

**FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
COMANDO GENERAL**



Prosperidad
para todos

DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR

Radicado No. **337 465** CGFM-DGSM-GAY-25

Bogotá, D.C., **12 ABR 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) Primer 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 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 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 **9.257** requerimientos, evidenciándose un aumento del **74%**, frente al mismo periodo del año inmediatamente anterior que fueron **2.405**, 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.

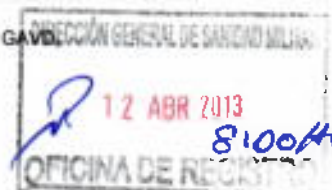
Asi mismo es pertinente aclarar que de los **9.257** solamente **3.269** son atribuibles a la prestación del servicio, el porcentaje restante corresponde a solicitudes y sugerencias.

A- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

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

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICIONES/ SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	GAY	20	12		1	33	0,36%
	GAVD	64	3			67	0,72%
	HOMIC	5	1	164		170	1,84%
DISAN EJERCITO	5288	119	2372	171	35	7985	86,26%
DISAN ARMADA	323	14	305	0	2	644	6,96%
DISAN FAC	2	43	260	12	41	358	3,87%
TOTAL	5702	177	3116	183	79	9257	100%
TOTAL %	61,6%	1,9%	33,7%	2,0%	0,9%	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 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 Primer 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 7%, la Dirección de Sanidad de la Fuerza Aérea con un 4%, la Dirección General de Sanidad Militar con un porcentaje de participación del 3%, (de los cuales el 0.72% 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 1.84% 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	89	1	179	0	1	270	3%
DISAN EJERCITO	5.288	119	2.372	171	35	7.985	86%
DISAN ARMADA	323	14	305	0	2	644	7%
DISAN FAC	2	43	260	12	41	358	4%
TOTAL	5.702	177	3.116	183	79	9.257	100%
TOTAL %	61,6%	1,9%	33,7%	2,0%	0,9%	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 2013

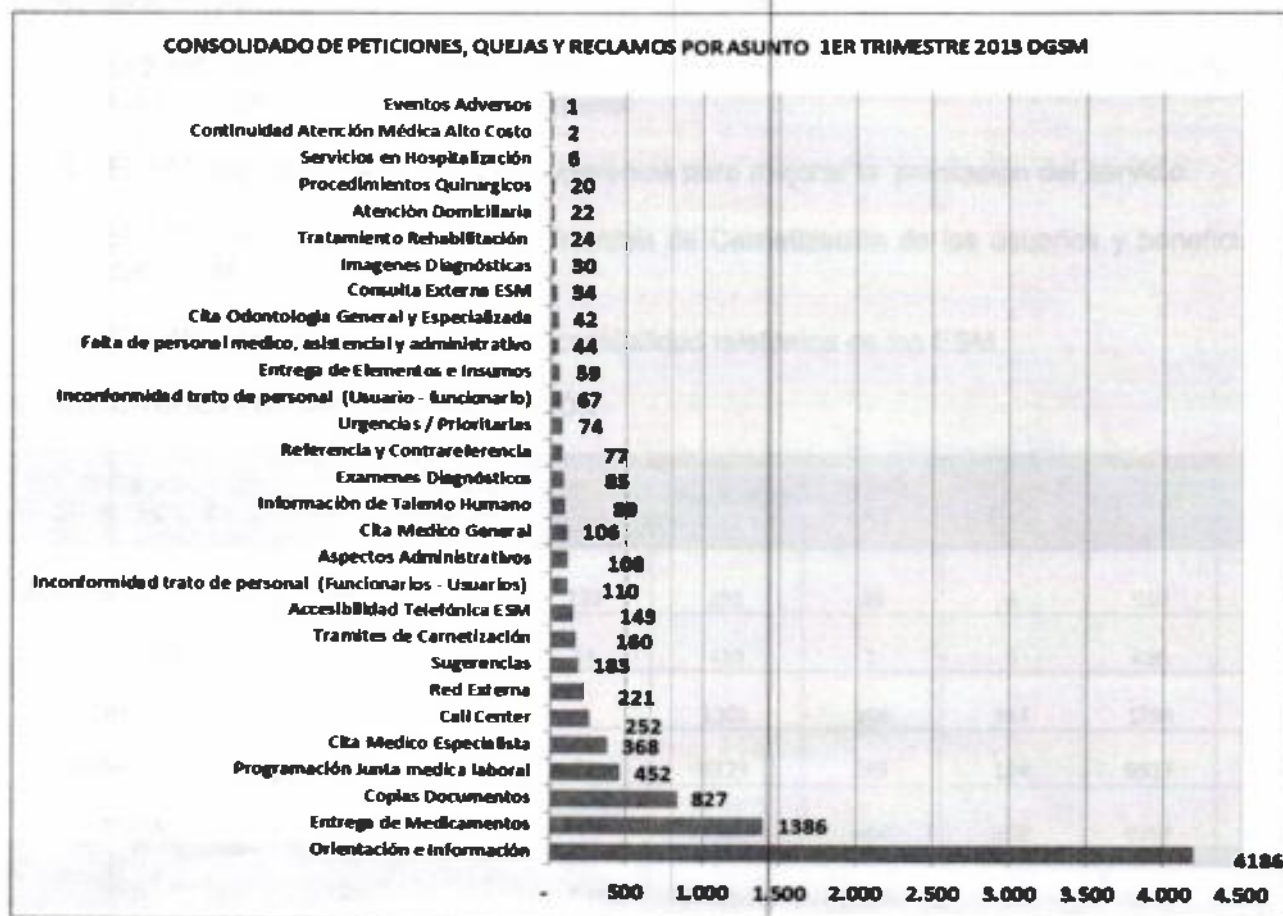


FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Primer Trimestre 2013.

Como se evidencia en la gráfica de resultados de los requerimientos según su tipología: 3.082 corresponden a RECLAMOS, 5.736 a SOLICITUDES, 177 a QUEJAS, 79 correspondieron a FELICITACIONES y 183 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)	67					67	0,72%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Usuarios)	110					110	1,19%
Cita Medico General		106				106	1,15%
Cita Médico Especialista		368				368	3,98%
Imágenes Diagnósticas		30				30	0,32%
Exámenes Diagnósticos		85				85	0,92%
Cita Odontología General y Especializada		42				42	0,45%
Entrega de Medicamentos		1.386				1.386	14,97%



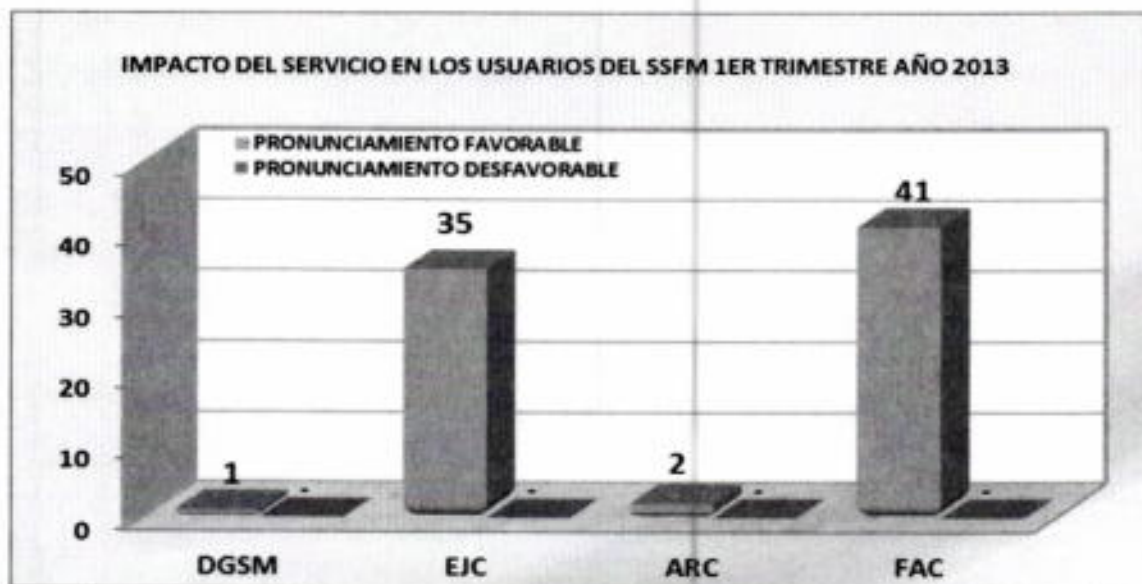
FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Primer Trimestre 2013.

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 45,6% se presentan por Orientación e Información para acceder a los servicios de salud.
2. El 15,1% de los usuarios y beneficiarios del SSFM, reclaman por la Entrega de Medicamentos.
3. El 9% de los usuarios han solicitado, documentos, certificados y/o copias, solicitud de vacunas, pasajes... copias de conceptos médicos e Historias Clínicas.
4. El 4,9% ha tenido inconvenientes para la realización de su junta médico laboral (JML).
5. El 4% corresponde a las manifestaciones relacionadas con oportunidad en la asignación de Citas de Médico Especialista.
6. El 2,7% de los usuarios manifiestan algún inconveniente con el servicio de Call Center

7. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

DEPENDENCIA	DGSM	EJC	ARC	FAC	TOTAL
PRONUNCIAMIENTO FAVORABLE	1	35	2	41	79
PRONUNCIAMIENTO DESFAVORABLE	-	-	-	-	0
TOTAL	1	35	2	41	79



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 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.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para lograr hacer de estos informes herramientas de mejoramiento continuo, se socializara el informe a las respectivas Fuerzas, para que hagan de cada debilidad una acción de mejora para el SSFM, para lo cual se realizara su respectivo seguimiento y verificación. Pues se requiere hacer de estos informes, además de información cuantitativa y cualitativa, información propositiva. Por ello mensualmente se reunirá el comité de atención al usuario a fin de evaluar impacto y tomar medidas tanto preventivas como correctivas a las que haya lugar.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Teniendo en cuenta que el usuario es la razón de ser del SSFM, desde la Dirección General de Sanidad Militar se ha venido fortaleciendo la participación de los usuarios, por ello, a continuación se enuncian las ciudades donde la Dirección ha tenido participación activa llevando a los usuarios una información clara y oportuna, sobre aspectos de Infraestructura, Atención al Usuario, y espacio de preguntas y respuestas para hacer de la voz del usuario la principal variable de mejoramiento. Las ciudades intervenidas han sido: Barbosa, Tolemaida,

Continuación Radicado No.

/CGFM-DGSM-GAY-25

Montería, Santander de Quirichao Adicionalmente la Dirección General de Sanidad Militar adelantó dos reuniones con las asociaciones y veedurías los días 13 de febrero y 4 de abril de la presente vigencia.

Las reuniones han sido convocadas por la Supersalud, CREMIL, las veedurías y asociaciones, y por ende solicitan la participación de la DGSM, en estas reuniones a fin de buscar una respuesta de fondo a sus interrogantes. Hasta la fecha se ha dado trámite a cada uno de los requerimientos interpuestos por los usuarios en estas jornadas de participación, de acuerdo a la competencia estipulada en la Normatividad Legal Vigente.



Con relación al sistema de atención e información al usuario se cuenta con una línea gratuita 018000114321 para EJC, 01800111400 para ARC, 018000110322 FAC, Y 018000111335, para la DGSM, con el fin de garantizar a los usuarios una atención personalizada a sus inquietudes y/o sugerencias. En el momento el GAVD, no cuenta con Línea 018000, pero los usuarios se comunican a través de la Línea gratuita de la DGSM.

En las carteleras de los ESM se encuentra información de interés para los usuarios (horarios de atención, deberes, derechos y otros).

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Dentro de las acciones para el fortalecimiento institucional desde Atención al Usuario, con referencia al punto: **"Acciones para garantizar la participación ciudadana en la gestión institucional"** se tiene:

La DGSM, ha venido implementando nuevos canales y medios de comunicación interna y externa para mantener oportunamente informado a todos los usuarios como derecho constitucional, facilitando con ello la continuidad en la prestación de los servicios de salud. Por ello, se tiene a disposición:

1. Pagina WEB www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co
2. Atencion.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
3. Quejas.dgsm@sanidadfuerzasmilitares.mil.co
4. Teléfono directo 2835033
5. Línea 018000111335
6. PBX 3238555
7. Pantallas Digitales, ubicadas en el Comando General

8. Emisora del Ejercito "Colombia estéreo 93.4".
9. Oficinas de Atención al Usuario (DGSM-DISANES-ESM)
10. Veedurías
11. A través de la Encuesta de Satisfacción al Usuario
12. Buzones de Sugerencias
13. Licitaciones
14. Chat interactivo
15. Publicaciones
16. Reuniones de usuarios convocadas por CREMIL y la Supersalud
17. Consultas ciudadanas
18. Jornadas de Carnetización

PETICIONES DE INTERES GENERAL

- ✓ Jornadas de Carnetización, por consiguiente para el periodo objeto de información se realizaron las siguientes jornadas para el 2013 en Pasto, Cúcuta e Ibagué espacios que se han venido fortaleciendo en el año 2013, buscando mejorar accesibilidad y garantía en el Derecho a la salud como primer momento de verdad.
- ✓ Mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud en términos de calidez, para ello desde Atención al Usuario de la DGSM se ha venido liderando un proceso de Humanización del cuidado de la salud, buscando generar en los funcionarios vocación de servicio en la prestación de los servicios de salud, reconociendo al paciente desde todas sus dimensiones social, psicológica y espiritual.
- ✓ Con relación a la entrega de información, toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen al interior del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y a que se le expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la Ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional, como así lo señala el Artículo 12, capítulo II, de la ley 57 de 1985.

En cuanto a la atención del público, todas las dependencias del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares atienden el público dentro del horario normal cuya duración es de ocho (08) horas diarias, en jornada continua.

Cordialmente,

Brigadier General **ORLANDO DELGADILLO GIRALDO**
Director General de Sanidad Militar

Elaboró OPS Diego Perez

Revisó: Martha Rosales Salvo / Ana Cecilia Pineda Mora

Bs. ST. Jose Julian Gutierrez Dinas



"Fe en la causa"
¡CON TODAS NUESTRAS FUERZAS!
Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 208 Tel. 3238555 Ext. 1081
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co

