



Radicado No. 0121010620402 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA -GRAPS -ARPQR-29.1

Bogotá D.C., 8 de octubre 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) Tercer 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 tercer 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 **15.390** requerimientos, de los cuales el 38% que equivale a **5.777** casos, son atribuibles a la prestación del servicio (reclamos), el 60% corresponde a peticiones (solicitudes) con **9.294** requerimientos; 2% equivalente a 276 requerimientos concierne a quejas y sugerencias con 41 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 10,2% 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 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%

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 FFM, conforme a la Ley 352 de 1997.

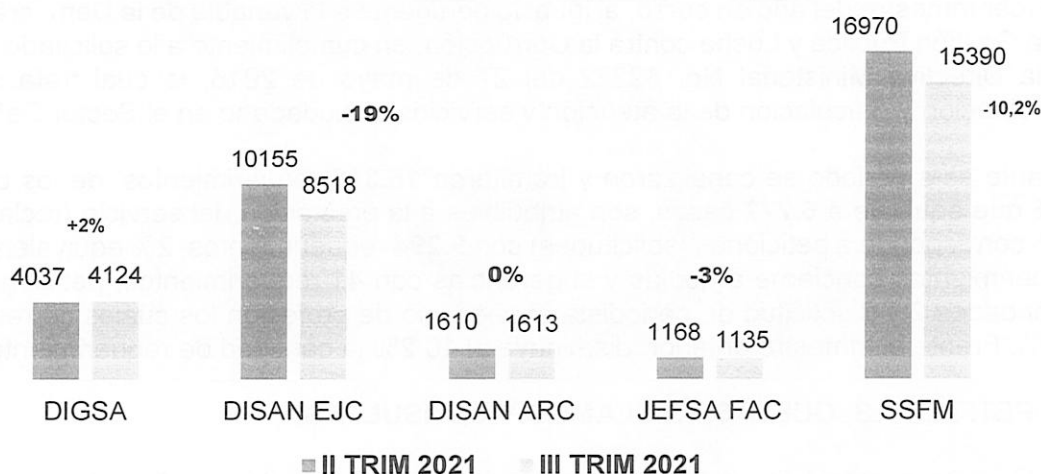
1.2. PERIODO ACTUAL (TRIMESTRE III-2021)

PERIODO ACTUAL	DIGSA	EJC	ARC	FAC	SSFM
TOTAL RECIBIDAS	4124	8518	1613	1135	15390
RESUELTAS A LA FECHA	4108	8498	1544	1117	15267
PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	7	103	16	8	134
PROMEDIO No. DIAS VENCIDOS	2	124	2	191	128
% PENDIENTES POR RESOLVER	0%	1%	1%	1%	1%

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 II-2021 y III-2021, disminuye de 16.970 casos a 15.390, con una variación global de 10,2%, es decir 1.580 casos menos.

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



FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA- DISAN EJC-DISAN ARC y JEFSA.

Como se observa en el gráfico No. 01, al comparar el segundo y tercer trimestre de 2021 se presentó una disminución del 10,2% de los requerimientos al interior del SSFM; la participación por fuerza fue la siguiente: DISAN EJC presentó una disminución del 19% que equivale a 1.637 requerimientos; la JEFSA FAC con una reducción del 3% que corresponde a 33 requerimientos; la DISAN ARC no presentó variación durante los periodos; por su parte la DIGSA presentó un aumento de 2% que equivale a 87 requerimientos.



"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	7	2
DISAN ARMADA	7	2
JEFSA FUERZA AEREA	7	1

Por medio de correo electrónico, oficios y mesas de trabajo para la gestión de PQRS se han realizado las reiteraciones y seguimiento a los requerimientos de cada una de las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud, los resultados refieren que el cumplimiento de las Direcciones de Sanidad Ejército y Armada, al igual que la Jefatura de Salud es poco eficiente, a pesar de incrementar los puntos de control.

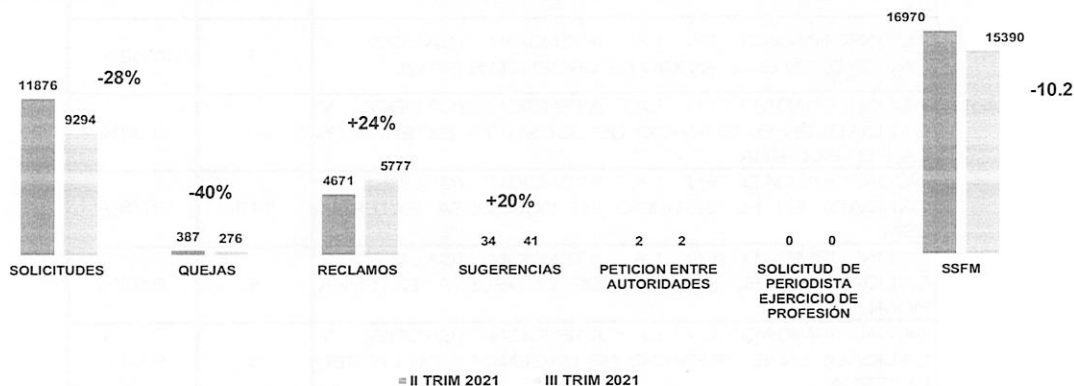
3. RESULTADO DE REQUERIMIENTOS CANALIZADOS Y TRAMITADOS TRIMESTRE III-2021

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	4577	202	3710	28	1	0	8518	55%
ARC	754	38	819	2	0	0	1613	10%
DIGSA	3676	19	428	1	0	0	4124	27%
FAC	287	17	820	10	1	0	1135	7%
SSFM	9294	276	5777	41	2	0	15390	
%	60%	2%	38%	0%	0%	0%		

FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA.

3.2. Comparativo requerimientos canalizados II-III- trimestre 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; sorhan.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 II-2021 al trimestre III-2021, se presentó en quejas, con el 40%, las cuales pasan de 387 a 276 y en solicitudes con el 28% de requerimientos menos los cuales pasaron de 11876 a 9.294. Los requerimientos allegados por petición entre autoridades y solicitud de periodistas en ejercicio de su profesión se mantienen con el mismo número para los dos periodos relacionados. Por otro lado presentan un aumento los reclamos con el 24% que pasan de 4671 a 5777 y sugerencias con 20%, las cuales pasan de 34 a 41.

3.3. REQUERIMIENTOS POR CLASE DE ASUNTO

RECLAMOS

CAUSALES	PQRS	%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL	398	2,59%
INCONFORMIDAD TRAMITES EN LINEA (CERTIFICADOS AFILIACION, DESPRENDIBLES NOMINA, FORMATOS)	15	0,10%
INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICILIARIA	16	0,10%
INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DIGSA /DISAN /ESM	25	0,16%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR LA WEB	10	0,06%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO	72	0,47%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS PRESENCIALES	12	0,08%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUION DE CITAS MEDICAS A TRAVES DEL CALL CENTER	69	0,45%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA	11	0,07%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM	15	0,10%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIL	3	0,02%
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	113	0,73%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIL	4	0,03%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA	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.



CAUSALES	PQRS	%
INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA	33	0,21%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	1725	11,21%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA	75	0,49%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS	135	0,88%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA	51	0,33%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,)	376	2,44%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)	73	0,47%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO	213	1,38%
INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES	9	0,06%
INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS	2	0,01%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS)	97	0,63%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA	30	0,19%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA	91	0,59%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO	49	0,32%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO	8	0,05%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE SUMINISTRO DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO	22	0,14%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO	68	0,44%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENTES, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS)	124	0,81%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM	26	0,17%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	15	0,10%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA	14	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; sornan.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.



CAUSALES	PQRS	%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MEDICOS	1217	7,91%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS DE URGENCIAS EN LA RED EXTERNA.	4	0,03%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	251	1,63%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES	33	0,21%
INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS	6	0,04%
INCONFORMIDAD POR NO INTEGRACION FUNCIONAL	1	0,01%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL	175	1,14%
INCONFROMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN SERVICIO DE PRIORITARIA	10	0,06%
PRESTACION DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIL.	4	0,03%
REPROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS.	12	0,08%
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	5	0,03%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	3	0,02%
FALTA DE PERSONAL ASISTENCIAL	0	0,00%
NEGACION DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS	3	0,02%
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE IPS	1	0,01%
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE MEDICO ESPECIALISTA	1	0,01%
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (VIÁTICOS)	2	0,01%
ERRORES POR PARTE DEL RECURSO HUMANO	7	0,05%
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLÓGIA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	0	0,00%
FALTA DE OPORTUNIDAD POR EL VENCIMIENTO DE LAS AUTORIZACIONES	0	0,00%
FALTA DE OPORTUNIDAD POR FRACCIONAMIENTO O ENTREGA INCOMPLETA DE LOS MEDICAMENTOS	11	0,07%
FALTA DE PERSONAL ESPECIALIZADO	2	0,01%
FALTA DE PUNTOS DE ATENCIÓN CERCANOS	1	0,01%
NEGACION DEL REEMBOLSO	2	0,01%
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (PROCEDIMIENTOS U HOSPITALIZACIÓN)	2	0,01%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA PARA ENFERMEDADES RARAS O HUÉRFANAS	1	0,01%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE UCI	1	0,01%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD DERIVADA DE LOS ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y EVENTOS CATASTRÓFICOS	1	0,01%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA HOSPITALIZACIÓN	1	0,01%
FALTA DE PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES	1	0,01%
FALTA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	1	0,01%
TOTAL RECLAMOS	5777	



"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.

**QUEJAS**

CAUSALES	PQRS	%
INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO -USUARIO	202	1,31%
INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO	52	0,34%
INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO	22	0,14%
TOTAL QUEJAS	276	

PETICIONES/SOLICITUDES

ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	CAUSALES	PQRS	%
	RESPUESTA REQUERIMIENTO	666	4,33%
	REEMBOLSOS	20	0,13%
	NORMATIVIDAD	20	0,13%
	PASAJES Y VIATICOS	115	0,75%
	DESBLOQUEO DEL SISTEMA	1134	7,37%
	UBICACIÓN ESM	5	0,03%
	HORARIOS DE ATENCION	47	0,31%
	SOPORTES MEDICAMENTOS.	26	0,17%
	INCORPORACIONES	10	0,06%
	TRAMITES PARA COMITES TECNICO CIENTIFICO	5	0,03%
	CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD	30	0,19%
	TRANSCRIPCIÓN FORMULAS MEDICAS.	58	0,38%
	COPIA HISTORIA CLINICA	836	5,43%
	COPIA CONCEPTOS MEDICOS	15	0,10%
	CERTIFICACIONES LABORALES	15	0,10%
	NROS TELEFONICOS	74	0,48%
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	417	2,71%
	TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES	248	1,61%
	INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMICILIARIA	51	0,33%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO	28	0,18%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO	51	0,33%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO	43	0,28%
	TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA	1529	9,94%
	SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICION	28	0,18%
	TOTAL ORIENTACION E INFORMACION	5471	



"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.



ASEGURAMIENTO	CAUSALES	PQRS	%
	AFILIACION AL SSFM	233	1,51%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	718	4,67%
	CAMBIO CENTRO DE ATENCION	626	4,07%
	INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	699	4,54%
	EXPEDICION DE CARNE POR PERDIDA	9	0,06%
	ACTUALIZACION DE DATOS	237	1,54%
	NOVEDADES A DRES	65	0,42%
	ACTIVACION DE SERVICIOS POR ACCIONES LEGALES.	7	0,05%
	MULTIAFILACION	1	0,01%
	RENOVACION CARNE DE SERVICIOS	100	0,65%
	EXPEDICION DE CERTIFICADO	403	2,62%
	NEGACIÓN AFILIACIÓN	1	0,01%
	TOTAL ASEGURAMIENTO	3099	
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	133	0,86%
JUNTA MÉDICA LAORAL	COPIA DE CONCEPTOS	222	1,44%
	VENCIMIENTO ORDENES DE CONCEPTO	26	0,17%
	COPIA JUNTA MEDICO LABORAL	63	0,41%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL MILITAR.	243	1,58%
	VIATICOS Y PASAJES	4	0,03%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL BENEFICIARIOS.	27	0,18%
	SOPORTES MEDICAMENTOS	6	0,04%
	TOTAL JUNTA MÉDICA LABORAL	724	
	TOTAL SOLICITUDES	9294	



"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.

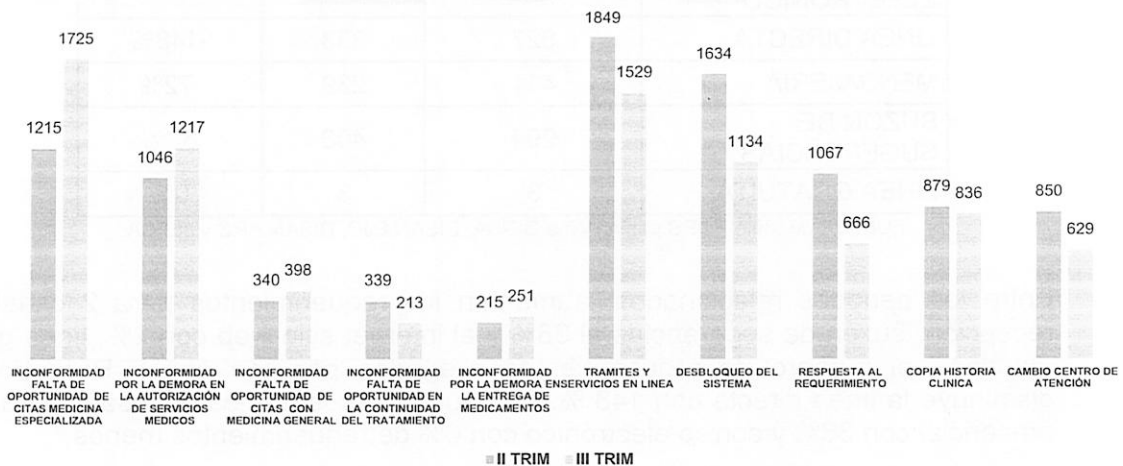


CAUSALES	PQRS	%
SUGERENCIA	41	0,27%
SOLICITUD DE PERIODISTA EN EJERCICIO DE PROFESIÓN	0	0,00%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	2	0,01%
TOTAL	15390	100%

FUENTE: Módulo PQRS página Web DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSa.

El sistema de recepción de requerimientos del SSFM clasifica los requerimientos por Peticiones (solicitudes), Quejas, Reclamos, Sugerencias, Petición entre autoridades y solicitud de periodista ejercicio de profesión por tipo y motivo; durante el tercer trimestre de 2021 se recepcionó un total de 15.290 requerimientos; de los cuales el 38% corresponde a los reclamos; el 2% a las quejas; el 60% a las solicitudes y el 0.3% a otros tipos; respecto a las solicitudes se observa que el 36% de las mismas corresponde a las solicitudes de orientación e información; el 20% a aseguramiento y el 5% a junta médica laboral.

3.4. Comparativo principales motivos requerimiento II-III trimestre 2021



Fuente: Módulo 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 el trimestre II-2021 y trimestre III- 2021, entre ellos se destacan dentro de los motivos de solicitudes: trámites y servicios en línea con 320 requerimientos menos que el periodo anterior, desbloqueo del sistema con 500 requerimientos menos, respuesta al requerimiento con 401 requerimientos menos, copia de historia clínica con 43 requerimientos menos y cambio de centro de atención con 221 requerimientos menos. Cabe resaltar, que la principal causal solicitudes corresponde a activación de los servicios médicos con 718 e inactivación de los servicios médicos con 699.



"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; somari.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.

Respecto a los reclamos los principales motivos son: “inconformidad falta de oportunidad de citas medicina especializada” con 1725 casos, presentando un aumento de 510 casos respecto al segundo trimestre 2021; “inconformidad por la demora en la autorización de los servicios médicos” con 171 requerimientos más, “inconformidad por la falta de oportunidad de citas con medicina general” causal que se incrementa en 58 requerimientos respecto al segundo trimestre de 2021; la cuarta causal la ocupa “falta de oportunidad en la continuidad del tratamiento” con 213 requerimientos, presenta una disminución de 126 requerimientos; por último, se encuentra la “inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos” con 251 casos presentando un aumento de 36 requerimientos; las cinco principales causas del reclamo corresponden al 72% sobre el total de los reclamos, por su parte las cinco principales causas de las peticiones corresponden al 52% del total de las solicitudes.

4. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

VIA DE RECEPCION	II-2021	III-2021	Variación %
INTERNET SITIO WEB	7878	8023	2%
PRESENCIAL	4073	2990	-36%
CORREO ELECTRONICO	3590	3396	-6%
LINEA DIRECTA	827	333	-148%
MENSAJERIA	411	239	-72%
BUZON DE SUGERENCIAS	294	406	38%
LINEA GRATUITA	3	3	0%

FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSa.

Entre los periodos relacionados, aumentan los requerimientos para 2 canales de recepción: buzón de sugerencias el 38% y el internet sitio web con 2%, línea gratuita mantiene el numero de requerimientos allegados por ese canal. Por otro lado, disminuye la línea directa con 148 % de requerimientos menos, mensajería con 72% presencial con 36% y correo electrónico con 6% de requerimientos menos.

4.1. Proporción de ingreso de requerimientos por canal de recepción

VIA DE RECEPCION	I-2021	%
INTERNET SITIO WEB	8023	52%
CORREO ELECTRONICO	3396	22%
PRESENCIAL	2990	19%
BUZON DE SUGERENCIAS	406	3%
LINEA DIRECTA	333	2%
MENSAJERIA	239	2%
LINEA GRATUITA	3	0%

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 52% 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 22%, seguido de presencial con 19%, continua con buzón de sugerencias que representa el 3% de requerimientos, línea directa con 2% de requerimientos, mensajería 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 PQRS	II-2021	III-2021	%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	1215	1725	30%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MEDICOS	1046	1217	14%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL	340	398	15%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO	339	213	-59%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	215	251	14%

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 30% con respecto al trimestre anterior, "inconformidad por la demora en la autorización de los servicios médicos" con un aumento del 14%; la "inconformidad por la falta de oportunidad de citas con medicina general" con un incremento del 15%; la "inconformidad en la oportunidad en la continuidad del tratamiento" disminuyo en un 59% respecto al segundo trimestre 2021, la "Inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos" obtuvo durante el tercer trimestre un aumento del 14%.



"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.sanidad.fuerzasmilitares.mil.co; soman.porras@sanidad.fuerzasmilitares.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.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1. MEDICIÓN DE SATISFACCION

De acuerdo con los resultados de la encuesta global de satisfacción se evidencia un resultado del 74% para el III trimestre del 2021.

FUERZA ATENCION	GLOBAL		
	INSATISFECHO	SATISFECHO	TOTAL
ARC	60	233	293
EJC	293	702	995
FAC	33	156	189
SSFM	386	1091	1477

6.2. Pronunciamientos favorables y desfavorables III trimestre 2021:

PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES	II-2021	III-2021
FELICITACIONES	106	209
OPINIONES POSITIVAS	0	0
AGRADECIMIENTOS	0	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0	0
CONCEPTO DESFAVORABLES	II-2021	III-2021
QUEJAS	387	276
RECLAMOS	4671	5777
OPINIONES NEGATIVAS	0	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0	0

Fuente: Módulo PQRS página Web DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSa.

De acuerdo con lo expuesto en la Directiva Ministerial se toma como pronunciamientos favorables 209 felicitaciones en el trimestre III-2021, 103 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 armas; sin embargo es claro que en el evento de presentarse se derivan por competencia tal como lo estipula la norma.



"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.



B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

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:

DIALOGO EN DOBLE VÍA CON LOS USUARIOS DEL SSFM III TRIM 2021

REUNIONES REGIONALES Y NACIONALES DENTRO DE LA ESTRATEGIA "UN CAFÉ CON EL DIRECTOR"		
FECHA	REGIONAL	DEPARTAMENTOS
08 de julio de 2021	Regional 3	Valle del Cauca Nariño
15 de julio de 2021	Regional 2	Santander Boyacá Norte de Santander
28 de julio de 2021	Regional 5	Tolima
12 de agosto de 2021	Regional 4	Meta Guaviare Vaupés
20 de agosto de 2021	Reunión representantes Consejo Superior de Salud y Comité de Salud en la DIGSA.	
31 de agosto de 2021	Regional 6	Caquetá Putumayo Amazonas
01 de septiembre de 2021	DIGSA- Direcciones de Sanidad EJC-ARC JEFSa FAC. - Representante Consejo de Veteranos- representante de la Contraloría General	
14 de septiembre de 2021	Regional 1	Atlántico Magdalena Cesar Guajira Sucre Bolívar
22 de septiembre de 2021	Regional 8 -	Casanare Arauca Vichada





PARTICIPACIÓN COMO SSFM EN LOS DIÁLOGOS CON LA SUPERSALUD EN LAS REGIONES.	
FECHA	CIUDAD
30 de Julio de 2021	Mariquita Tolima
06 de agosto de 2021	Apartado Antioquia
09 de agosto de 2021	Buenaventura / Valle Del Cauca
12 de agosto de 2021	Arauca
13 de agosto de 2021	Tame
13 de agosto de 2021	Aguachica Cesar
17 de agosto de 2021	Ibagué
20 de agosto de 2021	Tunja-Boyacá
26 de agosto de 2021	Santa Marta
30 de agosto de 2021	Manizales
30 de agosto de 2021	Pereira
30 de agosto de 2021	Armenia
02 de septiembre de 2021	Armenia
03 de septiembre de 2021	Pereira
PARTICIPACIÓN COMO SSFM EN LA RUTA DEL SERVICIO DENTRO DE LA ESTRATEGIA "Nuestro Compromiso es no olvidarlos" DEL MINISTERIO DE DEFENSA	
FECHA	CIUDAD
Julio del 28 al 30 de 2021	Montería- Córdoba
Agosto 25 al 27 de 2021	Yopal- Casanare
Septiembre del 22 al 24 de 2021	Bogotá Cundinamarca





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 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 y directorios de las oficinas de Atención al Usuario y Participación Social a nivel nacional.
- ✓ Tramite de afiliación y validación de derechos a través de la página de la DIGSA.
- ✓ Socialización del Acuerdo 075 por medio de Facebook Live.
- ✓ Participación en el curso virtual de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Con respeto,

Coronel. FABIOLA BÉNITEZ SUAREZ

Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Participación Social

Elaboró: AASD. Soman Porras

Atención al Usuario y Participación Social

Reviso: MY. Mary Chacón

Líder ARPQR Atención al Usuario y Participación Social



"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.

