MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR
GRUPO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES

Proceso o dependencia auditada: GRUPO DE ATENCION A USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL
Responsable del plan de mejoramiento:My Mary Sol Chason Paez
Fecha de Suscripcion :13/11/2023

Numero del Hallazgo	Descripcion de Hallazgo	ACCIONES CORRECTIVAS					Actividades y Descripcion al Plan de Mejoramiento
		Acciones de Mejora	DEPENDENCIA/PROCESO RESPONSABLE DE EJECUTAR LA ACCION	INDICADOR	FECHA DE INICIO AAAA/MM/DD	FECHA DE TERMINACION AAAA/MM/DD	
1	La EPS no cumple con el Decreto Legislativo Número 491 De 2020, articulo 5. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.	Capacitación en referencia a los terminos de ley para emision de respuestas a los PQRSR	Área de Gestión de PQRSR del Grupo de Atención al Usuario y Participación Social	Requerimientos resueltos antes de 15 dias / total de requerimientos interpuestos	1/04/2022	31/12/2022	Con el animo de reducir la instauracion de los PQRSR, el Grupo de Atencion al Usuario y Participacion Social durante las fechas estipuladas entre el 01 de enero al 07 de Diciembre del presente año se han realizado 33 mesas de trabajo con las fuerzas donde se les informa a las lideres de cada una de las oficinas de atención al usuario el comportamiento de las PQR los estados, tipologias, y observaciones generales, en especial se enfatiza en los tiempos de cierre de las PQRS ; de igual forma se les enfatiza en el cierre oportuno con respuestas de fondo de acuerdo con los terminos de Ley. Como soporte de las reuniones realizadas, estan los numeros de radicados de las siguientes actas: Consecutivos de Actas de reunión: •Acta No 012200000202 de fecha 18 de enero de 2022 •Acta No 012200119002 de fecha 02 de febrero de 2022 •Acta No 012200185002 de fecha 16 de febrero de 2022 •Acta No 012200315002 de fecha 16 de marzo de 2022 •Acta No 012200340002 de fecha 23 de marzo de 2022 •Acta No. 012200503102 de fecha 05 de junio de 2022 •Acta No. 012200685802 de fecha 15 de junio de 2022 •Acta No. 012200740502 de fecha 22 de junio de 2022 •Acta No. 012200756402 de fecha 29 de junio de 2022 •ACTA No 012200882102 de fecha 06 de julio de 2022 •ACTA No 012200882202 de fecha 13 de julio de 2022 •ACTAS No 012200973002 de fecha 03 DE AGOSTO 2022 •ACTA No 012200973102 de fecha 10 DE AGOSTO 2022 •ACTA No 012200973702 de fecha 17 DE AGOSTO 2022 •ACTA No 012201003602 de fecha 24 DE AGOSTO 2022 •ACTA No 012201045402 de fecha 31 DE AGOSTO 2022 •ACTA No 012201135702 de fecha 07 DE SEPTIEMBRE DE 2022 •ACTA No 012201161402 de fecha 14 DE SEPTIEMBRE DE 2022 •ACTA No 012201132202 de fecha 21 DE SEPTIEMBRE DE 2022 •Acta No 012201277202 De Fecha 05 De Octubre De 2022. •Reunión Presencial Con La Secretaria De Salud De Bogotá, Fin Socialización Diagnostico Dentro De La Politica Publica Distrital Del Servicio A La Ciudadanía Y Plan De Acción Y Seguimiento Lineas De Accion Proceso ATEUS DIGSA-DISAN EJC-ARC-JEFSA Acta No 012201003002 De Fecha 13 De Octubre De 2022. •Acta No 012201277402 De Fecha 19 De Octubre De 2022. •Acta No 012201277702 Reunion Seguimiento Lineas De Accion Proceso ATEUS DIGSA-DISAN EJC-ARC-JEFSA De Fecha 28 De Octubre De 2022. •Acta No 012201277702 De Fecha 03 De Noviembre 2022. •Acta No 012201344102 De Fecha 09 De Noviembre De 2022. •Acta No 012201344102 De Fecha 16 De Noviembre De 2022. •Acta No 012201401302 De Fecha 23 De Noviembre De 2022. •Acta No 012201365202 De Fecha 30 De Noviembre De 2022.
		Mesa de trabajo con las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud para establecer acciones que permitan el cierre de los requerimientos	Área de Gestión de PQRSR del Grupo de Atención al Usuario y Participación Social	Requerimientos resueltos antes de 15 dias / total de requerimientos interpuestos	1/04/2022	31/12/2022	
		Seguimientos de manera semanal a los requerimientos para que sean resueltos dentro de los terminos de ley.	Area de Gestión de PQRSR del Grupo de Atención al Usuario y Participación Social	Requerimientos resueltos antes de 15 dias / total de requerimientos interpuestos	1/04/2022	31/12/2022	Desde el grupo de atención al usuario de la Direccion General de Sanidad Militar, se realiza auditoria al módulo de PQRSR de manera semanal, con el fin de hacer seguimiento a los PQRSR con cierre de 0 a 15 dias con la Ley 1755 de 2015 articulo 14 en terminos de cierre en la actualidad se identifica un porcentaje del 90% realizando todos los esfuerzos, desde la dependencia de Atención Al Usuario y participación social en acciones de seguimiento, control y acompañamiento semanal y mensual, para el envio y cierre con respuesta de fondo de los PQRSR, mediante auditorias internas, reuniones de seguimiento y oficios de recaido con las fuerzas donde se tratan los siguientes temas: -Cierre de PQRSR en terminos de ley -Emision Respuestas de fondo. -Trazabilidad en los cierres de los aplicativos. -Lineamientos de gestion y auditorias internas •Se solicita mayor control con los EGM, para prevenir posibles sanciones por parte del ente de control. •Realizar seguimientos por las coordinadoras de las DISANES verificar respuestas de fondo con lo cual no puede cerrar el requerimiento. •Se sugiere se realice seguimiento en el aplicativo de las gestiones del EGM hasta el momento que se cuenta con respuesta final y de fondo. •Asistencia a mesas de trabajo y capacitación del módulo PQRSR y chat del portal web de la Direccion General de Sanidad Militar para el soporte de fallas y mejoramiento del Sistema de Atencion al Usuario.
		Reiteraciones para el cierre de los requerimientos a las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud.	Área de Gestión de PQRSR del Grupo de Atención al Usuario y Participación Social	Requerimientos resueltos antes de 15 dias / total de requerimientos interpuestos	1/04/2022	31/12/2022	En el transcurso del periodo de enero a Diciembre 07 del presente año, se han realizado 50 oficios de recaido a las Fuerzas y Hospital Militar para la gestion y tramite con respuesta de fondo de los requerimientos, que en la actualidad se encuentran en estado vencido, dandose cumplimiento a los terminos de respuesta, de igual forma por evasrazde se envian correos electronicos para el tramite inmediato y cierre oportuno de los PQRS pendientes, en estado vencido. A continuación, se describen los numeros de radicados de los oficios OFICIOS DE RECAIDO A LAS FUERZAS FECHANumero de radicadoFuerza 05/01/2022 RAD 012200001405002 - JEFSA FAC 05/01/2022 RAD 012200001412002 - ARC 05/01/2022 RAD 012200001411002 - EJC 01/02/2022 RAD 012200001451902 -ARC 01/02/2022 RAD 012200001448002 - JEFSA 01/02/2022 RAD 012200001446302 - EJC 21/02/2022 RAD 012200002049102 - ARC 21/02/2022 RAD 012200002049002 - EJC 21/02/2022 RAD 012200002049102 - ARC 06/05/2022 RAD 012200001857102 - ARC 06/05/2022 RAD 012200001859902 - JEFSA 06/05/2022 RAD 012200001861102 - EJC 17/05/2022 RAD 012200005627502 - EJC 17/05/2022 RAD 012200005627402 - JEFSA 17/05/2022 RAD 012200005971702 - EJC- ESM DIMMED- 07/06/2022 RAD 012200005733002EJC- ESM DIMMED 07/06/2022 RAD 012200005727202EJC 16/06/2022 RAD 012200702680202EJC- ESM DIMMED 16/06/2022 RAD 012200702832202EJC 21/06/2022 RAD 012200719900202EJC 01/06/2022 RAD 122008944402EJC 09/06/2022 RAD 122008910702EJC 16/06/2022 RAD 012200095500202EJC 16/06/2022 RAD 012200095024002FAC 16/06/2022 RAD 012200095044202FAC
		Informes de la gestion adelantada de PQRSR al interior de los ESM de la ciudad Bogotá	Area de Gestión de PQRSR del Grupo de Atención al Usuario y Participación Social	Requerimientos resueltos antes de 15 dias / total de requerimientos interpuestos	1/04/2022	31/12/2022	Se han realizado 3 informes trimestrales como plan de mejoramiento para la Secretaria de Salud de Bogotá, para la verificación de las PQRS que se encuentran en estado vencido en términos establecidos de acuerdo con la Ley 1755 de 2015 en el cual se evaluaron los Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial donde toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción el igual en su tipologia, debido a lo anterior se realiza una descripción del comportamiento de estos y se evalúa el indicador de cumplimiento no menor al 90%. Los informes se han realizado con los siguientes números de radicados dirigidos al señor General Director de Sanidad Militar. Primer Trimestre Radicado No. 012200425202 Segundo Trimestre Radicado No. 012200777202 Tercer trimestre Radicado No. 012201182802 De igual forma se han realizado informes mensuales de PQRS con el objetivo de informar el comportamiento y el análisis de los requerimientos alegados al grupo de Atención al Usuario y Participación Social, a través de sus medios de recepción como: correo electronico, página web DIGSA, aplicativo Supersalud, en los cuales se realiza la trazabilidad de las Peticiones, Quejas, reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, que los usuarios o personas civil han interpuesto. Lo anterior, con el fin de dar a conocer el seguimiento y control a través de la página web del módulo de PQRSR, donde se ingresa la información de cada requerimiento alegado, verificando el cumplimiento de respuesta en los términos de ley, así mismo evaluar la tipologia, el estado y causales de los requerimientos por los diferentes canales de recepción. Describo a continuación: •INFORME DE MODULO PQR ENERGI Radicado No 012200181002 •INFORME DE MODULO PQR FEBRERO Radicado No 012200273802 •INFORME DE MODULO PQR MARZOI Radicado No 012200412402 •INFORME DE MODULO PQR ABRILI Radicado No012200623602 •INFORME DE MODULO PQR MAYOI Radicado No 012200854202 •INFORME DE MODULO PQR JUNIOI Radicado No.012200807902 •INFORME DE MODULO PQR JULIOI Radicado No 012200870102 •INFORME DE MODULO PQR AGOSTOI Radicado No 012201072602 •INFORME DE MODULO PQR SEPTIEMBRE Radicado No 012201116202 •INFORME DE MODULO PQR OCTUBRE Radicado No.012201306802 •INFORME DE MODULO PQR NOVIEMBRE Radicado No.012201530402 Para lograr un control mas especifico de las PQRS se realizaron los informes trimestrales para la verificación del comportamiento de las mismas, estos informes son enviados al Ministerio De defensa y cargados en la SUITE V Primer Trimestre Radicado No. 012200425202 Segundo Trimestre Radicado No. 012200503602 Tercer trimestre Radicado No 012201182802

OBSERVACIONES:

En el mes de Noviembre se realizo auditoria por parte de la secretaria de salud de Bogotá quien verifico los informes trimestrales que se realizaron como plan de mejoramiento; de igual forma verificaron las bases evidenciando un cierre del 90% al evidenciar esta cifra se cerraron el plan de mejoramiento y no se dejo ninguna observacion. **SOPORTE ACTA por parte de la secretaria de Salud de Bogotá.**

Elaboro:SPI. Natalia Montalvo	Revisa:SM Luis Gabriel Escorcia (E)	Aprobo:SM Luis Gabriel Escorcia (E)