

**FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
COMANDO GENERAL**



DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR

Radicado No. **353754**/CGFM-DGSM-GAY-25

Bogotá, D.C., **09 OCT 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) Tercer 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 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 **19.808** requerimientos, evidenciándose un aumento del **139%**, frente al mismo periodo del año inmediatamente anterior que fueron **11.532**, 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.

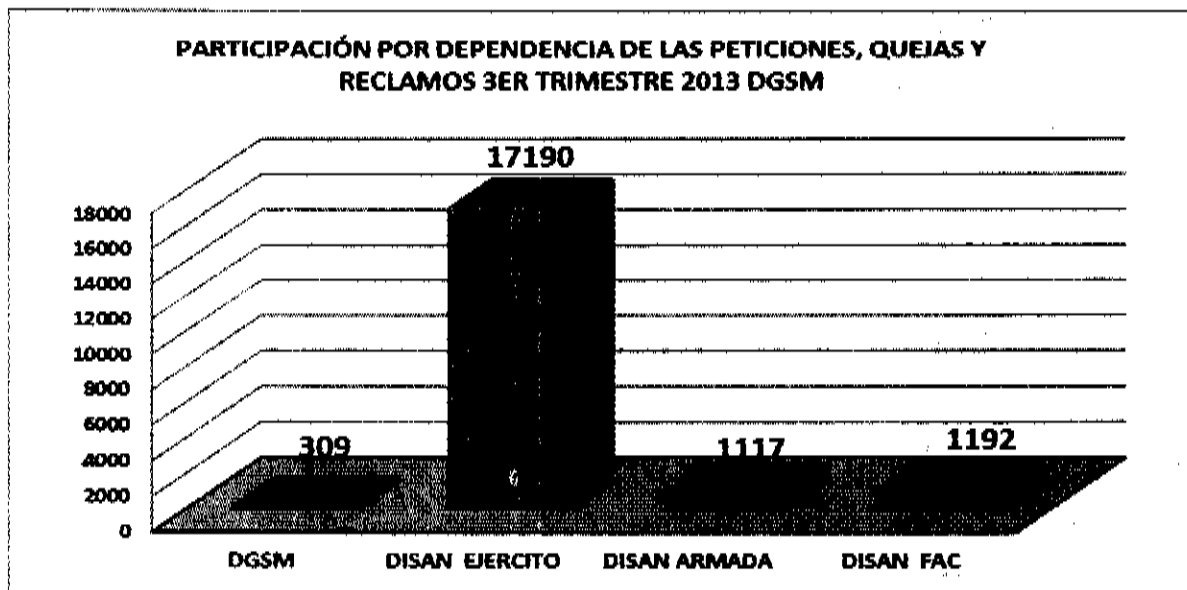
Así mismo es pertinente aclarar que de los **19.808** solamente **2.451** son atribuibles a la prestación del servicio, el porcentaje restante corresponde a solicitudes y sugerencias.

A- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

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

DGSM	REQUERIMIENTOS						PORCENTAJE	
	RECEBIDOS	RESUELTOS	NO RESUELTOS	RECEBIDOS	RESUELTOS	NO RESUELTOS	RESUELTOS	NO RESUELTOS
GAY	30		10	1	1	42	0,21%	
GAVD	41		8			49	0,25%	
HOMIC	2	3	213			218	1,10%	
DISAN EJERCITO	15175	119	1528	256	112	17190	86,78%	
DISAN ARMADA	685	41	384	1	6	1117	5,64%	
DISAN FAC	999	28	123	9	33	1192	6,02%	
TOTAL	16932	191	2266	267	152	19808	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 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 Tercer Trimestre 2013.

Como se observa en la tabla y gráfica anterior, para este trimestre, el **87%** 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%**, la Dirección de Sanidad de la Fuerza Aérea con un **6%**, la Dirección General de Sanidad Militar con un porcentaje de participación del **2%**, (de los cuales el **0.25%** hace relación a las solicitudes tramitadas en el Grupo de Afiliación y Validación de Derechos (G.A.V.D.), relacionado con trámites de carnetización, el **1.10%** 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.

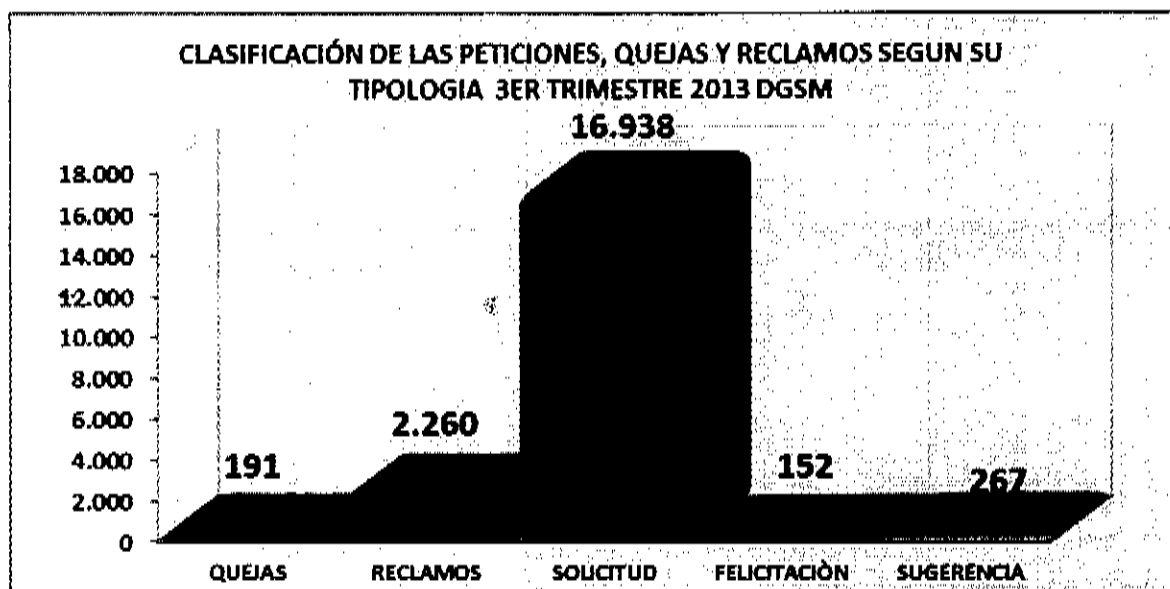
Es de anotarse que a cada requerimiento se le ha venido dando el correspondiente trámite de acuerdo a la normatividad legal vigente y siguiendo las directrices establecidas en el procedimiento de PQR's y en la Directiva Ministerial.

2. RESULTADOS DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGIA

DGSM	73	3	231	1	1	309	2%
DISAN EJERCITO	15.175	119	1.528	256	112	17.190	87%
DISAN ARMADA	685	41	384	1	6	1.117	6%
DISAN FAC	999	28	123	9	33	1.192	6%
TOTAL	16.932	191	2.266	267	152	19.808	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 2013.

Continuación Radicado No. **35.375** /CGFM-DGSM-GAY-25



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 2013.

Como se evidencia en la gráfica de resultados de los requerimientos según su tipología: 2.260 corresponden a RECLAMOS, 16.938 a SOLICITUDES, 191 a QUEJAS, 152 correspondieron a FELICITACIONES y 267 a SUGERENCIAS.

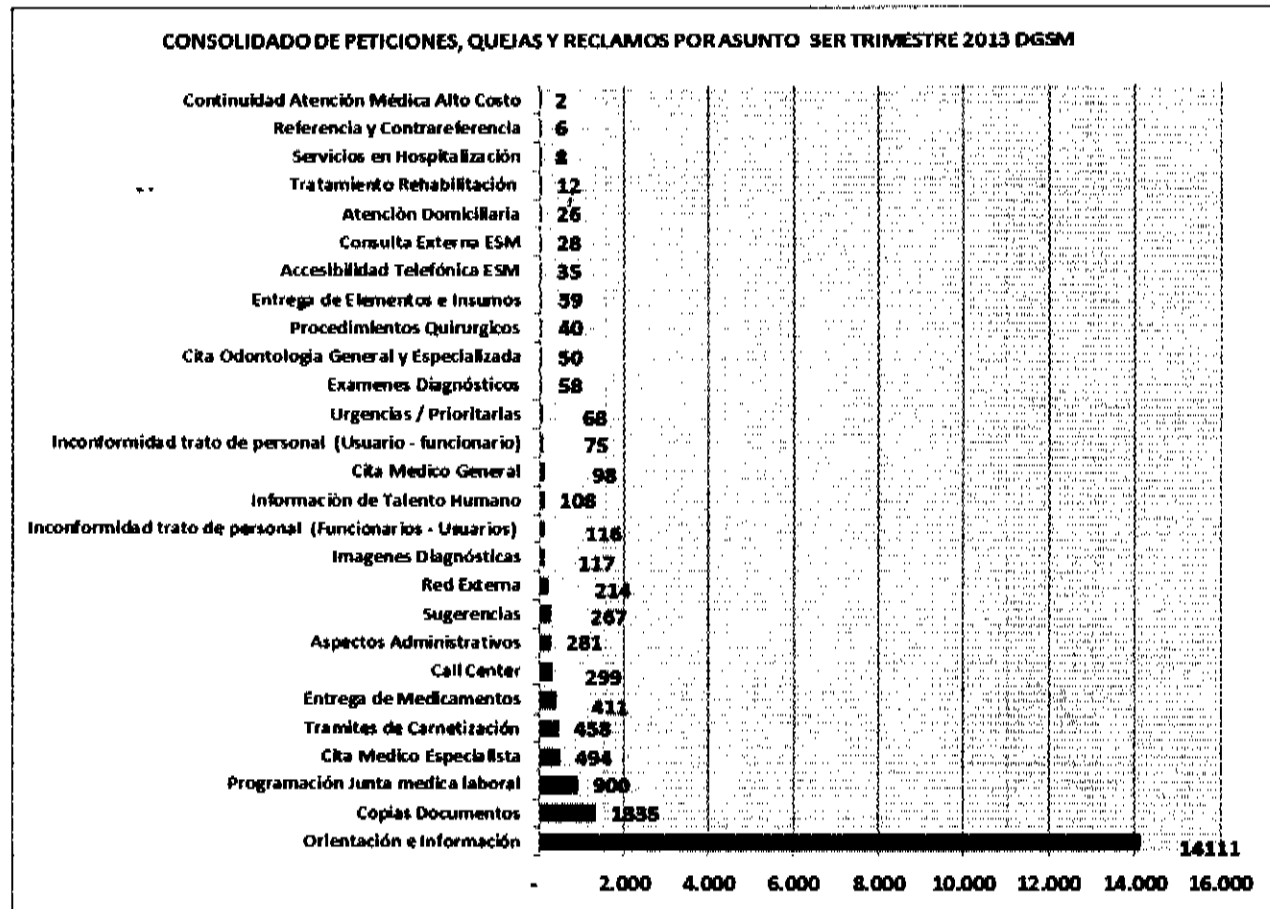
3. RESULTADOS DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN CLASE DE ASUNTO

Clase de Asunto	Cantidad	Porcentaje
Inconformidad trato de personal (Usuario - funcionario)	75	0,38%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Usuarios)	116	0,59%
Cita Medico General	98	0,49%
Cita Medico Especialista	494	2,49%
Imagenes Diagnósticas	117	0,59%
Exámenes Diagnósticos	58	0,29%
Cita Odontología General y Especializada	50	0,25%
Entrega de Medicamentos	411	2,07%

Continuación Radicado No. **35375** /CGFM-DGSM-GAY-25

Accesibilidad Telefónica ESM	35				35	0,18%
Call Center	299				299	1,51%
Entrega de Elementos e Insumos	39				39	0,20%
Tratamiento Rehabilitación	12				12	0,06%
Procedimientos Quirúrgicos	40				40	0,20%
Red Externa	214				214	1,08%
Urgencias / Prioritarias	68				68	0,34%
Falta de personal médico, asistencial y administrativo	-				-	0,00%
Aspectos Administrativos	281				281	1,42%
Servicios en Hospitalización	8				8	0,04%
Eventos Adversos	-				-	0,00%
Consulta Externa ESM	28				28	0,14%
Referencia y Contrareferencia	6				6	0,03%
Continuidad Atención Médica Alto Costo	2				2	0,01%
Tramites de Carnetización		458			458	2,31%
Programación Junta médica laboral		900			900	4,54%
Copias Documentos		1.335			1.335	6,74%
Información de Talento Humano		108			108	0,55%
Atención Domiciliaria		26			26	0,13%
Orientación e Información		14.111			14.111	71,24%
Sugerencias				267	267	1,35%
Felicitaciones			152		152	0,77%
TOTAL	191	2.260	16.938	152	267	19.808 100%

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 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 Tercer 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 71.8% se presentan por Orientación e Información para acceder a los servicios de salud.
2. El 2.1% de los usuarios y beneficiarios del SSFM, reclaman por la Entrega de Medicamentos.
3. El 6.8% de los usuarios han solicitado, documentos, certificados y/o copias, solicitud de vacunas, pasajes...copias de conceptos médicos e Historias Clínicas.
4. El 4,6% ha tenido inconvenientes para la realización de su junta médico laboral (JML).
5. El 2.5% corresponde a las manifestaciones relacionadas con oportunidad en la asignación de Citas de Médico Especialista.
6. El 1.5% de los usuarios manifiestan algún inconveniente con el servicio de Call Center

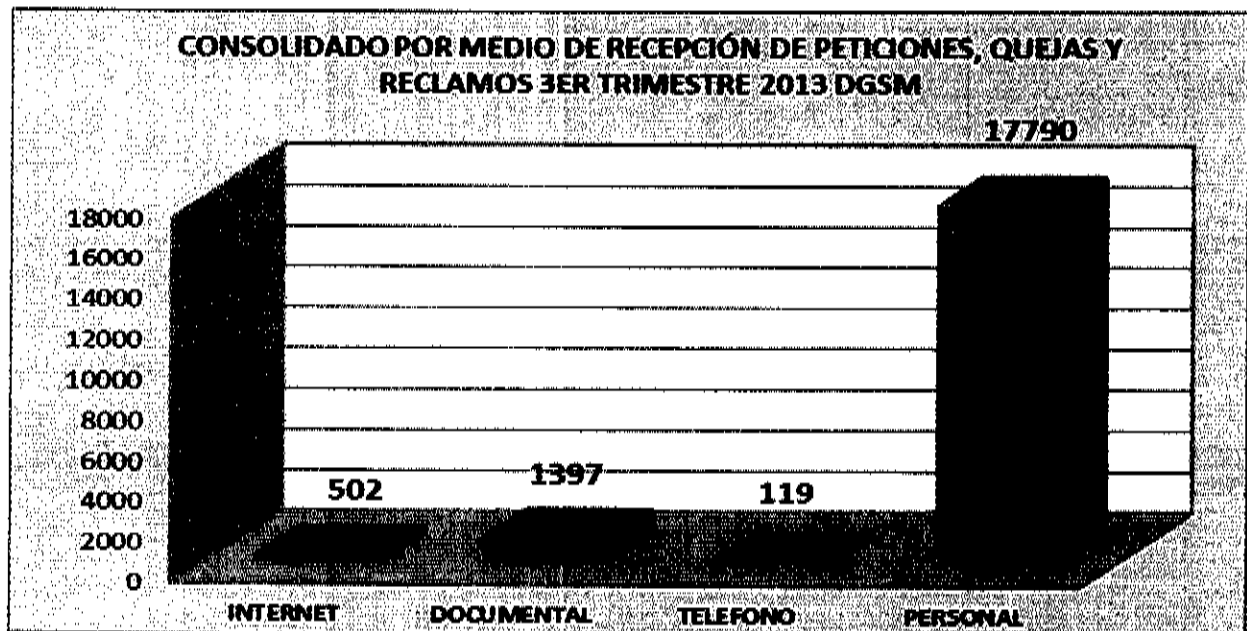
Continuación Radicado No. **35375** WCGFM-DGSM-GAY-25

7. El **1.1%** de los usuarios manifiestan insatisfacción por falta de oportunidad para acceder a los servicios médicos en la Red Externa
8. El **1.4%** de los usuarios realizan sugerencia para mejorar la prestación del servicio
9. El **2.3%** de los usuarios solicita Trámites de Carnetización de los usuarios y beneficiarios del SSFM.
10. El **1.4%**, refieren inconformidad con Aspectos Administrativos.

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

INTERNET	47	39	92	238	54	32	502	3%
DOCUMENTAL		3	32	524	336	502	1397	7%
TELEFONO				102	2	15	119	1%
PERSONAL	2		94	16326	725	643	17790	90%
TOTAL	49	42	218	17190	1117	1192	19808	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 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 Tercer Trimestre 2013.

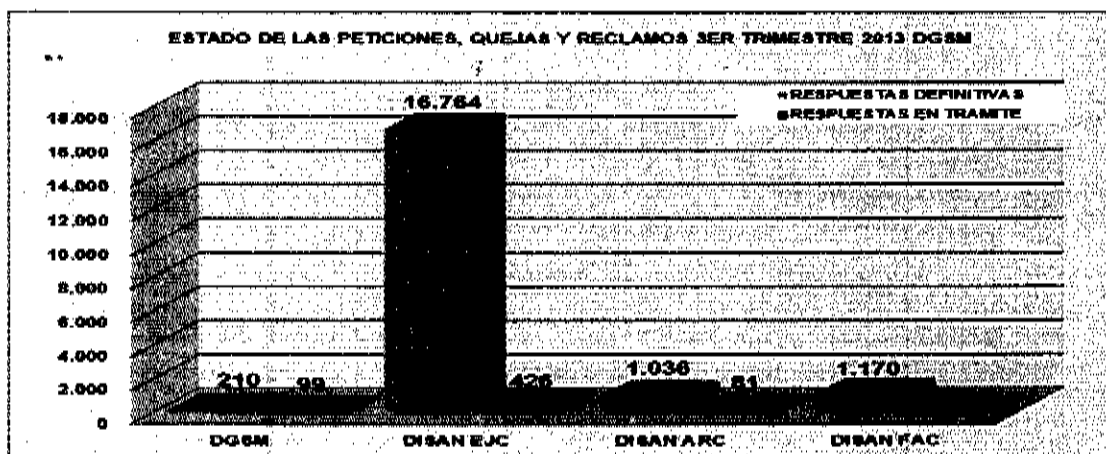
Continuación Radicado No. **353756** /CGFM-DGSM-GAY-25

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 **70%**, seguido por un **19%** lo hizo a través de la línea 018000, la línea directa y/o fax, el **5%** realizó su manifestación en el medio físico (documental) y en menor porcentaje **6%** vía WEB.

5. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR	210	99	309	1,56%
DIRECCIÓN DE SANIDAD EJERCITO	16.764	426	17.190	86,78%
DIRECCION DE SANIDAD ARMADA NACIONAL	1.036	81	1.117	5,64%
DIRECCION SANIDAD FUERZA AEREA	1.170	22	1.192	6,02%
TOTAL	19.180	628	19.808	100,0%

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 2013.



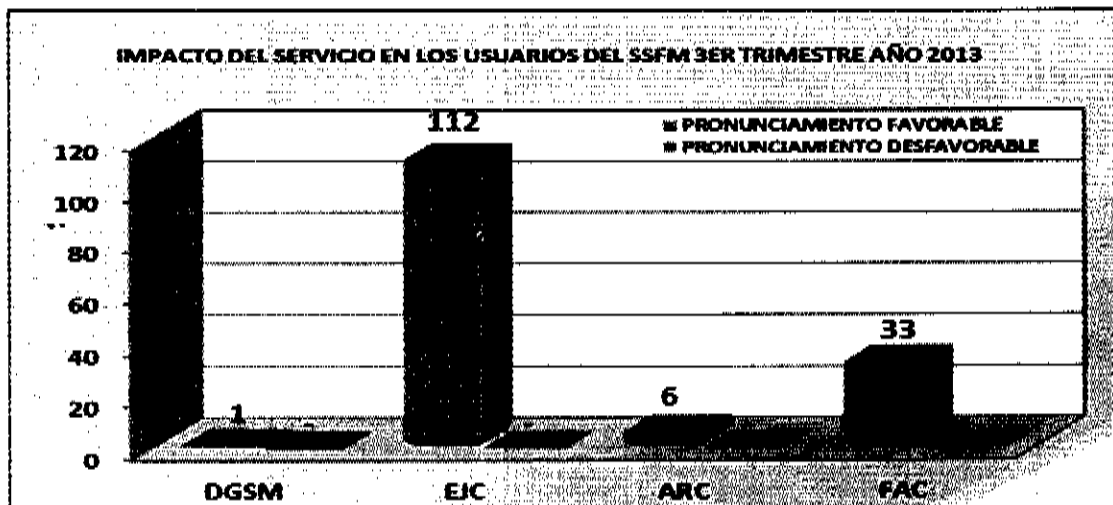
FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Tercer Trimestre 2013.

De la información registrada en el cuadro y gráfico anterior se concluye que al **87,97%** 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

PRONUNCIAMIENTO FAVORABLE	1	112	6	33	152
PRONUNCIAMIENTO DESFAVORABLE	-	-	-	-	0
TOTAL	1	112	6	33	152

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 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 Tercer Trimestre 2013.

De acuerdo a lo expuesto en la Directiva se toma como pronunciamientos favorables las 79 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

Se tiene previsto para el mes de noviembre reunión con los dueños de los procesos involucrados en las tres primeras variables objeto de insatisfacción de los usuarios con el fin de evaluar y tomar las acciones pertinentes al respecto, las cuales se darán a conocer en el próximo informe trimestral.

Cordialmente,

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

Elaboró: Diego Perez

Revisó: Martha Reyes Galviz Ana Cecilia Tellez Mora

Bo. No. ST. Jose Julian Gutierrez Dinas

