



Radicado N° 0121003669102/ MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA -GRAPS -ARPQR-29.1

Bogotá D.C., 9 de abril de 2021

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 (PQRSR) Primer Trimestre, año 2021-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 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. 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 **19.413** requerimientos, de los cuales únicamente el 24% que equivale a **4.652** casos, son atribuibles a la prestación del servicio (reclamos), el 74% corresponde a peticiones (solicitudes) con **14.340** requerimientos; 2% equivalente a 369 requerimientos concierne a quejas y sugerencias con 44 requerimientos, peticiones entre autoridades 8 y 0 solicitud de periodista en ejercicio de profesión los cuales corresponden al 0%. Frente al trimestre anterior, aumenta el 26% 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 pqrs así:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (TRIMESTRE IV- 2020)

PERIODO ANTERIOR	DIGSA	EJC	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 1. Periodo anterior Trimestre IV-2020. FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSa.



"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 I-2021)

PERIODO ACTUAL	DIGSA	EJC	ARC	FAC	SSFM
TOTAL RECIBIDAS	7377	9170	1781	1085	19413
RESUELTAS A LA FECHA	6630	8841	1697	1024	18192
PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	363	168	21	45	597
PROMEDIO No. DIAS VENCIDOS	21	115	3	16	155
% PENDIENTES POR RESOLVER	5%	2%	1%	4%	3%

Tabla 2. Periodo Actual Trimestre I-2021. FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA.

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 IV-2020 y I-2021, aumenta de 14343 casos a 19413, con una variación global de 26%, es decir 5.070 casos más.

Comparativo PQRS por DISAN y JEFSA. Trimestre IV-2020 & trimestre I-2021

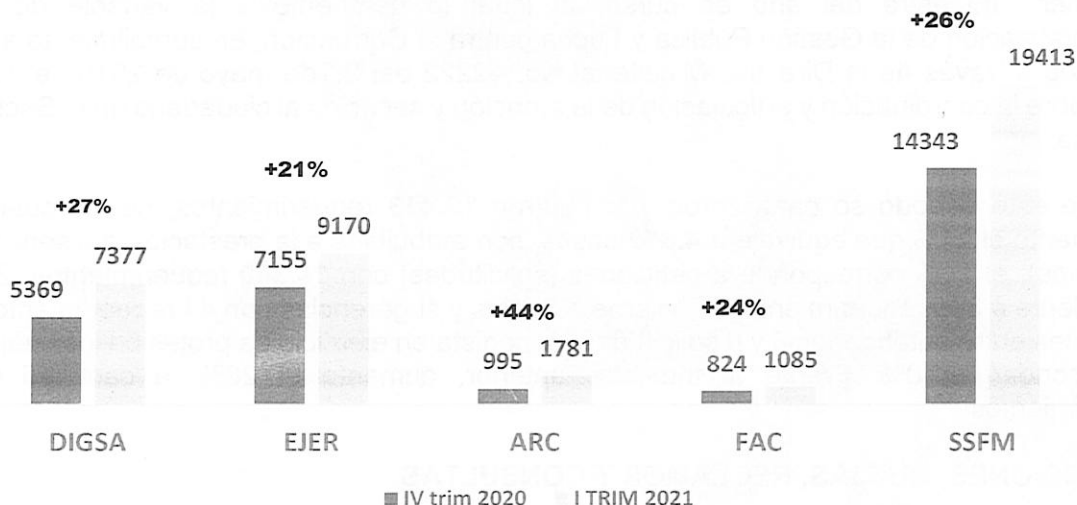


Gráfico 1. Comparativo Requerimientos Por DISAN Trimestre IV-2020 & Trimestre I-2021. FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA- DISAN EJC-DISAN ARC y JEFSA.

Como puede observarse en el Gráfico 1, se presentó un aumento del 26% de los requerimientos con respecto al periodo anterior, cuya participación por fuerza fue la siguiente: DIGSA presento un aumento de 27% equivalente a 2008 requerimientos más, DISAN Ejército con 21% equivalente a 2015 requerimientos más, ARC con 44% requerimientos más equivalentes a 786 y JEFSA FAC con 24% equivalente a 261 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	6	2
DISAN ARMADA	1	1
DISAN FUERZA AEREA	4	2

De las 6 reiteraciones realizadas a la Dirección de Sanidad Ejercito, reconviniéndolos para dar respuesta oportuna a las pqr, tan solo se han tenido 2 respuesta definitivas; de las 4 reiteración realizadas a Jefatura de Salud se han tenido 2 respuestas definitivas a diferencia de la Disan Armada y que ha dado respuesta definitiva a la reiteración realizada.

3. RESULTADO DE REQUERIMIENTOS CANALIZADOS Y TRAMITADOS TRIMESTRE I-2021

3.1 Resultado de requerimientos canalizados y tramitados trimestre I-2021

	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PETICION ENTRE AUTORIDADES	SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	TOTAL POR FUERZA	%
EJC	5721	252	3157	33	7	0	9170	47%
ARC	1158	60	557	6	0	0	1781	9%
DIGSA	6935	15	425	1	1	0	7377	38%
FAC	526	42	513	4	0	0	1085	6%
SSFM	14340	369	4652	44	8	0	19413	
%	74%	2%	24%	0%	0%	0%		

Tabla 3. Resultado de requerimientos canalizados y tramitados trimestre I-2021 FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA.

3.2. Comparativo requerimientos canalizados trimestre IV-2020 & trimestre I-2021

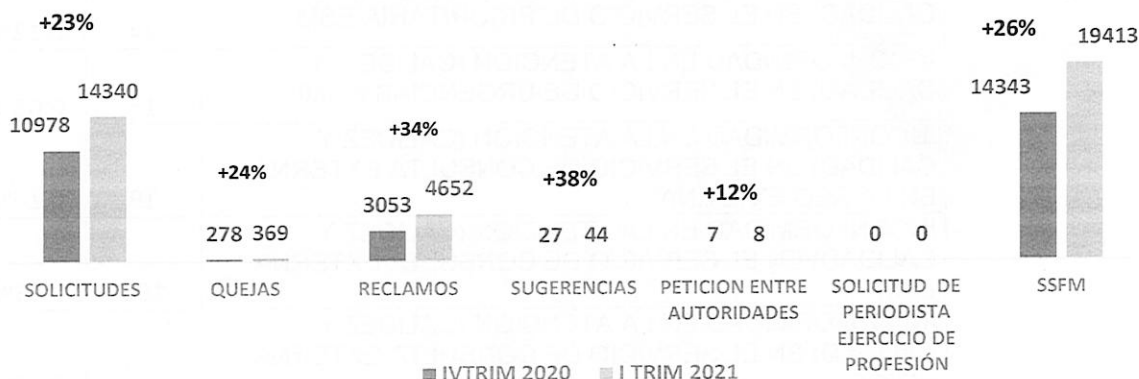


Gráfico 2. Comparativo requerimientos canalizados trimestre IV-2020 & trimestre I-2021. FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA.



"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.



El aumento de requerimientos desde el trimestre IV-2020 al trimestre I-2021, se presentó mayoritariamente sugerencias con el 38%, los reclamos presentaron un aumento del 34%, dado que pasaron de 3053 a 4652, las quejas pasaron de 278 a 369 presentándose un aumento del 24% y por ultimo las peticiones entre autoridades pasaron de 7 a 8 requerimientos evidenciando un aumento del 12%

3.3. REQUERIMIENTOS POR CLASE DE ASUNTO

	CAUSALES	PQRS	%
PRESTACION DEL SERVICIO	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL	569	2,93%
	INCONFORMIDAD TRAMITES EN LINEA (CERTIFICADOS AFILIACION, DESPRENDIBLES NOMINA, FORMATOS)	32	0,16%
	INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICILIARIA	19	0,10%
	INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DGSM/DISAN /ESM	24	0,12%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR LA WEB	11	0,06%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO	126	0,65%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS PRESENCIALES	15	0,08%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUCION DE CITAS MEDICAS A TRAVES DEL CALL CENTER	46	0,24%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUCION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA	13	0,07%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM	24	0,12%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIL	15	0,08%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA RED EXTERNA	19	0,10%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM	103	0,53%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIC.		0,00%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA	17	0,09%



"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	43	0,22%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	1081	5,57%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA	58	0,30%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS	94	0,48%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA	102	0,53%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM.)	112	0,58%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)	40	0,21%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO	411	2,12%
INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES	3	0,02%
INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS	10	0,05%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS)	145	0,75%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA	30	0,15%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA	2	0,01%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO	57	0,29%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO	21	0,11%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE SUMINISTRO DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO	8	0,04%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO	32	0,16%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENTES, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS)	87	0,45%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM	37	0,19%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	15	0,08%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA	14	0,07%



"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 AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MEDICOS	811	4,18%
	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	260	1,34%
	INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES	53	0,27%
	INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS	11	0,06%
	INCONFORMIDAD POR NO INTEGRACION FUNCIONAL	3	0,02%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL	67	0,35%
	INCONFROMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN SERVICIO DE PRIORITARIA	12	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		4652	
INCONFORMIDAD TRATO	INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO -USUARIO	281	1,45%
	INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO	65	0,33%
	INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO – FUNCIONARIO	23	0,12%
TOTAL QUEJAS		369	
ORIENTACION E INFORMACION	RESPUESTA REQUERIMIENTO	959	4,94%
	REEMBOLSOS	37	0,19%
	NORMATIVIDAD	137	0,71%
	PASAJES Y VIATICOS	117	0,60%
	DESBLOQUEO DEL SISTEMA	971	5,00%
	UBICACIÓN ESM	11	0,06%
	HORARIOS DE ATENCION	189	0,97%
	SOPORTES MEDICAMENTOS.	43	0,22%
	INCORPORACIONES	7	0,04%
	TRAMITES PARA COMITES TECNICO CIENTIFICO	0	0,00%
	CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD	29	0,15%
	TRANSCRIPCIÓN FORMULAS MEDICAS.	135	0,70%
	COPIA HISTORIA CLINICA	1113	5,73%
	COPIA CONCEPTOS MEDICOS	0	0,00%
	CERTIFICACIONES LABORALES	23	0,12%
	NROS TELEFONICOS	321	1,65%
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	409	2,11%



"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.

	TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES	0	0,00%
	INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMICILIARIA	78	0,40%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO	63	0,32%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO	144	0,74%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO	70	0,36%
	TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA	1724	8,88%
	TOTAL ORIENTACION E INFORMACION	6580	
ASEGURAMIENTO	AFILIACION AL SSFM	678	3,49%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	1974	10,17%
	CAMBIO CENTRO DE ATENCION	1629	8,39%
	INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	1282	6,60%
	EXPEDICION DE CARNE POR PERDIDA	9	0,05%
	ACTUALIZACION DE DATOS	479	2,47%
	NOVEDADES ADRES	125	0,64%
	ACTIVACION DE SERVICIOS POR ACCIONES LEGALES.	26	0,13%
	MULTIAFILIACION	17	0,09%
	RENOVACION CARNE DE SERVICIOS	165	0,85%
	EXPEDICION DE CERTIFICADO	571	2,94%
	TOTAL ASEGURAMIENTO	6955	
JUNTA MEDICO LABORAL	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	138	0,71%
	COPIA DE CONCEPTOS	107	0,55%
	VENCIMIENTO ORDENES DE CONCEPTO	33	0,17%
	COPIA JUNTA MEDICO LABORAL	75	0,39%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL MILITAR.	422	2,17%
	VIATICOS Y PASAJES		0,00%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL BENEFICIARIOS.	30	0,15%
	SOPORTES MEDICAMENTOS		0,00%
TOTAL TRAMITES		805	
TOTAL SOLICITUDES		14340	
SUGERENCIAS	SUGERENCIA	44	0,23%
SOLICITUD DE PERIODISTA EN EJERCICIO DE PROFESIÓN	SOLICITUD DE PERIODISTA EN EJERCICIO DE PROFESIÓN	0	0,00%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	8	0,04%
TOTAL		19413	

Tabla 4. Requerimientos por clase de asunto. FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSa.



"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.

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 IV-2020 trimestre I-2021

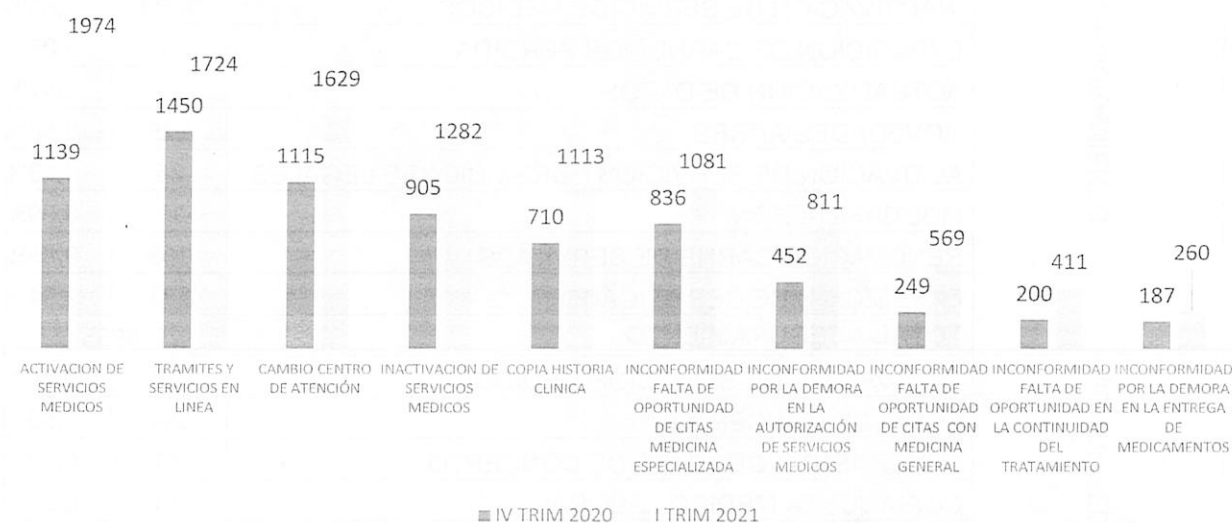


Gráfico 3. Comparativo principales motivos de requerimiento trimestre IV-2020 y trimestre I- 2021. FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA.

En la gráfica anterior, comparativamente se relacionan los 10 principales motivos de PQRS recepcionados en los Trimestre IV-2020 y trimestre I- 2021, entre ellos se destacan dentro de los motivos de solicitudes: activación de los servicios médicos con 835 casos más que el periodo anterior, trámites y servicios en línea con 1724 requerimientos, es decir 274 requerimientos más, cambio de centro de atención con 1629, el cual presenta un aumento de 514 requerimientos, inactivación de los servicios médicos con 1282 s presentando un aumento de 377 requerimientos y copia de historia clínica con 1113 requerimientos presentando un aumento de 403 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 1081 casos,



"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.

presentando un aumento de 245 casos, Inconformidad por la demora en la autorización de los servicios médicos con 359 requerimientos más, inconformidad por la falta de oportunidad de citas con medicina general, presentando un aumento de 320 requerimientos con respecto al periodo anterior, falta por la oportunidad en la continuidad del tratamiento con 411 requerimientos, presentando un aumento de 211 requerimientos, e inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos con 260 casos presentando un aumento de 73 requerimientos.

En los requerimientos asociados a Quejas, se destaca Inconformidad trato personal (funcionario a usuario) con 281 casos, 64 requerimientos más comparado con el trimestre anterior.

4. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

VIA DE RECEPCION	IV-2020	I-2021	Variación %
INTERNET SITIO WEB	6392	11136	42%
CORREO ELECTRONICO	3588	3513	2%
PRESENCIAL	2574	3539	27%
LINEA DIRECTA	1495	739	-50%
MENSAJERIA	122	269	54%
BUZON DE SUGERENCIAS	166	216	23%
LINEA GRATUITA	6	1	-83%

Tabla 5. Requerimientos por canal de recepción. FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA.

Entre los periodos relacionados, disminuyen los requerimientos para 5 canales de recepción: línea gratuita presenta una disminución del 83% en los requerimientos con respecto al periodo anterior junto con línea directa que presenta también, una disminución de 50% en los requerimientos allegados por ese canal. Por el contrario, mensajería presenta un aumento del 54%, canal web presenta 42% requerimientos más, presencial 27% y buzón de sugerencias presenta un aumento del 23%.

4.1. Proporción de ingreso de requerimientos por canal de recepción

VIA DE RECEPCION	I-2021	%
INTERNET SITIO WEB	11136	57%
PRESENCIAL	3539	18%
CORREO ELECTRONICO	3513	18%
LINEA DIRECTA	739	4%
MENSAJERIA	269	1%
BUZON DE SUGERENCIAS	216	1%
LINEA GRATUITA	1	0%

Tabla 7. Proporción de ingreso de requerimientos por canal de recepción. Fuente: Módulo PQRS página Web DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA.



"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.

Para el primer trimestre del 2021, el canal más utilizado por los usuarios del SSFM para interponer requerimientos fue la página web cerca del 57% de PQRS son recibidos directamente por parte de los funcionarios de DIGSA, DISANES JEFATURA DE SALUD y ESM el segundo canal más utilizado es presencial y correo electrónico con 18%, le sigue línea directa con 4% de requerimientos, mensajería y buzón de sugerencias que representa el 1% de requerimientos, y línea gratuita con 0%.

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	IV-2020	I-2021	%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	836	1081	22%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MEDICOS	452	811	44%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL	249	569	56%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO	200	411	51%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	187	260	28%

Tabla 7. Principales causales de inconformidad de reclamos (prestación del servicio). Fuente: Módulo PQRS página Web DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSa.

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 son: Inconformidad por la falta de oportunidad de citas medicina especializada presentando un aumento del 22% con respecto al trimestre anterior, inconformidad por la demora en la autorización de los servicios médicos del 44% inconformidad por la falta de oportunidad de citas con medicina general con 56% más de requerimientos, inconformidad en la oportunidad en la continuidad del tratamiento con 51% requerimientos más, inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos en un 28 %.

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



"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.

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 2021 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	IV-2020	I-2021
FELICITACIONES	69	74
OPINIONES POSITIVAS	0	0
AGRADECIMIENTOS	0	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0	0
CONCEPTO DESFAVORABLES	IV-2020	I-2021
QUEJAS	278	369
RECLAMOS	3053	4652
OPINIONES NEGATIVAS	0	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0	0

Tabla 9. Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos Fuente: Módulo PQRS página Web DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSa.

De acuerdo a lo expuesto en la Directiva Ministerial se toma como pronunciamientos favorables 74 felicitaciones en el trimestre I-2021, 5 más 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



"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.



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

Durante la vigencia la Dirección General de Sanidad Militar siguió adelantando reuniones en forma virtual, con los usuarios, representantes de las Asociaciones y Veedurías a nivel nacional, con el fin de generar espacios de dialogo en doble vía con la comunidad usuaria. Estos espacios fortalecen la participación ciudadana como mecanismo de control social y retroalimentación a la gestión y escucha de viva voz las necesidades en la prestación de los servicios, así como impartir instrucciones y retroalimentación para el mejoramiento de la gestión Institucional y eficiencia administrativa en beneficio de la entidad y la satisfacción de los usuarios del SSFM:

19 de febrero Reunión informativa a nivel nacional Plan de Vacunación (en horas de la mañana Acore Regional Medellín, jornada de la tarde a nivel nacional con la participación de más de 450 participantes), 23,24 y 25 de marzo de 2021, visitas por parte del señor Director en coordinación con otros líderes de procesos a los ESM ubicados en la Ciudad de Medellín y Barranquilla.

Así mismo se ha participado como SSFM, en las reuniones radiales adelantadas por las Supersalud: 22 de enero ciudad de Valledupar, 29 de enero Sincelejo, 05 de febrero Cali, 12 de febrero San Andrés Islas y 26 de febrero Montería.

Por otro lado la Dirección General de Sanidad Militar en conjunto con la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional, la Dirección de Sanidad Naval y la Jefatura Salud Fuerza Aérea, con el objetivo de brindar un espacio de participación entre los servidores públicos y la ciudadanía, que tiene como finalidad la transparencia, condiciones de confianza y garantizar el ejercicio de control social a la administración, se está adelantando a través de un Plan de rendición de cuentas, todo el proceso de alistamiento para desarrollar de ésta herramienta de Participación en forma virtual para el próximo 13 de mayo del año en curso.



"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.



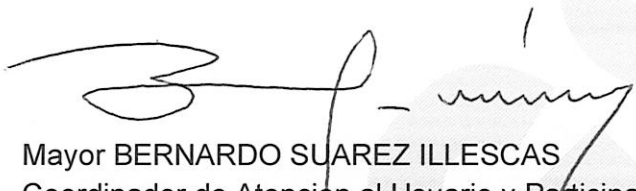
C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

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:

- ✓ Fortalecimiento incorporación datos abiertos.
- ✓ Publicación informes trimestrales de PQRS.
- ✓ Trámite 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 BERNARDO SUAREZ ILLESCAS
Coordinador de Atención al Usuario y Participación Social

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



