



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL



COMANDO GENERAL
FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
UNIÓN - INTEGRIDAD - VICTORIA



INFORME PRIMER TRIMESTRE SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL 2023

Contenido

1.	LINEA DE HUMANIZACIÓN:	3
	Actividad (1.1):	7
	Actividad (1.2) Definición y erradicación de conceptos deshumanizados:	8
	Actividad (1.3) El buen trato parte de todos:	11
1.1	Comportamiento de Quejas	22
2.	LÍNEA DE ACCIÓN ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	24
4.	LINEA DE PQRS	45
4.1	Tipología de las PQRSR módulo SSFM	45
4.2	Estado de solicitudes actual	46



Radicado No / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA -GRAPS -ARPQR-29.25

Bogotá D.C., 10 de abril de 2023

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.

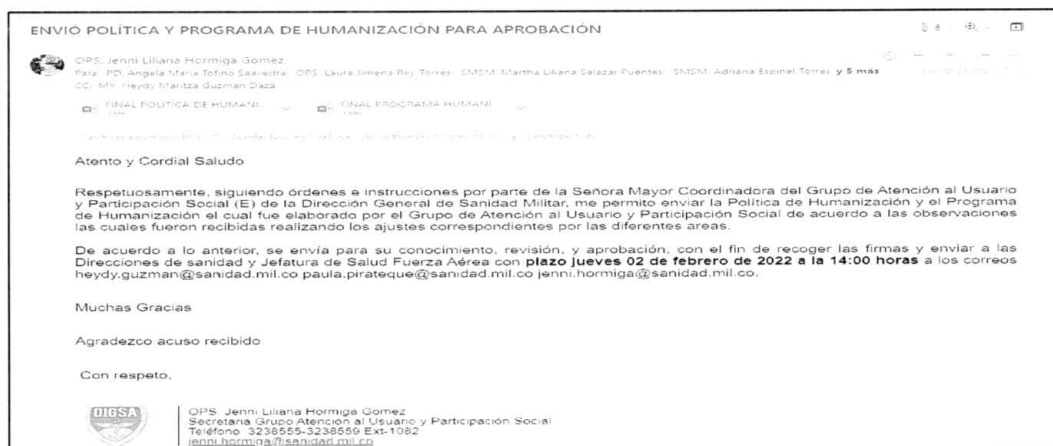
Asunto: Informe trimestral sistema de atención al usuario y participación social

Respetuosamente, me permito enviar al Doctor Jefe de la oficina con relación al ciudadano, el informe del I trimestre de la vigencia 2023, correspondiente a las líneas de acción de las áreas de atención al usuario y participación social de la Dirección General de Sanidad Militar

1. LINEA DE HUMANIZACIÓN:

Desde la línea de humanización, se realizaron las siguientes actividades con el fin de llevar un control sobre la tipología de quejas relacionadas al trato, a partir de estas, desde hace algunos meses se han venido diseñando el programa y la política de humanización de los servicios de salud de las Fuerzas Militares, con el fin de generar un impacto positivo, en cuanto al trato humanizado de los actores del subsistema de salud. A continuación, se presentan las actividades enfocadas a esta línea durante el primer trimestre del año 2023, así:

1.1 A partir del 13 de enero, se han venido realizando ajustes solicitados por parte de las diferentes áreas involucradas en la construcción de los documentos correspondientes a la política de humanización de los servicios de salud, y programa correspondiente a esta política, realizando ediciones tanto en redacción como forma de estos; donde el 30 de enero se envían dichos archivos para revisión y aprobación.



Dirección General de Sanidad Militar "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; jenni.hormiga@sanidad.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 31 de enero, se envían a DISAN Ejército, DISAN Armada y Jefatura de Salud, los oficios con número de radicado: 0123001022502, 0123001023302 y 0123001024302, donde se evidencian los reportes de quejas allegadas por cada una de las Fuerzas durante el mes de enero.

El día 06 de febrero, de la oficina de asuntos legales y planeación indican que los documentos deben ser revisados por el gestor de calidad del grupo de atención al usuario y participación social para poder proceder con la mesa de trabajo y verificación de las demás áreas para aprobación y envío a firmas. A partir de esto, los documentos se revisaron y ajustaron de acuerdo con las sugerencias del gestor de Atención al usuario.

El día 6 de febrero, mediante oficios número 0123001274702, 0123001274502Y 0123001274202, se establecen una serie de actividades basadas en la política y el programa de humanización de servicios de salud que se ha estado construyendo durante los últimos meses, estas actividades fueron enviadas a las DISANES y JEFSA con el fin de que fueran socializadas con los Establecimientos de Sanidad y ejecutadas por los mismos para iniciar con la realización de actividades parametrizadas referentes a la línea.

- El 8 de febrero, se diseña junto con el área de comunicaciones estratégicas, las piezas graficas del decálogo de humanización y la Carta de trato Digno, las cuales fueron enviadas a DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA, mediante oficios con numero de radicado: 0123001864602, 0123001865202 con fecha del 16 de febrero, con el fin de ser socializadas en las carteleras de información de las áreas de atención al usuario de los Establecimientos de Sanidad Militar a nivel nacional. A continuación, se presenta evidencia del cumplimiento de esta labor.

FUERZA	ESM TOTAL	ESM CUMPLIMIENTO	%
FAC	16	16	100%
EJC	50	50	100%
ARC	21	21	100%

DÉCALOGO DE HUMANIZACIÓN

01 Humanizar es deber de todos:
Todos hacemos parte del sistema de salud, la humanización es un tema de todos, por lo que participo y cambio las dinámicas que no le favorecen a este.

03 Escuchar:
Atiendo el mensaje en su totalidad, es decir, presto atención no sólo a lo que se dice, sino también al cómo se dice, fijándome en los elementos no verbales.

05 Ser tolerante:
Tengo un grado aceptable de comprensión y permisividad con los pacientes y los integrantes del equipo de salud, sin reportar las circunstancias en las que se encuentran.

07 Promover el buen trato:
Ofrezco un trato cordial, un saludo, reconozco a los usuarios y promuevo pautas de empatía como factores que ayudarán a elaborar dinámicas en el buen trato.

02 Comunicar:
Reconozco las necesidades del usuario, indago sobre cómo se siente más cómodo para la historia, le explico con lo que la institución quiere expresar y los procedimientos a realizar.

04 Ser empático:
Reconozco que necesidades tienen los usuarios, me curo en los aspectos del usuario para determinar cómo proceder.

06 Respetar:
Reconozco las diferencias, las valoro y no emito juicios de valor, es necesario definir condiciones para el respeto de los usuarios y funcionarios.

08 Ser cálido en la atención:
Trasmito al paciente y su núcleo familiar calor humano, logro generar empatía, tengo una actitud diligente y optimista, procurando un ambiente agradable para los usuarios y el entorno laboral.

09 Ser equitativo:
Trato a todos los usuarios por igual, brindando una atención sin distinciones en lo que compete a rangos, estado de afiliación o grupo poblacional.

10 Validar las emociones de los usuarios:
Reconozco las emociones de los usuarios, las gestiona adecuadamente y los acompaño con las pautas necesarias para validar sus emociones.



CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DEL SSFM

APRECIADOS USUARIOS

La Dirección General de Sanidad Militar (DIGSA) es el organismo encargado de la atención médica, odontológica, enfermería, farmacia, laboratorio, diagnóstico por imagen, rehabilitación, nutrición, psicología, entre otros, a los usuarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Armadas (SSFM).

El SSFM es un sistema de salud que brinda atención médica, odontológica, enfermería, farmacia, laboratorio, diagnóstico por imagen, rehabilitación, nutrición, psicología, entre otros, a los usuarios del SSFM.

El SSFM es un sistema de salud que brinda atención médica, odontológica, enfermería, farmacia, laboratorio, diagnóstico por imagen, rehabilitación, nutrición, psicología, entre otros, a los usuarios del SSFM.

DEBERES

- 1. Respetar los derechos de los usuarios.
- 2. Brindar atención médica, odontológica, enfermería, farmacia, laboratorio, diagnóstico por imagen, rehabilitación, nutrición, psicología, entre otros, a los usuarios del SSFM.
- 3. Mantener actualizado el conocimiento de los usuarios.
- 4. Brindar atención médica, odontológica, enfermería, farmacia, laboratorio, diagnóstico por imagen, rehabilitación, nutrición, psicología, entre otros, a los usuarios del SSFM.
- 5. Mantener actualizado el conocimiento de los usuarios.
- 6. Brindar atención médica, odontológica, enfermería, farmacia, laboratorio, diagnóstico por imagen, rehabilitación, nutrición, psicología, entre otros, a los usuarios del SSFM.
- 7. Mantener actualizado el conocimiento de los usuarios.
- 8. Brindar atención médica, odontológica, enfermería, farmacia, laboratorio, diagnóstico por imagen, rehabilitación, nutrición, psicología, entre otros, a los usuarios del SSFM.
- 9. Mantener actualizado el conocimiento de los usuarios.
- 10. Brindar atención médica, odontológica, enfermería, farmacia, laboratorio, diagnóstico por imagen, rehabilitación, nutrición, psicología, entre otros, a los usuarios del SSFM.

DERECHOS

- 1. Derecho a la vida.
- 2. Derecho a la salud.
- 3. Derecho a la atención médica, odontológica, enfermería, farmacia, laboratorio, diagnóstico por imagen, rehabilitación, nutrición, psicología, entre otros.
- 4. Derecho a la información.
- 5. Derecho a la participación.
- 6. Derecho a la privacidad.
- 7. Derecho a la dignidad.
- 8. Derecho a la igualdad.
- 9. Derecho a la justicia.
- 10. Derecho a la paz.

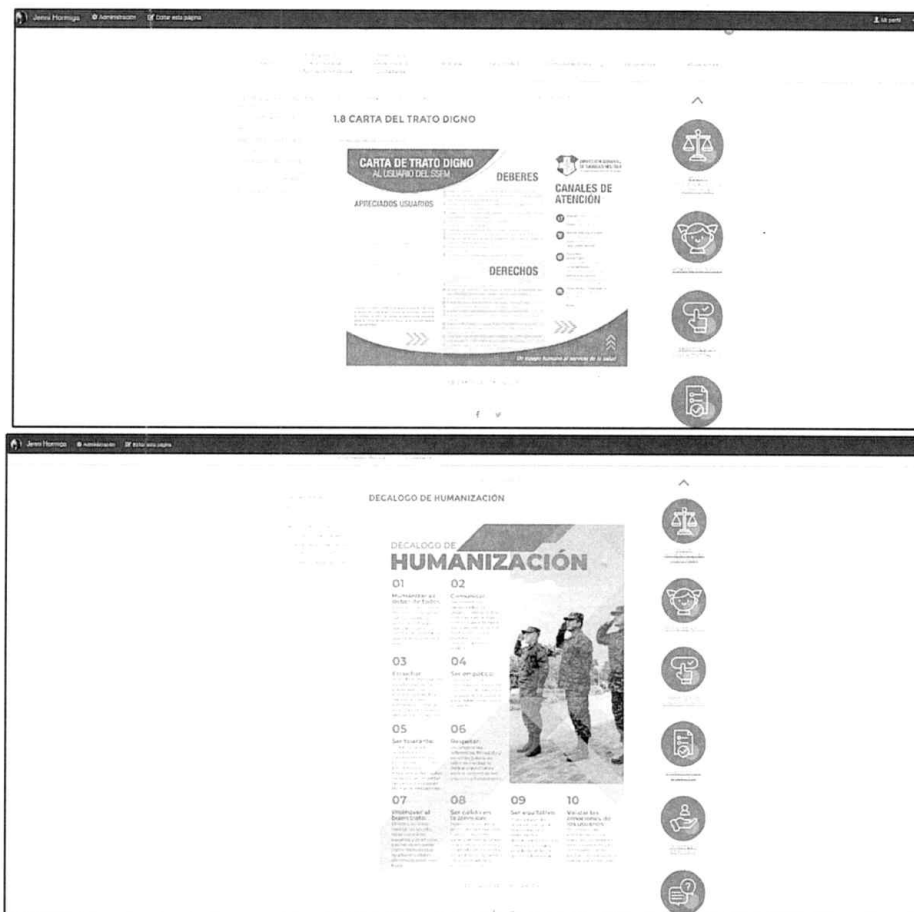
CANALES DE ATENCIÓN

- 1. Oficina de Atención al Usuario.
- 2. Oficina de Atención al Usuario.
- 3. Oficina de Atención al Usuario.
- 4. Oficina de Atención al Usuario.
- 5. Oficina de Atención al Usuario.
- 6. Oficina de Atención al Usuario.
- 7. Oficina de Atención al Usuario.
- 8. Oficina de Atención al Usuario.
- 9. Oficina de Atención al Usuario.
- 10. Oficina de Atención al Usuario.

Un equipo humano al servicio de la salud



- El día 20 de febrero se realiza el cargue en página web DIGSA de las piezas: Carta de trato digno y decálogo de humanización.



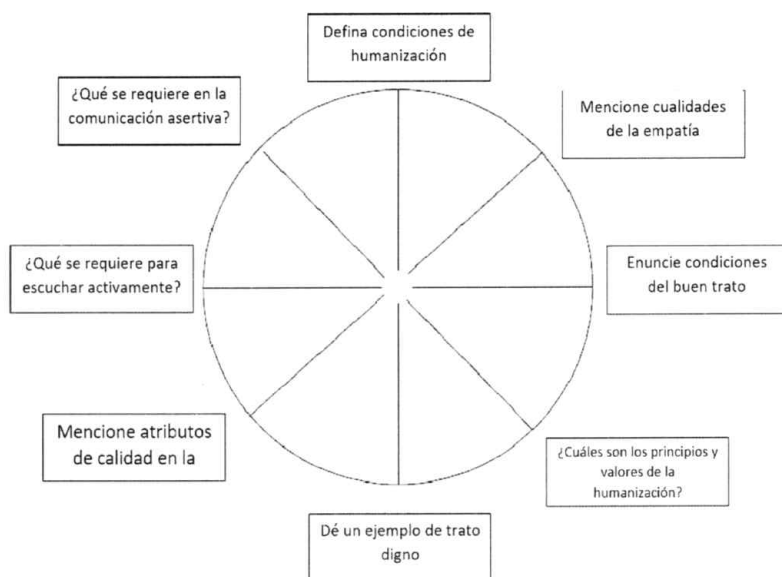
Como actividad inicial se indica la *Integración y establecimiento de equipos de humanización por ESM* donde el equipo se conformaría por un representante de cada servicio (asistencial y administrativo, atención al usuario y un representante de los usuarios si alguno desea participar) y definirá las pautas para la ejecución de las acciones de humanización propuestas. Contará con el apoyo del Director y Subdirector científico o quien ejerza el rol al interior de cada ESM para reunirse cada 15 días para efecto de planeación, ejecución y construcción de evidencias de las actividades propuestas. El representante de cada área tendrá la responsabilidad de multiplicar las acciones de humanización al interior de su servicio y recolectar las evidencias que permitan definir pautas al interior de cada uno. A su vez cada área del ESM deberá seleccionar y acordar en conjunto con los demás miembros quien sería el representante al interior de los equipos de humanización.



ejercicios lúdicos en los cuales se reconozcan las dinámicas adecuadas y el cambio de concepción en torno a estas dinámicas.

Objetivo: Promover espacios de participación y vinculación en torno al manejo de condiciones humanizadas en el servicio de salud y buen trato hacia los usuarios, mediante condiciones reflexivas.

Desarrollo: Ser parte del concepto y explicación de deshumanización mediante dinámicas y piezas gráficas (ejemplificación directa), se establecerá la feria de humanización como un espacio para dar a conocer el decálogo con usuarios y todo el personal, así mismo se espera que se reconozcan condiciones en torno a las dinámicas y condiciones adecuadas del buen trato, actividades en el fortalecimiento de empatía y condiciones adecuadas, se inicia promoviendo las condiciones de humanización a desarrollar de conformidad con las necesidades de los usuarios, establecimiento de dinámicas de manejo con el ejercicio de la ruleta de estrategias de reconocimiento, en torno a la humanización. En la imagen que se presenta a continuación, se evidencian algunas interrogantes que se pueden plantear por el equipo capacitador



Las personas que participen y den respuestas adecuadas en esta actividad, obtendrán su carné de humanización con una primera dosis, la aplicabilidad de la ruleta se establece en el espacio de la feria, definiendo pautas de manejo de manera acorde se realizará haciendo el giro de la ruleta y aplicando la pregunta correspondiente con respuestas adecuadas como:

Definir condiciones de humanización: se reconocen dinámicas en torno a la humanización como el reconocimiento de necesidades, implementación de políticas, condiciones de manejo y establecimiento de pautas en el desarrollo e implementación, se reconocen



condiciones acordes con la humanización como dialogo adecuado, identificación de necesidades y actuar de manera adecuada a las necesidades de los usuarios.

Cualidades de la empatía: se reconocen cualidades de una actitud empática y adecuada tales como acompañar y comprender a los usuarios en sus necesidades, validar sus condiciones y demostrar un interés genuino por sus necesidades.

Condiciones de buen trato: promover condiciones en el ejercicio de atención de manera empática, estableciendo valores, principios y respeto por las necesidades de los usuarios, manejar patrones de comunicación adecuada, reconocimiento de necesidades y gestión de estas.

Principios y valores de la humanización: los principios y valores necesarios en el desarrollo de la humanización corresponden a las necesidades de integridad de los seres humanos, se reconoce como valores a la ética, bioética, libertad, paz, justicia, felicidad, igualdad, honestidad y responsabilidad y principios como integridad, confianza, franqueza, solidaridad, profesionalismo, compasión y atención integral.

Trato digno: El trato digno se reconoce como las condiciones de trato que reciben los usuarios y sus familias, un ejemplo de trato digno sería el reconocer las condiciones adecuadas para recibir la atención con una comunicación acorde.

Atributos de calidad en la atención: La calidad se reconoce como la condición de resultados deseados por los usuarios y sus beneficiarios frente a los servicios en salud, se reconocen como condiciones de calidad el hecho de garantizar las consultas a tiempo y responder a las disposiciones adecuadas y a las necesidades de los usuarios.

Principios de escucha activa: Reconocer las condiciones de escucha activa, es tener en cuenta que el mensaje que expresa el emisor ha sido entendido y tenido en cuenta por el receptor, aclarar las dudas y reconocer las dinámicas.

Condiciones de comunicación asertiva: La comunicación asertiva no denota únicamente las condiciones verbales, una pauta de comunicación adecuada es mantener un tono de voz, un lenguaje corporal y unas condiciones adecuadas ante los usuarios.

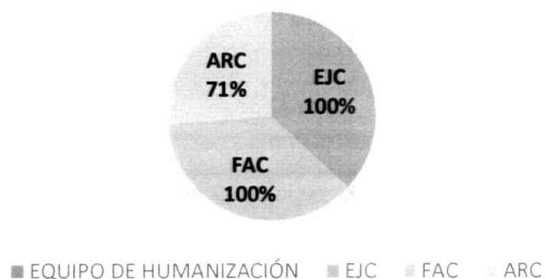
Evaluación: Esta actividad se evalúan con las respuestas de los participantes en el ejercicio de la ruleta de la humanización, las personas que respondan de manera adecuada obtendrán el carné que certifican su participación y el inicio en el proceso de humanización, se tendrán en cuenta actas de la actividad realizada a funcionarios (administrativos y asistenciales) y a usuarios de los servicios de salud adjuntando el listado de participación en conjunto con la evidencia en fotográfica de la entrega de los carnés. Los soportes son recopilados por DISANES y JEFSA y ser enviados al GRAPS-DIGSA en el plazo establecido.



A continuación, se presenta el cumplimiento de cada Fuerza en esta primera acción.

FUERZA	ESM TOTAL	ESM CUMPLIMIENTO	%
FAC	16	16	100%
EJC	49	49	100%
ARC	21	15	71%

CONFORMACIÓN EQUIPO DE HUMANIZACIÓN



Actividad (1.1):

Para el desarrollo de esta se requiere de la participación de los respondientes del equipo, se realiza el proceso de capacitación, claridades en los conceptos y estrategias consolidadas a utilizar con todos los usuarios y funcionarios. Se reconoce el concepto de humanización como un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen la conducta en el ámbito de la salud, es así como éstos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, se habla de Humanización cuando cada funcionario dentro de un contexto ético y de valores, atendiendo el paciente y supliendo sus necesidades a nivel físico, emocional, intelectual y social.

Objetivo: Reconocer precisiones frente al concepto de humanización, claridades, condiciones de manejo y alternativas iniciales.

Metodología: se implementan herramientas dinámicas (presentaciones, diseño de piezas gráficas y metodologías participativas en torno al reconocimiento de los conceptos)

Desarrollo: Se inicia el espacio reconociendo la concepción de los participantes en torno a la humanización, se aclara que es realmente y cuál es la importancia de implementarlo en las actividades diarias y el desarrollo laboral de cada uno. En un segundo momento se reconocen las condiciones y fallas en el proceso de humanización, el sentir de los integrantes del equipo y las condiciones de mejora en las cuales se pueden proceder, es



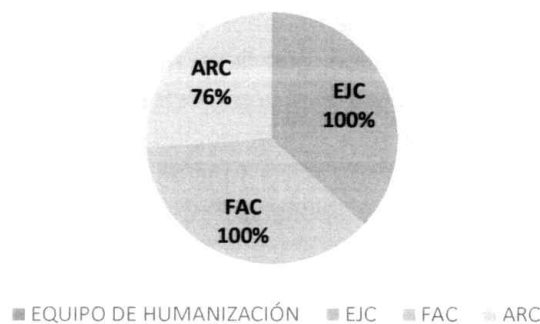
necesario reconocer que la dinámica de humanizar requiere de un proceso extenso en el cual es necesario establecer condiciones de cambio frente a la concepción de condiciones como conceptos, pautas de lenguaje y condiciones de servicio, es importante reconocer que estas dinámicas incrementan condiciones y dificultades en torno a los servicios, es necesario reconocer cuales son las condiciones que tienen las personas al interior del grupo, dificultades, condiciones de malestar e identificar pautas y condiciones de resolución en torno a las dificultades y problemáticas reconocidas.

Evaluación: Las pautas evaluativas se reconocen con las actas de la reunión y socialización a funcionarios (administrativos y asistenciales) y a usuarios del subsistema adjuntando el listado de participantes en conjunto con la evidencia en fotográfica de las actividades, los soportes son recopilados por DISANES y JEFSa y ser enviados al GRAPS-DIGSA en el plazo establecido.

A continuación, se presenta el cumplimiento de cada Fuerza en esta, la actividad 1.1.

FUERZA	ESM TOTAL	ESM CUMPLIMIENTO	%
FAC	16	16	100%
EJC	49	49	100%
ARC	21	16	76%

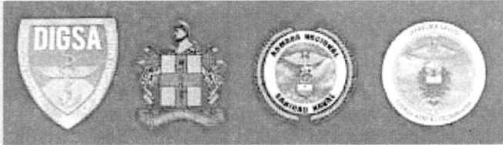
ACTIVIDAD 1.1



Actividad (1.2) Definición y erradicación de conceptos deshumanizados:

Dando continuidad con la primera estrategia se plantea esta segunda actividad del programa definiendo las condiciones de dificultad y trazando objetivos desde los equipos de humanización, se podría implementar la pauta de la feria de la humanización por establecimiento de sanidad (fecha a disposición de dispensario acorde a cronograma) en este espacio se espera iniciar con el fomento del carne de humanización, como una actividad y dinámica del proceso en el cual la certificación de "vacuna" se alcanzará en los espacios de participación e incorporación de las actividades. Se pueden utilizar

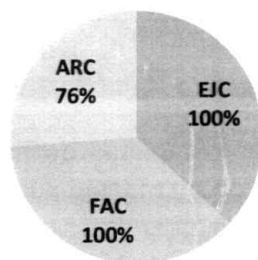


Carné de humanización y Buen trato Todos comprometidos con la humanización 		Actividad
	Dosis 1	
	Dosis 2	
	Dosis 3	
	Dosis 4	

A continuación, se presenta el cumplimiento de cada Fuerza en esta, la actividad 1.2.

FUERZA	ESM TOTAL	ESM CUMPLIMIENTO	%
FAC	16	16	100%
EJC	49	49	100%
ARC	21	16	76%

ACTIVIDAD 1.2



■ EQUIPO DE HUMANIZACIÓN ■ EJC ■ FAC ■ ARC

Actividad (1.3) El buen trato parte de todos:

Las condiciones de trato y dignidad en procesos de salud de manera adecuada se deben definir por parte de todos, el abordaje con condiciones acordes se realiza mediante el reconocimiento de las diferencias, pautas de desarrollo en torno a la atención y el desarrollo de condiciones de manejo adecuadas, la actividad que se propone en torno al buen trato se inicia con el manejo de las necesidades, en un principio se espera que las personas quienes asistan a estos espacios definan las condiciones en las que ha presentado mal trato en algún servicio y se formule una respuesta a esas condiciones.

Objetivo: Desarrollar estrategias en torno al buen trato en los procesos de salud, reconociendo condiciones de dificultad y pautas garantes en resolución de inconvenientes.

Desarrollo: Se entregará a los asistentes de este espacio un trozo de papel y materiales de escritura, en el cual se les solicita a los participantes que describan de las situaciones de mal trato que han recibido en el marco de la prestación del servicio, que especifiquen que sucedió, como se presentó y que sintieron, ante estas situaciones, se espera que las demás personas del grupo definan alguna alternativa según sus conocimientos, se espera implementen condiciones de reconocimiento de necesidades y alternativas en torno a condiciones de manejo adecuadas, tras este proceso de formulación de respuesta a las necesidades de todos los participantes se establecerán los compromisos individuales al buen trato, teniendo en cuenta:

- Quiero dejar de _____
- Quiero soltar _____
- Me comprometo a avanzar hacia _____
- Reconozco que es difícil para mí _____

Evaluación: Se tendrán en cuenta los registros de participación en torno a la actividad por parte de los funcionarios de los establecimientos, así como el acta de la ejecución de esta, adicional, las personas que sean reiterativas en quejas con respecto al trato deberán participar de manera primordial en estos espacios. Cada ESM realiza su evidencia, pero cada regional debe realizar un solo consolidado de las mismas el cual se debe hacer llegar por medio electrónico a la Dirección General de Sanidad-GRAPS, en el plazo establecido.

Estos ejercicios se suman a las campañas de humanización, donde se proponen las condiciones en torno a los ejercicios y manejo que desarrollan y promueven condiciones de buen trato, se plantea la ejecución en las siguientes propuestas para la socialización de la política, sin embargo, cada regional debe hacer llegar por medio electrónico a la Dirección General de Sanidad-GRAPS las evidencias de la ejecución de las actividades.

Feria de Humanización: Las condiciones en torno a la promoción de pautas de humanización definen la necesidad de desarrollar espacios de divulgación, en conjunto con condiciones complementarias a la atención. Se requiere que los equipos formados por establecimiento de sanidad desarrollen el ejercicio de la feria estableciendo las actividades desarrolladas en los puntos anteriores.

Objetivo: dar a conocer el manejo, el concepto y las condiciones de humanización que se deberían adoptar por parte de los usuarios, el personal administrativo y asistencial, se espera que esta estrategia desarrolle de manera adecuada la cobertura del mayor público posible.



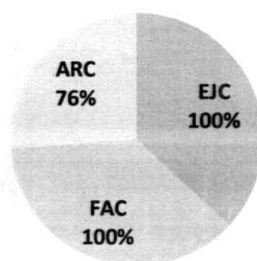
Metodología: Se propone sea un espacio de divulgación masiva de conformidad con lo pautado y establecido en los lineamientos de la política, se pueden realizar de manera permanente y que a lo largo de la jornada se invite a usuarios y personal a acercarse al sitio. Reconocer las condiciones como punto de partida, facilitará el acercamiento no como una labor adicional, sino una labor complementaria, sin tener relación con el cumplimiento y asignación de labores diarias.

Establecimiento y divulgación: Se espera que el equipo de humanización en cada establecimiento reconozca cuáles son sus dinámicas de trabajo y pueda manejar de manera adecuada, el cómo se realizarían las jornadas de divulgación en torno a las necesidades

A continuación, se presenta el cumplimiento de cada Fuerza en esta, la actividad 1.3.

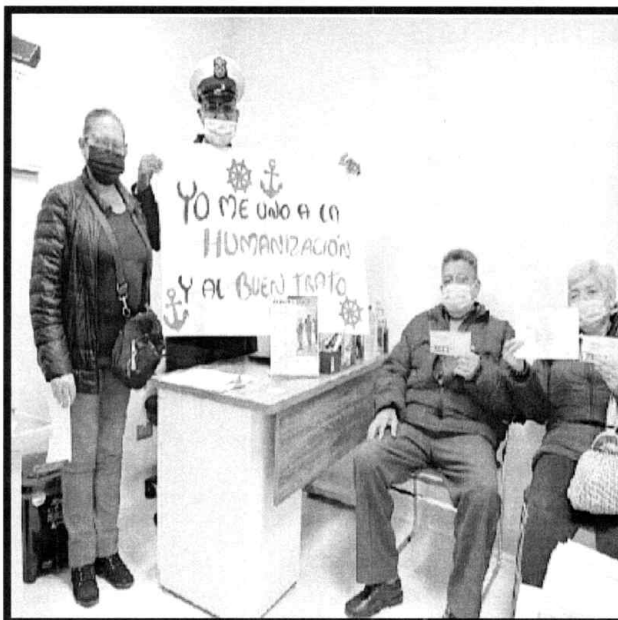
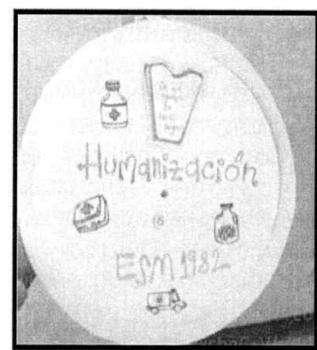
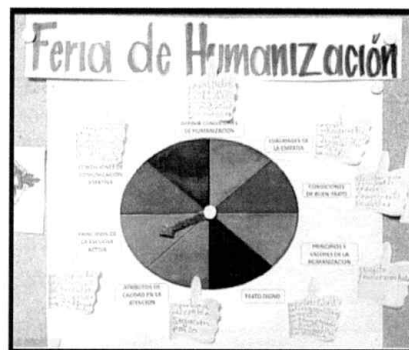
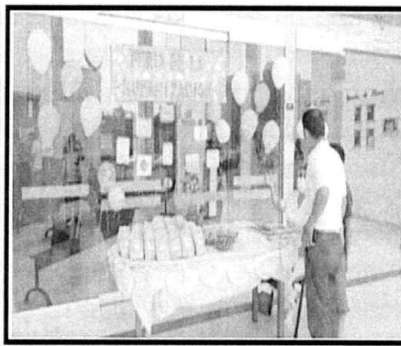
FUERZA	ESM TOTAL	ESM CUMPLIMIENTO	%
FAC	16	16	100%
EJC	49	49	100%
ARC	21	16	76%

ACTIVIDAD 1.3



■ EQUIPO DE HUMANIZACIÓN ■ EJC ■ FAC ■ ARC





- Quiero dejar de SER IMPULSIVO
- Quiero soltar LA IMPOTENCIA
- Me comprometo a avanzar hacia EL BIENESTAR DE LOS USUARIOS
- Reconozco que es difícil para mí CONTROLAR MIS EMOCIONES

- Quiero dejar de molestarlos por errores por faltarlos
 - Quiero soltar la molestia y no infundar.
 - Me comprometo a avanzar hacia estar más atento a los CAs médicos
 - Reconozco que es difícil para mí esperar que renueven contrato
- Paciente: Neemí Gómez Dipoll



El 25 de febrero, se terminan los ajustes solicitados a los documentos del Programa y Política de Humanización con el fin de solicitar la mesa de trabajo para revisión y firmas del Señor Director de la Dirección General de Sanidad Militar.

Durante el mes de marzo, se realizó la revisión del cumplimiento de las actividades de humanización propuestas para los primeros 3 meses del año, generando así el porcentaje del cumplimiento de cada una de las Fuerzas Militares. Se generaron los oficios 0123002521402, 0123002623802 y 0123002624002 con fecha del 6 de marzo con las novedades encontradas y que se debían corregir por parte de los ESM.

REGIONAL	SIGLA DEL ESM	NOMBRE DEL ESM	CIUDAD	DEPARTAMENTO	DECALOGO DE HUMANIZACIÓN EN CARTELERA (28/02)	CARTA DE TRATO DIGNO EN CARTELERA (28/02)	1 EQUIPO HUMANIZACIÓN	ACTIVIDAD 1,1	ACTIVIDAD 1,2	ACTIVIDAD 1,3
1	DISAN	DIRECCIÓN DE SANIDAD	Bogotá	Bogotá D.C.	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
2	ESM BAS 02	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BAS 02	Barranquilla	Atlántico	SI	SI	SI	SI	SI	SI
3	ESM BIVER	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BIVAR	Melambo	Atlántico	SI	SI	SI	SI	SI	SI
4	BICOR	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BICOR	Santa Marta	Magdalena	SI	SI	SI	SI	SI	SI
5	BICAR	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BICAR	Rioacha	Guajira	SI	SI	SI	SI	SI	SI
6	GMIRON	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR GMIRON	Buenavista	Guajira	SI	SI	SI	SI	SI	SI
7	ESM BAS10	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BAS10	Valledupar	Cesar	SI	SI	SI	SI	SI	SI
8	DIBUG	DISPENSARIO MEDICO BUCARAMANGA	Bucaramanga	Santander	SI	SI	SI	SI	SI	SI
9	BAACAS/ BAGAL	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BAACAS			SI	SI	SI	SI	SI	SI
10	BAS 1	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BAS 1	Tunja	Boyacá	SI	SI	SI	SI	SI	SI
11	GMSIL	GRUPO DE CABALLERIA MECANIZADO NO. 1 GENERAL JOSÉ MIGUEL SILVA PLAZAS	Duitama	Boyacá	SI	SI	SI	SI	SI	SI
12	BISUC	BATALLÓN DE INFANTERÍA No. 2 "MARISCAL ANTONIO JOSÉ DE SUCRE"	Chiquinquirá	Boyacá	SI	SI	SI	SI	SI	SI
13	BIROV	UNIDAD ATENCIÓN MÉDICA ESM BIROV	Pamplona	Norte de Santander	SI	SI	SI	SI	SI	SI
14	BISAN	BATALLÓN DE INFANTERÍA No. 15 FRANCISCO DE PAULA SANTANDER	Ocaña	Norte de Santander	SI	SI	SI	SI	SI	SI
15	BAADA	BATALLÓN DE ARTILLERÍA N° 2	Barrancabermeja	Santander	SI	SI	SI	SI	SI	SI
16	BATAR BAACA 1	BATALLÓN DE ARTILLERÍA NUMERO 1 TÁRQUI	Sogamoso	Boyacá	SI	SI	SI	SI	SI	SI
17	BAS 30	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BATALLÓN A.S.P.C. No. 30 GUASIMANES	Cucuta	Norte de Santander	SI	SI	SI	SI	SI	SI
18	DMCAL	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR DMCAL	Cali	Valle del Cauca	SI	SI	SI	SI	SI	SI
19	ESM BICOD	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BICOD	Palmira	Valle del Cauca	SI	SI	SI	SI	SI	SI
20	ESM BAS 23	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BAS 23	Pasto	Nariño	SI	SI	SI	SI	SI	SI
21	ESM BAPAL	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BAPAL	Guadalupe de Buga	Valle del Cauca	SI	SI	SI	SI	SI	SI
22	BAS No. 29	ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR BAS N° 29	Popayán	Cauca	SI	SI	SI	SI	SI	SI
23	GMICAR	UNIDAD BÁSICA DE ATENCIÓN MÉDICA (UBAM) 3008	Neiva	Nariño	SI	SI	SI	SI	SI	SI



Con la revisión de la ejecución de las actividades planteadas, referentes a la línea de humanización, se evidencia que se logra el 91% de ejecución en los Establecimientos de Sanidad Militar de las tres fuerzas.

Equipo de Humanización	%
Actividad 1.1	92%
Actividad 1.2	92%
Actividad 1.3	92%
TOTAL, PRIMER TRIMESTRE 2023	91%

- El 2 de marzo, se envió oficio con número de radicado 0123002521302, solicitando aval por parte de la Dirección del Hospital Militar Central, para realizar una visita de observación de los procesos de humanización.
- El 06 de marzo, se enviaron oficios con número de radicado 0123002644502, 0123002644402 y 0123002643902, donde se presenta a las DISANES y JEFSA la pieza informativa de conceptos de humanización, la cual se diseñó para tener en cuenta a la hora de ejecutar las actividades de esta línea.

Un equipo humano al servicio de la salud

CONCEPTOS CLAVES DE HUMANIZACIÓN.

Actitud. Es un estado de disposición mental que se produce en ofertas circunstanciales relacionadas con el deseo e interés de los funcionarios al momento de atender a los usuarios.

Atención al usuario. el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador, para nuestro fin el Asegurador o Prestador en salud, con el objetivo el paciente, obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Atención integral en Salud. Es el conjunto de acciones coordinadas, complementarias y electivas para garantizar el derecho a la salud, expresadas en políticas, planes, programas, proyectos, estrategias y servicios, que se materializan en atenciones dirigidas a las personas, familias y comunidades para la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos.

Bienestar. La noción de bienestar hace referencia al conjunto de aquellas cosas que se necesitan para vivir bien el bienestar está íntimamente relacionado con las necesidades y los gustos de las personas.

Biética. La biética es un puente entre la salud y su humanización, es una disciplina que proporciona los instrumentos suficientes para argumentar nuevas perspectivas de cómo abordar la dignidad humana y la calidad de vida de las personas enfermas.

Compromiso. Involucrar a las personas y las comunidades en el diseño, la planificación y la prestación de servicios de salud, por ejemplo, permitirles tomar decisiones sobre la atención y las opciones de tratamiento o participar en la toma de decisiones estratégicas sobre cómo se gastan los recursos de salud.

Comunicación. Es el derecho del usuario a hacer todas las preguntas que considere necesarias y a recibir toda la información relacionada con su padecimiento en forma clara para él.

Deberes. Son obligaciones que las personas tienen para la construcción del bien común, las cosas que deben pensarse y hacerse con la meta del bienestar general.

Derechos. Son el resultado de las leyes que protegen a la persona, le dan beneficio y prestaciones, el amparo estatal que otorga el gobierno a las personas, las que así desarrollan un sentido de pertenencia a la nación.

Diálogo. Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral.

Empatía. Es la capacidad de percibir, compartir y comprender lo que otro puede sentir preocupándose por experiencias ajenas, también es descrita como: un sentimiento de participación afectiva cuando se es consciente de que otros pueden ver y pensar de manera diferente.

Humanización. Aplicación de los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por

publico de un particular que realiza una atención en salud o un servicio público dentro de Sistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Reconocimiento. Acción mediante la cual se hace una distinción, reconocimiento o se erallice a una persona, institución proceso o procedimiento, por sus características, cualidades o rasgos y servicios prestados dentro de su nacionalidad y funcionalidad dentro del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Reclamo. Es el derecho de carácter respetuoso, que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta relacionada con la prestación inoebda de un servicio propio de Sistema de Salud de las Fuerzas Militar.

Red Colaborativa de Humanización. Se puede entender como la conformación de un grupo de personas multidisciplinaria e interinstitucional que hacen parte de los Nodos Departamentales u otras entidades que han desarrollado acciones en humanización, en el cual, comparten conocimiento, reflexiones, experiencias, información, aportes en humanización entre otras.

Respeto. es la conducta de consideración y valoración especial de manera humanizada, amabilidad, cordialidad y empatía hacia el usuario o las personas y del usuario hacia el servicio público o contratista.

Servicio. Conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos.

Sistema de atención al usuario y participación social. Conjunto de actores, redes tecnológicas y asistenciales, dispositivos, proyectos y recursos que interactúan entre sí y con el entorno, con el propósito de obtener información oportuna, medible y cuantificable que permita al subsistema de salud de las fuerzas militares monitorear periódicamente la gestión institucional para atender y gestionar los requerimientos de los usuarios y grupos de interés fomentando el ejercicio de la participación social teniendo en cuenta las políticas y estrategias definidas acordes al modelo de atención integral en salud.

Tiempo de respuesta. Es el tiempo legal ordenado para que un servidor público o contratista emita una respuesta determinada y de fondo a las distintas modalidades de petición, solicitudes o requerimientos.

Trámite. Interacción o encuentro entre los funcionarios públicos y demás personal involucrado en la prestación del servicio y los usuarios que tiene como propósito facilitar el ejercicio de sus derechos.

Transaccionalidad. Proceso de articulación e integración de acciones individuales y colectivas o de cooperación de diferentes sectores entre sí para atender una situación o un problema, buscando el logro de un objetivo común dentro del marco de las competencias que les asisten y mediante la construcción colectiva de respuestas que permitan incidir con mayor eficacia y eficiencia sobre los determinantes sociales en salud para promover el desarrollo de la salud de las personas.

Trato Digno. son todas las acciones que realizan los funcionarios o profesionales de la salud o contratistas, para promocionar un espacio seguro, inspirándole confianza y proveyéndole



Un equipo humano al servicio de la salud

las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano.¹

Humanizar: Es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito social, cultural, laboral, familiar. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano durante el proceso de atención.

Interculturalidad: Es el respeto por las diferencias culturales existentes en el país y en el ámbito global, así como el esfuerzo deliberado por construir mecanismos que integren tales diferencias en la salud, en las condiciones de vida y en los servicios de atención integral de las enfermedades, a partir del reconocimiento de los saberes, prácticas y medios tradicionales, alternativos y complementarios para la recuperación de la salud en el ámbito global.²

Momentos de verdad: Instante que vive el usuario en cada contacto con el sistema de salud. La percepción que resulta de todos los momentos de verdad le da al cliente una idea de la calidad del servicio ofrecido al usuario.

Nodos Territoriales de Humanización: Son grupos de personas con las mismas características de la Red Colaborativa de Humanización, pero de conformación Departamental, son personas que habitan determinado Departamento e interfiere en ella dentro de los temas en humanización.

Oportunidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten riesgos que pongan en riesgo su vida o su salud.

Un equipo humano al servicio de la salud

Orquestación: Es un conjunto de actividades de información, interrelacionadas que se ofrece en el momento y lugar adecuado, facilitando el uso correcto de servicios.

Participación ciudadana: Proceso social, mediante el cual, los usuarios, Asociaciones de Usuarios y Vecindades ciudadanas se acercan o se vinculan con el Sistema de Salud de Las Fuerzas Militares y de La Policía Nacional para formar parte de las acciones administrativas y asistenciales programadas en los Subsistemas de salud.

Participación Social en Salud: Es el ejercicio de los deberes y derechos de los afiliados y beneficiarios del SSMP para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria.

Petición: Solicitud verbal o escrita de carácter respetuoso, mediante la cual cualquier persona por motivos de interés general o particular realiza al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares, con la cual se busca la resolución de una situación, prestación de un servicio, información o requerimiento documental, entre otros.

Petición de información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica pública o privada, a las dependencias del subsistema de salud de las fuerzas militares en solicitud de información relacionada con los servicios propios que se prestan y cuya respuesta se emite en los términos establecidos en la ley.

Queja: Es la manifestación verbal, o escrita de censura, descontento e inconformidad que eleva un usuario dando a conocer un hecho o situación irregular de una entidad, un servicio

una atención integral de calidad respetando su individualidad y sus derechos durante su estancia hospitalaria o durante la prestación de los diferentes servicios asistenciales y administrativos, trato de que por excelencia debe ser humanizado y con el mayor respeto y consideración.

Usuario: Persona que se encuentra vinculada como afiliado, colicante o beneficiario al subsistema de salud de las fuerzas militares.

Valores: La humanización presupone un sistema de valores, es decir, un sistema complejo de organización y de civilización que respeta la autonomía de los individuos, la diversidad de las ideas, la libertad de expresión y el rescate de la subjetividad.

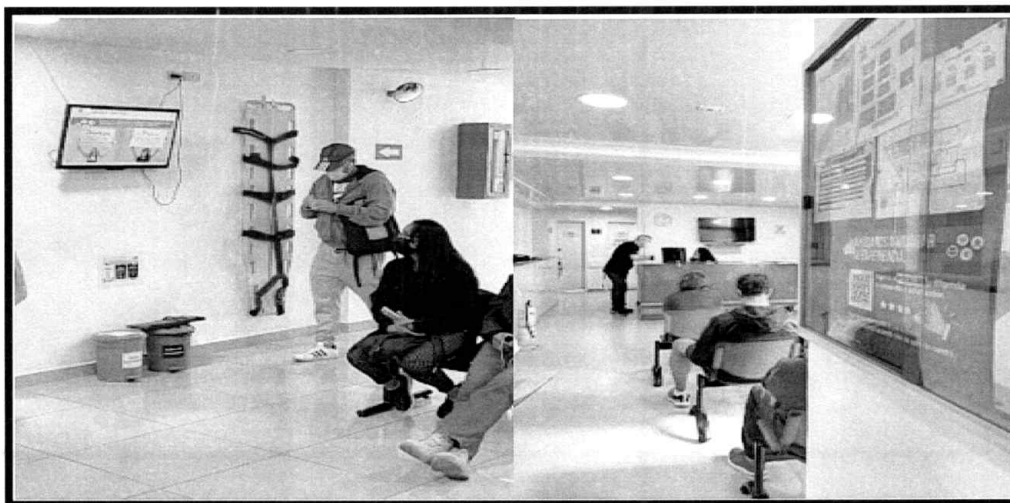






- Visitas de verificación y acompañamiento a los Establecimientos de Sanidad Militar.

11.1 El día 7 de marzo, se realizó visita a los Establecimientos DMGEM y CEOFA con el fin de verificar el cómo se han estado desarrollando las actividades referentes a la línea de humanización, soportes de las sesiones, conocer sobre las dificultades que se presentaron en su ejecución y resolver preguntas que puedan tener las personas encargadas de la oficina y del equipo de humanización del establecimiento.



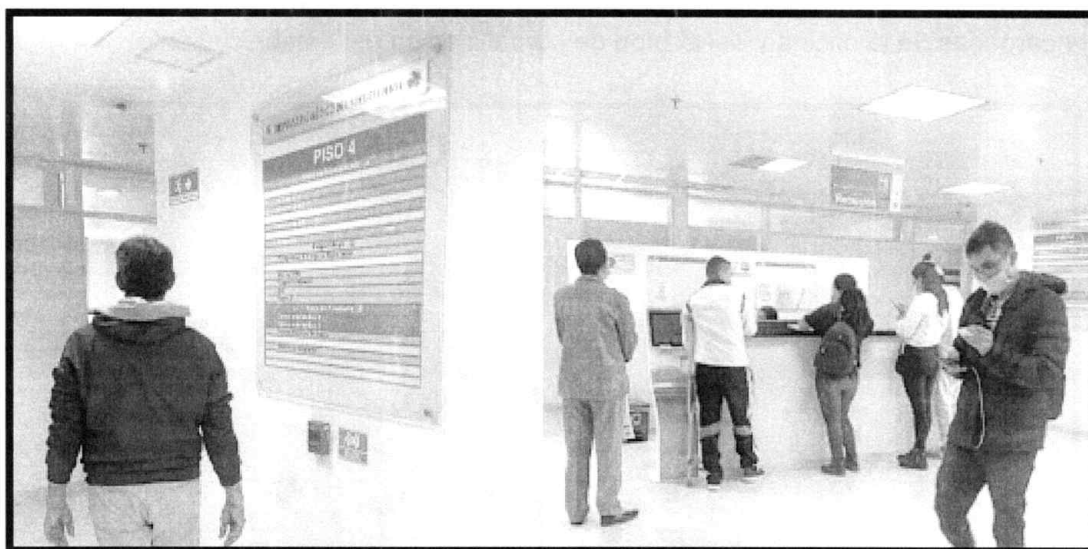
Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"
 Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; jenni.hormiga@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción
 que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997

El día 14 de marzo, se realizó visita a los Establecimientos CRH y DMEFA con el fin de verificar el cómo se han estado desarrollando las actividades referentes a la línea de humanización, soportes de las sesiones, conocer sobre las dificultades que se presentaron en su ejecución y resolver preguntas que puedan tener las personas encargadas de la oficina y del equipo de humanización del establecimiento.

El día 21 de marzo se realizó visita de acompañamiento al establecimiento DMSOC, con



el fin de realizar retroalimentación de lo observado frente al desarrollo de las actividades referentes a la línea de humanización y conocer sobre las dificultades que se presentaron en su ejecución y resolver preguntas que puedan tener las personas encargadas de la oficina y del equipo de humanización del establecimiento.



- El día 28 de marzo se realizó visita de observación al Hospital Militar Central con el fin de conocer los procesos de humanización que se llevan a cabo desde esta entidad.



De las visitas de acompañamiento realizadas a los ESM y al HOMIL, se está trabajando actualmente en la construcción de un informe trimestral, el cual contiene las observaciones y retroalimentación a nivel general de lo evidenciado durante estos encuentros.

El día 27 de marzo, se realizó el envío de oficios con número de radicado 0123003463502, 0123003462702 y 0123003462402 a las Fuerzas detallando las actividades de humanización, las cuales se deben ejecutar durante el segundo trimestre del año en curso y los soportes de estas se deben compartir con la Dirección General de Sanidad – GRAPS durante la primera semana del mes de junio de 2023

1.1 Comportamiento de Quejas

- Inicialmente se evidencia el reporte de las quejas por trato recibidas durante los tres primeros meses del año en curso, así:

QUEJAS	N°
Inconformidad trato de funcionario - funcionario.	8
Inconformidad trato de Usuario - funcionario.	16
Inconformidad trato de Personal funcionario - Usuario.	121
Inconformidad Trato	0
TOTAL	145

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.

A continuación, se discrimina los Establecimientos que durante este periodo han recibido quejas por inconformidad trato de funcionario - funcionario.

Inconformidad trato, funcionario – funcionario.	
Dirección de Sanidad Ejército - Yopal - EJC-BASER 16	1
Dirección de Sanidad Ejército - Ibagué - EJC-BASER 6	1
Dirección de Sanidad Ejército - Bogotá - EJC-DISNOR	1
Dirección de Sanidad Ejército - Valledupar - EJC-BASER 10	1
Dirección de Sanidad Ejército - Tolemaida - EJC-DMTOL	1
Dirección de Sanidad Ejército - Bogotá - DISAN EJC	1
Dirección de Sanidad Ejército - Bogotá - EJC- DMGEM	1
Dirección de Sanidad Ejército - Pereira - EJC-BASAM	1
TOTAL	8

Seguido, se evidencian los Establecimientos de Sanidad Militar que presentan quejas por Inconformidad trato de Usuario - funcionario.

Inconformidad trato, usuario – funcionario.	
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea - Bogotá - JEFSA-DMEFA	4
Dirección de Sanidad Ejército - Armenia - EJC-BASER 8	2
Dirección de Sanidad Ejército - Bogotá - EJC-CRH BASAN	2
Dirección de Sanidad Ejército - Bucaramanga - EJC-DMBUG	2
Dirección de Sanidad Ejército - Tolemaida - EJC-DMTOL	1
Dirección de Sanidad Ejército - Montería - EJC-BASER11	1
Dirección de Sanidad Ejército - Sogamoso - EJC -BATAR	1
Dirección de Sanidad Ejército - Cali - EJC-DMCAL	1
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea - Bogotá - JEFSA-CEOFA	1
Proveedor - Éticos	1
TOTAL	16



Dirección General de Sanidad Militar "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; jenni.hormiga@sanidad.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

Los Establecimientos de Sanidad Militar a nivel Nacional que a la fecha cuentan con quejas por inconformidad trato de personal funcionario – usuario, son:

Inconformidad trato, funcionario - Usuario.	
Hospital Militar Central - Bogotá - DIGSA	16
Proveedor – Éticos	14
Dirección de Sanidad Ejército - Bogotá - EJC- DMGEM	11
Dirección de Sanidad Ejército - Armenia - EJC-BASER 8	9
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea - Bogotá - JEFSA-DMEFA	8
Dirección de Sanidad Ejército - Bogotá - EJC-CRH BASAN	7
Dirección de Sanidad Armada - Barranquilla - ARC-ENSB	6
Dirección de Sanidad Ejército - Montería - EJC-BASER11	3
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea - Bogotá - JEFSA-CEOFA	3
Dirección de Sanidad Ejército - Santa Marta - EJC-BICOR	3
Dirección de Sanidad Ejército - Cali - EJC-DMCAL	3
Dirección de Sanidad Armada - Bogotá - ARC-CEMED	3
Dirección de Sanidad Ejército - Medellín - EJC-DMMED	3
Dirección de Sanidad Ejército - Bogotá - EJC-GESTION DE SERVICIOS DE SALUD	3
Dirección de Sanidad Ejército - Bogotá - EJC- DMSOC	3
Dirección de Sanidad Ejército - Bogotá - EJC - DISUR	2
Dirección de Sanidad Ejército - BARRANCABERMEJA	2
Dirección de Sanidad Ejército - Ibagué - EJC-BASER 6	2
Dirección de Sanidad Ejército - Manizales - EJC-BIAYA	2
Dirección de Sanidad Ejército - Tolemaida - EJC-DMTOL	2
Dirección de Sanidad Ejército - Valledupar - EJC-BASER 10	2
Dirección General de Sanidad Militar - Bogotá - DIGSA	1
Dirección de Sanidad Ejército - Cúcuta - EJC-BASER 30	1
Dirección de Sanidad Ejército - Bogotá - DISAN EJC	1
Dirección de Sanidad Ejército - Bogotá - EJC-JURIDICA	1
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea - Marandúa - JEFSA-GAORI	1
Dirección de Sanidad Armada - Buenaventura - ARC-BRIM2	1
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea - Bogotá - JEFSA-FAC	1
Dirección de Sanidad Ejército - Buga - EJC- BAPAL	1
Dirección de Sanidad Ejército - Neiva - EJC-BASER 9	1
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea - Cali - JEFSA-EMAVI	1
Dirección de Sanidad Ejército - Florencia - EJC-BASER 12	1
Dirección de Sanidad Ejército - Popayán - EJC-BAS 29	1
Dirección de Sanidad Armada - Leticia - ARC-CGAMA	1
Dirección de Sanidad Ejército - Puerto Berrio - BAS 14	1
TOTAL	121

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.

Durante los meses de enero, febrero y marzo de 2023, se envió mediante oficio la relación de las quejas por trato a las DISANES y JEFSA con el fin de evidenciar la variación de estas y tomar acciones frente al aumento de estas



Dirección General de Sanidad Militar "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; jenni.hormiga@sanidad.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 ACCIÓN ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

Tiene como finalidad, la unificación y estandarización de la información que se brinda en los Establecimientos de Sanidad Militar hacia los usuarios, buscando que sea de fácil acceso y comprensión para estos, por tal motivo, se han implementado diferentes piezas gráficas y vídeos que permitan alcanzar el propósito propuesto.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, se han desarrollado las siguientes actividades:

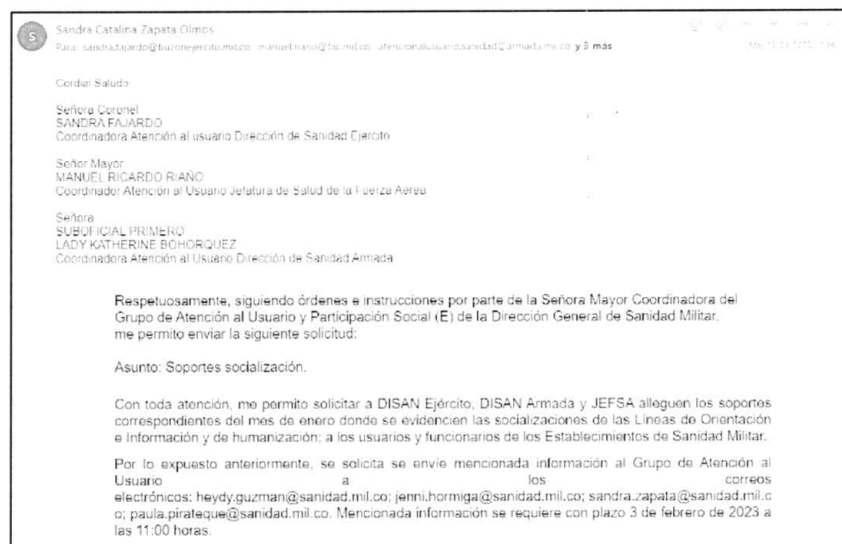
Enero:

- Planeación de actividades de Humanización, para la creación del cronograma anual a desarrollar, el cual permita llevar el control de estas.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES LINEAS DE HUMANIZACIÓN Y ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN				
MES	ACTIVIDAD	OBJETIVO	INSUMO	EVIDENCIA
ENERO	Conceptualización	Reconocer claridades frente al concepto de humanización claridades condiciones de manejo y alternativas iniciales	Programa Humanización Pautas y Desarrollo (Actividades 1.1 y 1.2) "Portafolio de servicios DIGSA" "Canales de comunicación" "Las DISANES deben actualizar su propio portafolio de servicios teniendo en cuenta los lineamientos del programa" Producto: Brochure 2 caras	*4 Actas de ejecución de actividades de humanización tanto a personal asistencial, administrativo y usuarios. *Listados de asistencia de participantes a las socializaciones. *Evidencia fotográfica de las actividades y de entrega del carné de buen trato. (Las actas deben presentarse de forma individual de acuerdo al tema a socializar, discriminando actas de funcionarios y usuarios)
	31-ene-23	Socialización y verificación comportamiento quejas, PQRSR relacionados con la calidad y calidez ingreso unidades militares, cancelación de citas médicas y odontológicas.	HUMANIZACIÓN (Paula Garcia)	*Informe de comportamiento de quejas del mes
FEBRERO	Campanas de humanización y buen trato	Desarrollar espacios de acercamiento a usuarios y funcionarios del subsistema hacia la cultura de humanización	Programa Humanización Pautas y Desarrollo (Actividad 1.3) "Claridades frente a los servicios ofertados por DIGSA y DISANES" Producto: video informativo	*Acta de socialización de la política en la actividad planteada. *Listados de asistencia de participantes a las socializaciones. *Evidencia fotográfica de las sesiones
	3-feb-23	Implementación medida interactiva pedagógica acuerdo 050 de 2009 a través del portal SALUD SIS (campana "dile sí a una cita con tu salud"	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN (Sandra Zapata)	
	14-feb-23	Solicitud información oficina de atención al usuario y participación social (circular no. 008 de 2018 Supersalud)	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN (Sandra Zapata)	
	20-feb-23	Consolidación de la información y publicación directorio oficinas de atención al usuario y participación social a nivel nacional (circular no. 008 de 2018 Supersalud)	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN (Sandra Zapata)	
	25-feb-23	Activación de las líneas telefónicas asignadas a las dependencias de la DIGSA, con el fin de brindar orientación e información a los usuarios (PBX) línea institucional	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN (Sandra Zapata)	

- Solicitud de actas de capacitación a las DISANES y JEFSa, donde se verifica las actividades que han desarrollado en la línea de Orientación e Información en los ESM, y si se da a conocer las directrices que se imparten, para poder cumplir con el objetivo que se han propuesto.





Febrero:

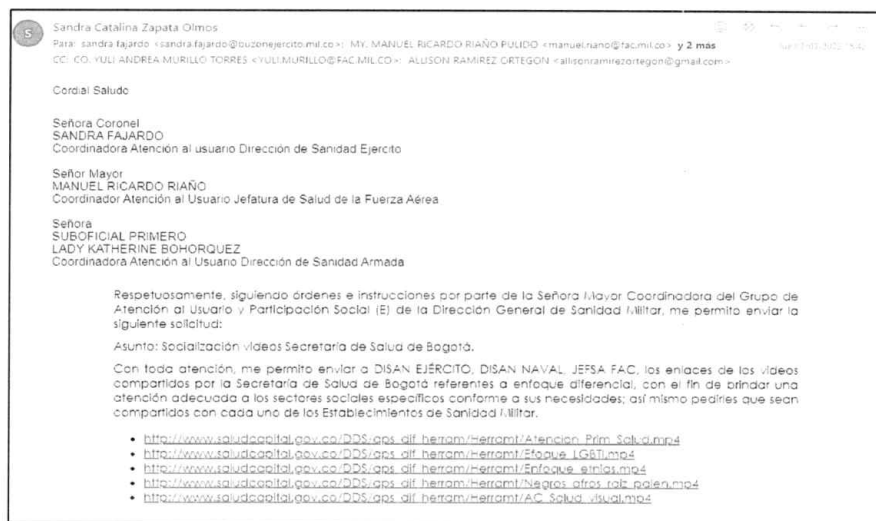
- Creación del cronograma de Facebook Live, con el fin de brindar información de interés a los usuarios por medio de la red social.

CRONOGRAMA FACEBOOK LIVE 2023 - GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL "GRAPS"	
Las actividades a desarrollar se tienen proyectadas para el último viernes de cada mes.	
mar-24	Socialización del portafolio de servicios de GRAPS Línea Orientación e Información
may-26	Informar a los usuarios los diferentes canales que tienen a su disposición para interponer sus PQR y como hacerlo a través de página de DIGSA - Línea Orientación e Información
jun-30	Enfoque diferencial - Humanización y Orientación e Información
jul-28	Reconocimiento de comunicación - Humanización y Orientación e Información
ago-25	Resolución de conflictos - Humanización y Orientación e Información
sep-29	Línea de Participación social - tema por definir

Teniendo en cuenta que el **enfoque diferencial** es parte fundamental de la atención hacia los usuarios, se participa el día 28 de febrero en la reunión virtual convocada por la secretaría de salud de Bogotá, sobre apropiación de las orientaciones técnicas para el mejoramiento en la prestación de los servicios de salud con enfoque diferencial.

De acuerdo con esta reunión, se facilita a las DISANES y JEFSa, links sobre videos explicativos que permiten tener una mejor comprensión de la atención hacia estas poblaciones.





- Se Solicitó mediante oficios 0123001310002, 0123001309802 y 0123001310202 a DISANES y JEFSA con fecha de 06 de febrero; el portafolio de servicios y Directorio por ESM, con el fin de verificar si la información plasmada en los mismos está actualizada, si necesita modificaciones o, por el contrario, si está lista para ser publicada en la página oficial de la Dirección General de Sanidad Militar. Una vez recepcionada la información enviada por las Fuerzas, se procede a constatar lo mencionado anteriormente, logrando evidenciar que deben hacerse las actualizaciones pertinentes.

Aunado a lo anterior, se crea un formato de portafolio de servicios, el cual permitirá unificar la forma e información reflejada en este, y así será más fácil para los usuarios identificar en las carteleras informativas de los Establecimientos de Sanidad Militar, la prestación de los servicios de salud ofertados en el ESM.

El color de la viñeta del formato cambia de acuerdo con la Fuerza, la intención es que se usen los colores institucionales y así fortalecer la identidad de los Usuarios hacia institución.



- Se realiza la creación del formato de portafolio de servicios, para que las DISANES y JEFSA, ingresen la información de manera unificada, este se solicitó mediante oficios 0123001719102, 0123001719202 y 0123001719002 del 16 de febrero.

- Se solicitó mediante oficios 012300228300, 0123002282702 y 0123002282602 del 27 de febrero a DISANES y JEFSA, las actas de apertura del buzón de sugerencias de los ESM, con el propósito de conocer la frecuencia de las aperturas y el personal que participa en la ejecución de la actividad.

Como resultado del seguimiento a las actas, se toma la decisión de emitir desde la Dirección General de Sanidad Militar, los lineamientos para la apertura de los buzones de sugerencias de los Establecimientos de Sanidad Militar de DISANES Y JEFSA.

- Se solicitó mediante oficios 012300225390, 0123002254002 y 0123002254102 del 27 de febrero a DISANES y JEFSA, el envío de registro fotográfico como soporte de la actualización de las carteleras de las oficinas de atención al usuario de los ESM, toda vez que, en las mismas debe reposar la información que estipula la circular externa No 008 de SUPERSALUD. Una vez finalizada la verificación de las imágenes enviadas, se emiten las respectivas retroalimentaciones para dar cumplimiento a lo requerido por la Superintendencia Nacional de Salud.

Las siguientes actividades se realizaron de forma conjunta entre la línea de información e información de GRAPS y el Área de Comunicaciones Estratégicas; con el fin de ser enviadas a DISAN Ejército, DISAN Armada y JEFSA FAC, para que sean publicadas en



Dirección General de Sanidad Militar "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; jenni.hormiga@sanidad.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 carteleras informativas de sus Establecimientos de Sanidad Militar y de este modo, ir cumpliendo con el objetivo propuesto de la línea.

- Creación de portafolio de servicios del Grupo de Atención al Usuario y Participación Social GRAPS, con base en las líneas de acción reflejadas en el acuerdo 075 de 2020. Esta información fue publicada en la página web de la DIGSA.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS
Grupo de Atención al Usuario y Participación Social "GRAPS"

1. HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN EN SALUD
Encargada de velar por los usuarios, el personal asistencial y administrativo de forma bilateral, trabajando porque estos mantengan un trato digno basado en el respeto, cordialidad y calidez; reconociendo la dignidad humana, lo cual conlleva a un trato humanizado.

2. ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN
Enfocada en proporcionar información clara, oportuna, veraz, completa y de calidad de forma continua a los usuarios a través de los canales institucionales.

3. GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS (PQRSR)
Orientada a la verificación, control y toma de decisiones para el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios de salud a través de la atención, gestión y trámite de las PQRSR, las cuales son recepcionadas a través de los canales institucionales.

4. PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD
Responsable de la creación de espacios de democratización y participación social, que faciliten una comunicación en doble vía, en beneficio del mejoramiento continuo de los servicios de salud.

Un equipo humano al servicio de la salud

Pieza informativa para asignar, consultar y cancelar citas por medio de PORTAL.SIS; estas imágenes fueron publicadas en las redes sociales de la DIGSA.

¡A TRAVÉS DE NUESTRO PORTAL DE TRÁMITES EN LÍNEA PODRÁS ASIGNAR, CONSULTAR O CANCELAR TUS CITAS SIN SALIR DE CASA!

Medicina general / Odontología general

Especialidades con autorización:

- Nutrición
- Ginecología
- Medicina familiar
- Psicología
- Pediatría

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

INGRESO AL PORTAL SIS

TUTORIAL REGISTRO PORTAL SIS

TUTORIAL CITAS SIN AUTORIZACIÓN

TUTORIAL CITAS CON AUTORIZACIÓN

CONOCE LAS LÍNEAS DE NUESTRO CALL CENTER PARA ASIGNAR, CONSULTAR O CANCELAR TUS CITAS MÉDICAS

Barranquilla	605 3160070	Ibagué	608 2760131
Bogotá	601 7944222	Medellín	604 2040051
Bucaramanga	607 6910741	Neiva	608 8680080
Cali	602 3690831	Santa Marta	605 4368600
Cúcuta	607 5880180	Tunja	608 7460450
Eje cafetero	606 7320200	Valledupar	605 4368980
Facatativá	601 7944222	Villavicencio	608 6818670
Florencia	602 8360020	Yopal	608 6818930

Horarios de atención de agentes:
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

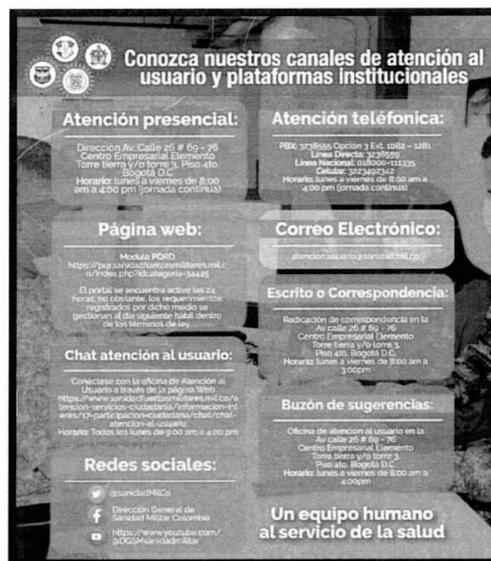
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

Respuesta de voz automática 24 horas



Dirección General de Sanidad Militar "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; jenni.hormiga@sanidad.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

Actualización de los canales de información de atención al usuario de la Dirección General de Sanidad, esta pieza informativa fue publicada en la página web de la DIGSA.



Creación de video informativo del paso a paso para descargar un certificado de afiliación por medio del PORTAL.SIS. Esta grabación daría solución a muchos usuarios que se desplazan hasta los Establecimientos de Sanidad Militar, DISANES, JEFSA, DIGSA o que realizan su petición por medio del módulo de PQRSD, para la creación de un certificado de afiliación del titular o de un beneficiario, por desconocer que a través del PORTAL.SIS pueden hacerlo y que en cuestión de minutos pueden obtener el documento solicitado. Este video quedo cargado en la página de YouTube y el enlace fue compartido en las redes sociales oficiales de la DIGSA.

Marzo:

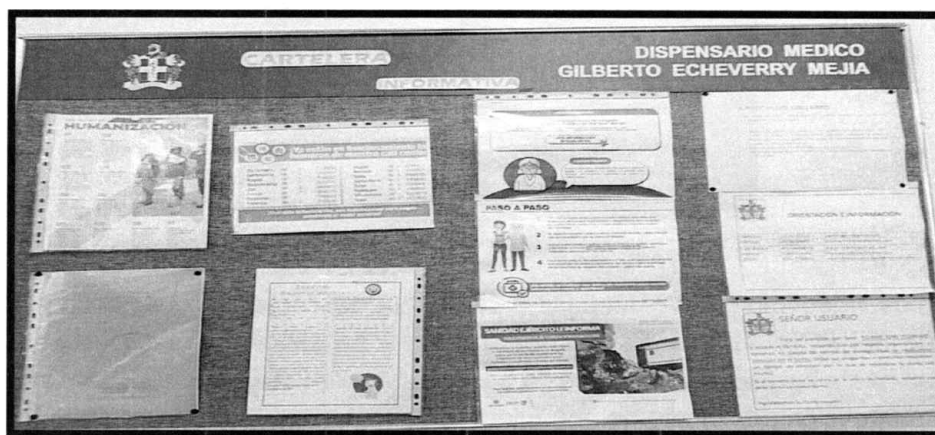
Coordinación con la línea de humanización para la realización de visitas de acompañamiento a los Establecimientos de Sanidad Militar de DISAN Ejército, Armada y JEFSA FAC, con el fin de indagar y conocer las actividades desarrolladas por ellos en cada una de las líneas y con base en eso, hacer modificaciones, ajustes y retroalimentaciones en caso de ser pertinentes.

A continuación, se relaciona el cronograma, en el cual se observan las fechas programadas para las visitas a realizar en el mes.

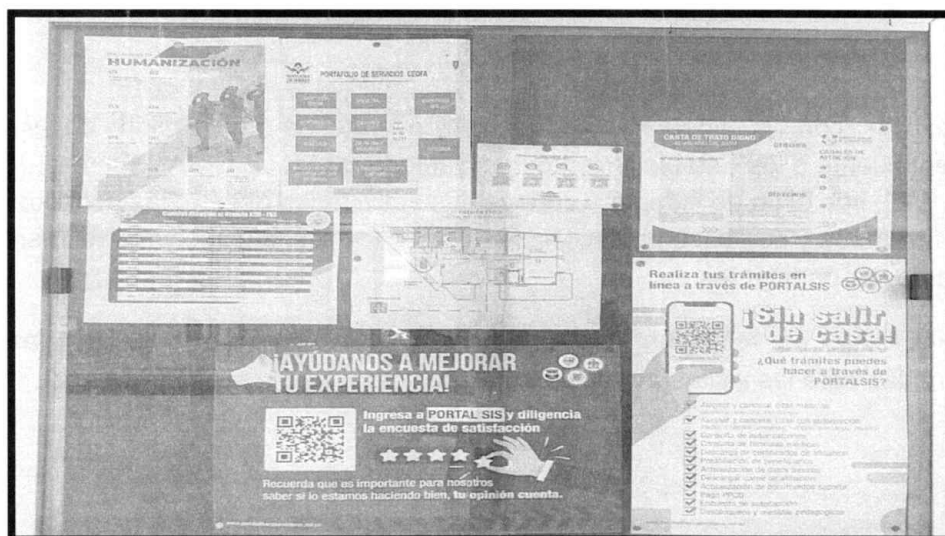


Fecha	Establecimiento de Sanidad Militar
7-mar-23	Dispensario Médico Gilberto Echeverri Mejía DMGEM
	Centro odontológico FAC – CEOFA
14-mar-23	CRH BASAN
	Establecimiento de Sanidad Militar ARC-FAC
21-mar-23	Dispensario Médico Suroccidente DMSOC
28-mar-23	Hospital Militar Central HOMIL

ESM Gilberto Echeverry Mejía DMGEM

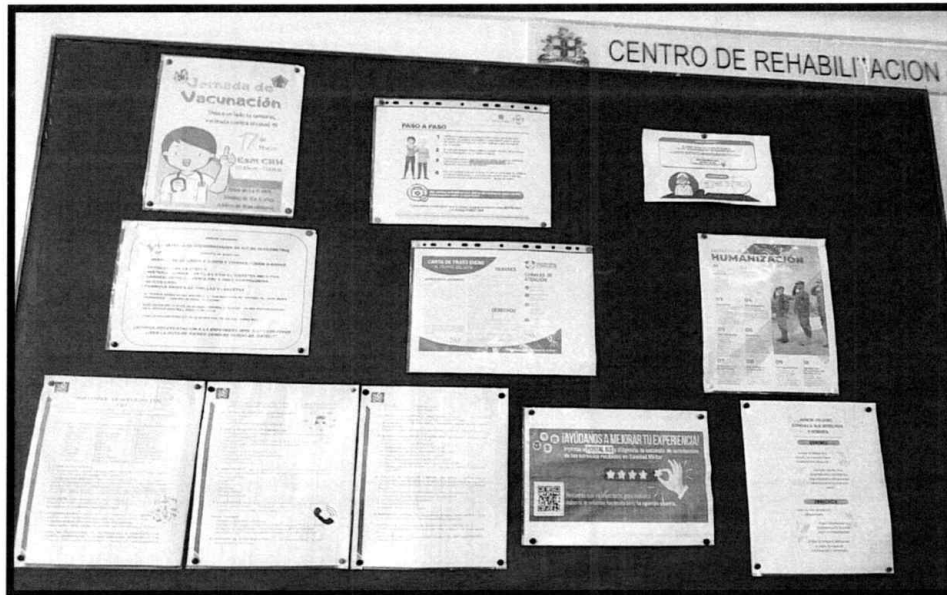


Centro odontológico FAC – CEOFA



Dirección General de Sanidad Militar "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; jenni.hormiga@sanidad.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

Centro de Rehabilitación Batallón de Sanidad - CRH BASAN



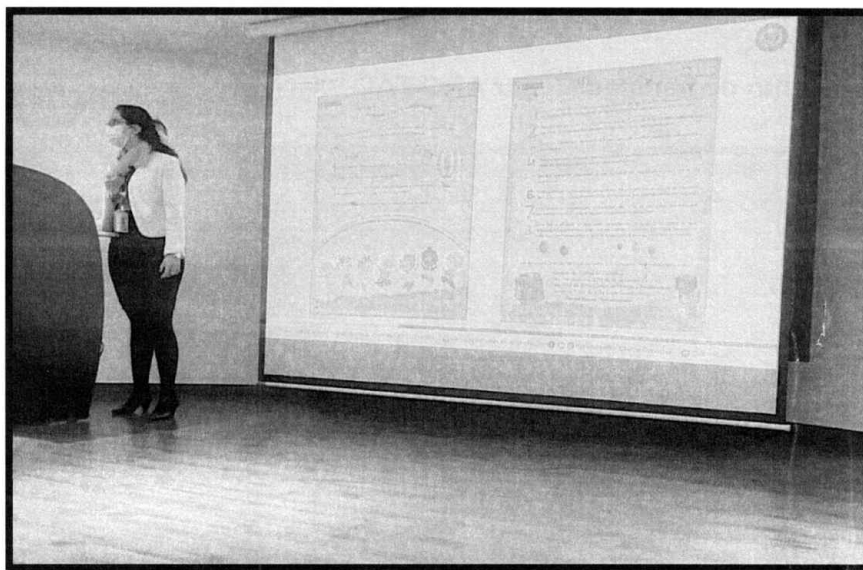
Establecimiento de Sanidad Militar ARC-FAC



Dispensario Médico Suroccidente DMSOC



Hospital Militar Central



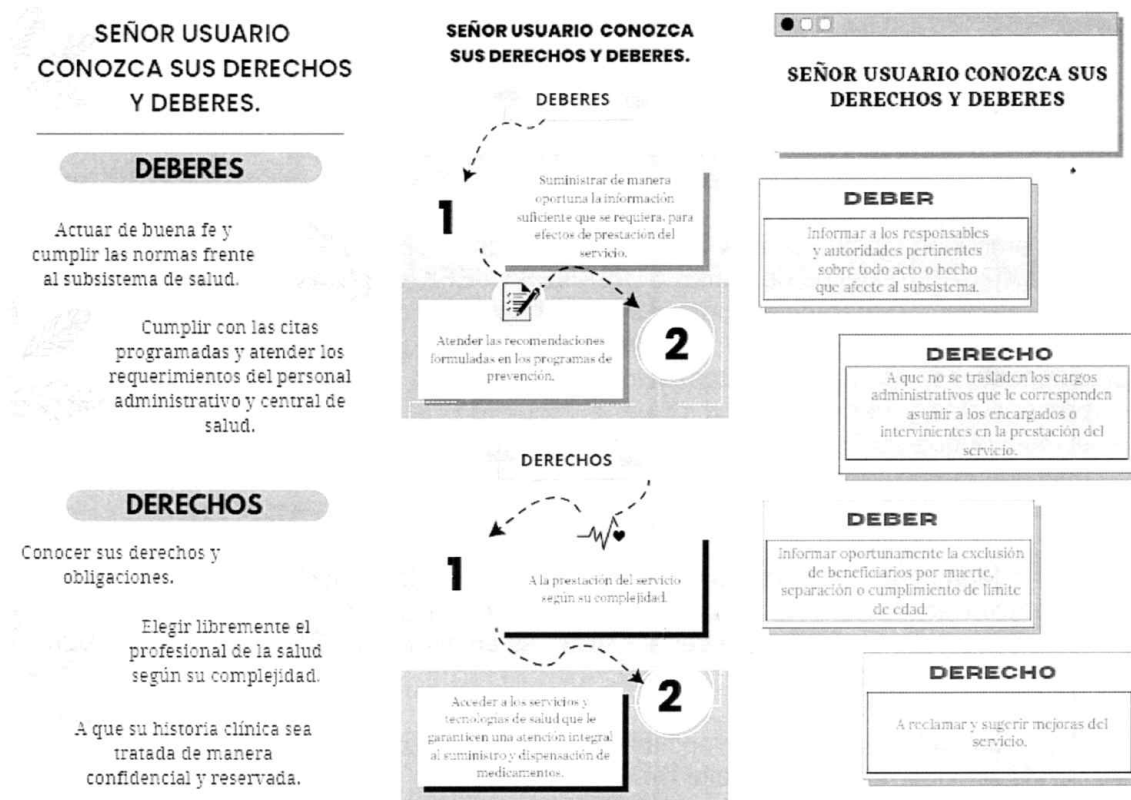
De acuerdo con las visitas realizadas a los Establecimientos de Sanidad Militar antes indicados, se evidencia que, en lo referente a la línea en mención; se han desarrollado diferentes actividades encaminadas a brindar a los usuarios la información necesaria de acuerdo con, las necesidades e inquietudes más comunes que refieren a las trabajadoras sociales de las oficinas ATEUS. De igual forma, se hace una retroalimentación frente a algunas piezas informativas que no se encontraron en las carteleras físicas y que de



acuerdo con, la Circular externa No 008 de la SUPERSALUD deben estar publicadas para dar cumplimiento a esta.

En cuanto a, la visita de observación que nos permitió hacer el Hospital Militar Central se conoció mediante una socialización del equipo de humanización, las actividades que se han realizado a través del programa y que vienen ejecutando desde el año 2019 a la actualidad; esto retroalimentó los conocimientos y actividades que se vienen desarrollando desde la Línea permitiendo hacer algunos ajustes.

Creación de piezas digitales sobre los derechos y deberes que tienen los usuarios, con el objetivo de que sean socializadas en las carteleras informativas de los Establecimientos de Sanidad Militar



Se verifico la actualización de las carteleras informativas por medio del registro fotográfico enviado por los Establecimientos de Sanidad Militar de las DISANES y JEFSA, de acuerdo con lo solicitado mediante oficios 0123002253902, 0123002254002 y 0123002254102 del 27 de febrero a DISANES y JEFSA.



Una vez se constató los soportes fotográficos enviados por las Fuerzas, se les efectuó las respectivas observaciones con el fin de dar cumplimiento a lo emanado por la SUPERSALUD en la circular externa No 008.

Se emitieron instrucciones mediante oficios 0123002526802, 0123002527002 y 0123002526902 del 06 de marzo a DISANES y JEFSA, sobre la realización de un filtro en fila y atención preferencial, toda vez que, el usuario no debe esperar mucho tiempo para ser atendido. Por tal motivo se solicitó a los ESM que en los servicios de (Imágenes diagnósticas, farmacia, autorizaciones, laboratorio, almacén, asignación de citas presenciales y demás servicios que lo requieran) se realice el filtro en fila cuando se evidencie que hay una ocupación del 60% o más de las sillas en sala de espera, y aún más cuando no cuenten con el insumo o medicamento necesario para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios.

- Se indaga sobre los derechos y deberes que tienen los niños y niñas en lo referente a la atención en salud y de conformidad con la normatividad vigente, con la finalidad de realizar piezas graficas para ser socializadas en el mes de abril por los Establecimientos de Sanidad Militar.
- Apertura del buzón de sugerencias ubicado en la sala de espera de atención al usuario y afiliaciones; en el desarrollo de estas actividades se cuenta con la presencia de un usuario, quien es la persona garante de la transparencia del procedimiento. Este proceso se encuentra plasmado en las actas de reunión N° 0123002567802 y 0123003683402, reflejando que en ninguna de las aperturas se han encontrado PQRS.
- Se envió a DISANES y JEFSA las piezas digitales sobre derechos y deberes mediante oficios N° 0123002665102, 0123002665302 y 0123002665602 del 06 de marzo con la finalidad de que estos sean publicados en las carteleras informativas de sus ESM y así los usuarios los puedan conocer.
- Se verifico la actualización de los portafolios de servicios por Establecimientos de Sanidad Militar de las DISANES y JEFSA, de acuerdo con, lo solicitado mediante



Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"

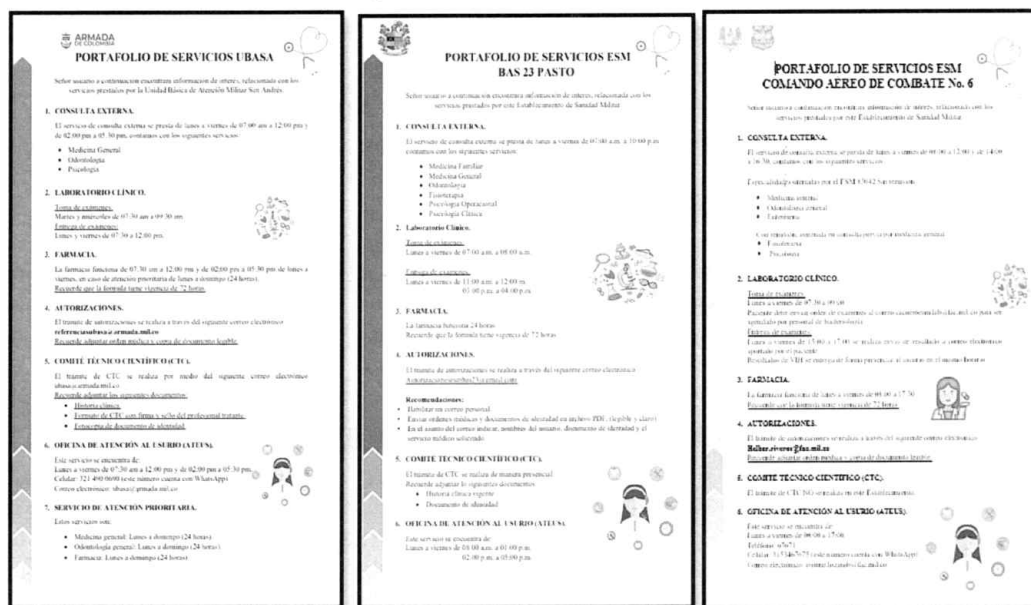
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; jenny.hormiga@sanidad.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

oficios 0123001719202, 0123001719002 y 0123001719102 del 16 de febrero a DISANES y JEFSA.

- Se envía mediante correo electrónico a DISAN Ejército y Armada, la retroalimentación de los portafolios de servicios, con la finalidad de realizar las respectivas correcciones y posteriormente publicarlos en las carteleras informativas de los ESM.



- Se emitieron instrucciones mediante oficios N° 0123003079302, 0123003079202 y 0123003079402 del 16 de marzo a DISANES y JEFSA, sobre los lineamientos para la apertura de los buzones de sugerencias en los Establecimientos de Sanidad Militar, con el objetivo de estandarizar el proceso en las Fuerzas.
- Solicitud al supervisor de contrato de medicamentos mediante oficio N° 0123003383002, con el fin de que se emita a la empresa encargada de prestar el servicio "Éticos", para que en la apertura de los buzones de sugerencias de las farmacias se invite a la persona representante de la oficina de Atención al Usuario de los ESM, a fin de que, puedan conocer las PQRSD interpuestas.
- Organización de las actividades pertenecientes a línea de Orientación e Información en el Formato informe trimestral y lineamientos GRAPS, para que los Establecimientos de Sanidad Militar de DISANES y JEFSA, tengan conocimiento de los criterios con lo que se deben guiar, para el desarrollo de las actividades y así mismo, sepan cómo se deben entregar los respectivos soportes.
- Diligenciamiento de la matriz de implementación MATIS, para establecer las actividades de los módulos y componentes del modelo de Atención Integral en Salud, con el fin de dar



cumplimiento a las responsabilidades pertenecientes a la línea de Orientación e Información.

- Se solicitó mediante oficios N° 0123002821702, 0123002821502 y 0123002821802 del 31 de marzo a DISANES y JEFSa, la publicación de las pizas informativas correspondientes a asignación de citas médicas por medio de PORTAL.SIS y Call Center, en las carteleras informativas de los Establecimientos de Sanidad Militar.

Conforme a las diferentes actividades desarrolladas en el primer trimestre de la anualidad, se ha podido evidenciar que, al unificar procesos, emitir lineamientos, enviar desde la DIGSA las piezas digitales a difundir; se han organizado los procesos y carteleras informativas, lo cual permite informar de manera oportuna y adecuada a los usuarios.

2. PARTICIPACIÓN SOCIAL

Con el fin de dar cumplimiento a la línea de participación social, se han realizado y participado en los siguientes eventos, así:

ENERO

2.1 PARTICIPACIÓN EN ESCENARIOS INTERINSTITUCIONALES ENERO

Para el mes de enero no se recibió invitación para participar de escenarios interinstitucionales, sin embargo, la Secretaria Distrital de Salud convoca a la participación del escenario “salud a mi barrio, salud a mi vereda” espacio proyectado para el mes de febrero del año en curso.

2.2 EVENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

En lo corrido del mes de enero se proyectó el cronograma de eventos de participación social bimestrales con asociaciones de usuarios, veedores y usuarios en general del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y se comunicó a las DISANES y JEFSa el cronograma en firme a fin de dar cumplimiento.

A continuación, se relacionan la programación de las jornadas bimestrales y el envío del acta como medio de verificación y seguimiento:

ACTIVIDAD	FEBRERO DE 2023	ABRIL DE 2023	JUNIO DE 2023	AGOSTO DE 2023	OCTUBRE DE 2023	DICIEMBRE DE 2023	RESPONSABLE
JORNADA BIMENSUAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD.	23/02/2023	24/04/2023	26/06/2023	28/08/2023	26/10/2023	18/12/2023	ACTIVIDAD A CARGO LIDERES ATEUS DISAN EJC. DISAN ARC Y JEFSa FAC
REMISIÓN ACTAS DE REUNIÓN JORNADA BIMENSUAL DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	27/02/2023	28/04/2023	30/06/2023	31/08/2023	29/10/2023	22/12/2023	ACTIVIDAD A CARGO LIDERES ATEUS DISAN EJC. DISAN ARC Y JEFSa FAC



Dirección General de Sanidad Militar “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; jenni.hormiga@sanidad.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

2.3 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Para el mes de enero se realizó reunión con el grupo de planeación a fin de establecer los criterios para seleccionar la muestra de Establecimientos de Sanidad Militar de las tres fuerzas que participaran en la encuesta de satisfacción global y el número de encuestas a aplicar, con lo cual se define la distribución relacionada a continuación:

PRIMER TRIMESTRE 2023		
FUERZA	Nº DE ESM	UNIDADES DE OBSERVACIÓN
DISAN EJC	85	1937
DISAN NAVAL	19	387
JEFSA FUERZA AÉREA	14	223
TOTAL	118	2547

2.4 PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2023

Con respecto al plan de participación ciudadana para la vigencia 2023, en el mes de enero se realizaron ajustes teniendo en cuenta las observaciones realizadas al mismo por parte de las áreas correspondientes. Es importante mencionar que se inició la construcción de este plan en el año 2022.



FEBRERO

2.5 PARTICIPACIÓN EN ESCENARIOS INTERINSTITUCIONALES

Para el mes de febrero se recibió invitación para participar del escenario interinstitucional, de la Secretaria Distrital de Salud “salud a mi barrio, salud a mi vereda- soluciones en salud” el cual se desarrolló en la localidad de Usme en el barrio el virrey y el cual contó con la participación de todas las EAPB (Entidades Administradoras de Planes de Beneficios) de la ciudad de Bogotá.

Durante la jornada se atendieron usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares resolviendo consultas de proceso de afiliaciones y autorizaciones de servicios médicos.



La primera Jornada de Participación bimestral se realizó el 23 de febrero de los corrientes en los Establecimientos de Sanidad militar de DISANES y JEFSA.

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN “HABLANDO CON EL DIRECTOR”

Así mismo con fecha 24 de febrero del año en curso, se expidió la Directiva transitoria N° 0123001660802, la cual establece los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de participación ciudadana regional “HABLANDO CON EL DIRECTOR” durante la vigencia 2023, la cual instaura el siguiente cronograma:



Dirección General de Sanidad Militar “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; jenni.hormiga@sanidad.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

MESAS DE TRABAJO

FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	SEPT	OCT
23	24	28	19	09	07 - 28	01	13

CRONOGRAMA MOMENTO 1

FECHA	HORA	REGIONALES CONVOCADAS
9 de marzo	8:00 am	4 – 5– 7 – 11.
15 de marzo	8:00 am	1 – 8 – 2 - 6.
22 de marzo	8:00 am	3 – 9 – 10 - 12.

Para el mes de febrero desde el grupo de atención al usuario y participación social se participó en la mesa de trabajo del 23 de febrero en la que se establecieron criterios para el desarrollo del primer espacio de participación hablando con el Director.

JORNADAS SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

De acuerdo con la programación enviada por la Superintendencia Nacional de Salud, durante el mes de febrero se asistió a los espacios de participación social relacionados a

FECHA	HORA	MUNICIPIO
08/02/2023	2:00 PM – 5:00 PM	ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA
23/02/2023	1:00 P.M- 5:00 P.M	PASTO-NARIÑO

continuación:

MARZO

El cumplimiento de la línea de participación social con respecto al desarrollo de mes de marzo se dio cumplimiento a la estrategia de participación ciudadana regional “HABLANDO CON EL DIRECTOR” se culmina la primera etapa denominada momento uno (1), cumpliendo en su totalidad con la ejecución y cobertura de las regionales convocadas



CRONOGRAMA MOMENTO 1

FECHA	HORA	REGIONALES CONVOCADAS
9 de marzo	8:00 am	4 – 5– 7 – 11.
15 de marzo	8:00 am	1 – 8 – 2 - 6.
22 de marzo	8:00 am	3 – 9 – 10 - 12.

Desde el área de atención al usuario por cada encuentro se convoca a los grupos de interés para participar de estos espacios, así mismo se genera acta e informe de cada encuentro y se monitorea la respuesta a las preguntas realizadas por los asistentes de acuerdo con la competencia ya sea de la DIGSA o de cada una de las Fuerzas.



En cuanto a las mesas de trabajo para el mes de marzo se asistió a la segunda, programada para el 29 de marzo de los corrientes. En este espacio se realizó un balance del primer momento y se presentó el avance de respuestas emitidas por la DIGSA y las FUERZAS.

La próxima mesa de trabajo está programada para el mes de abril.

MESAS DE TRABAJO

FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	SEPT	OCT
23	29	28	19	09	07 - 28	01	13



JORNADAS SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

De acuerdo con la programación enviada por la Superintendencia Nacional de Salud, durante el mes de febrero se asistió a los espacios de participación social relacionados a continuación:

FECHA	HORA	MUNICIPIO	LUGAR
01/03/2023	7:00 a. m. – 11:00 a.m.	VILLAVICENCIO-META	carpa del parque central
01/03/2023	9:00 AM – 1:00 PM	PUENTE NACIONAL-SANTANDER	Sala-TIC Municipio de Puente Nacional Cra 7 No. 4-48 Barrio Centro
01/03/2023	9:00 AM – 1:00 PM	BUENAVENTURA-VALLE DEL CAUCA	Carrera 4. # 4-28 Centro – Auditorio Comfenalco
02/03/2023	1:00 p. m. – 5:00 p. m	CALI-VALLE DEL CAUCA	Calle 4 b No. 36 - 00 barrio San Fernando, Secretaría de Salud Municipal - Auditorio principal primer piso
03/03/2023	9:00 AM – 1:00 PM	BUGA-VALLE DEL CAUCA	Gran Salón piso 2, Club Guadalajara Comfenalco Valle ubicado en la Calle 1 sur Cra 12 esquina – Buga, Valle del Cauca
03/03/2023	9:00 AM – 1:00 PM	BUCARAMANGA-SANTANDER	Alcaldía Municipal B/manga, Sexto Piso, Salón Andrés Páez (Calle 35 No. 10- 43)
28/03/2023	9:00 AM – 1:00 PM	MADRID-CUNDINAMARCA	Plazoleta auditorio Hernán Echavarría, Carrera 7 con calle 6.
28/03/2023	9:00 AM – 1:00 PM	BOGOTA-TEUSAQUILLO	Universidad ECCI Teusaquillo carrera 15 N° 49-71 auditorio sede S, piso 5
29/03/2023	8:00 a. m. – 12:00 m	AGUA DE DIOS-CUNDINAMARCA	Centro cultural Armando Rodríguez, casa de la cultura, calle 13#9 50
29/03/2023	9:00 AM – 1:00 PM	BOGOTA-PUENTE ARANDA	Calle 38 N° 50 a-70 sur salón comunal autopista sur



Buenas Tardes mi Coronel, Directora CRH, me permito informarle lo siguiente:

COLOG-BRLOG1-BASAN-CRH.

☑ **QUE:**
Jornada DIGSA/ SUPERSALUD 2023

☑ **QUIEN:**

Directora ESM, Suboficial Delegada Subdirección científica, Trabajadora social ATUS.

☑ **CUÁNDO:**

28 de Marzo 2023.

☑ **DONDE:**

Universidad ECCI, Carrera 15 N° 49 - 71 Auditorio, sede S, piso 5

☑ **PARA:**

Verificar las Peticiones, Quejas y Reclamos de los usuarios y dar la respuesta correspondiente.

☑ **RESUMEN HECHOS:**

El día 28 de marzo el CRH - BASAN asiste al evento de apoyo a los usuarios iniciativa de la SUPERSALUD donde se participó del stand Dirección de Sanidad Militar junto a la Fuerza Armada y la Fuerza Aerea.

A dicha actividad asistieron un total de 0 usuarios, sin embargo por parte de la defensora del pueblo se recibieron un requerimiento para el Dispensario Médico de oriente y se le dio la respuesta correspondiente.

Finaliza la actividad por el día de hoy.

☑ **ACCIONES SUBSIGUIENTES:**

- Se informa al Comando Superior.

¡Patria, Honor, Lealtad!



☑ **COPER//DISAN//ESM BAPAL**

Buenos días mi CR, Fajardo, el Establecimiento de Sanidad Militar BAPAL ubicado en el municipio de Guadalajara de Buga, se reporta con la siguiente actividad:

☑ **QUÉ:**

Encuentro Entidades de Salud Municipales con Supersalud

☑ **QUIÉN:**

MY Nina Viviana Ocampo Torres Directora ESM BAPAL y PS Haydy Ramirez Coordinadora Sistema Atención Usuario ESM BAPAL

☑ **CUÁNDO:**

03-03-2023

☑ **DÓNDE**

Club Comfenalco Valle - Sala de eventos

☑ **RESUMEN HECHOS:**

El ESM BAPAL participo en el encuentro con el objetivo de recepcionar PQRS de usuarios adscritos a nuestro sistema. Durante la jornada no se presentó novedades relacionadas con el ESM BAPAL

PATRIA, HONOR, LEALTAD.

12:32 a. m.

2.6 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Para el mes de marzo y una vez cerrada la encuesta de satisfacción a través del portal.sis se realiza el análisis de resultados por parte del área de planeación y en coordinación con el grupo de atención al usuario y participación social.

De acuerdo con el análisis realizado se presentan los resultados obtenidos en materia de satisfacción global:

FUERZA	INSATISFECHO	SATISFECHO	TASA_GLOBAL
ARC	76	380	83%
EJC	541	1255	70%
FAC	60	237	80%
SSFM	677	1872	73%

Fuente: Grupo Planeación-DIGSA 2023

De acuerdo con la tabla anterior, se evidencia que la satisfacción global para el Subsistema de Salud de Las Fuerzas Militares fue de un 73%, presentando una disminución de 15 puntos con relación a los resultados obtenidos en el primer trimestre del año 2022, en donde la satisfacción global fue del 88%.

2.7 AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022

Con respecto a la audiencia pública de rendición de cuentas para el mes de marzo se elaboró el reglamento con radicado N° 0123003641602, el plan de rendición de cuentas con radicado N° 0123003687502 y se generó la segunda mesa de trabajo con acta número N° 0123003656502 a fin de establecer las funciones y tareas de cada uno de los grupos de la Dirección General de Sanidad Militar, DISAN Ejército, DISAN Naval y JEFSA Fuerza Aérea.

De igual forma se cumplió con el requerimiento de la Superintendencia Nacional de Salud frente al reporte de la fecha, hora, informe de gestión y reglamento de la audiencia pública a través del formato GT003, presentado el día viernes 31 de marzo donde se expuso la fecha de la audiencia Pública, la cual esta programada para el 17 de mayo de 2023.

Validar Archivos

Administración de la Sanidad Militar - Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082

Historial

Vigencia	Periodo
2022	00

Resultado Validación

Archivo: 8300366705602022GT003.xml
Estado de Envío: Validado
Fecha: 31/03/2023 7:04:06 p.m.

Seleccionar Archivos

FP001		 Validar	FP002		 Validar
FP003		 Validar	FP004		 Validar
FP005		 Validar	FT002		 Validar
FT005		 Validar	GT003	8300366705602022GT003.xml	 Validar
GT004		 Validar			

3. LINEA DE PQRS

3.1 Tipología de las PQRSR módulo SSFM

Se muestra el comportamiento de las PQRSR, presentado en el transcurso del 2023, donde los reclamos correspondieron a 6.118, equivalentes a un 54 %, seguido por las peticiones con un total de 4.958, equivalente al 44 % y finalmente 68 reconocimientos equivalentes al 1 %.

TIPOLOGIA		I TRIMESTRE 2023	%
Reclamos		6.118	54%
Reconocimientos		68	1%
Multicausalidad		44	0%
Sugerencia		28	0%
Petición entre autoridades		5	0%
Denuncia por posibles actos de corrupción		5	0%
Solicitud de periodista ejercicio de profesión		1	0%
Quejas		142	1%
Peticiones 4.958 44%	Orientación e Información	1.995	18%
	Aseguramiento	2.202	19%
	Junta médica laboral	761	7%
TOTAL		11.369	100%

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.

Se realiza la comparación entre el primer trimestre del 2023 y el ultimo de la vigencia anterior, donde se concluye que, la DIGSA aumento un 1 % el número de PQRS interpuestas, DISAN EJERCITO se mantiene igual con un 16%, seguido por DISAN ARMADA con una disminución de un 1 % al igual que JEFSA FUERZA AEREA.

	IV TRIMESTRE 2022	%	I TRIMESTRE 2023	%
DIGSA	1.871	21%	2372	22%
DISAN EJC	5.066	58%	6174	58%
DISAN ARC	1.330	15%	1521	14%
JEFSA FAC	524	6%	584	5%
TOTAL	8.791	100%	10.651	100%

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.



Dirección General de Sanidad Militar "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; jenni.hormiga@sanidad.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

4.2 Estado de solicitudes actual

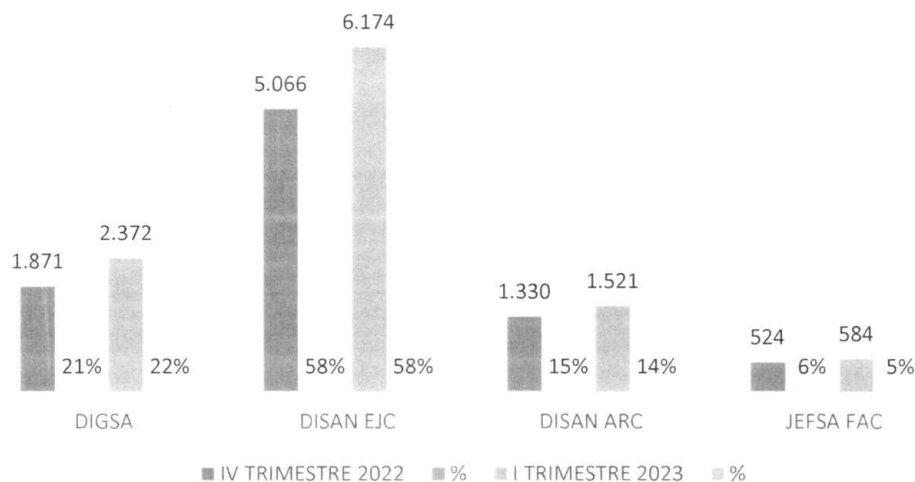
Con respecto al estado y manejo que se ha dado a las diferentes PQRSD, se reconoce un total de 11.369, donde se encuentran pendientes por resolver, en estado vencidas 241, pendientes en tiempos asignados 794 y cerradas 10.334

DEPENDENCIA	Pendientes por resolver en Tiempos Asignados	Cerradas Resueltas	Pendientes por resolver vencidas	Total, Recibidas SSFM	Porcentaje
DIGSA	30	2.334	8	2.372	21%
DISAN EJC	529	5.429	216	6.174	54%
DISAN ARC	91	1.430	0	1.521	13%
JEFSa FAC	19	555	10	584	5%
HOMIL	58	307	4	369	3%
ETICOS	67	279	3	349	3%
TOTAL	794	10334	241	11369	100%
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DE CIERRE PQR	7%	91%	2%	100%	91%

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.

De manera comparativa entre el IV trimestres del periodo anterior y el primer trimestre de la actual vigencia se reconoce a la DIGSA en un aumento porcentual del 1%

COMPARATIVO



Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.



4.3. GESTIÓN DE PQRS VENCIDAS

Se realiza gestión de control y seguimiento de las PQRS mediante las reuniones semanales con las DISANES y JEFSA, así como la realización de oficios donde se les informa el estado de las diferentes PQRSR, con el ánimo de mitigar la instauración de las quejas; de esta manera se han allegado a las oficinas de atención al usuario de las Fuerzas un total de 43 oficios, los cuales se relacionan a continuación:

Fecha	Numero de radicado	Fuerza
4/01/2023	RAD0123000036102	JEFSa-FAC
4/01/2023	RAD0123000036002	EJC
13/01/2023	RAD0123000312602	EJC
16/01/2023	RAD0123000309902	FAC
17/01/2023	RAD0123000447402	FAC
17/01/2023	RAD 0123000448502	EJC
31/01/2023	RAD 0123000748002	EJC
31/01/2023	RAD 0123001076502	FAC
31/01/2023	RAD 0123001076302	FAC
3/02/2023	RAD0123001258402	FAC
3/02/2023	RAD 0123001388802	EJC
3/02/2023	RAD 0123001259202	EJC
7/02/2023	RAD 0123001403202	FAC
7/02/2023	RAD 0123001388602	EJC
7/02/2023	RAD 0123001738202	FAC
16/02/2023	RAD 0123001737602	EJC
28/02/2023	RAD 0123002371902	EJC
21/02/2023	RAD 0123002056402	EJC
28/02/2023	RAD 0123002375302	HOMIL
28/02/2023	RAD 0123002372502	EJC
27/02/2023	RAD 0123002282002	EJC
21/02/2023	RAD 0123002056802	FAC
21/02/2023	RAD 0123002056602	FAC
21/02/2023	RAD 0123001735502	EJC
7/03/2023	RAD 0123002699302	EJC
7/03/2023	RAD 0123002701302	FAC
7/03/2023	RAD 0123002701102	FAC

7/03/2023	RAD 0123002699702	EJC
10/03/2023	RAD 0123002854702	EJC
10/03/2023	RAD 0123002855002	EJC
14/03/2023	RAD 0123003002402	EJC
14/03/2023	RAD 0123003005102	FAC
14/03/2023	RAD 0123003002602	EJC
14/03/2023	RAD 0123003026002	GRULE - DIGSA
14/03/2023	RAD 0123003021302	GRUFI-DIGSA
21/03/2023	RAD 0123003258502	FAC
21/03/2023	RAD 0123003258302	EJC
21/03/2023	RAD 0123003254302	EJC
28/03/2023	RAD 0123003600902	GRUFI-DIGSA
28/03/2023	RAD 0123003601602	GRULE- DIGSA
28/03/2023	RAD 0123003599702	EJC
28/03/2023	RAD 0123003598402	EJC
28/03/2023	RAD 0123003600002	FAC

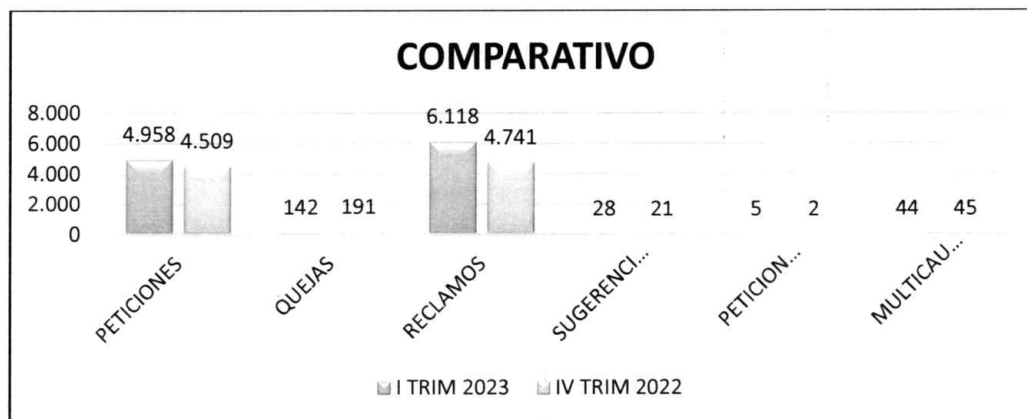
Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.

4.3.1 Tipología por fuerzas

A continuación, se presenta el comparativo entre cada una de las solicitudes establecidas a lo largo de la vigencia actual en comparación con el último trimestre de la vigencia anterior, se infiere que las condiciones se mantienen muy similares, la diferencia más evidente se identifica en los reclamos con un incremento de 1.377, los cuales en su mayoría son por falta de oportunidad de citas y autorizaciones debido a la falta de contratos por inicio de vigencia en los diferentes ESM, a nivel Nacional de cada una de las Fuerzas

SSFM	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	PETICION ENTRE AUTORIDADES	MULTICAUSALIDAD	TOTAL, POR FUERZA
I TRIM 2023	4.958	142	6.118	28	5	44	11.295
IV TRIM 2022	4.509	191	4.741	21	2	45	9.509





4. 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.	1.661	27%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,).	440	7%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OTRAS.	349	6%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL.	321	5%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS.	309	5%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS.	255	4%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO.	212	3%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ORTOPEdia Y TRAUMATOLOGÍA.	191	3%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENTES, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS).	172	3%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, PSIQUIATRÍA.	147	2%

PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OFTALMOLOGÍA.	138	2%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, MEDICINA INTERNA.	136	2%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS).	124	2%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OTORRINOLARINGOLOGÍA.	116	2%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, UROLOGÍA.	112	2%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, FALTA DE OPORTUNIDAD POR EL VENCIMIENTO DE LAS AUTORIZACIONES.	98	2%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, DERMATOLOGÍA.	84	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM.	67	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, PEDIATRÍA.	63	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO.	62	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEUROLOGÍA.	61	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OPTOMETRÍA.	60	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA.	58	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ENDOCRINOLOGÍA.	46	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.).	46	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CARDIOLOGÍA.	42	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA.	40	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, FALTA DE OPORTUNIDAD POR FRACCIONAMIENTO O ENTREGA INCOMPLETA DE LOS MEDICAMENTOS.	39	1%

PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL.	36	1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ANESTESIOLOGÍA.	28	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO.	27	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM.	26	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN (FISIATRÍA).	24	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS.	24	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES.	22	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA.	21	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA.	19	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICILIARIA.	18	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DGSM/DISAN /ESM.	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, GASTROENTEROLOGÍA.	17	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUION DE CITAS MEDICAS A TRAVES DEL CALL CENTER.	16	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE SUMINISTRO DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO.	16	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEUMOLOGÍA.	15	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO.	14	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, CIRUGÍA GENERAL.	13	0%

PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, REUMATOLOGÍA.	13	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA.	13	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS.	13	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS PRESENCIALES.	11	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA.	11	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ONCOLOGÍA.	11	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, REPROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS.	11	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL.	10	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA MAXILOFACIAL.	10	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, OTRAS.	10	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM.	10	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIC.	9	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS DE URGENCIAS EN LA RED EXTERNA.	9	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, ENDODONCIA.	8	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA.	8	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS.	8	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR LA WEB.	7	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA.	7	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, ERRORES POR PARTE DEL RECURSO HUMANO.	6	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NUTRICIÓN.	6	0%

PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO.	6	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	5	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN.	5	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, FALTA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO.	5	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, FALTA DE PERSONAL ASISTENCIAL.	5	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEFROLOGÍA.	5	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, ODONTOPEDIATRIA.	5	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR NO INTEGRACION FUNCIONAL.	5	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE IPS.	5	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, HEMATOLOGÍA.	4	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES.	4	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, FALTA DE PUNTOS DE ATENCIÓN CERCANOS.	3	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD TRAMITES EN LINEA (CERTIFICADOS AFILIACION, DESPRENDIBLES NOMINA, FORMATOS).	3	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIC.	3	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, REHABILITACIÓN ORAL.	3	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFROMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA.	3	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, NEGACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS.	3	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	3	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (INSUMOS).	2	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (VIÁTICOS).	2	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, FALTA DE PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES.	2	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA VASCULAR.	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-CONTRARREFERENCIA).	1	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (MEDICAMENTOS).	1	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (PROCEDIMIENTOS U HOSPITALIZACIÓN).	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 FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, PERIODONCIA.	1	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, PRESTACION DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIC.	1	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO, RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE MÉDICO ESPECIALISTA.	1	0%
TOTAL	6118	100%

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.

Quejas

CAUSAL	CANTIDAD	%
INCONFORMIDAD TRATO, INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO.	8	6%
INCONFORMIDAD TRATO, INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO.	16	11%
INCONFORMIDAD TRATO, INCONFORMIDAD TRATO DE PERSONAL FUNCIONARIO USUARIO.	118	83%
TOTAL	142	100%

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.



Dirección General de Sanidad Militar "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; jenni.hormiga@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción

que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997

Peticiones

	PETICIONES	PQR	%
ASEGURAMIENTO	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS POR ACCIONES LEGALES.	4	0%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS.	393	8%
	ACTUALIZACION DE DATOS.	137	3%
	AFILIACION AL SSFM.	98	2%
	BENEFICIARIOS QUE NO CORRESPONDEN.	1	0%
	CAMBIO CENTRO DE ATENCION.	314	6%
	EXPEDICION DE CARNE POR PERDIDA.	10	0%
	EXPEDICION DE CERTIFICADO.	307	6%
	INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS.	783	16%
	MULTIAFILIACION.	3	0%
	NOVEDADES ADRES.	129	3%
	RENOVACION CARNE DE SERVICIOS.	20	0%
	ASEGURAMIENTO.	3	0%
ORIENTACION INFORMACION	CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD.	23	0%
	CERTIFICADOS LABORALES.	24	0%
	COPIA CONCEPTOS MEDICOS.	60	1%
	COPIA HISTORIA CLINICA.	552	11%
	DESBLOQUEO SISTEMA.	106	2%
	HORARIOS DE ATENCION.	3	0%
	INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMICILIARIA.	30	1%
	NORMATIVIDAD.	51	1%
	NROS TELEFONICOS.	8	0%
	PASAJES Y VIATICOS.	81	2%
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS.	165	3%
	REEMBOLSOS.	33	1%
	RESPUESTA REQUERIMIENTO.	482	10%
	SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN.	67	1%
	SOPORTES MEDICAMENTOS.	5	0%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO.	20	0%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO.	9	0%



Dirección General de Sanidad Militar "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; jenni.hormiga@sanidad.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

	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO.	10	0%
	TRAMITES PARA COMITES TECNICO CIENTIFICO.	4	0%
	TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA.	103	2%
	TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES.	128	3%
	TRANSCRIPCION FORMULAS MEDICAS.	17	0%
	UBICACIÓN ESM.	3	0%
	VIATICOS Y PASAJES.	3	0%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN.	8	0%
JUNTA MEDICA LABORAL	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS.	72	1%
	COPIA DE CONCEPTOS.	138	3%
	COPIA JUNA MEDICO LABORAL.	101	2%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL BENEFICIARIOS.	30	1%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL MILITAR.	405	8%
	SOPORTES MEDICAMENTOS.	1	0%
	VENCIMIENTO ORDENES DE CONCEPTO.	7	0%
	VIATICOS Y PASAJES.	2	0%
	JUNTA MEDICO LABORAL.	5	0%
	TOTAL	4958	100%

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.

Felicitaciones

ASUNTO	PQR	%
FELICITACIÓN.	68	49%
MULTICAUSALIDAD.	44	31%
SUGERENCIA.	28	20%
TOTAL	140	100%

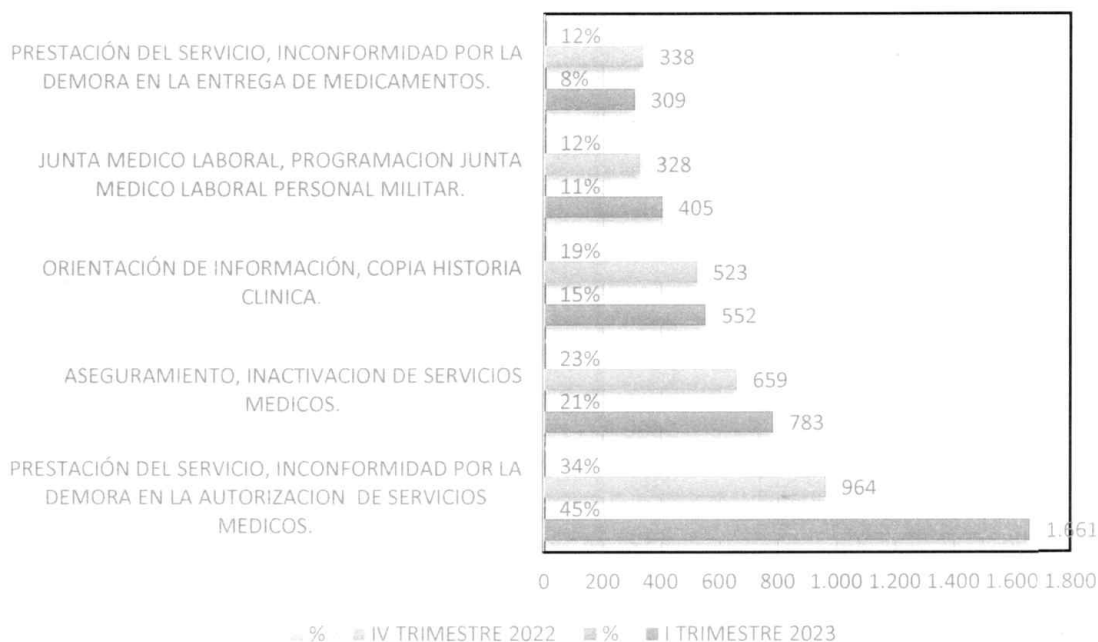
Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.



4.1 Comparativo causales

Se reconoce como principal causal, el establecimiento de requerimientos en la categoría de prestación del servicio la inconformidad por la demora en la autorización de servicios médicos con 1.661 a comparación del trimestre de la vigencia anterior del cual se tienen 964 solicitudes, en un segundo lugar se ubica el aseguramiento, inactivación de servicios con 783 solicitudes a comparación del trimestre anterior de donde se obtuvieron 659.

COMPARATIVO CAUSALES



Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.

6.1 TIEMPOS DE CIERRE

Días de cierre por Fuerzas

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 100% dentro de los términos de cierre; seguido DISAN ARC con un 98%, proveedor ETICOS con un 93%, JEFSA FAC con un 90%, DISAN EJC con un 83% y HOMIL con el porcentaje menor equivalente al 80%

DEPENDENCIAS	CERRADAS ENTRE 0 -15 DIAS/TERMINOS LEGALES	CERRADAS ENTRE 16- DIAS /FUERA DE TERMINOS	TOTAL	CERRADAS EN TIEMPOS DE RESPUESTA CUMPLIMIENTO
DIGSA	2324	10	2334	100%
DISAN EJC	4.529	900	5.429	83%
DISAN ARC	1400	30	1430	98%
JEFSA	500	55	555	90%
HOMIL	245	62	307	80%
ETICOS	259	20	279	93%
TOTAL, SSFM	9.257	1077	10.334	90%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TERMINOS	90%	10%	100%	

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.



6.2 REQUERIMIENTOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

Proporción de ingreso de requerimientos por canal de recepción

VIA DE RECEPCION	I-2023	IV-2022	VIA DE RECEPCION
INTERNET SITIO WEB	4.932	3.548	INTERNET SITIO WEB
CORREO ELECTRONICO	2.532	2.489	CORREO ELECTRONICO
PRESENCIAL	285	671	PRESENCIAL
BUZON DE SUGERENCIAS	118	206	BUZON DE SUGERENCIAS
TELEFÓNICO	40	32	TELEFÓNICO
CORRESPONDENCIA FÍSICA	92	68	CORRESPONDENCIA FÍSICA

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.

Se evidencia el proceso de recepción y los canales habilitados como medios válidos para la recepción de PQRS, de esta manera la diferencia entre el trimestre anterior y el actual es de 1.384, con respecto al correo electrónico es de 43, de manera presencial se presenta un incremento de 386

I TRIMESTRE 2023	
VIA DE RECEPCION	PQRS
Buzón de sugerencias	118
Correo electrónico	2.532
Correspondencia física	92
Página web	4.932
Presencial	285
SUPERSALUD REGULARES	2505
SUPERSALUD RIESGO DE VIDA	865
Telefónico	40
TOTAL	11.369

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.

Para el primer trimestre de 2023 el canal más utilizado por los usuarios fue página web, con 4.932 PQRS, seguido correo electrónico con 2.532 requerimientos y en un tercer lugar la Super Intendencia Nacional de Salud en el ítem de regulares con 2.505.



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

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS	I- 2023	IV - 2022
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS.	1661	964
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS.	309	338
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,).	440	401
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO.	212	153
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OTRAS.	349	174

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 1.661 casos, "inconformidad por la demora en la autorización de los servicios médicos" con 309 casos presentados; "inconformidad falta de oportunidad de citas para la toma de imágenes diagnosticas (RX, TAC, RNM)" con 440 requerimientos.

8. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Con el ánimo de mitigar la instauración de PQRSR, el Grupo de Atención al Usuario y Participación Social, durante el primer trimestre del presente año se realizaron las siguientes actividades:

1. Mesas de trabajo con las fuerzas donde se les informo a los 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.
2. Se enviaron oficios a las DISANES y JEFSA de solicitud y recabo de cierres de las PQRSR, con el fin de gestionar el cierre oportuno y con respuestas de fondo de los requerimientos.
3. Con respecto a la línea de participación social, se establece la continuidad de los espacios de hablando con el director para el segundo momento espacio de interacción



en tiempo real y el cierre en el tercer momento donde se presentarán los compromisos y avances establecidos.

4. De la línea de humanización se continuará haciendo acompañamiento en la ejecución de las actividades establecidas por cronograma, al igual que se continua con la gestión para la publicación de la política de humanización.
5. De la línea de orientación e información se continuarán realizando la difusión de piezas graficas de manera adecuada a las necesidades de los usuarios y se dará paso al cronograma establecido para las actividades de la actual vigencia.

Atentamente,

Brigadier General JOSÉ ENRIQUE WALTEROS GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar (E)

Elaboró: SMSM. Martha Patricia Sánchez Cuevas
Trabajadora Social -Grupo de Atención al Usuario DIGSA

OPS. Nubia Natalia Montañó Contreras
Trabajadora Social -Grupo de Atención al Usuario DIGSA

Sandra Catalina Olmos
OPS. Sandra Catalina zapata Olmos
Trabajadora Social -Grupo de Atención al Usuario DIGSA

P. García
OPS. Paula Catalina García Pirateque
Trabajadora Social -Grupo de Atención al Usuario DIGSA

OPS. María Fernanda Otavo Franco
Trabajadora Social -Grupo de Atención al Usuario DIGSA

OPS. Fabian David Santos Santana
Trabajador Social -Grupo de Atención al Usuario DIGSA

Vo.Bo: Sargento Mayor Luis Gabriel Escorcía Méndez
Coordinador Grupo Atención al Usuario y Participación Social (E)

