



Radicado N° 0121006843002/ MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA -GRAPS -ARPQR-29.1

Bogotá D.C., 8 de julio 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) Segundo 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 segundo 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 **16.970** requerimientos, de los cuales únicamente el 27% que equivale a **4.671** casos, son atribuibles a la prestación del servicio (reclamos), el 70% corresponde a peticiones (solicitudes) con **11.876** requerimientos; 2% equivalente a 387 requerimientos concierne a quejas y sugerencias con 34 requerimientos, peticiones entre autoridades 2 y 0 solicitud de periodista en ejercicio de profesión los cuales corresponden al 0%. Frente al trimestre anterior, disminuye el 12% 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 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 1. Periodo anterior 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.

**1.1 PERIODO ACTUAL (TRIMESTRE II-2021)**

PERIODO ACTUAL	DIGSA	EJC	ARC	FAC	SSFM
TOTAL RECIBIDAS	4037	10155	1610	1168	16970
RESUELTAS A LA FECHA	3593	9900	1505	1125	16123
PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	182	110	22	10	324
PROMEDIO No. DIAS VENCIDOS	30	48	4	12	0
% PENDIENTES POR RESOLVER	5%	1%	1%	1%	2%

Tabla 2. Periodo Actual Trimestre II-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 I-2021 y II-2021, disminuye de 19.413 casos a 16.970, con una variación global de 12%, es decir 2.443 casos menos.

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

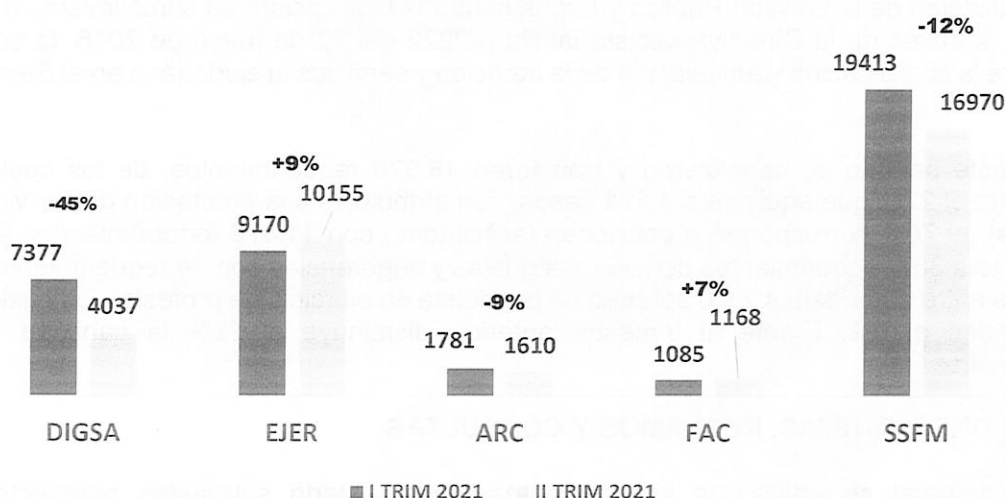


Gráfico 1. Comparativo Requerimientos Por DISAN Trimestre I-2021 & Trimestre II-2021. FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA- DISAN EJC-DISAN ARC y JEFSA.

Como puede observarse en el Gráfico 1, se presentó una disminución del 12% de los requerimientos con respecto al periodo anterior, cuya participación por fuerza fue la siguiente: DIGSA presentó una disminución del 45% equivalente a 3.340 requerimientos menos, DISAN ARC con 9% requerimientos menos equivalentes a 171. Por el contrario, DISAN Ejército presentó un aumento del 9% equivalente a 985 requerimientos más, y JEFSA FAC con 7% 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	6	0
DISAN ARMADA	0	0
DISAN FUERZA AEREA	8	0

Por medio de correo electrónico se han realizado las reiteraciones, a cada una de las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud, por motivo de la emergencia sanitaria (COVID-19).

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 II-2021**3.1 Resultado de requerimientos canalizados y tramitados trimestre II-2021**

	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PETICION ENTRE AUTORIDADES	SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	TOTAL POR FUERZA	%
EJC	6815	242	3077	20	1	0	10155	60%
ARC	930	58	617	5	0	0	1610	9%
DIGSA	3667	22	343	4	1	0	4037	24%
FAC	464	65	634	5	0	0	1168	7%
SSFM	11876	387	4671	34	2	0	16970	
%	70%	2%	28%	0%	0%	0%		

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

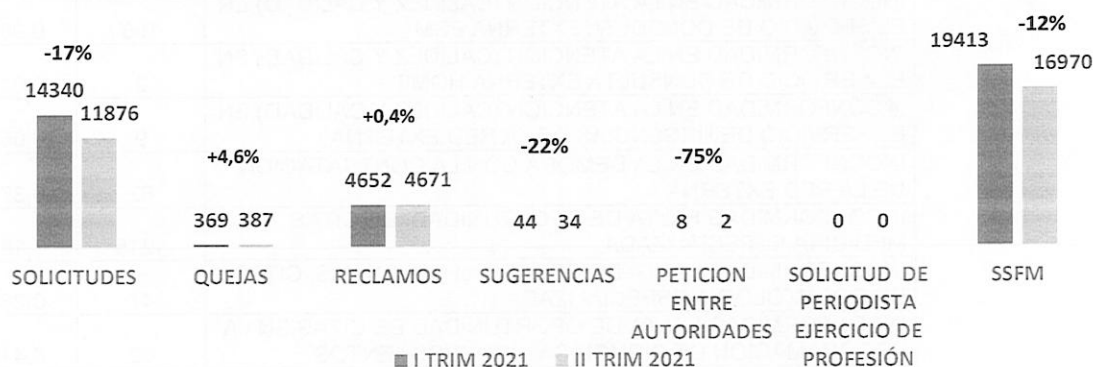
3.2. Comparativo requerimientos canalizados trimestre I-2020 & trimestre II-2021

Gráfico 2. Comparativo requerimientos canalizados trimestre I-2021 & trimestre II-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.



La disminución de requerimientos desde el trimestre I-2021 al trimestre II-2021, se presentó mayoritariamente en petición entre autoridades con una disminución del 75%, dado que pasaron de 8 a 2 requerimientos, sugerencias con el 22% menos las cuales pasaron de 44 a 34 de requerimientos, solicitudes con el 17% de requerimientos menos los cuales pasaron de 14340 a 11876. Por otro lado, se incrementa en 4,6% las quejas, las cuales pasan de 369 a 387 de requerimientos y 0,4% los reclamos los cuales pasan de 4652 a 4671.

3.3. REQUERIMIENTOS POR CLASE DE ASUNTO

CAUSALES		PQRS	%
PRESTACION DEL SERVICIO	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL	340	2,00%
	INCONFORMIDAD TRAMITES EN LINEA (CERTIFICADOS AFILIACION, DESPRENDIBLES NOMINA, FORMATOS)	23	0,14%
	INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICILIARIA	7	0,04%
	INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DGSM/DISAN /ESM	14	0,08%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR LA WEB	6	0,04%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO	85	0,50%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS PRESENCIALES	5	0,03%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUCION DE CITAS MEDICAS A TRAVES DEL CALL CENTER	41	0,24%
	INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUCION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA	17	0,10%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM	24	0,14%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIL	5	0,03%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA RED EXTERNA	13	0,08%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM	166	0,98%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIL	2	0,01%
	INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA	9	0,05%
	INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA	62	0,37%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	1215	7,16%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA	47	0,28%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS	69	0,41%
	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA	39	0,23%



"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 FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM.)	180	1,06%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)	47	0,28%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO	339	2,00%
INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES	6	0,04%
INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS	3	0,02%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS)	95	0,56%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA	31	0,18%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA	2	0,01%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO	37	0,22%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO	6	0,04%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE SUMINISTRO DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO	12	0,07%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO	53	0,31%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENTES, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS)	94	0,55%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM	24	0,14%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	9	0,05%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA	10	0,06%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MEDICOS	1046	6,16%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS DE URGENCIAS EN LA RED EXTERNA.	2	0,01%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	215	1,27%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES	53	0,31%
INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS	11	0,06%
INCONFORMIDAD POR NO INTEGRACION FUNCIONAL	1	0,01%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL	106	0,62%
INCONFROMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN SERVICIO DE PRIORITARIA	29	0,17%
PRESTACION DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIL.	12	0,07%
REPROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS.	8	0,05%
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	6	0,04%





	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	3	0,02%
	FALTA DE PERSONAL ASISTENCIAL	1	0,01%
	NEGACION DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS	4	0,02%
	RESTRICCION EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE IPS	1	0,01%
	RESTRICCION EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE MEDICO ESPECIALISTA	2	0,01%
	DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (VIÁTICOS)	1	0,01%
	ERRORES POR PARTE DEL RECURSO HUMANO	11	0,06%
	FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	4	0,02%
	FALTA DE OPORTUNIDAD POR EL VENCIMIENTO DE LAS AUTORIZACIONES	2	0,01%
	FALTA DE OPORTUNIDAD POR FRACCIONAMIENTO O ENTREGA INCOMPLETA DE LOS MEDICAMENTOS	8	0,05%
	FALTA DE PERSONAL ESPECIALIZADO	2	0,01%
	FALTA DE PUNTOS DE ATENCIÓN CERCANOS	1	0,01%
	NEGACION DEL REEMBOLSO	3	0,02%
	FALTA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	2	0,01%
	TOTAL RECLAMOS	4671	
INCONFORMIDAD TRATO	INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO -USUARIO	304	1,79%
	INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO	61	0,36%
	INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO	22	0,13%
TOTAL QUEJAS		387	
ORIENTACION E INFORMACION	RESPUESTA REQUERIMIENTO	1067	6,29%
	REEMBOLSOS	31	0,18%
	NORMATIVIDAD	64	0,38%
	PASAJES Y VIATICOS	108	0,64%
	DESBLOQUEO DEL SISTEMA	1634	9,63%
	UBICACIÓN ESM	9	0,05%
	HORARIOS DE ATENCION	111	0,65%
	SOPORTES MEDICAMENTOS.	33	0,19%
	INCORPORACIONES	8	0,05%
	TRAMITES PARA COMITES TECNICO CIENTIFICO	6	0,04%
	CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD	29	0,17%
	TRANSCRIPCIÓN FORMULAS MEDICAS.	112	0,66%
	COPIA HISTORIA CLINICA	879	5,18%
	COPIA CONCEPTOS MEDICOS	19	0,11%
	CERTIFICACIONES LABORALES	14	0,08%
	NROS TELEFONICOS	252	1,48%
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	723	4,26%
	TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES	394	2,32%
	INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMICILIARIA	51	0,30%



"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 PARA AUTORIZACIONES DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO	52	0,31%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO	85	0,50%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO	33	0,19%
	TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA	1849	10,90%
	SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICION	25	0,15%
	TOTAL ORIENTACION E INFORMACION	7588	
ASEGURAMIENTO	AFILIACION AL SSFM	286	1,69%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	796	4,69%
	CAMBIO CENTRO DE ATENCION	850	5,01%
	INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	799	4,71%
	EXPEDICION DE CARNE POR PERDIDA	6	0,04%
	ACTUALIZACION DE DATOS	273	1,61%
	NOVEDADES ADRES	124	0,73%
	ACTIVACION DE SERVICIOS POR ACCIONES LEGALES.	6	0,04%
	MULTIAFILIACION	5	0,03%
	RENOVACION CARNE DE SERVICIOS	121	0,71%
	EXPEDICION DE CERTIFICADO	356	2,10%
	NEGACIÓN AFILIACIÓN	2	0,01%
	TOTAL ASEGURAMIENTO	3624	
JUNTA MEDICO LABORAL	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	90	0,53%
	COPIA DE CONCEPTOS	120	0,71%
	VENCIMIENTO ORDENES DE CONCEPTO	23	0,14%
	COPIA JUNTA MEDICO LABORAL	68	0,40%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL MILITAR.	337	1,99%
	VIATICOS Y PASAJES	3	0,02%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL BENEFICIARIOS.	22	0,13%
	SOPORTES MEDICAMENTOS	1	0,01%
TOTAL TRAMITES		664	
TOTAL SOLICITUDES		11876	
SUGERENCIAS	SUGERENCIA	34	0,20%
SOLICITUD DE PERIODISTA EN EJERCICIO DE PROFESIÓN	SOLICITUD DE PERIODISTA EN EJERCICIO DE PROFESIÓN	0	0,00%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	2	0,01%
TOTAL		16970	

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; 46 motivos para Peticiones, 3 motivos para Quejas, 76 motivos para Reclamos, 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 I-2021 trimestre II-2021

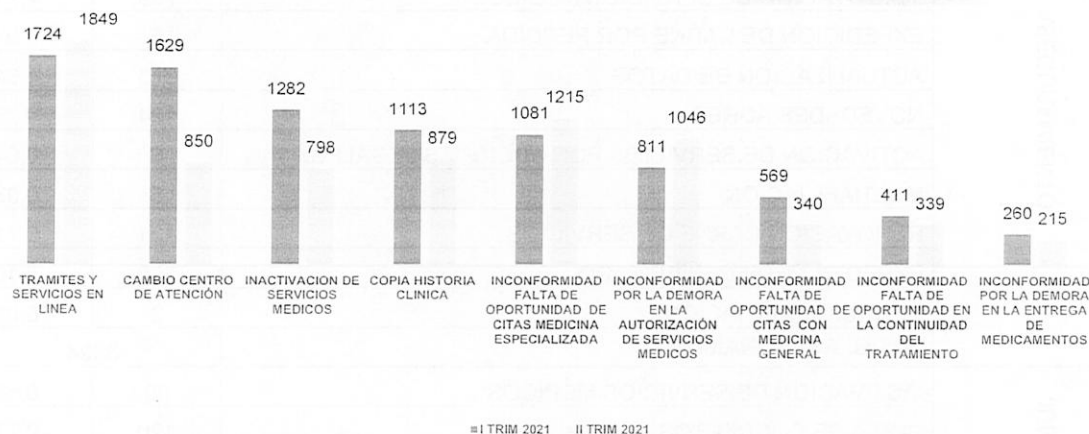


Gráfico 3. Comparativo principales motivos de requerimiento trimestre I-2021 y trimestre II- 2021. FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA.

En la gráfica anterior, comparativamente se relacionan los 9 principales motivos de PQRS recepcionados en el trimestre I-2021 y trimestre II- 2021, entre ellos se destacan dentro de los motivos de solicitudes: trámites y servicios en línea con 125 requerimientos más que el periodo anterior, cambio de centro de atención con 850, el cual presenta una disminución de 779 requerimientos, inactivación de los servicios médicos con una disminución de 484 requerimientos y copia de historia clínica con 879 requerimientos presentando una disminución de 234 requerimientos. Adicionalmente aparecen nuevas causales por motivos de solicitudes las cuales son desbloqueo del sistema con 1634 requerimientos y respuesta requerimiento con 1067.

Por el lado de Reclamos dentro de 76 motivos de Prestación de servicios se destacan: Inconformidad falta de oportunidad de citas medicina especializada con 1215 casos, presentando un aumento de 134 casos, Inconformidad por la demora en la autorización de los servicios médicos con 235 requerimientos más, inconformidad por la falta de oportunidad de citas con medicina general, presentando una disminución de 229





requerimientos con respecto al periodo anterior, falta por la oportunidad en la continuidad del tratamiento con 339 requerimientos, presentando una disminución de 72 requerimientos, e inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos con 215 casos presentando una disminución de 45 requerimientos.

En los requerimientos asociados a Quejas, se destaca Inconformidad trato personal (funcionario a usuario) con 387 casos, 18 requerimientos más comparado con el trimestre anterior.

4. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

VIA DE RECEPCION	I-2021	II-2021	Variación %
INTERNET SITIO WEB	11136	7878	-29%
PRESENCIAL	3539	4073	13%
CORREO ELECTRONICO	3513	3590	2%
LINEA DIRECTA	739	827	10%
MENSAJERIA	269	411	34%
BUZON DE SUGERENCIAS	216	294	26%
LINEA GRATUITA	1	3	66%

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

Entre los periodos relacionados, aumentan los requerimientos para 6 canales de recepción: línea gratuita presenta un aumento del 66% en los requerimientos con respecto al periodo anterior mensajería presenta un aumento del 34%, buzón de sugerencias presenta un aumento del 26%, presencial con 13% de requerimientos más, línea directa también presenta un aumento del 10% y correo electrónico de 2%. Por otro lado, se presenta una disminución en el canal web del 29%.

4.1. Proporción de ingreso de requerimientos por canal de recepción

VIA DE RECEPCION	I-2021	%
INTERNET SITIO WEB	7878	46%
PRESENCIAL	4073	24%
CORREO ELECTRONICO	3590	21%
LINEA DIRECTA	827	5%
MENSAJERIA	411	2%
BUZON DE SUGERENCIAS	294	2%
LINEA GRATUITA	3	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

[@sanidadfuerzasmilitares.mil.co](mailto:www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co:soman.porras) 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 46% 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 con 24% seguido de correo electrónico con 21%, le sigue línea directa con 5% de requerimientos, mensajería y buzón de sugerencias que representa el 2% 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	I-2021	II-2021	%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	1081	1215	11%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MEDICOS	811	1046	22%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL	569	340	-40%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO	411	339	-17%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	260	215	-17%

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 11% con respecto al trimestre anterior, inconformidad por la demora en la autorización de los servicios médicos del 22% más, inconformidad por la falta de oportunidad de citas con medicina general con 40% menos de requerimientos, inconformidad en la oportunidad en la continuidad del tratamiento con 17% requerimientos menos, inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos en un 17% menos. 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



"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.



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 cada una de las DISAN, JEFATURA DE SALUD 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 página 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	I-2021	II-2021
FELICITACIONES	74	106
OPINIONES POSITIVAS	0	0
AGRADECIMIENTOS	0	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0	0
CONCEPTO DESFAVORABLES	I-2021	II-2021
QUEJAS	369	387
RECLAMOS	4652	4671
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 106 felicitaciones en el trimestre II-2021, 32 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 Internacionales, Contratación, Varios, Vivienda, Contenciosos Control y Comercio de



"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.



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 DE ABRIL A JUNIO

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:

ENCUENTROS PARTICIPACION SOCIAL	
ENCUENTRO	FECHA
REUNIÓN SUPERSALUD CÚCUTA	06 DE ABRIL DE 2021
REUNIÓN SUPERSALUD MANIZALES	29 DE ABRIL DE 2021
REUNIÓN SUPERSALUD VILLAVICENCIO	06 DE MAYO DE 2021
REUNIÓN SUPERSALUD CARTAGENA	13 DE MAYO DE 2021
RENDICIÓN DE CUENTAS	13 DE MAYO DE 2021
REUNIÓN DE ASOCIACIONES Y VEEDURÍAS	18 DE MAYO DE 2021
REUNIÓN SUPERSALUD YOPAL	20 DE MAYO DE 2021
"CAFÉ CON EL DIRECTOR" REGIONAL 07 MEDELLÍN	10 DE JUNIO DE 2021
REUNIÓN NACIONAL DE ASOCIACIONES Y VEEDURÍAS	15 DE JUNIO DE 2021
REUNIÓN SUPERSALUD LETICIA AMAZONAS	24 Y 25 DE JUNIO DE 2021

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 a través del módulo PQRSR donde se le brinda información y orientación al usuario para colocar su requerimiento de manera adecuada y consultar su requerimiento dentro del mismo.
- ✓ Publicación informes trimestrales de PQRSR.
- ✓ 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 Grupo Atención al Usuario y Participación Social

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

Revisó: 
PS. Ana Arevalo
Líder ARPQR Atención al Usuario y Participación Social



