



**LA VICTORIA ES
DE TODOS**
FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL.



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Radicado No. 0121013852302 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA -GRAPS -ARPQR-29.1

Bogotá D.C., 30 de diciembre 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) Cuarto 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 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 **12.181** requerimientos, de los cuales el 39% que equivale a **4.722** casos, son atribuibles a la prestación del servicio (reclamos), el 59% corresponde a peticiones (solicitudes) con **7.156** requerimientos; 2% equivalente a 248 requerimientos concierne a quejas y sugerencias con 48 requerimientos, peticiones entre autoridades 7 y 0 solicitud de periodista en ejercicio de profesión los cuales corresponden al 0%. Frente al trimestre anterior, disminuye el 21% 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 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.



"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; notificacionesdgs@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.

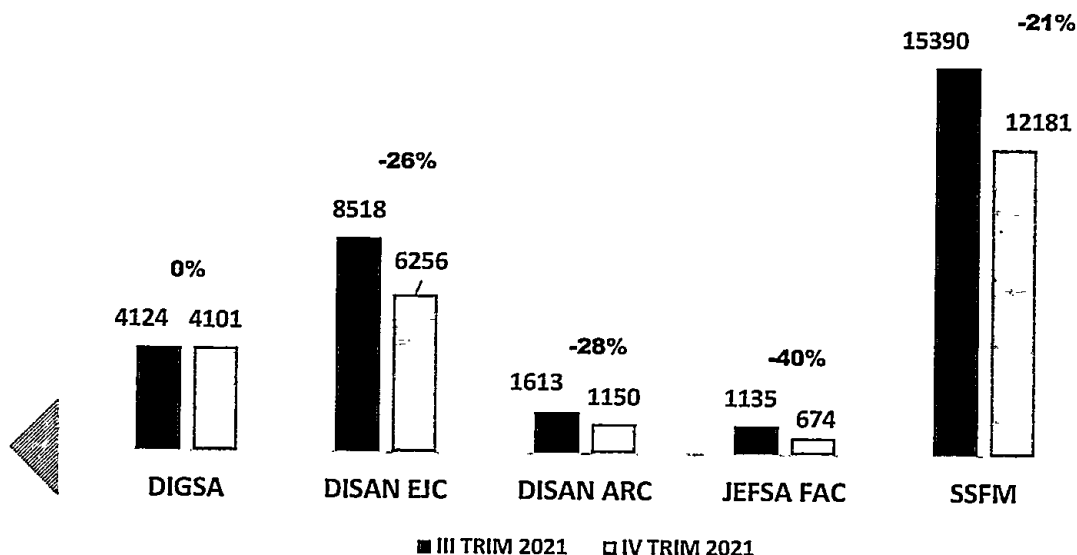
1.2. PERIODO ACTUAL (TRIMESTRE IV-2021)

PERIODO ACTUAL	DIGSA	EJC	ARC	FAC	SSFM
TOTAL RECIBIDAS	4101	6256	1150	674	12181
RESUELTAS A LA FECHA	3986	5866	1076	654	11582
PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	27	402	0	0	429
PROMEDIO No. DIAS VENCIDOS	10	60	0	0	70
% PENDIENTES POR RESOLVER	1%	6%	0%	0%	4%

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 III-2021 y IV-2021, disminuye de 15.390 casos a 12.181, con una variación global de 21%, es decir 3.209 casos menos.

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



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

Como se observa en el gráfico No. 01, al comparar el tercer y cuarto trimestre de 2021 se presentó una disminución del 21% de los requerimientos al interior del SSFM; la participación por fuerza fue la siguiente: DISAN EJC presento una disminución del 26% que equivale a 2.262 requerimientos; la JEFSA FAC con una reducción del 40% que corresponde a 461 requerimientos; la DISAN ARC presento una disminución del 28% equivalente a 463 requerimientos y DIGSA no presento variación con respecto a los periodo.



"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; notificacionesdgs@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

DEPENDENCIA	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
DISAN EJERCITO	17	0
DISAN ARMADA	17	0
JEFATURA FUERZA AEREA	17	3

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.

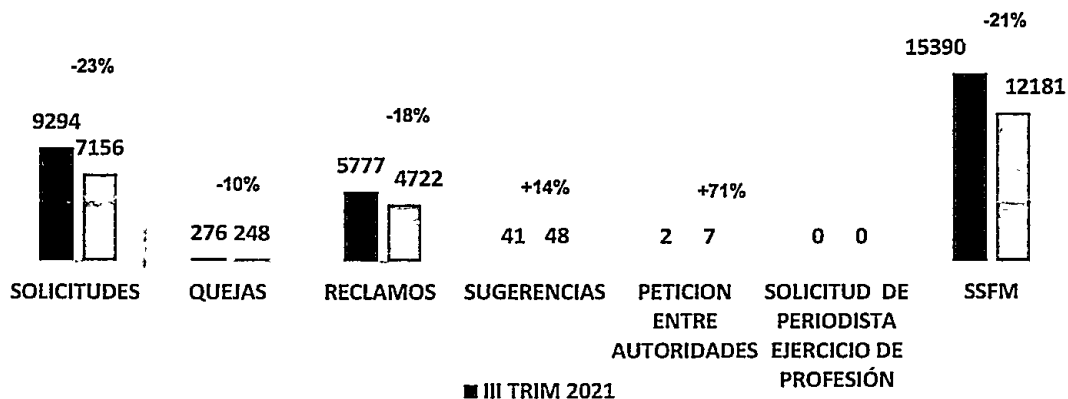
3. RESULTADO DE REQUERIMIENTOS CANALIZADOS Y TRAMITADOS TRIMESTRE IV-2021

3.1 Resultado de requerimientos canalizados y tramitados trimestre IV-2021

	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PETICION ENTRE AUTORIDADES	SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	TOTAL POR FUERZA	%
EJC	2776	206	3235	34	5	0	6256	51%
ARC	488	23	631	6	2	0	1150	9%
DIGSA	3723	11	370	1	0	0	4101	34%
FAC	169	12	486	7	0	0	674	6%
SSFM	7156	248	4722	48	7	0	12181	
%	59%	2%	39%	0%	0%	0%		

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

3.2 Comparativos requerimientos canalizados III-IV- trimestre 2021



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/notificacionesdgs@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 III-2021 al trimestre IV-2021, se presentó en solicitudes con el 23%, las cuales pasan de 9.294 a 7.156, en reclamos, con el 18% de requerimientos menos los cuales pasaron de 5.777 a 4.722 y en quejas, con el 10% menos, las cuales pasan de 276 a 248. Los requerimientos allegados por 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 las peticiones entre autoridades con el 71% que pasan de 2 a 7 y sugerencias con 14%, las cuales pasan de 41 a 48.

3.3. REQUERIMIENTOS POR CLASE DE ASUNTO

RECLAMOS

CAUSALES	PQRS	%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL	241	1,98%
INCONFORMIDAD TRAMITES EN LINEA (CERTIFICADOS AFILIACION, DESPRENDIBLES, NOMINA, FORMATOS)	9	0,07%
INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICILIARIA	13	0,11%
INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DGSM/DISAN /ESM	10	0,08%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR LA WEB	2	0,02%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO	38	0,31%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS PRESENCIALES	9	0,07%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUION DE CITAS MEDICAS A TRAVES DEL CALL CENTER	41	0,34%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA	5	0,04%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM	4	0,03%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIL	2	0,02%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA RED EXTERNA	7	0,06%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM	85	0,70%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIL	7	0,06%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA	4	0,03%
INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA	31	0,25%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	1498	12,30%



"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; notificacionesdgsa@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 FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA	60	0,49%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS	199	1,63%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA	51	0,42%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,)	314	2,58%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)	67	0,55%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO	143	1,17%
INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES	7	0,06%
INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS	3	0,02%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS)	75	0,62%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA	21	0,17%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLÓGICA	97	0,80%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRÁMITE DE MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO	15	0,12%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO	3	0,02%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRÁMITE DE SUMINISTRO DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO	5	0,04%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO	25	0,21%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENSES, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS)	125	1,03%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM	21	0,17%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	19	0,16%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA	13	0,11%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MEDICOS	1029	8,45%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS DE URGENCIAS EN LA RED EXTERNA.	6	0,05%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	192	1,58%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES	34	0,28%
INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS	14	0,11%
INCONFORMIDAD POR NO INTEGRACION FUNCIONAL	0	0,00%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL	109	0,89%
INCONFROMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN SERVICIO DE PRIORITARIA	7	0,06%
REPROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS.	12	0,10%



"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;notificacionesdgsa@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	%
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	5	0,04%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	4	0,03%
FALTA DE PERSONAL ASISTENCIAL	3	0,02%
NEGACION DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS	2	0,02%
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE IPS	0	0,00%
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE MEDICO ESPECIALISTA	2	0,02%
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (VIÁTICOS)	0	0,00%
ERRORES POR PARTE DEL RECURSO HUMANO	10	0,08%
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLÓGIA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	4	0,03%
FALTA DE OPORTUNIDAD POR EL VENCIMIENTO DE LAS AUTORIZACIONES	1	0,01%
FALTA DE OPORTUNIDAD POR FRACCIONAMIENTO O ENTREGA INCOMPLETA DE LOS MEDICAMENTOS	6	0,05%
FALTA DE PERSONAL ESPECIALIZADO	4	0,03%
FALTA DE PUNTOS DE ATENCIÓN CERCANOS	1	0,01%
NEGACION DEL REEMBOLSO	2	0,02%
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (PROCEDIMIENTOS U HOSPITALIZACIÓN)	0	0,00%
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 UC	0	0,00%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD DERIVADA DE LOS ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y EVENTOS CATASTRÓFICOS	0	0,00%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO - FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA HOSPITALIZACIÓN	2	0,02%
FALTA DE PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES	1	0,01%
FALTA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	1	0,01%
AMBULANCIA INADECUADA PARA EL TRASLADO DEL PACIENTE SEGÚN EL NIVEL DE COMPLEJIDAD (REFERENCIA-CONTRARREFERENCIA)	1	0,01%
TOTAL RECLAMOS	4722	

QUEJAS

CAUSALES	PQRS	%
INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO -USUARIO	209	1,72%
INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO	22	0,18%
INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO	17	0,14%



"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.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; notificacionesdsgm@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.

PETICIONES/SOLICITUDES

	CAUSALES	PQRS	%
ORIENTACION E INFORMACION	RESPUESTA REQUERIMIENTO	520	4,27%
	REEMBOLSOS	21	0,17%
	NORMATIVIDAD	19	0,16%
	PASAJES Y VIATICOS	120	0,99%
	DESBLOQUEO DEL SISTEMA	434	3,56%
	UBICACIÓN ESM	8	0,07%
	HORARIOS DE ATENCION	53	0,44%
	SOPORTES MEDICAMENTOS.	2	0,02%
	INCORPORACIONES	5	0,04%
	TRAMITES PARA COMITES TECNICO CIENTIFICO	4	0,03%
	CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD	20	0,16%
	TRANSCRIPCIÓN FORMULAS MEDICAS.	31	0,25%
	COPIA HISTORIA CLINICA	372	3,05%
	COPIA CONCEPTOS MEDICOS	9	0,07%
	CERTIFICACIONES LABORALES	14	0,11%
	NROS TELEFONICOS	42	0,34%
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	102	0,84%
	TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES	257	2,11%
	INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMILIARIA	68	0,56%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO	24	0,20%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO	45	0,37%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO	26	0,21%
ASEGURAMIENTO	TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA	1302	10,69%
	SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICION	17	0,14%
	TOTAL ORIENTACION E INFORMACION	3515	
	AFILIACION AL SSFEM	172	1,41%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	703	5,77%
	CAMBIO CENTRO DE ATENCION	516	4,24%
	INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	647	5,31%
	EXPEDICION DE CARNE POR PERDIDA	10	0,08%
	ACTUALIZACION DE DATOS	297	2,44%
	NOVEDADES ADRES	43	0,35%
JUNTA MEDICO LABORAL	ACTIVACION DE SERVICIOS POR ACCIONES LEGALES.	10	0,08%
	MULTAFILIACION	2	0,02%
	RENOVACION CARNE DE SERVICIOS	67	0,55%
	EXPEDICION DE CERTIFICADO	466	3,83%
	NEGACIÓN AFILIACIÓN	1	0,01%
	BENEFICIARIOS QUE NO CORRESPONDEN	1	0,01%
	TOTAL ASEGURAMIENTO	2935	
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	86	0,71%
	COPIA DE CONCEPTOS	188	1,54%
	VENCIMIENTO ORDENES DE CONCEPTO	9	0,07%
	COPIA JUNTA MEDICO LABORAL	70	0,57%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL MILITAR.	320	2,63%
	VIATICOS Y PASAJES	3	0,02%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL BENEFICIARIOS.	28	0,23%
	SOPORTES MEDICAMENTOS	2	0,02%
	JUNTA MEDICO LABORAL	706	
TOTAL PETICIONES (SOLICITUDES)		7156	



"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

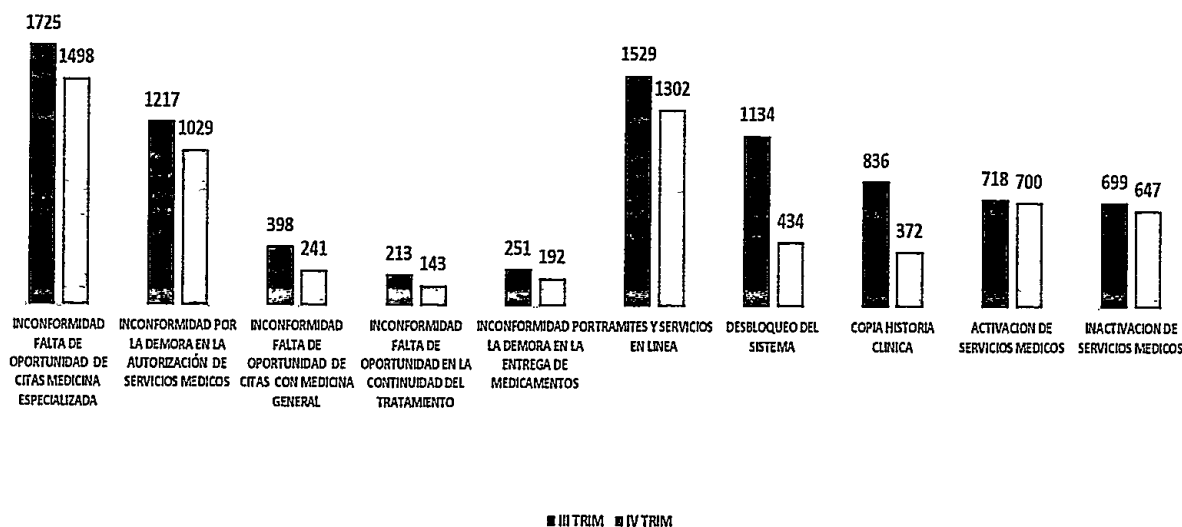
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co;notificacionesdgs@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.

CAUSALES	PQRS	%
SUGERENCIA	48	0,39%
SOLICITUD DE PERIODISTA EN EJERCICIO DE PROFESIÓN	0	0,00%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	7	0,06%
TOTAL	12181	100%

FUENTE: Modulo 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 cuarto trimestre de 2021 se recibió un total de 12.181 requerimientos; de los cuales el 39% corresponde a los reclamos; el 2% a las quejas; el 59% a las solicitudes y el 0.4% a otros tipos; respecto a las solicitudes se observa que el 29% de las mismas corresponde a las solicitudes de orientación e información; el 24% a aseguramiento y el 6% a junta médica laboral.

3.4. Comparativo principales motivos requerimiento III-IV 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 III-2021 y trimestre IV- 2021, entre ellos se destacan dentro de los motivos de solicitudes: trámites y servicios en línea con 227 requerimientos menos que el periodo anterior, desbloqueo del sistema con 700 requerimientos menos, copia de historia clínica con 464 requerimientos menos, activación de los servicios médicos con 18 requerimientos menos e inactivación con 52 requerimientos menos. Cabe resaltar que una de las principales causales es respuesta al requerimiento con 520 requerimientos y cambio de centro de atención con 516 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;notificacionesdgsa@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 1498 casos, presentando una disminución de 227 casos respecto al tercer trimestre 2021; "inconformidad por la demora en la autorización de los servicios médicos" con 188 requerimientos menos, "inconformidad por la falta de oportunidad de citas con medicina general" causal que disminuye en 157 requerimientos respecto al tercer trimestre de 2021; la cuarta causal la ocupa "falta de oportunidad en la continuidad del tratamiento" con 143 requerimientos, presenta una disminución de 59 requerimientos; por último, se encuentra la "inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos" con 192 casos presentando una disminución de 59 requerimientos. Cabe resaltar que se presenta la causal "inconformidad falta de oportunidad de citas para la toma de imágenes diagnosticas (RX, TAC, RNM) como una de las principales causales para el IV trimestre con 314 requerimientos e "inconformidad falta de oportunidad de citas en la programación de cirugías y procedimientos" con 199 requerimientos; las cinco principales causas del reclamo corresponden al 69% sobre el total de los reclamos, por su parte las cinco principales causas de las peticiones corresponden al 51% del total de las solicitudes.

4. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

VIA DE RECEPCION	III-2021	VI-2021	Variación %
INTERNET SITIO WEB	8023	5671	-29%
CORREO ELECTRONICO	3396	4467	24%
PRESENCIAL	2990	1473	-52%
BUZON DE SUGERENCIAS	406	267	-34%
LINEA DIRECTA	333	186	-44%
MENSAJERIA	239	116	-51%
LINEA GRATUITA	3	1	-66%

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

Entre los periodos relacionados, aumentan los requerimientos para 1 canal de recepción: correo electrónico con 24%. Por otro lado, disminuye la línea gratuita con 66%, el canal presencial con 52%, mensajería con 51%, línea directa con 44%, buzón de sugerencias con 34%, internet sitio web con 29% de requerimientos menos.

4.1. Proporción de ingreso de requerimientos por canal de recepción

VIA DE RECEPCION	VI-2021	%
INTERNET SITIO WEB	5671	47%
CORREO ELECTRONICO	4467	37%
PRESENCIAL	1473	12%
BUZON DE SUGERENCIAS	267	2%
LINEA DIRECTA	186	2%
MENSAJERIA	116	1%
LINEA GRATUITA	1	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/notificacionesdgs@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 cuarto trimestre del 2021, el canal más utilizado por los usuarios del SSFM para interponer requerimientos fue la página web cerca del 47% 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 37%, seguido de presencial con 12%, continua con buzón de sugerencias que representa el 2% de requerimientos, línea directa con 2% de requerimientos, mensajería 1% 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	III-2021	VI-2021	%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	1725	1498	-16%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MEDICOS	1217	1029	-15%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL	398	241	-39%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO	213	143	-33%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	251	192	-23%

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 una disminución del 16% con respecto al trimestre anterior, "inconformidad por la demora en la autorización de los servicios médicos" con una disminución del 15%; la "inconformidad por la falta de oportunidad de citas con medicina general" con una disminución del 39%; la "inconformidad en la oportunidad en la continuidad del tratamiento" disminuyo en un 33% respecto al tercer trimestre 2021, la "Inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos" obtuvo durante el cuarto trimestre una disminución del 23%.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1. MEDICIÓN DE SATISFACCION

Los resultados se encuentran pendientes por parte del Grupo de Planeación Estratégica 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/notificacionesdgsa@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.

6.2. Pronunciamientos favorables y desfavorables III trimestre 2021:

PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES	III-2021	IV-2021
FELICITACIONES	209	157
OPINIONES POSITIVAS	0	0
AGRADECIMIENTOS	0	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0	0
CONCEPTO DESFAVORABLES	II-2021	IV-2021
QUEJAS	276	248
RECLAMOS	577	4722
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 157 felicitaciones en el trimestre IV-2021, 52 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 Público - 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

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
28 de octubre de 2021	Regional 11	Quindío, Risaralda y Caldas
04 de noviembre de 2021	Regional 10	Cundinamarca, Nilo, Fusagasugá y Girardot
1 de noviembre de 2021	Regional 12	Hulla



"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; notificacionesdsgm@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.

VIGENCIA 2021	CIUDAD ESM	ESTRATEGIA DE ACERCAMIENTO Y DIALOGO
08 DE OCTUBRE	FUSAGASUGÁ, CUNDINAMARCA	Jornada focalizada de atención al usuario y participación ciudadana en el municipio de Fusagasugá, Cundinamarca el viernes 8 de octubre de 2021, en el horario de 8:00am a 12:00m en el club de comercio, ubicado en la calle 22 No. 40-73 barrio la venta. asistió director del ESM y atención al usuario
15 DE OCTUBRE	MEDELLÍN	Dialogo con el Superintendente en Medellín, participa señor director y jefe de Atención al usuario del DMMED, intervine sr MOSQUERA y Cr URBINA, quien reclaman por Oportunidad en la Contratación y tema de los CTC. Acta No. 0212832.
22 DE OCTUBRE	MANIZALES	DIALOGO CON LA SUPERSALUD, asiste a la reunión con el señor Superintendente El director y Atención al Usuario del ESM AYACUCHO. Sin requerimientos para Sanidad Militar.
22 DE OCTUBRE	GUAJIRA-RIOHACHA	ESM jornada focalizada de atención al usuario y participación social Riohacha la guajira octubre 22 de 2021- con la asistencia del señor director y jefe de atención al usuario del ESM 1007 batallón de infantería mecanizada no. 6 Cartagena.
29 DE OCTUBRE	SAN JOSÉ DE GUAVIARE	Jornada Focalizada de Atención al Usuario y Participación Ciudadana en el municipio de San José del Guaviare. Asistió director ESM BAS 22, sin novedad para Sanidad.
03 DE NOVIEMBRE	VICHADA Y VAUPÉS	DIALOGO CON LA SUPERSALUD el cual fue realizado de manera virtual a través de la plataforma Teams de 2:30 a 4:00 p.m, con la participación del señor Director y Trabajadora Social Dispensario Médico Suoroccidente Regional nueve y Directores de los ESM DMORI- Villavicencio, BIAVA 30- Vaupés y BIROJ 43- CUMARIO.
04 DE NOVIEMBRE	BARRANQUILLA	"Diálogo con la Supersalud", la cual se llevó de manera presencial el día 4 de noviembre de 8:30 a.m. a 12:00 p.m. en el Hotel Dann Carlton, Salón Lluvia de Oro 1.
12 DE NOVIEMBRE	POPAYÁN	Jornada focalizada de Atención al Usuario y Participación Social, realizada en el hotel Dann Monasterio, en el horario de 9:00 a 3:00 pm con la asistencia de Atención al Usuario del ESM BASER 29.
19 DE NOVIEMBRE	PUERTO SALGAR	Jornada Focalizada de Atención al Usuario con la Participación de la FAC- ESM Puerto Salgar. Se recibe caso del señor Salomón Sanabria de la Sanidad del Ejército por barreras de acceso en el Hospital del Libano Tolima para realización de examen Electrocardiograma de Stres con prueba de esfuerzo y prueba farmacológica. Al igual los usuarios hicieron observaciones frente ampliar personal de enfermería para el ESM 3117, punto de afiliación en el ESM y reconocimiento personal de Atención al Usuario por su labor. Acta No. FAC-S-2021-078908-AG
22 DE NOVIEMBRE	GIRARDOT	Jornada focalizada de Atención al Usuario y Participación Social, asiste Personal Dispensario Médico de Girardot.
24 DE NOVIEMBRE	IBAGUÉ-TOLIMA	Jornada Focalizada de Atención al Usuario y Participación Social de 9:00 a 3:00 pm en el Hotel Casa Morales, participa Director y Jefe de Atención al Usuario Dispensario Médico Baser 6.



"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;notificacionesdgs@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.

VIGENCIA 2021	CIUDAD ESM	ESTRATEGIA DE ACERCAMIENTO Y DIALOGO
25 DE NOVIEMBRE	IBAGUÉ-TOLIMA	"Diálogo con la Supersalud" en el Hotel Casa Morales de 2:00 a 5:00 pm con la participación del señor Director Dispensario Médico de Ibagué.
VIGENCIA 2021	CIUDAD ESM	ESTRATEGIA DE ACERCAMIENTO Y DIALOGO
26 DE NOVIEMBRE	TULUÁ, VALLE DEL CAUCA	En el horario de 9:00am a 3:00 p.m, en el El Salón Egipcio, calle 22 # 23 -10 Barrio Palo Bonito. Se recibió telefónicamente un caso por oportunidad de citas de Urología, Endocrinología y Fisiatría, fue subido al aplicativo con el consecutivo 164568 se gestiona de inmediato y asignan cita para el día 7 de diciembre a las cinco de la tarde con medicina Interna.
29 DE NOVIEMBRE	NEIVA	La Jornada se realizará en el Hotel Chicalá, ubicado en la Calle 6 No 2 - 57. de 9:00 a.m. a 3:00 p.m.. Asiste la Trabajadora Social del ESM NEIVA, se presentaron dos requerimientos por Autorizaciones los cuales fueron solucionados de inmediato.
29 DE NOVIEMBRE	PAIPA	La Jornada se realizará en el Hotel El Lago - Salón Rojas, ubicado en la Calle 25 # 10 – 43 B/Villa panorama, de 9:00 a.m. a 3:00 p.m. culmino actividad sin Novedad.
30 DE NOVIEMBRE	VILLAPINZÓN,	La Jornada se realizará en el horario de 8:00 p.m. a 11:00 p.m., en el Centro de convenciones Brasas y Sazón, ubicado en la CRA4 No 4 - 47 parque principal.
30 DE NOVIEMBRE	CHOCONTÁ	La Jornada se realizará en el horario de 2:30 p.m. a 5:30 p.m., en el Parador Guadalupe, ubicado en el Kilómetro 58 vía Bogotá – Tunja.
2 DE DICIEMBRE	ENVIGADO, ANTIOQUIA	La Jornada se realizará, en el horario de 9:00 a.m. a 3:00 p.m., en Árame Hotel - Salón Del Piso 1, ubicado en la Calle 38 Sur No 46 – 76.
3 DE DICIEMBRE	MEDELLÍN ANTIOQUIA	"Diálogo con la Supersalud" de 8:30 am - 12m, en el Hotel El Dorado La 70 - Gran Salón Dorado - CRA 70 # 44B – 38.
09 DE DICIEMBRE	NEIVA, HUILA	"Dialogo con la Supersalud" el horario de 8:30 a.m. a 12:00 m. en el centro de CONVENCIONES JOSÉ EUSTASIO RIVERA, salón águila andina bloque de eventos, en la Carrera 5 con calle 21.
14 DE DICIEMBRE	CAUCASIA – ANTIOQUIA	Jornada de Atención al Usuario y Participación Ciudadana, realizada en Calle 20 N.º 12 – 60 Barrio Pajonal Casa de la Justicia. De 9:00 am a 1:00 p.m.
16 DE DICIEMBRE	CERETÉ - CÓRDOBA	Jornada de Atención al Usuario y Participación Ciudadana realizada en la ESE San Diego Calle 23 Carrera. 20 B/. Santa Teresa 8:00 am a 12m.
16 DE DICIEMBRE	MONTERÍA	Jornada de Atención al Usuario y Participación Ciudadana realizada Auditorio de la Biblioteca Departamental David Martínez, calle 29 carrera 6 # 5 - 64 de 1:30 - 4:30 pm.
17 DE DICIEMBRE	APARTADÓ- ANTIOQUIA	Jornada de Atención al Usuario y Participación Ciudadana realizada Auditorio Corpourabá Barrio Manzanares Calle 92 # 98-39 de 9:00 am a 1:00 pm.

ESTO EN CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE ACERCARSE MÁS A LOS USUARIOS MEDIANTE LA EJECUCIÓN DE ESTRATEGIAS QUE PROPENDAN POR GARANTIZAR EL DERECHO A LA SALUD DE LOS COLOMBIANOS EN LOS EVENTOS DENOMINADOS "LA SUPERSALUD EN LAS REGIONES", "JORNADAS DE ATENCIÓN AL USUARIO" Y "DIALOGUEMOS CON LA SUPERSALUD".



"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

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento 101e Tierra Firme 41101 BX. 3255555 Ext 1002
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; notificacionesdsgm@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 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 al Comité de Salud del SSFM.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Con respeto,


Coronel. FABIOLA BENITEZ SUAREZ
Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Participación Social


Elaboró: AASD Soman Porras
Atención al Usuario y Participación Social

