



374034

Radicado No. /CGFM-DGSM-GAY-25

Bogotá, D.C., 06 OCT 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) Tercer 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 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.

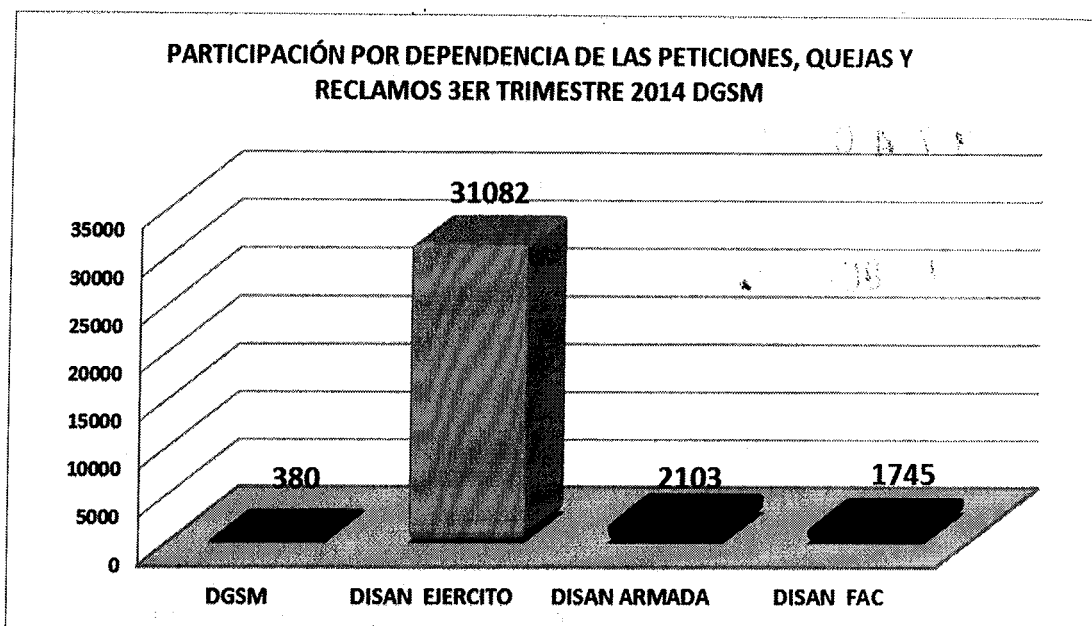
Durante este periodo se canalizaron y tramitaron **35.310** requerimientos, evidenciándose un aumento del **78%**, frente al mismo periodo del año inmediatamente anterior que fueron **19.808**. Así mismo es pertinente aclarar que de los **35.310** solamente **5.373** son atribuibles a la prestación del 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 TERCER TRIMESTRE DE 2014

DEPENDENCIA O ENTIDADES		PETICIONES/ SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	GAY	57		16		1	74	0,21%
	GAVD	202	1	26			229	0,65%
	HOMIC	1	1	75			77	0,22%
DISAN EJERCITO		18407	129	4269	8212	65	31082	88,03%
DISAN ARMADA		1433	20	639	3	8	2103	5,96%
DISAN FAC		1473	30	167	11	64	1745	4,94%
TOTAL		21573	181	5192	8226	138	35310	100%
TOTAL %		61,1%	0,5%	14,7%	23,3%	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 Tercer 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 Tercer Trimestre 2014.

Como se observa en la tabla y gráfica anterior, para este trimestre, el **88.03%** de los requerimientos corresponden a la Dirección de Sanidad del Ejército, seguidamente encontramos a la Dirección de Sanidad de la Fuerza Aérea con un **4.94%**, La Dirección de Sanidad de la Armada Nacional con un **5.96%**, la Dirección General de Sanidad Militar con un porcentaje de participación del **1.08%**, (de los cuales el **60.3%** hace relación a las solicitudes tramitadas en el Grupo de Afiliación y Validación de Derechos (G.A.V.D.), el **20.3%** 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 **19.6%** 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

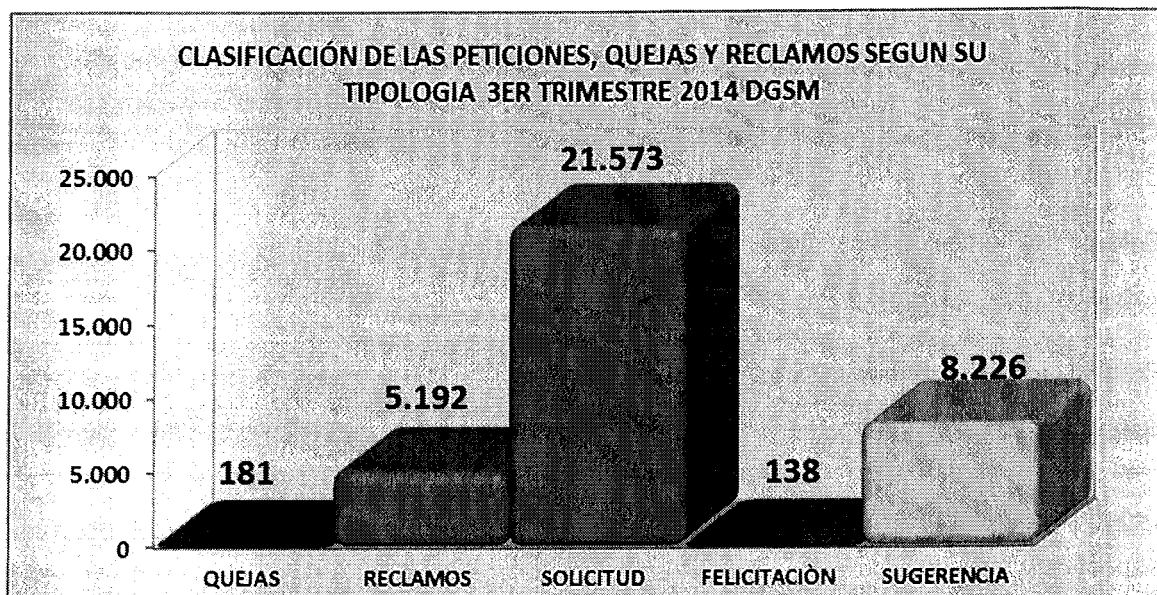
DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES/ SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	260	2	117	0	1	380	1%
DISAN EJERCITO	18407	129	4269	8212	65	31.082	88%
DISAN ARMADA	1433	20	639	3	8	2.103	6%
DISAN FAC	1473	30	167	11	64	1.745	5%
TOTAL	21.573	181	5.192	8.226	138	35.310	100%
TOTAL %	61,1%	0,5%	14,7%	23,3%	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 Tercer Trimestre 2014.

"Fe en la Causa" ¡CON TODAS NUESTRAS FUERZAS!

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 2014.

Como se evidencia en la gráfica de resultados de los requerimientos según su tipología: 5.192 corresponden a RECLAMOS, 21.573 a SOLICITUDES, 181 a QUEJAS, 138 correspondieron a FELICITACIONES y 8226 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)	46					46	0,13%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Usuarios)	135					135	0,38%
Cita Medico General		480				480	1,36%
Cita Medico Especialista		1.609				1.609	4,56%
Imagenes Diagnósticas		333				333	0,94%
Exámenes Diagnósticos		97				97	0,27%
Cita Odontología General y Especializada		85				85	0,24%
Entrega de Medicamentos		233				233	0,66%
Accesibilidad Telefónica ESM		28				28	0,08%

"Fe en la Causa" ¡CON TODAS NUESTRAS FUERZAS!

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



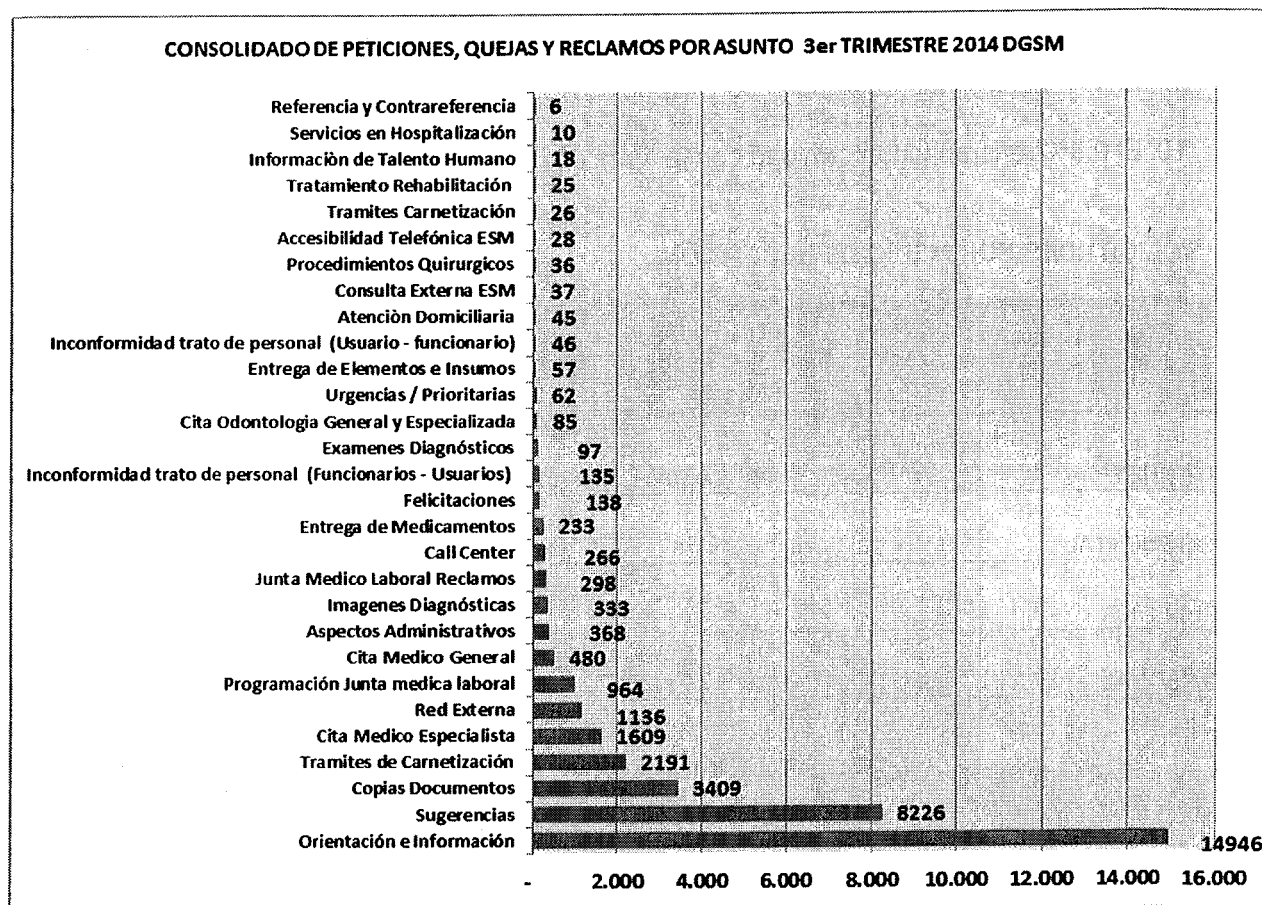
CLASE DE ASUNTO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	SUBTOTAL	TOTAL%
Call Center		266				266	0,75%
Entrega de Elementos e Insumos		57				57	0,16%
Tratamiento Rehabilitación		25				25	0,07%
Procedimientos Quirurgicos		36				36	0,10%
Red Externa		1.136				1.136	3,22%
Urgencias / Prioritarias		62				62	0,18%
Aspectos Administrativos		368				368	1,04%
Servicios en Hospitalización		10				10	0,03%
Junta Medico Laboral Reclamos		298				298	0,84%
Consulta Externa ESM		37				37	0,10%
Referencia y Contrareferencia		6				6	0,02%
Tramites Carnetización		26				26	0,07%
Tramites de Carnetización			2.191			2.191	6,21%
Programación Junta medica laboral			964			964	2,73%
Copias Documentos			3.409			3.409	9,65%
Información de Talento Humano			18			18	0,05%
Atención Domiciliaria			45			45	0,13%
Orientación e Información			14.946			14.946	42,33%
Sugerencias					8.226	8.226	23,30%
Felicitaciones				138		138	0,39%
TOTAL	181	5.192	21.573	138	8.226	35.310	100%
TOTAL %	0,51%	14,70%	61,10%	0,39%	23,30%	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 2014.

“Fe en la Causa” ¡CON TODAS NUESTRAS FUERZAS!

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 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 **42.3%** se presentan por Orientación e Información para acceder a los servicios de salud.
2. El **23.3%** dan sugerencias en relación al servicio médico.
3. El **9.7%** de los usuarios han solicitado, documentos, certificados y/o copias, solicitud de vacunas, pasajes, copias de conceptos médicos e Historias Clínicas.
4. El **6.2%** de los usuarios solicita Trámites de Carnetización de los usuarios y beneficiarios del SSFM.
5. El **4.6%** corresponde a las manifestaciones relacionadas con oportunidad en la asignación de Citas de Médico Especialista.
6. El **3.2%** de los usuarios manifiestan insatisfacción por falta de oportunidad para acceder a los servicios médicos en la Red Externa.
7. El **2.7%** ha tenido inconvenientes para la realización de su junta médico laboral (JML).

"Fe en la Causa" ¡CON TODAS NUESTRAS FUERZAS!

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

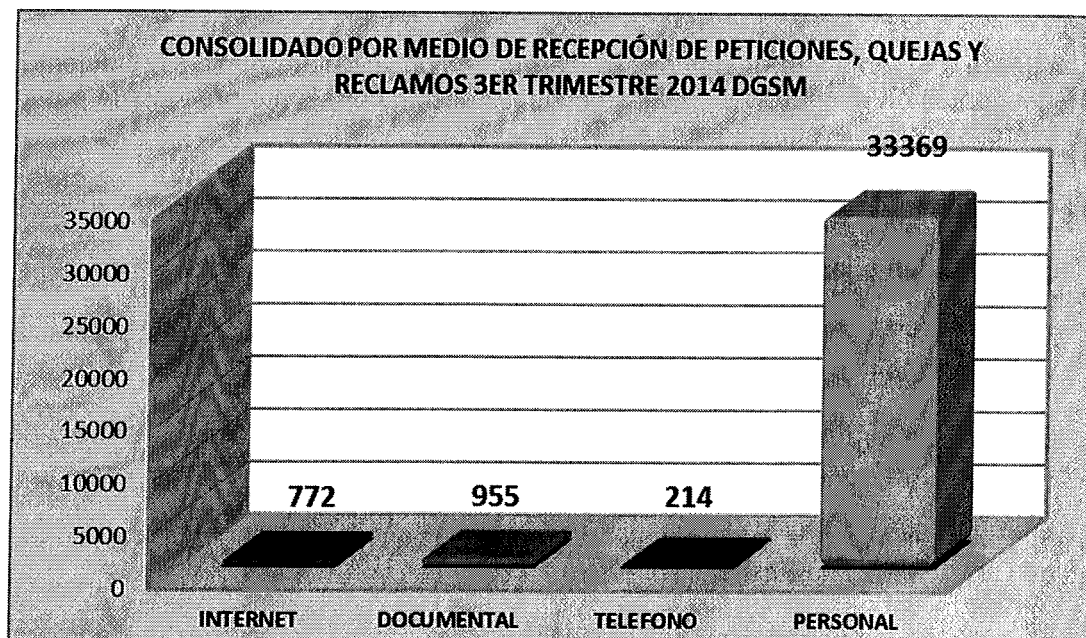


8. El **1.4%** refiere inconformidad con la falta de oportunidad de citas de Medico General.
9. El **1%**, refieren inconformidad con Aspectos Administrativos.
10. El **0.9%** refieren inconformidad con la toma de Imágenes Diagnosticas.

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	DGSM			DISAN EJC	DISAN ARC	DISAN FAC	TOTAL	%
	GAVD	GAY	HOMIC					
INTERNET	220	66	50	313	100	23	772	2%
DOCUMENTAL	3	6	6	491	424	25	955	3%
TELEFONO				212	1	1	214	1%
PERSONAL	6	2	21	30066	1578	1696	33369	95%
TOTAL	229	74	77	31082	2103	1745	35310	100%
%	0,65%	0,21%	0,22%	88,03%	5,96%	4,94%	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 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 Tercer Trimestre 2014.

“Fe en la Causa” ¡CON TODAS NUESTRAS FUERZAS!

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

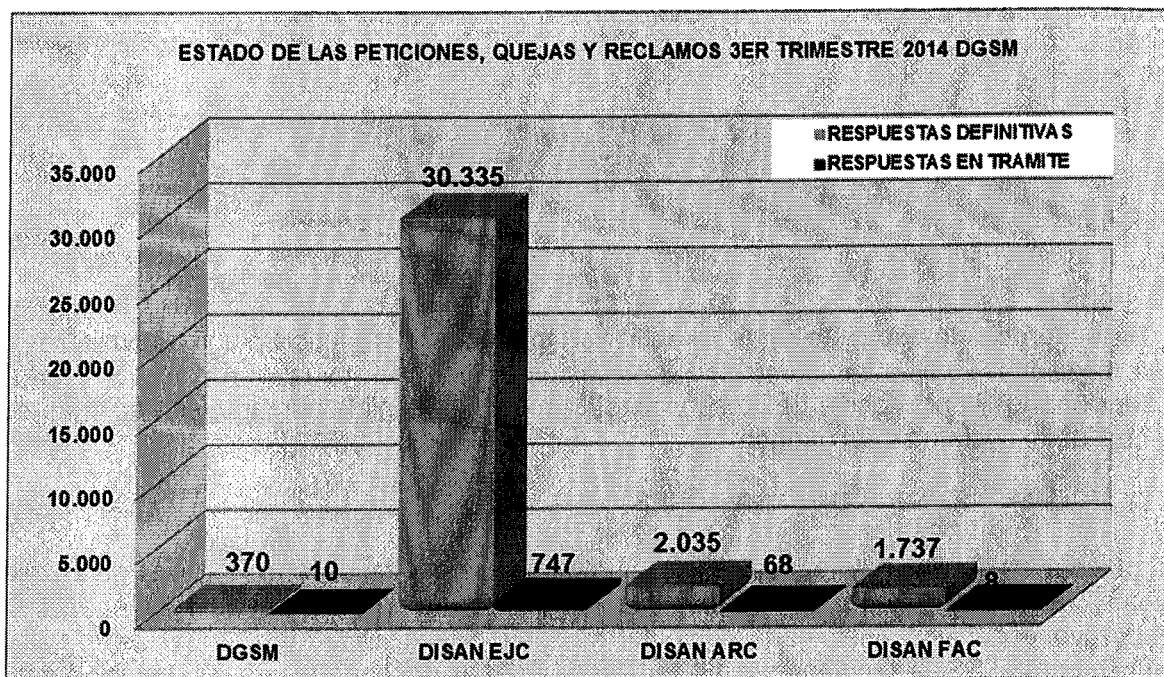


En el cuadro y gráfico anterior se observa que el medio más utilizado por los usuarios para interponer sus requerimientos ante las dependencias que conforman el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, se encuentra en forma personalizada con un **94.5%**, seguido por un **2.7%** realizó su manifestación 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.

5. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

DEPENDENCIAS O ENTIDADES		RESPUESTAS DEFINITIVAS	RESPUESTAS EN TRAMITE	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	GAY	73	1	74	0,21%
	GAVD	227	2	229	0,65%
	HOMIC	70	7	77	0,22%
DISAN EJERCITO		30.335	747	31.082	88,03%
DISAN ARMADA		2.035	68	2.103	5,96%
DISAN FAC		1.737	8	1.745	4,94%
TOTAL		34.477	833	35.310	100%
TOTAL %		97,64%	2,36%	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 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 Tercer Trimestre 2014.

"Fe en la Causa" ¡CON TODAS NUESTRAS FUERZAS!

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

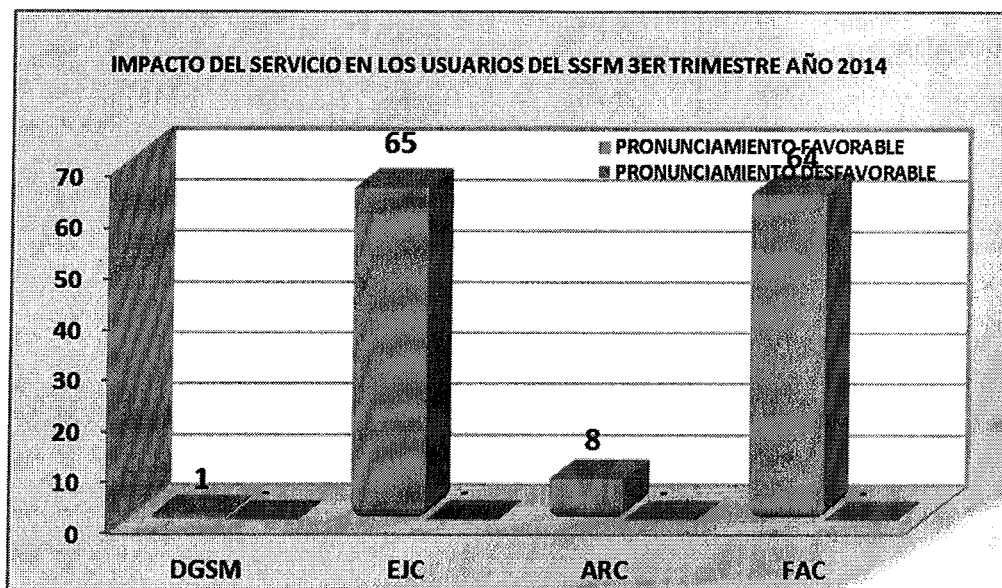


De la información registrada en el cuadro y gráfico anterior se concluye que al **97.64%** de los usuarios que interpusieron algún tipo de requerimiento, se le dio respuesta definitiva a cada una de sus manifestaciones y/o requerimientos. Los demás se encuentran en trámite dentro de los términos de Ley.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

DEPENDENCIA	DGSM	EJC	ARC	FAC	TOTAL
PRONUNCIAMIENTO FAVORABLE	1	65	8	64	138
PRONUNCIAMIENTO DESFAVORABLE	-	-	-	-	0
TOTAL	1	65	8	64	138

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 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 Tercer Trimestre 2014.

De acuerdo a lo expuesto en la Directiva se toma como pronunciamientos favorables las **138** 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.

“Fe en la Causa” ¡CON TODAS NUESTRAS FUERZAS!

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



- 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.
- 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 9 de julio de 2014, agosto y 10 de septiembre de 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.

“Fe en la Causa” ¡CON TODAS NUESTRAS FUERZAS!

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



Ciudad	Fecha	Lugar	Asistentes	Temas
Bogotá	agosto 6 de 2014	Despacho señor Viceministro	El señor General (RA) Jose Javier Perez Mejia, se adelantó reunión con la participación del señor Capitán Orlando segura de la Dirección De Bienestar Sectorial Y Salud. La señora Margarita Suarez de Aragón y el señor Jesus Emeterio Ladino Gonzalez como representantes de los usuarios ante el Consejo Superior De Salud. La Cf Gina cristina Guayacan Mora y Ana Cecilia Tellez Mora de la DGSM.	Representantes de usuarios ante el Consejo Superior De Salud De Las Fuerzas Militares exponen presuntas fallas en la prestación de los servicios de salud, señor viceministro informa acciones tomadas, para lo cual pide seguimiento e información permanente para verificar impacto.
Bogotá	agosto 6 de 2014	Despacho señor General Rivera	Directivos Asoproética, Asusalud y señor Hernando Basto	Exposición por parte de Asoproetica debilidades y fortalezas encontradas en la auditoría realizada a algunas áreas de la DGSM.
Bogotá	sep- 18-2014	CATAM -SILOG	reunión con los representantes de usuarios (Asusalud-Asoproetica Colombia Crece-representantes de consejo superior de salud, acore	socialización avance implementación solución ERP (SILOG)
Villavicencio	sept 19-2014	Oficinas de CODALTEC Villavicencio	Reunión con los representantes de usuarios (Asusalud-Asoproetica-Colombia Crece-representantes de Consejo Superior De Salud, Acore-Ministerio Defensa-Dirección De Bienestar Sectorial Y Salud.	Reunión de socialización avances desarrollo de la vertical de salud (CODALTEC), dentro del desarrollo del proyecto SISAM, con el fin de que ustedes sean partícipes activos de los proyectos que viene realizando esta dirección, en pro de la salud y el bienestar integral de todos los usuarios y beneficiarios del SSFM.

- ✓ La posibilidad de acudir a la oficina de Atención al Usuario de la DGSM, DISAN y ESM
- ✓ 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.

“Fe en la Causa” ¡CON TODAS NUESTRAS FUERZAS!

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



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,

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

Elaboro : Diego Perez Díaz "258"
Reviso : SMSM. Marta Reyes G

"Fe en la Causa" ¡CON TODAS NUESTRAS FUERZAS!

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



END