

**FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
COMANDO GENERAL**



DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR

Radicado No. **04344** YCGFM-DGSM-GAY-25

Bogotá, D.C., **12 JUL 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) Segundo Trimestre año 2013-DGSM

Con toda atención y 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, a continuación se relaciona 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 este periodo se canalizaron y tramitaron **8.276** requerimientos, evidenciándose un aumento del **981 (11%)**, frente al mismo periodo inmediatamente anterior que fueron **9.257**, 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.

Así mismo es pertinente aclarar que de los **8.276** solamente **2.173** son atribuibles a la prestación del servicio de salud, el porcentaje restante corresponde a solicitudes y sugerencias.

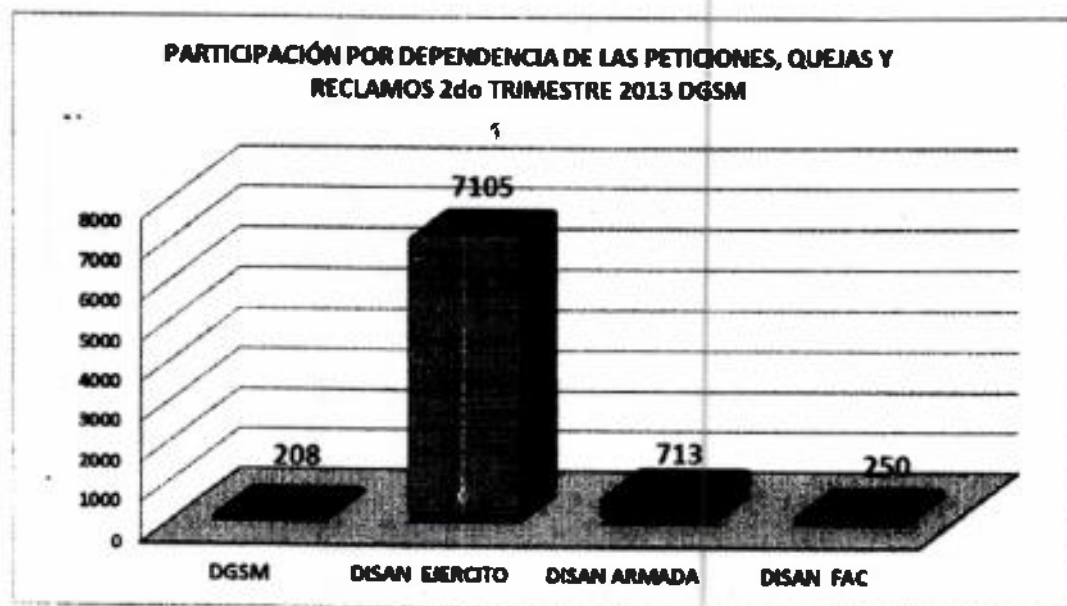
A- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

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

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICIONES SOLICITADAS	QUEJAS	RECLAMOS	CONSULTAS	PETICIONES ATENDIDAS	TOTAL	TOTAL %
DGSM							
GAY	31		2	1		34	0,41%
GAVD	65					65	0,79%
HOMIC	2	1	105	1		109	1,32%
DISAN EJERCITO	5086	135	1470	341	73	7105	85,85%
DISAN ARMADA	473	18	217	1	4	713	8,62%
DISAN FAC	4	26	189	8	23	250	3,02%
TOTAL	5661	180	1983	352	100	8276	100%
TOTAL %	68,4%	2,2%	24,0%	4,3%	1,2%	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 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 Segundo Trimestre 2013.

Como se observa en la tabla y gráfica anterior, para este trimestre, el 86% de los requerimientos corresponden a la Dirección de Sanidad del Ejército, seguidamente encontramos a la Dirección de Sanidad de la Armada Nacional con un 9%, la Dirección de Sanidad de la Fuerza Aérea con un 3%, la Dirección General de Sanidad Militar con un porcentaje de participación del 3%, (de los cuales el 0.79% 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 1.32% 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.

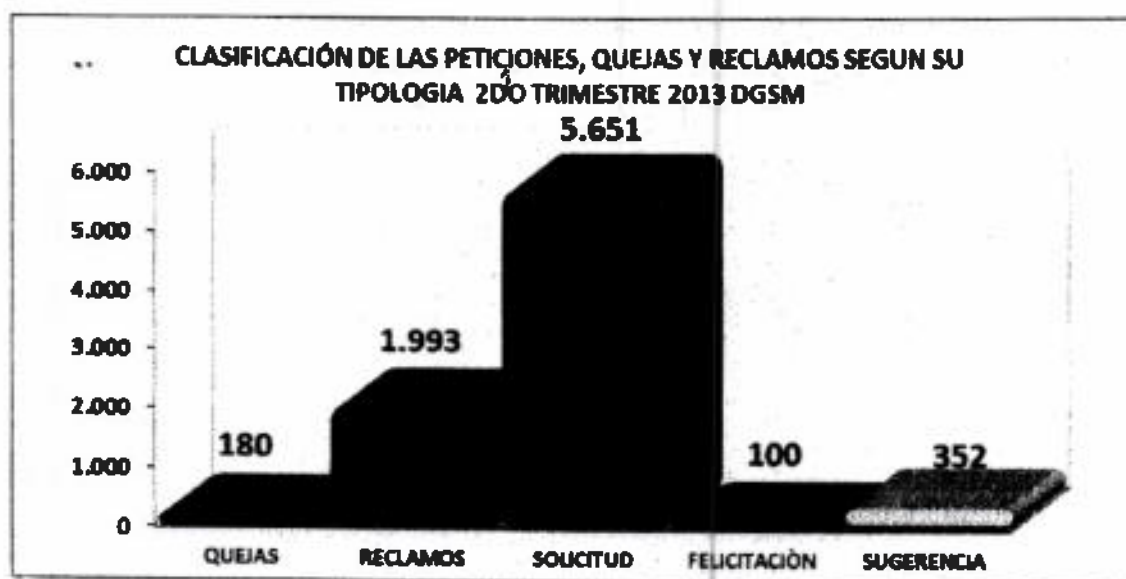
Es de anotarse que a cada requerimiento se le ha venido dando el correspondiente trámite de acuerdo a la normatividad legal vigente y siguiendo las directrices establecidas en el procedimiento de PQR's y en la Directiva Ministerial.

2. RESULTADOS DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGIA

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES SOLICITADAS	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	PEDIDACIÓN	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	98	1	107	2	0	208	3%
DISAN EJERCITO	5.086	135	1.470	341	73	7.105	86%
DISAN ARMADA	473	18	217	1	4	713	9%
DISAN FAC	4	26	189	8	23	250	3%
TOTAL	6.661	180	1.983	352	100	8.276	100%
TOTAL %	68,4%	2,2%	24,0%	4,3%	1,2%	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 2013.

Continuación Radicado No. 34 34 4 7/CGFM-DGSM-GAY-25



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

Como se evidencia en la gráfica de resultados de los requerimientos según su tipología: 1.993 corresponden a RECLAMOS, 5.651 a SOLICITUDES, 180 a QUEJAS, 100 correspondieron a FELICITACIONES y 352 a SUGERENCIAS.

3. RESULTADOS DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN CLASE DE ASUNTO

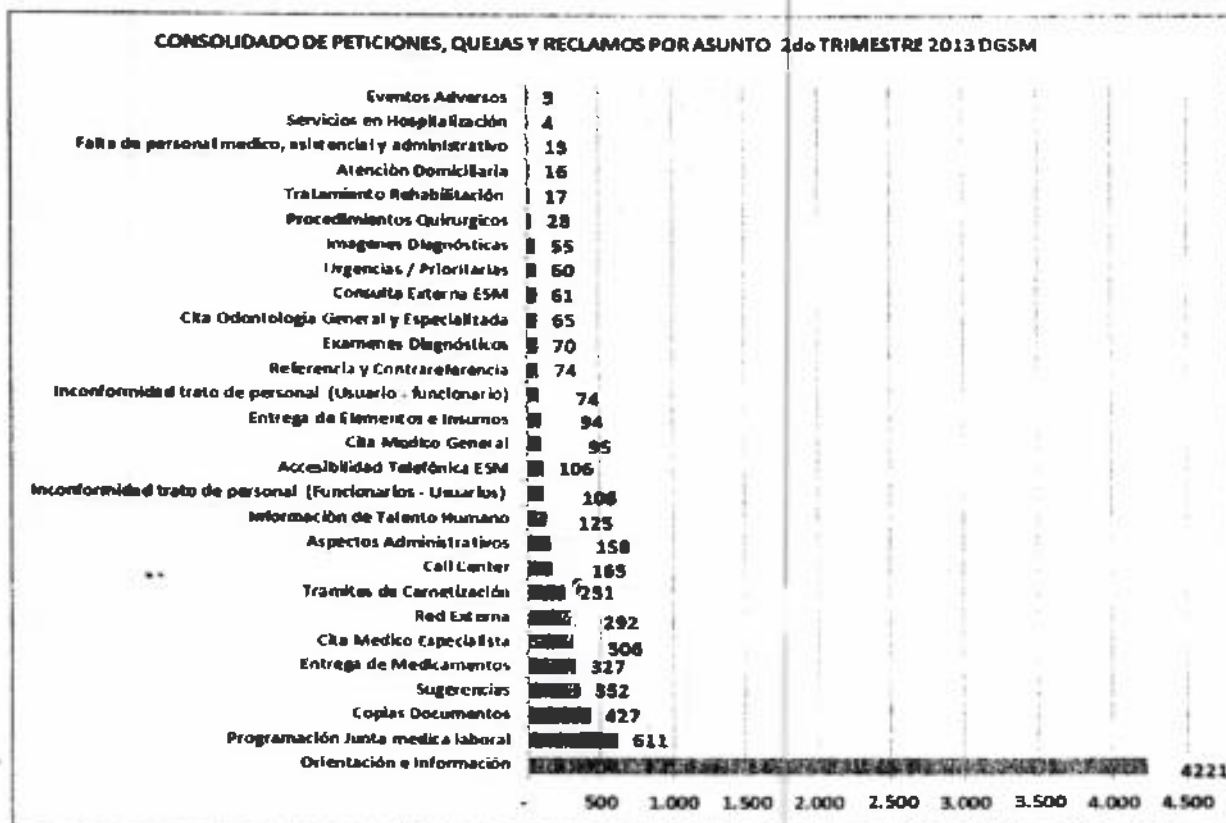
CLASE DE ASUNTO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL	Porcentaje
Inconformidad trato de personal (Usuario - funcionario)	74					74	0,89%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Usuarios)	106					106	1,28%
Cita Medico General		95				95	1,15%
Cita Medico Especialista		306				306	3,70%
Imagenes Diagnósticas		55				55	0,66%
Exámenes Diagnósticos		70				70	0,85%
Cita Odontología General y Especializada		65				65	0,79%
Entrega de Medicamentos		327				327	3,95%

Continuación Radicado No. 19 A 3 A A 7 / CGFM-DGSM-GAY-25

CLASE DE ASIENTO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	RECURSOS	OTROS	TOTAL	%
Accesibilidad Telefónica ESM		106				106	1,28%
Call Center		165				165	1,99%
Entrega de Elementos e Insumos		94				94	1,14%
Tratamiento Rehabilitación		17				17	0,21%
Procedimientos Quirúrgicos		28				28	0,34%
Red Externa		292				292	3,53%
Urgencias / Prioritarias		60				60	0,72%
Falta de personal medico, asistencial y administrativo		13				13	0,16%
Aspectos Administrativos		158				158	1,91%
Servicios en Hospitalización		4				4	0,05%
Eventos Adversos		3				3	0,04%
Consulta Externa ESM		61				61	0,74%
Referencia y Contrareferencia		74				74	0,89%
Continuidad Atención Médica Alto Costo		-				-	0,00%
Tramites de Carnetización			251			251	3,03%
Programación Junta medica laboral			611			611	7,38%
Copias Documentos			427			427	5,16%
Información de Talento Humano			125			125	1,51%
Atención Domiciliaria			16			16	0,19%
Orientación e Información			4.221			4.221	51,00%
Sugerencias					352	352	4,25%
Felicitaciones				100		100	1,21%
TOTAL	180	1.993	5.651	100	352	8.276	100%
TOTAL %	2,17%	24,00%	68,28%	1,21%	4,30%	100%	

FUENTE: Direcciones de Seriedad 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 2013.

Continuación Radicado No. 343447/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 Segundo 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 51% se presentan por Orientación e Información para acceder a los servicios de salud.
2. El 3.95% de los usuarios y beneficiarios del SSFM, reclaman por la Entrega de Medicamentos.
3. El 5.16% de los usuarios han solicitado, documentos, certificados y/o copias, solicitud de vacunas, pasajes... copias de conceptos médicos e Historias Clínicas.
4. El 7.38% ha tenido inconvenientes para la realización de su junta médico laboral (JML).
5. El 3.7% corresponde a las manifestaciones relacionadas con oportunidad en la asignación de Citas de Médico Especialista.
6. El 1.99% de los usuarios manifiestan algún inconveniente con el servicio de Call Center.

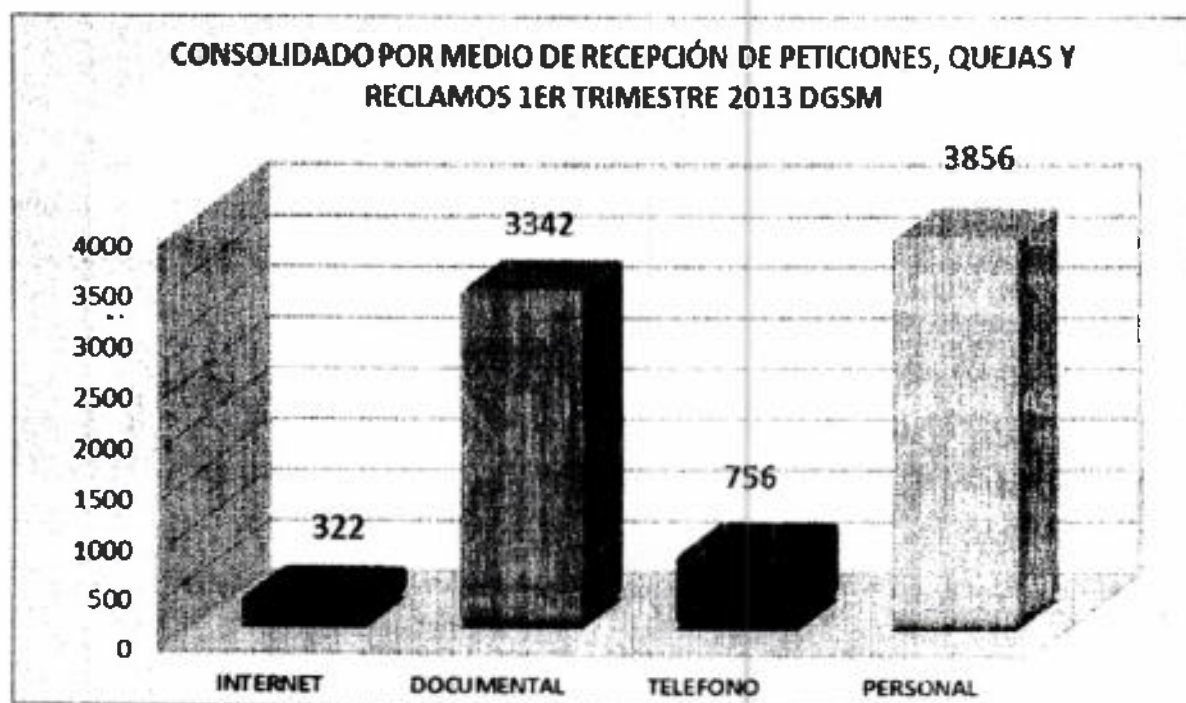
Continuación Radicado No. **4347**/CGFM-DGSM-GAY-25

7. El **3,53%** de los usuarios manifiestan insatisfacción por falta de oportunidad para acceder a los servicios médicos en la Red Externa
8. El **4,25%** de los usuarios realizan sugerencia para mejorar la prestación del servicio
9. El **3,03%** de los usuarios solicita Trámites de Carnetización de los usuarios y beneficiarios del SSFM.
10. El **1,28%**, reclaman por la falta de accesibilidad telefónica de los ESM.

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	DGSM			DISAN EJC	DISAN ARC	DISAN FAC	TOTAL	%
	GAYD	GAY	HOMIC					
INTERNET	45	40	50	162	16	9	322	4%
DOCUMENTAL	1	2	41	2631	461	206	3342	40%
TELEFONO	0		1	701	47	7	756	9%
PERSONAL	1		37	3611	189	28	3856	47%
TOTAL	47	42	119	7105	713	250	8276	100%
	0,57%	0,51%	1,44%	85,85%	8,62%	3,07%	100%	

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



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

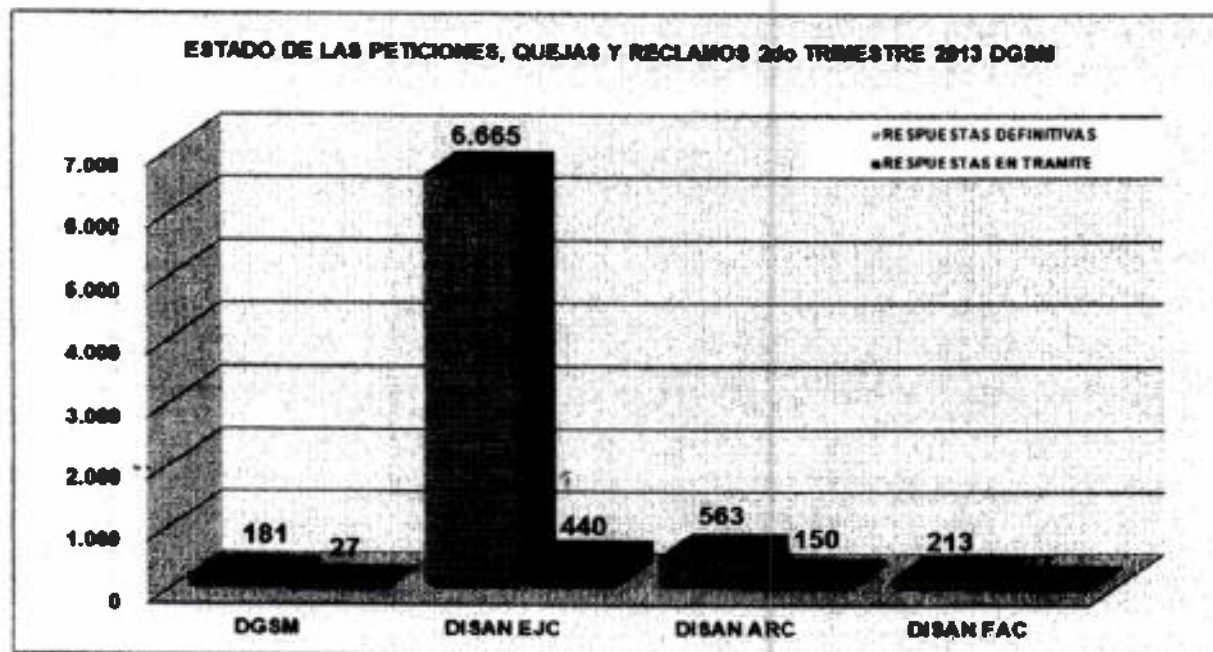
Continuación Radicado No. 343447, /CGFM-DGSM-GAY-25

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 47%, seguido por un 40% realizó su manifestación en el medio físico (documental), el 9% lo hizo a través de la línea 018000, la línea directa y/o fax y en menor porcentaje 4% vía WEB.

5. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

DEPENDENCIA	RESPUESTAS DEFINITIVAS	RESPUESTAS EN TRÁMITE	TOTAL	Porcentaje
DGSM	181	27	208	2,51%
DISAN EJC	6.665	440	7.105	85,85%
DISAN ARC**	563	150	713	8,62%
DISAN FAC	213	37	250	3,02%
TOTAL	7.622	654	8.276	100,0%
TOTAL	92,10%	7,90%	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 Segundo Trimestre 2013.

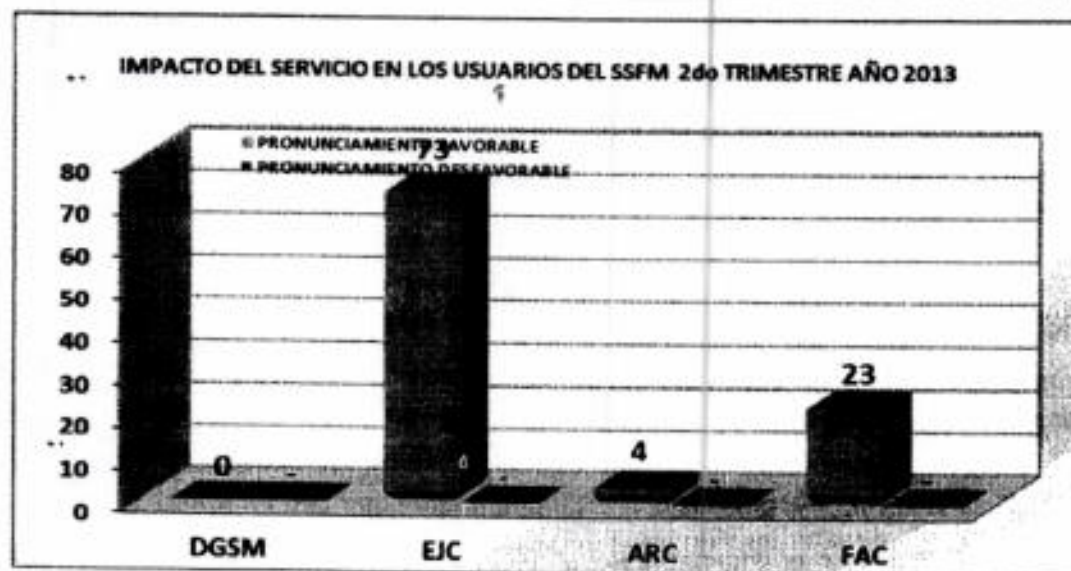


FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Segundo Trimestre 2013.

De la información registrada en el cuadro y gráfico anterior se concluye que al 92.10% 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	73	4	23	100
PRONUNCIAMIENTO DESFAVORABLE	-	-	-	-	0
TOTAL	0	73	4	23	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 2013.

De acuerdo a lo expuesto en la Directiva se toma como pronunciamientos favorables las 100 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

Buscando hacer de estos informes insumos de mejoramiento continuo y de acuerdo a las recomendaciones emitidas por el Grupo de Seguimiento y Evaluación de esta Dirección a partir del tercer informe trimestral se utilizara un método de análisis de causas por las cuales se originan las mismas, así como las acciones correctivas que se generen, documentándolas respectivamente. Para lo cual se participó en la mesa de trabajo convocada por el Ministerio de Defensa Coordinación Grupo de Atención y orientación ciudadana cuyo objetivo fue la socialización de la circular Nro.102/2013 que trata sobre la documentación para las acciones correctivas para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias información que a su vez fue socializada a las oficinas de atención al usuario de cada una de las Fuerzas.

De otra parte atención al usuario está haciendo presencia en el Hospital Militar con el fin de elaborar un diagnóstico y detectar las causas que generan insatisfacción al usuario buscando alternativas de solución a la problemática presentada.

Continuación Radicado No. **34344** /CGFM-DGSM-GAY-25

Actualización y optimización del procedimiento de PQRS de acuerdo a la normatividad legal vigente.

Se está afianzando la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos (oficinas SIUA) desarrollando las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano mediante programas de capacitación organizados por el DNP con la participación de funcionarios del área de atención al usuario de las fuerzas.

Acciones Tomadas:

Para minimizar y/o disminuir la oportunidad en la asignación de citas médicas de medicina general y especializada se hicieron las siguientes actividades la cual se ve reflejada en la disminución de requerimientos por esta causa

Inclusión en la página web link de asignación de citas médicas (Armada)

Jornada de Atención en Ortopedia Infantil, realizada el 28/09/2013 ofrecida por el Profesional especialista Dr. Héctor Rueda. Población objeto f 200 menores de edad. (Disnor)

Asignación de citas por los especialistas directamente

la contratación de dos Pediatras y Contratación de Médicos Generales para el Servicio de Consulta Externa Disnor)

Apertura de agendas medicas por 2 meses

Se programa la primera atención por Pediatría a los menores de Tres meses de Nacidos

Revisión y ajuste de agendas medicas por especialidad.

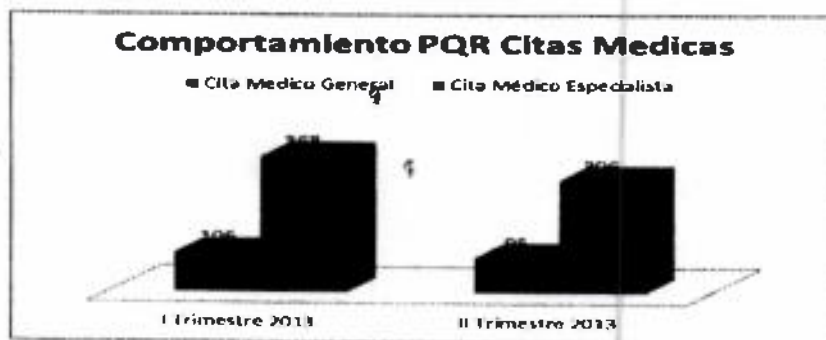
Fortalecimiento programa de Promoción y Prevención de "Crecimiento y Desarrollo" en la consulta por Enfermería para niño sano.

Revisión y reasignación de cargos administrativos adicionales para el personal asistencial.

Ampliación de la red de servicios, con el objetivo de aumentar la oportunidad de citas por Consulta Externa: (dermatología, pediatría, nutrición, Medicina Interna).

Verificación del cumplimiento de horarios laborales personal asistencial.
Reprogramación de las citas médicas canceladas por los usuarios a aquellos que se encuentran en lista de espera.

Contratación médicos generales y especialistas
Confirmación de asistencia a las citas programadas vía telefónica.
Solicitud adición presupuestal.



- Se cuenta con la línea 018000111335 en el Área de atención al Usuario donde se atienden los requerimientos que ingresan por este medio.
- Dando continuidad al proceso de Humanización "Por una Sanidad más Humana" se está llevando a cabo las actividades programadas para esta vigencia.
- Desde la alta Dirección se tiene programado visitas a los ESM ubicados en las ciudades de: Ibagué, Tolimaida, Girardot, Corozal, Cartagena, Barranquilla, San Andrés y Cúcuta con el fin de atender las inquietudes de los usuarios y a su vez verificar debilidades y fortalezas de los mismos.

Cordialmente,

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

Elaboró: OPS: Diego Perez

Revisó: Martha Reyes Gaviz/ Ana Cecilia Tellez Mora

Bo. Vo. ST: Jose Julian Gutierrez Dinas

9



"Fa 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

