



Radicado No. 0122008303802 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA -GRAPS -ARPQR-29.1

Bogotá D.C., 18 de julio de 2022

Doctora
YASIRA SIRLEY PEREA MORENO
Coordinadora Atención y Orientación Ciudadana
Carrera 10 #27-51 Residencias Tequendama
Torre Norte Oficina 212
Bogotá D.C.

Asunto: Informe Requerimientos (PQRSR) Segundo 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 01 de Abril al 30 de Junio 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 **12.766** requerimientos, de los cuales el 44% que equivale a 5.540 casos, son atribuibles a la prestación del servicio (reclamos), el 53% corresponde a peticiones (solicitudes) con 6.514 requerimientos; 2% equivalente a 207 requerimientos concierne a quejas y sugerencias con 48 requerimientos, peticiones entre autoridades 2, multicausalidad y 0 solicitud de periodista en ejercicio de profesión los cuales corresponden al 0%, se recibieron un total de 130 Felicitaciones en el periodo comprendido.

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

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

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1. PERIODO ANTERIOR (TRIMESTRE I- 2022)

PERIODO ANTERIOR	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%



"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.

18 JUL 2022
3:23 PM
OFICINA DE REGISTRO



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

1.2. PERIODO ACTUAL (TRIMESTRE II-2022)

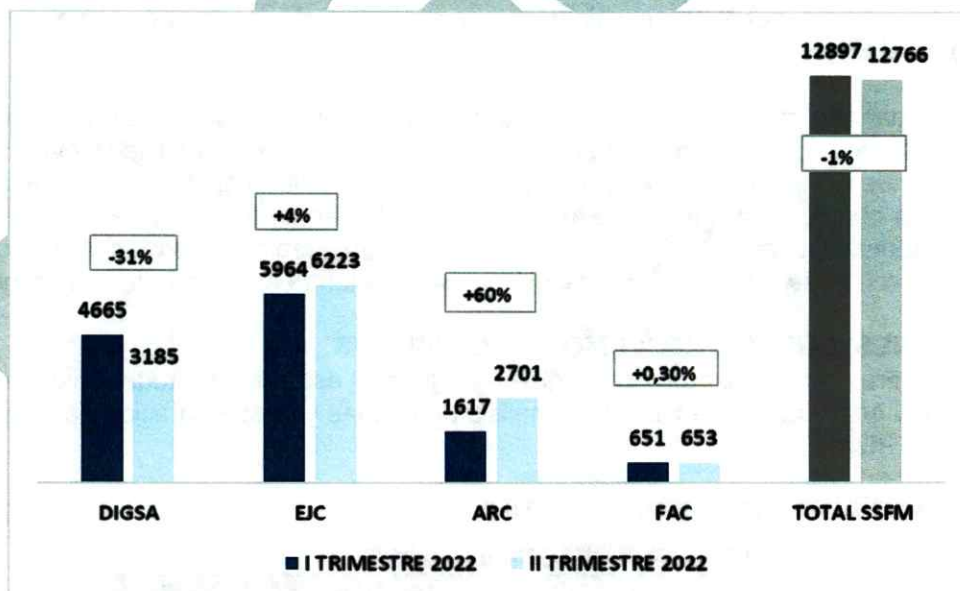
PERIODO ACTUAL	DIGSA	EJC	ARC	FAC	SSFMM
TOTAL RECIBIDAS	3185	6223	2705	653	12766
RESUELTAS A LA FECHA	3128	6211	2701	652	12692
PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS	50	8	4	1	63
PROMEDIO No. DIAS VENCIDOS	16	18	14	16	17
PENDIENTES POR RESOLVER EN TIEMPOS	7	4	0	0	11
% PENDIENTES POR RESOLVER	2%	0,2%	0,1%	0,2%	1%

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

Nota: de los 3.185 requerimientos de la DIGSA, 245 fueron recibidos para Hospital Militar Central.

Teniendo en cuenta las tablas anteriores 1 y 2 de los numerales 1.1 y 1.2, se concluye que el volumen de requerimientos recibidos en la relación trimestral I-2022 y II-2022, Frente al trimestre anterior, disminuye 131 casos con una variación de -1.5%

Comparativo PQRS por DISAN y JEFSA. Trimestre I-2022 & trimestre II-2022



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

Como se observa en el gráfico No. 01, al comparar el I trimestre 2022 y segundo trimestre de 2022 se presentó la siguiente variación por fuerza:



"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.

DISAN EJC presento un aumento del 4% que equivale a 259 requerimientos; la JEFSA FAC con un aumento del 0.3% con 1 requerimiento; la DISAN ARC presento un aumento del 60% equivalente a 1084 requerimientos y DIGSA disminuyó los requerimientos a 1480 equivalente a -31% con respecto al periodo anterior.

2. GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

DEPENDENCIA	REITERACIONES MEDIANTE OFICIO	REITERACIONES POR CORREO ELECTRÓNICO
DISAN EJERCITO	0122005185102 - 06/05/2022 0122005627502 - 17/05/2022 0122005978302 - 24/05/2022 0122005971702 - 24/05/2022 0122006573202 - 07/06/2022 0122006572702 - 07/06/2022 0122006573802 - 07/06/2022 0122007028202 - 16/06/2022 0122007026802 - 16/06/2022 0122007196002 - 21/06/2022	Abril 02 Mayo 02 Junio 05
DISAN ARMADA	0122005185702 - 06/05/2022	Abril 02 Mayo 02 Junio 02
JEFATURA FUERZA AEREA	0122005185902 - 06/05/2022 0122005657402 - 17/05/2022	Abril 02 Mayo 02 Junio 02

Por medio de correo electrónico, oficios y 10 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 II-2022

3.1 Resultado de requerimientos canalizados y tramitados trimestre II-2022

	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PETICION ENTRE AUTORIDADES	MULTICAUSALIDAD	TOTAL POR FUERZA	%
EJC	2288	138	3664	27	2	18	6137	49%
ARC	2069	21	590	4	0	7	2691	21%
DIGSA	2273	36	858	8	0	0	3175	25%
FAC	194	12	417	9	0	0	632	5%
SSFM	6824	207	5529	48	2	25	12635	
%	54%	2%	44%	0%	0%	0,2%		

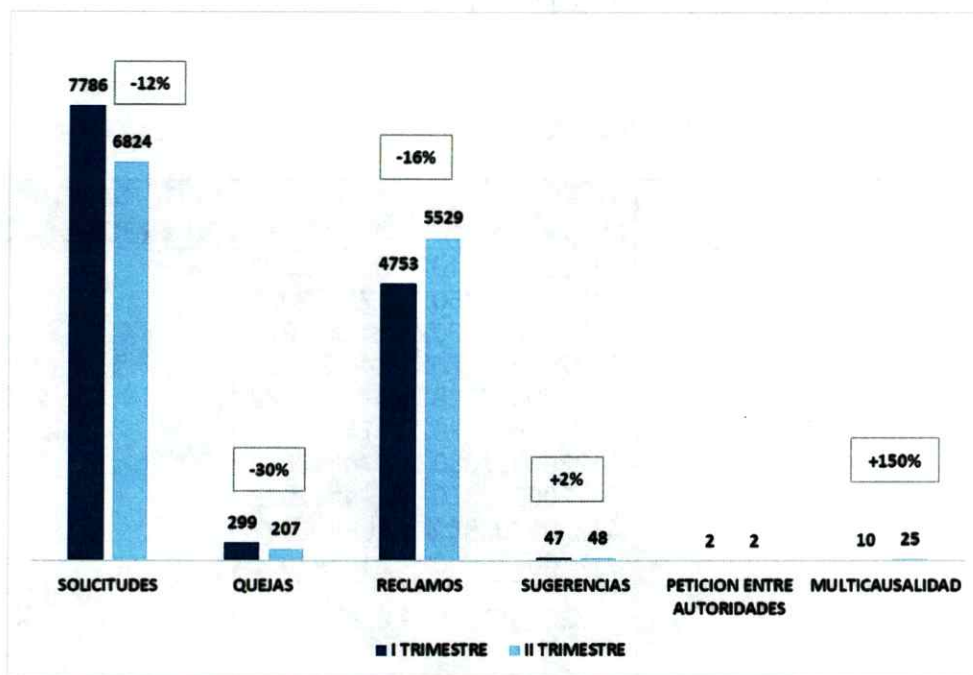


"NOS VEMOS EN LA VICTORIA" - "Un equipo humano al servicio de la salud"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; notificacionesdgs@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los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



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

3.2. Comparativos requerimientos canalizados I- 2022- II trimestre 2022



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

Nota: Del gráfico anterior, se excluyen las Felicitaciones que fueron en total 130 para el SSFM.

La disminución de requerimientos desde el trimestre I-2022 al trimestre II-2022, se presentó en Solicitudes(peticiones) en 12% las cuales pasaron de 7786 a 6824, quejas disminuyeron en un 30% con 299 para I trimestre a 207 para el segundo Trimestre.

La petición entre autoridades se mantuvo estable con 2 requerimientos en el I trimestre y 2 requerimientos en el trimestre II de 2022.

Por su parte, los reclamos aumentaron en un 16%, mientras que las sugerencias aumentaron en un 2%, frente a Multicausalidad se recibieron 15 requerimientos más con respecto al periodo anterior, aumentando en el 150%

3.3. Requerimientos por clase de asunto: A continuación se describen las causales de requerimientos por tipo:



"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.

**RECLAMOS**

CAUSAL	CANTIDAD	%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS.	1437	11%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS.	613	5%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM.).	365	3%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO.	260	2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OTRAS.	227	2%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENTE, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS).	199	2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OFTALMOLOGIA.	148	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL.	138	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS.	115	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, DERMATOLOGIA.	112	1%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS).	107	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA.	106	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OPTOMETRIA.	97	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, UROLOGIA.	95	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OTORRINOLARINGOLOGIA.	94	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, MEDICINA INTERNA.	76	1%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM.	73	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEUROLOGIA.	70	1%
INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA.	69	1%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO.	69	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, PSIQUIATRIA.	58	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES.	46	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, GASTROENTEROLOGIA.	44	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD POR FRACCIONAMIENTO O ENTREGA INCOMPLETA DE LOS MEDICAMENTOS.	43	0%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA.	39	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL.	38	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM.	35	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, PEDIATRIA.	34	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUION DE CITAS MEDICAS A TRAVES DEL CALL CENTER.	32	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA.	32	0%
REPROGRAMACION DE CITAS MEDICAS.	32	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA.	26	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO.	24	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ENDOCRINOLOGIA.	24	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEUMOLOGIA.	23	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM.	22	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.).	22	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO.	22	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA.	21	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA.	21	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, OTRAS.	21	0%
INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICILIARIA.	20	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ANESTESIOLOGIA.	18	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CARDIOLOGIA.	18	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA.	17	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, MEDICINA FISICA Y REHABILITACION (FISIATRIA).	16	0%
INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES.	15	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, REUMATOLOGIA.	14	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEFROLOGIA.	13	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO.	13	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NUTRICION.	12	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA.	12	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD POR EL VENCIMIENTO DE LAS AUTORIZACIONES.	11	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, ENDODONCIA.	11	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS.	11	0%



"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 EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE LA RED EXTERNA.	10	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA.	10	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ONCOLOGÍA.	10	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIC.	9	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA GENERAL.	8	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, ODONTOPEDIATRIA.	8	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE SUMINISTRO DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO.	8	0%
INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS.	8	0%
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	7	0%
INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DGSM/DISAN /ESM.	7	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS PRESENCIALES.	7	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA MAXILOFACIAL.	7	0%
FALTA DE PUNTOS DE ATENCIÓN CERCANOS.	6	0%
INCONFORMIDAD TRAMITES EN LINEA (CERTIFICADOS AFILIACION, DESPRENDIBLES NOMINA, FORMATOS).	6	0%
INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS.	6	0%
ERRORES POR PARTE DEL RECURSO HUMANO.	5	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN.	5	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR LA WEB.	5	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA.	5	0%
PRESTACION DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIC.	5	0%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA.	4	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS DE URGENCIAS EN LA RED EXTERNA.	4	0%
CALIDAD Y CALIDEZ CONSULTA EXTERNA	3	0%
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (VIÁTICOS).	3	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA	3	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, HEMATOLOGÍA.	3	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, PERIODONCIA.	3	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO (REQUERIMIENTO INCOMPLETO)	2	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD POR FRACCIONAMIENTO O ENTREGA INCOMPLETA DE LOS MEDICAMENTOS.	2	0%
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (MEDICAMENTOS).	2	0%
FALTA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO.	2	0%
FALTA DE PERSONAL ESPECIALIZADO.	2	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA VASCULAR.	2	0%
INCONFORMIDAD POR NO INTEGRACION FUNCIONAL.	2	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM.	1	0%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA.	1	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS.	1	0%
INCONFORMIDAD POR NO INTEGRACION FUNCIONAL.	1	0%
AMBULANCIA INADECUADA PARA EL TRASLADO DEL PACIENTE SEGÚN EL NIVEL DE COMPLEJIDAD (REFERENCIA-CONTRARREFERENCIA).	1	0%
CALIDAD Y CALIDEZ URGENCIAS	1	0%
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (PROCEDIMIENTOS U HOSPITALIZACIÓN).	1	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD CITAS MEDICINA GENERAL	1	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA PARA ENFERMEDADES RARAS O HUÉRFANAS.	1	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA HOSPITALIZACIÓN.	1	0%
FALTA DE PERSONAL ASISTENCIAL.	1	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIC.	1	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, INFECTOLOGÍA.	1	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, REHABILITACIÓN ORAL.	1	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA.	1	0%
MEDICAMENTOS E INSUMOS	1	0%
NEGACIÓN DE LA HOSPITALIZACIÓN.	1	0%
NEGACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS.	1	0%
NEGACIÓN DEL REEMBOLSO.	1	0%
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE IPS.	1	0%
TOTAL RECLAMOS	5529	43%

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.

**QUEJAS**

CAUSAL	CANTIDAD	%
INCONFORMIDAD TRATO FUNCIONARIO-USUARIO	183	1%
INCONFORMIDAD TRATO, INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO.	8	0%
INCONFORMIDAD TRATO, INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO.	17	0%
TOTAL	208	2%

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

PETICIONES/SOLICITUDES

	CAUSAL	CANTIDAD	%
ASEGURAMIENTO	INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS.	701	5%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS.	412	3%
	CAMBIO CENTRO DE ATENCION.	380	3%
	EXPEDICION DE CERTIFICADO.	277	2%
	ACTUALIZACION DE DATOS.	223	2%
	AFILIACION AL SSFM.	92	1%
	NOVEDADES ADRES.	62	0%
	RENOVACION CARNE DE SERVICIOS.	24	0%
	MULTIAFILIACION.	9	0%
	EXPEDICION DE CARNE POR PERDIDA.	5	0%
	INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS.	3	0%
ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS POR ACCIONES LEGALES.	2	0%
	COPIA HISTORIA CLINICA.	863	7%
	DESBLOQUEO SISTEMA.	582	5%
	TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA.	435	3%
	RESPUESTA REQUERIMIENTO.	345	3%
	PASAJES Y VIATICOS.	128	1%
	TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES.	104	1%
	NORMATIVIDAD.	89	1%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO.	67	1%
	INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMICILIARIA.	36	0%
	COPIA CONCEPTOS MEDICOS.	33	0%
	NROS TELEFONICOS.	30	0%
	CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD.	28	0%
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS.	28	0%
	REEMBOLSOS.	25	0%
	HORARIOS DE ATENCION.	24	0%
	TRANSCRIPCION FORMULAS MEDICAS.	24	0%
	RESPUESTA REQUERIMIENTO.	14	0%
	CERTIFICADOS LABORALES.	11	0%
	SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN.	8	0%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO.	8	0%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO.	5	0%
	INCORPORACIONES.	3	0%
	SOPORTES MEDICAMENTOS.	2	0%
	COPIA HISTORIA CLINICA.	1	0%
	TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA.	1	0%
	TRAMITES PARA COMITES TECNICO CIENTIFICO.	1	0%
	UBICACIÓN ESM.	1	0%
JUNTA MEDICO LABORAL	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL MILITAR.	876	7%
	COPIA DE CONCEPTOS.	432	3%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS.	298	2%
	COPIA JUNA MEDICO LABORAL.	87	1%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL BENEFICIARIOS.	27	0%
	VENCIMIENTO ORDENES DE CONCEPTO.	14	0%
	VIATICOS Y PASAJES.	1	0%
	TOTAL	6821	53%

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.



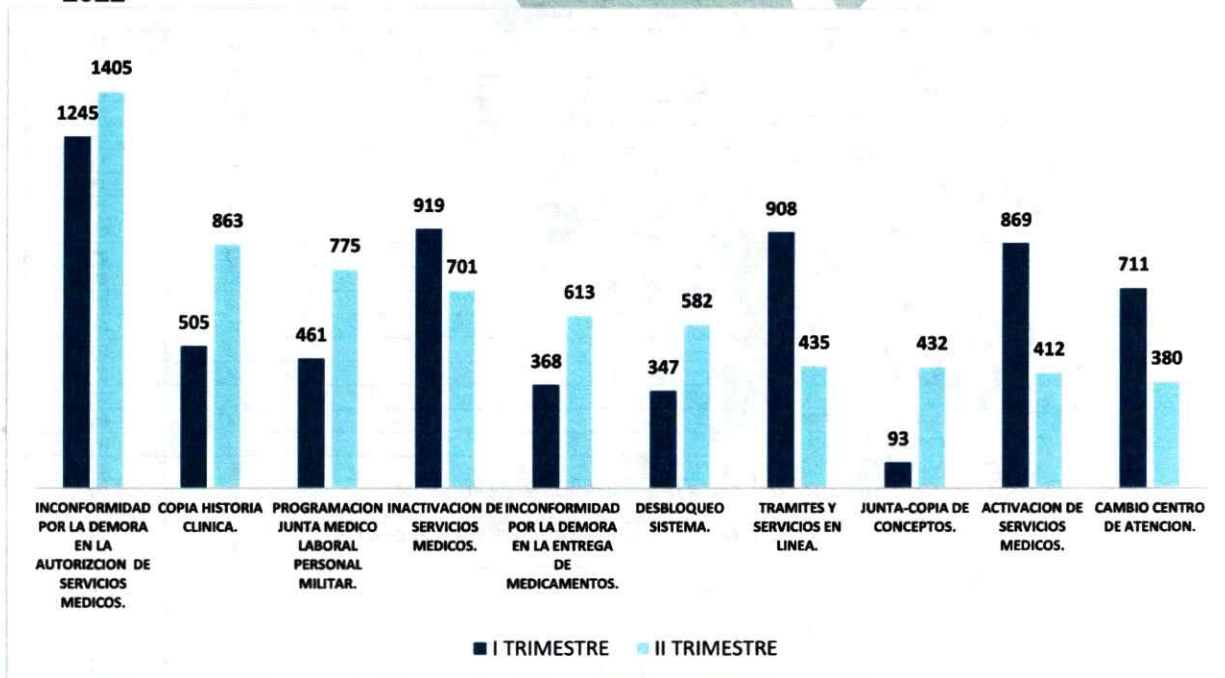
CAUSAL	CANTIDAD	%
MULTICAUSALIDAD.	25	0%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES.	2	0%
SUGERENCIA.	48	0%
TOTAL	75	1%

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, multicausalidad y solicitud de periodista ejercicio de profesión por tipo y motivo; durante el segundo trimestre de 2022, se recibieron en total 2.766 requerimientos; de los cuales el 53% corresponde Peticiones, el 43% a Reclamos, el 2% quejas y el 1% otros tipos.

El 11% de los requerimientos están asociados al tipo reclamo bajo la causal de autorización de servicios médicos, seguido de dispensación de medicamentos con el 5% por su parte las solicitudes más frecuentes fueron inactivación de servicios con el 5%, Copia de Historia clínica con el 7% y Junta médico Laboral con el 15%.

3.4. Comparativo principales motivos requerimiento I trimestre 2022- II 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 I-2022 y trimestre II- 2022, entre ellos se destacan dentro de los motivos de reclamo: Inconformidad por la demora en la Autorización de servicios médicos, con 160 requerimientos más que en periodo anterior, inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos con 245 requerimientos más que en el periodo anterior, cambio de centro de atención con 331 requerimientos menos que el 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.



Frente a las solicitudes, se evidencia que la solicitud de Copia de Historia clínica aumentó 358 requerimientos frente al trimestre anterior, la programación de Junta médico laboral con 314 requerimientos por encima del periodo anterior, inactivación de servicios médicos recibió 218 requerimientos menos, mientras que desbloqueo del sistema aumentó en 238 los requerimientos.

3.5 Días de Cierre por Fuerza

MÓDULO WEB

	EN TIEMPOS	FUERA DE TIEMPOS	TOTAL	% CUMPLIMIENTO
DIGSA	2063	120	2183	95%
DISAN EJC	3718	438	4156	89%
DISAN ARC	2345	198	2543	92%
JEFSA	494	47	541	91%
PROVEEDOR ÉTICOS	253	181	434	58%
HOMIL	77	30	107	72%

NOTA: En los requerimientos de la DIGSA se incluyen los requerimientos de HOMIL

SUPERSALUR REGULARES

	EN TIEMPOS	FUERA DE TIEMPOS	TOTAL	% CUMPLIMIENTO
DIGSA	73	5	78	94%
DISAN EJC	747	792	1539	49%
DISAN ARC	94	26	120	78%
JEFSA	24	62	86	28%
PROVEEDOR ÉTICOS	65	85	150	43%
HOMIL	15	68	83	18%

SUPERSALUD RIESGOS DE VIDA

	EN TIEMPOS	FUERA DE TIEMPOS	TOTAL	% CUMPLIMIENTO
DIGSA	25	5	30	83%
DISAN EJC	229	299	528	43%
DISAN ARC	34	8	42	81%
JEFSA	8	18	26	31%
PROVEEDOR ÉTICOS	45	20	65	69%
HOMIL	18	37	55	33%

4. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

4.1 Proporción de ingreso de requerimientos por canal de recepción

VIA DE RECEPCION	I-2022	II-2022	Variación %
INTERNET SITIO WEB	7169	8209	14%
CORREO ELECTRONICO	4277	2688	-37%
PRESENCIAL	1007	1420	40%
BUZON DE SUGERENCIAS	165	281	70%
TELEFÓNICO	147	63	-56%
CORRESPONDENCIA FÍSICA	131	105	-19%

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/notificacionesdgsm@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.



Entre los periodos relacionados, aumentan los requerimientos para 1 canal de recepción: internet sitio web con 14%, presencial con 40%, y buzón de sugerencia con 70%; Por otro lado, se presenta una disminución en el canal correo electrónico con el 37% telefónico con el 56% y correspondencia física con -19 % con respecto al periodo anterior.

VIA DE RECEPCION	II-2022	%
INTERNET SITIO WEB	8209	64%
CORREO ELECTRONICO	2688	21%
PRESENCIAL	1420	11%
BUZON DE SUGERENCIAS	281	2%
TELEFÓNICO	63	0%
CORRESPONDENCIA FÍSICA	105	1%

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

Para el segundo trimestre 2022 el canal más utilizado por los usuarios fue página web, con el 64% seguido con correo electrónico con el 21%, requerimientos presenciales se recibieron el 11% seguido de buzón de sugerencias con el 2% y correspondencia física con el 1%.

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

Principales causales de inconformidad de reclamos (prestación del servicio).

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS	I - 2022	II - 2022	%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS.	1245	1437	15%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS.	346	613	77%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM.).	242	365	50%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO.	161	260	61%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OTRAS.	174	227	30%

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 demora en autorización de servicios médicos" que aumentó en un 15%, "inconformidad por la demora en la autorización de los servicios médicos" con un aumento del 77%; "inconformidad falta de oportunidad de citas para la toma de imágenes diagnosticas (RX, TAC, RNM)" con 50% de requerimientos más para el actual trimestre, "Inconformidad por la falta de oportunidad de citas medicina especializada" presentando un aumento del 30%.

Por su parte, para el trimestre pasado dentro de las principales causales se ubicaba falta de oportunidad de citas de medicina general, causal que fue sustituida para este trimestre con falta de continuidad en el tratamiento, que recibió 61% de requerimientos adicionales 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;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. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1. MEDICIÓN DE SATISFACCION

En el siguiente grafico se evidencia una tasa de satisfacción global del 77% para el SSFM, donde la tasa de global más alta se presentó en DISAN ARC con el 90%, seguido de la JEFSa FAC con 83% y por último DISAN EJC con 74%



Fuente: Portal. SIS- Grupo de Planeación Estratégica DIGSA

6.2. Pronunciamientos favorables y desfavorables I trimestre 2022:

PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES		IV-2021	I-2022
FELICITACIONES		63	130
OPINIONES POSITIVAS		0	0
AGRADECIMIENTOS		0	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO		0	0
CONCEPTO DESFAVORABLES		IV-2021	I-2022
QUEJAS		299	207
RECLAMOS		4753	5529
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 130 felicitaciones en el trimestre I-2022, 67 más que el trimestre anterior que equivale a un aumento del 51% de felicitaciones.

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.



"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.



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 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 II TRIM 2022

NOMBRE DEL EVENTO	LUGAR	FECHA	ACTA
DIALOGO CON LA SUPERSALUD	MEDELLÍN, CALLE 46 # 80-23 AUDOTORIO SAN PEDRO DEL FUERTE	1 DE ABRIL	ACTA EJC 0222263
JORNADA DE ATENCIÓN AL USUARIO	ESPINAL-TOLIMA, BIBLIOTECA GABRIEL GARCIA MARQUEZ- CALLE 19 No. 10-44 INÍRIDA, GUANÍA	4 DE ABRIL	ACTA 496 EJC
DIALOGO CON LA SUPERSALUD	GUAINÍA	4 DE ABRIL	ACTA ARC 002
JORNADA DE ATENCIÓN AL USUARIO	GIRARDOT, AUDITORIO UNIVERSIDAD PILOTO	5 DE ABRIL	ACTA FAC No. FAC-S-2022-028502-AG ACTA EJC 086
JORNADA DE ATENCIÓN AL USUARIO	QUINDÍO, CALARCÁ CIRCASIA	7 DE ABRIL 8 DE ABRIL	ACTA EJC 499
DIALOGO CON LA SUPERSALUD	POPAYÁN, HOTEL DANN- CALLE 4 N° 10-14 SALÓN LOS MONJES.	07 DE ABRIL	ACTA EJC 378
JORNADA DE ATENCIÓN AL USUARIO	IBAGUÉ - TOLIMA	08 DE ABRIL	ACTA EJC 492
DIALOGO CON LA SUPERSALUD	CALI, COLISEO MARIA ISABEL URRUTIA, CARRERA 25 No. 14c -50	08 DE ABRIL	ACTA EJC No. 2022330002816656
DIALOGO CON LA SUPERSALUD	FUNZA, AUDITORIO DEL BIBLIOPARQUE MARQUÉS SAN JORGE UBICADO EN LA CARRERA 16 NO.13-23 FUNZA	18 DE ABRIL	ACTA EJC 2022941002975286
JORNADA DE ATENCIÓN AL USUARIO	PAMPLONA, AUDITORIO JORGE GAITAN, UNIVERSIDAD PAMPLONA EN LASEDE LA CASONA, CARRERA 4	19 DE ABRIL	ACTA 000279 EJC
JORNADA DE ATENCIÓN AL USUARIO	LA DORADA, ALCALDÍA MUNICIPAL LA DORADA CALLE 14 ENTRE CARRERA 2 Y 3 FRENTE AL PARQUE SIMÓN BOLÍVAR	19 DE ABRIL	ACTA FAC-S-2022-033449-AG
JORNADA DE ATENCIÓN AL USUARIO	ZULIA NORTE DE SANTANDER, CENTRO DE INTEGRACIÓN CIUDADANA, BARRIO ALTOS DE SAN ANTONIO, EL ZULIA.	20 DE ABRIL	ACTA EJC NO. 04550
JORNADA DE ATENCIÓN AL USUARIO	HONDA, CALLE 4 CARRERA 23 ESQUINA CIC POLIDEPORTIVO EL TRIUNFO	20 DE ABRIL	ACTA EJC No. 2022850003076696



"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.



JORNADA DE ATENCIÓN AL USUARIO	MARIQUITA, CIC HUMATEPA-CENTRO DE INTEGRACIÓN CIUDADANO CALLE 1 ENTRE CARRERA 5 Y 6- BARRIO LA ERMITA.	21 DE ABRIL	ACTA EJC No. 2022850003077136
DIALOGO CON LA SUPERSALUD	SINCELEJO, CÁMARA DE COMERCIO DE SINCELEJO, AUDITORIO EMPRESARIAL EUGENIO QUINTERO ACOSTA, UBICADO EN LA CARRERA 25 NO. 25-67 AV. OCALA	22 DE ABRIL	ACTA 18 ARC
DIALOGO CON LA SUPERSALUD	ATLANTICO, CALLE 94 NO 51B 43 BARRANQUILLA	25 DE ABRIL	ACTA JEFSA FAC-S-2022-032332-AG EJC ACTA No 0606
DIALOGO CON LA SUPERSALUD	SOGAMOSO, CARRERA 11 NO 21-112 CENTRO COMERCIAL IWOKA BARRIO EL LAGUITO	5 DE MAYO	ACTA EJC 0371
JORNADA DE ATENCIÓN AL USUARIO	CORREGIMIENTO DE SANTA ELENA, CIUDAD DE MEDELLÍN, AUDITORIO DEL CENTRO DE SALUD SANTA ELENA, ANTIGUO RETÉN KM 16	13 DE MAYO	ACTA EJC 0222763
DIALOGO CON LA SUPERSALUD	MEDELLÍN, AUDITORIO COMFAMA ARANJUEZ EN LA CALLE 90 NO. 51 B 25, EN MEDELLÍN.	16 DE MAYO	ACTA EJC 0222767
DIALOGO CON LA SUPERSALUD	BARRACABERMEJA, HOTEL BACHUÉ, CARRERA 17 NO 49 – 12 SALÓN IRAKA.	19 DE MAYO	ACTA EJC 278
DIALOGO CON LA SUPERSALUD	CUCUTA, AUDITORIO HOTEL CASABLANCA AVENIDA 6 N° 14-55 - SALÓN CIAN	26 DE MAYO	ACTA EJC 000669
JORNADA DE ATENCION AL USUARIO	BOGOTA, Localidad Tunjuelito: en el Auditorio de la nueva sede de la Alcaldía Local, Diagonal 50 A No. 18 – 48 sur. Hora: 8:00 am a 12m	10 DE JUNIO	ACTA EJC 2022345004363086
JORNADA DE ATENCION AL USUARIO	BOGOTA, Localidad Engativá: miércoles 15 de junio de 2022, en el Salón Azul de la Alcaldía Local de Engativá, Calle 71 No. 73 A –44. Hora: 9:00 am – 1:00 pm.	15 DE JUNIO	ACTA EJC 2022343004381966
JORNADA DE ATENCION AL USUARIO	BOGOTA, SALÓN COMUNAL DE CEDRO GOLF-CARRERA 7°150-1 "LA CASONA" HORARIO: 9:00hrs A 13:00 HRS USAQUÉN	16 DE JUNIO	ACTA EJC 2022341004501256
JORNADA DE ATENCION LA USUARIO	BELLO, ESE HOSPITAL MARCO FIDEL SUÁREZ DEL MUNICIPIO DE BELLO, UBICADA EN LA CALLE 44 # 49B – 90 (ANTIOQUIA).	17 DE JUNIO	ACTA EJC 0222963

JORNADAS BIMENSUALES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

	FECHA	ACTA
DISAN ARC	26 de Abril de 2022	Acta 03 del 26 de Abril de 2022 de DISAN ARC
DISAN EJC	27 de Abril de 2022	1010 del 27 de abril de 2022, regional 08 Bas 16; Acta 2022842003209716, Dispensario médico Fusagasugá
JEFSa	12 de Mayo de 2022	FAC-S-2022-046096-AG de la Jefatura de Salud de la Fuerza Aérea



"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.

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.
- ✓ Publicación en página web de Informe de encuesta de Satisfacción I trimestre
- ✓ 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
- ✓ Actualización de la Carta de Trato Digno vigencia 2022
- ✓ Coordinación con las dependencias de Salud y comunicaciones estratégicas, así como con Disan EJC, Disan ARC, JEFSa para la publicación en página web de Portafolios de servicios

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Con respeto,


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


Elaboró: C.P.S. Diana Hernández
Atención al Usuario y Participación Social.


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

