



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

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Radicado No. **379838** /CGFM-DGSM-GAY-25

Bogotá, D.C., **31 DIC. 2014**

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 2014-DGSM

Con toda atención me permito enviar a la Doctora **YASIRA SHIRLEY 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 **24.242** requerimientos, evidenciándose una disminución del **31%**, frente al mismo periodo del año inmediatamente anterior que fueron **35.310**. Así mismo es pertinente aclarar que de los **24.242** solamente **3.161** son atribuibles a la prestación del servicio, los restantes corresponden a solicitudes y sugerencias.

A- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. RESULTADO DE LAS PQR CANALIZADAS Y TRAMITADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2014

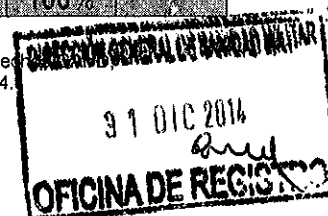
DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICIONES/ SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITA- CIÓN	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	GAY	45	3	6	1	55	0,23%
	GAVD	165	1	35		201	0,83%
	HOMIC		1	79		80	0,33%
DISAN EJERCITO	18661	138	2063	152	61	21075	86,94%
DISAN ARMADA	828	33	623	2	6	1492	6,15%
DISAN FAC	1118	24	154	6	37	1339	5,52%
TOTAL	20817	200	2960	161	104	24242	100%
TOTAL %	85,9%	0,8%	12,2%	0,7%	0,4%	100%	

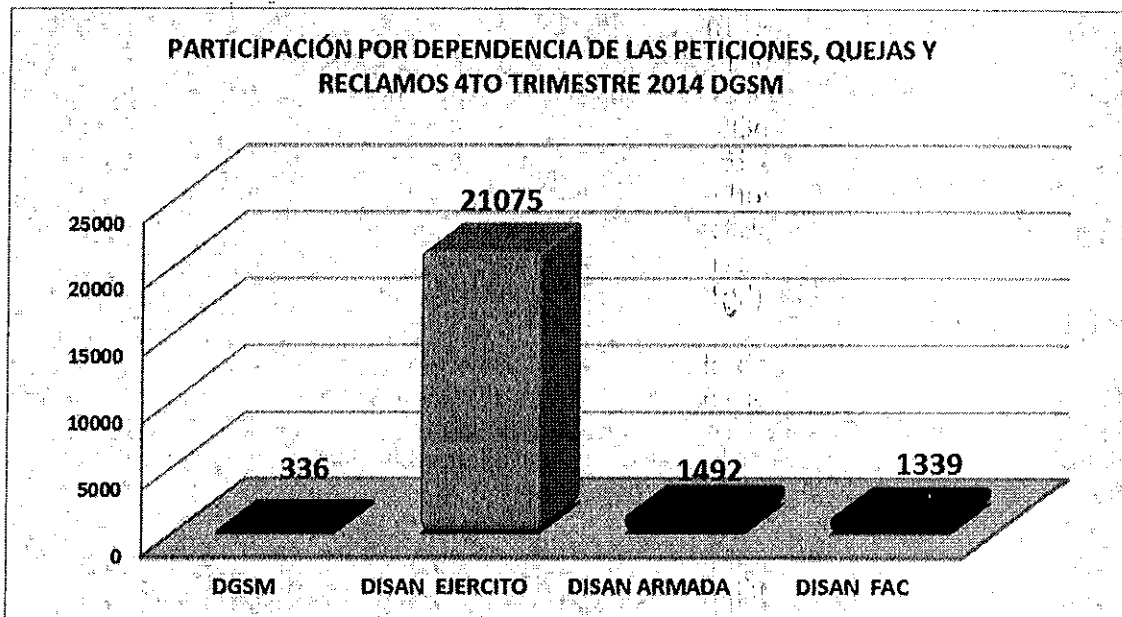
FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Cuarto Trimestre 2014.

"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 2014.

Como se observa en la tabla y gráfica anterior para este trimestre, el **86.94%** de los requerimientos corresponden a la Dirección de Sanidad del Ejército, seguidamente encontramos a la Dirección de Sanidad de la Armada Nacional con un **6.15%**, La Dirección de Sanidad de la Fuerza Aérea con un **5.52%**, la Dirección General de Sanidad Militar con un porcentaje de participación del **1.39%**, (de los cuales el **59.8%** hace relación a las solicitudes tramitadas en el Grupo de Afiliación y Validación de Derechos (G.A.V.D.), el **23.8%** 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 **16.4%** 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

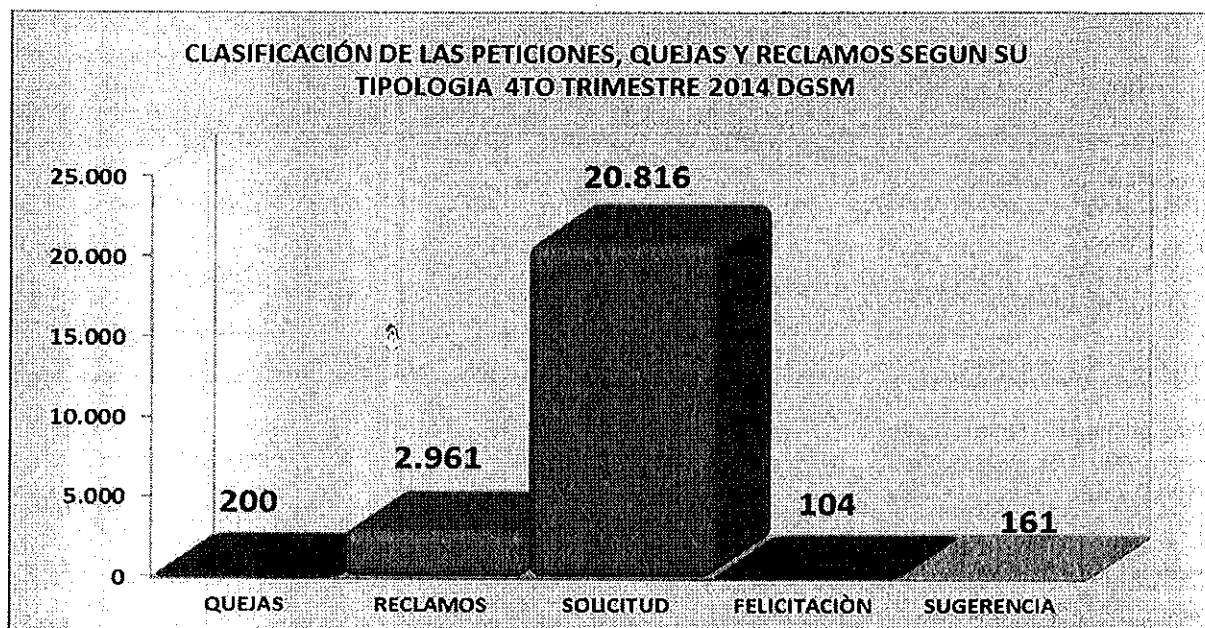
DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES/ SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	210	5	120	1	0	336	1%
DISAN EJERCITO	18661	138	2063	152	61	21.075	87%
DISAN ARMADA	828	33	623	2	6	1.492	6%
DISAN FAC	1118	24	154	6	37	1.339	6%
TOTAL	20.817	200	2.960	161	104	24.242	100%
TOTAL %	85.9%	0.8%	12.2%	0.7%	0.4%	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 2014.

"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 2014.

Como se evidencia en la gráfica de resultados de los requerimientos según su tipología: 2.961 corresponden a RECLAMOS, 20.816 a SOLICITUDES, 200 a QUEJAS, 104 correspondieron a FELICITACIONES y 161 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)	65					65	0,27%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Usuarios)	135					135	0,56%
Cita Medico General		310				310	1,28%
Cita Medico Especialista		1.175				1.175	4,85%
Imagenes Diagnósticas		103				103	0,42%
Exámenes Diagnósticos		59				59	0,24%
Cita Odontología General y Especializada		60				60	0,25%
Entrega de Medicamentos		217				217	0,90%

"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

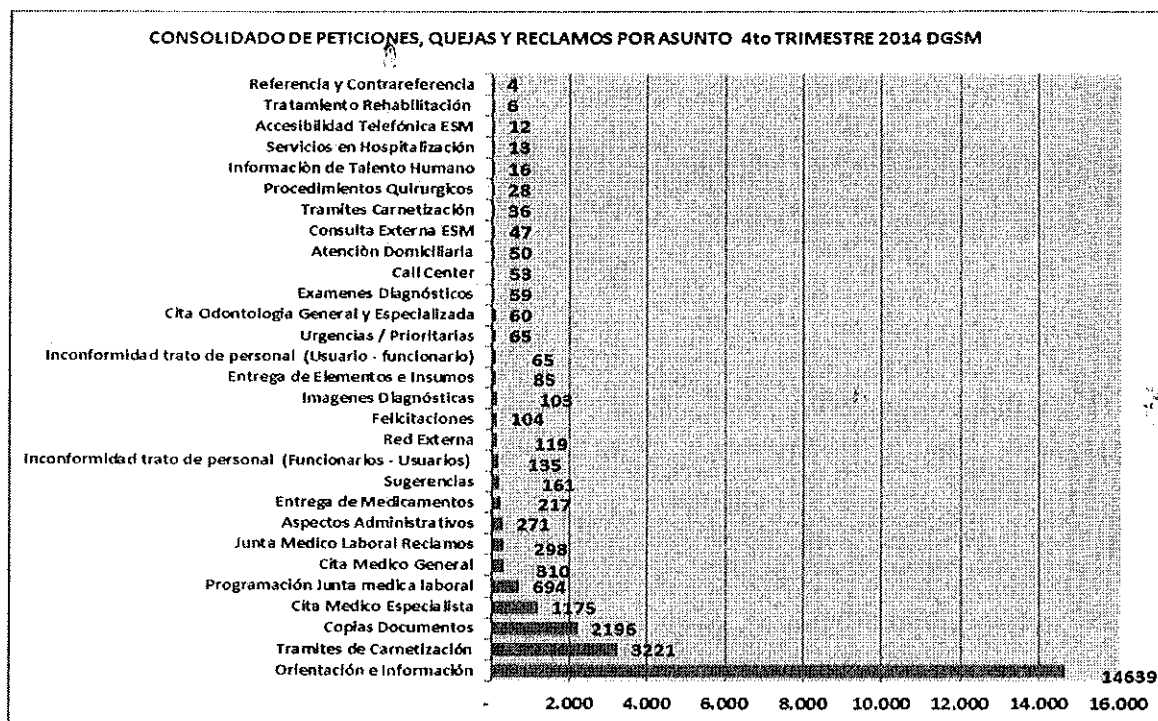
CLASE DE ASUNTO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	SUBTOTAL	TOTAL%
Accesibilidad Telefónica ESM		12				12	0,05%
Call Center		53				53	0,22%
Entrega de Elementos e Insumos		85				85	0,35%
Tratamiento Rehabilitación		6				6	0,02%
Procedimientos Quirurgicos		28				28	0,12%
Red Externa		119				119	0,49%
Urgencias / Prioritarias		65				65	0,27%
Aspectos Administrativos		271				271	1,12%
Servicios en Hospitalización		13				13	0,05%
Junta Medico Laboral Reclamos		298				298	1,23%
Consulta Externa ESM		47				47	0,19%
Referencia y Contrareferencia		4				4	0,02%
Tramites Carnetización		36				36	0,15%
Tramites de Carnetización			3.221			3.221	13,29%
Programación Junta medica laboral			694			694	2,86%
Copias Documentos			2.196			2.196	9,06%
Información de Talento Humano			16			16	0,07%
Atención Domiciliaria			50			50	0,21%
Orientación e Información			14.639			14.639	60,39%
Sugerencias					161	161	0,66%
Felicitaciones				104		104	0,43%
TOTAL	200	2.961	20.816	104	161	24.242	100%
TOTAL %	0,83%	12,21%	85,87%	0,43%	0,66%	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 2014.

“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 2014.

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 **60.4%** se presentan por Orientación e Información para acceder a los servicios de salud.
2. El **13.3%** de los usuarios solicita Trámites de Carnetización de los usuarios y beneficiarios del SSFM.
3. El **9.1%** de los usuarios han solicitado, documentos, certificados y/o copias, solicitud de vacunas, pasajes, copias de conceptos médicos e Historias Clínicas.
4. El **4.8%** corresponde a las manifestaciones relacionadas con oportunidad en la asignación de Citas de Médico Especialista.
5. El **2.9%** ha tenido inconvenientes para la realización de su junta médico laboral (JML).
6. El **1.3%** refiere inconformidad con la falta de oportunidad de citas de Médico General.
7. El **1.2%** presenta reclamaciones por la no realización de su junta médico laboral (JML).
8. El **1.1%**, refieren inconformidad con Aspectos Administrativos.
9. El **0.9%** presenta inconformidad con la entrega de medicamentos.
10. El **0.7%** expone sugerencias relacionadas con la prestación del servicio.

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

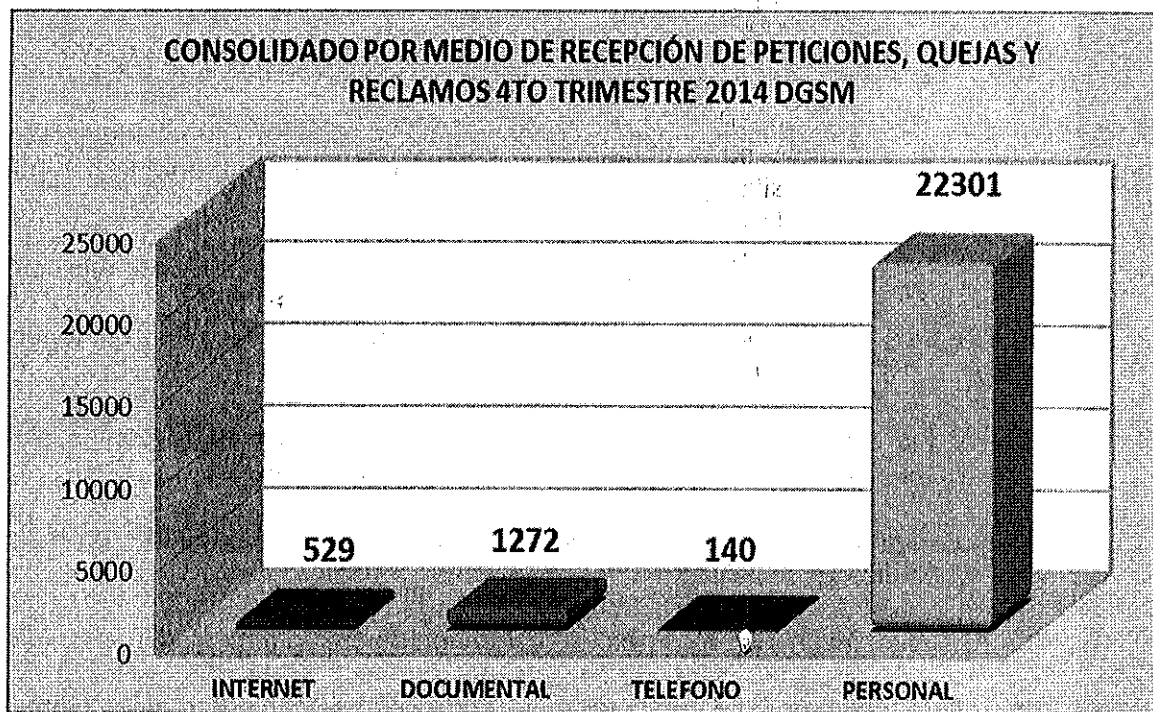
Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 206 Tel. 3238555 Ext. 1081

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	DGSM			DISAN EJC	DISAN ARC	DISAN FAC	TOTAL	%
	GAVD	GAY	HOMIC					
INTERNET	195	49	46	154	64	21	529	2%
DOCUMENTAL	2	5	13	384	806	62	1272	5%
TELEFONO	1			138		1	140	1%
PERSONAL	3	1	21	20399	622	1255	22301	92%
TOTAL	201	55	80	21075	1492	1339	24242	100%
%	0,83%	0,23%	0,33%	86,94%	6,15%	5,52%	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 2014.



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 2014.

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 **92%**, seguido por un **5.2%** realizó su manifestación en el medio físico (documental), el **2.2%** lo hizo vía WEB y en menor porcentaje **0.6%** a través de la línea 018000, la línea directa y/o fax.

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

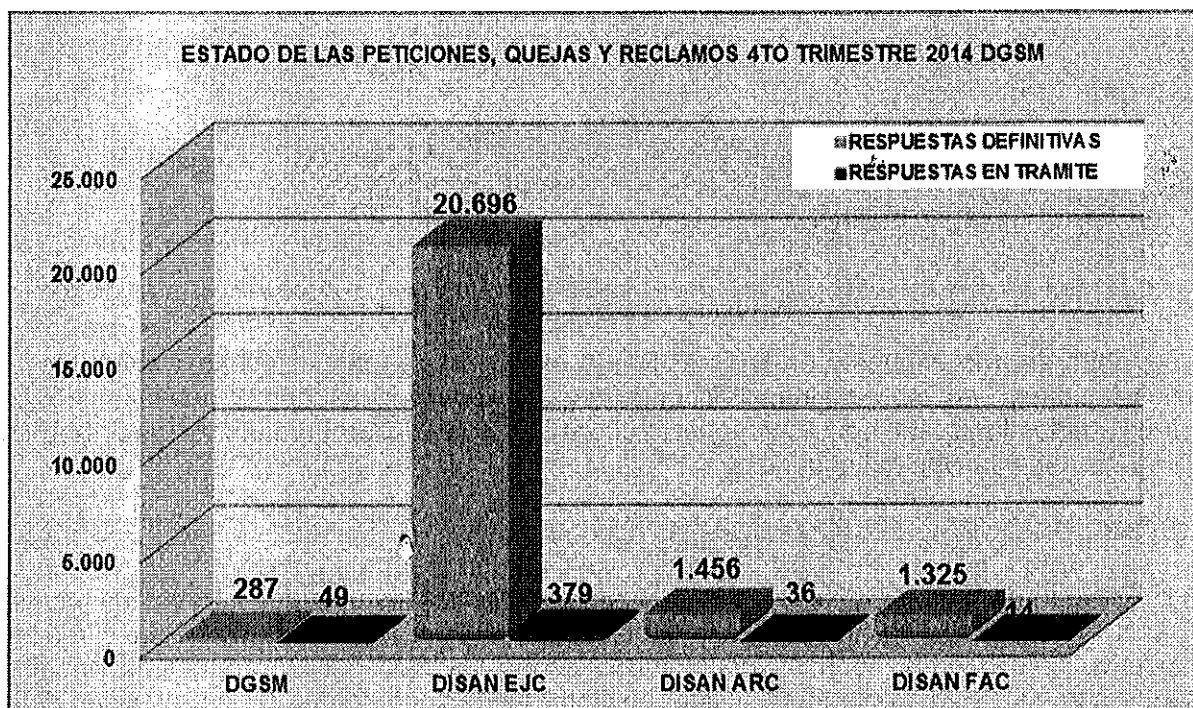
Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 206 Tel. 3238555 Ext. 1081

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co

5. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

DEPENDENCIAS O ENTIDADES		RESPUESTAS DEFINITIVAS	RESPUESTAS EN TRÁMITE	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	GAY	52	3	55	0,23%
	GAVD	188	13	201	0,83%
	HOMIC	47	33	80	0,33%
DISAN EJERCITO		20.696	379	21.075	86,94%
DISAN ARMADA		1.456	36	1.492	6,15%
DISAN FAC		1.325	14	1.339	5,52%
TOTAL		23.764	478	24.242	100%
TOTAL %		98,03%	1,97%	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 2014.



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 2014.

De la información registrada en el cuadro y gráfico anterior se concluye que al **98,03%** 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.

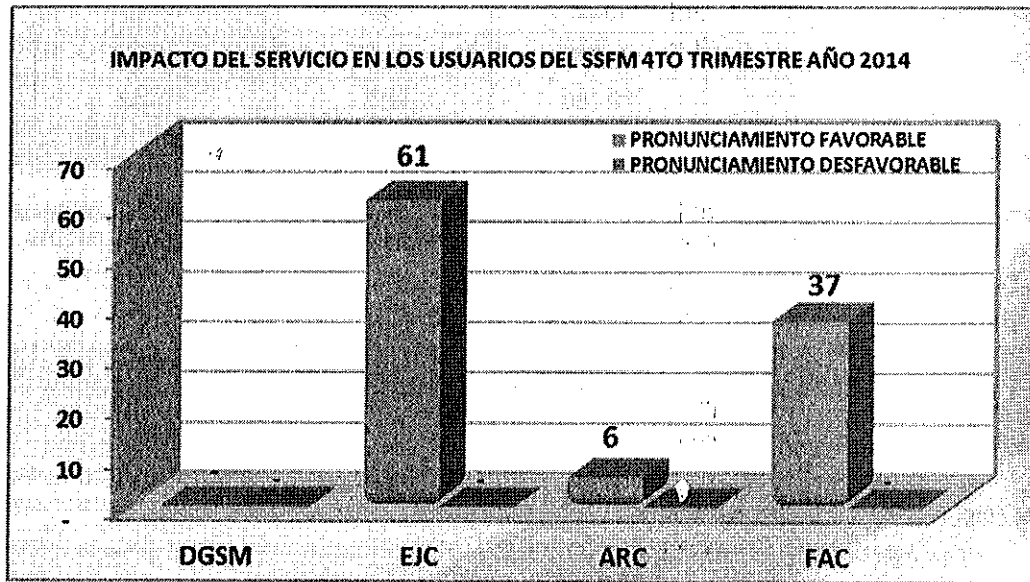
“Estamos en el corazón de los Colombianos y ahí nos vamos a quedar”

Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 206 Tel. 3238555 Ext. 1081
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

DEPENDENCIA	DGSM	EJC	ARC	FAC	TOTAL
PRONUNCIAMIENTO FAVORABLE	-	61	6	37	104
PRONUNCIAMIENTO DESFAVORABLE	-	-	-	-	0
TOTAL	0	61	6	37	104

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 2014.



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 2014.

De acuerdo a lo expuesto en la Directiva se toma como pronunciamientos favorables las **104** 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

En razón a las causas reiterativas de PQRS interpuestas por los usuarios a través de los diferentes canales, a nivel estratégico y con participación de las áreas involucradas quienes realizaran su respectivo seguimiento, se han venido fortaleciendo las actividades propuestas en el plan de choque para el SSFM tendientes a mitigar las debilidades encontradas en la prestación del servicio de salud.

- Optimización del recurso humano por parte de las Disan (Redistribución del personal contratado por Orden de Prestación de Servicios – OPS. Aumento de la jornada laboral asistencial, Aumento de número de pacientes atendidos por parte de los OPS de (18 a 21)
- Apertura de agendas para asignar consultas externas en todas las especialidades.

“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

- Ampliación de los horarios de consulta externa en los E.S.M. hasta las 7pm todos los días y los sábados de 7:00 a las 12:00 horas.
- Fortalecimiento de estrategias de comunicación y sensibilización para enterar a los usuarios sobre la apertura de agendas y difusión de los servicios del SSFM.
- Contratación de personal asistencial para cubrir la demanda de servicios asistenciales.
- Proceso Autorizador. La DGSM en coordinación con las DISAN han venido fortaleciendo el proceso autorizador tanto en los E.S.M. como en el HOMIC para evitar desplazamientos innecesarios a los usuarios. Seguimiento a tiempos y movimientos.
- Realización Brigadas Médicas y Procedimientos Quirúrgicos
- Fortalecimiento de la Humanización en la prestación de los servicios de salud
- Fortalecimiento en la supervisión del funcionamiento del contac center
- Seguimiento permanente a la oportunidad y calidad en la gestión a los requerimientos interpuestos por los usuarios del SSFM.
- Reunión con Asociaciones y Veedurías en el marco de la política de la DGSM de mantener informados a los veedores y representantes de los usuarios sobre la gestión adelantada en pro del mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud.
- Socialización de las políticas de la Dirección General De Sanidad Militar, a todos los ESM a Nivel Nacional (VIDEOCONFERENCIAS)

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:

- ✓ Videoconferencia programada por la Dirección General de Sanidad Militar las cuales fueron realizadas los días 10 de octubre, 04 de noviembre y 30 de diciembre del 2014 como estrategia para informar, sensibilizar y socializar lineamientos a los Establecimientos a nivel Nacional con el ánimo de difundir temas de trascendental interés como:
 1. Aspectos de personal
 2. Contratos de los ESM, inventarios, historias clínica, referencia y contra referencia
 3. Contrato actual de medicamentos, avance CODALTEC, información general CREI, enfermedades de interés en salud pública.
 4. Plan de choque sanidad, agendas abiertas, licencias, entre otros.
- ✓ Participación Ciudadana: continuación se relacionan las reuniones de la Dirección General de Sanidad Militar, adelantadas con usuarios y representantes de las Asociaciones a nivel nacional, con el fin de socializar la gestión adelantada por la DGSM y a su vez escuchar de viva voz a los usuarios y sus beneficiarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares acerca de sus inquietudes y expectativas, a saber:

“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

CIUDADES	FECHA	LUGAR	PARTICIPANTES	TEMAS TRATADOS
Bogotá	OCT-15 2014	Oficina 202	Reunión Informativa a las Asociaciones y Veedurías del SSFM.	*Reunión con las Asociaciones y Veedurías para informar la gestión adelantada frente a los siguientes temas: Proceso de medicamentos Oct. – Nov. – Dic. 2014 y Enero 2015 - Urgencia manifiesta *Licitación pública medicamentos 2015 – 2018 DGSM - HOMIC *Situación actual deuda red externa y HOMIC vigencia 2013 y proyección 2014 - Aumentos fuentes de financiación SSFM *Plan de choque 2014 comandos de fuerza - DGSM-DISAN - SSFM *Desarrollo Sistema Integral de Información del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares SISAM *Ejecución Plan Esculapio (Intervención del MDN) *Contratación Consultoría Intervención del MDN *Actualización carnets de servicios médicos SSFM (Ver presentación) * Escuchar a la comunidad usuaria.
Bogotá	OCT-27-2014	PLAZA DE LOS ARTESANOS	Participación Foro de la Salud	Presentación de los señores Directores de la DGSM , HOMIC, SANIDAD DE LA POLICIA Sobre la gestión adelantada en términos administrativos y asistenciales, para mejorar la calidad, oportunidad y accesibilidad en la prestación de los servicios de salud . Al igual que la intervención de los representantes de los usuarios,
Duitama	Noviembre 12-13 2014	AUDITORIO ASOCIACION DUITAM	Reunión de Usuarios CREMIL	Participación reunión de usuarios de Cremil, donde se escuchó a la comunidad usuaria frente a las inquietudes. Así mismo se explicó la gestión que se viene adelantando por la DGSM, en beneficio de la comunidad usuaria.
Bogotá	NOV-20-2014	DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR	Reunión Asociación de Usuarios COORFAMETA-DGSM	Representante de los Usuarios de Coorfameta, expone al señor General y a la Dra de Jurídica las principales causas que están impidiendo recibir servicios de salud con calidad, como son accesibilidad a citas, entrega de medicamentos, proceso autorizador. El señor General por un lapso de aprox 3 horas expone toda la gestión que viene adelantando la DGSM, para mejorar calidad en la atención.
Villavicencio	Noviembre 27 y 28 de 2014	AUDITORIO COORFAMETA Y CLUB	Reunión de Usuarios CREMIL	Participación reunión de usuarios de Cremil, donde se escuchó a la comunidad usuaria frente a las inquietudes. Así mismo se explicó la gestión que se viene adelantando por la DGSM, en beneficio de la comunidad usuaria.
Bogotá	DIC 6 de 2014	AUDITORIO HOSPITAL MILITAR CENTRAL	Reunión de Usuarios convocados por ASUSALUD	Participación reunión de usuarios donde se registraron los requerimientos interpuestos por los usuarios al considerar vulnerados los derechos especialmente por la asignación de citas por especialistas. Se toma nota para correspondiente gestión. A la fecha 10 de diciembre de 2014. Ya se asignaron las citas a los usuarios registrados.
Bogotá	DIC-29-2014	OF 202 DGSM	Reunión DGSM- representantes de las Asociaciones y Veedurías a Nivel Nacional	Participación de los representantes de los usuarios de las ciudades de Medellín, Cartagena, Valledupar, Tunja, Duitama, Sogamoso, Girardot, Fusa, Bogotá, Quindío, entre otras donde escucharon al señor Director General e Sanidad Militar, la gestión adelantada durante el año 2014, enfatizándose especialmente en el tema de medicamentos, así mismo los usuarios en su mayoría participaron exponiendo las necesidades más apremiantes de la región en términos de salud como Infraestructura, oportunidad de citas médicas, Presupuesto, dotación,, entre otros aspectos. El señor general da respuesta a los interrogantes.

“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

Así mismo se cuenta con:

- ✓ 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.

- ✓ 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.
- ✓ Recepción trámite de requerimientos de PQRS
- ✓ Publicación informes trimestrales de PQRS.
- ✓ Información sobre Call Center
- ✓ Utilización y participación del chat programado por la DGSM.

Acompañamiento diario de un funcionario de la Dirección General de Sanidad Militar en las actividades y reuniones diarias del señor Director.

Cordialmente,



Técnico Jefe **LUIS FERNANDO MORAN MORAN**
Coordinador Grupo Ayudantía DGSM (E)

Elaboro : Diego Perez Díaz
Reviso : SMSM. Ana Cecilia 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

