



Radicado No. 0122004184202 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA -GRAPS -ARPQR-29.1

Bogotá D.C., 08 de abril de 2022

Doctora
YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento
Bogotá D.C.

Asunto: Informe Requerimientos (PQRSR) Primer Trimestre, vigencia 2022-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 periodo comprendido entre 21 de diciembre de 2021 hasta 31 de marzo de 2022, 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 **12.897** requerimientos, de los cuales el 37% que equivale a **4.753** casos, son atribuibles a la prestación del servicio (reclamos), el 60% corresponde a peticiones (solicitudes) con **7786** requerimientos; 2% equivalente a 299 requerimientos concierne a quejas y sugerencias con 47 requerimientos, peticiones entre autoridades 2, multicausalidad y 0 solicitud de periodista en ejercicio de profesión los cuales corresponden al 0%. Frente al trimestre anterior, aumenta el 6% la cantidad de requerimientos.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

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

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1. PERIODO ANTERIOR (TRIMESTRE IV- 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.



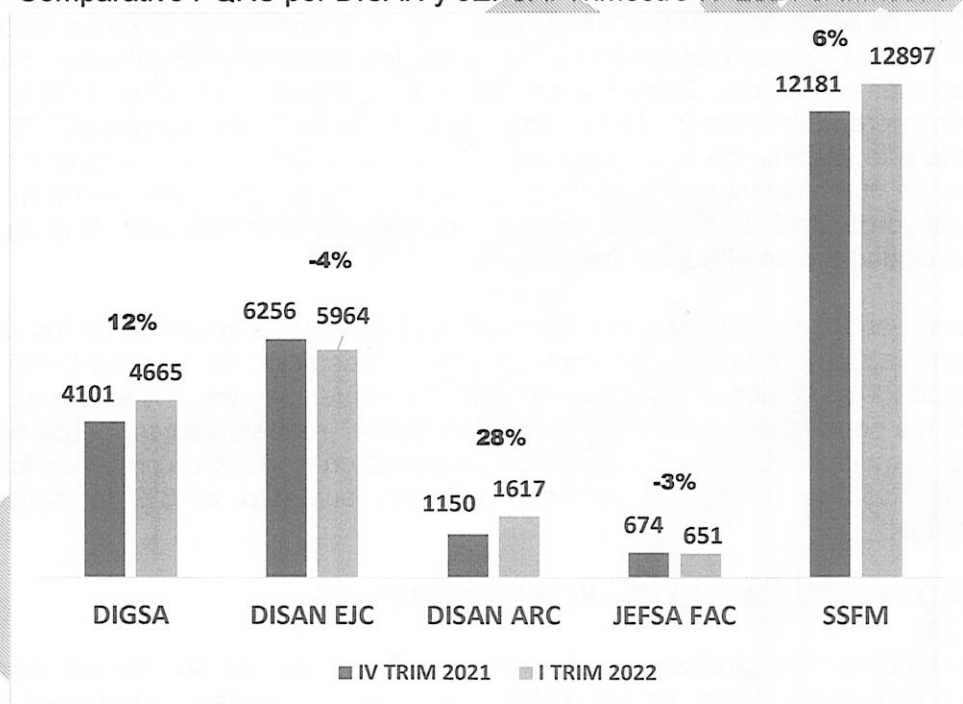
"NOS VEMOS EN LA VICTORIA" - "Un equipo humano al servicio de la salud"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; notificacionesdgs@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.

**1.2. PERIODO ACTUAL (TRIMESTRE I-2022)**

PERIODO ACTUAL	DIGSA	EJC	ARC	FAC	SSFM
TOTAL RECIBIDAS	4665	5964	1617	651	12897
RESUELTAS A LA FECHA	4570	5663	1500	632	12365
PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	41	256	11	24	332
PROMEDIO No. DIAS VENCIDOS	34	25	14	26	78
% PENDIENTES POR RESOLVER	1%	4%	1%	4%	3%

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

Teniendo en cuenta las tablas anteriores 1 y 2 de los numerales 1.1 y 1.2, se concluye que el volumen de requerimientos recibidos en la relación trimestral IV-2021 y I-2022, aumenta de 12.181 a 12.897, lo cual corresponde a 716 casos, con una variación global de 6%.

Comparativo PQRS por DISAN y JEFSa. Trimestre IV-2021 & trimestre I-2022

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

Como se observa en el gráfico No. 01, al comparar el cuarto trimestre 2021 y primer trimestre de 2022 se presentó un aumento del 6% de los requerimientos al interior del SSFM; la participación por fuerza fue la siguiente: DISAN EJC presentó una disminución del 4% que equivale a 292 requerimientos; la JEFSa FAC con una reducción del 3% que corresponde a 23 requerimientos; la DISAN ARC presentó un aumento del 28% equivalente a 467 requerimientos y DIGSA aumento los requerimientos en 12% con respecto al periodo anterior.



"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	5	0
DISAN ARMADA	5	0
JEFATURA FUERZA AEREA	4	1

Por medio de correo electrónico, oficios y 9 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.

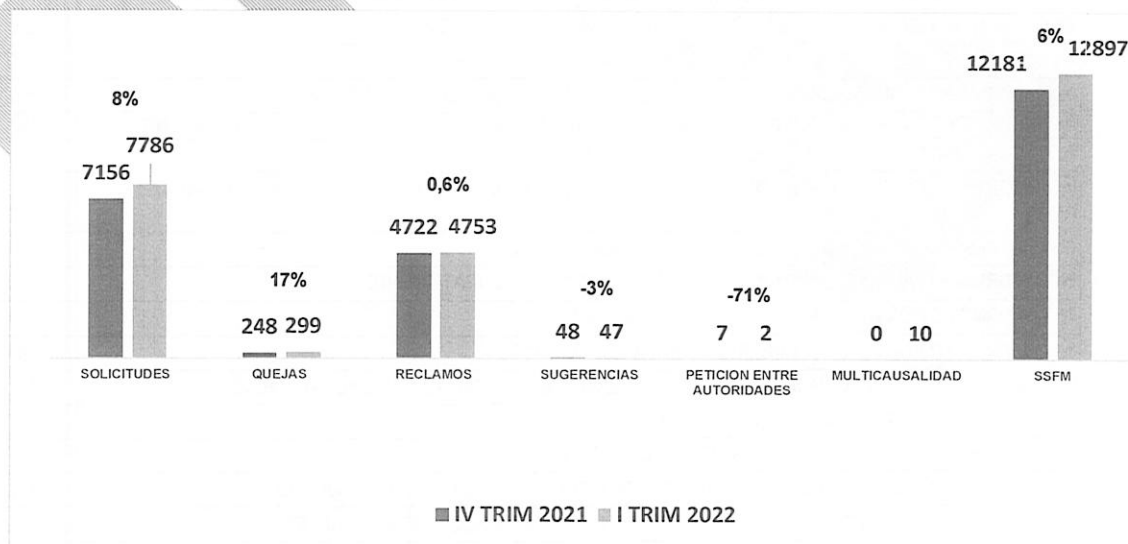
3. RESULTADO DE REQUERIMIENTOS CANALIZADOS Y TRAMITADOS TRIMESTRE I-2022

3.1 Resultado de requerimientos canalizados y tramitados trimestre I-2022

	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PETICION ENTRE AUTORIDADES	MULTICAUSALIDAD	TOTAL POR FUERZA	%
EJC	2376	217	3326	36	2	7	5964	46%
ARC	1105	51	455	3	0	3	1617	13%
DIGSA	4116	18	526	5	0	0	4665	36%
FAC	189	13	446	3	0	0	651	5%
SSFM	7786	299	4753	47	2	10	12897	
%	60%	2%	37%	0%	0%	0%		

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

3.2. Comparativos requerimientos canalizados IV - 2021- I trimestre 2022



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.



La disminución de requerimientos desde el trimestre IV-2021 al trimestre I-2022, se presentó en sugerencias en 3% las cuales pasan de 48 a 47, en petición entre autoridades, con el 71% menos, pasan de 7 a 2. Los requerimientos allegados por solicitud de periodistas en ejercicio de su profesión no presentan requerimientos por lo anterior no son contemplados en el gráfico. Por otro lado, se presenta un incremento del 17% en quejas, las cuales pasan de 248 a 299, de 8% en peticiones (solicitudes), que pasan de 7.156 a 7.786 y reclamos en 0,6%, que pasan de 4.753 a 4.722 cabe resaltar que se cuenta con una nueva causal (multicausalidad) con 10 requerimientos para el presente periodo.

3.3. REQUERIMIENTOS POR CLASE DE ASUNTO

RECLAMOS

CAUSALES	No. PQRS	%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL	290	2,2%
INCONFORMIDAD TRAMITES EN LINEA (CERTIFICADOS AFILIACION, DESPRENDIBLES NOMINA, FORMATOS)	7	0,1%
INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICILIARIA	16	0,1%
INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DGSM/DISAN /ESM	11	0,1%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR LA WEB	3	0,0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO	18	0,1%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS PRESENCIALES	5	0,0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUION DE CITAS MEDICAS A TRAVES DEL CALL CENTER	17	0,1%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA	8	0,1%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM	14	0,1%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIL	3	0,0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN LA RED	7	0,1%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM	63	0,5%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIL	6	0,0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA	8	0,1%
INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA	23	0,2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	1287	10,0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA	53	0,4%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS	89	0,7%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA	24	0,2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,)	250	1,9%
FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.)	37	0,3%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO	173	1,3%
INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES	10	0,1%
INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS	8	0,1%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS)	111	0,9%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA	34	0,3%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA	4	0,0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO	63	0,5%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO	7	0,1%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE SUMINISTRO DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO	8	0,1%



"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; notificacionesdgsdgs@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	No. PQRS	%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO	32	0,2%
PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS)	146	1,1%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM	43	0,3%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	18	0,1%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA	6	0,0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MEDICOS	1313	10,2%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS DE URGENCIAS EN LA RED EXTERNA.	5	0,0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	371	2,9%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES	54	0,4%
INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS	7	0,1%
INCONFORMIDAD POR NO INTEGRACION FUNCIONAL	1	0,0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL	57	0,4%
INCONFROMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN SERVICIO DE PRIORITARIA	2	0,0%
REPROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS.	9	0,1%
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	2	0,0%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	1	0,0%
FALTA DE PERSONAL ASISTENCIAL	0	0,0%
NEGACION DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN URGENCIAS	1	0,0%
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE IPS	0	0,0%
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE MEDICO ESPECIALISTA	1	0,0%
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (VIÁTICOS)	2	0,0%
ERRORES POR PARTE DEL RECURSO HUMANO	10	0,1%
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	0	0,0%
FALTA DE OPORTUNIDAD POR EL VENCIMIENTO DE LAS AUTORIZACIONES	3	0,0%
FALTA DE OPORTUNIDAD POR FRACCIONAMIENTO O ENTREGA INCOMPLETA DE LOS MEDICAMENTOS	4	0,0%
FALTA DE PERSONAL ESPECIALIZADO	4	0,0%
FALTA DE PUNTOS DE ATENCIÓN CERCANOS	1	0,0%
NEGACION DEL REEMBOLSO	0	0,0%
FALTA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	1	0,0%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE UCI	0	0,0%
TRANSITO Y EVENTOS CATASTROFICOS	0	0,0%
ESPECIALIZADA PARA ENFERMEDADES RARAS O HUÉRFANAS	0	0,0%
FALTA DE PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES.	0	0,0%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA HOSPITALIZACIÓN	0	0,0%
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (PROCEDIMIENTOS U HOSPITALIZACIÓN)	0	0,0%
AMBULANCIA INADECUADA PARA EL TRASLADO DEL PACIENTE SEGÚN EL NIVEL DE COMPLEJIDAD (REFERENCIA-CONTRARREFERENCIA)	1	0,0%
ALTA DISPONIBILIDAD EN CAMAS	1	0,0%
TOTAL RECLAMOS	4753	37%

QUEJAS

CAUSALES	No. PQRS	%
INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO -USUARIO	228	1,8%
INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO	61	0,5%
INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO	10	0,1%
TOTAL QUEJAS	299	2%



"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.

**PETICIONES/SOLICITUDES**

	CAUSALES	No. PQRS	%
ORIENTACION E INFORMACIÓN	RESPUESTA REQUERIMIENTO	601	4,7%
	REEMBOLSOS	19	0,1%
	NORMATIVIDAD	29	0,2%
	PASAJES Y VIATICOS	77	0,6%
	DESBLOQUEO DEL SISTEMA	350	2,7%
	UBICACIÓN ESM	3	0,0%
	HORARIOS DE ATENCION	20	0,2%
	SOPORTES MEDICAMENTOS.	8	0,1%
	INCORPORACIONES	10	0,1%
	TRAMITES PARA COMITES TECNICO CIENTIFICO	3	0,0%
	CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD	27	0,2%
	TRANSCRIPCIÓN FORMULAS MEDICAS.	22	0,2%
	COPIA HISTORIA CLINICA	553	4,3%
	COPIA CONCEPTOS MEDICOS	9	0,1%
	CERTIFICACIONES LABORALES	12	0,1%
	NROS TELEFONICOS	39	0,3%
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	77	0,6%
	TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES	212	1,6%
	INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMICIARIA	37	0,3%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO	9	0,1%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO	32	0,2%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO	20	0,2%
	TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA	910	7,1%
	SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICION	20	0,2%
	TOTAL ORIENTACION E INFORMACION	3099	24%
ASEGURAMIENTO	AFILIACION AL SSFM	277	2,1%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	874	6,8%
	CAMBIO CENTRO DE ATENCION	719	5,6%
	INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	924	7,2%
	EXPEDICION DE CARNE POR PERDIDA	11	0,1%
	ACTUALIZACION DE DATOS	346	2,7%
	NOVEDADES ADRES	36	0,3%
	ACTIVACION DE SERVICIOS POR ACCIONES LEGALES.	3	0,0%
	MULTIAFILIACION	12	0,1%
	RENOVACION CARNE DE SERVICIOS	71	0,6%
	EXPEDICION DE CERTIFICADO	490	3,8%
	NEGACIÓN AFILIACIÓN	2	0,0%
	BENEFICIARIOS QUE NO CORRESPONDEN	0	0,0%
	TOTAL ASEGURAMIENTO	3765	29%
JUNTA MEDICO LABORAL	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS	128	1,0%
	COPIA DE CONCEPTOS	111	0,9%
	VENCIMIENTO ORDENES DE CONCEPTO	10	0,1%
	COPIA JUNTA MEDICO LABORAL	126	1,0%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL MILITAR.	519	4,0%
	VIATICOS Y PASAJES	4	0,0%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL BENEFICIARIOS.	21	0,2%
	SOPORTES MEDICAMENTOS	3	0,0%
	TOTAL JUNTA MEDICO LABORAL	922	7%
	TOTAL PETICIONES SOLICITUDES	7786	60%



"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.

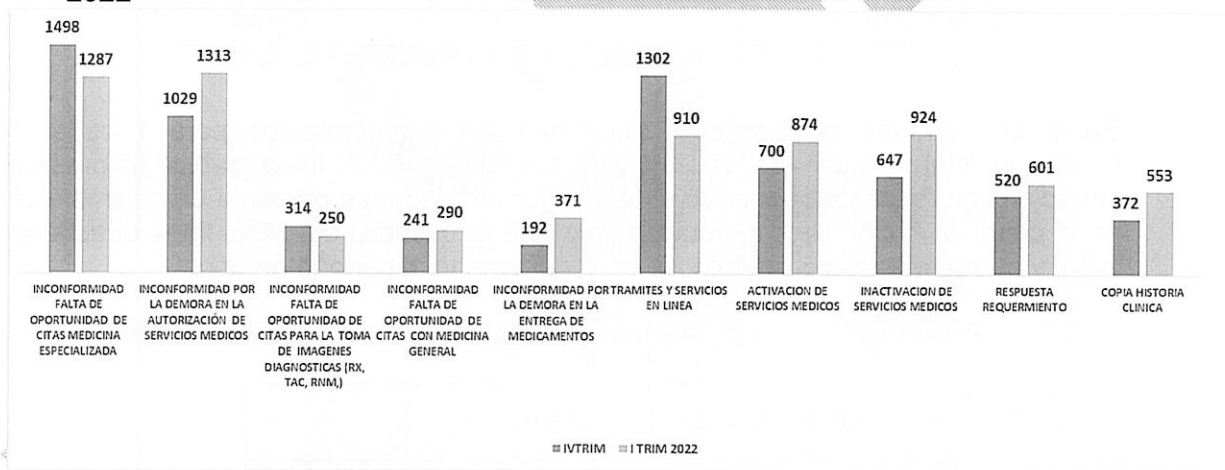


CAUSALES	No. PQRS	%
SUGERENCIA	47	0,4%
SOLICITUD DE PERIODISTA EN EJERCICIO DE PROFESIÓN	0	0,0%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	2	0,0%
MULTICAUSALIDAD	10	0,1%
TOTAL	12897	100%

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, multicausalidad y solicitud de periodista ejercicio de profesión por tipo y motivo; durante el primer trimestre de 2022 con el corte anteriormente mencionado se recepcionó un total de 12.897 requerimientos; de los cuales el 37% corresponde a los reclamos; el 2% a las quejas; el 60% a las solicitudes y el 0.5% a otros tipos; respecto a las solicitudes se observa que el 29% de las mismas corresponde a las solicitudes de aseguramiento, el 24% a orientación e información; y el 7% a junta médica laboral.

3.4. Comparativo principales motivos requerimiento IV trimestre 2021-I trimestre 2022



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 IV-2021 y trimestre I- 2022, entre ellos se destacan dentro de los motivos de solicitudes: trámites y servicios en línea con 392 requerimientos menos que el periodo anterior, activación de los servicios médicos con 174 requerimientos más, inactivación de los servicios médicos con 277 requerimientos más y respuesta a requerimiento con 81 requerimientos más. Cabe resaltar que para este periodo se encuentra como principal causal cambio de centro de atención con 719 requerimientos.

Respecto a los reclamos los principales motivos son: "inconformidad falta de oportunidad de citas medicina especializada" con 1.287 casos, presentando una disminución de 211 casos respecto al cuarto trimestre 2021; "inconformidad por la demora en la autorización de los servicios médicos" con 284 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; 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.



“inconformidad falta de oportunidad de citas para la toma de imágenes diagnosticas (RX, TAC, RNM)” con 64 requerimientos menos, “inconformidad por la falta de oportunidad de citas con medicina general” causal que aumenta en 49 requerimientos respecto al cuarto trimestre de 2021; por último, se encuentra la “inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos” con 371 casos presentando un aumento de 179 requerimientos. Cabe resaltar que se presenta la causal

4. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

VIA DE RECEPCION	IV-2021	I-2022	Variación %
INTERNET SITIO WEB	5671	7169	20%
CORREO ELECTRONICO	4467	4277	-4%
PRESENCIAL	1473	1007	-32%
BUZON DE SUGERENCIAS	267	165	-38%
LINEA DIRECTA	186	147	-21%
MENSAJERIA	116	131	11%
LINEA GRATUITA	1	1	0%

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

Entre los periodos relacionados, aumentan los requerimientos para 1 canal de recepción: internet sitio web con 20% y mensajería con 11%; línea gratuita no presenta variación con respecto al periodo anterior. Por otro lado, se presenta una disminución en el canal de buzón de sugerencias con 38%, presencial del 32%, línea directa con 21%, y correo electrónico disminuye en 4% respecto al periodo anterior.

4.1. Proporción de ingreso de requerimientos por canal de recepción

VIA DE RECEPCION	I TRIM 2022	%
INTERNET SITIO WEB	7169	56%
CORREO ELECTRONICO	4277	33%
PRESENCIAL	1007	8%
BUZON DE SUGERENCIAS	165	1%
LINEA DIRECTA	147	1%
MENSAJERIA	131	1%
LINEA GRATUITA	1	0%

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

Para el cuarto trimestre del 2021, el canal más utilizado por los usuarios del SSFM para interponer requerimientos fue la página web cerca del 56% 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 33%, seguido de presencial con 8%, continua con buzón 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; 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.



sugerencias que representa el 1% de requerimientos, línea directa con 1% 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 DE RECLAMOS	IV-2021	I - 2022	%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	1498	1287	-14%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MEDICOS	1029	1313	21%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,)	314	250	-20%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL	241	290	17%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	192	371	48%

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 14% con respecto al trimestre anterior, "inconformidad por la demora en la autorización de los servicios médicos" con un aumento del 21%; la "inconformidad falta de oportunidad de citas para la toma de imágenes diagnosticas (RX, TAC, RNM)" con 20% de requerimientos menos, "inconformidad por la falta de oportunidad de citas con medicina general" con un aumento del 17%; y la "Inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos" obtuvo durante el primer trimestre un aumento del 48%.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1. MEDICIÓN DE SATISFACCION

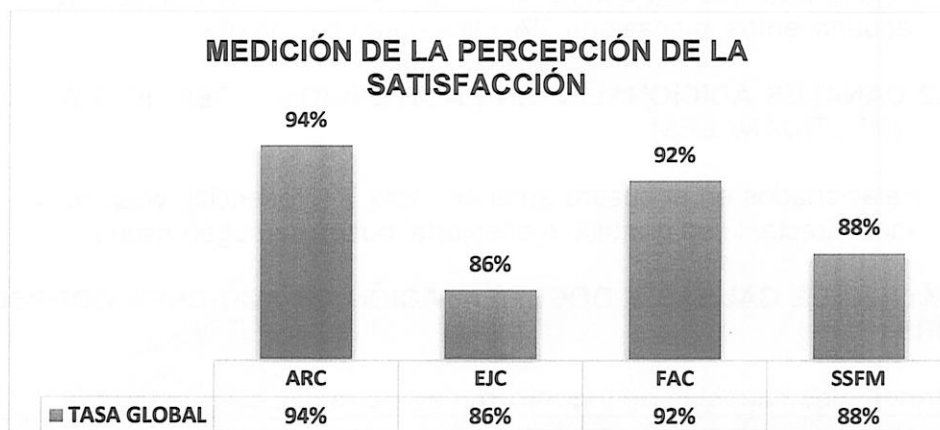
En el siguiente grafico se evidencia una tasa de satisfacción global del 88% para el SSFM, donde la tasa de global más alta se presentó en DISAN ARC con el 94%, seguido de la JEFSa FAC con 92% y por último DISAN EJC con 86%



"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.



Fuente: Portal. SIS- Grupo de Planeación Estratégica DIGSA

6.2. Pronunciamientos favorables y desfavorables I trimestre 2022:

PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES	IV-2021	I-2022
FELICITACIONES	157	63
OPINIONES POSITIVAS	0	0
AGRADECIMIENTOS	0	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	0	0
CONCEPTO DESFAVORABLES	IV-2021	I-2022
QUEJAS	248	299
RECLAMOS	4722	4753
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 63 felicitaciones en el trimestre I-2022, 94 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 convocadas por los entes de control, contando con la participación de 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



"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.



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

NOMBRE DEL EVENTO	MUNICIPIO	FECHA Y HORA	LUGAR
JORNADA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	TUMACO- NARIÑO	20 DE ENERO DE 2022 HORARIO DE 9 A 13	HOTEL VILLA DEL SOL, AUDITORIO ALMIRANTE, UBICADO EN LA ISLA DEL MORRO, TUMACO – NARIÑO
JORNADA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DIALOGO	LETICIA AMAZONAS	VIERNES 17 DE FEBRERO	E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE LETICIA
SOCIALIZACIÓN PROYECTO CIRCULAR EXTERNA DE RIESGOS PARA RÉGIMEN ESPECIAL Y DE EXCEPCIÓN	NACIONAL	VIERNES 21 DE ENERO DE 2022 DE 9 A 11	PLATAFORMA TEAMS
DIALOGO CON LA SUPERSALUD	YOPAL CASANARE	VIERNES 11 DE FEBRERO DE 2022 DE 14 A 17 HORAS	SALÓN QUIRIPA DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE COMERCIO DE CASANARE EN YOPAL.
JORNADA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	RISARALDA Y CALDAS	15, 16, 17 Y 18 DE FEBRERO	DOS QUEBRADAS SANTA ROSA CHINCHINÁ VILLAMARIA
JORNADA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	ATLANTICO	24 DE FEBRERO	POLIDEPORTIVO MARÍA MAGDALENA, AL LADO DEL HOSPITAL DE MALAMBO
DIALOGO CON LA SUPERSALUD	MEDELLÍN	25 DE FEBRERO	LA ASAMBLEA DEPARTAMENTAL CALLE 42 NO. 52 – 186 CAD LA ALPUJARRA
JORNADA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CALI	25 DE FEBRERO	CALLE 5 N° 6 -63 TORRE C, PISO 3, SALONES 11 Y 12
JORNADA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	NARIÑO	28 DE FEBRERO 01 DE MARZO 02 DE MARZO	PASTO TUQUERRES FRANCISCO PIZARRO
JORNADA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CAUCA Y NARIÑO	02 DEMARZO 03 DE MARZO 04 DE MARZO	POPAYÁN JAMUNDÍ PALMIRA
DIALOGO CON LA SUPERSALUD	BOGOTÁ KENNEDY	03 DE MARZO	CALLE 38C SUR No. 79-08 AUDITORIO COLEGIO INEM DE KENNEDY.
DIALOGO CON LA SUPERSALUD	ARBOLETES ANTIOQUIA	14 DE MARZO	CENTRO DE BIENESTAR DEL ADULTO MAYOR "CENTRO DIA"
JORNADA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	CESAR- VALLEDUPAR	18 DE MARZO	CALLE 14 No. 13-45 ARCHIVO
JORNADA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	BOGOTÁ: USME BOSA	23 DE MARZO 25 DE MARZO 25 DE MARZO	USME SAN CRISTOBAL BOSA
JORNADA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	EJE CAFETERO: MANIZALES ARMENIA PEREIRA	23 DE MARZO 24 DE MARZO 25 DE MARZO	MANIZALES-CALDAS PEREIRA-RISARALDA ARMENIA-QUINDIO
DIALOGO CON LA SUPERSALUD	BOGOTÁ SUBA	24 DE MARZO	LOCALIDAD SUBA
JORNADA DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÚCUTA	28 DE MARZO	BIBLIOTECA JULIO PEREZ FERRER SALÓN DE EXPOSICIONES AVENIDA 1 No. 12 – 45 LA PLAYA
JORNADA DE ATENCIÓN AL USUARIO	RIOSUCIO	30 DE MARZO	ALCALDIA DE RIOSUCIO CALLE 7 No. 10-05
DIALOGO CON LA SUPERSALUD	MOSQUERA- CUNDINAMARCA	30 DE MARZO	AUDITORIO DEL COLEGIO SAGRADOS CORAZONES- CARRERA 2No. 1-07
JORNADA DE ATENCIÓN FOCALIZADA	QUIBDÓ	31 DE MARZO	AUDITORIO OFICINA LA MALARIA, CARRERA 7 No. 26 – 28



"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; notificacionesdsgsm@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, directorio de Asociaciones y Veedurías Ciudadanas.
- ✓ Tramite de afiliación y validación de derechos a través de la página de la DIGSA.
- ✓ Desarrollo de la estrategia de Facebook live en referencia al ABC de las asociaciones y veedurías

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Con respeto,



Mayor General HUGO ALEJANDRO LOPEZ BARRETO
Director General de Sanidad Militar.



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



Vo. Bo.: MY. Mary Chacón
Coordinadora Atención al Usuario y Participación Social.

