



Radicado N° 0120010341002/ MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA -GRAPS -ARPQR-29.1

Bogotá D.C., 18 de diciembre 2020

Doctora

YASIRA SIRLEY PEREA MORENO

Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento

Bogotá D.C.

Asunto: Informe Requerimientos (PQR) Cuarto Trimestre, año 2020-DIGSA.

Respetuosamente, me permito enviar a la Doctora YASIRA SIRLEY PEREA MORENO, Coordinadora de Atención y Orientación Ciudadana del Ministerio de Defensa Nacional, 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 DIGSA, 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. 42222 del 27 de mayo de 2016, 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 **14343** requerimientos, de los cuales únicamente el 21% que equivale a **3053** casos, son atribuibles a la prestación del servicio (reclamos), el 77% corresponde a peticiones (solicitudes) con **10978** requerimientos; 2% equivalente a 278 requerimientos concierne a quejas y sugerencias con 27 requerimientos, peticiones entre autoridades 7 y 0 solicitud de periodista en ejercicio de profesión los cuales corresponden al 0%. Frente al trimestre anterior, disminuye 19,5% la cantidad de requerimientos.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

En este numeral se analizaron los siguientes ítems: estado solicitudes pendientes, requerimientos por canal de recepción y análisis de causas y documentación de acciones correctivas de pqr así:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (TRIMESTRE III- 2020)

PERIODO ACTUAL	DIGSA	EJER	ARC	FAC	SSFM
TOTAL RECIBIDAS	7103	8863	912	960	17838
RESUELTAS A LA FECHA	6490	8378	838	947	16653
PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	72	154	2	2	230
PROMEDIO No. DIAS VENCIDOS	15	685	25	0	725
% PENDIENTES POR RESOLVER	3%	2%	0%	0%	1%

Tabla 1. Periodo anterior Trimestre III-2020. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSA y DIGSA. Derechos GRUGA, Oficina de Atención al Usuario DIGSA y página Web de la DIGSA.



"NOS VEMOS EN LA VICTORIA" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; soman.porras@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de

excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.

**1.1 PERIODO ACTUAL (TRIMESTRE IV-2020)**

PERIODO ACTUAL	DIGSA	EJER	ARC	FAC	SSFM
TOTAL RECIBIDAS	5369	7155	995	824	14343
RESUELTAS A LA FECHA	4481	6915	930	802	13128
PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	180	159	14	23	376
PROMEDIO No. DIAS VENCIDOS	7	82	30	0	119
% PENDIENTES POR RESOLVER	3%	2%	1%	3%	3%

Tabla 2. Periodo Actual Trimestre IV-2020. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSA y DIGSA.

Teniendo en cuenta las tablas anteriores 1 y 2 de los numerales 1.1 y 1.2, se concluye que el volumen de requerimientos recibidos en la relación trimestral III-2020 y IV-2020, disminuye de 17838 casos a 14343, con una variación global de 19,5%, es decir 3.495 casos menos.

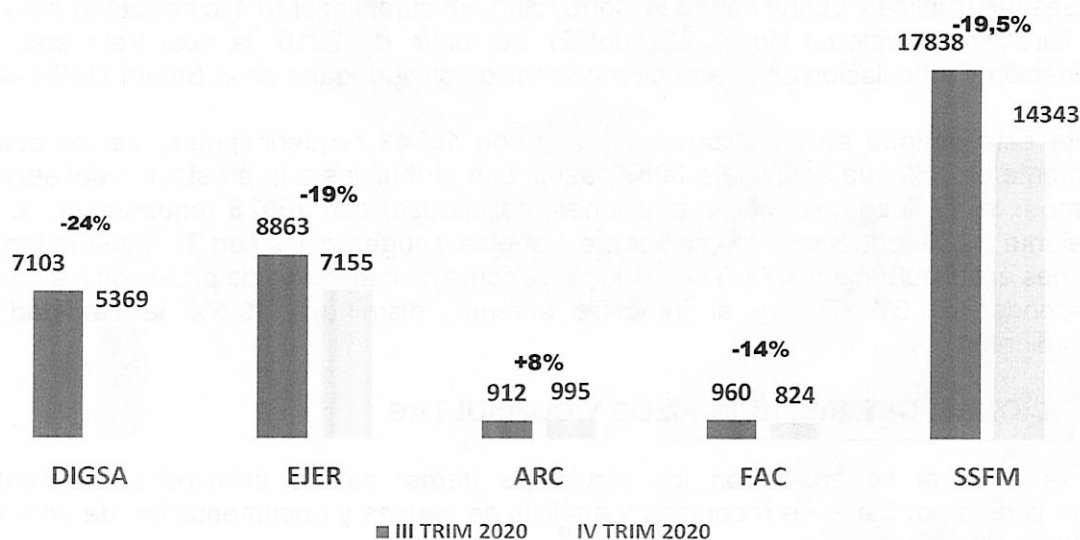
Comparativo PQRS por DISAN y JEFSA. Trimestre III-2020 & trimestre IV-2020

Gráfico 1. Comparativo Requerimientos Por DISAN Trimestre III-2020 & Trimestre IV-2020. FUENTE: Dirección de Sanidad EJC, ARC, JEFSA FAC y DIGSA Informes Trimestre II-2020, trimestre III-2020.

Como puede observarse en el Gráfico 1, se presentó una disminución del 19,5% de los requerimientos con respecto al periodo anterior, cuya participación por fuerza fue la siguiente: DIGSA presentó una disminución de 24% equivalente a 1734 requerimientos menos, DISAN Ejército con 19% equivalente a 1708 requerimientos menos, JEFSA FAC con 14% equivalente a 136 requerimientos menos. Por el contrario, ARC presentó un aumento de 8% equivalente a 83 requerimientos más.



"NOS VEMOS EN LA VICTORIA" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; soman.porras@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.

**2. GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS**

DEPENDENCIAS	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
DISAN EJERCITO	10	2
DISAN ARMADA	2	2
DISAN FUERZA AEREA	2	2

De las 10 reiteraciones realizadas a la Dirección de Sanidad Ejercito, reconviniéndolos para dar respuesta oportuna a las pqr, tan solo se han tenido 2 respuesta definitivas; a diferencia de la Disan Armada y Jefatura de Salud que han dado respuesta definitiva a las reiteraciones.

3. RESULTADO DE REQUERIMIENTOS CANALIZADOS Y TRAMITADOS TRIMESTRE IV-2020**3.1 Resultado de requerimientos canalizados y tramitados trimestre IV-2020**

DISAN	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PETICION ENTRE AUTORIDADES	SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	TOTAL POR FUERZA	%
EJC	4897	187	2046	22	3	0	7155	50%
ARC	682	53	256	3	1	0	995	7%
DIGSA	5059	6	301	0	3	0	5369	37%
FAC	340	32	450	2	0	0	824	6%
SSFM	10978	278	3053	27	7	0	14343	
%	77%	2%	21%	0%	0%	0%		

Tabla 3. FUENTE: Dirección de Sanidad EJC, ARC, JEFSA FAC y DIGSA Informe trimestre IV-2020.

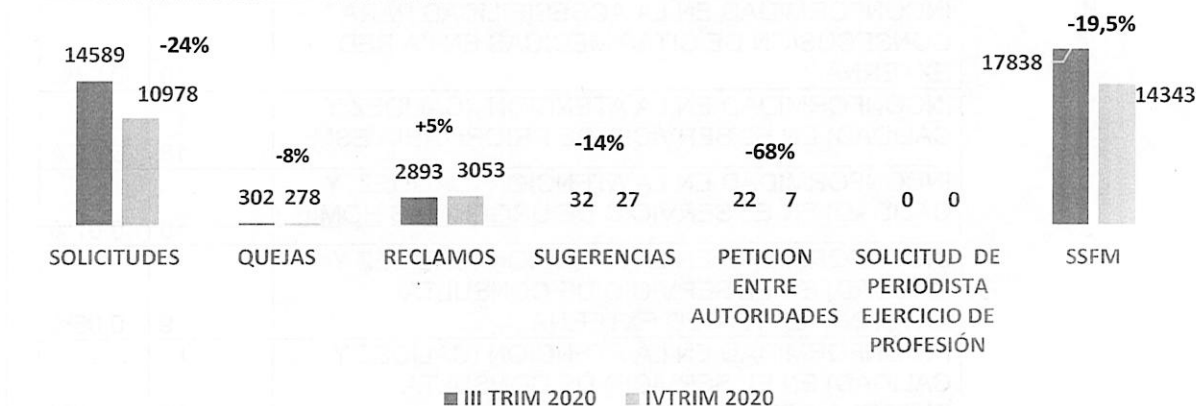
3.2. Comparativo requerimientos canalizados trimestre III-2020 & trimestre IV-2020.

Gráfico 2. Comparativo requerimientos canalizados trimestre III-2020 & trimestre IV-2020. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSA FAC y DIGSA Informes trimestre III-2020 y trimestre IV-2020.

La disminución de requerimientos desde el trimestre III-2020 al trimestre IV-2020, se presentó mayoritariamente en Petición entre autoridades con 68%; las solicitudes pasaron



"NOS VEMOS EN LA VICTORIA" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; soman.porras@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de

excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



de 14589 a 10978 lo cual corresponde a una disminución del 24%, a su vez las sugerencias disminuyeron 14% pasaron de 32 a 27, las quejas obtuvieron una disminución del 8 % dado que pasaron de 302 a 278, las solicitudes de periodista en ejercicio de su profesión se mantuvieron con 0 requerimientos en los dos periodos. Por último, los reclamos aumentaron el 5%, pasaron de 2893 a 3053

3.3. REQUERIMIENTOS POR CLASE DE ASUNTO

	CAUSALES	PQRS	%
PRESTACION DEL SERVICIO	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL	249	1,74%
	INCONFORMIDAD TRAMITES EN LINEA (CERTIFICADOS AFILIACION, DESPRENDIBLES NOMINA, FORMATOS)	18	0,13%
	INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICILIARIA	21	0,15%
	INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DGSM/DISAN /ESM	22	0,15%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR LA WEB	10	0,07%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO	58	0,40%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS PRESENCIALES	9	0,06%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUCION DE CITAS MEDICAS A TRAVES DEL CALL CENTER	38	0,26%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUCION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA	10	0,07%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM	18	0,13%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIL	10	0,07%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA RED EXTERNA	9	0,06%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM	89	0,62%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIC.	0	0,00%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA	19	0,13%



"NOS VEMOS EN LA VICTORIA" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; soman.porras@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA	15	0,10%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	836	5,83%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA	8	0,06%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS	77	0,54%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA	84	0,59%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,)	146	1,02%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)	84	0,59%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO	200	1,39%
INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES	4	0,03%
INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS	3	0,02%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS)	105	0,73%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA	19	0,13%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA	4	0,03%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO	49	0,34%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO	5	0,03%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE SUMINISTRO DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO	7	0,05%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO	18	0,13%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENTE, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS)	49	0,34%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM	18	0,13%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	6	0,04%



"NOS VEMOS EN LA VICTORIA" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; soman.porras@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA	7	0,05%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MEDICOS	452	3,15%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS DE URGENCIAS EN LA RED EXTERNA.	0	0,00%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	187	1,30%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES	38	0,26%
	INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS	11	0,08%
	INCONFORMIDAD POR NO INTEGRACION FUNCIONAL	3	0,02%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL	29	0,20%
	INCONFROMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN SERVICIO DE PRIORITARIA	9	0,06%
	PRESTACION DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIC.	0	0,00%
	REPROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS.	0	0,00%
	TOTAL RECLAMOS	3053	
INCONFORMIDAD TRATO	INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO – USUARIO	217	1,51%
	INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO – FUNCIONARIO	45	0,31%
	INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO – FUNCIONARIO	16	0,11%
TOTAL QUEJAS		278	
ORIENTACION E INFORMACION	RESPUESTA REQUERIMIENTO	439	3,06%
	REEMBOLSOS	25	0,17%
	NORMATIVIDAD	259	1,81%
	PASAJES Y VIATICOS	79	0,55%
	DESBLOQUEO DEL SISTEMA	588	4,10%
	UBICACIÓN ESM	5	0,03%
	HORARIOS DE ATENCION	257	1,79%
	SOPORTES MEDICAMENTOS.	59	0,41%
	INCORPORACIONES	10	0,07%
	TRAMITES PARA COMITES TECNICO CIENTIFICO	0	0,00%
	CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD	29	0,20%
	TRANSCRIPCIÓN FORMULAS MEDICAS.	153	1,07%
	COPIA HISTORIA CLINICA	710	4,95%



"NOS VEMOS EN LA VICTORIA" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; soman.porras@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



	COPIA CONCEPTOS MEDICOS	0	0,00%
	CERTIFICACIONES LABORALES	24	0,17%
	NROS TELEFONICOS	638	4,45%
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	586	4,09%
	TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES	0	0,00%
	INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMICILIARIA	40	0,28%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO	58	0,40%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO	158	1,10%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO	40	0,28%
	TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA	1450	10,11%
	TOTAL ORIENTACION E INFORMACION	5607	
ASEGURAMIENTO	AFILIACION AL SSFM	432	3,01%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	1139	7,94%
	CAMBIO CENTRO DE ATENCION	1115	7,77%
	INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	905	6,31%
	EXPEDICION DE CARNE POR PERDIDA	19	0,13%
	ACTUALIZACION DE DATOS	160	1,12%
	NOVEDADES ADRES	139	0,97%
	ACTIVACION DE SERVICIOS POR ACCIONES LEGALES.	20	0,14%
	MULTIAFILIACION	10	0,07%
	RENOVACION CARNE DE SERVICIOS	175	1,22%
	EXPEDICION DE CERTIFICADO	541	3,77%
	TOTAL ASEGURAMIENTO	4655	
JUNTA MEDICO LABORAL	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	99	0,69%
	COPIA DE CONCEPTOS	87	0,61%
	VENCIMIENTO ORDENES DE CONCEPTO	19	0,13%
	COPIA JUNTA MEDICO LABORAL	64	0,45%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL MILITAR.	421	2,94%
	VIATICOS Y PASAJES	0	0,00%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL BENEFICIARIOS.	26	0,18%
	SOPORTES MEDICAMENTOS	0	0,00%
TOTAL TRAMITES		716	
TOTAL SOLICITUDES		10978	
SUGERENCIAS	SUGERENCIA	27	0,19%



"NOS VEMOS EN LA VICTORIA" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; soman.porras@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



SOLICITUD DE PERIODISTA EN EJERCICIO DE PROFESIÓN	SOLICITUD DE PERIODISTA EN EJERCICIO DE PROFESIÓN	0	0,00%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	7	0,05%
TOTAL		14343	

Tabla 4. Requerimientos por clase de asunto. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSa FAC y DIGSA Informe Trimestre IV -2020

Como es descrito en la tabla anterior, el sistema de recepción de requerimientos del SSFM clasifica las Peticiones (solicitudes), Quejas, Reclamos, Sugerencias, Petición entre autoridades y solicitud de periodista ejercicio de profesión por tipo y motivo, Hay siete tipos: Petición, Queja, Reclamo (Prestación del servicio), sugerencias, petición entre autoridades, solicitud informes por los congresistas y solicitud de periodista en ejercicio de su profesión; 42 motivos para Peticiones, 3 motivos para Quejas, 47 motivos para Reclamos, y Sugerencias, petición entre autoridades, solicitud informes por los congresistas y solicitud de periodista en ejercicio de su profesión agrupadas de forma general.

3.4. Comparativo principales motivos de requerimiento trimestre III-2020 trimestre IV-2020

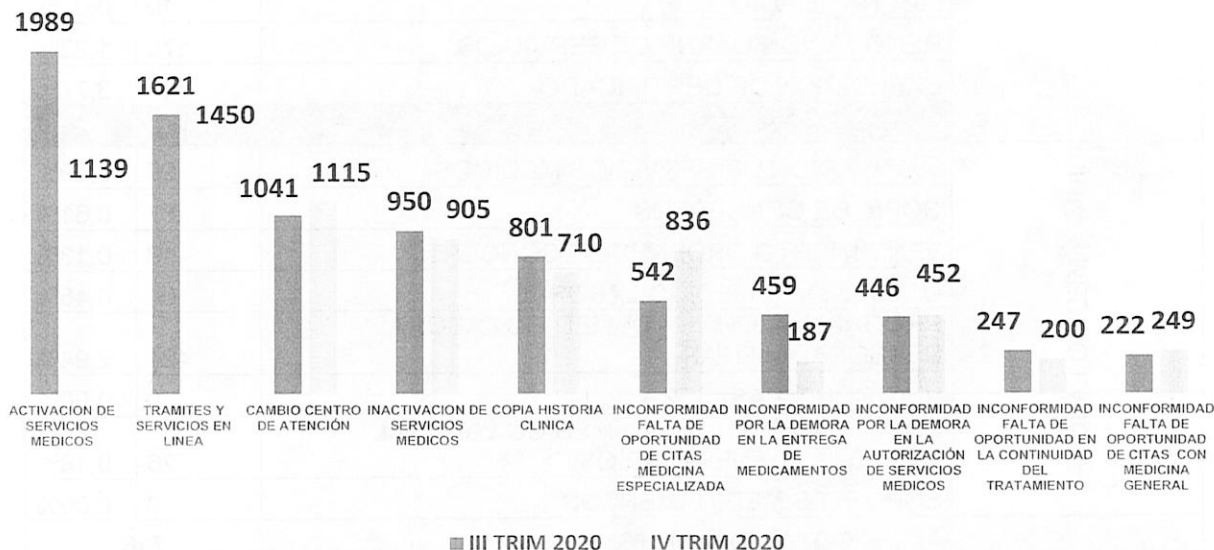


Gráfico 3. Comparativo principales motivos de requerimiento trimestre III-2020 y trimestre IV- 2020. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSa FAC y DIGSA Informe Trimestre III-2020 y trimestre IV- 2020.

En la gráfica anterior, comparativamente se relacionan los 10 principales motivos de PQRS recepcionados en los Trimestre III-2020 y trimestre IV- 2020, entre ellos se destacan dentro



"NOS VEMOS EN LA VICTORIA" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; soman.porras@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de

excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



de los motivos de solicitudes: activación de los servicios médicos con 850 casos menos que el periodo anterior, trámites y servicios en línea con 1450 requerimientos, es decir 171 requerimientos menos, cambio de centro de atención con 1115, el cual presenta un aumento de 74 requerimientos, e inactivación de los servicios médicos con 905 s presentando una disminución de 45 requerimientos y copia de historia clínica con 710 requerimientos presentando una disminución de 91 requerimientos.

Por el lado de Reclamos dentro de 47 motivos de Prestación de servicios se destacan: Inconformidad falta de oportunidad de citas medicina especializada con 836 casos, presentando un aumento de 294 casos, Inconformidad por la demora en la autorización de los servicios médicos con 6 requerimientos más, inconformidad por la falta de oportunidad de citas con medicina general, presentando un aumento de 27 requerimientos con respecto al periodo anterior, falta por la oportunidad en la continuidad del tratamiento con 200 requerimientos, presentando una disminución de 47 requerimientos, e inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos con 187 casos presentando una disminución de 272 requerimientos.

En los requerimientos asociados a Quejas, se destaca Inconformidad trato personal (funcionario a usuario) con 217 casos, 17 requerimientos menos comparado con el trimestre anterior.

4. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

VIA DE RECEPCION	III-2020	IV-2020	Variación %
INTERNET SITIO WEB	8864	6392	-27%
CORREO ELECTRONICO	3639	3588	-1%
LINEA DIRECTA	3080	1495	-51%
PRESENCIAL	1908	2574	25%
MENSAJERIA	178	122	-31%
BUZON DE SUGERENCIAS	157	166	5%
LINEA GRATUITA	12	6	-50%

Tabla 5. Requerimientos por canal de recepción. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSA y DIGSA Informe Trimestre III-2020 y trimestre IV- 2020.

Entre los periodos relacionados, disminuyen los requerimientos para 5 canales de recepción: línea directa presenta una disminución de 51% en los requerimientos allegados por ese canal, línea gratuita disminuye el 50%, mensajería presenta una disminución de 31% con respecto al trimestre anterior canal web presenta 27% requerimientos menos y correo electrónico presenta también disminución del 1%. Por el contrario, aumenta la





recepción de requerimientos por medio presencial con 25% y buzón de sugerencias con 5%

4.1. Proporción de ingreso de requerimientos por canal de recepción

VIA DE RECEPCION	IV-2020	%
INTERNET SITIO WEB	6392	45%
CORREO ELECTRONICO	3588	25%
PRESENCIAL	2574	18%
LINEA DIRECTA	1495	10%
BUZON DE SUGERENCIAS	166	1%
MENSAJERIA	122	1%
LINEA GRATUITA	6	0%

Tabla 7. FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSA FAC y DIGSA Informe Trimestre IV-2020.

Para el cuarto trimestre del 2020, el canal más utilizado por los usuarios del SSFM para interponer requerimientos fue la página web cerca del 45% de PQRS son recibidos directamente por parte de los funcionarios de DIGSA, DISANES JEFATURA DE SALUD y ESM el segundo canal más utilizado es correo electrónico con 25%, le sigue presencial con 18% de requerimientos, línea directa que representa el 10% de requerimientos, y los restantes canales representan individualmente valores por debajo del 1% de cobertura de recepción.

4.2 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO (MULTICANALES)

Relacionados en el cuadro anterior Tabla 7 (presencial, web, correo electrónico, línea directa, línea gratuita, mensajería, buzón de sugerencias)

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

Principales causales de inconformidad de reclamos (prestación del servicio).

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS	III-2020	IV-2020	%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	542	836	35%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	459	187	-59%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MEDICOS	446	452	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO	247	200	-19%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL	222	249	10%

Tabla 7. Principales causales de inconformidad de reclamos (prestación del servicio). FUENTE: Dirección de sanidad EJC, ARC, JEFSA FAC y DIGSA Informe Trimestre III-2020 y trimestre IV- 2020.

Teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Directiva Ministerial se establece que los principales motivos de reclamos que continúan generando insatisfacción en los usuarios



"NOS VEMOS EN LA VICTORIA" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; soman.porras @sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



son: Inconformidad por la falta de oportunidad de citas medicina especializada presentando un aumento del 35% con respecto al trimestre anterior, inconformidad por la falta de oportunidad de citas con medicina general con 10 % más de requerimientos , inconformidad por la demora en la autorización de los servicios médicos del 1% Por el contrario demora en la entrega de medicamentos presenta una disminución del 59% y la oportunidad en la continuidad del tratamiento con 19 % menos de requerimientos.

Como se sigue evidenciando, las principales causales de insatisfacción siguen impactando en todos los periodos anteriores y el actual; por tal razón, en la medida en que se determine el mecanismo de consecución de recursos para el SSFM con fundamento en todas las acciones que se vienen adelantando desde las Direcciones de Sanidad, Jefatura de Salud y DIGSA, las respuestas de las oficinas de atención al usuario, seguirán siendo el medio en el trámite, pues como se afirma, la falta de cobertura y oportunidad en la atención, seguirá manteniendo insatisfechos a los usuarios, con la atención al alcance de estas oficinas.

Así mismo, todas las actividades que desarrollan las oficinas de atención al usuario de las DISANES y DIGSA se encuentran plasmadas en los planes de acción para la vigencia 2020 cuyas tareas específicas son monitoreadas para el caso de la DIGSA a través de la Suite Visión.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1. MEDICIÓN DE SATISFACCION

Los trámites y servicios que tiene la DIGSA actualmente no están siendo evaluados, se evalúa si el usuario sabe cuáles son los trámites y servicios a los cuales puede acceder desde la pág. WEB. Luego se procede a medir la satisfacción, para lo cual se están realizando las coordinaciones necesarias con el área de comunicaciones estratégicas.

6.2. Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo así:

PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES	III-2020	IV-2020
FELICITACIONES	74	69
OPINIONES POSITIVAS	0	0
AGRADECIMIENTOS	0	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0	0





CONCEPTO DESFAVORABLES	III-2020	IV-2020
QUEJAS	302	278
RECLAMOS	2893	3053
OPINIONES NEGATIVAS	0	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0	0

Tabla 9. Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos FUENTE: Dirección de Sanidad EJC, ARC, JEFSA FAC y DIGSA Informe Trimestre III-2020 y Trimestre IV-2020

De acuerdo a lo expuesto en la Directiva Ministerial se toma como pronunciamientos favorables 74 felicitaciones en el trimestre III-2020, 5 menos que el trimestre anterior.

NOTA: se hace pertinente precisar que no es competencia de esta Dirección las variables tales como Prestacionales, Inteligencia y Contrainteligencia, Orden Publico - Operaciones 1 2 3, Servicio Militar, Bienes Muebles e Inmuebles, Derechos Humanos y Asuntos Internacionales, Contratación, Varios, Vivienda, Contenciosos Control y Comercio de armas; sin embargo es claro que en el evento de presentarse se derivan por competencia tal como lo estipula la norma.

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

REUNIONES OCTUBRE A DICIEMBRE 2020

FECHA	CIUDAD	ESM	ESTRATEGIA DE ACERCAMIENTO Y DIALOGO
01 -02 de octubre	Barranquilla	BAS02	Verificación contratación red interna y externa, así como las instalaciones reunión Representantes de veedurías, asociaciones y partes interesadas.
08 de octubre	Villavicencio	DMORI	Verificación contratación red interna y externa, así como las instalaciones reunión Representantes de veedurías, asociaciones y partes interesadas.
14 de octubre	Bogotá	DIGSA	Reunión de veedurías y Asociaciones y usuarios del SSFM
15 de octubre	Cali	DMCAL	Visita al ESM de Cali Verificación de contratación red interna y externa, así como las instalaciones reunión Representantes de veedurías, asociaciones y partes interesadas.



"NOS VEMOS EN LA VICTORIA" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; soman.porras @sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de
excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



15 de octubre	Palmira	EMAVI	Visita al ESM de Palmira Verificación de contratación red interna y externa, así como las instalaciones reunión Representantes de veedurías, asociaciones y partes interesadas.
22 de octubre	B/manga	DIGSA	reunión de veedurías y con la presencia de los Señores MG entrante y saliente de la DIGSA, con la TC, Directora del dispensario médico militar de Bucaramanga, entré otros, dónde seguimos tocando puertas para seguir mejorando nuestro sistema de salud de las FFMM, dónde debemos hacerlo mancomunadamente entre institución e usuario y viceversa, dónde estoy seguro que vamos a salir Avances, ya que nuestro DIGSA, saliente va como Inspector General de las FFMM, dónde estoy seguro que seguirá al tanto de la situación de nuestro sistema de salud de las FFMM, Dios nos bendiga
28 de octubre	Bogotá	DIGSA	Seminario de socialización de los avances en diferentes área del Modelo de Atención Integral en Salud que apunta a cumplir los objetivos de la entidad y por supuesto a brindarles a nuestros usuarios un mejor servicio enfocado en la prevención, especialmente durante la Pandemia por la COVID-19
30 de octubre	Bogotá	DIGSA	Inicio al segundo día del II Seminario en Salud (modalidad virtual) del Modelo de Atención Integral en Salud - MATIS con enfoque en salud familiar, comunitaria y gestión del riesgo en salud.
03 de noviembre	Bogotá	DIGSA	Comité de Salud de las FFMM correspondiente al mes de octubre -Virtual
10 de noviembre	Bogotá	DIGSA	Consejo superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional (CCSSMP)
30 de Noviembre	Bogotá	DIGSA	Comité extraordinario de Salud FFMM
04 de Diciembre	Bogotá	DIGSA	Comité de Salud correspondiente al mes de noviembre-Virtual
17 de Diciembre	Bogotá	DIGSA	Sesión virtual del consejo superior de salud de las fuerzas militares y Policía Nacional.

C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Entendiéndose como tal la ejecución 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, los siguientes son:



"NOS VEMOS EN LA VICTORIA" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; soman.porras@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



- ✓ Fortalecimiento incorporación datos abiertos.
- ✓ Publicación informes trimestrales de PQRS.
- ✓ Tramite de afiliación y validación de derechos a través de la página de la DIGSA.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Con respeto,

Mayor General JAVIER ALONSO DIAZ GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar

Elaboró: AASD. Soman Porras
Atención al Usuario y Participación Social

Reviso: SMSM. Marta Reyes
Atención al Usuario y Participación Social

VoBo: MY. Bernardo Suarez
Coordinador Oficina Atención al Usuario y Participación Social

