



Radicado No. 0122011828302/ MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA -GRAPS -ARPQR-29.1

Bogotá D.C. 7 de octubre de 2022

Doctor

ROBERTO CARLOS PARRA

Jefe de la oficina con relación al ciudadano

Carrera 10 #27-51 Residencias Tequendama

Torre Norte Oficina 212

Bogotá D.C.

Asunto: Informe Requerimientos (PQRSR) Tercer Trimestre, vigencia 2022-DIGSA.

Respetuosamente, me permito enviar a la Doctor ROBERTO CARLOS PARRA, Jefe de la oficina con relación al ciudadano 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 Julio al 30 de Septiembre 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.

A continuación, se describen los siguientes ítems: Tipología, Estado de PQRS, Tiempos de Cierre y respuesta, requerimientos por canal de recepción y análisis de causas y documentación de acciones correctivas de PQRS así:

1. TIPOLOGIA DE PQRS

TIPOLOGIA		III TRIMESTRE 2022	%
Reclamos		5.474	45%
Multicausalidad		29	0%
Reconocimientos		103	1%
Sugerencia		37	0%
Quejas		229	2%
Peticiones 6.170 51%	Orientación e Información	2.545	21%
	Aseguramiento	2.793	23%
	Junta médica laboral	832	7%
TOTAL		12.042	100%

FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, julio 01 a septiembre 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; 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.



Durante este periodo se canalizaron y tramitaron **12.042** requerimientos, de los cuales el 45% que equivale a 5.474 casos, son atribuibles a la prestación del servicio (reclamos), el 51% corresponde a peticiones (solicitudes) con 6.170 requerimientos; 2% equivalente a 229 requerimientos concierne a quejas y sugerencias con 37 requerimientos, multicausalidad con 29 casos y se recibieron un total de 103 Felicitaciones en el periodo comprendido.

2. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

2.1 PERIODO ANTERIOR (TRIMESTRE II- 2022).

DEPENDENCIA	Pendientes por resolver en Tiempos Asignados	Cerradas Resueltas a la fecha	Pendientes por resolver vencidas	Total Recibidas SSFM	Porcentaje
DIGSA	0	3.128	0	3.185	25%
DISAN EJC	0	6.211	0	6.223	49%
DISAN ARC	0	2.701	0	2.705	21%
JEFSa FAC	0	652	0	653	5%
TOTAL	0	12.692	0	12.776	100%

FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA abril 01 a Junio 30

2.2 PERIODO ACTUAL (TRIMESTRE III-2022)

DEPENDENCIA	Pendientes por resolver en Tiempos Asignados	Cerradas Resueltas	Pendientes por resolver vencidas	Total, Recibidas SSFM	Porcentaje
DIGSA	109	3.643	28	3.780	31%
DISAN EJC	197	5.663	60	5.920	49%
DISAN ARC	55	1.558	0	1.613	13%
JEFSa FAC	17	696	16	729	6%
TOTAL	379	11.560	104	12.042	100%

FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, julio 01 a septiembre 30

Nota: de los 3.780 requerimientos de la DIGSA, 282 fueron recibidos para Hospital Militar Central y para Proveedor éticos se recibieron 702 PQRS.

- Las pendientes por resolver de las 104 se encuentran en términos vencidos teniendo en cuenta que fueron reaperturadas en el modulo de Supersalud y por ende en el módulo de la entidad por ende queda en términos vencidos.

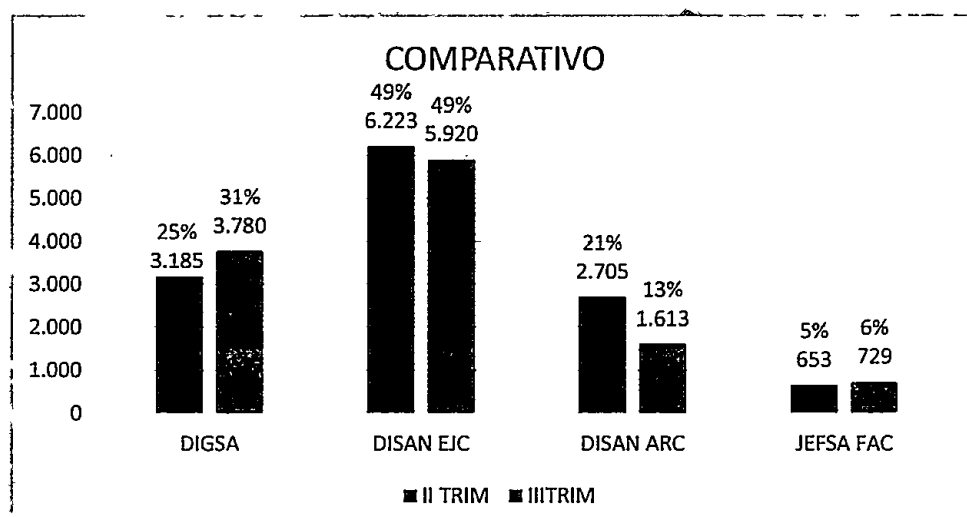


"Un equipo humano al servicio de la salud"

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.

Teniendo en cuenta las tablas anteriores 1 y 2 de los numerales 2.1 y 2.2, se realiza un comparativo 2.3 de los requerimientos recibidos en la relación trimestral II-2022 y III-2022, Frente al trimestre anterior, el III trimestre disminuyó en 724 requerimientos a diferencia del II trimestre.

2.3. Comparativo PQRS por DISAN y JEFSA. Trimestre II-2022 & Trimestre III-2022



FUENTE: Módulo PQRS página Web DIGSA, julio 01 a septiembre 30

Como se observa en el gráfico No. 01, al comparar el II trimestre 2022 y III trimestre de 2022 se presentó la siguiente descripción:

DISAN EJC presenta un 49% al igual que el trimestre anterior con un aumento de 303 casos en el segundo trimestre; la DIGSA en el tercer trimestre presenta un aumento del 6% a diferencia del segundo trimestre; la DISAN ARC presentó una disminución del 8% en el tercer trimestre con 1.613 casos a diferencia del segundo trimestre; JEFSA FAC en el tercer trimestre presentó un aumento del 1% con 729 casos con respecto al periodo anterior.

3. GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

Se realiza gestión de control y seguimiento de las PQRS mediante las reuniones semanales con las DISANES y JEFSA, con el ánimo de mitigar la instauración de las quejas, el Grupo de Atención al Usuario y Participación Social durante el tercer trimestres del presente año se realizaron 10 mesas de trabajo con las fuerzas donde se les informó a las líderes de cada una de las oficinas de atención al usuario el cronograma de actividades que se deben desarrollar en el transcurso del año; de igual forma se compartieron los lineamientos de los informes con los coordinadores de las oficinas de atención al usuario y/o líderes del proceso de la Dirección de Sanidad Ejército, Dirección de Sanidad Armada y Jefatura de Salud de la Fuerza Aérea.



"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.



Se enviaron 13 oficios a las DISANES y JEFSAs de manera semanal con el fin de gestionar el cierre oportuno y con respuestas de fondo de los requerimientos.

Fecha	Numero de radicado	Fuerza
01/08/2022	RAD 122008944402	EJC
09/08/2022	RAD 122009310702	EJC
16/08/2022	RAD 0122009550002	EJC
16/08/2022	RAD 0122009550402	FAC
24/08/2022	RAD 0122009914002	EJC
07/09/2022	RAD 0122010502602	FAC
07/09/2022	RAD 0122010502502	EJC
13/09/2022	RAD 0122010777402	EJC
13/09/2022	RAD 0122010780702	FAC
20/09/2022	RAD 0122011074402	FAC
20/09/2022	RAD 0122011073602	EJC
29/09/2022	RAD 0122011391502	FAC
30/09/2022	RAD 0122011391402	EJC

4. RESULTADO DE REQUERIMIENTOS CANALIZADOS Y TRAMITADOS TRIMESTRE III - 2022

DEPENDENCIA	PETICIÓN	MULTICAUSALIDAD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL	%
DIGSA	2.778	4	47	942	5	3.780	31%
DISAN EJC	2.198	23	135	3.482	22	5.920	49%
DISAN ARC	1029	5	19	555	2	1.613	13%
JEFSAs FAC	165		28	495	8	729	6%
SSFM	6.170	29	229	5.474	37	12.042	100%
%	51%	0%	2%	45%	0%	100%	

FUENTE: Módulo PQRS página Web DIGSA, julio 01 a septiembre 30

La Dirección General de Sanidad Militar, por ser el ente asegurador ha recepcionado 3.780 PQRSR de las cuales son distribuidas a las dependencias competentes para el cumplimiento en respuestas de fondo y tiempos establecidos; seguido DISAN EJC con 5.920 requerimientos seguido de DISAN ARC con 1.613 Casos recepcionados y JEFSAs FAC con 729 requerimientos interpuestos por los usuarios por intermedio del módulo del SSFM.

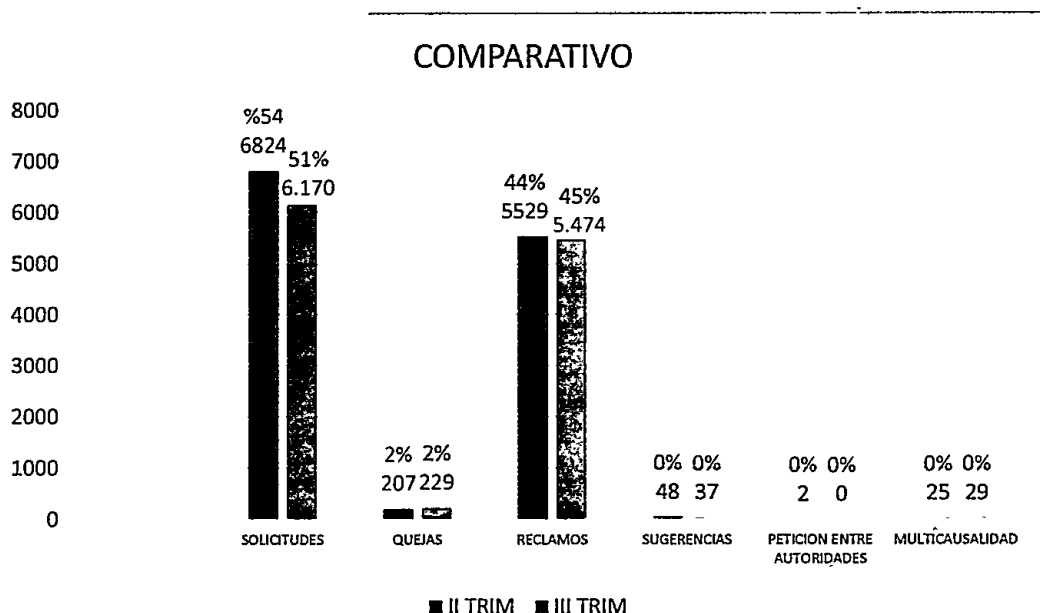


"Un equipo humano al servicio de la salud"

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.

4.1. Comparativos requerimientos canalizados II - 2022- III trimestre 2022



FUENTE: Módulo PQRS página Web DIGSA, julio 01 a septiembre 30

Nota: Del gráfico anterior, se excluyen las Felicitaciones que fueron en total 103 para el SSFM.

La disminución de requerimientos desde el trimestre II-2022 al trimestre III-2022, se presentó en Solicitudes(peticiones) en 3% las cuales pasaron de 6824 a 6.170, las quejas se mantuvieron en un 2% con 207 casos y 207 para el segundo Trimestre.

Por su parte, los reclamos aumentaron en 1%, mientras que las sugerencias disminuyeron en un 2%, frente a Multicausalidad se recibieron 29 requerimientos mas con respecto al periodo anterior.

SSFM	SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PETICION ENTRE AUTORIDADES	MULTICAUSALIDAD	TOTAL POR FUERZA
III TRIM	6.170	229	5.474	37	0	29	12.042
II TRIM	6824	207	5529	48	2	25	12.635

FUENTE: Módulo PQRS página Web DIGSA, julio 01 a septiembre 30

En el III trimestre se evidencia una disminución de las solicitudes (Peticiones) con 6.170 casos y un 51% a diferencia del segundo trimestre con 6.824 casos y un 54%; los reclamos disminuyeron con 5.474 y un 45% a diferencia del segundo trimestre con 55 casos, aunque las quejas están en el 2% al igual que el II trimestre, se denota una disminución de 22 casos para este tercer trimestre.



"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.



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

RECLAMOS

CAUSALES POR PRESTACION DEL SERVICIO (RECLAMOS)	PQR	%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS.	1267	23%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS.	622	11%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,).	384	7%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENTE, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS).	280	5%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO.	199	4%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OTRAS.	196	4%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OFTALMOLOGÍA.	133	2%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS.	132	2%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, DERMATOLOGÍA.	122	2%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL.	114	2%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA.	109	2%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, UROLOGÍA.	109	2%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OTORRINOLARINGOLOGÍA.	107	2%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS).	103	2%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM.	100	2%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEUROLOGÍA.	93	2%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OPTOMETRÍA.	78	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, MEDICINA INTERNA.	66	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, PSIQUIATRÍA.	65	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA.	60	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, FALTA DE OPORTUNIDAD POR FRACCIONAMIENTO O ENTREGA INCOMPLETA DE LOS MEDICAMENTOS.	55	1%



"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.



PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES.	51	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO.	48	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA.	45	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, FALTA DE OPORTUNIDAD POR EL VENCIMIENTO DE LAS AUTORIZACIONES.	41	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO.	41	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, GASTROENTEROLOGÍA.	37	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, PEDIATRÍA.	36	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.).	36	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM.	35	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL.	35	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO.	32	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ENDOCRINOLOGÍA.	29	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, REPROGRAMACIÓN DE CITAS MEDICAS.	29	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS.	26	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM.	24	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA.	20	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACIÓN DE LA RED EXTERNA.	19	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEUMOLOGÍA.	19	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, OTRAS.	19	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUSSION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA.	18	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE LA RED EXTERNA.	18	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ANESTESIOLOGÍA.	18	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CARDIOLOGÍA.	18	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA.	18	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA MAXILOFACIAL.	18	0%



"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.



PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA.	18	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICILIARIA.	17	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NUTRICIÓN.	17	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS.	17	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN (FISIATRÍA).	16	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUION DE CITAS MÉDICAS A TRAVES DEL CALL CENTER.	14	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD TRAMITES EN LINEA (CERTIFICADOS AFILIACION, DESPRENDIBLES NOMINA, FORMATOS).	13	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA.	13	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ONCOLOGÍA.	13	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, REUMATOLOGÍA.	13	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE SUMINISTRO DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO.	13	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MÉDICAS PRESENCIALES.	11	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA GENERAL.	11	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA.	10	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	9	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEFROLOGÍA.	9	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, ENDODONCIA.	9	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, ERRORES POR PARTE DEL RECURSO HUMANO.	8	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DGSM/DISAN /ESM.	8	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIC.	8	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, ODONTOPEDIATRIA.	8	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS DE URGENCIAS EN LA RED EXTERNA.	8	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA.	7	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, FALTA DE PUNTOS DE ATENCIÓN CERCANOS.	6	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, PERIODONCIA.	6	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS.	6	0%



"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.



PRESTACIÓN DEL SERVICIO, FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL.	5	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES.	5	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	6	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, HEMATOLOGÍA.	4	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, PRESTACION DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIC.	4	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE IPS.	4	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (PROCEDIMIENTOS U HOSPITALIZACIÓN).	3	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN.	3	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, FALTA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO.	3	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, FALTA DE PERSONAL ASISTENCIAL.	3	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MÉDICAS POR LA WEB.	3	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, REHABILITACIÓN ORAL.	3	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA PARA ENFERMEDADES RARAS O HUÉRFANAS.	2	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, INFECTOLOGÍA.	2	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, AMBULANCIA INADECUADA PARA EL TRASLADO DEL PACIENTE SEGÚN EL NIVEL DE COMPLEJIDAD (REFERENCIA-CONTRAREFERENCIA).	1	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (INSUMOS).	1	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (MEDICAMENTOS).	1	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (VIÁTICOS).	1	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA HOSPITALIZACIÓN.	1	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, FALTA DE PERSONAL ESPECIALIZADO.	1	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIC.	1	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA VASCULAR.	1	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO.	1	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, NEGACIÓN DE LA HOSPITALIZACIÓN.	1	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE MÉDICO ESPECIALISTA.	1	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE MÉDICO GENERAL.	1	0%
TOTAL	5474	100%

FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, julio 01 a septiembre 30



"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.

**QUEJAS**

CAUSAL	CANTIDAD	%
INCONFORMIDAD TRATO FUNCIONARIO-USUARIO	162	71%
INCONFORMIDAD TRATO, INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO.	15	7%
INCONFORMIDAD TRATO, INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO.	52	23%
TOTAL	229	100%

FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, julio 01 a septiembre 30

PETICIONES/SOLICITUDES

	PETICIONES	PQR	%
ASEGURAMIENTO	INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS.	954	15%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS.	610	10%
	CAMBIO CENTRO DE ATENCION.	416	7%
	EXPEDICION DE CERTIFICADO.	345	6%
	ACTUALIZACION DE DATOS.	238	4%
	AFILIACION AL SSFM.	112	2%
	NOVEDADES ADRES.	63	1%
	RENOVACION CARNE DE SERVICIOS.	29	0%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS POR ACCIONES LEGALES.	7	0%
	MULTIAFILIACION.	7	0%
	ASEGURAMIENTO.	6	0%
	EXPEDICION DE CARNE POR PÉRDIDA.	5	0%
	NEGACIÓN AFILIACIÓN.	1	0%
ORIENTACION INFORMACION	COPIA HISTORIA CLINICA.	729	12%
	DESBLOQUEO SISTEMA.	425	7%
	RESPUESTA REQUERIMIENTO.	323	5%
	TRÁMITES Y SERVICIOS EN LINEA.	258	4%
	PASAJES Y VIATICOS.	128	2%
	TRÁMITES Y SERVICIOS GENERALES.	122	2%
	NORMATIVIDAD.	102	2%
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS.	81	1%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO.	67	1%
	INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMICILIARIA.	50	1%
	COPIA CONCEPTOS MEDICOS.	44	1%
	HORARIOS DE ATENCION.	38	1%



"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/notificacionesdgsms@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.



	TRANSCRIPCION FORMULAS MEDICAS.	30	0%
	REEMBOLSOS.	28	0%
	NROS TELEFONICOS.	26	0%
	CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD.	18	0%
	CERTIFICADOS LABORALES.	18	0%
	INCORPORACIONES.	17	0%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO.	11	0%
	SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN.	8	0%
	UBICACIÓN ESM.	8	0%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO.	6	0%
	SOPORTES MEDICAMENTOS.	3	0%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN.	3	0%
	TRAMITES PARA COMITES TECNICO CIENTIFICO.	2	0%
JUNTA MEDICA LABORAL	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL MILITAR.	414	7%
	COPIA DE CONCEPTOS.	156	3%
	COPIA JUNTA MEDICO LABORAL.	127	2%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS.	82	1%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL BENEFICIARIOS.	42	1%
	VENCIMIENTO ORDENES DE CONCEPTO.	9	0%
	SOPORTES MEDICAMENTOS.	2	0%
TOTAL		6170	100%

FUENTE: Módulo PQRS página Web DIGSA, julio 01 a septiembre 30

ASUNTO	PQR	%
FELICITACIÓN.	103	61%
MULTICAUSALIDAD.	29	17%
SUGERENCIA.	37	22%
TOTAL	169	100%

FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, julio 01 a septiembre 30

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 tercer trimestre de 2022, se recibieron en total 12.042 requerimientos; de los cuales el 51% corresponde Peticiones, el 45% a Reclamos, el 2% quejas y el 1% otros tipos.



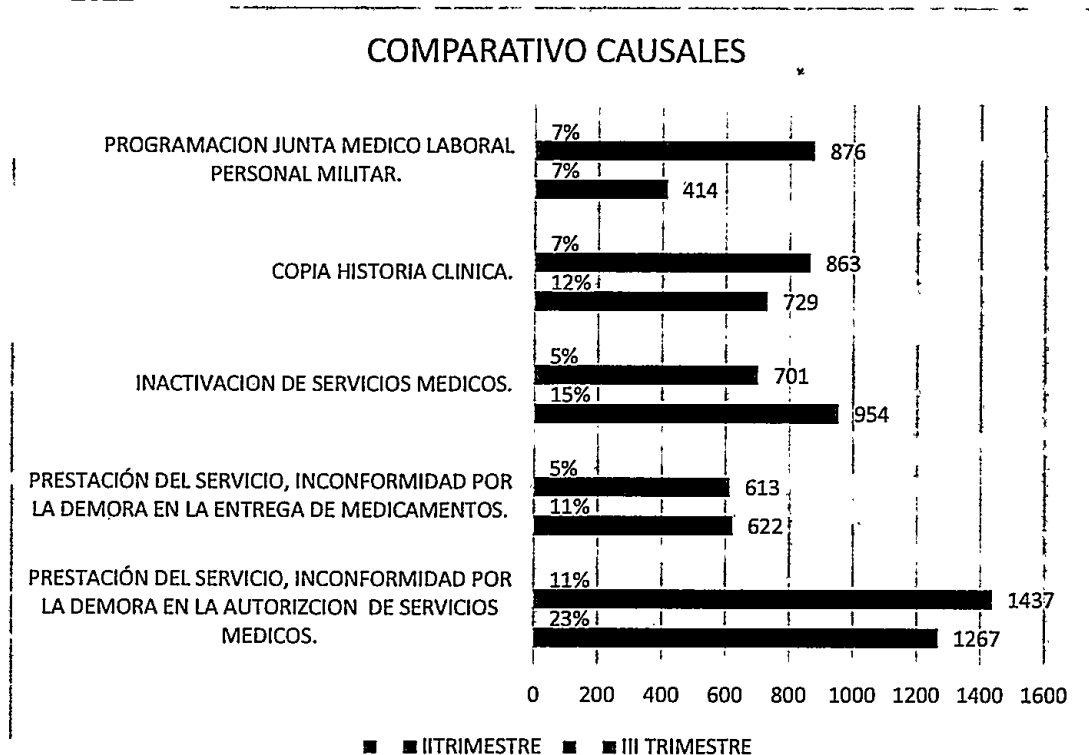
"Un equipo humano al servicio de la salud"

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.

El 11% de los requerimientos por prestación del servicio están asociados al tipo reclamo bajo la causal de autorización de servicios médicos con un 23%, seguido de dispensación de medicamentos con el 11% por su parte las Peticiones más frecuentes fueron inactivación de servicios con el 15% por la causal de aseguramiento, Copia de Historia clínica con el 12% por parte de la causal orientación e información y finalizando con Junta médico Laboral con el 7%.

5.1. Comparativo principales motivos requerimiento II trimestre 2022- III trimestre 2022



FUENTE: Módulo PQRS página Web DIGSA, julio 01 a septiembre 30

En la grafica anterior, comparativamente se relacionan las 5 principales Causales de PQRS recepcionados en el trimestre II-2022 y trimestre III- 2022, entre ellos se destacan dentro de los motivos de reclamo: Inconformidad por la demora en la Autorización de servicios médicos, con 1267 requerimientos menor al periodo anterior, inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos con 622 requerimientos más que en el periodo anterior, en cuanto a aseguramiento la causal principal se refleja como la inactivación de servicios médicos con 954 requerimientos más que el periodo anterior.

Frente a las peticiones como orientación e información, se evidencia que la solicitud de Copia de Historia clínica disminuyo con 729 requerimientos frente al trimestre anterior, la programación de Junta médico laboral con 414 requerimientos por encima del periodo anterior, inactivación de servicios médicos recibió 218 requerimientos de los cuales hubo una disminución frente al trimestre anterior.



"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. Días de Cierre por Fuerza

MÓDULO WEB

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

DEPENDENCIAS	CERRADAS ENTRE 0 -10 DIAS/TERMINOS LEGALES	CERRADAS ENTRE 16- DIAS /FUERA DE TERMINOS	TOTAL	CERRADAS EN TIEMPOS DE RESPUESTA CUMPLIMIENTO
DIGSA	2677	86	2763	97%
DISAN EJC	5.102	561	5663	90%
DISAN ARC	1499	59	1558	96%
JEFSA	647	49	696	93%
HOMIL	204	25	229	89%
ETICOS	438	213	651	67%
TOTAL, SSFM	10.567	993	11.560	
PORCENTAJE POR LAPSO DE TERMINOS	91%	9%		

FUENTE: Módulo PQRS página Web DIGSA, julio 01 a septiembre 30

Realizado el análisis porcentual de los tiempos de cierre entre (0-15 Días) en el módulo de recepción y gestión de PQRS del SSFM, se evidencia que el 91% del total de requerimientos han sido resueltos, cumpliendo la meta establecida sobrepasando el 90%, evidenciando DIGSA con el 97% dentro de los términos de cierre; seguido DISAN ARC con un 96%, JEFSA FAC con un 93% luego DISAN EJC con 90%.

El proveedor ético es quien tiene menor porcentaje en cuanto a cumplimiento en los términos de cierre con un 67 %.

6.1 REQUERIMIENTOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

Proporción de ingreso de requerimientos por canal de recepción

VIA DE RECEPCION	II-2022	III-2022	VIA DE RECEPCION
INTERNET SITIO WEB	8.209	4.742	INTERNET SITIO WEB
CORREO ELECTRONICO	2.688	2.991	CORREO ELECTRONICO
PRESENCIAL	1.420	1.057	PRESENCIAL
BUZON DE SUGERENCIAS	281	319	BUZON DE SUGERENCIAS
TELEFÓNICO	63	40	TELEFÓNICO
CORRESPONDENCIA FÍSICA	105	160	CORRESPONDENCIA FÍSICA

FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, julio 01 a septiembre 30.

Entre los periodos relacionados, aumentan los requerimientos para 1 canal de recepción: internet sitio web en el tercer trimestre bajo con 4.742 PQRS, seguido correo electrónico con un mayor valor en el tercer trimestre con 2.991 requerimientos en tercer lugar evidenciamos presencial con 41.057 casos con una disminución de total de los requerimientos.



"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.



TERCER TRIMESTRE	
VIA DE RECEPCION	PQRS
Página web	4.742
Correo electrónico	2.991
SUPERSALUD REGULARES	2.063
Presencial	1.057
SUPERSALUD RIESGO DE VIDA	626
Buzón de sugerencias	319
Correspondencia física	160
Telefónico	40
Línea Directa	29
Verbal	9
Correo certificado	6
TOTAL	12.042

FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, julio 01 a septiembre 30.

Para el tercer trimestre 2022 el canal más utilizado por los usuarios fue página web, con 4.742 PQRS, seguido correo electrónico con 2.991 requerimientos.

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

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

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS	II - 2022	III - 2022	%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN 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: Modulo PQRS página Web DIGSA, julio 01 a septiembre 30

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



"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.

con falta de continuidad en el tratamiento, que recibió 61% de requerimientos adicionales con respecto al periodo anterior.

8. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

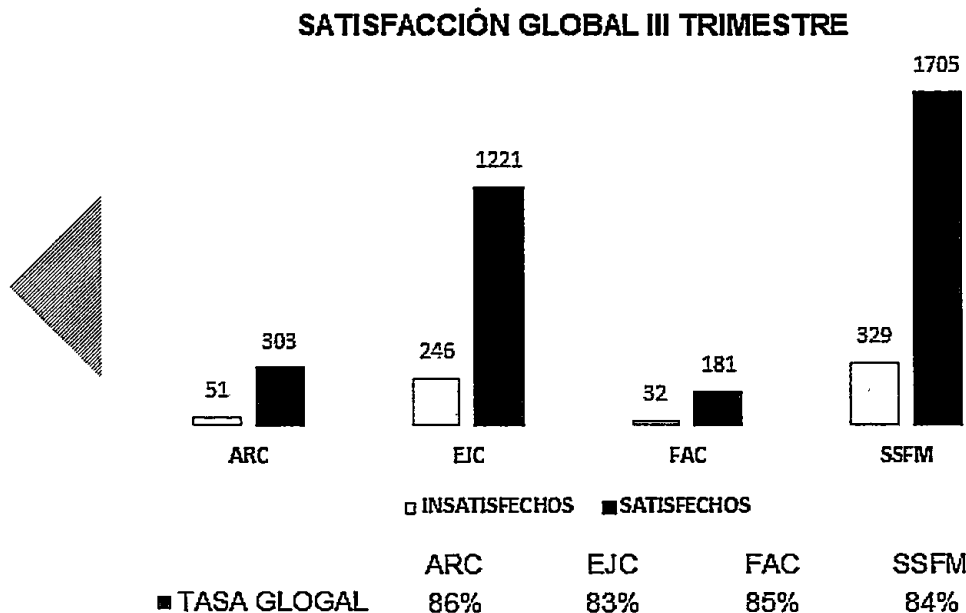
8.1. MEDICIÓN DE SATISFACCION

- Resultados de la Satisfacción:

Frente al indicador de Satisfacción Global, de 2.034 usuarios encuestados; 1.705 respondieron estar parcial o totalmente satisfechos con el servicio, arrojando un resultado para el indicador de satisfacción del **84%** para el tercer trimestre de 2022.

Con respecto a la satisfacción global por fuerza, se evidencia que el mayor porcentaje de usuarios satisfechos se encuentra en la Dirección de Sanidad de la Armada Nacional con un 86% seguido de Ejército con un indicador del 83% mientras que la Jefatura de Salud Fuerza Aérea con 85% mientras, para el periodo comprendido entre Julio, Agosto y Septiembre de 2022.

Gráfico 2. Porcentaje de Satisfacción por Fuerza



**8.2. Pronunciamientos favorables y desfavorables III trimestre 2022:**

PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES	II-2022	III-2022
FELICITACIONES	130	103
OPINIONES POSITIVAS	0	0
AGRADECIMIENTOS	0	0
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	1934	1705
CONCEPTO DESFAVORABLES	II-2022	III-2022
QUEJAS	207	299
RECLAMOS	5.529	5.474
OPINIONES NEGATIVAS	0	0
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	567	329

B. DEMOCRATIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

De acuerdo con la implementación del Acuerdo 075 de 2020 en lo concerniente a las líneas de acción, durante la vigencia la Dirección General de Sanidad Militar siguió adelantando acciones para la democratización de la Gestión Pública así:

LÍNEA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN EL SSFM:

- Informes de Gestión y seguimiento de Participación Social de los meses Enero, Febrero, Marzo, Abril y Mayo.
- Diligenciamiento del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión – FURAG en lo concerniente a las políticas de Participación Ciudadana, Servicio al Ciudadano y rendición de cuentas vigencia 2021.
- Informe de PQRSR de rendición de Cuentas Vigencia 2021
- Publicación acta proceso de rendición de cuentas vigencia 2021
- Aplicación de la Encuesta de Satisfacción primer trimestre 2022
- Socialización y Publicación de resultados de análisis de la satisfacción de usuarios del SSFM primer trimestre 2022
- Solicitud y consolidación de Planes de Mejoramiento de la Satisfacción Primer Trimestre 2022
- Seguimiento a la aplicación de la Encuesta de Satisfacción de usuarios del SSFM segundo trimestre 2022
- Actualización de la Carta de Trato Digno vigencia 2022 y publicación en página eb.
- Emisión de Lineamientos para la realización de Jornadas Bimensuales de Participación Social y recopilación de Actas
- Coordinación para la asistencia a Eventos convocados por Entes de Control (Jornadas Supersalud)

Durante la vigencia se participó en reuniones convocadas por los entes de control, contando con la participación de los usuarios, representantes de las Asociaciones y Veedurías a nivel



"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.

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 2022

Tipo De Evento	Municipio	Fecha	Lugar
Jornada De Atencion Al Usuario	Guacari	8 De Julio 2022	Calle 2 Entre 9 Y 10 Contiguo A La Escuela Normal Superior.
Jornada Focalizada Deatencion Al Usuario	Barranquilla	18 De Julio De 2022	En Carrera 49 # 72 - 46 Ministerio De Trabajo - Territorial Atlántico En La Ciudad De Barranquilla.
Jornada Focalizada Deatencion Al Usuario	Mitú, Vaupes	28 De Julio De 2022	La Concha Acústica Mitú - Vaupés
Jornada De Atencion Al Usuario	Monterrey, Casanare	3 De Agosto 2022	En El Parque Principal Del Municipio Frente A La Alcaldía
Jornada De Atencion Al Usuario	Tauramena, Casanare	4 De Agosto 2022	En La Calle 2b No. 4 – 54, Barrio Gaitán, Auditorio Del Sena
Jornada Focalizada De Atención Al Usuario Para Población Con Discapacidad	Pasto-Nariño	29 De Julio	Calle 15 No. 28–41 Plazuela Bombona Instituto Departamental De Salud De Nariño Primer Piso
Jornada De Atención Al Usuario	Caldas, Antioquia	29 De Agosto	Carrera 49 # 131sur-53, Biblioteca Municipal, 5 Piso,
Jornada De Atencion Al Usuario	Granada, Meta	30 De Agosto	Polideportivo Villa Olímpica - Granada Meta.
Jornada De Atencion Al Usuario	Turbo Antioquia	30 De Agosto	Km 1 Vía Medellín En La Alcaldía Distrital De Turbo Antioquia



"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 Atencion Al Usuario	Sincelejo, Sucre	30 De Agosto	Universidad De Sucre Auditorio Pompeyo Molina, Carrera 28 No 5-267, Puerta Roja
Jornada De Atencion Al Usuario	Acacias, Meta	31 De Agosto	Coliseo Omar Armando Vaquero, Barrio Las Ferias.
Jornada De Atencion Al Usuario	Corozal, Sucre	31 De Agosto	Auditorio De La Casa De La Cultura De Corozal Ubicado En El Barrio San Juan Carrera 28a # 31a08
Jornada De Atencion Al Usuario	Villavicencio Meta	01 De Septiembre	Carrera 37 No. 41-80 Barrio Barzal Alto
Jornada De Atencion Al Usuario	Pitalito, Huila	06 De Septiembre	Auditorio Del Terminal De Transportes, Segundo Piso. En El Horario De 1:00 A 5:00 Pm.
Jornada De Atencion Al Usuario	Giron Santander	07 De Septiembre	
Jornada De Atencion Al Usuario	Ocaña, Nte De Santander	07 De Septiembre	Parque Central, En El Horario De 8:00 Am A 12:00m
Jornada De Atencion Al Usuario	Floridablanca Santander	08 De Septiembre	
Jornada De Atencion Al Usuario	Neiva, Huila	07 De Septiembre	Biblioteca Departamental Olegario Rivera, Carrera 5 - Calle 21, En El Horario De 1:00 A 5:00 Pm
Jornada De Atencion Al Usuario	Monteria	07 De Septiembre	Auditorio Casa De Música 1: Pm – 5:Pm
Jornada De Atencion Al Usuario	Tierra Alta, Córdoba	08 De Septiembre	Institución Educativa Madre Laura 8: Am – 12:Pm
Jornada De Atencion Al Usuario	Valledupar	09 De Septiembre	Horario De 08:00 Am- 12:00m En La Cámara De Comercio De Valledupar Calle 15 #4-33 Segundo Piso.
Jornada De Atencion Al Usuario	Planeta Rica	09 De Septiembre	Mall De Agro De 8: Am – 12:Am
Jornada De Atencion Al Usuario	Quibdó	15 De Septiembre	San Francisco De Asís, Carrera 1 N 31-95, En El Horario De 8 Am A 12 M



"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 Atencion Al Usuario	Cienaga Magdalena	15 De Septiembre	SAN JUAN: CALLE 16 #21-17 En Horario De 8am A 12m
Jornada De Atencion Al Usuario	Santa Marta, Magdalena	16 De Septiembre	CALLE 26A # 12-110 BAVARIA E Horario De 8am A 12 M
Jornada De Atencion Al Usuario	Tunja, Boyacá	21 De Septiembre	Colegio Boyacá, Cra. 10 #18-99 En El Horario De 2:00 A 5:00 Pm
Jornada De Atencion Al Usuario	Moniquirá, Boyacá	22 De Septiembre	Sede Central, Cra. 3 No. 16 – 84 En Horario De 1:30 A 5:00 Pm
Jornada De Atencion Al Usuario	Chiquinquirá, Boyacá	23 De Septiembre	En El Hotel Sarabita – Parque Julio Flórez, Calle 16 #8 – 15 Esquina, En El Horario De 8:00 A 12:00 M.
Jornada De Atencion Al Usuario	Paz De Ariporo- Casanare	26 De Septiembre	Parque Principal
Jornada De Atencion Al Usuario	Soacha	27 De Septiembre	Centro Vida León XIII, Carrera 11 # 47ª-50 En El Horario De 9:00 A 1:00 Pm
Jornada De Atencion Al Usuario	Garzón Huila	27 De Septiembre	Casa Campesina Carrera 11 No. 6-30, En El Horario De 7:30am A 12:00m.
Jornada De Atencion Al Usuario	La Plata Huila	28 De Septiembre	Casa Campesina Carrera 11 No. 6-30, En El Horario De 7:30am A 12:00m.
Jornada De Atencion Al Usuario	Algeciras- Huila	29 De Septiembre	Concejo Municipal Carrera 5 Con Calle 6 Esquina Barrio Centro, En El Horario De 7:00 Am A 11:30 Am.
Jornada De Atencion Al Usuario	Campo Alegre- Huila	29 De Septiembre	Auditorio Del Centro De Convenciones Calle 17 No. 8-05 Centro, En El Horario De 12:30m A 5:00pm.
Jornada De Atencion Al Usuario	Neiva- Huila	30 De Septiembre	Por Confirmar



"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.

**9. JORNADAS BIMENSUALES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL**

	III JORNADA	IV JORNADA
DISAN EJC	Acta 924 del 09 de Junio de 2022 Regional 5	Acta 0223241 del 26 de Julio de 2022 Regional 7
	Acta 2022329004892116 del 22 de Junio de 2022 Regional 2	Acta 2022345006225316 del 26 de Agosto de 2022 Regional 9
	Acta 2935 del 22 de Junio de 2022 Regional 8	Acta 00326 del 24 de Agosto de 2022 Regional 10
	Acta 202230004892936 del 22 de Junio Regional 3	Acta 00326 del 24 de Agosto de 2022 Regional 10
	Acta 00875 del 22 de Junio de 2022 Regional 1	Acta 00630651 del 24 de Agosto de 2022 Regional 6
	Acta 1618 del 22 de Junio de 2022 Regional 4	Acta 000084 del 25 de Agosto de 2022 Regional 8
	Acta 2022343004830846 del 23 de Junio de 2022 Regional 9	Acta 1297 del 24 de Agosto de 2022 Regional 1
	Acta 2022333001386961 del 21 de Junio de 2022 Regional 6	Acta 2022329006383316 del 24 de Agosto de 2022 Regional 2
		Acta 2022330006363953 del 24 de Agosto de 2022 Regional 3
DISAN ARC		Acta 2448 del 24 de Agosto de 2022 Regional 4
		Acta 1235 del 01 de Agosto de 2022 Regional 5
DISAN ARC	Acta ARC 03 del 28 de Julio de 2022	Acta ARC 04 del 05 de Septiembre de 2022
JEFSA	Acta FAC-S-2022-048861-AG del 17 de Junio de 2022	Acta FAC FAC-S-2022-063064-AG del 12 de Agosto de 2022

A continuación, se describen las acciones que se llevan a cabo desde la Dirección General de Sanidad Militar en aras de garantizar la implementación del Acuerdo 075 de 2020 en la línea de Participación Social:



"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.

DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉCITO NACIONAL:

ACTIVIDAD	META	DESCRIPCION	INDICADORES	EVIDENCIA
Realizar III y IV Jornada Bimensual de participación Social en Salud	24 reuniones bimensuales	Convocar y Gestionar las Jornadas Bimensuales de salud con la participación de usuarios, representantes de asociaciones, veedurías y otros grupos de valor.	$24/24 \times 100 = 100\%$	Actas de Jornadas Bimensuales, las cuales fueron enviadas por correo electrónico a la DIGSA
Asistencia a las Jornadas convocadas por la Superintendencia Nacional de Salud	90%	Asistir al 90% de Jornadas convocadas por los entes de Control en su jurisdicción, en caso de no asistencia informar el porqué a la Supersalud y ala DIGSA	$25/26 \times 100 = 96\%$	Actas de Jornadas, oficios los cuales fueron enviados por correo electrónico a la DIGSA
Presidir el Comité de ética Hospitalaria	Reuniones Mensuales	Las oficinas de atención al usuario deberán junto con los Directores de ESM conformar los comités de ética Hospitalaria con la participación de 2 representantes de la comunidad de usuarios según la resolución 13437 de 1991	$6/6 \times 100 = 100\%$	Actas de Comité de ética, las cuales reposan al interior de los establecimientos.
Medición de la Satisfacción	Satisfacción al 92%	Desarrollar herramientas para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción a través del Portal SIS de manera Trimestral, alcanzando la meta del 92% de satisfacción al Usuario	74%	Informe de Encuesta de Satisfacción del área estadística de la DIGSA

DIRECCIÓN DE SANIDAD DE LA ARMADA NACIONAL:

ACTIVIDAD	META	DESCRIPCION	INDICADORES	EVIDENCIA
Realizar a Jornadas Bimensuales de participación Social en Salud	6 Anuales	Se convocaron las Jornadas Bimensuales de salud con la participación de usuarios, asociaciones, veedurías y otros grupos de valor.	Jornadas Realizadas (4) / (4) $\times 100 = 100\%$	Actas de Jornadas Bimensuales
Asistencia a las Jornadas convocadas por los Entes de Control	90%	Asistir al 90% de Jornadas convocadas por los entes de Control en su jurisdicción, en caso de no asistencia informar el porqué a la Supersalud y ala DIGSA	# de Jornadas Asistidas (4) / # de Citaciones recibidas (4) $\times 100 = 100\%$	Actas de asistencias a Jornadas y reporte operacional por medio del whatsapp en el grupo institucional.
Presidir el Comité de ética Hospitalaria	Reuniones Mensuales	Los ESM de la DISAN ARC, realizan de forma mensual el comité general de calidad, en donde cada comité expone al igual que el de de ética Hospitalaria, atendiendo los requerimientos y escuchando las opiniones del personal de usuarios.	9 de Comités Realizados / 9 de Meses del año $\times 100 = 100\%$	Actas de Comité general de calidad.
Medición de la Satisfacción	Satisfacción al 92%	Desarrollar herramientas para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción a través del Portal SIS de manera Trimestral, alcanzando la meta del 92% de satisfacción al Usuario	Total de Usuarios Satisfechos 303 / Total de usuarios encuestados 354 $\times 100 = 85.5\%$	Informe de Encuesta de Satisfacción del área estadística de la DIGSA
Caracterización de Ciudadanos y Grupos de Interés	1 caracterización Anual por ESM	La DISAN ARC Realizo la Caracterización de Usuarios y Grupos de Interés a través del Analisis de Situacion en Salud - ASIS NAVAL.	Total de Caracterizaciones 21 / Número de ESM por fuerza (21) $\times 100 =$	Se realiza por medio magnético con la caracterización de cada ESM por para de la DISAN ARC.



"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.

**JEFATURA DE SALUD FAC**

ACTIVIDAD	META	DESCRIPCION	INDICADORES	EVIDENCIA
Realizar Jornadas Bimensuales de participación Social en Salud	6 Anuales	se realizó 1 Jornada Bimensuales de salud con la participación de usuarios, asociaciones, veedurías y otros grupos de valor.	Jornadas Realizadas/ 6 x 100 $4/6 \times 100 = 67\%$	Actas de Jornadas Bimensuales FAC-S-2022-063064-AG
Asistencia a las Jornadas convocadas por los Entes de Control	90%	Se asistió a las Jornadas convocadas por los entes de Control Supersalud en su jurisdicción,	# de Jornadas Asistidas/ # de Citaciones recibidas x100 $2/2 \times 100 = 100\%$	Actas de Jornadas, oficinas FAC-S-2022-067897-AGC FAC-S-2022-076150-AG JEFSA FAC

Presidir el Comité de Hospitalaria	Reuniones Mensuales	Las oficinas de atención al usuario de cada ESM realizan los comités de Ética Hospitalaria de manera mensual por tal razón se conforman los comités de Ética Hospitalaria con la participación de representantes de la comunidad usuarios según la resolución 13437 de 1991	# de Comités Realizados/ # de Meses del año x100 $9/12 \times 100 = 75\%$	Actas de Comité de ética. FAC-S-2022-061817-AG CACOM 1 FAC-S-2022-074991-AG CACOM 2 FAC-S-2022-069922-AG CACOM 4 FAC-S-2022-057954-AG FAC-S-2022-075391-AG FAC-S-2022-075571-AG CACOM 5 FAC-S-2022-058689-AG FAC-S-2022-063505-AG CACOM 6 FAC-S-2022-060613-AG FAC-S-2022-069075-AG FAC-S-2022-073039-AG CAMAN FAC-S-2022-070020-AG CATAM FAC-S-2022-061374-AG FAC-S-2022-070287-AG CEOFA FAC-S-2022-059667-AG FAC-S-2022-066404-AG DMEFA FAC-S-2022-071900-AG EMAVI FAC-S-2022-059490-AG FAC-S-2022-068149-AG FAC-S-2022-074300-AG GAAMA FAC-S-2022-068220-AG GACAS FAC-S-2022-059931-AG FAC-S-2022-066174-AG FAC-S-2022-075375-AG GAORI
Medición de la Satisfacción	Satisfacción al 92%	Se encuentra a esperade los resultados de las encuestas aplicadas	Total, de Usuarios Satisfechos/ Totalde usuarios encuestados x100 $121/141 \times 100 = 85\%$	Informe de Encuesta de Satisfacción del área estadística de la DIGSA 85% De Satisfacción Encuesta De Satisfacción Tercer Trimestre 2022
Caracterización de Ciudadanos y Grupos de Interés	1 caracterización Anual por ESM	Realizar la Caracterización de Usuarios y Grupos de	Total, de Caracterizaciones	Oficio firmado remitido en físico o en formato magnético



"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.



10. LÍNEA HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD

De conformidad con lo establecido en el acuerdo 075 del 2020, se establece la línea de humanización como Se determina dentro del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, un conjunto de valores y principios éticos que fundamentan la atención en salud hacia sus usuarios basado en una actitud de servicio centrada en el reconocimiento y respeto a la dignidad humana. A partir de estas formulaciones se realiza la propuesta de política y plan de humanización, se espera desarrollar el manejo y consolidación de la política con el abanderamiento hacia el buen trato, digno y de calidad. En conjunto con la formulación de la política se plantea un plan de humanización, una guía que consolida las diversas actividades a desarrollar en los diferentes establecimientos de sanidad de las diferentes fuerzas, se reconocen como parte de las estrategias la consolidación de equipos de humanización, con diversos representantes tanto de las funciones administrativas como asistenciales, usuarios y sus beneficiarios. La política reconoce como eje transversal el integrar condiciones de trato acordes y cordiales para todos los usuarios sin discriminar condiciones y reconociendo las particularidades de todos los grupos sociales. En el momento la política y el programa se encuentran en revisión, para su posterior publicación y puesta en marcha, se espera que se cierre el año con un pilotaje de algunas actividades, en diversos establecimientos con el fin de reconocer condiciones de mejora para poder establecerla a nivel nacional.

Adicional se ha avanzado en las siguientes acciones:

- Oficio al Instituto Nacional para Sordos INSOR con el fin de recibir asistencia técnica e información con relación a la implementación de acciones de inclusión a Personas Sordas Dentro de la entidad
- Reunión virtual el 30 de junio de 2022 con la funcionaria Maria del Rosario Yepes del Instituto Nacional para Ciegos, en aras de recibir asistencia técnica en la implementación de acciones formativas a los funcionarios de la entidad en beneficio de población con Discapacidad Visual
- Formación del personal de las oficinas de Atención al Usuario a Nivel Nacional, en Lenguaje Claro, de acuerdo con lo dispuesto por Función Pública.
- Cargue a Página web de Informes de PQRSR, Encuesta de Satisfacción y Actas de Jornadas de Participación Social
- Coordinación con Talento Humano para la realización del curso de Humanización de la atención en salud en los Establecimientos de Sanidad Militar.
- Seguimiento Semanal a PQRSR relacionadas con Trato, Calidad y Calidez en la Atención para reporte en el Boletín Semanal del Grupo de Atención al Usuario y Participación Social
- Solicitud a las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud de las fuerzas aplicación de Planes de Mejoramiento relacionados con Trato en los Establecimientos cuyo número de Quejas relacionadas con Trato super las 5 durante lo corrido de la vigencia 2022

A continuación, se describen los puntos de control que se llevan a cabo desde la Dirección General de Sanidad Militar en aras de garantizar la implementación del Acuerdo 075 de 2020 en la línea de Humanización de la Atención en Salud



"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.

**DIRECCIÓN DE SANIDAD DEL EJÉRCITO NACIONAL**

ACTIVIDAD	META	DESCRIPCION	INDICADORES	EVIDENCIA
Socialización verificación comportamiento quejas	% de quejas relacionadas con Trato inferior al 1%	mediar conflictos, conocer los derechos y deberes de los usuarios, orientar a los usuarios sobre los procesos a realizar, tener buen trato siempre encaminado a una buena atención, conocer los métodos de acceso al SSFM.	No. Quejas Trato 135/5920*100 = 2%	Envío informe I trimestre de 2022
Socialización verificación comportamiento Reclamos relacionados con la calidad y calidez; ingreso unidades militares, cancelación de citas médicas y odontológicas	% de reclamos relacionadas con Trato inferior al 1%	Negación de la prestación de servicios de urgencias y/o hospitalización: 1; Aspectos relacionados a continuidad del tratamiento: 115 Inconformidad por calidad y calidez: 102 Inconformidad por la cancelación y/o reprogramación de citas médicas: 120	No. Reclamos por variable 338/59207*100=5%	Página Web
Difusión carta de trato digno del SSFM	Difusión en el 90% de los ESM	Llevar a cabo la difusión de la actualización de la carta de trato Digno en los canales de orientación e información dispuestos por cada fuerza	Nº 141 de actas/ Total de los establecimientos=47	Página Web, Registro fotográfico de las carteleras informativas, boletines informativos, acta de capacitación.
Implementación estrategias de humanización	4 Jornadas de Capacitación anuales	Se realizan jornadas de inducción y reinducción en materia de Humanización al personal antiguo, nuevo de planta y/o contratista en cada ESM de manera trimestral	Jornadas de capacitación realizadas 1/4*100	Actas de capacitación, registro fotográfico, e informes trimestrales de indicadores
Capacitación lenguaje de claro colombiano para los líderes de ataes y participación social a nivel nacional	1 Jornada de Capacitación Semestral	capacitación en lenguaje de claro de forma anual.	Jornadas realizadas 1/Jornadas requeridas *100	certificado de cada de las trabajadoras sociales a nivel nacional (ya fueron enviados)

**"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.

**DIRECCIÓN DE SANIDAD DE LA ARMADA NACIONAL**

ACTIVIDAD	META	DESCRIPCION	INDICADORES	EVIDENCIA
Socialización verificación comportamiento quejas	% de quejas relacionadas con Trato inferior al 1%	En el tercer trimestre del año 2022 en cuanto a las quejas recibidas se evidencia que la mayor variable manifestada por los usuarios fue por Inconformidad trato de personal funcionario usuario se presentaron 18 quejas lo que significa el 95% y en segundo lugar con el 5% fue la Inconformidad trato de usuario - funcionario con 1 queja interpuesta. Así mismo no se presentaron quejas en cuanto Inconformidad trato de funcionario - funcionario.	No. Quejas Trato (19) / Total de Pacientes Atendidos (359.118)*100=0.005%	Informes trimestrales de indicadores.
Socialización verificación comportamiento Reclamos relacionados con la calidad y calidez; ingreso unidades militares, cancelación de citas médicas y odontológicas	% de reclamos relacionados con Trato inferior al 1%	En el tercer trimestre del año 2022 en cuanto a los reclamos recibidos se evidencia que el primer lugar lo ocupa la inconformidad por la demora en la autorización de servicios médicos con 127 reclamos para un 35%, seguido de la inconformidad por falta de continuidad del tratamiento con el 16% con 59 reclamos, en el tercer lugar inconformidad por la falta de oportunidad de citas para la tomade imagines diagnosticas con 34 reclamos para un 9%, el cuarto lugar lo ocupo la inconformidad por la demora entrega de elementos e insumo con un 9% con 33 reclamos y por ultimo y quinto lugar con 24 reclamos la inconformidad por la falta de oportunidad de medicina especializada- otras con un 7%. -Negación de la prestación de servicios de urgencias y/o hospitalización - Aspectos relacionados a continuidad del tratamiento. -Inconformidad por calidad y calidez. -Inconformidad por la cancelación y/o reprogramación de citas médicas	No. Reclamos en total (555) / Total de Pacientes Atendidos (359.118) = 0.001% No. Reclamos por esta variable (0) / Total de Pacientes Atendidos (359.118) = 0% No. Reclamos por esta variable (59) / Total de Pacientes Atendidos (359.118) = 0.00016 No. Reclamos por esta variable (23) / Total de Pacientes Atendidos (359.118) = 0.000064 No. Reclamos por esta variable (15) / Total de Pacientes Atendidos (359.118) = 0.000041	Informes trimestrales de indicadores
Difusión carta de trato digno del SSFM	Difusión en el 90% de los ESM	A nivel de la DISAN ARC, se realiza la difusión de la carta de trato Digno en los canales de orientación e información dispuestos, en cada ESM establecido por cronograma de actividades estipulado desde la DISAN ARC.	Nº de actas (21) / Total de los establecimientos por fuerza (21)= 1	Informe con Registro fotográfico de las carteleras informativas, boletines informativos, acta de socialización

JEFATURA DE SALUD FAC

ACTIVIDAD	META	DESCRIPCION	INDICADORES	EVIDENCIA
Socialización verificación comportamiento quejas	% de quejas relacionadas con Trato inferior al 1%	Durante el Tercer trimestre de 2022 se recibieron 27 quejas en total clasificadas así: Inconformidad trato de usuario - funcionario (6) Inconformidad trato funcionario - funcionario (1) Inconformidad trato personal funcionario usuario (20)	No. Quejas Trato/Total de Pacientes Atendidos*100 27/68442*100 = 0.03%	Informes trimestrales de indicadores



"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.



ACTIVIDAD	META	DESCRIPCION	INDICADORES	EVIDENCIA
Socialización verificación comportamiento Reclamos relacionados con la calidad y calidez; ingreso unidades militares, cancelación de citas médicas y odontológicas	%de reclamos relacionadas con Trato inferior al 1%	Durante el Tercer Trimestre de 2022 se recibieron 58 reclamos en total clasificadas así: Inconformidad falta de oportunidad en la continuidad del tratamiento (20) Inconformidad en la atención (calidez y calidad) en el servicio de prioritaria ESM (4) Inconformidad en la atención (calidez y calidad) en el servicio de consulta externa ESM (24) Inconformidad en la Atención (calidez y calidad) en el servicio de urgencias de la red externa (1) Inconformidad en la atención (calidez y calidad) en el servicio de consulta externa HOMIC (1) Inconformidad por la cancelación de cita médica (6) Inconformidad por la cancelación de cita odontológica (1) Reprogramación de citas médicas (1)	No. Reclamos por variable/Totalde Pacientes Atendidos $58/68442 \times 100 = 0.08\%$	Informes trimestrales de indicadores

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, y dando cumplimiento a las líneas de acción del Acuerdo 075 de 2020 se desarrollaron las siguientes acciones:

8. LÍNEA ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

- Actualización de la Carta de Trato Digno y publicación en página web
- Coordinación con el área de comunicaciones, DISAN, JEFSA, para la publicación de Portafolios de servicios actualizados de la vigencia 2022
- Cartilla de procedimientos del Grupo de Atención al Usuario y Participación Social.
- Difusión de Piezas Gráficas de derechos y deberes en salas de espera y socialización con las oficinas de atención al usuario para su difusión hasta el nivel Establecimiento



"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.



- Publicación en Página web de Informes de PQRSR, Informes de la Encuestas de Satisfacción, Actas de Eventos de Participación Social.

A continuación, se describen los puntos de control que se llevan a cabo desde la Dirección General de Sanidad Militar en aras de garantizar la implementación del Acuerdo 075 de 2020 en la línea de Humanización de la Atención en Salud

DIRECCIÓN DE SANIDAD DEL EJÉRCITO NACIONAL

ACTIVIDAD	META	DESCRIPCION	INDICADORES	EVIDENCIA
Consolidación de la información y publicación directorio oficinas de atención al usuario y participación social a nivel nacional	2 actualizaciones Anuales	Se realiza en el I y II trimestre actualización de Directorios de los ESM y se actualiza en la cartelera informativa.	Actualizaciones realizadas 2/1*100	Registro fotográfico de las carteleras informativas, boletines informativos, acta de capacitación
Difusión de la medida interactiva pedagógica acuerdo 050 de 2009, a través del portal salud.sis (campana "dile sí a una cita con tu salud".)	6 Jornadas de Capacitación a usuarios	Difusión bimensual de la medida interactiva pedagógica para las inasistencias en sus respectivos ESM	Jornadas realizadas 141/Jornadas programadas	47 actas de capacitación, registro fotográfico
Actualizaciones carteleras informativas ESM a nivel nacional con: 1. Portafolio de servicios. 2. Horarios de atención. 3. Directorio oficinas ATEUS. 4. Carta de trato digno. 5. Lista de trámites y servicios. 6. Información de interés general	1 actualización mensual	Actualización de cada cartelera informativa por establecimiento de sanidad militar	Actualizaciones realizadas 141/47*100=3%	Registro fotográfico de la cartelera informativa.

DIRECCIÓN DE SANIDAD DE LA ARMADA NACIONAL



"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.



Implementación de estrategias de humanización	4 Jornadas de Capacitación anuales	A nivel de DISAN ARC, se realizaron jornadas de inducción y reintroducción en materia de Humanización al personal antiguo, nuevo de planta y/o contratista en cada ESM de manera trimestral.	Jornadas de capacitación realizadas (3) / $3 \times 100 = 100$	Actas de socialización con registro fotográfico, e informes trimestrales de indicadores
Capacitación lenguaje de señas colombiano para los líderes de ateus y participación social a nivel nacional	1 Jornada de Capacitación Semestral	La DISAN ARC se encuentra pendiente por la realización de 2 jornadas de capacitación en lenguaje de señas de forma anual a través de las instrucciones que se impartan a través de la DIGSA.	Jornadas realizadas (0) / Jornadas requeridas (1) * 100 = 0	Omitido
Curso de Humanización en la atención en salud	95% de los funcionarios de atención al usuario capacitados.	La Dirección de Sanidad Militar Gestionará el Curso de Humanización en la atención en salud, será responsabilidad de los Directores de ESM velar por la inscripción del personal a su cargo.	Total de funcionarios capacitados (3) / Total de funcionarios con atención al Usuario (21) * 100 = 14.2%	Oficio envío listado de Funcionarios anexando PDF de la certificación

JEFATURA DE SALUD FAC

Actualizaciones carteleras informativas ESM a nivel nacional con: 1. Portafolio de servicios. 2. Horarios de atención. 3. Directorio oficinas ATEUS. 4. Carta de trato digno. 5. Lista de trámites y servicios 6. Información de interés general	1 actualización mensual	Se realizó la actualización de cada cartelera informativa por establecimiento de sanidad, se realizó informe de la gestión realizada por cada ESM con relación a la actualización de carteleras. Actividades de Información, orientadas al usuario.	Actualizaciones realizadas por fuerza/Actualizaciones programadas $16/16 \times 100 = 100\%$	Registro fotográfico de la cartelera informativa, informe de ejecución de la actividad. ACTAS: FAC-S-2022-083040-AG FAC-S-2022-070930-AG FAC-S-2022-070922-AG FAC-S-2022-075875-AG CACOM 2 FAC-S-2022-071148-AG FAC-S-2022-075296-AG CACOM 4 FAC-S-2022-080442-AG FAC-S-2022-075379-AG CACOM 5 FAC-S-2022-057710-AG FAC-S-2022-083457-AG CACOM 6 FAC-S-2022-056835-AG FAC-S-2022-059313-AG CAMIAN FAC-S-2022-059385-AG FAC-S-2022-059840-AG FAC-S-2022-084595-AG FAC-S-2022-065135-AG FAC-S-2022-067787-AG FAC-S-2022-089165-AG CEOFA FAC-S-2022-065280-AG DIMAE FAC-S-2022-055733-AG
--	-------------------------	--	---	---



"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; notificacionesdgsdm@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.



ACTIVIDAD	META	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	EVIDENCIA
Consolidación de la información y publicación directorio oficinas de atención al usuario y participación social a nivel nacional	2 actualizaciones Anuales	Se publicó en los respectivos canales de información (página web, cartelera informativa, sala de espera de los ESM, los directorios de oficinas de atención al usuario actualizados como mínimo 2 veces al año	Actualizaciones realizadas/2*100 2/2*100=100%	Página Web, Registro fotográfico de las carteleras informativas, boletines informativos, acta de capacitación
Difusión de la medida interactiva pedagógica acuerdo 050 de 2009, a través del portal salud.sis (campaña "dile sí a una cita con tu salud".	6 jornadas de Capacitación a usuarios	Se realizó la difusión bimensual de la medida interactiva pedagógica para las insistencias en los ESM, y se reportó de manera permanente en las carteleras de información, de manera personalizada con los usuarios se realizaron los comparendos pedagógicos respectivos	Jornadas realizadas/jornadas programadas 32/32*100=100%	Acta de reunión con capacitación con usuarios y funcionarios sobre acuerdo 050 de 2009. ACTAS FAC-S-2022-074995-AG CACOM 2 FAC-S-2022-073432-AG FAC-S-2022-073594-AG CACOM 2 FAC-S-2022-075388-AG FAC-S-2022-075390-AG CACOM 5 FAC-S-2022-071321-AG FAC-S-2022-072835-AG CACOM 6 FAC-S-2022-071532-AG FAC-S-2022-072996-AG CAMAN FAC-S-2022-071316-AG FAC-S-2022-071323-AG CATAM FAC-S-2022-074526-AG CEOFA FAC-S-2022-073835-AG DIMAE FAC-S-2022-072212-AG DMEFA FAC-S-2022-072343-AG EMAMI FAC-S-2022-071275-AG FAC-S-2022-075097-AG GAAMA FAC-S-2022-073882-AG FAC-S-2022-073821-AG GACAS





EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Se realizó una reunión Nacional de seguimiento a la gestión del Sistema de Atención al Usuario y Participación con DISAN, JEFSA y Establecimientos de Sanidad Militar con la participación del Señor Director de Sanidad Militar

- De acuerdo con la necesidad de implementar el Sistema de Atención al Usuario y Participación social en todos los niveles del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y siendo concordantes con el Acuerdo 07 de 2020 se estructura la Directiva permanente N° 0122009436902 del 11 de agosto de 2022 en donde para la línea de participación Social Contempla aspectos fundamentales
- Reuniones periódicas de seguimiento y evaluación de la implementación del Sistema de Atención al Usuario
- Reporte de Indicador Trimestral de PQRSR
- Reporte de Indicador Trimestral de Encuesta de Satisfacción
- Solicitud y seguimiento a Planes de mejoramiento de Encuesta de Satisfacción

Fecha	Acta No.	Asunto
2022-07-06	0122008922102	Reunión Seguimiento líneas DIGSA DISANES EJC-ARC JEFSA FAC ESM
2022-07-13	0122008922302	Reunión seguimiento líneas de acción proceso ATEUS DIGSA-DISAN EJC-ARC-JEFSA reunión GRAPS
2022-08-03	0122009736002	Reunión seguimiento líneas de acción proceso ATEUS DIGSA-DISAN EJC-ARC-JEFSA reunión GRAPS
2022-08-10	0122009736102	Reunión seguimiento líneas de acción proceso ATEUS DIGSA-DISAN EJC-ARC-JEFSA reunión GRAPS
2022-08-17	0122009737002	Reunión seguimiento líneas de acción proceso ATEUS DIGSA-DISAN EJC-ARC-JEFSA reunión GRAPS
2022-08-24	0122010036502	Reunión seguimiento líneas de acción proceso ATEUS DIGSA-DISAN EJC-ARC-JEFSA reunión GRAPS
2022-08-31	0122010484002	Reunión seguimiento líneas de acción proceso ATEUS DIGSA-DISAN EJC-ARC-JEFSA reunión GRAPS
2022-09-07	0122011357602	Reunión seguimiento líneas de acción proceso ATEUS DIGSA-DISAN EJC-ARC-JEFSA reunión GRAPS
2022-09-14	0122010816402	Reunión seguimiento líneas de acción proceso ATEUS DIGSA-DISAN EJC-ARC-JEFSA reunión GRAPS



"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.



2022-09-21	0122011322802	Reunión seguimiento líneas de acción proceso ATEUS DIGSA-DISAN EJC-ARC-JEFSA reunión GRAPS
------------	---------------	--

Elaboración de informes de seguimiento y control sobre la gestión de PQRSR por medio de comunicación con el usuario:

Fecha	Radicado No.	Asunto
11-07-2022	0122007773202	Informe de Gestión de PQRSR Junio 2022
08-07-2022	0122007959702	Informe de Participación Social Junio 2022
16-08-2022	0122009581002	Informe de Participación Social Julio 2022
19-08-2022	0122009701502	Informe de PQRSR Julio de 2022
12-09-2022	0122010726302	Informe de Gestión de PQRSR Agosto 2022
06-09-2022	0122010450902	Informe de Participación Social Agosto de 2022
05-10-2022	0122011698802	Informe de Participación Social Septiembre 2022

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Con respeto,

Coronel. SANTIAGO MURILLO COLMENARES
Subdirector Técnico y de Gestión Dirección General de Sanidad Militar

Elaboró: OPS Natalia Montaña
Grupo Atención al Usuario y Participación Social

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



"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.