



Radicado No. 363897 /CGFM-DGSM-GAY-25

Bogotá, D.C., 07 ABR 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) Primer Trimestre año 2014-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 MDGAOC-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.

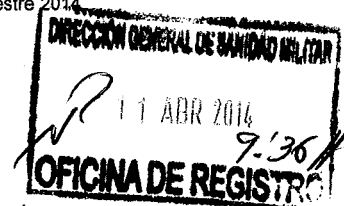
Durante este periodo se canalizaron y tramitaron **17.537** requerimientos, evidenciándose una disminución del **13%**, frente al mismo periodo del año inmediatamente anterior que fueron **19.808**. Así mismo es pertinente aclarar que de los **17.537** solamente **3.275** son atribuibles a la prestación del servicio, el porcentaje restante corresponde a solicitudes y sugerencias.

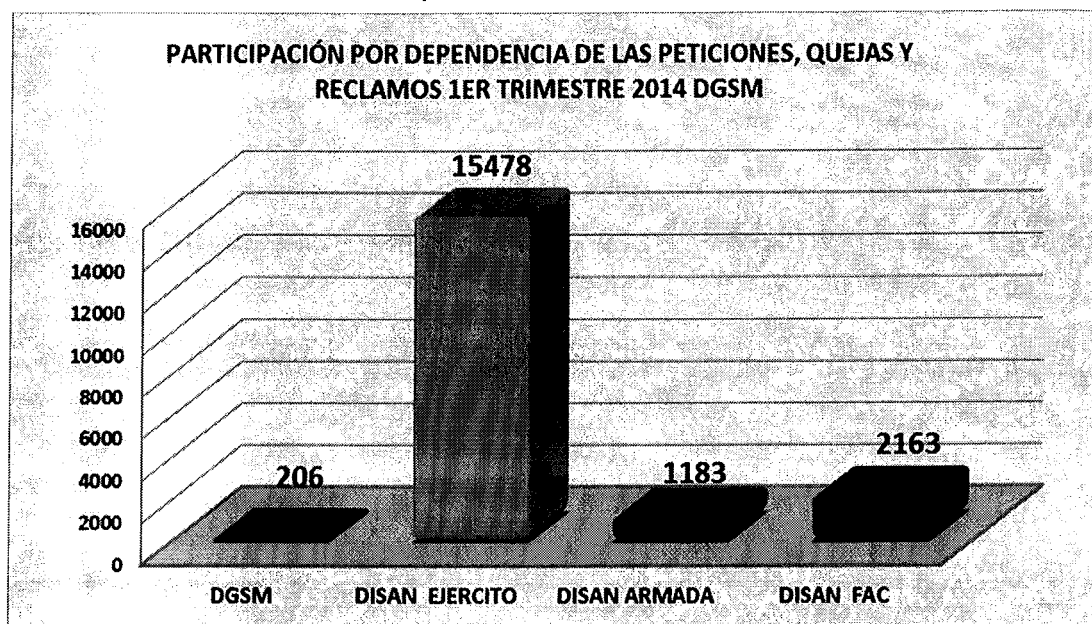
A- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

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

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICIONES/ SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	GAY	32	17	1	1	51	0,27%
	GAVD	83	1	6	1	91	0,48%
	HOMIC	1	1	61	1	64	0,34%
DISAN EJERCITO	11981	141	3161	130	65	15478	81,33%
DISAN ARMADA	739	28	412	2	2	1183	6,22%
DISAN FAC	1981	31	151			2163	11,37%
TOTAL	14817	202	3808	135	68	19030	100%
TOTAL %	77,9%	1,1%	20,0%	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 Primer 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 Primer Trimestre 2014.

Como se observa en la tabla y gráfica anterior, para este trimestre, el **81.33%** de los requerimientos corresponden a la Dirección de Sanidad del Ejército, seguidamente encontramos a la Dirección de Sanidad de la Fuerza Aérea con un **11.37%**, La Dirección de Sanidad de la Armada Nacional con un **6.22%**, la Dirección General de Sanidad Militar con un porcentaje de participación del **1.08%**, (de los cuales el **0.48%** hace relación a las solicitudes tramitadas en el Grupo de Afiliación y Validación de Derechos (G.A.V.D.), el **0.34%** 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 **0.27%** que se tramitaron directamente por el Área de Atención al Usuario de la DGSM).

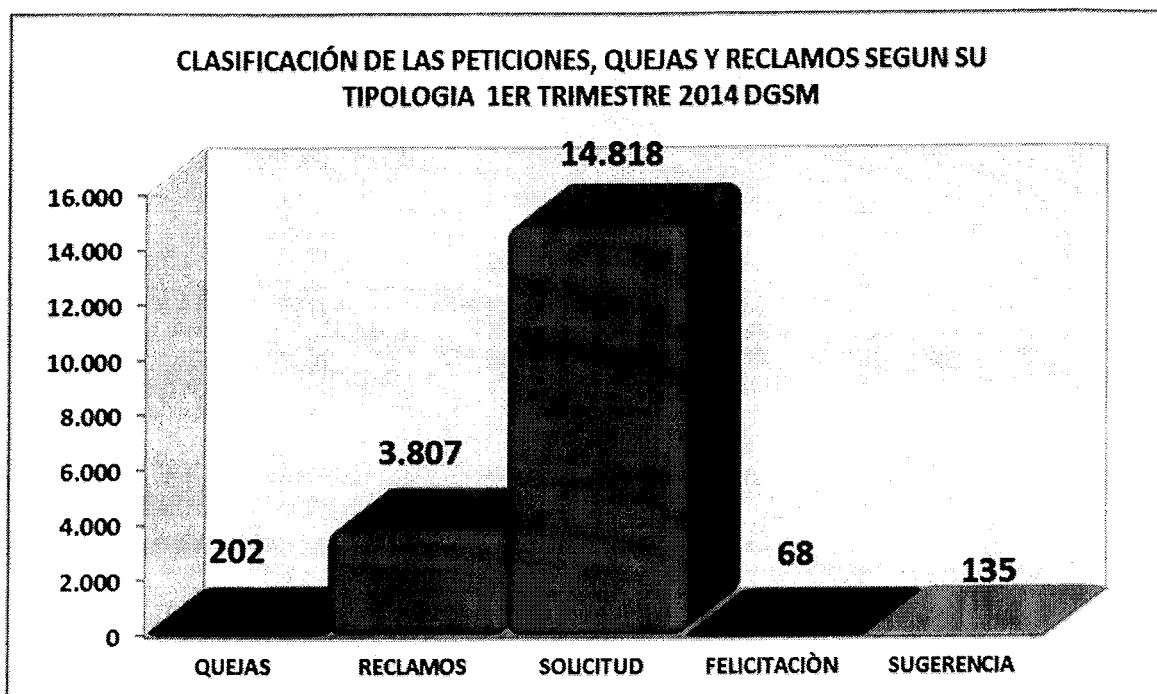
Es de anotarse que a cada requerimiento se le ha venido dando el correspondiente trámite de acuerdo a la normatividad legal vigente y siguiendo las directrices establecidas en el procedimiento de PQR's y en la Directiva Ministerial.

2. RESULTADOS DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGIA

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES/ SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	116	2	84	3	1	206	1%
DISAN EJERCITO	11981	141	3161	130	65	15.478	81%
DISAN ARMADA	739	28	412	2	2	1.183	6%
DISAN FAC	1981	31	151	0		2.163	11%
TOTAL	14.817	202	3.808	135	68	19.030	100%
TOTAL %	77,9%	1,1%	20,0%	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 Primer Trimestre 2014.

12



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 2014.

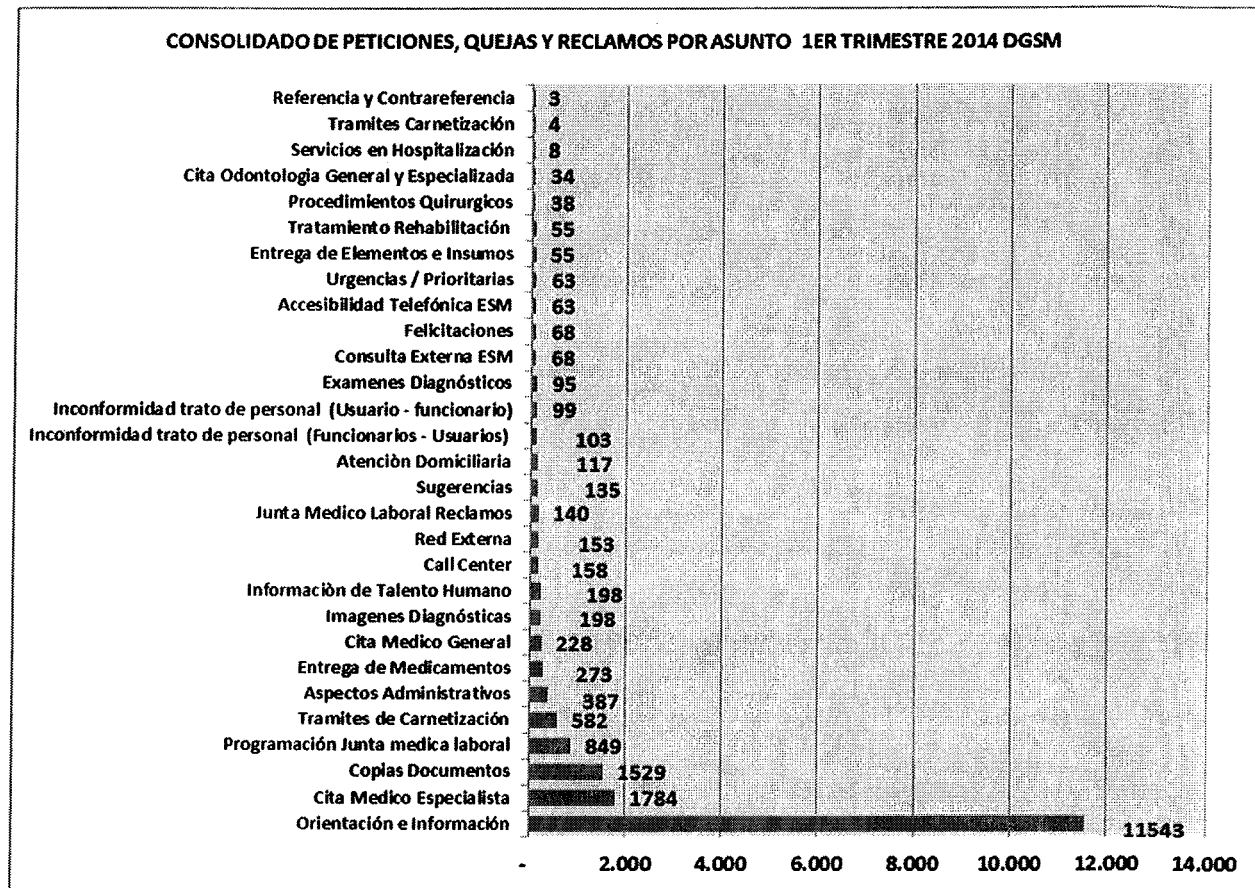
Como se evidencia en la gráfica de resultados de los requerimientos según su tipología: 3.807 corresponden a RECLAMOS, 14.818 a SOLICITUDES, 202 a QUEJAS, 68 correspondieron a FELICITACIONES y 135 a SUGERENCIAS.

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)	99					99	0,52%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Usuarios)	103					103	0,54%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Funcionarios)						-	0,00%
Cita Medico General		228				228	1,20%
Cita Medico Especialista		1.784				1.784	9,37%
Imagenes Diagnósticas		198				198	1,04%
Exámenes Diagnósticos		95				95	0,50%
Cita Odontologia General y Especializada		34				34	0,18%
Entrega de Medicamentos		273				273	1,43%
Accesibilidad Telefónica ESM		63				63	0,33%

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 Primer 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 Primer 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 **60.7%** se presentan por Orientación e Información para acceder a los servicios de salud.
2. El **9.04%** corresponde a las manifestaciones relacionadas con oportunidad en la asignación de Citas de Médico Especialista.
3. El **8.0%** de los usuarios han solicitado, documentos, certificados y/o copias, solicitud de vacunas, pasajes...copias de conceptos médicos e Historias Clínicas.
4. El **4.5%** ha tenido inconvenientes para la realización de su junta médico laboral (JML).
5. El **3.1.** de los usuarios solicita Tramites de Carnetización de los usuarios y beneficiarios del SSFM.
6. El **2.0%**, refieren inconformidad con Aspectos Administrativos.
7. El **1.4%** de los usuarios y beneficiarios del SSFM, reclaman por la Entrega de Medicamentos.
8. El **0.8%** de los usuarios manifiestan algún inconveniente con el servicio de Call Center.

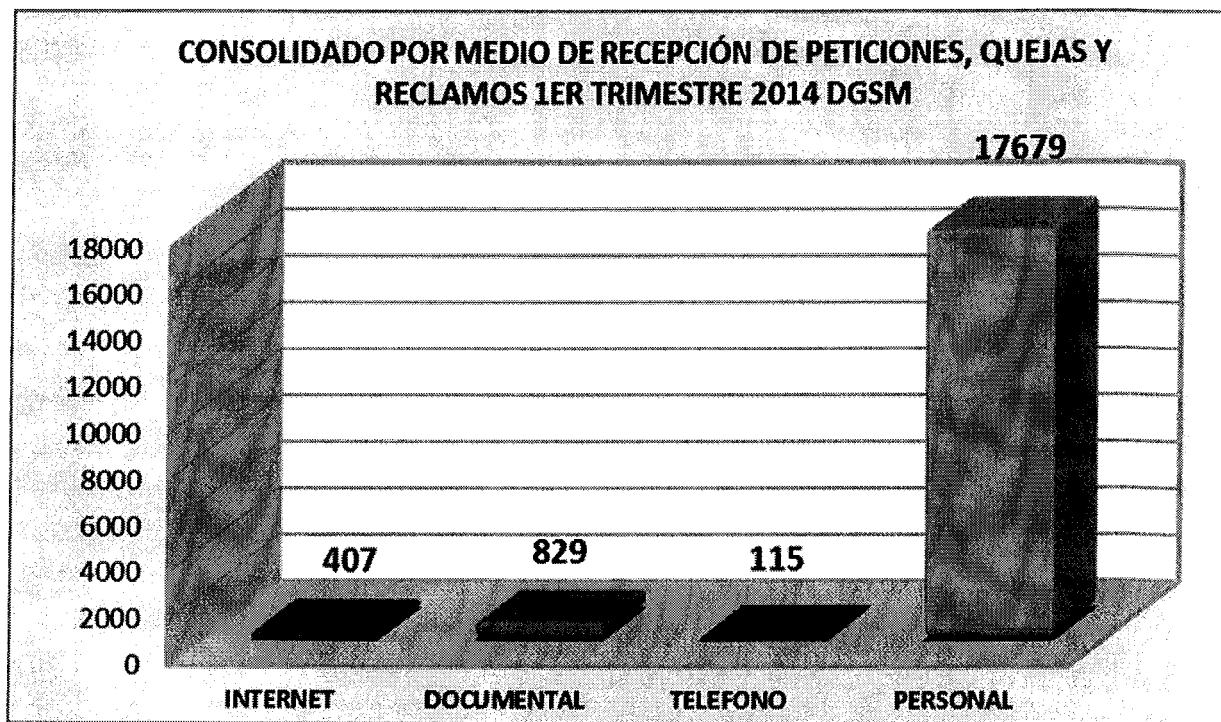
9. El **0.8%** de los usuarios manifiestan insatisfacción por falta de oportunidad para acceder a los servicios médicos en la Red Externa.

10. El **0.7%** de los usuarios realizan sugerencia para mejorar la prestación del servicio.

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	DGSM			DISAN EJC	DISAN ARC	DISAN FAC	TOTAL	%
	GAVD	GAY	HOMIC					
INTERNET	90	47	38	132	66	34	407	2%
DOCUMENTAL		3	10	581	199	36	829	4%
TELEFONO			1	99		15	115	1%
PERSONAL	1	1	15	14666	918	2078	17679	93%
TOTAL	91	51	64	15478	1183	2163	19030	100%
%	0,48%	0,27%	0,34%	81,33%	6,22%	11,37%	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 2014.



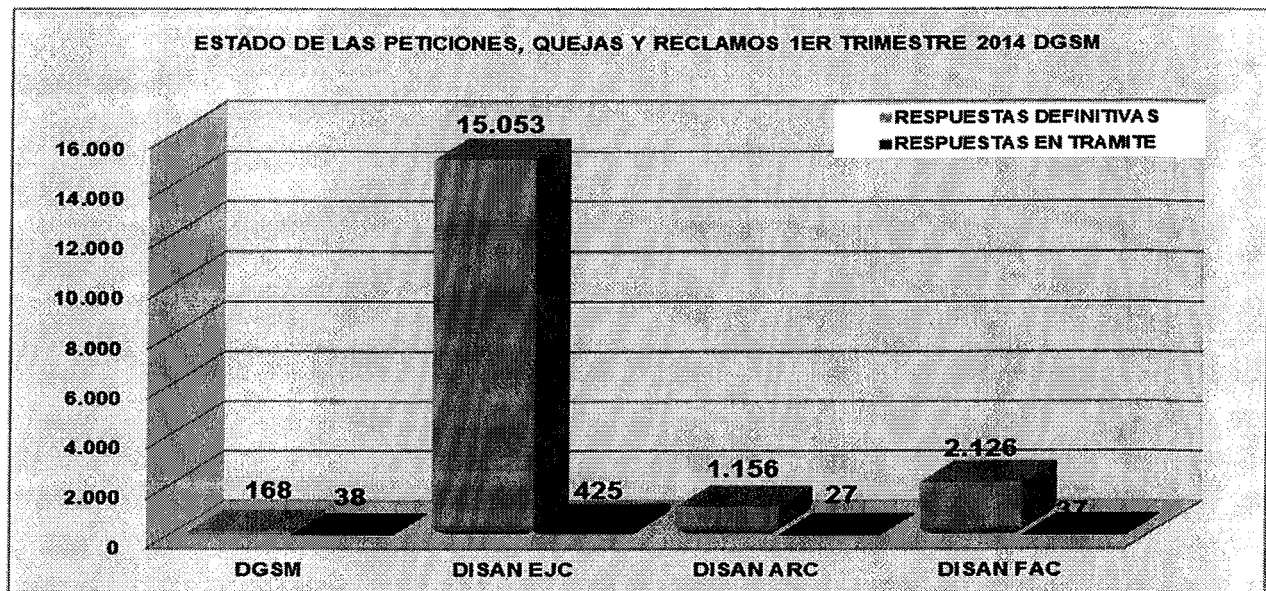
FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Primer Trimestre 2014.

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%, seguido por un 4% realizó su manifestación en el medio físico (documental), el 2% 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

DEPENDENCIAS O ENTIDADES		RESPUESTAS EN TRAMITE	RESPUESTAS DEFINITIVAS	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	GAY	45	6	51	0,27%
	GAVD	79	12	91	0,48%
	HOMIC	44	20	64	0,34%
DISAN EJERCITO		425	15.053	15.478	81,33%
DISAN ARMADA		27	1.156	1.183	6,22%
DISAN FAC		37	2.126	2.163	11,37%
TOTAL		657	18.373	19.030	100%
TOTAL %		3,45%	96,55%	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 2014.



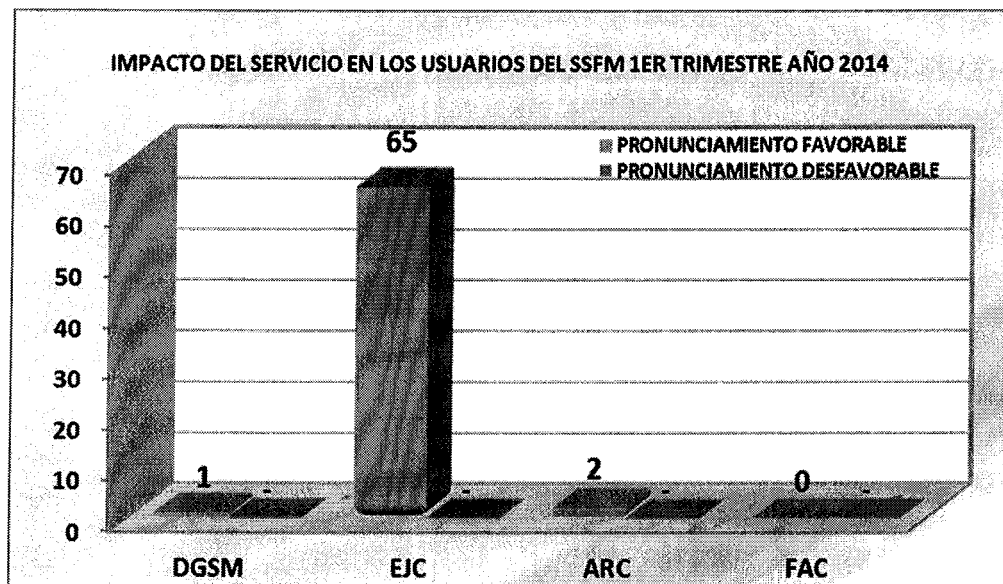
FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Primer Trimestre 2014.

De la información registrada en el cuadro y gráfico anterior se concluye que al 96.55% 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	2	0	68
PRONUNCIAMIENTO DESFAVORABLE	-	-	-	-	0
TOTAL	1	65	2	0	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 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 Primer 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.

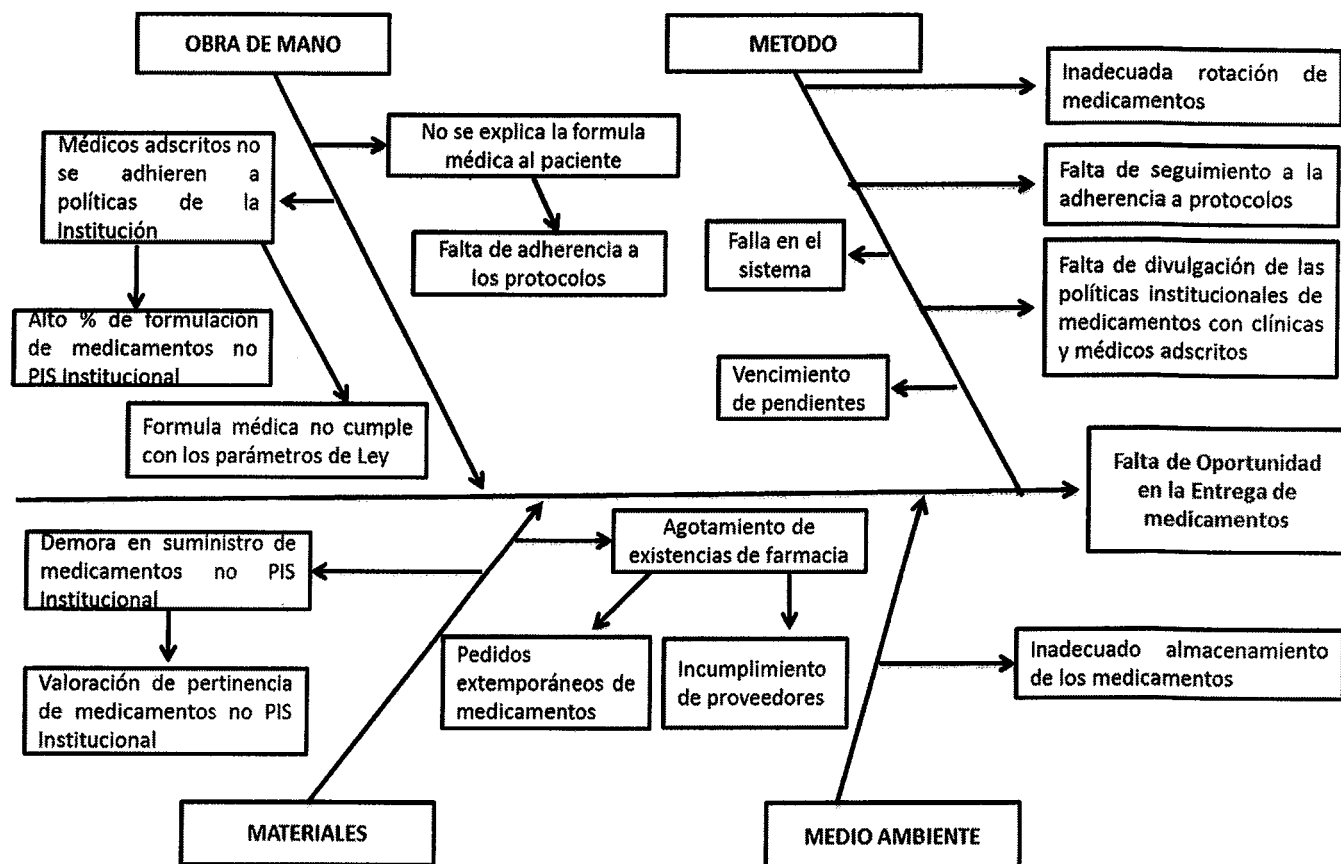
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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:

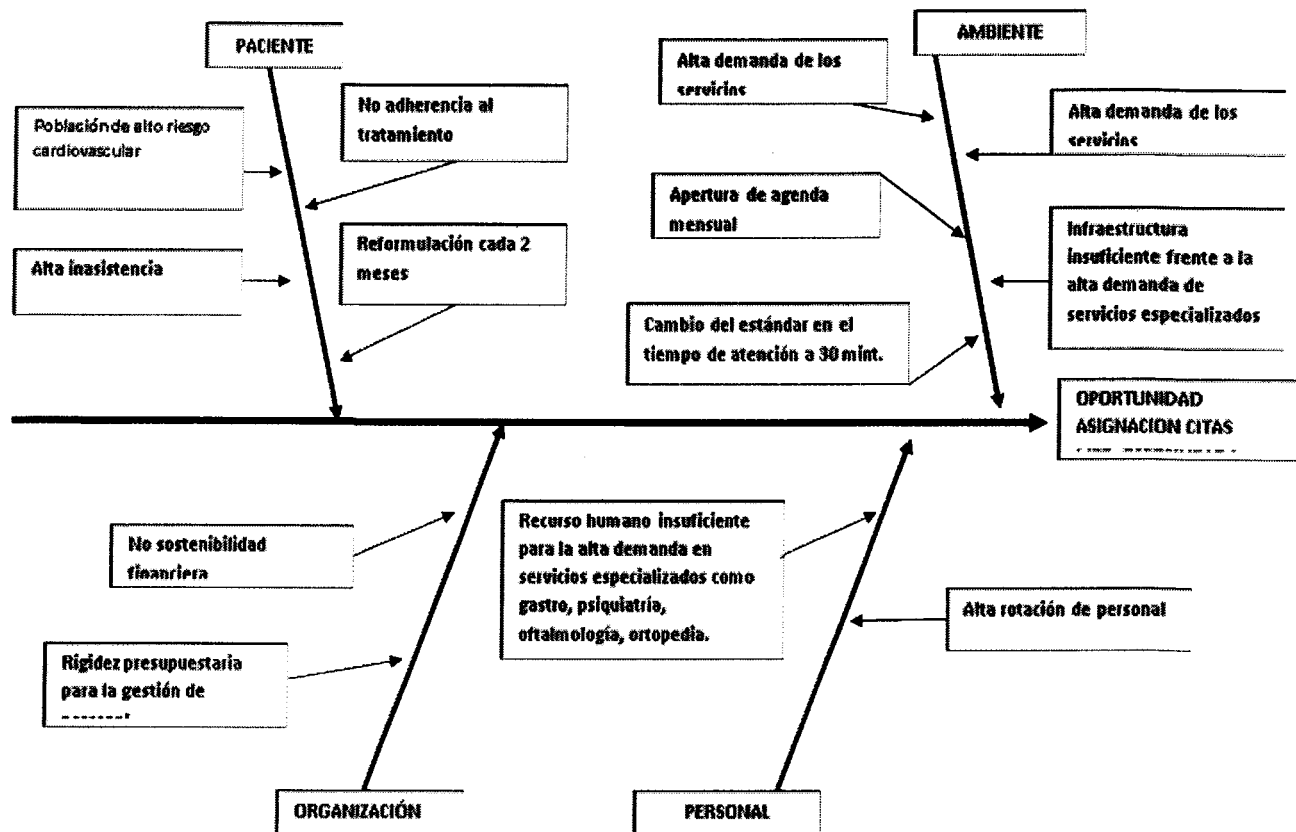
Se realizó en conjunto con las Direcciones de Sanidad de las Fuerzas el análisis de causas utilizando el método espina de pescado así:

SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS



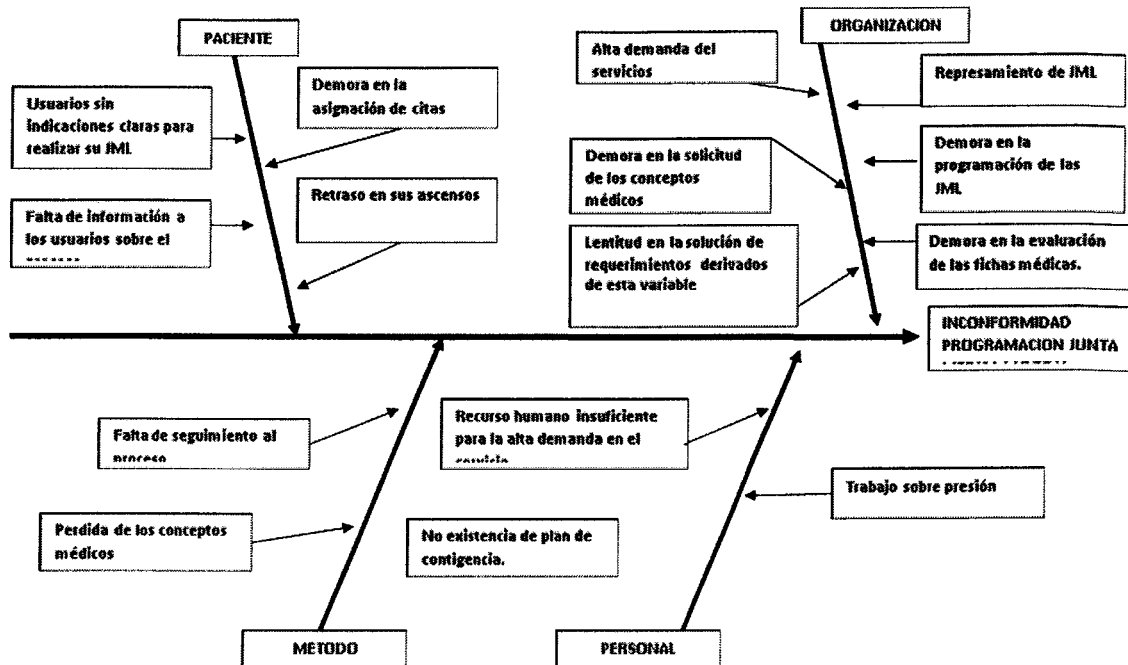
De igual forma desde el área de atención al usuario se realizaron algunas recomendaciones a la Alta Dirección y se pasó informe al supervisor del contrato para tomar las acciones correspondientes frente al cumplimiento del contrato de medicamentos.

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.
- ✓ Se entregaron volantes informativos a los usuarios de los servicios del nuevo dispensario médico DISOC.
- ✓ 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.
- ✓ Se contó con el apoyo de 40 abogados de Comando Ejercito para evacuar los requerimientos que por esta causal impactan el servicio.
- ✓ Se contrató personal para digitar y actualizar la información de las JML.
- ✓ 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 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 fue realizada día 26 de marzo 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. Líneas de acción
 2. Tutelas
 3. Archivos de los contratos de medicamentos
 4. Reunión veedores
 5. Reunión proveedores
 6. Corrupción en nombramientos
 7. Pago red externa 2013
 8. Pago facturación medicamentos contrato 075
 9. Encuesta de satisfacción

- ✓ Reunión con el representante del personal de Oficiales en goce de asignación de retiro y pensión ante el Comité de Salud de las Fuerzas Militares
- ✓ Reunión 11 de febrero con ASOPROETICA, quienes a partir del 1 de abril del año en curso realizarán auditoria al proceso de salud.
- ✓ Reunión con los veedores de la ciudad de Ipiales el día 20 de febrero de 2014
- ✓ Reunión 18 de marzo con la Asociación de Usuarios de Girardot.
- ✓ 22 de marzo reunión en la ciudad de Medellín con MILSALUDMED.
- ✓ Reunión con los usuarios convocada por CREMIL el día 28 de marzo de 2013
- ✓ Se presentó en el Comité de salud los resultados de la encuesta de satisfacción vigencia 2013.
- ✓ 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

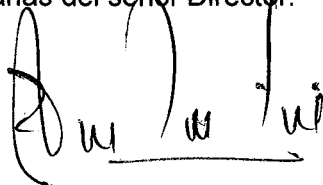
Entendiéndose como tal la ejecución de actividades en aras de: mejorar la integridad de los procesos internos; la racionalización, simplificación o eliminación de trámites; los mecanismos para posibilitar al ciudadano conocer e informarse de los trámites y del servicio que presta cada dependencia.

- ✓ 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.

Reunión del con los proveedores a fin de exponer las directrices de transparencia en contratación el día 18 de marzo de 2014.

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

Cordialmente,



Mayor General del Aire **JULIO ROBERTO RIVERA JIMENEZ**
Director General de Sanidad Militar

Elaboro : PS. Diego Perez Dineo *[Signature]*
Reviso : SMSM. Ana Cecilia Tolosa *[Signature]*
VoBo : Tte. Jose Julian Gutierrez *[Signature]*
07/04/14

"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

