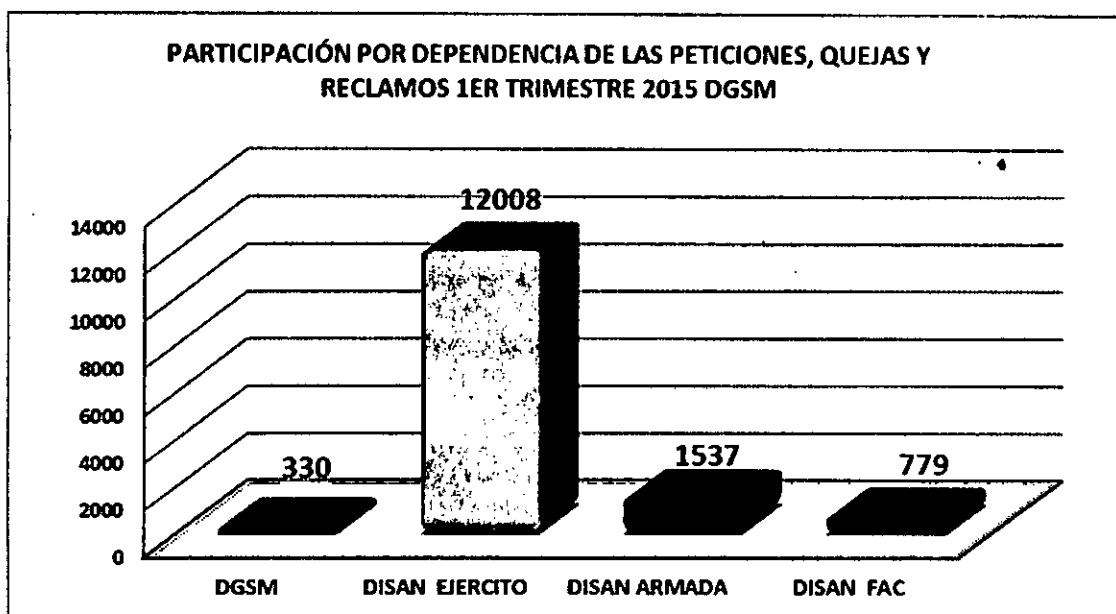
FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Primer Trimestre 2015.

"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 Primer Trimestre 2015.

Como se observa en la tabla y gráfica anterior, para este trimestre, el **81.94%** de los requerimientos corresponden a la Dirección de Sanidad del Ejército, seguidamente encontramos a la Dirección de Sanidad de la Armada Nacional con un **10.49%**, La Dirección de Sanidad de la Fuerza Aérea con un **6.32%**, la Dirección General de Sanidad Militar con un porcentaje de participación del **2.25%**, (de los cuales el **1.27%** hace relación a las solicitudes tramitadas en el Grupo de Afiliación y Validación de Derechos (G.A.V.D.), el **0.63%** 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 **0.35%** 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.

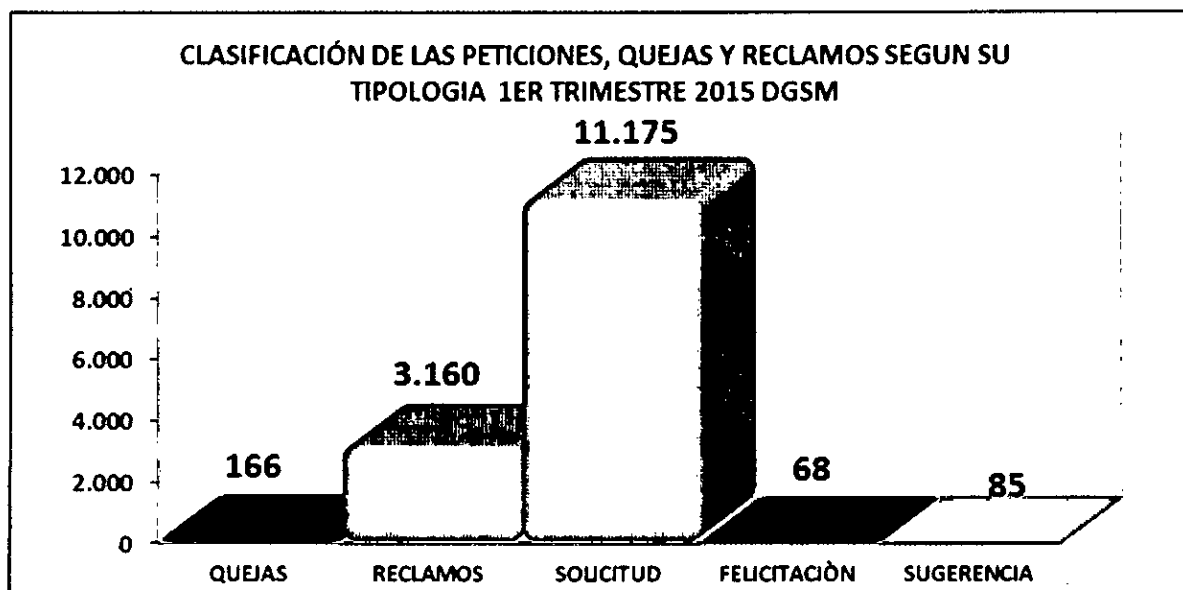
2. RESULTADOS DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGIA

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES/ SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	195	3	130	2	0	330	2%
DISAN EJERCITO	9919	110	1872	70	37	12.008	82%
DISAN ARMADA	667	39	822	1	8	1.537	10%
DISAN FAC	394	14	336	12	23	779	5%
TOTAL	11.175	166	3.160	85	68	14.654	100%
TOTAL %	76,3%	1,1%	21,6%	0,6%	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 Primer 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 Primer Trimestre 2015.

Como se evidencia en la gráfica de resultados de los requerimientos según su tipología: 3.160 corresponden a RECLAMOS, 11.175 a SOLICITUDES, 166 a QUEJAS, 68 correspondieron a FELICITACIONES y 85 a SUGERENCIAS.

3. RESULTADOS DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	SUBTOTAL	TOTAL%
Inconformidad trato de personal (Usuario - funcionario)	74					74	0,50%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Usuarios)	92					92	0,63%
Cita Medico General		150				150	1,02%
Cita Médico Especialista		625				625	4,27%
Imágenes Diagnósticas		60				60	0,41%
Exámenes Diagnósticos		47				47	0,32%
Cita Odontología General y Especializada		70				70	0,48%
Entrega de Medicamentos		1.169				1.169	7,98%
Accesibilidad Telefónica ESM		49				49	0,33%
Call Center		105				105	0,72%

"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

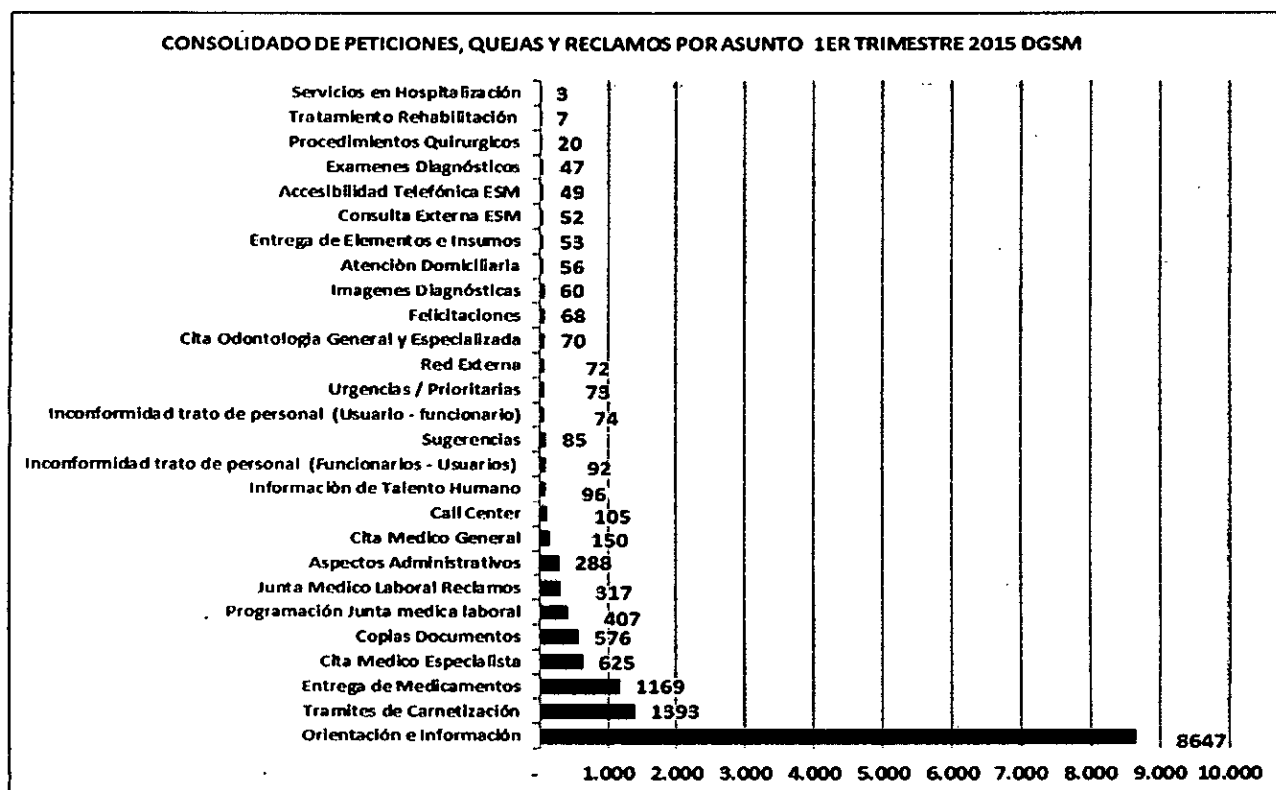


CLASE DE ASUNTO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	SUBTOTAL	TOTAL%
Entrega de Elementos e Insumos		53				53	0,36%
Tratamiento Rehabilitación		7				7	0,05%
Procedimientos Quirúrgicos		20				20	0,14%
Red Externa		72				72	0,49%
Urgencias / Prioritarias		73				73	0,50%
Aspectos Administrativos		288				288	1,97%
Servicios en Hospitalización		3				3	0,02%
Junta Medico Laboral Reclamos		317				317	2,16%
Consulta Externa ESM		52				52	0,35%
Referencia y Contrareferencia		-				-	0,00%
Continuidad Atención Médica Alto Costo		-				-	
Atención Domiciliaria		-				-	
Falta de personal médico, asistencial y administrativo		-				-	
Tramites Carnetización		-				-	0,00%
Tramites de Carnetización			1.393			1.393	9,51%
Programación Junta médica laboral			407			407	2,78%
Copias Documentos			576			576	3,93%
Información de Talento Humano			96			96	0,66%
Atención Domiciliaria			56			56	0,38%
Orientación e Información			8.647			8.647	59,01%
Sugerencias					85	85	0,58%
Felicitaciones				68		68	0,46%
TOTAL	166	3.160	11.175	68	85	14.654	100%
TOTAL: %	1,13%	21,56%	76,26%	0,46%	0,58%	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 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 Primer 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 **59%** se presentan por Orientación e Información.
2. El **9.5%** solicita Trámites de Carnetización de los usuarios y beneficiarios del SSFM.
3. El **8.0%** de los usuarios y beneficiarios del SSFM, reclaman por la Entrega de Medicamentos.
4. El **4.3%** corresponden a las manifestaciones relacionadas con oportunidad en la asignación de Citas de Médico Especialista.
5. El **3.9%** de los usuarios han solicitado, documentos, certificados y/o copias, solicitud de vacunas, pasajes copias de conceptos médicos e Historias Clínicas de los usuarios.
6. El **2.8%**, solicita la programación de su Junta Médico Laboral
7. El **2.2%** ha tenido inconvenientes para la realización de su junta médico laboral (JML).
8. El **2.0%** informan aspectos administrativos.

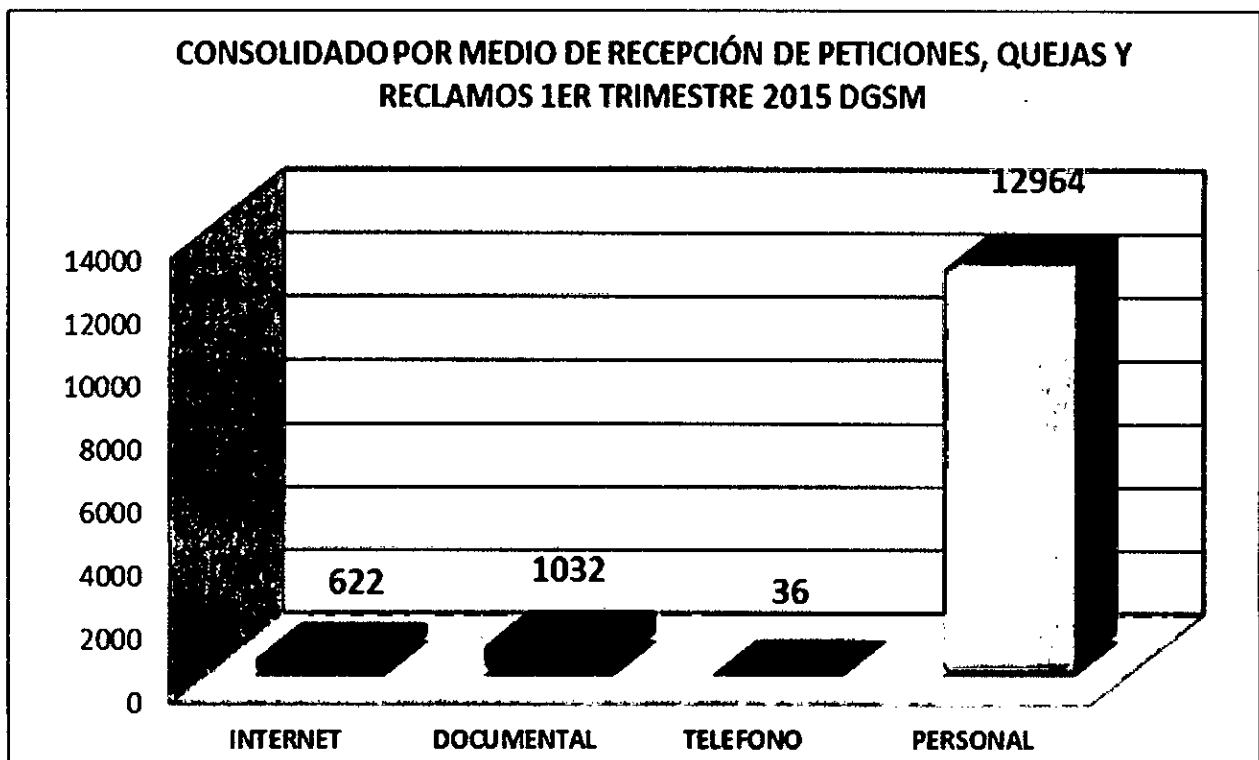
9. El **1.0%**. solicita la asignación de citas de medicina general.

10. El **0.7%** presentan inconformidad con la prestación del servicio del Call Center.

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	DGSM			DISAN EJC	DISAN ARC	DISAN FAC	TOTAL	%
	GAVD	GAY	HOMIC					
INTERNET	184	45	59	232	61	41	622	4%
DOCUMENTAL	1	6	17	610	284	114	1032	7%
TELEFONO			1	26		9	36	0%
PERSONAL	1		16	11140	1192	615	12964	88%
TOTAL	186	51	93	12008	1537	779	14654	100%
	1,27%	0,35%	0,63%	81,94%	10,49%	5,32%	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 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 Primer Trimestre 2015.

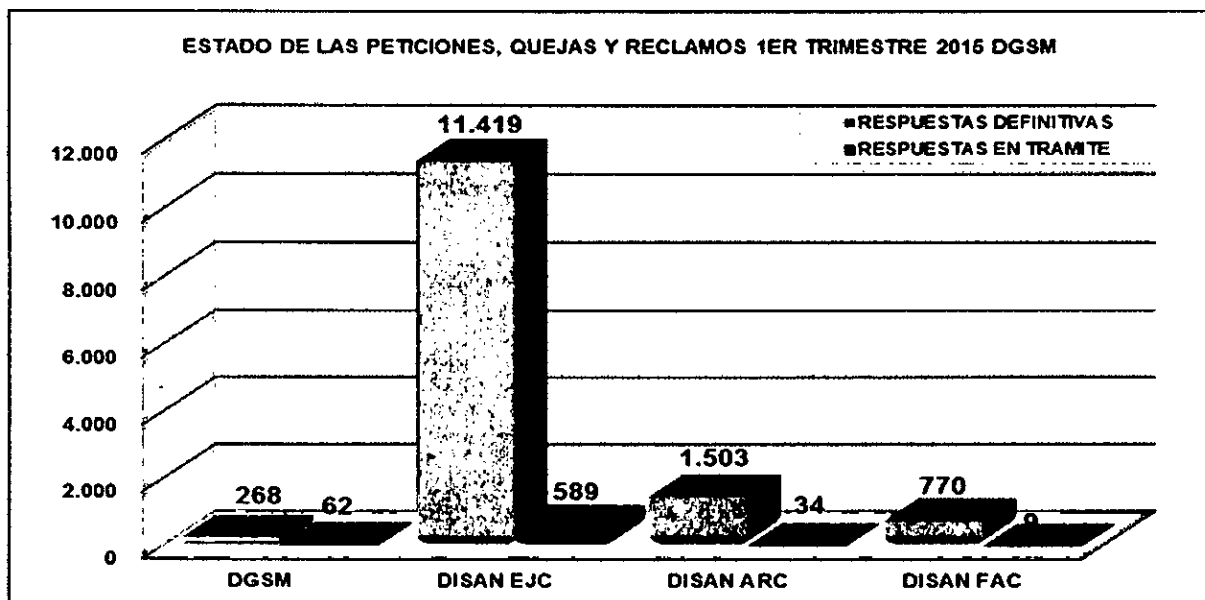
En el cuadro y gráfico anterior se observa que el medio más utilizado por los usuarios para

interponer sus requerimientos ante las dependencias que conforman el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, se encuentra en forma personalizada con un **88%**, seguido por un **7%** realizó su manifestación en el medio físico (documental), el **4%** lo hizo vía WEB y en menor porcentaje **0%** a través de la línea 018000, la línea directa y/o fax.

5. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

DEPENDENCIAS O ENTIDADES		RESPUESTAS DEFINITIVAS	RESPUESTAS EN TRAMITE	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	GAY	43	8	51	0,35%
	GAVD	173	13	186	1,27%
	HOMIC	52	41	93	0,63%
DISAN EJERCITO		11.419	589	12.008	81,94%
DISAN ARMADA		1.503	34	1.537	10,49%
DISAN FAC		770	9	779	5,32%
TOTAL		13.960	694	14.654	100%
TOTAL %		95,26%	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 Primer Trimestre 2015.



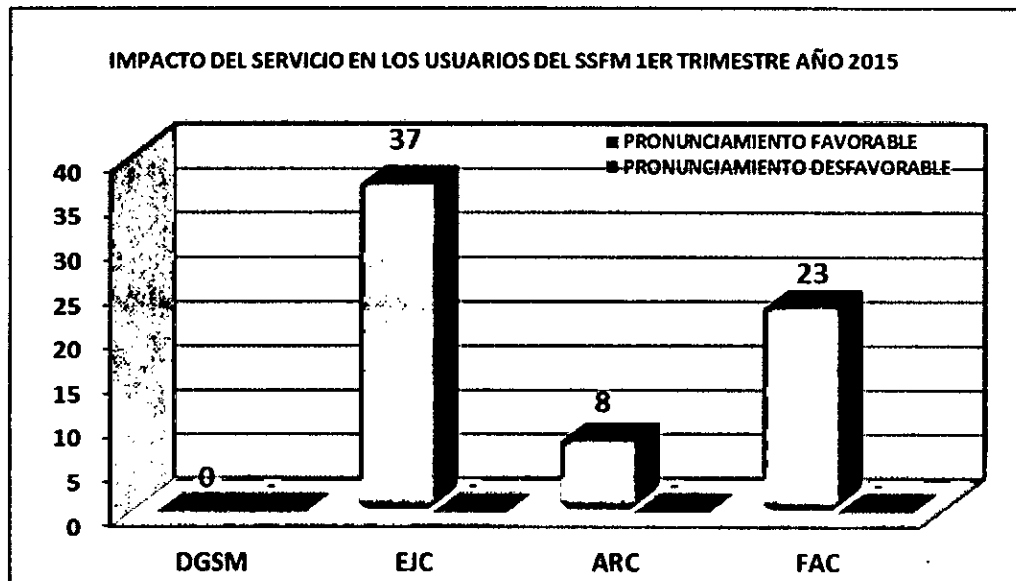
FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Primer Trimestre 2015.

De la información registrada en el cuadro y gráfico anterior se concluye que al **95.26%** de los usuarios que interpusieron algún tipo de requerimiento, se le dio respuesta definitiva a cada una de sus manifestaciones y/o requerimientos. Los demás se encuentran en trámite dentro de los términos de Ley.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

DEPENDENCIA	DGSM	EJC	ARC	FAC	TOTAL
PRONUNCIAMIENTO FAVORABLE	0	37	8	23	68
PRONUNCIAMIENTO DESFAVORABLE	-	-	-	-	0
TOTAL	0	37	8	23	68

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 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 Primer Trimestre 2015.

De acuerdo a lo expuesto en la Directiva se toma como pronunciamientos favorables las **68** felicitaciones y/o agradecimientos manifestados por los usuarios, que ven en algunos funcionarios la prestación de un servicio eficiente y con sentido humano, es decir han cumplido con las expectativas del usuario.

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:

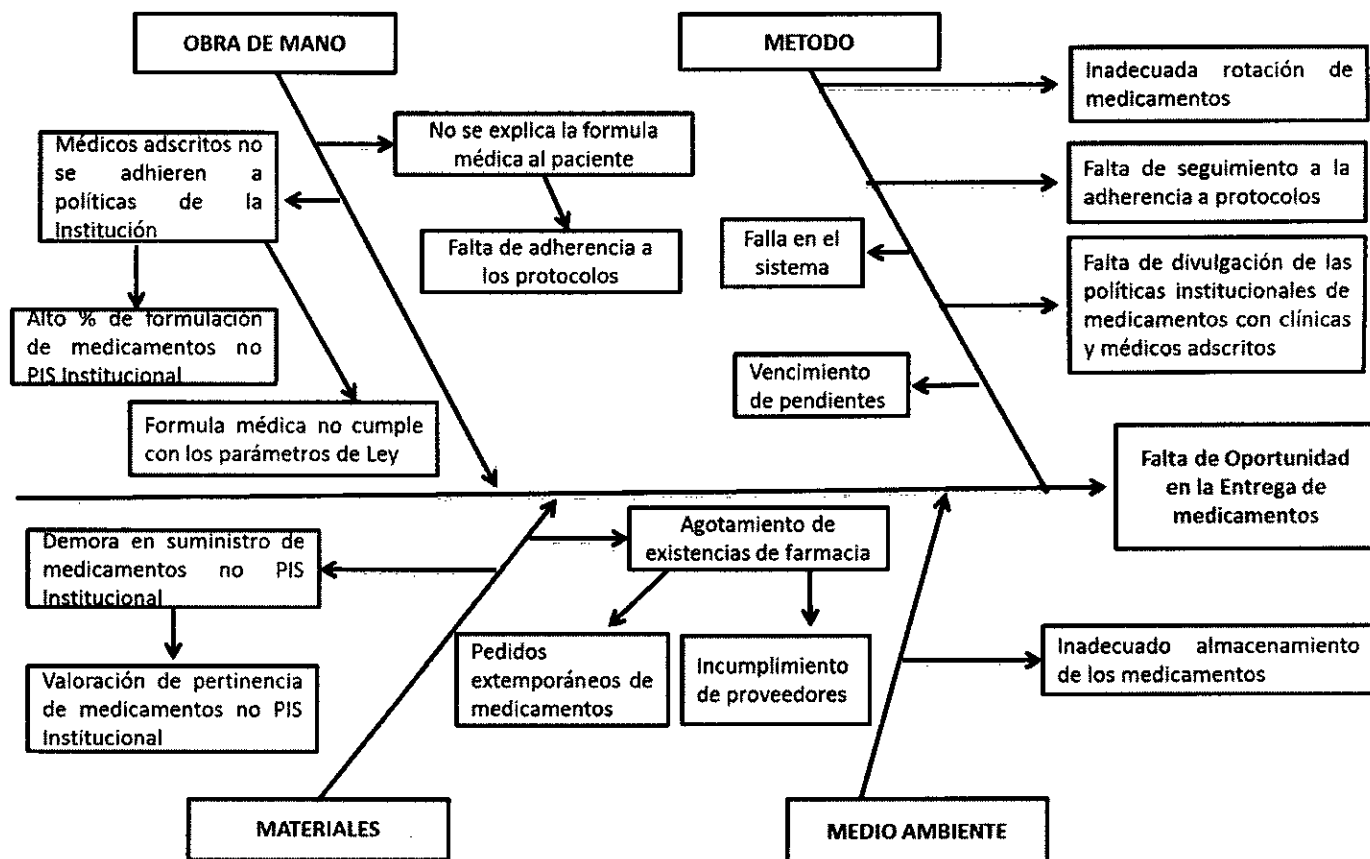
- Suministro de medicamentos:

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

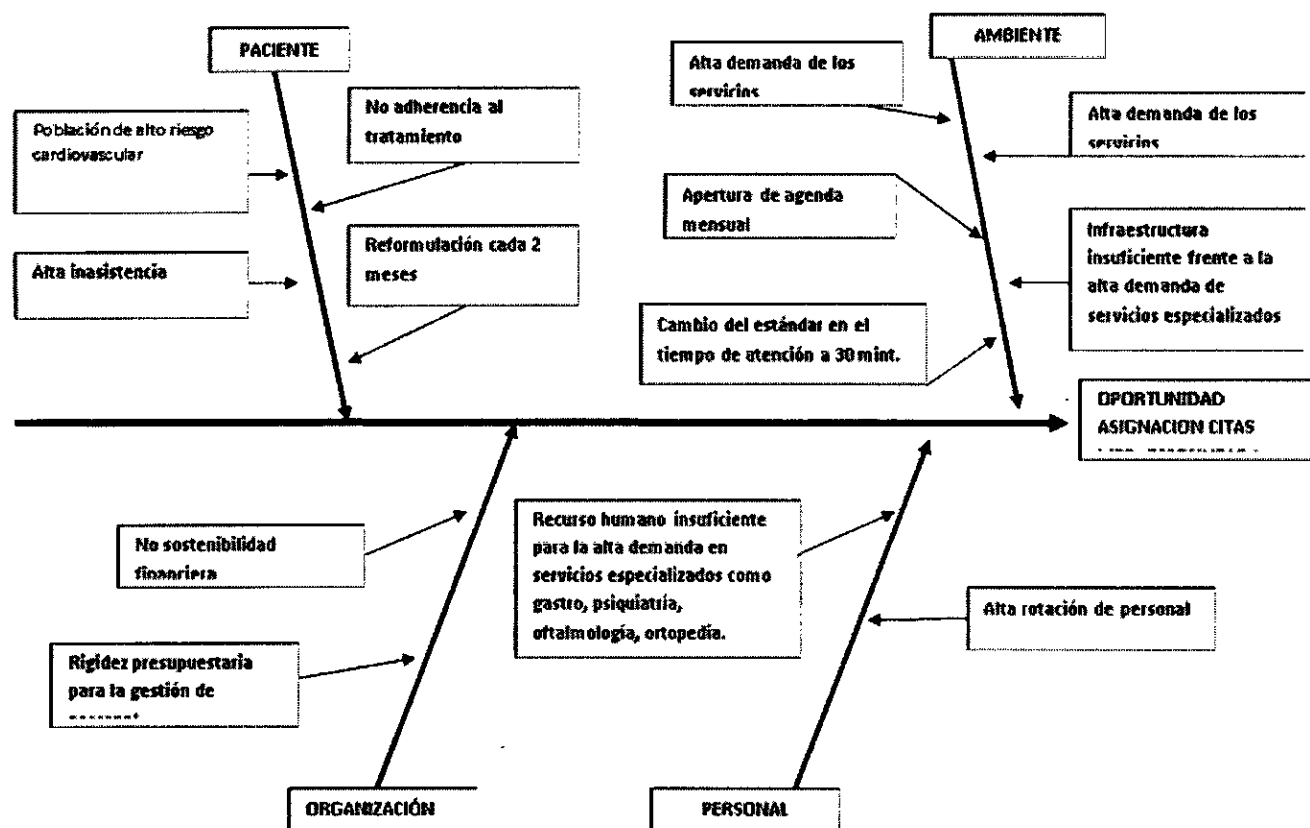


SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS



De igual forma desde el área de atención al usuario se realizaron algunas recomendaciones a la Alta Dirección y se pasó informe al supervisor del contrato para tomar las acciones correspondientes frente al cumplimiento del contrato de medicamentos.

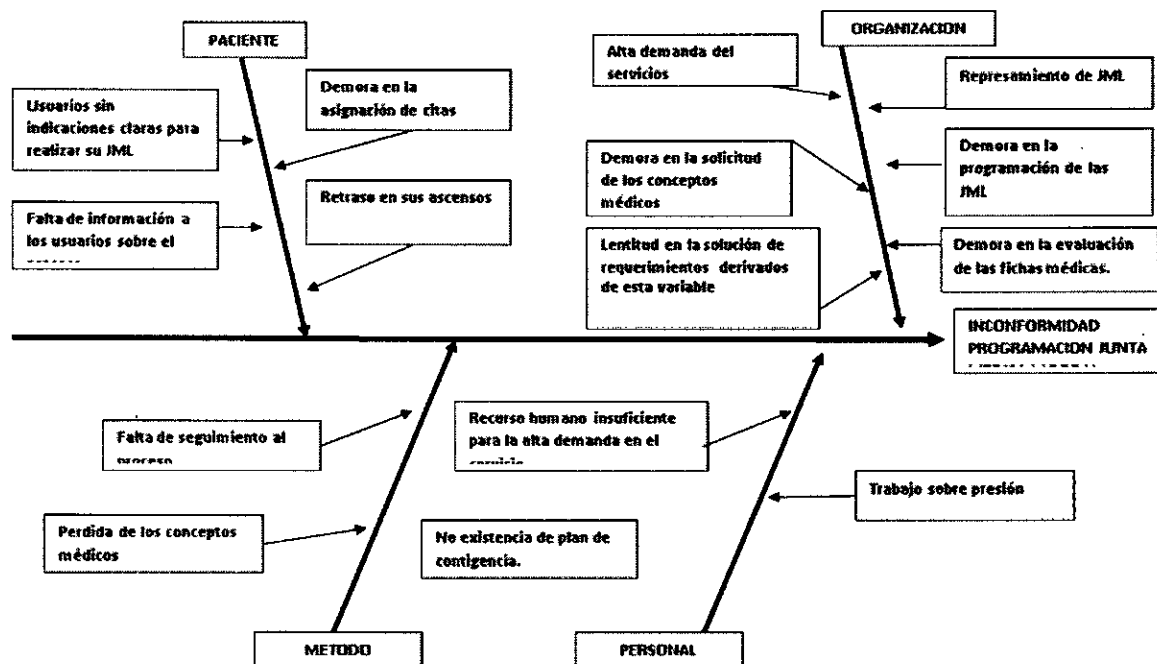
INCONFORMIDAD OPORTUNIDAD CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA



A continuación se relacionan algunas de las actividades adelantadas por los establecimientos, en procura de mejorar la oportunidad en la asignación de citas y contribuir a la contención del gasto:

- ✓ Se implementó el uso de protocolo de llamado telefónico al día anterior de la cita
- ✓ Se implementó línea de información a través de los televisores de las salas de espera y la web.
- ✓ Se contrataron profesionales en ortopedia, pediatría, medicina interna y gastroenterología.
- ✓ Se realiza inducción y reinducción al personal.
- ✓ Monitoreo y seguimiento permanente de parte de las Dirección de Sanidad a los Establecimientos.
- ✓ Charlas para la implementación del comparendo pedagógico.

JUNTA MEDICA LABORAL



Actividades adelantadas por los establecimientos

- ✓ Se contrató personal médico para la depuración de las fichas médicas laborales.
- ✓ Desde el call center a nivel nacional un grupo de notificadores agendan las citas para la solicitud de conceptos médicos.
- ✓ Se contrató una trabajadora social para atender los requerimientos y orientar a los usuarios en esta materia.

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:

- ✓ Se actualizó y publicó en la página web de la DGSM base de datos Directores y Coordinadores Atención al usuario ESM, buscado interactuar ante un requerimiento en tiempo real.
- ✓ Videoconferencia programada por la Dirección General de Sanidad Militar la fue realizada día 31 de marzo de 2015, como estrategia para informar, sensibilizar y socializar lineamientos a los Establecimientos a nivel Nacional.
- ✓ Reunión con los usuarios convocada por CREMIL los días 20 de febrero en Ibagué y 19 de marzo en Manizales.
- ✓ Reunión de usuarios con ASUSALUD, Viceministro del GSED, Directores de las Fuerzas y del HOMIC con el fin de escuchar las inquietudes y novedades presentadas por los usuarios, así como informar las acciones que se están adelantando para corregir y/o prevenir novedades en la prestación de los servicios de salud.
- ✓ 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



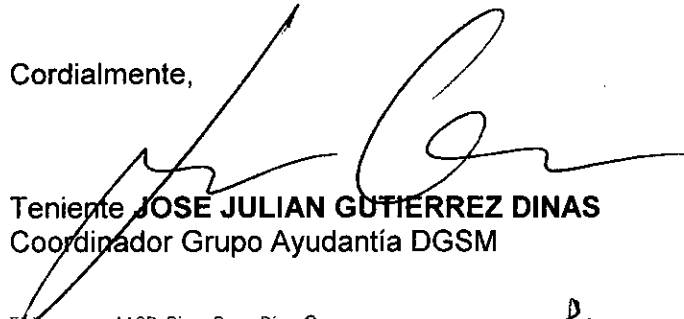
- ✓ El acceso al Correo electrónico: atención,usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co, el cual se encuentra publicado en la página WEB de la DGSM.
- ✓ El acceso a Atención al Usuario a través de la línea gratuita nacional: 01 8000 111335 - 2835033, la cual se encuentra publicada en la página WEB de la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

- ✓ 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
- ✓ Certificados laborales
- ✓ Servicios médicos en el exterior.
- ✓ Formato único de reporte de accidente de trabajo.
- ✓ Recepción trámite de requerimientos de PQRS
- ✓ Publicación informes trimestrales de PQRS.
- ✓ Información sobre call center
- ✓ Utilización y participación del chat programado por la DGSM.

Cordialmente,


Teniente **JOSE JULIAN GUTIERREZ DINAS**
Coordinador Grupo Ayudantía DGSM

Elaboro : AASD. Diego Perez Díaz
Reviso : SMSM. Marta Isabel Reyes SMSM. Ana Cecilia Telez Mora 