

**FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
COMANDO GENERAL**



Prosperidad
para todos

DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR

Radicado No. **35 8733** /CGFM-DGSM-GAY-25

Bogotá, D.C., **24 DIC 2013**

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 2013-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 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 **17.537** requerimientos, evidenciándose un aumento del **13%**, frente al mismo periodo del año inmediatamente anterior que fueron **19.808**, lo cual nos permite hacer una lectura favorable frente al fortalecimiento en la disponibilidad de medios para el registro de la Voz del usuario a nivel de la Dirección General de Sanidad Militar, las Fuerzas y en cada uno de los Establecimientos de Sanidad Militar. El conocer las necesidades de los usuarios nos permite mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud en términos de oportunidad, continuidad, accesibilidad y calidez en la prestación de los mismos.

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.

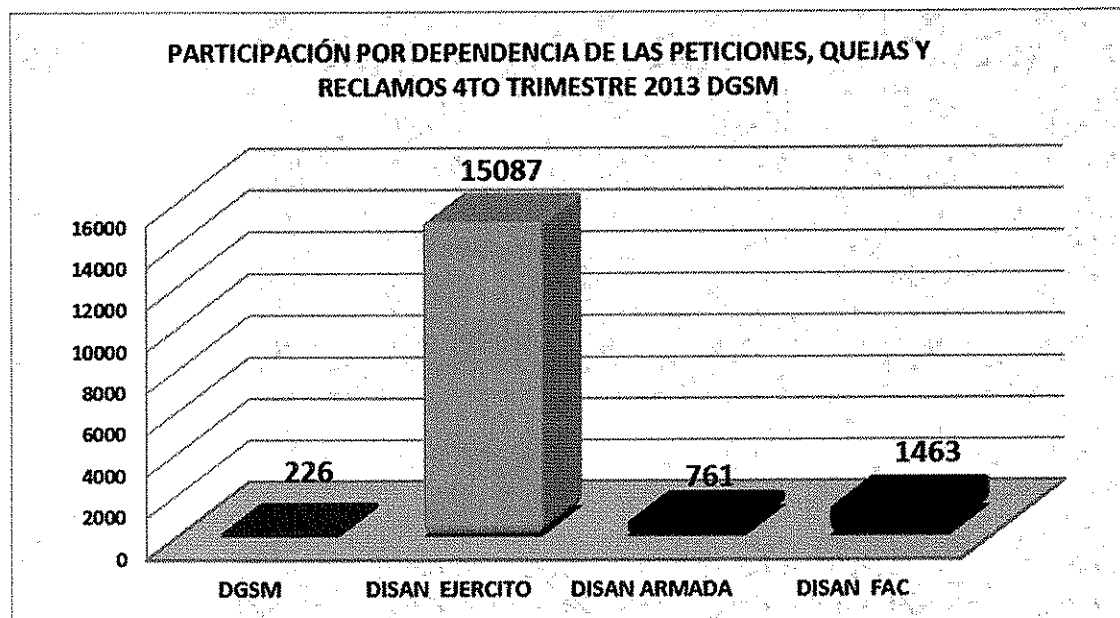
A- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. RESULTADO DE LAS PQR CANALIZADAS Y TRAMITADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2013

DEPENDENCIA O ENTIDADES		PETICIONES/ SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	GAY	8		5			13	0,07%
	GAVD	42		6			48	0,27%
	HOMIC		1	163	1		165	0,94%
DISAN EJERCITO		12160	113	2579	123	112	15087	86,03%
DISAN ARMADA		505	34	217	1	4	761	4,34%
DISAN FAC		1296	25	127	1	14	1463	8,34%
TOTAL		14011	173	3097	126	130	17537	100%
TOTAL %		79,9%	1,0%	17,7%	0,7%	0,7%	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 2013.

358733



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 2013.

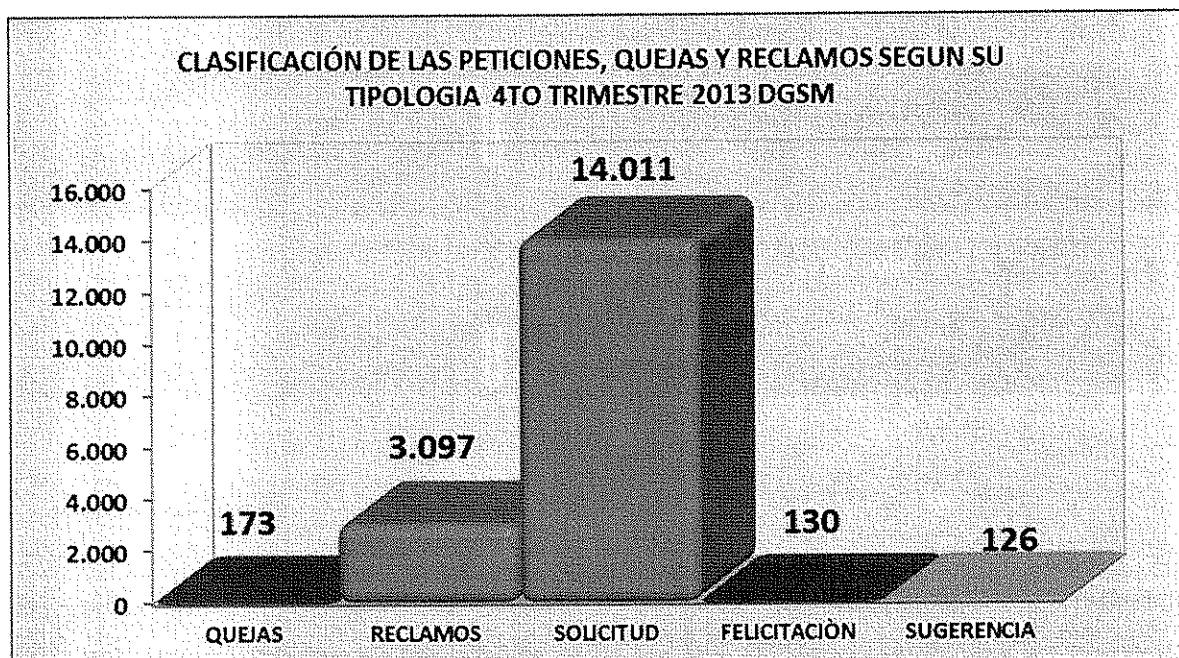
Como se observa en la tabla y gráfica anterior, para este trimestre, el **86.03%** de los requerimientos corresponden a la Dirección de Sanidad del Ejército, seguidamente encontramos a la Dirección de Sanidad de la Armada Nacional con un **4.34%**, la Dirección de Sanidad de la Fuerza Aérea con un **8.34%**, la Dirección General de Sanidad Militar con un porcentaje de participación del **1%**, (de los cuales el **0.07%** hace relación a las solicitudes tramitadas en el Grupo de Afiliación y Validación de Derechos (G.A.V.D.), **0.27%** relacionado con trámites de carnetización, el **0.94%** del Hospital Militar Central, los cuales fueron tramitados a través del Grupo de Ayudantía (atención al usuario), citándose únicamente los interpuestos directamente en la DGSM), toda vez que el Hospital informa directamente al Ministerio de Defensa.

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	50	1	174	1		226	1%
DISAN EJERCITO	12160	113	2579	123	112	15.087	86%
DISAN ARMADA	505	34	217	1	4	761	4%
DISAN FAC	1296	25	127	1	14	1.463	8%
TOTAL	14.011	173	3.097	126	130	17.537	100%
TOTAL %	79,9%	1,0%	17,7%	0,7%	0,7%	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 2013.



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 2013.

Como se evidencia en la gráfica de resultados de los requerimientos según su tipología: 3.097 corresponden a RECLAMOS, 14.011 a SOLICITUDES, 173 a QUEJAS, 130 correspondieron a FELICITACIONES y 126 a SUGERENCIAS.

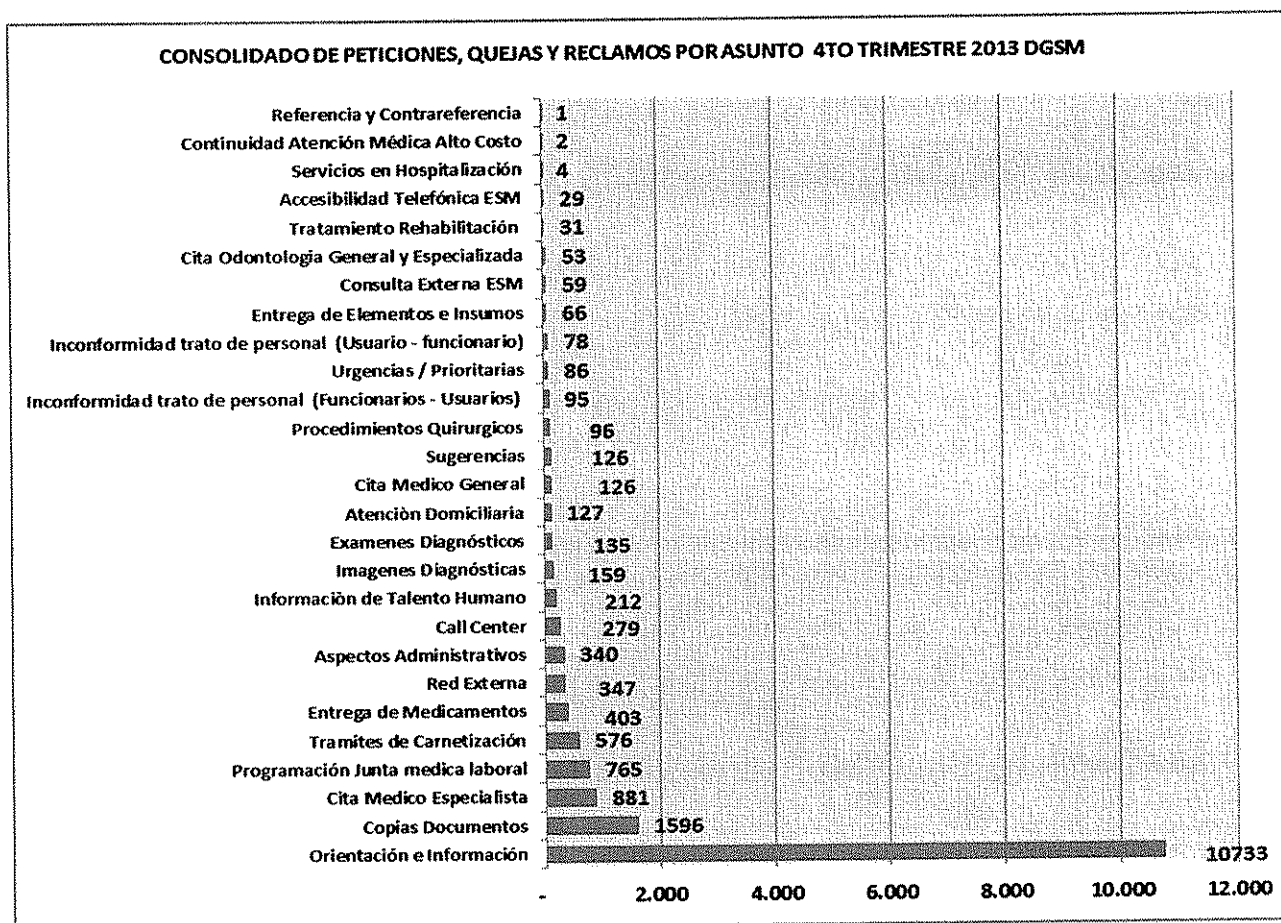
3. RESULTADOS DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	SUBTOTAL	TOTAL%
Inconformidad trato de personal (Usuario - funcionario)	78					78	0,44%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Usuarios)	95					95	0,54%
Cita Medico General		126				126	0,72%
Cita Medico Especialista		881				881	5,02%
Imagenes Diagnósticas		159				159	0,91%
Exámenes Diagnósticos		135				135	0,77%
Cita Odontologia General y Especializada		53				53	0,30%
Entrega de Medicamentos		403				403	2,30%

CLASE DE ASUNTO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	SUBTOTAL	TOTAL%
Accesibilidad Telefónica ESM		29				29	0,17%
Call Center		279				279	1,59%
Entrega de Elementos e Insumos		66				66	0,38%
Tratamiento Rehabilitación		31				31	0,18%
Procedimientos Quirúrgicos		96				96	0,55%
Red Externa		347				347	1,98%
Urgencias / Prioritarias		86				86	0,49%
Falta de personal médico, asistencial y administrativo		-				-	0,00%
Aspectos Administrativos		340				340	1,94%
Servicios en Hospitalización		4				4	0,02%
Eventos Adversos		-				-	0,00%
Consulta Externa ESM		59				59	0,34%
Referencia y Contrareferencia		1				1	0,01%
Continuidad Atención Médica Alto Costo		2				2	0,01%
Tramites de Carnetización			578			578	3,30%
Programación Junta médica laboral			765			765	4,36%
Copias Documentos			1.596			1.596	9,10%
Información de Talento Humano			212			212	1,21%
Atención Domiciliaria			127			127	0,72%
Orientación e Información			10.733			10.733	61,20%
Sugerencias					126	126	0,72%
Felicitaciones				130		130	0,74%
TOTAL	173	3.097	14.011	130	126	17.537	100%
TOTAL %	0,99%	17,66%	79,89%	0,74%	0,72%	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 2013.

35 0733



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 2013.

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:

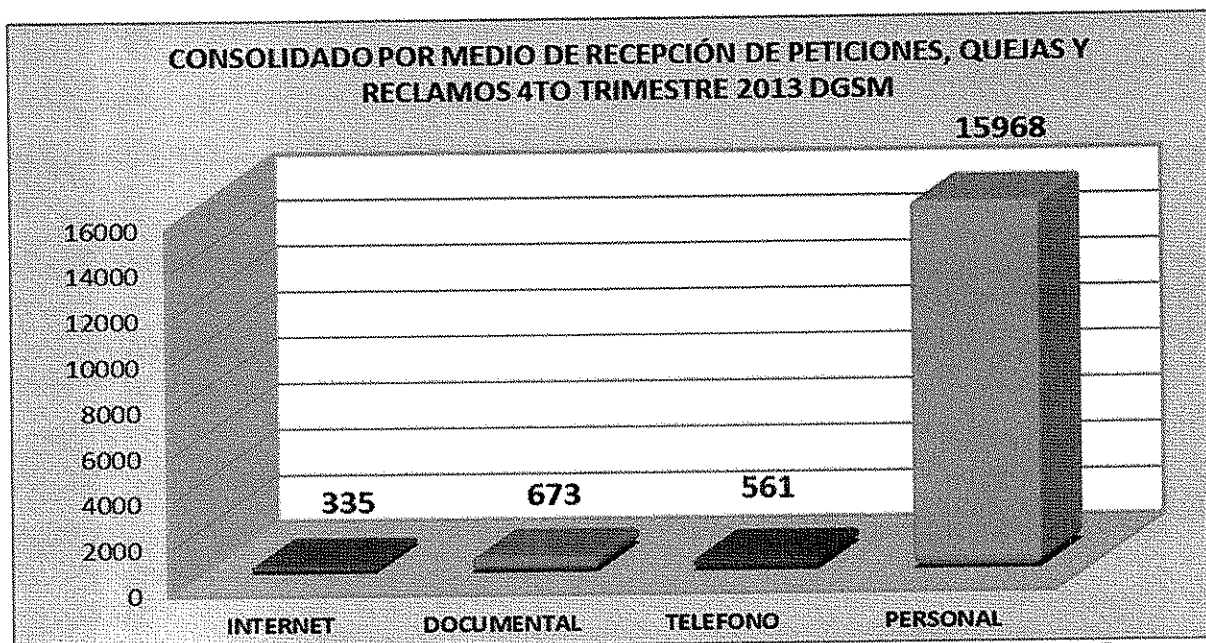
1. El **61.7%** se presentan por Orientación e Información para acceder a los servicios de salud.
2. El **2.3%** de los usuarios y beneficiarios del SSFM, reclaman por la Entrega de Medicamentos.
3. El **9.2%** de los usuarios han solicitado, documentos, certificados y/o copias, solicitud de vacunas, pasajes...copias de conceptos médicos e Historias Clínicas.
4. El **4,4%** ha tenido inconvenientes para la realización de su junta médico laboral (JML).
5. El **5.1%** corresponde a las manifestaciones relacionadas con oportunidad en la asignación de Citas de Médico Especialista.
6. El **1.6%** de los usuarios manifiestan algún inconveniente con el servicio de Call Center

7. El **2%** de los usuarios manifiestan insatisfacción por falta de oportunidad para acceder a los servicios médicos en la Red Externa
8. El **0.7%** de los usuarios realizan sugerencia para mejorar la prestación del servicio
9. El **3.3%** de los usuarios solicita Trámites de Carnetización de los usuarios y beneficiarios del SSFM.
10. El **2.0%**, refieren inconformidad con Aspectos Administrativos.

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	DGSM			DISAN EJC	DISAN ARC	DISAN FAC	TOTAL	%
	GAVD	GAY	HOMIC					
INTERNET	45	9	89	127	40	25	335	2%
DOCUMENTAL		2	29	401	185	56	673	4%
TELEFONO				551	1	9	561	3%
PERSONAL			52	14008	535	1373	15968	91%
TOTAL	45	11	170	15087	761	1463	17537	100%
%	0,26%	0,06%	0,97%	86,03%	4,34%	8,34%	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 2013.



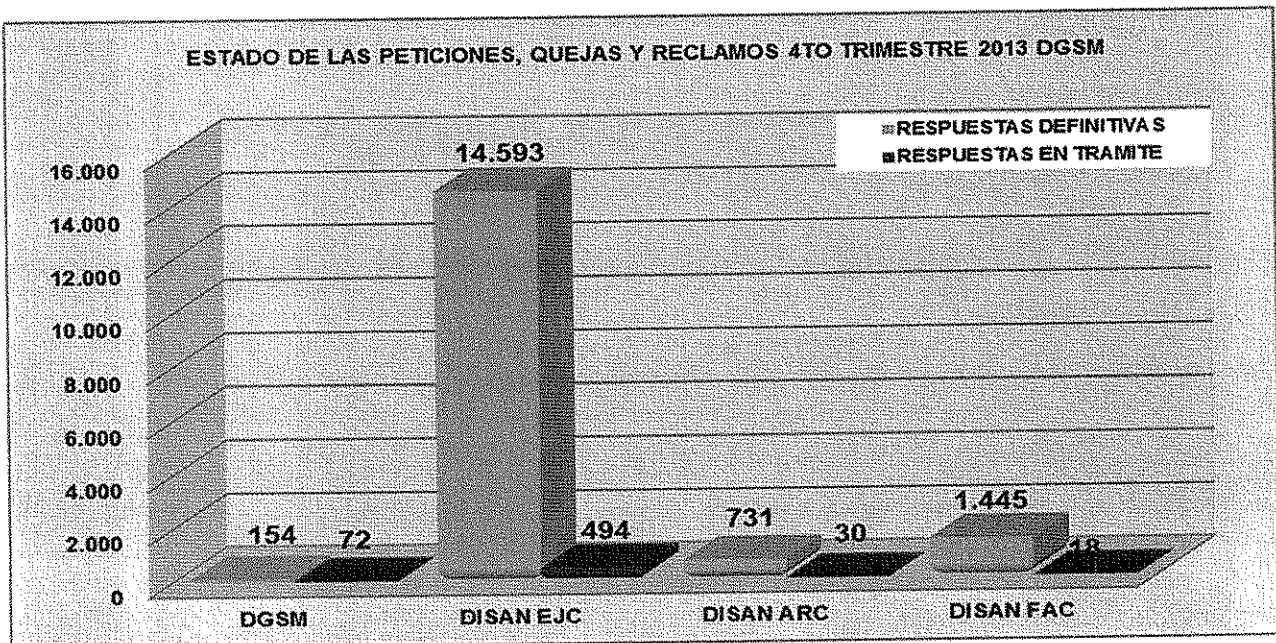
FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Cuarto Trimestre 2013.

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 **91%**, seguido por un **4%** realizo su manifestación en el medio físico (documental), el **3%** lo hizo a través de la línea 018000, la línea directa y/o fax y en menor porcentaje **2%** vía WEB.

5. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

DEPENDENCIAS O ENTIDADES		RESPUESTAS DEFINITIVAS	RESPUESTAS EN TRAMITE	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	GAY	5	6	11	0,06%
	GAVD	37	6	43	0,25%
	HOMIC	112	60	172	0,98%
DISAN EJERCITO		14.593	494	15.087	86,03%
DISAN ARMADA		731	30	761	4,34%
DISAN FAC		1.445	18	1.463	8,34%
TOTAL		16.923	614	17.537	100%
TOTAL %		96,50%	3,50%	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 Cuarto Trimestre 2013.



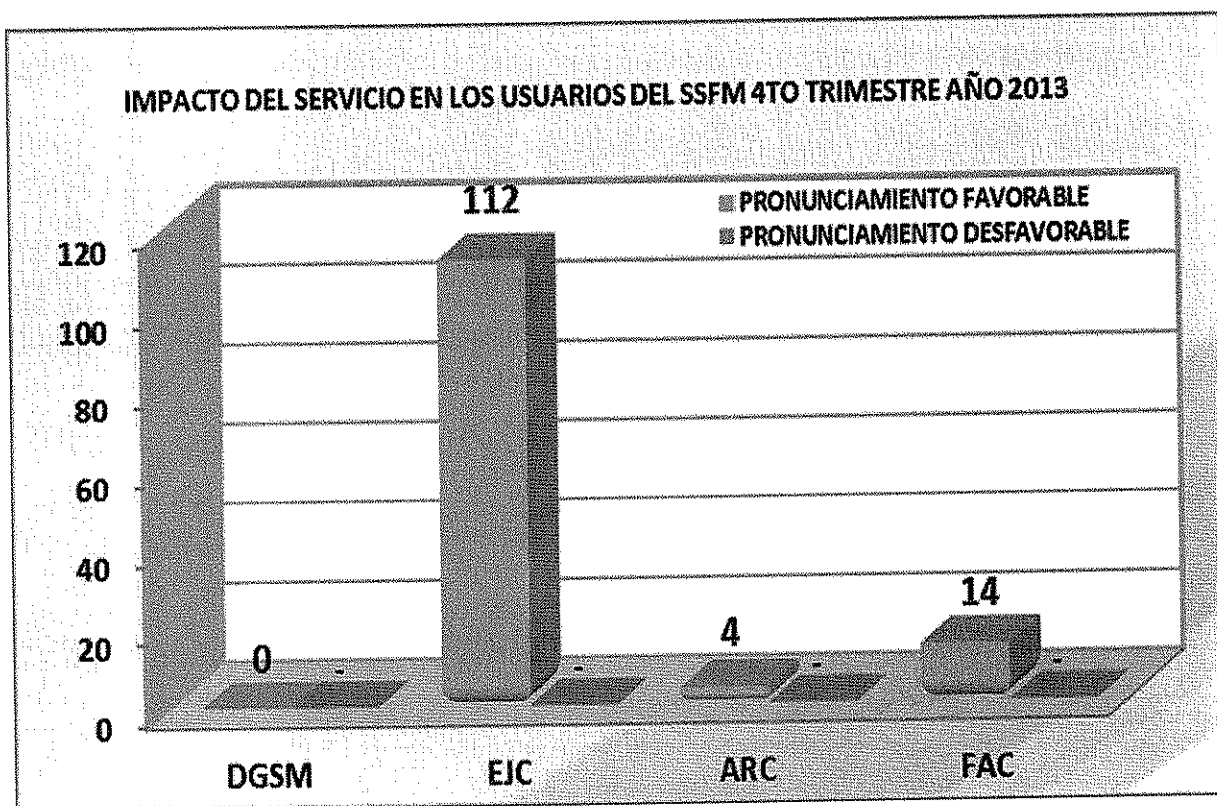
FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Cuarto Trimestre 2013.

De la información registrada en el cuadro y gráfico anterior se concluye que al **96.5%** 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	112	4	14	130
PRONUNCIAMIENTO DESFAVORABLE	-	-	-	-	0
TOTAL	0	112	4	14	130

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 2013.



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 2013.

De acuerdo a lo expuesto en la Directiva se toma como pronunciamientos favorables las 130 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.

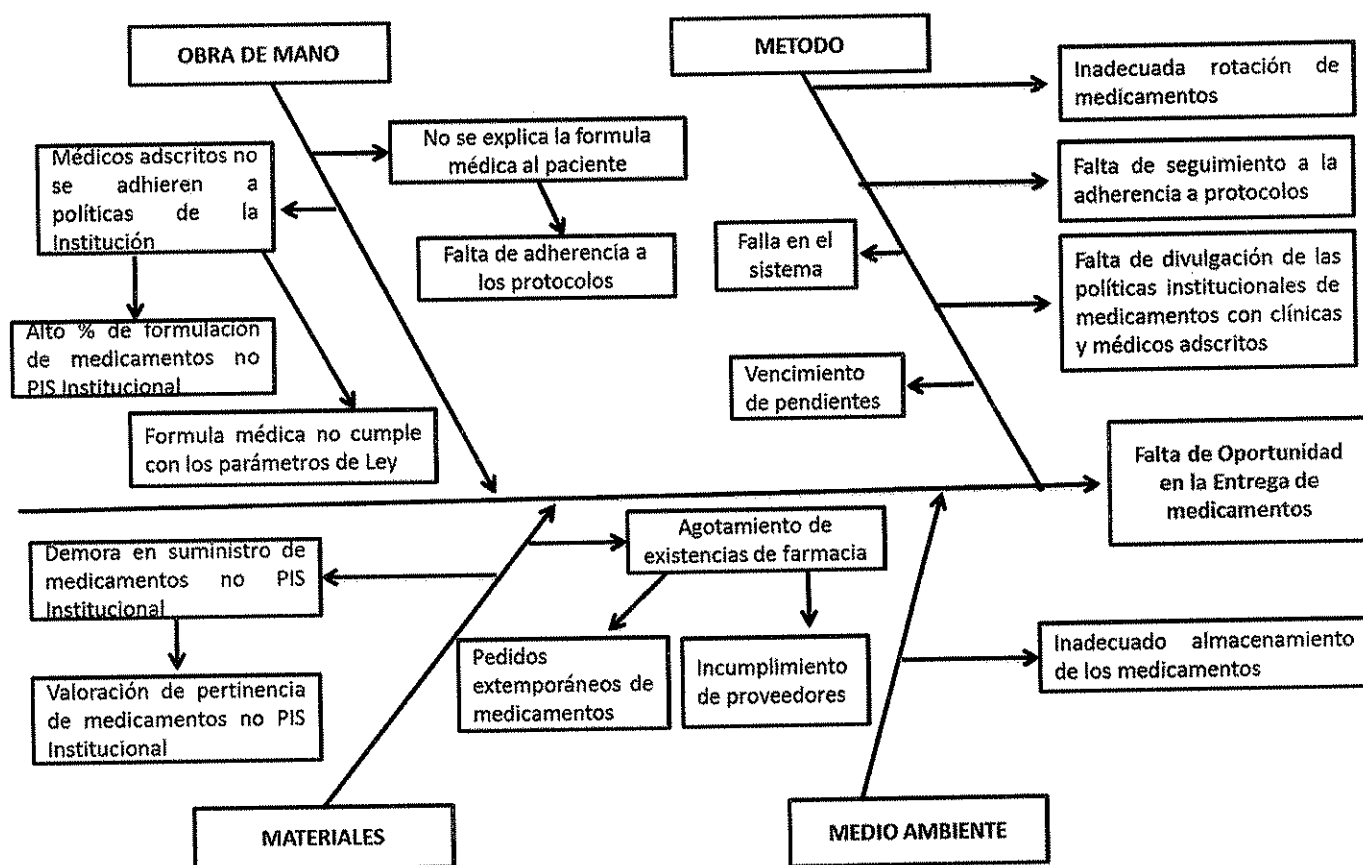
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Directiva Ministerial se establece que las principales causas de quejas y reclamos que generaron insatisfacción en los usuarios fueron las siguientes:

➤ Suministro de medicamentos:

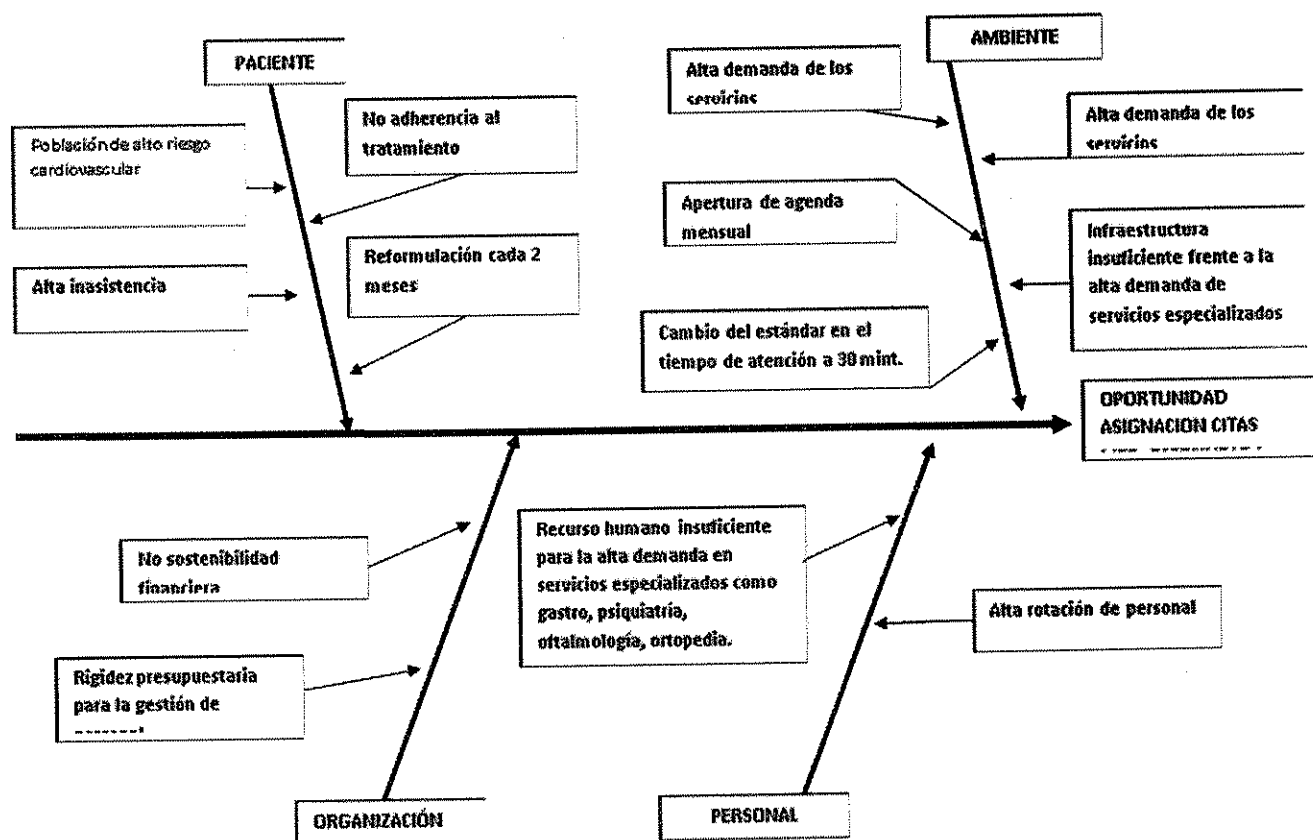
Se realizó en conjunto con las Direcciones de Sanidad de las Fuerzas el análisis de causas utilizando el método espina de pescado así:

SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS

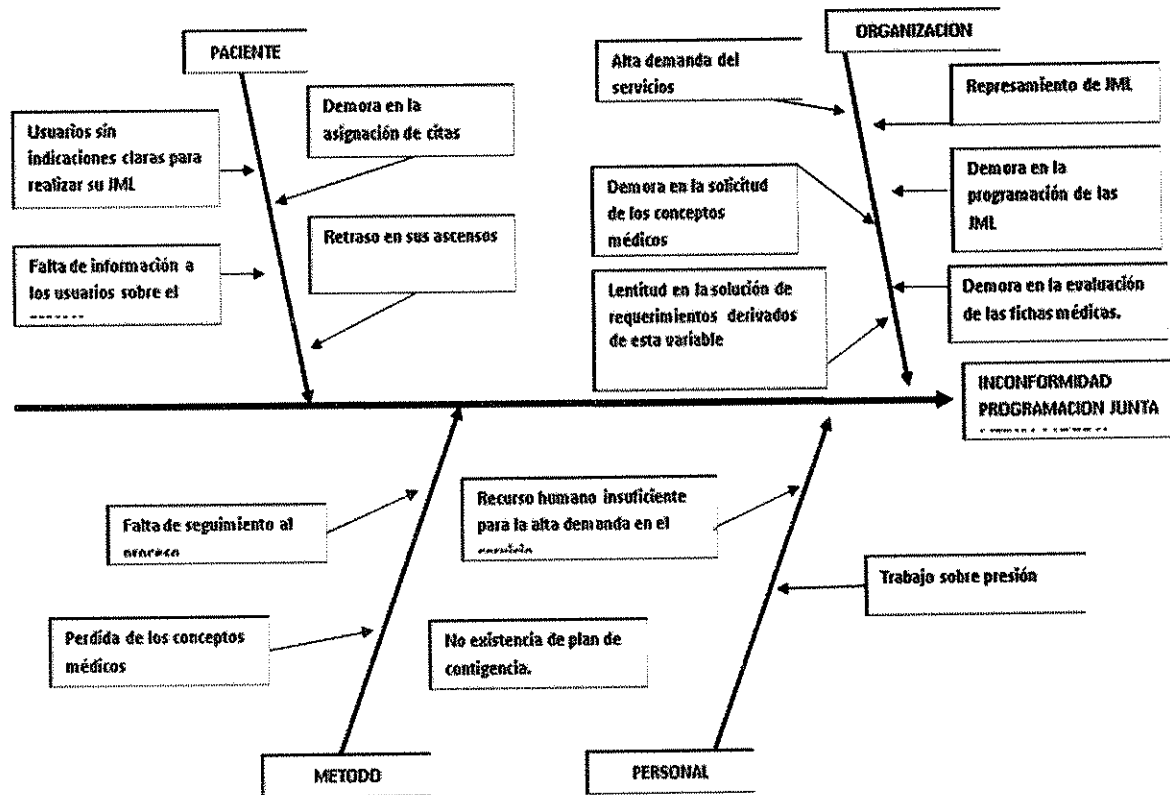


De igual forma desde el área de atención al usuario se realizaron algunas recomendaciones a la Alta Dirección y se pasó informe al supervisor del contrato para tomar las acciones correspondientes frente al cumplimiento del contrato de medicamentos.

INCONFORMIDAD OPORTUNIDAD CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA



- ✓ Para minimizar el impacto que causa la no oportunidad de citas médicas especializadas se abrió el nuevo Dispensario médico en el sur occidente de Bogotá para atender usuarios de las tres Fuerzas en los diferentes servicios de medicina especializada.
- ✓ 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.

JUNTA MEDICA LABORAL

- ✓ Se realizó plan de choque desde el mes de agosto al 15 de diciembre de 2013 para descongestionar este servicio.
- ✓ Se contrató personal médico para la depuración de las fichas médicas laborales.
- ✓ 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:

Video conferencia realizadas los días 16 de octubre y 28 de noviembre de 2013 programada por la DGSM, liderada por el Sr. Director MGA Julio Roberto Rivera Jimenez, oportunidad en la que la DGSM retoma su contacto con los ESM de las tres Fuerzas a nivel Nacional con el ánimo de difundir temas de trascendencia como:

1. Situación Jurídica Laboral – DGSM
2. Déficit Presupuestal actual y futuro
3. Contención del gasto SSFM
4. Consumo contrato medicamentos
5. Facturación
6. Responsabilidades jefes de ESM
7. Atención e información Veedurías

350733

8. PQR no tramitadas oportunamente
9. Atención a la Contraloría General de la República
10. Encuesta satisfacción noviembre y diciembre de 2013

- ✓ Visitas por parte del Director General de Sanidad Militar en compañía de algunos de los Representantes al Consejo Superior de la Salud, Asociaciones y veedurías a los ESM ubicados en Sogamoso, Duitama, Tunja, Villavicencio y Fusagasugá con el fin de verificar el estado actual de cada uno en términos de recursos, infraestructura, dotación, servicios, recurso humano, red externa, medicamentos, integración funcional entre otros; al igual que interactuar con los usuarios quienes exponen las necesidades más apremiantes que limitan la prestación de un servicio con calidad y oportunidad en cada una de las anteriores variables emitiéndose por parte del Señor Director las principales acciones que se han venido desarrollando para mitigar el impacto presentado; reiterándose en todo momento el compromiso de todos los actores en ser partícipes activos en el mejoramiento continuo en cada uno de sus roles.
- 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.

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
- ✓ 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,



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