



Al contestar cite este número

Radicado No 0122014796402 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA -GRAPS -ARPQR-29.1

Bogotá D.C. 23 Diciembre 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) Cuarto trimestre IV, vigencia 2022-DIGSA.

Respetuosamente, me permito enviar al 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 Octubre a Noviembre 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		IV TRIMESTRE 2022	%
Reclamos		4.741	49%
Multicausalidad		45	0%
Reconocimientos		70	1%
Sugerencia		21	0%
Petición entre autoridades		2	0%
Quejas		191	2%
Peticiones 4.509 47%	Orientación e Información	2.114	22%
	Aseguramiento	1.796	19%
	Junta médica laboral	599	6%
TOTAL		9.579	100%

FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, Octubre 01 – Diciembre 21



"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; natalia.montano@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.

26 DIC 2022

3:16pm

Handwritten signature and stamp



Durante este periodo se canalizaron y tramitaron **9.579** requerimientos, de los cuales el 49% que equivale a 4.741 casos, son atribuibles a la prestación del servicio (reclamos), el 47% corresponde a peticiones (solicitudes) con 4,509 requerimientos; 2% equivalente a 191 requerimientos concierne a quejas y sugerencias con 21 requerimientos, multicausalidad con 45 casos y se recibieron un total de 70 Felicitaciones en el periodo comprendido.

2. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

2.1 PERIODO ANTERIOR (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

2.2 PERIODO ACTUAL (TRIMESTRE IV-2022)

DEPENDENCIA	Pendientes por resolver en Tiempos Asignados	Cerradas Resueltas	Pendientes por resolver vencidas	Total, Recibidas SSFM	Porcentaje
DIGSA	50	1.821	2	1.873	19%
DISAN EJC	440	4.626	109	5.175	53%
DISAN ARC	62	1.268	0	1.330	14%
JEFSa FAC	29	495	14	538	6%
HOMIL	87	303	47	437	4%
ETICOS	59	339	1	399	4%
TOTAL	727	8.852	173	9.752	100%
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DE CIERRE PQR	7%	91%	2%	100%	91%

FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, octubre 01 – Diciembre 21



"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

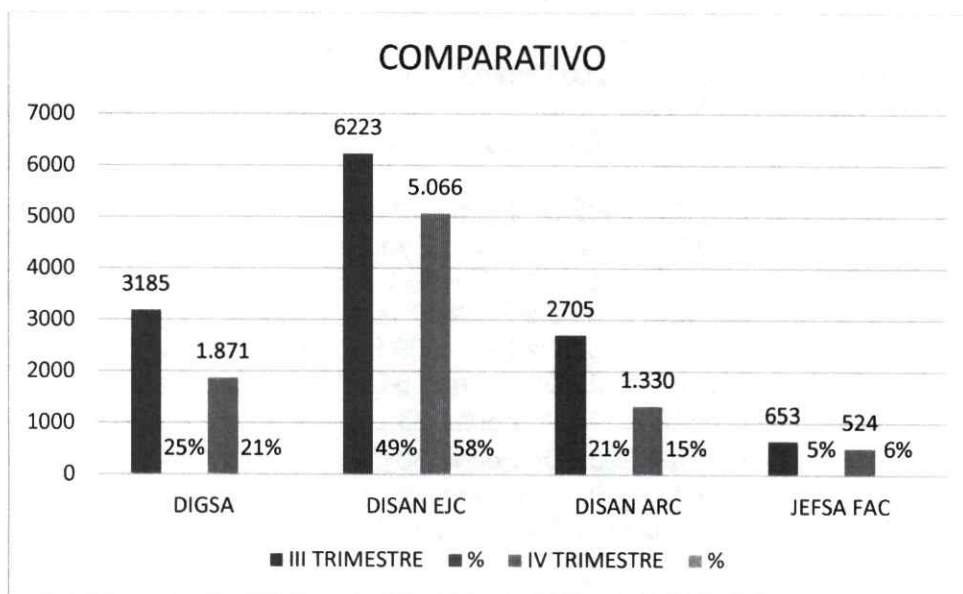
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; natalia.montano@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



- Las pendientes por resolver de las 173 se encuentran en términos vencidos teniendo en cuenta que fueron reaperturadas en el módulo de Supersalud y por ende en el módulo de la entidad por ende queda en términos vencidos.

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 III-2022 y IV-2022, Frente al trimestre anterior, el IV trimestre disminuyo en 2.290 requerimientos a diferencia del III trimestre prácticamente en un 10%.

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



FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, octubre 01 – Diciembre 21

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

DISAN EJC presenta un 49% al igual que el trimestre anterior con una disminución de 1.157 casos en el cuarto trimestre a diferencia del trimestre anterior presento 6.223 casos; la DIGSA en el cuarto trimestre presenta una disminución del 4% a diferencia del tercer trimestre; la DISAN ARC presento una disminución del 15% en el cuarto trimestre con 1.330 casos a diferencia del tercer trimestre; JEFSA FAC en el cuarto trimestre presento un aumento del 1% con respecto al periodo 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; natalia.montano@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.



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 cuarto trimestre del presente año se realizaron 11 mesas de trabajo con las fuerzas donde se les informo 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.

- Acta No 0122012772202 De Fecha 05 De Octubre De 2022.
- Reunión Presencial Con La Secretaria De Salud De Bogotá, Fin Socialización Diagnostico Dentro De La Política Publica Distrital Del Servicio A La Ciudadanía Y Plan De Acción Y Seguimiento Líneas De Acción Proceso ATEUS DIGSA-DISAN EJC-ARC-JEFSA Acta No 0122012003502 De Fecha 13 De Octubre De 2022.
- Acta No 0122012772402 De Fecha 19 De Octubre De 2022.
- Acta No 0122012772702 Reunión Seguimiento Líneas De Acción Proceso ATEUS DIGSA-DISAN EJC-ARC-JEFSA De Fecha 26 De Octubre De 2022.
- Acta No 0122012772702 De Fecha 03 De Noviembre 2022
- Acta No 0122013441502 De Fecha 09 De Noviembre De 2022.
- Acta No 0122013441902 De Fecha 16 De Noviembre De 2022.
- Acta No 0122014001302 De Fecha 23 De Noviembre De 2022.
- Acta No 0122013885202 De Fecha 30 De Noviembre De 2022.
- Acta No 0122014586802 De Fecha 07 De Diciembre De 2022.
- Acta No 0122014621102 De Fecha 14 De Diciembre De 2022.

Se enviaron 23 oficios a las DISANES y JEFSA de manera semanal con el fin de gestionar el cierre oportuno y con respuestas de fondo de los requerimientos.

Fecha	Numero de radicado	Fuerza
11/10/2022	RAD0122011954702	JEFSA-FAC
11/10/2022	RAD0122011954602	EJC
11/10/2022	RAD0122011954702	EJC
18/10/2022	RAD0122012141202	FAC
18/10/2022	RAD0122012141002	EJC
27/10/2022	RAD 0122012548702	EJC
18/10/2022	RAD 0122012141202	FAC
18/10/2022	RAD 0122012546902	FAC
17/11/2022	RAD 0122013324402	FAC
17/11/2022	RAD0122013327302	EJC



"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; natalia.montano@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.



17/11/2022	RAD 0122013327502	HOMIL
11/11/2022	RAD 0122013120602	HOMIL
11/11/2022	RAD 0122013121002	FAC
11/11/2022	RAD 0122013121302	EJC
22/11/2022	RAD 0122013519802	EJC
22/11/2022	RAD 0122013520002	HOMIL
22/11/2022	RAD 0122013519702	FAC
30/11/2022	RAD 0122013838002	FAC
30/11/2022	RAD 0122013837402	EJC
06/12/2022	RAD 0122014127102	EJC
06/12/2022	RAD 0122014127702	FAC
06/12/2022	RAD 0122014128102	HOMIL
06/12/2022	RAD 0122014128802	SUBSA DIGSA

4. RESULTADO DE REQUERIMIENTOS CANALIZADOS Y TRAMITADOS TRIMESTRE IV – 2022

DEPENDENCIA	RECONOCIMIENTOS	PETICIÓN	MULTICAUSALIDAD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL	%
DIGSA	5	1.833	1	2	28	1	1.870	20%
DISAN EJC	43	1.606	37	111	3.257	13	5.067	53%
DISAN ARC	2	887	4	9	424	4	1.330	14%
JEFSa FAC	19	147	1	13	341	2	523	5%
HOMIL	1	32	1	14	342	0	390	4%
ETICOS	0	4	1	42	349	0	396	4%
SSFM	70	4.509	45	191	4.741	20	9.576	100%
%	1%	47%	0%	2%	50%	0%	100%	

FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, octubre 01 – Diciembre 21

La Dirección General de Sanidad Militar, por ser el ente asegurador ha recepcionado 1870 PQRSR de las cuales son distribuidas a las dependencias competentes para el cumplimiento en respuestas de fondo y tiempos establecidos; seguido DISAN EJC con 5.067 requerimientos seguido de DISAN ARC con 1.330 Casos recepcionados y JEFSa FAC con 523 requerimientos interpuestos por los usuarios por intermedio del módulo del SSFM.

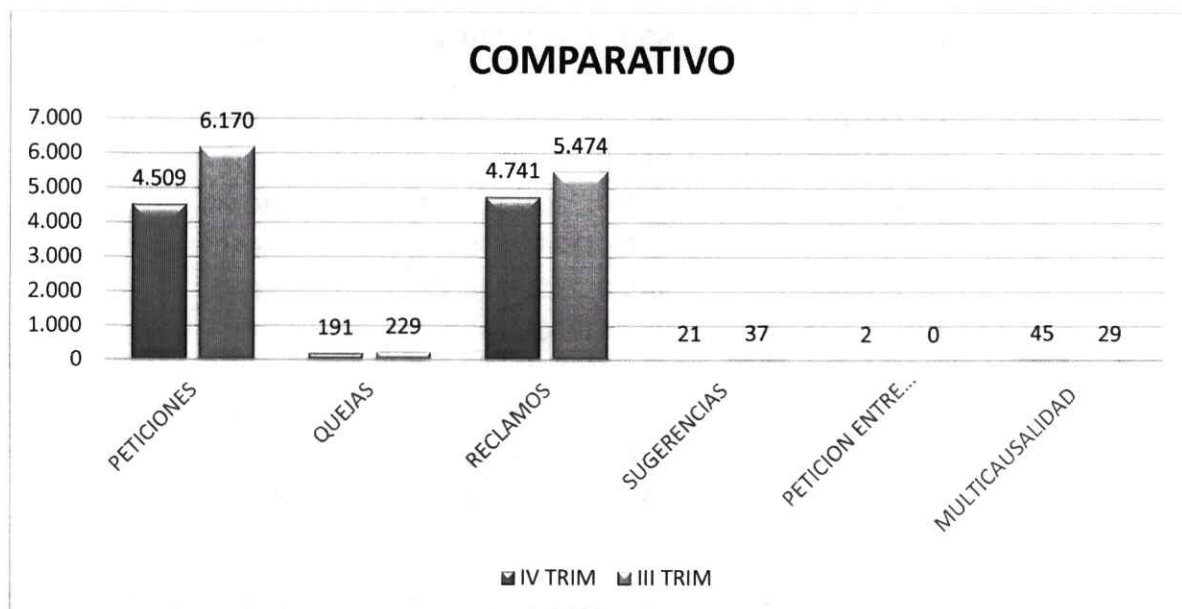
4.1. Comparativos requerimientos canalizados IV - 2022- III trimestre 2022



"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; natalia.montano@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, octubre 01 – Diciembre 21.

Nota: Del gráfico anterior, se excluyen las Felicitaciones que fueron en total 70 para el SSFM.

La disminución de 1.661 requerimientos en el trimestre IV-2022 a diferencia del trimestre III-2022, en las Solicitudes(peticiones), se evidencia el esfuerzo en cuanto a las actividades y estrategias que han funcionado para obtener este dato que impacta en un valor positivo para la institución, gracias a las mesas de trabajo, auditorías internas y los oficios de recabo de cierre de los PQRSR, de los cuales pasaron de 6.170 a 4,509, de igual forma se evidencia el gran impacto en la disminución de los reclamos con una diferencia de 733 PQRS, el tercer trimestre presento 5.474, mientras que el cuarto trimestre presentó una disminución de 4.741 PQRS, las quejas disminuyeron en el cuarto periodo con una diferencia de 38 casos al tercer trimestre.

SSFM	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PETICION ENTRE AUTORIDADES	MULTICAUSALIDAD	TOTAL, POR FUERZA
IV TRIM	4.509	191	4.741	21	2	45	9.509
III TRIM	6.170	229	5.474	37	0	29	11.939

FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, octubre 01 – Diciembre 21.

En el IV trimestre se evidencia una disminución de las solicitudes (Peticiones) con 4.509 casos a diferencia del segundo trimestre con 6.170 casos; los reclamos disminuyeron con 4.741 requerimientos a diferencia del tercer trimestre con 5.474 casos, aunque las quejas están en el 2% al igual que el II trimestre, se denota una disminución de 38 casos para este cuarto 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; natalia.montano@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	%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS.	964	20%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,,).	401	8%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS.	338	7%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENTES, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS).	220	5%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OTRAS.	185	4%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO.	153	3%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ORTOPEdia Y TRAUMATOLOGÍA.	152	3%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OFTALMOLOGÍA.	145	3%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, UROLOGÍA.	133	3%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS.	131	3%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS).	126	3%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OTORRINOLARINGOLOGÍA.	119	3%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, MEDICINA INTERNA.	109	2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, DERMATOLOGÍA.	105	2%



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



INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEUROLOGÍA.	95	2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, PSIQUIATRÍA.	86	2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL.	84	2%
FALTA DE OPORTUNIDAD POR EL VENCIMIENTO DE LAS AUTORIZACIONES.	83	2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OPTOMETRÍA.	82	2%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM.	79	2%
INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS.	45	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, GASTROENTEROLOGÍA.	43	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ENDOCRINOLOGÍA.	39	1%
FALTA DE OPORTUNIDAD POR FRACCIONAMIENTO O ENTREGA INCOMPLETA DE LOS MEDICAMENTOS.	37	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.).	36	1%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES.	33	1%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUION DE CITAS MEDICAS A TRAVES DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.	32	1%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO.	32	1%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA.	30	1%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM.	29	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL.	29	1%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO.	28	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CARDIOLOGÍA.	27	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA.	27	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; natalia.montano@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de
excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA.	27	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEUMOLOGÍA.	25	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN (FISIATRÍA).	22	0%
INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DGSM/DISAN /ESM.	21	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM.	21	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA.	19	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ONCOLOGÍA.	19	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, PEDIATRÍA.	19	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO.	19	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ANESTESIOLOGÍA.	18	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUSSION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA.	16	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE LA RED EXTERNA.	15	0%
REPROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS.	15	0%
INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA.	14	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA MAXILOFACIAL.	14	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, REUMATOLOGÍA.	12	0%
INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS.	12	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA.	10	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL.	9	0%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA.	9	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; natalia.montano@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.	9	0%
ERRORES POR PARTE DEL RECURSO HUMANO.	8	0%
INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICILIARIA.	8	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS DE URGENCIAS EN LA RED EXTERNA.	8	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA GENERAL.	7	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NUTRICIÓN.	7	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, ENDODONCIA.	7	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, OTRAS.	7	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, PERIODONCIA.	7	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE SUMINISTRO DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO.	7	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS PRESENCIALES.	6	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEFROLOGÍA.	6	0%
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	5	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, ODONTOPEDIATRIA.	5	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, HEMATOLOGÍA.	4	0%
INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES.	4	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA PARA ENFERMEDADES RARAS O HUÉRFANAS.	3	0%
FALTA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO.	3	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, INFECTOLOGÍA.	3	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS.	3	0%
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE MÉDICO ESPECIALISTA.	3	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; natalia.montano@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.



DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (PROCEDIMIENTOS U HOSPITALIZACIÓN).	2	0%
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (VIÁTICOS).	2	0%
FALTA DE PERSONAL ASISTENCIAL.	2	0%
FALTA DE PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES.	2	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIC.	2	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIC.	2	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA.	2	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA VASCULAR.	2	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO.	2	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD DERIVADA DE LOS ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y EVENTOS CATASTRÓFICOS.	2	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA HOSPITALIZACIÓN.	1	0%
FALTA DE PERSONAL ESPECIALIZADO.	1	0%
INCONFORMIDAD TRAMITES EN LINEA (CERTIFICADOS AFILIACION, DESPRENDIBLES NOMINA, FORMATOS).	1	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR LA WEB.	1	0%
INCONFORMIDAD POR NO INTEGRACION FUNCIONAL.	1	0%
INCONFROMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN SERVICIO DE PRIORITARIA.	1	0%
PRESTACION DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIC.	1	0%
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE MÉDICO GENERAL.	1	0%
TOTAL	4741	100%

FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, octubre 01 – Diciembre 21.

**"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; natalia.montano@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, INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO.	19	10%
INCONFORMIDAD TRATO, INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO.	24	13%
INCONFORMIDAD TRATO, INCONFORMIDAD TRATO DE PERSONAL FUNCIONARIO USUARIO.	143	75%
INCONFORMIDAD TRATO.	5	3%
TOTAL	191	100%

FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, octubre 01 – Diciembre 21.

PETICIONES/SOLICITUDES

	PETICIONES	PQR	%
ASEGURAMIENTO	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS POR ACCIONES LEGALES.	1	0%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS.	282	6%
	ACTUALIZACION DE DATOS.	148	3%
	AFILIACION AL SSFM.	71	2%
	BENEFICIARIOS QUE NO CORRESPONDEN.	1	0%
	CAMBIO CENTRO DE ATENCION.	235	5%
	EXPEDICION DE CARNE POR PERDIDA.	8	0%
	EXPEDICION DE CERTIFICADO.	281	6%
	INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS.	659	15%
	MULTIAFILIACION.	2	0%
	NOVEDADES ADRES.	87	2%
	RENOVACION CARNE DE SERVICIOS.	12	0%
	ASEGURAMIENTO.	10	0%
ORIENTACION INFORMACION	CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD.	13	0%
	CERTIFICADOS LABORALES.	5	0%
	COPIA CONCEPTOS MEDICOS.	29	1%
	COPIA HISTORIA CLINICA.	523	12%
	DESBLOQUEO SISTEMA.	342	8%



"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; natalia.montano@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.



JUNTA MEDICA LABORAL	HORARIOS DE ATENCION.	16	0%
	INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMICILIARIA.	30	1%
	INCORPORACIONES.	7	0%
	NORMATIVIDAD.	91	2%
	NROS TELEFONICOS.	8	0%
	PASAJES Y VIATICOS.	89	2%
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS.	121	3%
	REEMBOLSOS.	25	1%
	RESPUESTA REQUERIMIENTO.	446	10%
	SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN.	10	0%
	SOPORTES MEDICAMENTOS.	1	0%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO.	3	0%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO.	7	0%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO.	23	1%
	TRAMITES PARA COMITES TECNICO CIENTIFICO.	2	0%
	TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA.	203	5%
	TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES.	91	2%
	TRANSCRIPCION FORMULAS MEDICAS.	3	0%
	UBICACIÓN ESM.	4	0%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN.	22	0%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS.	72	2%
	COPIA DE CONCEPTOS.	88	2%
	COPIA JUNA MEDICO LABORAL.	84	2%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL BENEFICIARIOS.	15	0%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL MILITAR.	328	7%
	VENCIMIENTO ORDENES DE CONCEPTO.	9	0%
	VIATICOS Y PASAJES.	3	0%
	TOTAL	4.509	100%

FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, octubre 01 – Diciembre 21.



"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; natalia.montano@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.



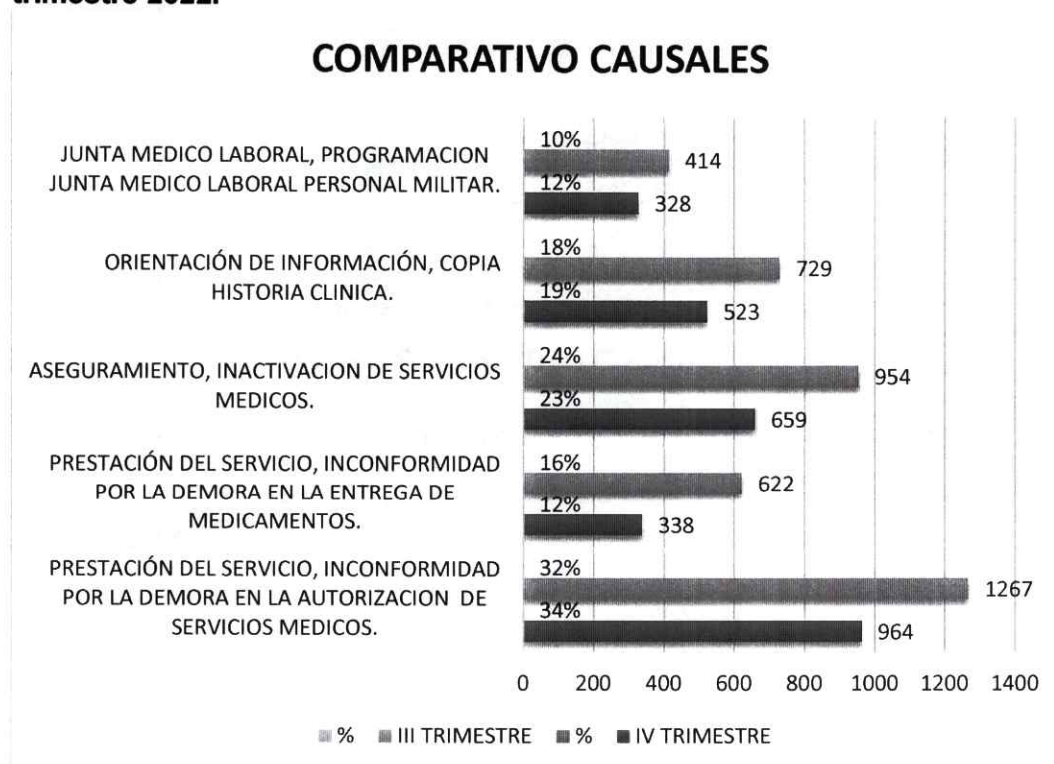
ASUNTO	PQR	%
FELICITACIÓN.	70	51%
MULTICAUSALIDAD.	45	33%
SUGERENCIA.	21	15%
TOTAL	136	100%

FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, octubre 01 – Diciembre 21.

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 cuarto trimestre de 2022, se recibieron en total 9.579 requerimientos; de los cuales el 47% corresponde Peticiones, el 49% a Reclamos, el 2% quejas y el 1% otros tipos.

Los requerimientos por prestación del servicio están asociados al tipo reclamo bajo la causal de autorización de servicios médicos con un 20%, seguido inconformidad falta de citas por imágenes diagnosticas con el 8% 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: Modulo PQRS página Web DIGSA, octubre 01 – Diciembre 21.



"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; natalia.montano@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.



En la gráfica anterior, comparativamente se relacionan las 5 principales Causales de PQRS recepcionadas en el trimestre IV-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 964 requerimientos menor al periodo anterior, inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos con 338 disminuyendo los requerimientos a diferencias del periodo anterior, en cuanto a aseguramiento la causal principal se refleja como la inactivación de servicios médicos con 659 requerimientos menos al periodo anterior. Frente a las peticiones como orientación e información, se evidencia que la solicitud de Copia de Historia clínica disminuyo con 523 requerimientos frente al trimestre anterior, la programación de Junta médico laboral con 328 requerimientos por encima del periodo anterior.

6. Días de Cierre por Fuerza

MÓDULO WEB

DEPENDENCIAS	CERRADAS ENTRE 0 -15 DIAS/TERMINOS LEGALES	CERRADAS ENTRE 16- DIAS /FUERA DE TERMINOS	TOTAL	CERRADAS EN TIEMPOS DE RESPUESTA CUMPLIMIENTO
DIGSA	1790	31	1821	98%
DISAN EJC	4.060	566	4.626	88%
DISAN ARC	1200	68	1268	95%
JEFSA	455	40	495	92%
HOMIL	251	52	303	83%
ETICOS	243	96	339	72%
TOTAL, SSFM	7.999	853	8.852	90%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TERMINOS	90%	10%	100%	

FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, octubre 01 – Diciembre 21.

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 90% del total de requerimientos han sido resueltos, cumpliendo la meta establecida sobrepasando el 90%, evidenciando DIGSA con el 98% dentro de los términos de cierre; seguido DISAN ARC con un 95%, JEFSA FAC con un 92% luego DISAN EJC con 88%.

El proveedor ético es quien tiene menor porcentaje en cuanto a cumplimiento en los términos de cierre con un 72 %.



"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; natalia.montano@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.



6.1 REQUERIMIENTOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

Proporción de ingreso de requerimientos por canal de recepción

VIA DE RECEPCION	IV-2022	III-2022	VIA DE RECEPCION
INTERNET SITIO WEB	3.548	4.742	INTERNET SITIO WEB
CORREO ELECTRONICO	2.489	2.991	CORREO ELECTRONICO
PRESENCIAL	671	1.057	PRESENCIAL
BUZON DE SUGERENCIAS	206	319	BUZON DE SUGERENCIAS
TELEFÓNICO	32	40	TELEFÓNICO
CORRESPONDENCIA FÍSICA	68	160	CORRESPONDENCIA FÍSICA

FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, octubre 01 – Diciembre 21.

Entre los periodos relacionados, disminuyen los requerimientos para 1 canal de recepción: internet sitio web en el cuarto trimestre bajo con 3.548 PQRS, seguido correo electrónico con 2.489 requerimientos en tercer lugar evidenciamos presencial con 671 casos con una disminución de total de los requerimientos.

IV TRIMESTRE	
VIA DE RECEPCION	PQRS
Buzón de sugerencias	206
Correo electrónico	2.489
Correspondencia física	68
Página web	3.548
Presencial	671
SUPERSALUD REGULARES	2005
SUPERSALUD RIESGO DE VIDA	560
Telefónico	32
TOTAL	9.579

FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, octubre 01 – Diciembre 21.

Para el cuarto trimestre de 2022 el canal más utilizado por los usuarios fue página web, con 3.548 PQRS, seguido correo electrónico con 2.489 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; natalia.montano@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.



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

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

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS	IV - 2022	III- 2022
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS.	964	1437
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS.	338	613
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,).	401	365
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO.	153	260
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OTRAS.	174	227

FUENTE: Modulo PQRS página Web DIGSA, octubre 01 – Diciembre 21.

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" con 964 casos, "inconformidad por la demora en la autorización de los servicios médicos" con una disminución de 338 casos presentados; "inconformidad falta de oportunidad de citas para la toma de imágenes diagnosticas (RX, TAC, RNM)" con 401 requerimientos disminuyendo el valor a diferencia del tercer trimestre: la "Inconformidad por la falta de oportunidad de citas medicina especializada" se presentaron 174 casos en el cuarto trimestre

1. Seguimiento y Control línea de PQRSR

Con el ánimo de mitigar la instauración de las quejas, el Grupo de Atención al Usuario y Participación Social durante el mes de Noviembre se describe la trazabilidad durante el transcurso del año 2022.

Desde el grupo de atención al usuario de la Dirección General de Sanidad Militar, se realiza auditoria al módulo de PQRSR, con el fin de hacer seguimiento a los PQRSR con cierre de 0 a 15 días con la **Ley 1755 de 2015** artículo 14 en términos de cierre en la actualidad se identifica un porcentaje del 90% realizando todos los esfuerzos, desde la dependencia de Atención Al Usuario y participación social en acciones de seguimiento, control y acompañamiento semanal y mensual, para el trámite y cierre con respuesta de fondo de los PQRSR, mediante auditorías internas, reuniones de seguimiento y oficios de recabo con las fuerzas donde se tratan los siguientes temas:

- Cierre de PQRSR en términos de ley
- Emisión Respuestas de fondo.
- Trazabilidad en los cierres de los aplicativos.
- Lineamientos de gestión y auditorías internas
- Se solicita mayor control con los ESM, para prevenir posibles sanciones por parte del ente de control.
- Realizar seguimientos por las coordinadoras de las DISANES verificar respuestas de fondo con lo cual se pueda cerrar el requerimiento.



"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; natalia.montano@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 sugiere se realice seguimiento en el aplicativo de las gestiones del ESM hasta el momento que se cuente con respuesta final y de fondo.
- Asistencia a mesas de trabajo y capacitación del módulo PQRSR y chat del portal web de la Dirección General de Sanidad Militar para el soporte de fallas y mejoramiento del Sistema de Atención al Usuario.
- Auditoría interna al módulo PQRSR y Supersalud para seguimiento y control de los requerimientos.
- En la auditoría de la secretaria de salud realizada en el mes de Noviembre del presente año no hubo ningún hallazgo, y fue levantado el hallazgo del año pasado por cumplimiento en la meta de los términos de cierre dando cumplimiento el 90% solo en cierres en la ciudad de Bogotá DC.

Con el ánimo de reducir la instauración de los PQRSR, el Grupo de Atención al Usuario y Participación Social durante las fechas estipuladas se han realizado mesas de trabajo con las fuerzas donde se les informo a las líderes de cada una de las oficinas de atención al usuario el comportamiento de las PQR los estados, tipologías, y observaciones generales; de igual forma se les enfatizo en el cierre oportuno con respuestas de fondo de acuerdo con los términos de Ley.

Este análisis, es el reflejo del proceso de seguimiento y control realizado mediante las reuniones semanales con las DISANES y JEFSA, en las cuales se analizó y evaluó el comportamiento de las PQRSR registradas en el aplicativo de la página WEB y Supersalud, evidenciando las condiciones de mejora permanentes establecidas en estos espacios de reunión, al mismo tiempo se realizaron las constantes auditorías por parte de la trabajadora social, verificando el cumplimiento de las respuestas en los términos establecidos por la ley, así mismo por los diferentes recabos realizados mediante oficios a las fuerzas ordenando el cierre inmediato de los requerimientos que se encuentran en estado vencido, promoviendo una respuesta asertiva a las necesidades de los usuarios, condiciones de manejo por parte de los profesionales y acciones de mejora continuas.

De igual forma se han realizado informes mensuales de PQRS con el objetivo de informarle el comportamiento y el análisis de los requerimientos allegados al grupo de Atención al Usuario y Participación Social, a través de sus medios de recepción como; correo electrónico, página web DIGSA, aplicativo Supersalud, en los cuales se realiza la trazabilidad de las Peticiones, Quejas, reclamos, Sugerencias y Reconocimientos, que los usuarios o personal civil han interpuesto.





Se elaboraron los correspondientes informes mensuales del módulo aplicativo WEB

ENERO / Radicado No.0122001510902
FEBRERO/ Radicado No.012202738302
MARZO/ Radicado No. 012204134002
ABRIL/ Radicado No.0122005292502
MAYO/ Radicado No.0122006545202
JUNIO/ Radicado No.0122008507802
JULIO/ Radicado No.0122009701502
AGOSTO/ Radicado No.0122010726302
SEPTIEMBRE/ Radicado No.0122011902002
OCTUBRE/ Radicado No.0122013095602
NOVIEMBRE/ Radicado No. 0122014066702

Elaboraciones informes GSED

MAYO/ Radicado No 0122006450502
JUNIO/ Radicado No. 0122007696202
JULIO/ Radicado No. 0122007696202
AGOSTO/ Radicado No. 0122007696202
SEPTIEMBRE/ Radicado No.0122011613402
OCTUBRE/ Radicado No.0122012880702
NOVIEMBRE/ Radicado No. 0122014017002

Lo anterior, con el fin de dar a conocer el seguimiento y control a través de la página web del módulo de PQRSR, donde se ingresa la información de cada requerimiento allegado, verificando el cumplimiento de respuesta en los términos de ley, así mismo analizar la tipología, el estado y causales de los requerimientos por los diferentes canales de recepción

Se han realizado 3 informes trimestrales para la verificación de las PQRS que se encuentran en estado cerrado en términos establecidos de acuerdo con la **Ley 1755 de 2015** en el cual se evaluaron los Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial donde toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción al igual en su tipología; debido a lo anterior se realiza una descripción del comportamiento de estos y se evalúa el indicador de cumplimiento no menor al 90%.

Los informes se han realizado con los siguientes números de radicados dirigidos al señor General Director de Sanidad Militar.

- Primer Trimestre: Radicado No. 0122004252602
- Segundo Trimestre: Radicado No. 0122007773202
- Tercer trimestre: Radicado No 0122011825902



"Un equipo humano al servicio de la salud"

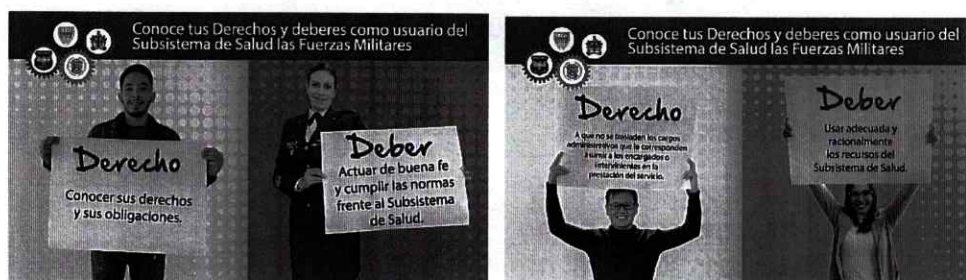
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; natalia.montano@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



línea de participación social

1. DIFUSION DE DERECHOS Y DEBERES DEL SSFM

- 1.1 Difusión de derechos y deberes del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, difusión de piezas gráficas derechos y deberes en salas de espera y socialización con las oficinas de atención al usuario para su difusión hasta el nivel establecimiento. Esta actividad es transversal a los IV trimestres del año y su publicación es permanente incluidas las pantallas del digiturno del 4 piso en la DIGSA.



- 1.2 Publicación de la carta del trato digno en el sitio web de la Dirección General Sanidad Militar y en las carteleras de las DISANES, JEFSA y Establecimientos de Sanidad Militar.

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DEL SSFM

Apreciados Usuarios:
La Dirección General de Sanidad Militar-DIGSA como ente articulador de la prestación de los servicios integrales de salud y los servicios de salud operacional, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios afiliados al SSFM, comprometida en la prestación de servicios de salud con calidad, bajo el lema "un equipo humano al servicio de la salud".
Oscila con talento humano altamente calificado para atender con respeto, calidad y calidez a todos los afiliados y beneficiarios del SSFM que acudan a la DIGSA en busca de orientación y respuesta a sus inquietudes.

Con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales de la ciudadanía, teniendo en cuenta que deben ser protegidos en su integridad, la Dirección General adquiere el compromiso de prestar un servicio respetuoso, diligente, eficaz, ágil, oportuno, transparente y de calidad, sin distinción alguna, en concordancia con la defensa de la dignidad humana y lo establecido en la constitución política de Colombia de 1991, así como el numeral 5 del artículo 7 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (ley 1437 de 2011) y el Decreto 1166 de 2016.

Por lo anterior, se expide la carta de Trato digno al Usuario, en la cual se da a conocer los derechos, deberes de los usuarios y los canales de comunicación dispuestos para su atención así:

DEBERES

- ✓ Actuar de buena fe y cumplir las normas frente al subistema de salud
- ✓ Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiere para efectos del servicio
- ✓ Informar a los responsables y autoridades de todo acto o hecho que afecte al subistema
- ✓ Cumplir las citas programadas y atender los requerimientos del personal administrativo y central de salud
- ✓ Informar oportunamente la exclusión de beneficiarios por muerte, expiración o cumplimiento del límite de edad

CANALES DE ATENCIÓN

Avenida Calle 26 No 69 - 76 Torre 2
Piso 4 Bogotá D.C.
Código postal: 110071

Correo institucional:
atencion.usuario@sanidad.mil.co

Atención telefónica PBX:
PBX: 57-1 328 8055

Atención al usuario:
PBX: 57-1 328 8055

Línea gratuita:
018000 111335

Horario de Atención:
Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm

DERECHOS

- ✓ Conocer sus derechos y obligaciones.
- ✓ Acceder a los servicios y tecnologías de salud que le garanticen una atención integral y al suministro y dispensación de medicamentos
- ✓ A la prestación del servicio según su complejidad
- ✓ A elegir libremente el profesional de salud según su complejidad
- ✓ A una comunicación plena y clara con el equipo de salud
- ✓ A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres

- ✓ Propender por su autocuidado, el de su familia y comunidad
- ✓ Atender las recomendaciones formuladas en los programas de prevención
- ✓ Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la salud y la vida de las personas
- ✓ Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud
- ✓ Usar adecuada y racionalmente los recursos del subistema de 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; natalia.montano@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



2. PARTICIPACIÓN EN ESCENARIOS INTERINSTITUCIONALES

2.1 Auto diagnóstico y plan de acción secretaria Distrital de Salud- noviembre 18 2022

En estos espacios de participación con la Secretaria de Salud de Bogotá se propende por desarrollar articulaciones interinstitucionales en la que a través de un auto diagnóstico la Dirección General de Sanidad Militar conozca como se encuentra en materia de atención al usuario para de esta forma trazar actividades medibles y verificables para la vigencia 2023.

2.2 Diálogos regionales Veteranos de la fuerza pública 12 de diciembre 2022

En este espacio liderado por la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DIVRI) los delegados del Grupo de Atención al Usuario y Participación Social GRAPS asisten a la mesa de salud en donde se tratan temas de interés para los veteranos como lo son salud, vivienda, prestaciones sociales, víctimas del conflicto armado entre otras, en el caso específico de la mesa de salud se abordaron temas como la falta de financiamiento y organización en los procesos de salud, de igual forma se plantea la necesidad de que los veteranos sean incluidos en mesas de trabajo en las que se discuta la reforma al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional que actualmente cursa en el congreso.

Dentro de este espacio los veteranos sugieren la creación de centros de contratación exclusivos para salud, así como estudios de financiamiento para que el presupuesto asignado supla las necesidades de atención en salud de los afiliados. De igual forma la petición del grupo de veteranos que participaron de la mesa de salud es que se creen centros de atención en salud exclusivos para esta población.

2.3 Participación jornada inauguración centro de salud Diana Turbay "salud a mi barrio, salud a mi vereda." 16 de diciembre 2022

En este escenario de participación se cuenta con un espacio para la EAPB-Sanidad Militar en la que los delegados del Grupo de Atención al usuario y Participación Social GRAPS tienen la tarea de recepcionar y dar respuesta de fondo a todas las PQRS que se presenten durante la jornada y reportar a la Secretaria Distrital de Salud de Bogotá la gestión realizada para dar cierre del caso en su plataforma. Para esta jornada se presentó una usuaria de Sanidad Militar Ejército a quien se le resolvieron temas relacionados con autorizaciones, agendamiento de citas y toma de laboratorios clínicos. Finalmente, durante el transcurso de la jornada los funcionarios de la Secretaria Distrital de Salud de Bogotá refieren que se realizarán una serie de jornadas similares en las cuales se espera la participación de la Dirección General de Sanidad Militar.

2.4 Participación Reunión Veeduría Nacional de Salud 20 de diciembre 2022

Este espacio de participación fue convocado por la señora Claribel Rubio Cardona en calidad de presidenta de la veeduría nacional de salud, el propósito de la reunión fue tratar los siguientes temas: Reforma al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares



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



y Policía Nacional, Alineación Ley estatutaria 1751 de 2015 y acuerdos que rigen la Ley 352 de 1997 y mecanismos de participación ciudadana. A este espacio asisten representantes de la Superintendencia Nacional de Salud, delegada para las Fuerzas Militares de la Procuraduría General de la Nación, Representantes de la Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DIVRI) y Representante del grupo de salud del Ministerio de Defensa Nacional, de igual forma por la Dirección General de Sanidad Militar asisten representantes de los grupos de Salud, asuntos legales y atención al usuario y participación social.

En este escenario de participación la señora Claribel Rubio Cardona en calidad de presidenta de la veeduría nacional de salud refiere que es importante la participación de funcionarios que tomen decisiones, de igual forma el delegado de la Superintendencia Nacional de Salud hace énfasis en el proceso de análisis de la prestación del servicio versus presupuesto asignado por lo cual la representante de la mesa de salud del Ministerio de Defensa Nacional adquiere el compromiso de socializar esta información en los comités técnicos ya establecidos; de igual forma la superintendencia Nacional de salud hace referencia al alto número de acciones de tutela con lo cual se afecta la prestación del servicio de salud "se desangra el sistema." E indica la importancia de conocer el modelo de atención en salud del Subsistema.

Finalmente, la presidenta de la veeduría solicita se revise el exceso de trámites con carga administrativa a los usuarios, solicitud de fotocopias de documento de identidad e historia clínica y las barreras de acceso en la atención tanto en la red interna como en la red externa.

2.5 Rendición de Cuentas Ministerio de Defensa Nacional 21 de diciembre 2022

Durante este espacio de participación social la Dirección General de Sanidad Militar participa con un stand de orientación e información y con la recepción de PQRS de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. En el transcurso de la jornada se orientó a los usuarios en temas referentes al proceso de afiliaciones principalmente. De igual forma se divulgó información sobre derechos y deberes de los usuarios.

Es importante mencionar que estos espacios en los que participa la Dirección General de Sanidad Militar fortalecen los procesos de participación social y favorecen los escenarios de coordinación interinstitucional.

3. EVENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

Durante el mes de octubre bajo número de radicado 11042022131424 la Armada reporta acta de evento de participación social con veedurías, asociaciones y usuarios en general, de igual forma Ejército reporta 12 encuentros de participación social bajo los siguientes números de radicado 1592,3212,1709, 2022329007981946, 2022334008173636, 000265, 005, 002039, 01390, 1237, 1678, 00807503 y finalmente JEFSA reporta un evento de participación social bajo el número de radicado FAC-S-2022-086395-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; natalia.montano@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.



En lo corrido del mes de diciembre se solicitó a las Fuerzas, DISAN ejército, DISAN Armada y JEFSA Fuerza Aérea las actas correspondientes a los eventos de participación social que según cronograma 2022 deben realizarse de manera bimestral. En el caso específico de la DISAN Ejército se realizó el 21 de diciembre de los corrientes el encuentro Nacional con veedurías y asociaciones liderado por el señor Brigadier General Edilberto Cortés Moncada.



A NIVEL NACIONAL

Encuentro de VEEDURÍAS Y ASOCIACIONES

¡Su participación es
muy importante!

MIÉRCOLES 21 DE DICIEMBRE
09:00 am

PRESIDE EL SEÑOR DIRECTOR DE SANIDAD EJC
BG. EDILBERTO CORTÉS MONCADA

Para participar agradecemos el envío de la resolución
vigente de la entidad representada y preguntas al correo:

allison.ramirezortegon@buzonejercito.mil.co

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co

 EJERCITO_DISAN





"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; natalia.montano@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. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Para el mes de diciembre se aplicó la encuesta correspondiente al IV trimestre del año y se generó la publicación del informe en el sitio web el 16 de diciembre de año en curso.

INFORME_RESULTADOS_ENCUESTA_DE_SATISFACCIÓN IV TRIMESTRE 2022

2022-12-16 14:58:48



INFORME_RESULTADOS_IV_TRIMESTRE_ENCUESTA_DE_SATISFACCIÓN

[1,561 MB]

 Descargar

En materia satisfacción global la JEFSa obtuvo un 94% Seguido de ARMADA con un 92% y Ejército con un 90%, en términos generales se obtuvo un aumento de la satisfacción global para las tres fuerzas.

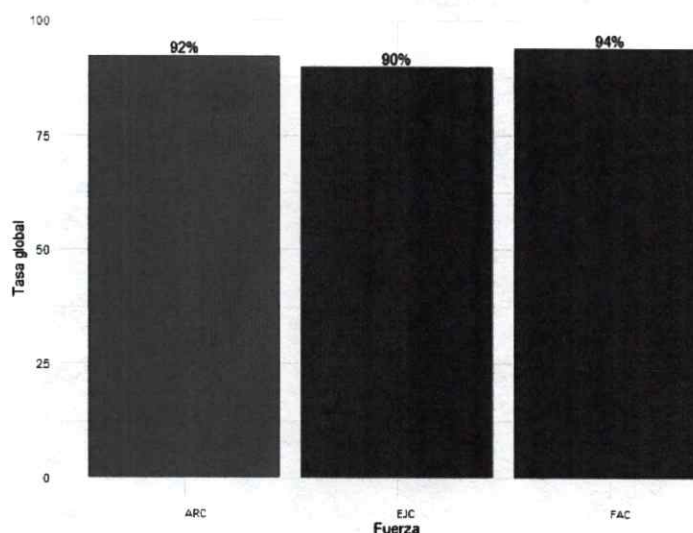


"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; natalia.montano@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.



Gráfico 3. Satisfacción global IV trimestre 2022



Fuente: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.SIS

En cuanto a los resultados de los indicadores experiencia, oportunidad y trámites se evidencia que la JEFSa obtiene los resultados más altos: (experiencia 94% oportunidad 87% trámites 96%) seguido de Armada: (experiencia 93% oportunidad 86% trámites 92%) y finalmente se encuentra Ejército: (experiencia 93% oportunidad 82% trámites 90%).

Frente a estos resultados es importante concluir que en términos generales el indicador con menor resultado para las tres fuerzas es el de oportunidad, con lo cual se hace necesario generar acciones de mejora en este indicador lo cual permitirá el aumento de la satisfacción de los usuarios.

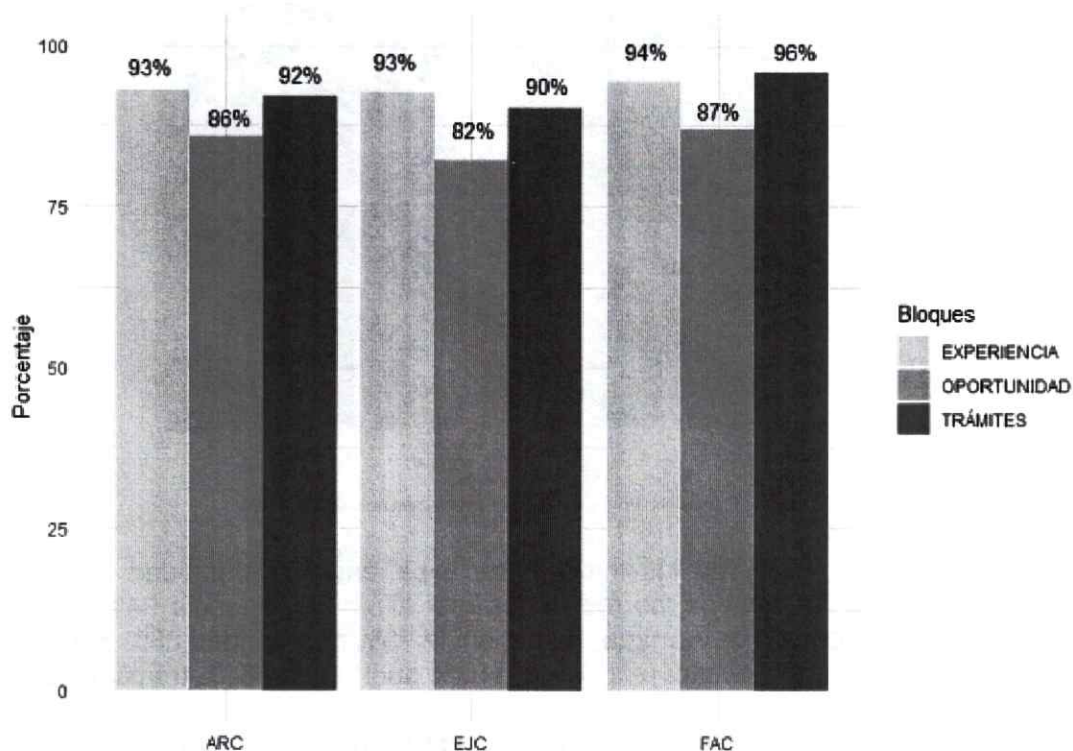


"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; natalia.montano@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.



Gráfico 6. Resultados por indicador.



Fuente: Elaboración Propia a partir del reporte Generado del Portal.SIS

5. ACTUALIZACIÓN DIRECTORIO DE VEEDURIAS Y ASOCIACIONES

Para el IV trimestre del año se realizó la respectiva actualización del directorio de veedurías y asociaciones a fin de mantener la comunicación permanente y activa con las diferentes asociaciones y veedurías de usuarios.



"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; natalia.montano@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.



ACTUALIZACION ASOCIACIONES Y VEEDURIAS SSFM 2022

2022-10-27 00:00:00



Actualización_Asociaciones_y_Veedurias_SSFM.pdf

[317,182 kB]



Descargar

COMPARTIR

6. PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2023

Con respecto al plan de participación ciudadana para la vigencia 2023 se realizarán algunos ajustes en cuanto a periodicidad de las actividades a desarrollar buscando la optimización de las acciones de participación que se ejecuten tanto en las DISANES y JEFSAs como en los Establecimientos de Sanidad Militar.



DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN
SUBSISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES

VIGENCIA 2023

Bogotá D.C., Noviembre de 2022



"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; natalia.montano@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.



Lo anterior, dando cumplimiento al plan de acción de la vigencia 2022 del grupo de atención al usuario y participación social GRAPS e implementación del acuerdo 075 de 2020 dentro del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares

Línea de humanización en la atención en la salud

Durante el tercer trimestre la línea de acción de humanización desarrollo la formulación de la política de humanización y el programa de desarrollo para su ejecución, el proceso de formulación de la política que se formuló contempla los siguientes pasos:

- Reconocimiento de problemática
- Fórmula de alternativas
- Revisión documental
- Formulación de estrategias
- Primera entrega
- Socialización de estrategia con las DISANES y JEFSAs
- Correcciones
- Divulgación interna
- Correcciones
- Aprobación
- Publicación
- Socialización.

El desarrollo de la política fue una construcción conjunta desde la oficina de atención al usuario de la Dirección General de Sanidad Militar, de esta manera se proyecta para dar inicio el proceso de ejecución del acuerdo 075 de 2020, al interior del programa se contemplan una serie de actividades para su ejecución al interior de los establecimientos y de cara a las necesidades de los usuarios del subsistema, de esta manera se presenta el desarrollo y actualización de cada una de las fases enunciadas anteriormente:

- ***Reconocimiento de la problemática:** Las políticas públicas o lineamientos institucionales tienen la función de responder a una problemática en común, una situación imperativa al interior de la institución. En esta caso la problemática que se evidencia y se tuvo en cuenta para el desarrollo y formulación de la política recae sobre la condición del trato en los servicios en salud, como parte de esta fase se tuvo en cuenta un análisis detallado de la interposición de quejas, se reconocen las diferentes categorías con son quejas de usuario a funcionario, funcionario a funcionario o funcionario a usuario, de conformidad con estas condiciones se pueden identificar las situaciones necesarias de manejo y la evidencia de las necesidades entorno al establecimiento de una política de humanización. Uno de los principales hallazgos y necesidades es el desarrollo de una política que aborde el enfoque diferencial.
- **Formulación de alternativas:** En el proceso de formulación se definieron diferentes situaciones y alternativas en el manejo del hallazgo de la necesidad para la formulación de la política de humanización, se reconocen las diferentes condiciones en las que se prestan los servicios en los diferentes puntos de servicio que manejan los usuarios, se analizaron las diferentes problemáticas, desde el establecimiento, el manejo y las condiciones. De esta manera se identificó la necesidad imperativa de desarrollar una alternativa que contemple un cambio en cómo se desarrollan las relaciones entre usuarios, funcionarios, beneficiarios y todos los actores que puedan interferir en el funcionamiento de las condiciones del Subsistema.



"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; natalia.montano@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.



- **Revisión Documental:** Como parte del proceso de consolidación de la política de humanización se realizó una revisión documental exhaustiva la cual tiene en cuenta diferentes documentos de diversos países y nacionales los cuales contienen información detallada y adecuada que se tomaron como insumo en el proceso de la creación de una política propia, se tiene en cuenta documentos actualizados, teniendo en cuenta que estos obedecen a las dinámicas actuales y el manejo de estas.
- **Formulación de estrategias:** El desarrollo de las estrategias y la formulación de estas corresponde al manejo adecuado de las necesidades específicas, se realiza el proceso de creación de la política, teniendo en cuenta el dar respuesta a los principales hallazgos, identificación de necesidades y carencias. A partir de esto se formula la política como una herramienta propia y adecuada a las necesidades, en conjunto con la política se formula un programa de humanización, el cual obedece al desarrollo de la política al interior de cada establecimiento, se formulan una serie de actividades con sus respectivos indicadores de evaluación y seguimiento para su desarrollo al nivel que sea necesario. De esta manera se consolidaron los dos documentos los cuales se establecen como punto de partida y ejecución de la línea de humanización en la atención en la salud contemplada en el acuerdo 075.
- **Primera entrega:** Los procesos y entregas se realizaron a lo largo de la consolidación de la política, se estuvo en un proceso continuo con la coordinación de esta manera el proceso de primera entrega a revisión se realizó con el fin de conocer aspectos de cambio a realizar en el documento, de esta manera se establecieron los cambios pertinentes para la divulgación adecuada.
- **Socialización de estrategia con las DISANES y JEFSa:** El proceso de socialización se realizó de manera conjunta con la consolidación y establecimiento de plan de acción para el 2023 que solicito la secretaria de salud de Bogotá, se utilizó dichas estrategias con el fin de consolidar actividades de humanización que también contribuyan al plan de acción, de esta manera la consolidación de estrategias tiene en cuenta los requerimientos y recomendaciones de las DISANES y JEFSa.
- **Correcciones:** Previo al proceso de socialización y revisiones posteriores se realizan una serie de correcciones que, de conformidad con lo establecido por las direcciones, se realizan las debidas aclaraciones de la política y el programa
- **Divulgación interna:** Como parte del proceso de formulación de la política de humanización se hizo una divulgación en todas las dependencias de la Dirección General de Sanidad Militar, con el fin que conozcan la política, identifiquen aspectos a corregir y para tener en cuenta, de esta manera se tienen en cuenta las observaciones de las diferentes áreas.
- **Correcciones:** Previo al proceso de divulgación interna se formulan y realizan las correcciones establecidas por las diferentes áreas de la Dirección General, a partir de esto se consolidan los dos documentos para iniciar el último proceso.
- **Aprobación:** Proceso en ejecución
- **Publicación** Proceso en ejecución
- **Socialización:** Proyectada para inicio de vigencia 2023

La consolidación y alternativas de la política de humanización se realiza dando cumplimiento a los requerimientos del acuerdo 075 de 2020 de esta manera y de



"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; natalia.montano@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.



conformidad con las diferentes dinámicas que presentan los usuarios del Subsistema se debe actualizar y mantener un contacto directo con la realidad social.

Línea de orientación e información

El proceso de orientación e información reconoce una serie de alternativas específicas y viables en el manejo de información y formula una serie de actividades a desarrollar para el siguiente año, de esta manera el proceso en torno a esta línea se han formulado las estrategias que se presentan a continuación:

- Actualización permanente de las líneas de atención al usuario a nivel nacional
- Implementación de estrategias de comunicación por diferentes medios (carteleros, folletos, boletines informativos, conversatorios, reuniones con la súper salud, periódicos)
- Socialización del manual de atención al usuario documento de ayuda para el servidor público que interactúa con el usuario en el SSFFM
- Socialización del acuerdo 075 de 2020 DIGSA- DISAN- ESM
- Campañas de información sobre el proceso de vacunación COVID-19
- Formulación de espacios de divulgación sobre portabilidad de servicios en salud
- Formulación estrategias para la vigencia 2023

Cronograma orientación e información

MES	ACTIVIDAD ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	OBJETIVO	INSUMO
ENERO	PAUTA PORTAFOLIO DE SERVICIOS POR ESM	Promover canales de comunicación y directrices directamente con los usuarios con el fin de generar un acercamiento a los servicios ofertados al interior del establecimiento fortaleciendo los procesos y canales de orientación e información.	PORTAFOLIO BASICO DE SERVICIOS
FEBRERO	PROYECCIÓN VIDEO INFORMATIVO INSTITUCIONAL	Orientar una pieza audiovisual informativa hacia los usuarios promoviendo claridades frente a los servicios del subsistema y el acceso a los mismos.	VIDEO INFORMATIVO
MARZO	PAUTA PORTAFOLIO DE SERVICIOS POR ESM	Promover canales de comunicación y directrices directamente con los usuarios con el fin de generar un acercamiento a los servicios ofertados al interior del establecimiento fortaleciendo los procesos y canales de orientación e información.	PORTAFOLIO BASICO DE SERVICIOS



"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; natalia.montano@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.



ABRIL	PROYECCIÓN VIDEO INFORMATIVO INSTITUCIONAL	Orientar una pieza audiovisual informativa hacia los usuarios promoviendo claridades frente a los servicios del subsistema y el acceso a los mismos.	VIDEO INFORMATIVO
MAYO	PAUTA PORTAFOLIO DE SERVICIOS POR ESM	Promover canales de comunicación y directrices directamente con los usuarios con el fin de generar un acercamiento a los servicios ofertados al interior del establecimiento fortaleciendo los procesos y canales de orientación e información.	PORTAFOLIO BASICO DE SERVICIOS
JUNIO	PROYECCIÓN VIDEO INFORMATIVO INSTITUCIONAL	Orientar una pieza audiovisual informativa hacia los usuarios promoviendo claridades frente a los servicios del subsistema y el acceso a los mismos.	VIDEO INFORMATIVO
JULIO	PAUTA PORTAFOLIO DE SERVICIOS POR ESM	Promover canales de comunicación y directrices directamente con los usuarios con el fin de generar un acercamiento a los servicios ofertados al interior del establecimiento fortaleciendo los procesos y canales de orientación e información.	PORTAFOLIO BASICO DE SERVICIOS
AGOSTO	PROYECCIÓN VIDEO INFORMATIVO INSTITUCIONAL	Orientar una pieza audiovisual informativa hacia los usuarios promoviendo claridades frente a los servicios del subsistema y el acceso a los mismos.	VIDEO INFORMATIVO
SEPTIEMBRE	PAUTA PORTAFOLIO DE SERVICIOS POR ESM	Promover canales de comunicación y directrices directamente con los usuarios con el fin de generar un acercamiento a los servicios ofertados al interior del establecimiento fortaleciendo los procesos y canales de orientación e información.	PORTAFOLIO BASICO DE SERVICIOS
OCTUBRE	PROYECCIÓN VIDEO INFORMATIVO INSTITUCIONAL	Orientar una pieza audiovisual informativa hacia los usuarios promoviendo claridades frente a los servicios del subsistema y el acceso a los mismos.	VIDEO INFORMATIVO



"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; natalia.montano@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.



NOVIEMBRE	PAUTA PORTAFOLIO DE SERVICIOS POR ESM	Promover canales de comunicación y directrices directamente con los usuarios con el fin de generar un acercamiento a los servicios ofertados al interior del establecimiento fortaleciendo los procesos y canales de orientación e información.	PORTAFOLIO BASICO DE SERVICIOS
DICIEMBRE	PROYECCIÓN VIDEO INFORMATIVO INSTITUCIONAL	Orientar una pieza audiovisual informativa hacia los usuarios promoviendo claridades frente a los servicios del subsistema y el acceso a los mismos.	VIDEO INFORMATIVO

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Con respeto,

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

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

Revisó: SMSM Martha Sánchez
Grupo Atención al Usuario y Participación Social

OPS Fabian Santos
Grupo Atención al Usuario y Participación Social

Vo. Bo: SM de IM Luis Gabriel Escorcia Mendez
Coordinador Grupo Atención al Usuario y Participación Social (E).



"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; natalia.montano@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.