



Radicado No. **368497** /CGFM-DGSM-GAY-25

Bogotá, D.C., **08 JUL 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) Segundo 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 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.

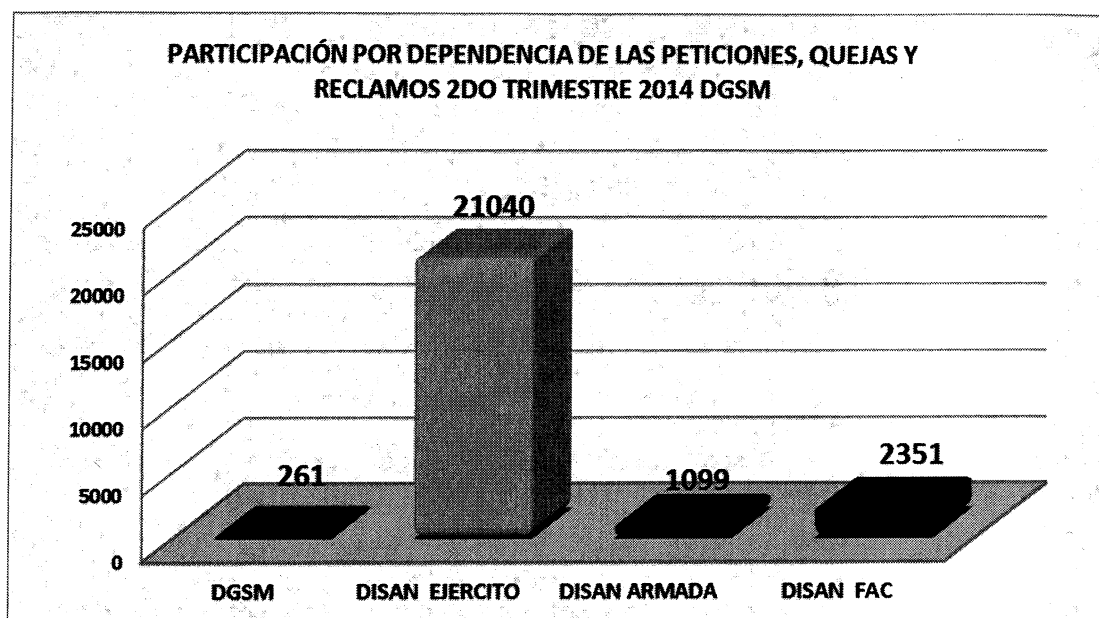
Durante este periodo se canalizaron y tramitaron **24.751** requerimientos, evidenciándose un aumento del **29%**, frente al mismo periodo del año inmediatamente anterior que fueron **17.537**. Así mismo es pertinente aclarar que de los **24.751** solamente **5.637** son atribuibles a la prestación del 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 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2014

DEPENDENCIA O ENTIDADES		PETICIONES/ SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	GAY	97	3	10	1		111	0,45%
	GAVD	74	3	6	1		84	0,34%
	HOMIC			66			66	0,27%
DISAN EJERCITO		15854	151	4851	109	75	21040	85,01%
DISAN ARMADA		771	19	289	2	18	1099	4,44%
DISAN FAC		2102	37	202	1	9	2351	9,50%
TOTAL		18898	213	5424	114	102	24751	100%
TOTAL %		76,4%	0,9%	21,9%	0,5%	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 Segundo 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 Segundo Trimestre 2014.

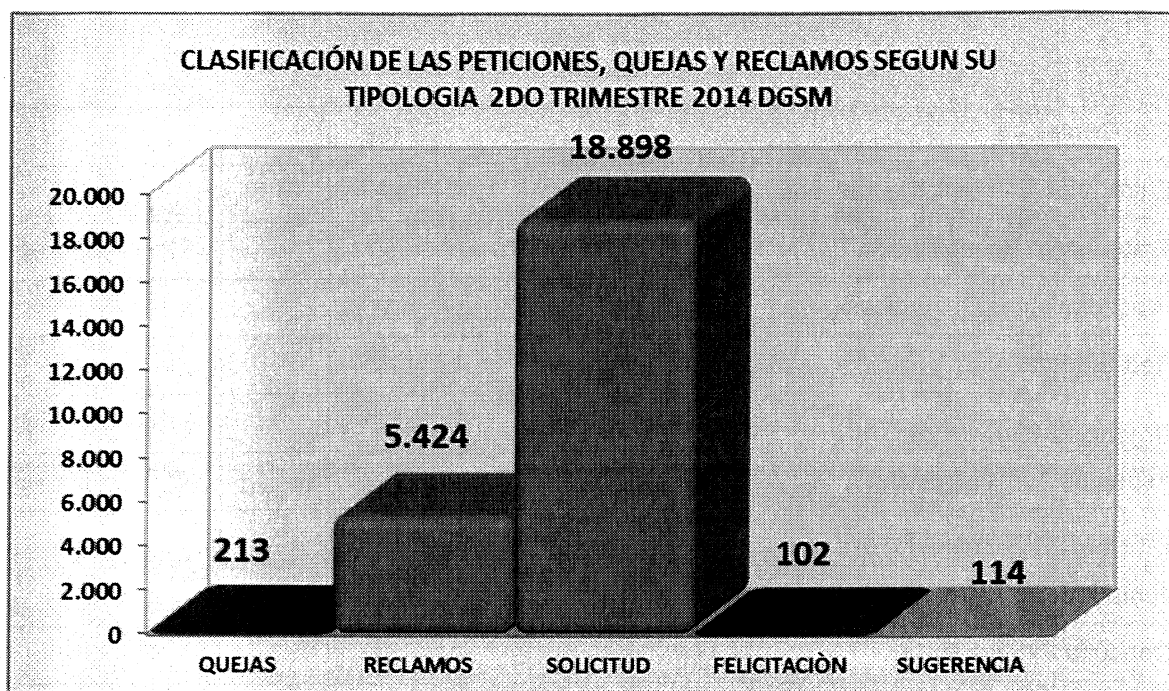
Como se observa en la tabla y gráfica anterior, para este trimestre, el **85.01%** de los requerimientos corresponden a la Dirección de Sanidad del Ejército, seguidamente encontramos a la Dirección de Sanidad de la Fuerza Aérea con un **9.5%**, La Dirección de Sanidad de la Armada Nacional con un **4.44%**, la Dirección General de Sanidad Militar con un porcentaje de participación del **1.05%**, (de los cuales el **0.348%** hace relación a las solicitudes tramitadas en el Grupo de Afiliación y Validación de Derechos (G.A.V.D.), el **0.27%** 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 **0.45%** 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	171	6	82	2	0	261	1%
DISAN EJERCITO	15854	151	4851	109	75	21.040	85%
DISAN ARMADA	771	19	289	2	18	1.099	4%
DISAN FAC	2102	37	202	1	9	2.351	9%
TOTAL	18.898	213	5.424	114	102	24.751	100%
TOTAL %	76,4%	0,9%	21,9%	0,5%	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 Segundo 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 Segundo Trimestre 2014.

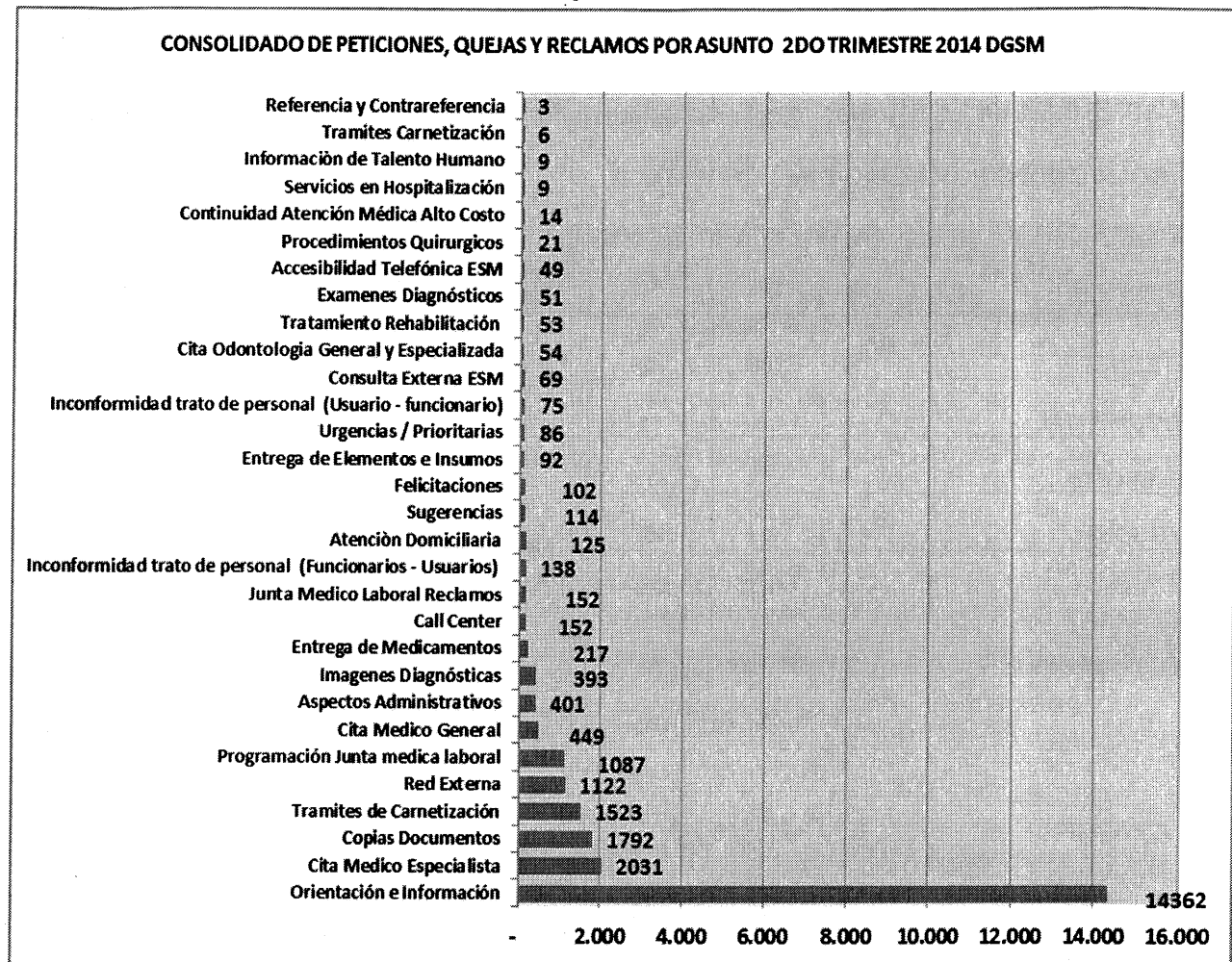
Como se evidencia en la gráfica de resultados de los requerimientos según su tipología: 5.424 corresponden a RECLAMOS, 18.898 a SOLICITUDES, 213 a QUEJAS, 102 correspondieron a FELICITACIONES y 114 a SUGERENCIAS.

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)	75					75	0,30%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Usuarios)	138					138	0,56%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Funcionarios)	-					-	0,00%
Cita Medico General		449				449	1,81%
Cita Medico Especialista		2.031				2.031	8,21%
Imagenes Diagnósticas		393				393	1,59%
Exámenes Diagnósticos		51				51	0,21%
Cita Odontologia General y Especializada		54				54	0,22%
Entrega de Medicamentos		217				217	0,88%
Accesibilidad Telefónica ESM		49				49	0,20%

CLASE DE ASUNTO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	SUBTOTAL	TOTAL %
Call Center		158				158	0,83%
Entrega de Elementos e Insumos		55				55	0,29%
Tratamiento Rehabilitación		55				55	0,29%
Procedimientos Quirurgicos		38				38	0,20%
Red Externa		153				153	0,80%
Urgencias / Prioritarias		63				63	0,33%
Aspectos Administrativos		387				387	2,03%
Servicios en Hospitalización		8				8	0,04%
Junta Medico Laboral Reclamos		140				140	0,74%
Consulta Externa ESM		68				68	0,36%
Referencia y Contrareferencia		3				3	0,02%
Continuidad Atención Médica Alto Costo		-					
Atención Domiciliaria		-					
Falta de personal medico, asistencial y administrativo		-					
Tramites Carnetización		4				4	0,02%
Tramites de Carnetización			582			582	3,06%
Programación Junta medica laboral			849			849	4,46%
Copias Documentos			1.529			1.529	8,03%
Información de Talento Humano			198			198	1,04%
Atención Domiciliaria			117			117	0,61%
Orientación e Información			11.543			11.543	60,66%
Sugerencias					135	135	0,71%
Felicitaciones				68		68	0,36%
TOTAL	202	3.807	14.818	68	135	19.030	100%
TOTAL %	1,06%	20,01%	77,87%	0,36%	0,71%	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 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 Segundo 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 **58%** se presentan por Orientación e Información para acceder a los servicios de salud.
2. El **8.2%** corresponde a las manifestaciones relacionadas con oportunidad en la asignación de Citas de Médico Especialista.
3. El **7.2%** 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 Tramites de Carnetización de los usuarios y beneficiarios del SSFM.
5. El **4.5%** de los usuarios manifiestan insatisfacción por falta de oportunidad para acceder a los servicios médicos en la Red Externa.
6. El **4.4%** ha tenido inconvenientes para la realización de su junta médico laboral (JML).
7. El **1.6%**, refieren inconformidad con Aspectos Administrativos.
8. El **1.6%** refieren inconformidad con la toma de Imágenes Diagnosticas.

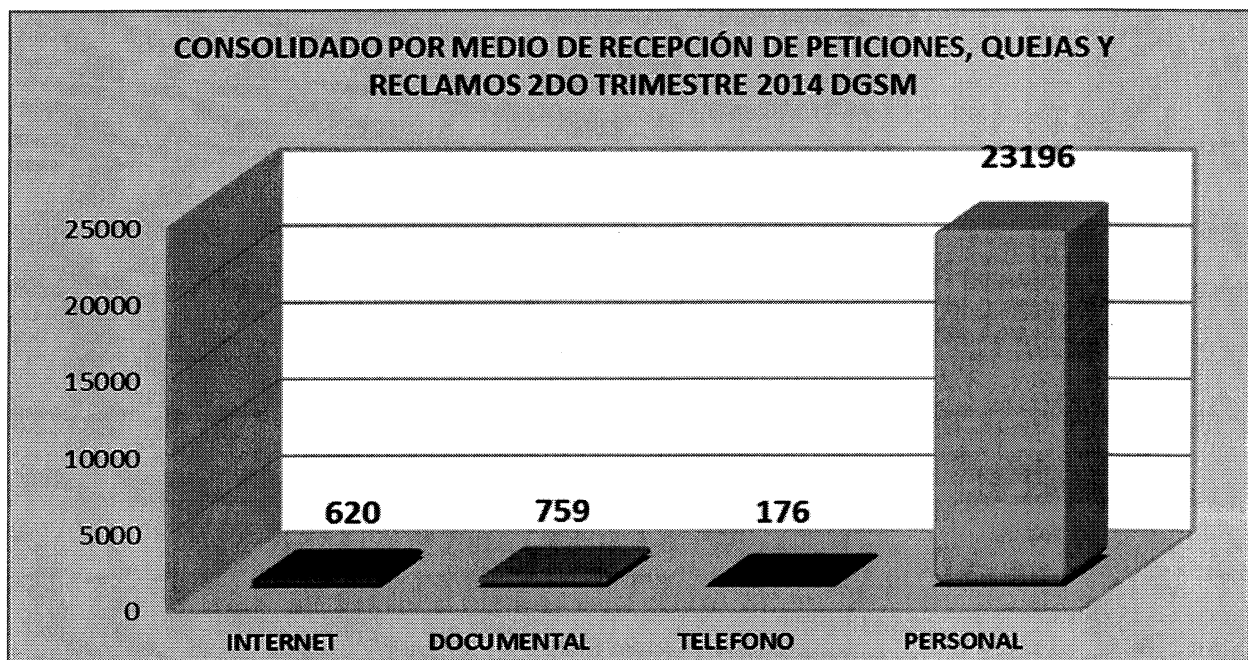
9. El **0.9%** de los usuarios y beneficiarios del SSFM, reclaman por la Entrega de Medicamentos.

10. El **0.6%** de los usuarios manifiestan algún inconveniente con el servicio de Call Center.

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	DGSM			DISAN EJC	DISAN ARC	DISAN FAC	TOTAL	%
	GAVD	GAY	HOMIC					
INTERNET	80	109	49	280	68	34	620	3%
DOCUMENTAL	2	1	11	494	165	86	759	3%
TELEFONO			1	175			176	1%
PERSONAL	2	1	5	20091	866	2231	23196	94%
TOTAL	84	111	66	21040	1099	2351	24751	100%
%	0,34%	0,45%	0,27%	85,01%	4,44%	9,50%	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 Segundo Trimestre 2014.



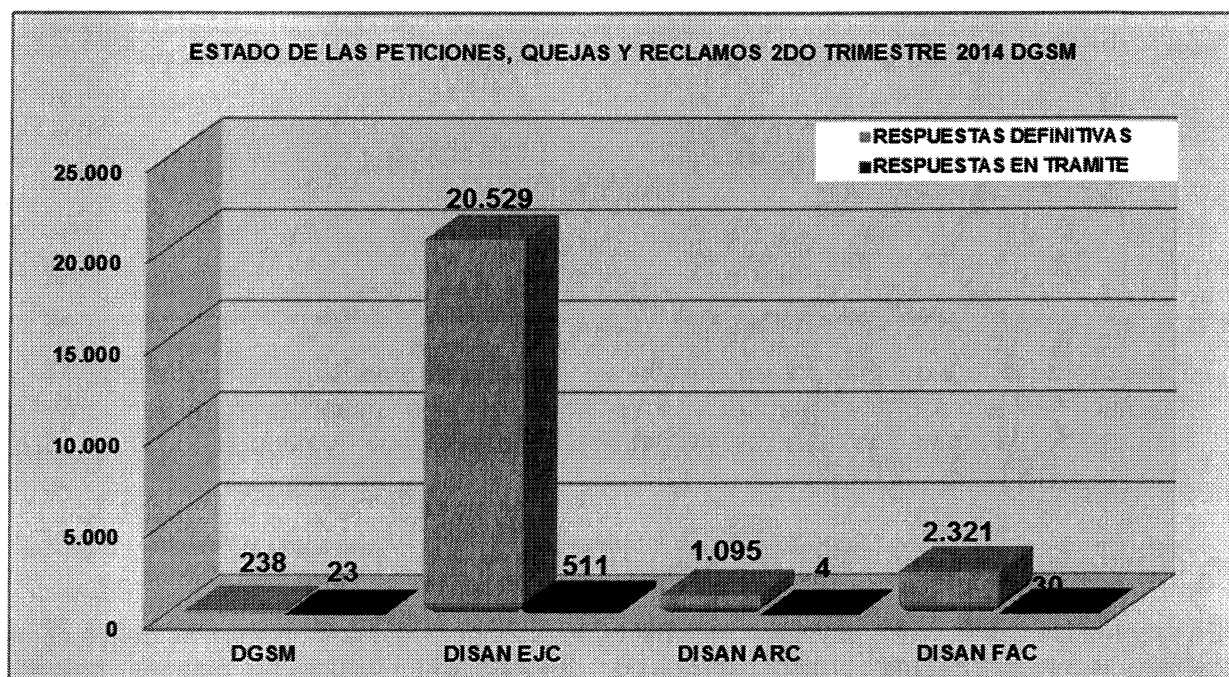
FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Segundo Trimestre 2014.

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 **93.7%**, seguido por un **3.1%** realizó su manifestación en el medio físico (documental), el **2.5%** lo hizo vía WEB y en menor porcentaje **0.7%** 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	100	11	111	0,45%
	GAVD	80	4	84	0,34%
	HOMIC	58	8	66	0,27%
DISAN EJERCITO		20.529	511	21.040	85,01%
DISAN ARMADA		1.095	4	1.099	4,44%
DISAN FAC		2.321	30	2.351	9,50%
TOTAL		24.183	568	24.751	100%
TOTAL %		97,71%	2,29%	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 2014.



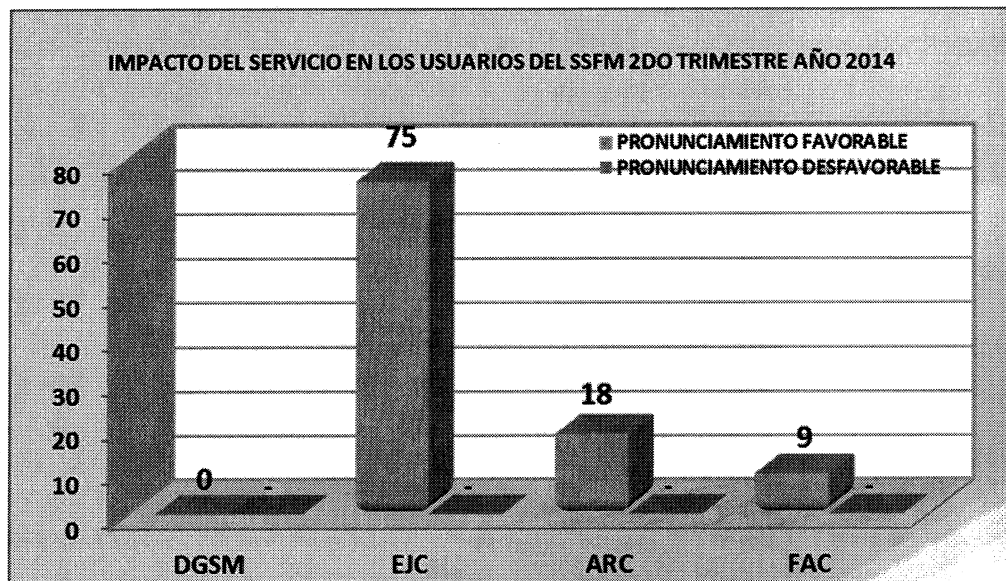
FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Segundo Trimestre 2014.

De la información registrada en el cuadro y gráfico anterior se concluye que al **97.71%** 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	75	18	9	102
PRONUNCIAMIENTO DESFAVORABLE	-	-	-	-	0
TOTAL	0	75	18	9	102

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 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 Segundo Trimestre 2014.

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

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 programó plan de choque para el SSFM tendientes a mitigar las debilidades encontradas en la prestación del servicio de salud de la cual se anexa oficio Nro.368344 del 7 de julio de 2014.

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 actualizo y público 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 cual fue realizada día 27 de junio 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. Niveles de Atención al usuario SSFM
 2. Contratos de los ESM
 3. Reunión con veedores de Medellín y Cartagena
 4. Integración Funcional (Las Direcciones de Sanidad ARC y FAC manifiestan que el EJC no está atendiendo a los pacientes de las otras Fuerzas.)
 5. Recolección de Información del Actuario
 6. Plan de choque citas externa y medicamentos
 7. Carnet de servicio médico con foto (ambos carnets son hábiles)
 8. Video Institucional
- ✓ Reunión el 3 de abril con atención al usuario de las tres Fuerzas, veedurías y asociaciones ubicadas en Bogotá, la temática tratada fue: Vertical de la salud, call center, medicamentos y proceso autorizador
- ✓ Participación Conversatorio convocado por ACORE con el fin de tratar situación del servicio de salud de las Fuerzas Militares.
- ✓ Reunión con la Junta Directiva de Asusalud mayo 23 temas tratados: barreras de acceso en el Hospital Militar y falta de oportunidad de citas.
- ✓ Junio 6 reunión con la veeduría Control Social en la ciudad de Cartagena; presentación gestión desarrollada por la DGSM y respuesta a interrogantes de los usuarios.
- ✓ Junio 13 reunión con la Asociación de Usuarios del Hospital Militar de Medellín presentación gestión desarrollada por la DGSM y respuesta a interrogantes de los usuarios.
- ✓ Junio 20 reunión con representantes de ASOPROETICA quienes presentan informe de avances de la auditoria.
- ✓ Jueves 26 de junio Participación Comité de Salud Comando General.
- ✓ 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.

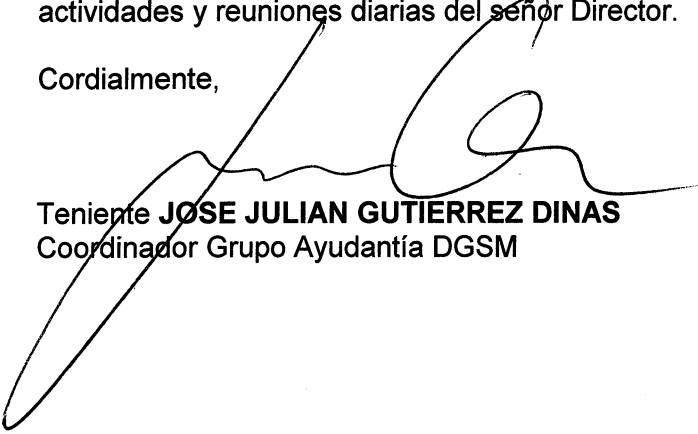
C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

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
- ✓ 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.

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 GUTIERREZ DINAS**
Coordinador Grupo Ayudantía DGSM

“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

