



contestar cite este numero

Radicado No.012300712050 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA -GRAPS -ARPQR-29.25

Bogotá D.C. 10 de Julio 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 Segundo trimestre 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 II 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 PQRS

1.1 Tipología de las PQRSR módulo SSFM

Se muestra el comportamiento de las PQRSR, presentado en el transcurso del 2023, donde los reclamos correspondieron a 6.293, equivalentes a un 60 %, seguido por las peticiones con un total de 3.716, equivalente al 36 % y finalmente 139 reconocimientos equivalentes al 1 %.

Como se describe a continuación:

TIPOLOGIA		II TRIMESTRE 2023	%
Reclamos		6.293	60%
Multicausalidad		66	1%
Reconocimientos		139	1%
Sugerencia		24	0%
Denuncia por posibles actos de corrupción		1	0%
Quejas		163	2%
Peticiones	Orientación e Información	1.573	15%
3.716	Aseguramiento	1.276	12%
36%	Junta médica laboral	867	8%
TOTAL		10.402	100%

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.

Se realiza la comparación entre el segundo trimestre del 2023 y el primer trimestre 2023, donde se concluye que, la DIGSA aumento un 1 % del número de PQRS interpuestas,



DIGSA

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



DISAN EJERCITO aumento con un 2%, seguido por DISAN ARMADA con una disminución de un 3% y por último JEFSa FUERZA AEREA se mantiene con el mismo en el segundo trimestre.

DEPENDENCIA	I TRIMESTRE 2023	%	II TRIMESTRE 2023	%
DIGSA	2372	22%	2402	23%
DISAN EJC	6174	58%	6250	60%
DISAN ARC	1521	14%	1187	11%
JEFSa FAC	584	5%	563	5%
TOTAL	10.651	100%	10.402	100%

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.

2. Estado de solicitudes actual

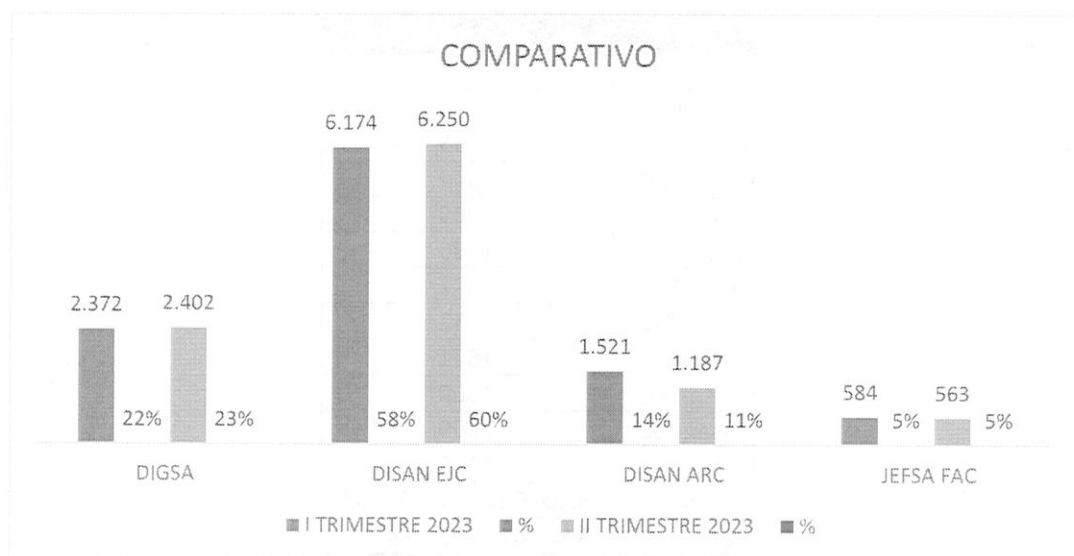
Con respecto al estado y manejo que se ha dado a las diferentes PQRSR, durante el segundo trimestre 2023 se han recepcionado 10.402, donde se encuentran pendientes por resolver dentro de los términos 479, en estado vencido 139 y cerradas 9.784 con un factor de cierre a nivel general del 94%.

DEPENDENCIA	Pendientes por resolver en Tiempos Asignados	Cerradas Resueltas	Pendientes por resolver vencidas	Total, Recibidas SSFM	Porcentaje
DIGSA	13	1.427	4	1.444	14%
DISAN EJC	368	5.769	113	6.250	60%
DISAN ARC	35	1.152	0	1.187	11%
JEFSa FAC	20	533	10	563	5%
HOMIL	15	263	6	284	3%
ETICOS	28	640	6	674	6%
TOTAL	479	9.784	139	10.402	100%
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DE CIERRE PQR	5%	94%	1%	100%	94%

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.

De manera comparativa entre el primer trimestre y el segundo trimestre 2023, se reconoce a la DIGSA en una disminución porcentual del 7%, DISAN EJC presenta un aumento del 6%, DISAN ARC muestra una disminución del 2%, JEFSa FAC se mantiene en el porcentaje al igual que el trimestre anterior.





Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.

2.2 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 33 oficios, los cuales se relacionan a continuación:

Abril	
JEFSa FAC	135
Disan EJC	163
Disan EJC	134
Disan EJC	361
Disan EJC	363
Jefsa FAC	362
Disan EJC	607
Disan EJC	605
Jefsa FAC	696
Jefsa FAC	987
Disan EJC	988





Mayo	
Disan EJC	1197
Jefsa FAC	1196
Disan EJC	1195
Disan EJC	1504
Disan EJC	1505
Jefsa FAC	1506
Jefsa FAC	1507
Disan EJC	1862
Disan EJC	1861
Jefsa FAC	1860
Disan EJC	2109
Jefsa FAC	2110
Disan EJC	RAD- 0123005584702
Jefsa FAC	RAD- 0123005584802

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.

Junio	
Disan EJC	RAD- 0123005880502
Jefsa FAC	RAD- 0123005880102
Jefsa FAC	RAD- 0123006268002
Disan EJC	RAD- 0123006269002
Disan EJC	RAD- 0123006557502
Jefsa FAC	RAD- 0123006557402
Jefsa FAC	RAD- 0123006708602
Disan EJC	RAD- 0123006707702

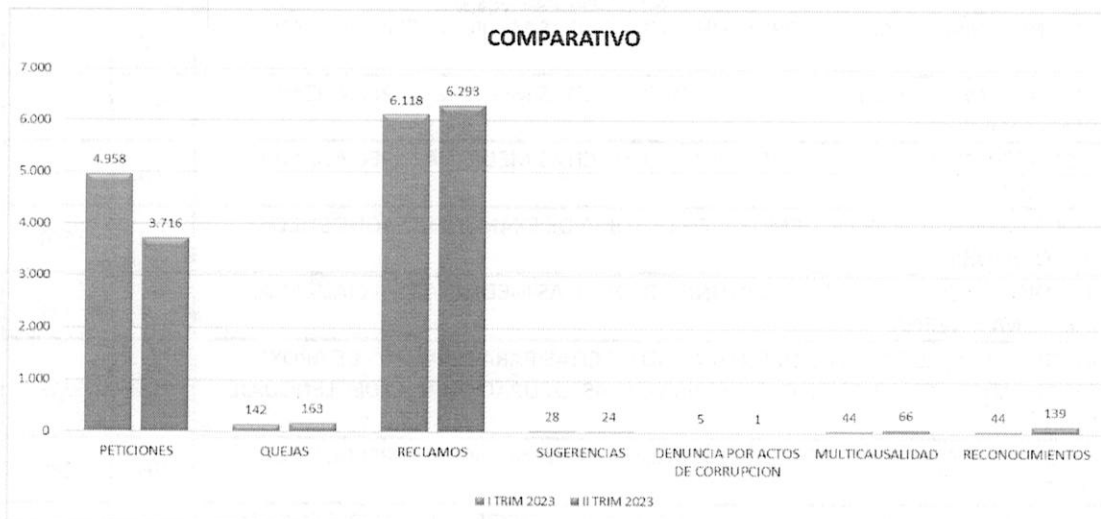
2.3. Tipología por fuerzas

A continuación, se presenta el comparativo entre cada una de las solicitudes establecidas a lo largo de la vigencia actual en comparación con el primer trimestre de 2023, se infiere que las condiciones se mantienen muy similares, la diferencia más evidente se identifica en los reclamos con un incremento de 175 requerimientos, 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	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	MULTICAUSALIDAD	RECONOCIMIENTOS	TOTAL, POR FUERZA
I TRIM 2023	4.958	142	6.118	28	5	44	44	11.339
II TRIM 2023	3.716	163	6.293	24	1	66	139	10.402



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



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

Reclamos

CAUSALES POR PRESTACION DEL SERVICIO (RECLAMOS)	PQR	%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS.	1.969	31%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS.	596	9%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,).	345	5%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS.	274	4%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OTRAS.	262	4%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENTEs, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS).	224	4%
FALTA DE OPORTUNIDAD POR EL VENCIMIENTO DE LAS AUTORIZACIONES.	217	3%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA.	199	3%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO.	167	3%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OFTALMOLOGÍA.	151	2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL.	131	2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OTORRINOLARINGOLOGÍA.	111	2%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM.	110	2%





INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, UROLOGÍA.	87	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, DERMATOLOGÍA .	85	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, PSIQUIATRÍA.	78	1%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS).	78	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, MEDICINA INTERNA.	72	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.).	58	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OPTOMETRÍA.	56	1%
FALTA DE OPORTUNIDAD POR FRACCIONAMIENTO O ENTREGA INCOMPLETA DE LOS MEDICAMENTOS.	51	1%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO.	49	1%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA .	46	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEUROLOGÍA.	42	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ENDOCRINOLOGÍA.	39	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, PEDIATRÍA.	39	1%
REPROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS.	38	1%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES.	37	1%
INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA.	36	1%
INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS.	30	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL.	30	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM.	28	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA.	26	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM.	26	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA.	24	0%
INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DGSM/DISAN /ESM.	23	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ANESTESIOLOGÍA .	23	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO.	22	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, GASTROENTEROLOGÍA .	21	0%

**DIGSA**

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



INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NUTRICIÓN.	20	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEUMOLOGÍA.	19	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE LA RED EXTERNA.	18	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA.	18	0%
INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS.	18	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL.	17	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEFROLOGÍA.	14	0%
INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICILIARIA.	13	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO.	13	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUION DE CITAS MEDICAS A TRAVES DEL CALL CENTER.	13	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIC.	13	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CARDIOLOGÍA .	12	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA MAXILOFACIAL.	12	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN (FISIATRÍA).	11	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, OTRAS.	10	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA.	10	0%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA.	10	0%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	10	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA VASCULAR.	9	0%
INCONFROMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA.	9	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS PRESENCIALES.	7	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ONCOLOGÍA.	7	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, REUMATOLOGÍA.	7	0%
PRESTACION DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIC.	7	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA.	6	0%





INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA GENERAL.	6	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS.	6	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA.	6	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN.	5	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE SUMINISTRO DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO.	5	0%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS DE URGENCIAS EN LA RED EXTERNA.	5	0%
ERRORES POR PARTE DEL RECURSO HUMANO.	4	0%
FALTA DE PERSONAL ASISTENCIAL.	4	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, ENDODONCIA.	4	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, ODONTOPEDIATRIA.	4	0%
NEGACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS.	4	0%
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	3	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA HOSPITALIZACIÓN.	3	0%
FALTA DE PUNTOS DE ATENCIÓN CERCANOS.	3	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, HEMATOLOGÍA .	3	0%
INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES.	3	0%
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (VIÁTICOS).	2	0%
FALTA DE PERSONAL ESPECIALIZADO.	2	0%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR LA WEB.	2	0%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIC.	2	0%
AMBULANCIA INADECUADA PARA EL TRASLADO DEL PACIENTE SEGÚN EL NIVEL DE COMPLEJIDAD (REFERENCIA-CONTRARREFERENCIA).	1	0%
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (INSUMOS).	1	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA PARA ENFERMEDADES RARAS O HUÉRFANAS.	1	0%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE UCI.	1	0%
FALTA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO.	1	0%
FALTA DE PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES.	1	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, INFECTOLOGÍA.	1	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, PERIODONCIA.	1	0%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, REHABILITACIÓN ORAL.	1	0%

**DIGSA**

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



INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO.	1	0%
INCONFROMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN SERVICIO DE PRIORITARIA.	1	0%
NEGACIÓN DEL REEMBOLSO.	1	0%
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE MÉDICO ESPECIALISTA.	1	0%
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE MÉDICO GENERAL.	1	0%
TOTAL	6.293	100%

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023

Quejas

CAUSAL	#	%
INCONFORMIDAD TRATO, INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO.	7	4%
INCONFORMIDAD TRATO, INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO.	20	12%
INCONFORMIDAD TRATO, INCONFORMIDAD TRATO DE PERSONAL FUNCIONARIO USUARIO.	13	83%
INCONFORMIDAD TRATO.	1	100%

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.

Felicitaciones

ASUNTO	PQR	%
FELICITACIÓN.	139	61%
MULTICAUSALIDAD.	66	29%
SUGERENCIA.	24	10%
TOTAL	229	100%

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.

Peticiones

	PETICIONES	PQR	%
ASEGURAMIENTO	ASEGURAMIENTO, INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS.	453	12%
	ASEGURAMIENTO, EXPEDICION DE CERTIFICADO.	231	6%
	ASEGURAMIENTO, ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS.	196	5%
	ASEGURAMIENTO, CAMBIO CENTRO DE ATENCION.	134	4%
	ASEGURAMIENTO, NOVEDADES ADRES.	79	2%
	ASEGURAMIENTO, AFILIACION AL SSFM.	76	2%
	ASEGURAMIENTO, ACTUALIZACION DE DATOS.	69	2%
	ASEGURAMIENTO, RENOVACION CARNE DE SERVICIOS.	22	1%
	ASEGURAMIENTO, ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS POR ACCIONES LEGALES.	4	0%
	ASEGURAMIENTO, EXPEDICION DE CARNE POR PERDIDA.	3	0%
	ASEGURAMIENTO, NEGACIÓN AFILIACIÓN.	3	0%
	ASEGURAMIENTO.	3	0%
	ASEGURAMIENTO, MULTIAFILIACION.	2	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



ORIENTACION INFORMACION	ASEGURAMIENTO, BENEFICIARIOS QUE NO CORRESPONDEN.	1	0%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN, COPIA HISTORIA CLINICA.	469	13%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN, RESPUESTA REQUERIMIENTO.	398	11%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN, PORTAFOLIO DE SERVICIOS.	137	4%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN, DESBLOQUEO SISTEMA.	86	2%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN, TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA.	83	2%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN, NORMATIVIDAD.	71	2%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN, PASAJES Y VIATICOS.	63	2%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN, TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES.	59	2%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN, INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMICILIARIA.	53	1%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN, SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN.	28	1%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN, COPIA CONCEPTOS MEDICOS.	23	1%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN, REEMBOLSOS.	19	1%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN, TRANSCRIPCION FORMULAS MEDICAS.	19	1%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN, CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD.	18	0%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN, CERTIFICADOS LABORALES.	10	0%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN, NROS TELEFONICOS.	10	0%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN, TRAMITES PARA AUTORIZACIONES MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO.	6	0%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN.	6	0%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN, HORARIOS DE ATENCION.	4	0%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN, TRAMITES PARA COMITES TECNICO CIENTIFICO.	3	0%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN, INCORPORACIONES.	2	0%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN, TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO.	2	0%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN, UBICACIÓN ESM.	2	0%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN, SOPORTES MEDICAMENTOS.	1	0%
	PASAJES Y VIATICOS	1	0%
JUNTA MEDICA LABORAL	JUNTA MEDICO LABORAL, PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL MILITAR.	482	13%
	JUNTA MEDICO LABORAL, ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS.	127	3%
	JUNTA MEDICO LABORAL, COPIA DE CONCEPTOS.	114	3%
	JUNTA MEDICO LABORAL, COPIA JUNA MEDICO LABORAL.	99	3%
	JUNTA MEDICO LABORAL, PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL BENEFICIARIOS.	36	1%
	JUNTA MEDICO LABORAL, VENCIMIENTO ORDENES DE CONCEPTO.	7	0%
	JUNTA MEDICO LABORAL, VIATICOS Y PASAJES.	1	0%
	JUNTA MEDICO LABORAL.	1	0%
TOTAL		3.716	100%

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.



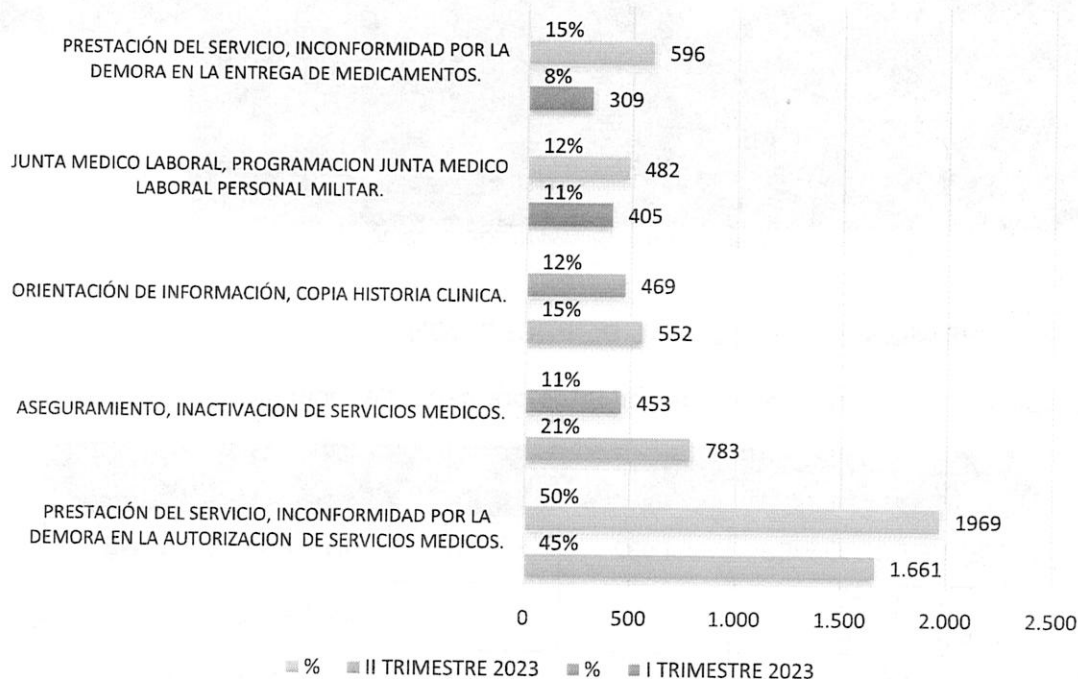
Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; jenni.hormiga@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción
que administra los recursos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



3.1 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 1.969 a comparación del trimestre anterior del cual se tienen 1.661 solicitudes, en un segundo lugar se ubica el aseguramiento, inactivación de servicios médicos con 453 solicitudes a comparación del trimestre anterior de donde se obtuvieron 783.

COMPARATIVO CAUSALES



Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.

4. 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 82% del total de requerimientos han sido resueltos, evidenciando DIGSA con el 98% dentro de los términos de cierre; seguido DISAN ARC con un 78%, proveedor ETICOS con un 49%, JEFSA FAC con un 87%, DISAN EJC con un 78% y HOMIL con el porcentaje menor equivalente al 82%.





DEPENDENCIAS	CERRADAS ENTRE 0 -15 DÍAS/TERMINOS LEGALES	CERRADAS ENTRE 16- DÍAS /FUERA DE TERMINOS	TOTAL	CERRADAS EN TIEMPOS DE RESPUESTA CUMPLIMIENTO
DIGSA	1399	28	1427	98%
DISAN EJC	4.456	1.274	5.730	78%
DISAN ARC	1094	53	1147	95%
JEFSa	465	67	532	87%
HOMIL	215	47	262	82%
ETICOS	306	316	622	49%
TOTAL, SSFM	7.935	1785	9.720	82%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TERMINOS	82%	18%	100%	

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.

5. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

Proporción de ingreso de requerimientos por canal de recepción

VIA DE RECEPCION	I-2023	II-2023	VIA DE RECEPCION
INTERNET SITIO WEB	4.932	4.701	INTERNET SITIO WEB
CORREO ELECTRONICO	2.532	2.073	CORREO ELECTRONICO
PRESENCIAL	285	153	PRESENCIAL
BUZON DE SUGERENCIAS	118	201	BUZON DE SUGERENCIAS
TELEFÓNICO	40	63	TELEFÓNICO
CORRESPONDENCIA FÍSICA	92	119	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 PQRSR, de esta manera la diferencia entre el trimestre anterior y el actual es de 175 requerimientos, con respecto al módulo WEB se representa una disminución de 231 casos, correo electrónico presenta disminución en 459, de manera presencial se presenta una disminución de 132 requerimientos durante el segundo trimestre 2023.

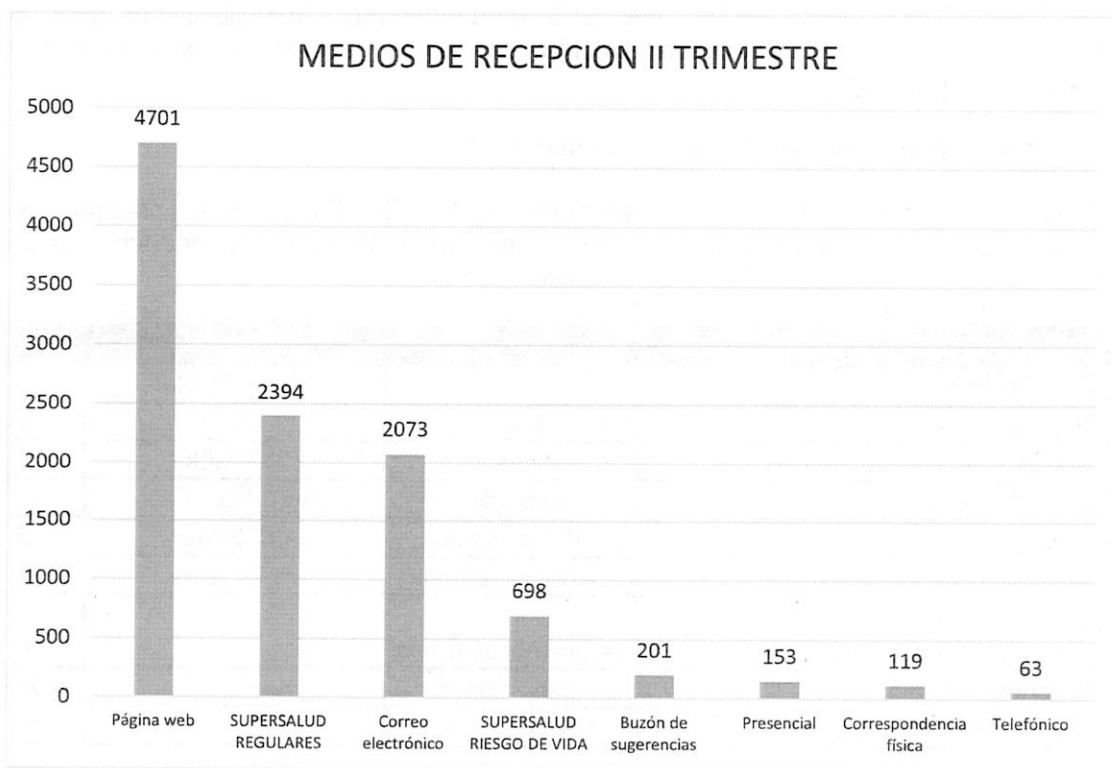


Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; jenni.hormiga@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción
que administra los recursos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



II TRIMESTRE 2023	
VIA DE RECEPCION	PQRS
Página web	4.701
SUPERSALUD REGULARES	2.394
Correo electrónico	2.073
SUPERSALUD RIESGO DE VIDA	698
Buzón de sugerencias	201
Presencial	153
Correspondencia física	119
Telefónico	63
TOTAL	10.402

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.



Para el segundo trimestre de 2023 el canal más utilizado por los usuarios fue página web, con 4.701 PQRS disminuyendo el valor a diferencia del trimestre anterior, seguido la Super Intendencia Nacional de Salud en el ítem de regulares con 2.394 y en un tercer lugar correo electrónico con 2.073 requerimientos.



**6. Análisis de Causas y Documentación de Acciones Correctivas De PQRS.**

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS	I- 2023	I- 2023
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS.	1661	1969
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS.	309	596
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM.).	440	345
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO.	212	167
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OTRAS.	349	262

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 1.969 casos, "inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos." con 596 presentados; "inconformidad falta de oportunidad de citas para la toma de imágenes diagnosticas (RX, TAC, RNM)" con 345 requerimientos, "inconformidad falta de oportunidad en la continuidad del tratamiento" con 167 requerimientos por prestación de servicios presentados.

7. Requerimientos por dependencia, ciudad y ESM.

Durante el segundo trimestre de 2023 se recepcionaron 10.402 PQRSRD, a continuación, se describen los requerimientos allegados al módulo DIGSA por dependencia, ciudad, Establecimiento de Sanidad Militar y cantidad, así:

DEPENDENCIA	CIUDAD	ESM	PQRS
Dirección de Sanidad Ejército	Arauca	EJC-BASER 18	1
Dirección de Sanidad Ejército	Arauca	EJC-BASER 18.	13
Dirección de Sanidad Ejército	Armenia	EJC-BASER 8.	224
Dirección de Sanidad Armada	Bahía Málaga	ARC-HONAM.	41
Dirección de Sanidad Armada	Bahía Solano	ARC-BIM23.	2
Dirección de Sanidad Armada	Barrancabermeja	ARC-PFA31.	3
Dirección de Sanidad Ejército	BARRANCABERMEJA		14
Dirección de Sanidad Armada	Barranquilla	ARC-ENSB.	213
Dirección de Sanidad Ejército	Barranquilla	EJC- BAS 2.	32
Dirección de Sanidad Armada	Bogotá	ARC-CEMED.	130
Dirección de Sanidad Armada	Bogotá	ARC-DISAN.	64
Dirección de Sanidad Armada	Bogotá	ARC-MEDICINA LABORAL.	295
Dirección de Sanidad Armada.	Bogotá	ARC-DISAN.	6
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	DISAN EJC.	48





Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC - DISUR.	24
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC- DMGEM.	354
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC- DMSOC.	253
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC-CRH BASAN.	175
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC-DISNOR.	95
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC-GESTION DE SERVICIOS DE SALUD .	669
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC-JURIDICA.	40
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC-MEDICINA LABORAL.	628
Dirección de Sanidad Ejército.	Bogotá	DISAN EJC.	8
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Bogotá	JEFSa-CATAM.	1
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Bogotá	JEFSa-CEOFA.	15
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Bogotá	JEFSa-DIMAE.	2
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Bogotá	JEFSa-DMEFA.	222
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Bogotá	JEFSa-FAC.	113
Dirección General de Sanidad Militar	Bogotá	DIGSA.	1442
Dirección General de Sanidad Militar.	Bogotá	DIGSA.	2
Éticos.	Bogotá	DIGSA.	19
Hospital Militar Central	Bogotá	DIGSA.	283
Dirección de Sanidad Armada	Bogotá.	DIGSA.	2
Hospital Militar Central	Bogotá.	DIGSA.	1
Dirección de Sanidad Ejército	Bucaramanga	EJC-DMBUG .	395
Dirección de Sanidad Armada	Buenaventura	ARC-BRIM2.	23
Dirección de Sanidad Ejército	Buenavista	GMROM.	22
Dirección de Sanidad Ejército	Buga	EJC- BAPAL	2
Dirección de Sanidad Ejército	Buga	EJC- BAPAL.	28
Dirección de Sanidad Ejército	Cali	EJC-DMCAL.	368
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Cali	JEFSa-EMAVI.	78
Dirección de Sanidad Ejército	Carepa	EJC-BASER 17	1
Dirección de Sanidad Ejército	Carepa	EJC-BASER 17.	24
Dirección de Sanidad Armada	Cartagena	ARC-BIM12.	5
Dirección de Sanidad Armada	Cartagena	ARC-ENAP.	1
Dirección de Sanidad Armada	Cartagena	ARC-HONAC.	259
Dirección de Sanidad Ejército	Cartago	EJC-BIVEN.	85
Dirección de Sanidad Ejército	Chiquinquirá	EJC-BISUC.	15
Dirección de Sanidad Ejército	Chocó	EJC- BAS15.	14
Dirección de Sanidad Armada	Corozal	ARC-BRIM1.	52
Dirección de Sanidad Armada	Coveñas	ARC-CBEIM.	23
Dirección de Sanidad Ejército	Cúcuta	EJC-BASER 30	18
Dirección de Sanidad Ejército	Cúcuta	EJC-BASER 30.	110



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



Dirección de Sanidad Ejército	Duitama	EJC-GMSIL.	18
Éticos	Bogotá.		655
Dirección de Sanidad Ejército	Facatativá	EJC-BACOM.	29
Dirección de Sanidad Ejército	Florencia	EJC-BASER 12	3
Dirección de Sanidad Ejército	Florencia	EJC-BASER 12.	42
Dirección de Sanidad Ejército	Fusagasuga	EJC-BISUM.	39
Dirección de Sanidad Ejército	Girardot	EJC-DISMEG	11
Dirección de Sanidad Ejército	Girardot	EJC-DISMEG .	10
Dirección de Sanidad Ejército	Honda	ESM BIPAT.	7
Dirección de Sanidad Ejército	Ibagué	EJC-BASER 6.	374
Dirección de Sanidad Ejército	Ibagué.		1
Dirección de Sanidad Ejército	Ipiales	EJC-GMCAB.	10
Dirección de Sanidad Armada	Leticia	ARC-CGAMA.	2
Dirección de Sanidad Ejército	Leticia	Bas 26.	2
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Leticia	JEFSa-GAAMA.	1
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Madrid	JEFSa- CAMAN ESUFA.	12
Dirección de Sanidad Armada	Malagana	ARC-BIM13.	7
Dirección de Sanidad Ejército	Malambo	EJC-BIVER.	6
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Malambo	JEFSa- CACOM 3.	26
Dirección de Sanidad Ejército	Manizales	EJC-BIAYA.	38
Dirección de Sanidad Ejército	Medellín	EJC-DMMED	10
Dirección de Sanidad Ejército	Medellín	EJC-DMMED.	612
Dirección de Sanidad Ejército	Melgar	EJC-DMTOL.	15
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Melgar	JEFSa- CACOM 4.	7
Dirección de Sanidad Ejército	Montería	EJC-BASER11.	55
Dirección de Sanidad Ejército	Neiva	EJC-BASER 9.	178
Dirección de Sanidad Ejército	Ocaña	ESM - BISAN .	50
Dirección de Sanidad Ejército	Palmira	EJC-BICOD	1
Dirección de Sanidad Ejército	Palmira	EJC-BICOD.	69
Dirección de Sanidad Ejército	Pamplona	BIROV.	14
Dirección de Sanidad Ejército	Pasto	EJC-BASER 23	2
Dirección de Sanidad Ejército	Pasto	EJC-BASER 23.	51
Dirección de Sanidad Ejército	Pereira	EJC-BASAM.	312
Dirección de Sanidad Ejército	Popayán	EJC-BAS 29.	82
Dirección de Sanidad Ejército	Puerto Berrio	BAS 14.	15
Dirección de Sanidad Armada	Puerto Carreño	ARC-BRIM5.	5
Dirección de Sanidad Armada	Puerto Leguizamon	ARC-HONAL	2
Dirección de Sanidad Armada	Puerto Leguizamon	ARC-HONAL.	3
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Puerto Salgar	JEFSa- CACOM 1.	17
Dirección de Sanidad Ejército	RIOACHA	BICAR.	12



DIGSA

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



Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Rionegro	JEFS- CACOM 5.	13
Dirección de Sanidad Armada	San Andrés	ARC-BN-4.	6
Dirección de Sanidad Ejército	Santa Marta	EJC-BICOR.	58
Dirección de Sanidad Ejército	Saravena	EJC-GMRPI.	3
Dirección de Sanidad Ejército	Socorro	EJC- BAGAL.	59
Dirección de Sanidad Ejército	Sogamoso	EJC -BATAR.	27
Dirección de Sanidad Ejército	Tauramena	EJC-BIRNA 44.	15
Dirección de Sanidad Ejército	Tolemaida	EJC-DMTOL.	45
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Tres esquinas	JEFS- CACOM 6.	26
Dirección de Sanidad Armada	Tumaco	ARC-BIM40.	14
Dirección de Sanidad Ejército	Tunja	EJC-BASER 1.	67
Dirección de Sanidad Armada	Turbo	ARC-CEGUR .	12
Dirección de Sanidad Ejército	Valledupar	EJC-BASER 10.	62
Dirección de Sanidad Ejército	Villavicencio	EJC-DMORI.	123
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Villavicencio	JEFS- CACOM 2.	20
Dirección de Sanidad Armada	Yati	ARC-BFIM17.	17
Dirección de Sanidad Ejército	Yopal	EJC-BASER 16	4
Dirección de Sanidad Ejército	Yopal	EJC-BASER 16.	59
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Yopal	JEFS-GACAS.	10
TOTAL			10.402

8. REPORTE LINEAS DE ATENCION OFICINA ATENCION AL USUARIO DIGSA

Señor Brigadier General, para su conocimiento se presenta a continuación las gráficas con el reporte de las líneas de atención con las que cuenta el Grupo de atención al usuario y participación social.

Reporte Canales de atención Segundo Trimestre	
Medio de recepción	#
Chat Institucional.	144
Atención telefónica – Celular.	148
Atención Personalizada.	404
Correo electrónico.	2427
Línea PBX	4984
Total, de atenciones.	8107

Fuente de elaboración: Medios de atención.

Como se aprecia en la gráfica de las 8107 interacciones de los usuarios en los diferentes medios de atención, el principal fue la línea PBX con un total de 4984 llamadas recibidas, en un segundo lugar, se encuentra el correo electrónico con 2427, seguido de la atención personalizada con 404 atenciones, seguido por la atención telefónica de la línea celular



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

DIGSA

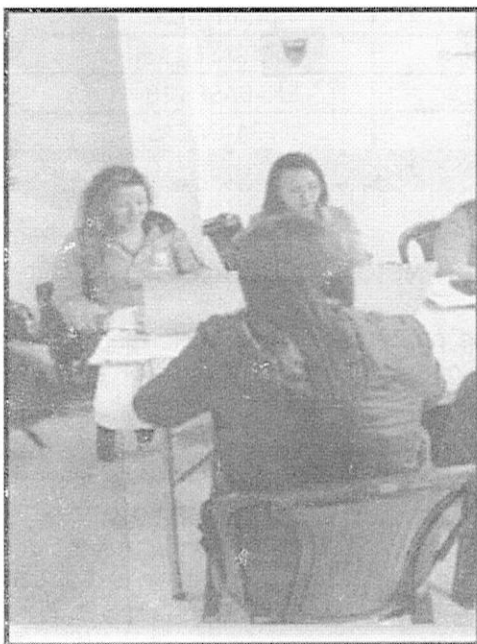


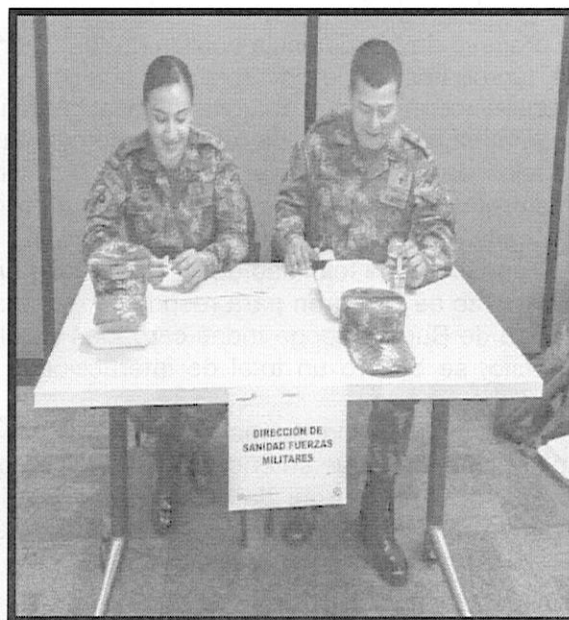
con 148 interacciones y en el último lugar se encuentra el chat institucional con 144 interacciones. Se realiza un análisis de las solicitudes en las diferentes líneas de igual manera demostrando que los canales virtuales no cuentan con una adecuada información para los usuarios debido a que la mayoría de las solicitudes que aquí se realizan corresponden al área de afiliaciones.

9. LÍNEA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

9.1 PARTICIPACIÓN EN ESCENARIOS INTERINSTITUCIONALES

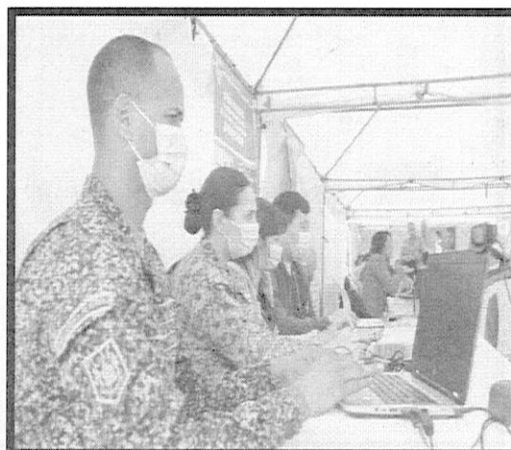
En el transcurso del segundo trimestre del año en curso se contó con la participación en diferentes escenarios interinstitucionales a disposición de las necesidades de los usuarios y como espacios de participación con los usuarios. Se desarrollaron 6 espacios en conjunto con la secretaria de Salud de Bogotá, a nivel nacional se dispusieron 26 espacios en conjunto con la Superintendencia Nacional de Salud





9.2 ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN HABLANDO CON EL DIRECTOR

Con respecto a los espacios de la estrategia hablando con el director, por cruces de agendas y condiciones en conjunto con otros eventos que se desarrollaron en el trimestre no se pudo dar continuidad, más sin embargo se participó en otros escenarios de participación con la finalidad de poder desarrollar escenarios de cara a las necesidades de los usuarios. Participamos en la jornada con los ciudadanos en la Defensoría del pueblo el pasado 24 de mayo del presente año.





10. AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS

El proceso de la Audiencia pública de rendición de cuentas durante el trimestre desarrollo los momentos, de la planeación, ejecución y evaluación del proceso, se realizaron dos reuniones previas para finiquitar detalles para el cumplimiento, con respecto a la ejecución de la audiencia pública de rendición de cuentas se realizó la transmisión por los diferentes canales de streaming que dispone la Dirección General de Sanidad Militar, durante la transmisión se estableció la mesa de preguntas conformada por integrantes y responsables de cada una de las fuerzas, producto de esta interacción durante la jornada se respondieron una totalidad de 22 respuestas en el mismo a las preguntas de los usuarios, solamente se cargaron para respuesta externa 9 solicitudes y 1 reconocimiento para la ciudad de Bucaramanga todas cargadas en el aplicativo de PQRS y correspondientes a Ejército, se obtuvo un total de interacciones de 155 comentarios en Facebook y 192 YouTube.

Previo a la ejecución, se realizó el análisis y evaluación del espacio y se consolidaron los dos documentos que se encuentran a disponibilidad de los usuarios y grupos de valor en la página web, el acta de la audiencia pública y el informe con los resultados de la evaluación y el recuento de las condiciones más relevantes.

ACTA AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA
2022 DE FECHA 17 DE MAYO DE 2023

ACTA_AUDIENC. 1 / 91 - 82% +

Proceso	Gestión Documental PROGDOCU - Área Gestión Documental AREDO
Formato	Acta de reunión DIGSA
Código	MDN-COGFM-PROGDOCU-DIGSA-PU.05.1-27
Vigencia	Mayo de 2023

Acta de reunión No. 0123005553902 MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO.2.5

Asunto:	Audiencia Pública de rendición de cuentas 2022
Lugar y Fecha: (17/mayo/2023)	Dirección General de Sanidad Militar - piso 18
Hora Inicio	6:00 am
Hora Finalización	12:30 pm
Subdirección/Grupo/Proceso:	Responsable de la elaboración del acta:
GRAPS	PS Fabian David Santos Santana

INFORME AUDIENCIA PÚBLICA RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA
2022

INFORME_AUDI. 1 / 92 - 22% +

Rendición de Cuentas 2022

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR



**11. LINEA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

Reporte de Quejas por Trato

11.1 Inicialmente se evidencia el reporte de las quejas por trato recibidas durante los meses de abril, mayo y junio del año en curso:

QUEJAS	N°
Inconformidad trato de funcionario a funcionario.	7
Inconformidad trato de Usuario a funcionario.	20
Inconformidad trato de Personal funcionario a Usuario.	139
Inconformidad Trato	2
TOTAL	168

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

Inconformidad trato, funcionario – funcionario.	
Dirección de Sanidad Ejército > Bogotá > EJC- DMGEM	2
Éticos	1
Dirección de Sanidad Ejército > Bogotá > EJC-CRH BASAN	1
Dirección de Sanidad Ejército > Buenavista > GMROM	1
Dirección General de Sanidad Militar > Bogotá > DIGSA	2

Seguido se evidencian los establecimientos de sanidad militar que presentan quejas por Inconformidad trato de Usuario a funcionario.

Inconformidad trato, usuario – funcionario.	
Éticos > Éticos	2
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea > Bogotá > JEFSA-CEOFA	1
Dirección de Sanidad Armada > Barranquilla > ARC-ENSB	3
Dirección de Sanidad Ejército > Bogotá > EJC- DMGEM	3
Hospital Militar Central > Bogotá > DIGSA	1
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea > Bogotá > JEFSA-DMEFA	4
Dirección de Sanidad Ejército > Bogotá > EJC- DMSOC	2
Dirección de Sanidad Ejército > Buenavista > GMROM	1
Dirección de Sanidad Ejército > Sogamoso > EJC -BATAR	1
Dirección de Sanidad Ejército > Buga > EJC- BAPAL	1
Dirección de Sanidad Ejército > Villavicencio > EJC-DMORI	1

Los Establecimientos de Sanidad Militar a nivel Nacional que en el trimestre cuentan con quejas por inconformidad trato de personal funcionario a usuario, son:



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



Inconformidad trato, funcionario - Usuario.	
Dirección de Sanidad Ejército > Cali > EJC-DMCAL	9
Dirección de Sanidad Armada > Coveñas > ARC-CBEIM	6
Dirección de Sanidad Armada > Barranquilla > ARC-ENSB	8
Dirección de Sanidad Ejército > Bogotá > EJC- DMSOC	2
Éticos > Éticos	29
Dirección de Sanidad Ejército > Bogotá > EJC-CRH BASAN	11
Dirección de Sanidad Ejército > Florencia > EJC-BASER 12	1
Dirección de Sanidad Ejército > Yopal > EJC-BASER 16	1
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea > Bogotá > JEFSA-DMEFA	15
Dirección de Sanidad Ejército > Bogotá > EJC-DISNOR	5
Dirección de Sanidad Armada > Bogotá > ARC-CEMED	3
Dirección de Sanidad Ejército > Tauramena > EJC-BIRNA 44	1
Dirección de Sanidad Ejército > Armenia > EJC-BASER 8	3
Dirección General de Sanidad Militar > Bogotá > DIGSA	5
Dirección de Sanidad Ejército > Bogotá > EJC-MEDICINA LABORAL	1
Dirección de Sanidad Ejército > Bogotá > DISAN EJC	3
Dirección de Sanidad Ejército > Bogotá > EJC- DMGEM	5
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea > Rionegro > JEFSA- CACOM 5	1
Dirección de Sanidad Armada > Cartagena > ARC-HONAC	2
Hospital Militar Central > Bogotá > DIGSA	10
Dirección de Sanidad Armada > Corozal > ARC-BRIM1	2
Dirección de Sanidad Ejército > Medellín > EJC-DMMED	2
Dirección de Sanidad Ejército > Bucaramanga > EJC-DMBUG	1
Dirección de Sanidad Ejército > Villavicencio > EJC-DMORI	2
Dirección de Sanidad Ejército > Buenavista > GMROM	1
Dirección de Sanidad Ejército > Facatativá > EJC-BACOM	1
Dirección de Sanidad Ejército > Girardot > EJC-DISMEG	1
Dirección de Sanidad Ejército > Ibagué > EJC-BASER 6	1
Dirección de Sanidad Ejército > Palmira > EJC-BICOD > EJC-BICOD	1
Dirección de Sanidad Ejército > Popayán > EJC-BAS 29	1
Dirección de Sanidad Ejército > Santa Marta > EJC-BICOR	3
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea > Villavicencio > JEFSA- CACOM 2	1

A continuación, se relacionan el reporte de reclamos por calidez y calidad recepcionados durante el segundo trimestre del año en curso.

RECLAMOS CALIDEZ Y CALIDAD	N°
Prestación Del Servicio > Inconformidad en la Atención (Calidez y calidad) en el servicio de prioritaria ESM	28
Prestación Del Servicio > Inconformidad en la Atención (Calidez y calidad) en el servicio de urgencias HOMIC	13



Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"
 Avenida Calle 25 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



Prestación Del Servicio > Inconformidad en la Atención (calidez y calidad) en el servicio de consulta externa de la red externa	18
Prestación Del Servicio > Inconformidad en la Atención (Calidez y calidad) en el servicio de consulta externa ESM	110
Prestación Del Servicio > Inconformidad en la Atención (Calidez y calidad) en el servicio de consulta externa HOMIC	2
Prestación Del Servicio > Inconformidad en la Atención (Calidez y calidad) en el servicio de consulta externa ESM	26
TOTAL	197

Durante los tres meses de abril, mayo y junio se envió mediante oficio la relación de las quejas por trato a las DISANES y JEFSAs con el fin de evidenciar la variación de estas y tomar acciones.

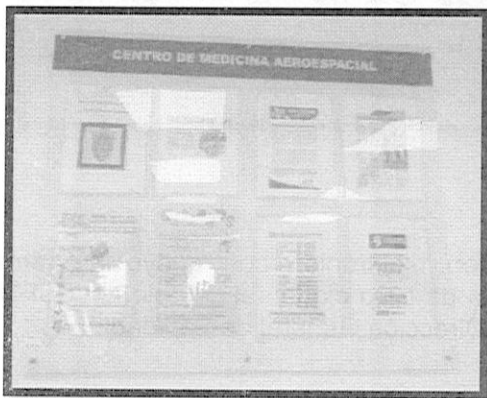
Seguimiento proceso de cultura de Humanización.

Se revisaron los soportes enviados por Ejército y Fuerza aérea y Armada, correspondientes a la actividad 1.4, estos tenían plazo de entrega el 03 de abril del año en curso.

FUERZA	CANTIDAD	PORCENTAJE
EJERCITO	47	96%
FUERZA AEREA	15	94%
ARMADA	21	100%

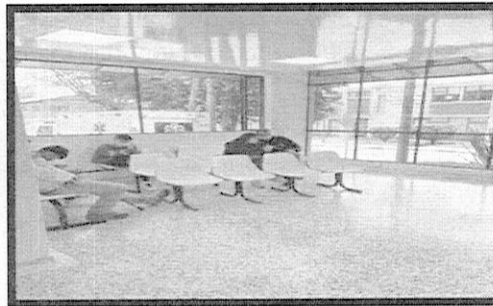
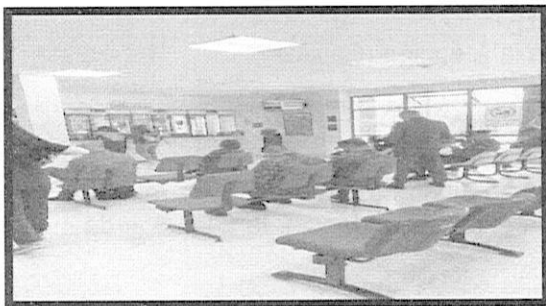
12. ACOMPAÑAMIENTO Y VISITAS

El día 18 de abril se realizó visita de acompañamiento a los establecimientos CATAM y CENTRO DE MEDICINA AEROESPACIAL con el fin de realizar retroalimentación de lo observado a través de la aplicación de las actividades propuestas desde la línea, identificando fortalezas y debilidades a la hora de la ejecución de estas.

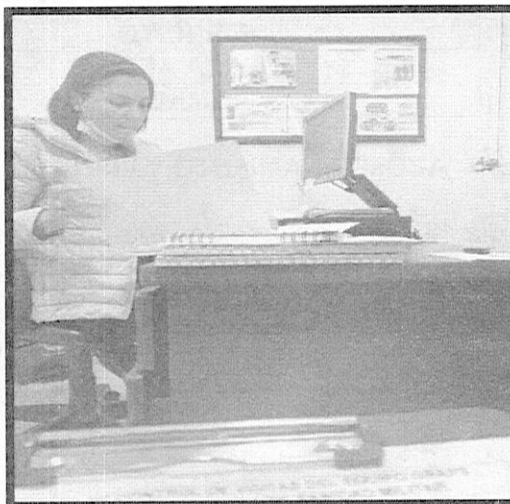
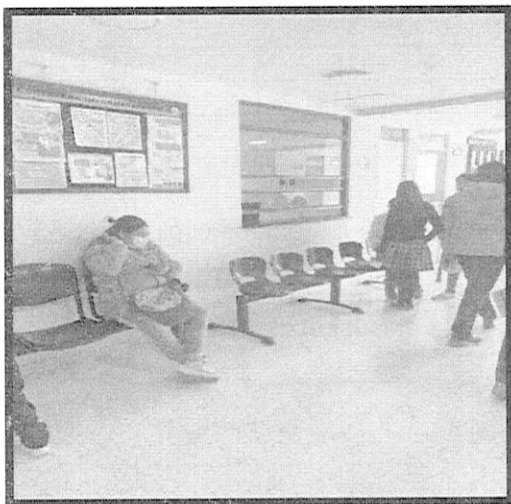




El día 03 de mayo se realizó visita de acompañamiento al establecimiento DISPENSARIO MEDICO NORTE con el fin de realizar retroalimentación de lo observado a través de la aplicación de las actividades propuestas desde la línea, identificando fortalezas y debilidades a la hora de la ejecución de estas.



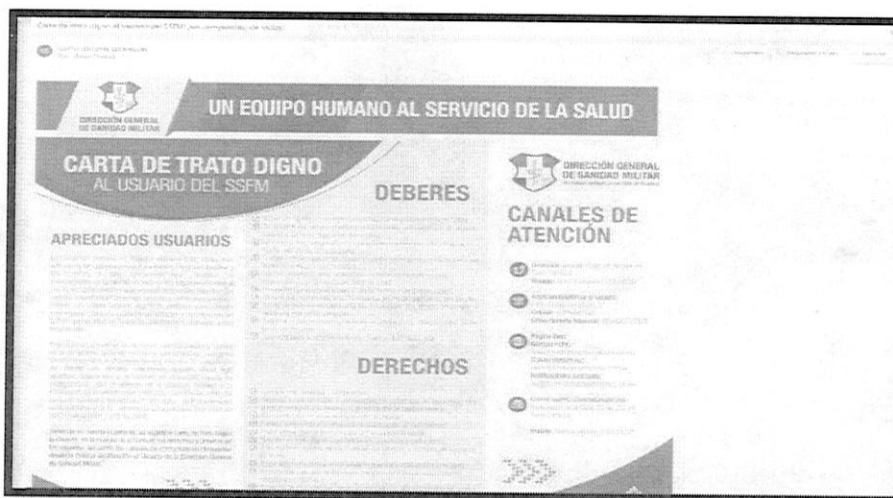
El día 09 de mayo se realizó visita de acompañamiento al establecimiento DISPENSARIO MEDICO SUR con el fin de realizar retroalimentación de lo observado a través de la aplicación de las actividades propuestas desde la línea, identificando fortalezas y debilidades a la hora de la ejecución de estas.



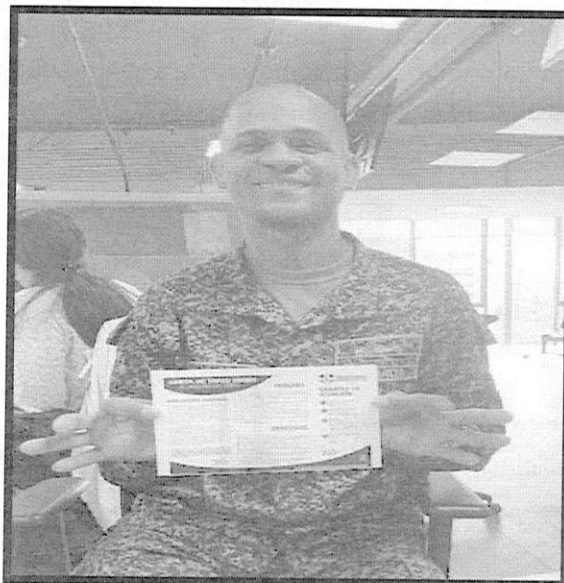
Difusión de la cultura de Humanización

El 4 de mayo se realiza el envío por correo electrónico con apoyo del área Comunicaciones Estratégicas de la pieza de carta de trato digno del usuario del SSFM, para conocimiento del personal que trabaja en la Dirección General de Sanidad.





El 12 de mayo se realizó la entrega de la carta de trato digno a los funcionarios del área de afiliaciones que atienden usuarios, así como al personal de GRAPS para su conocimiento sobre los derechos y deberes e información actualizada de canales de comunicación de la DIGSA.



Durante los meses de mayo y junio se realizaron capacitaciones en sala junto con la línea de orientación e información, dando a conocer los derechos y deberes de los usuarios, así como la carta del trato digno actualizada con los canales de comunicación de la Dirección General de Sanidad Militar, estas se ven registradas en el acta con numero de radicado. 787.



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 junio se culmina la elaboración y se procede a realizar la recolección de las firmas para el documento Estrategias para la implementación de la política de humanización de los servicios de salud de las FFMM el cual plantea las actividades para tener en cuenta para la ejecución de en la línea de humanización, y se considera como el sustento conceptual para la misma.

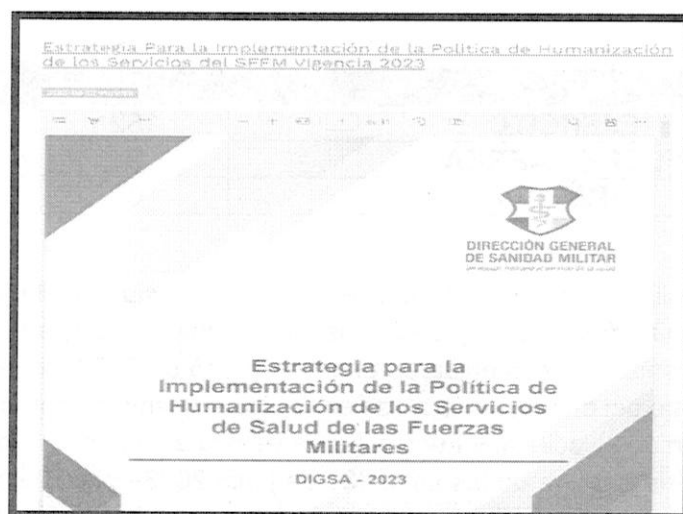


Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; jenni.hormiga@sanidad.mil.co *Somos un régimen de excepción que administra los recursos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



El 23 de junio se envió a DISANES y JEFSA los oficios correspondientes a la socialización del documento Estrategias para la implementación de la política de humanización de los servicios de salud de las FFMM con el fin de que sea socializado a los ESM para continuar con su aplicación.

El 22 de junio se realizó el cargue a la página web de la Dirección General de Sanidad Militar la Estrategias para la implementación de la política de humanización de los servicios de salud de las FFMM con el fin de que sea consultada con transparencia.



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



Finalizando el mes Se revisaron los soportes enviados por Ejército y Fuerza aérea y Armada, correspondientes a las actividades del segundo trimestre del año, estos tenían plazo de entrega el 30 de junio del año en curso. A continuación, se relaciona el cumplimiento de las actividades para la implementación de la política de humanización.

Abril:

FUERZA	CANTIDAD	PORCENTAJE
EJERCITO	92	94%
FUERZA AEREA	0	0%
ARMADA	0	0%

Mayo:

FUERZA	CANTIDAD	PORCENTAJE
EJERCITO	41	84%
FUERZA AEREA	0	0%
ARMADA	0	0%

Junio

FUERZA	CANTIDAD	PORCENTAJE
EJERCITO	49	100%
FUERZA AEREA	0	0%
ARMADA	0	0%

Total, trimestre:

FUERZA	CANTIDAD	PORCENTAJE
EJERCITO	182	93%
FUERZA AEREA	0	0%
ARMADA	0	0%

Realizando un análisis de la anterior información, se evidencia que el Ejército, generó un cumplimiento del 93% frente a la ejecución de las estrategias para la implementación de la política de humanización contenida en el acuerdo 075 de 2020; sin embargo, durante el segundo trimestre del año en curso no se evidencia el mismo compromiso de ejecución por parte de la Armada Nacional y Fuerza Aérea debido a que no se dio cumplimiento al plazo establecido de entrega de las actas (30 de junio 2023), plazo informado mediante los oficios 0123003462702 y 0123003463502, ambos con fecha del 27 de marzo de 2023. Por esta situación se evidencia que, para el segundo trimestre del año en curso, solo se dio cumplimiento a la implementación de la política de humanización en un 31%.





Ejecución del proceso

Realizando una comparación entre el segundo trimestre de 2022 y 2023, se encuentra que la recepción de quejas por trato tuvo la siguiente variación:

Año	Cantidad de quejas por trato
2022	208
2023	168



Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que, gracias a la implementación de la política de humanización realizada hasta la fecha, se ha presentado una disminución del 19% en las quejas por trato recibidas en el segundo trimestre del año 2023.

14. LINEA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN.

Esta línea 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:

14.1 ABRIL

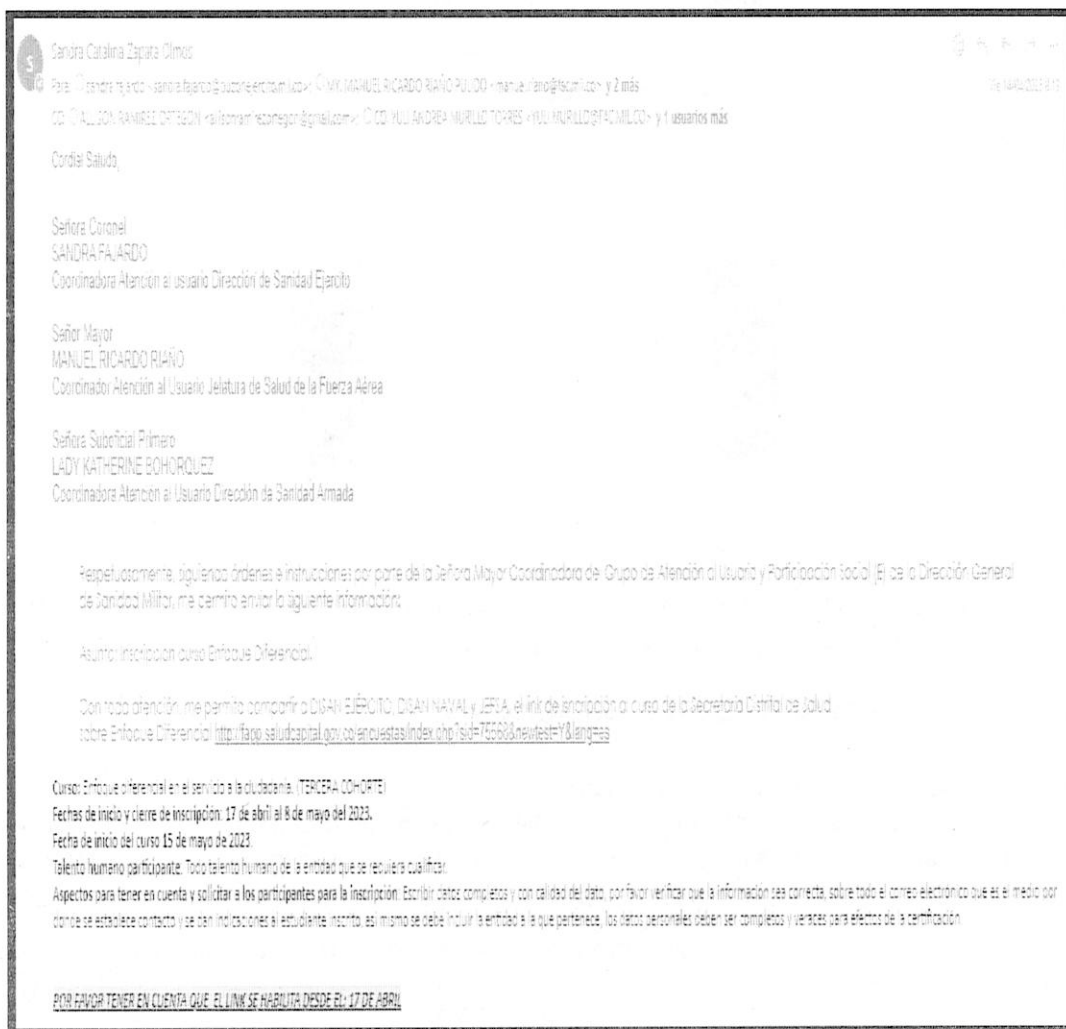
- Apertura del buzón de sugerencias mediante acta No. 0123003683402 – 0388 – 0389 – 0390 – 0418, con el fin de conocer si hay PQRSD de los usuarios.
- En la apertura del día 28 de abril de 2023 se encontró una PQRSD referente a una afiliación, la cual se cargó al módulo de la DIGSA para hacer el respectivo trámite y brindar





una respuesta oportuna al usuario; el número consecutivo con el que quedo cargado el caso es: No. 230349.

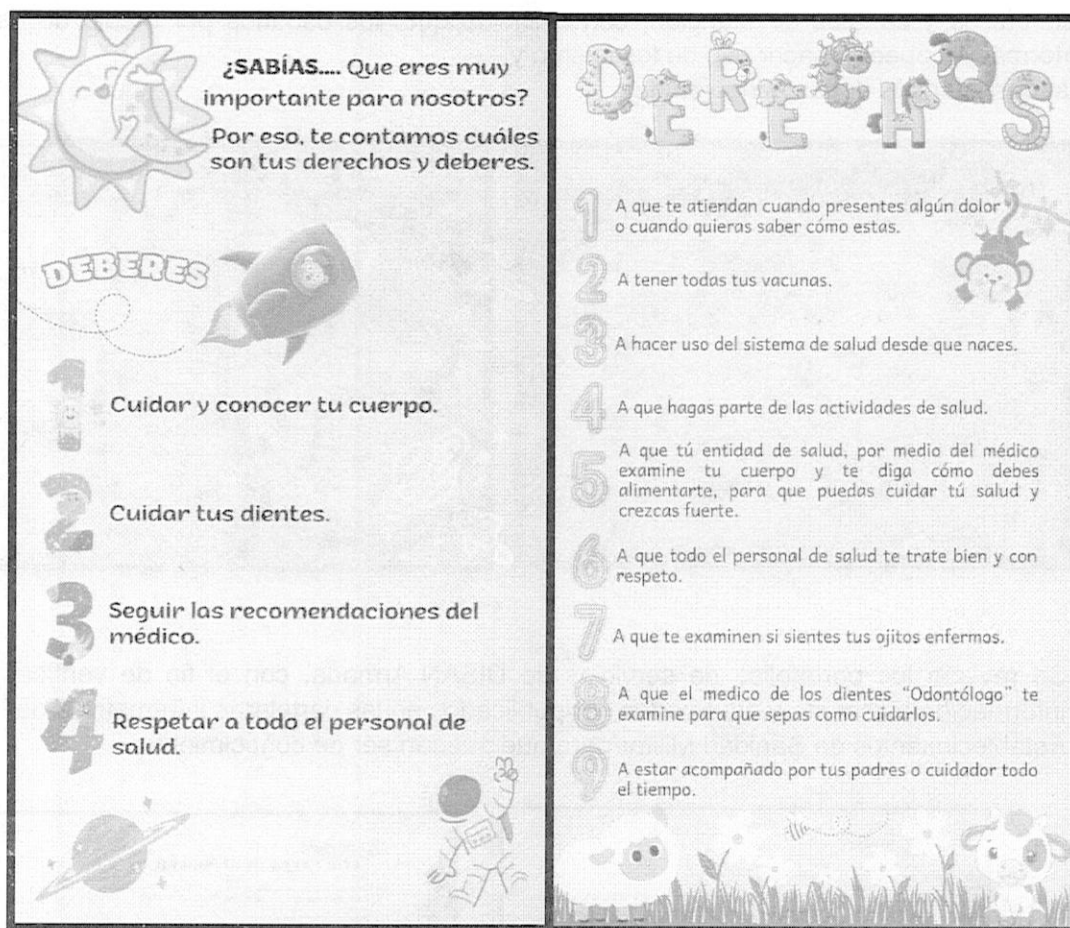
- Se realiza coordinación con funcionario de la Secretaría Distrital de Salud para información sobre el curso de enfoque diferencial ofrecido por esta entidad, además se hace extensiva la información a la DISAN Ejército, DISAN Armada y JEFSA Fuerza Aérea, con el fin de, que sean partícipes del mismo y así brindar una orientación y servicio de acuerdo con las necesidades de cada usuario ofreciendo una atención más humanizada.



- Creación y envío de pieza digital sobre derechos y deberes de los niños y niñas, con el fin de que sean socializados a los usuarios en cada uno de los Establecimientos de Sanidad Militar.



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



- Notificación mediante oficios No: 0123003381602 - 0123003381502 a DISAN ARC y JEFSA, sobre novedad encontrada en la visita de acompañamiento frente a las carteleras del Establecimiento de Sanidad Militar de ARC y FAC, toda vez que no cuentan con carteleras informativas físicas y las digitales (TV) no se encontraban encendidas, por lo anterior se realizan las respectivas orientaciones frente al tema, para dar cumplimiento a este requerimiento emitido por la SUPERSALUD.
- Creación de informe de las primeras visitas realizadas a los Establecimientos de Sanidad Militar DMGEM, DMSOC, DMEFA, DMBOG y CRH BASAN, con el fin de dar a conocer lo evidenciado en las mismas y realizar las recomendaciones que haya lugar.

14.1.1 Visitas de acompañamiento

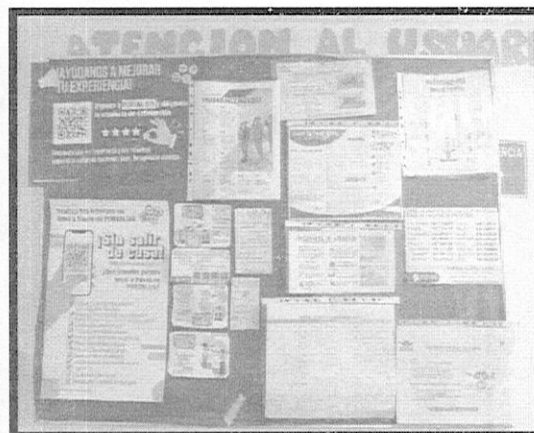
Visita de acompañamiento a los Establecimientos de Sanidad Militar CATAM y Medicina Aeroespacial con el fin de verificar, orientar y asesorar los procesos pertenecientes a la línea de Orientación e Información, además se verifica la publicación de los directorios



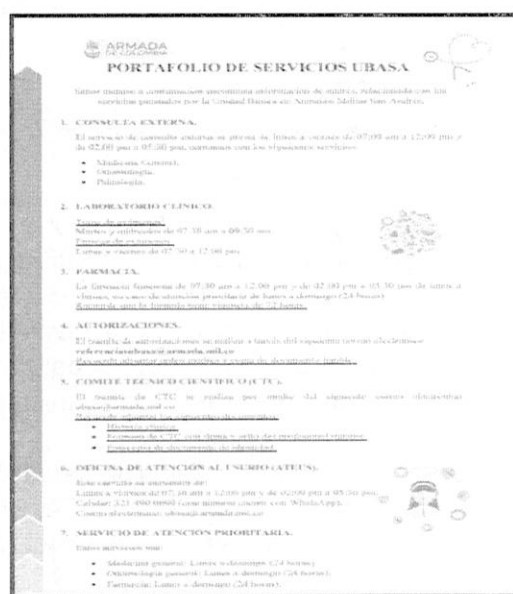
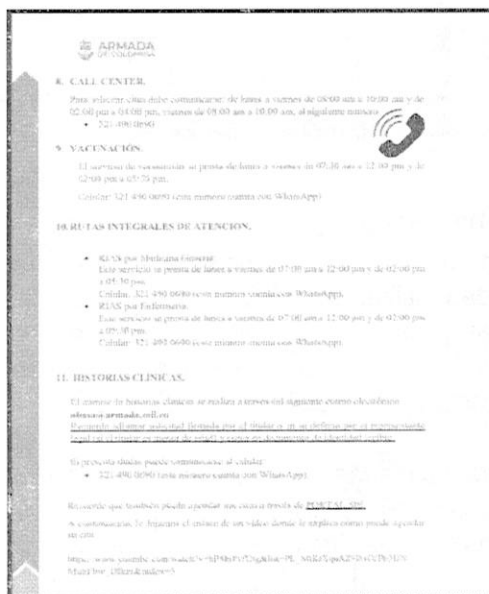
Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; jenni.hormiga@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción
que administra los recursos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



telefónicos y canales de atención, con el fin de que, los usuarios por medio de esta información puedan hacer uso de los mismo y así despejar sus dudas e inquietudes.



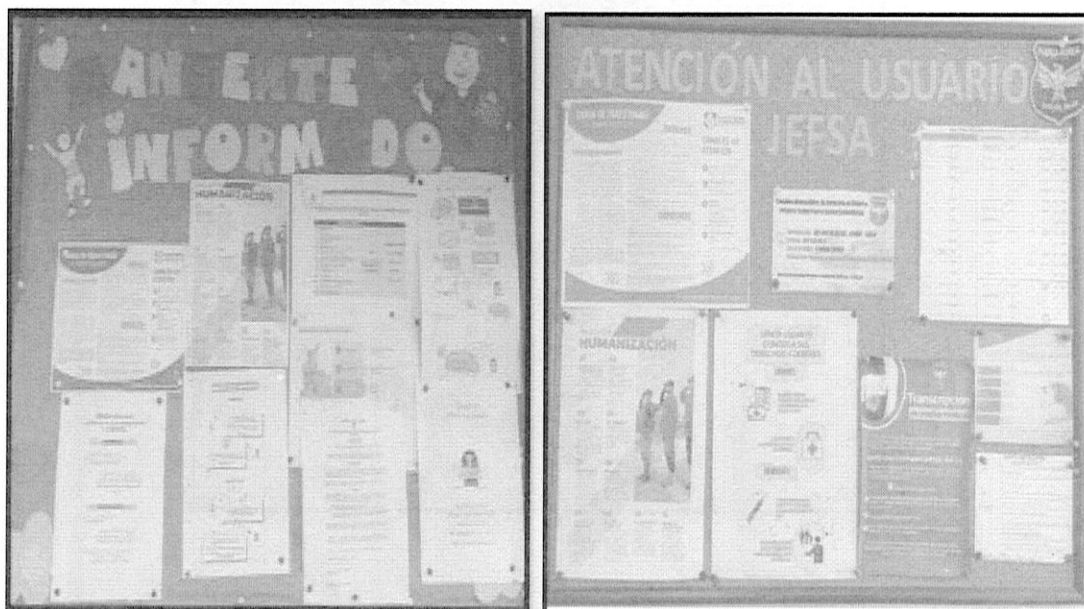
- Se revisan los portafolios de servicios de DISAN Armada, con el fin de verificar la información plasmada y así puedan ser publicados en las carteleras informativas de los Establecimientos de Sanidad Militar para que puedan ser de conocimiento



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.sanidadfuercasmilitares.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

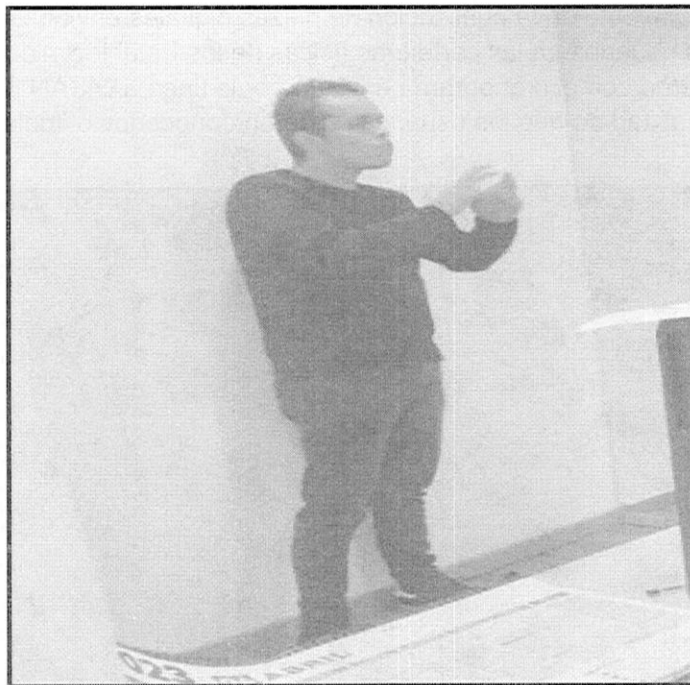


- Se realiza seguimiento de la publicación de piezas digitales enviadas sobre derechos y deberes de los usuarios en las carteleras físicas de los Establecimientos de Sanidad Militar, de acuerdo con el cronograma enviado por la línea a DISAN Ejército y JEFSA FAC, con la finalidad de que los usuarios pudieran conocerlos e implementarlos.



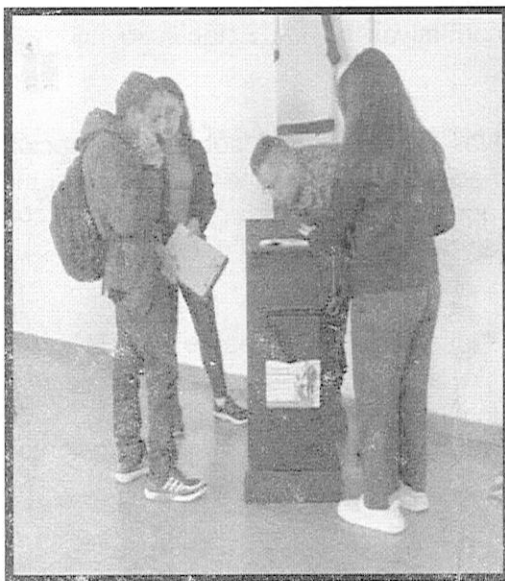
- Indagación y verificación de derechos y deberes de madres gestantes, conforme a la normatividad vigente con el propósito de realizar piezas digitales para que sean socializadas y publicadas en las carteleras informativas de los Establecimientos de Sanidad Militar.
- Solicitud a DISANES y JEFSA mediante oficios No. 859 - 865 - 866, sobre la realización de jornadas de capacitación al personal perteneciente a las oficinas ATEUS con los diferentes canales de atención de los ESM a los que más son remitidos los usuarios, con el fin de brindar una información, clara, oportuna y veras que pueda dar solución a sus requerimientos.
- Creación de videos de lenguaje de señas, para los videos tutoriales de PORTAL.SIS, con la finalidad de asegurar la accesibilidad de la información a los usuarios con discapacidad auditiva, así mismo garantizar su inclusión y participación en igualdad de condiciones con el resto de los usuarios y a su vez dar cumplimiento a los requerimientos emitidos por la Secretaría Distrital de Salud.





14.2. MAYO

- Apertura del buzón de sugerencias mediante actas No. 0499, 628, 735 y 837 del mes de mayo, con el fin de conocer si los usuarios interpusieron PQRSD, quienes hasta el 26 del mes en mención, no realizaron ningún requerimiento.



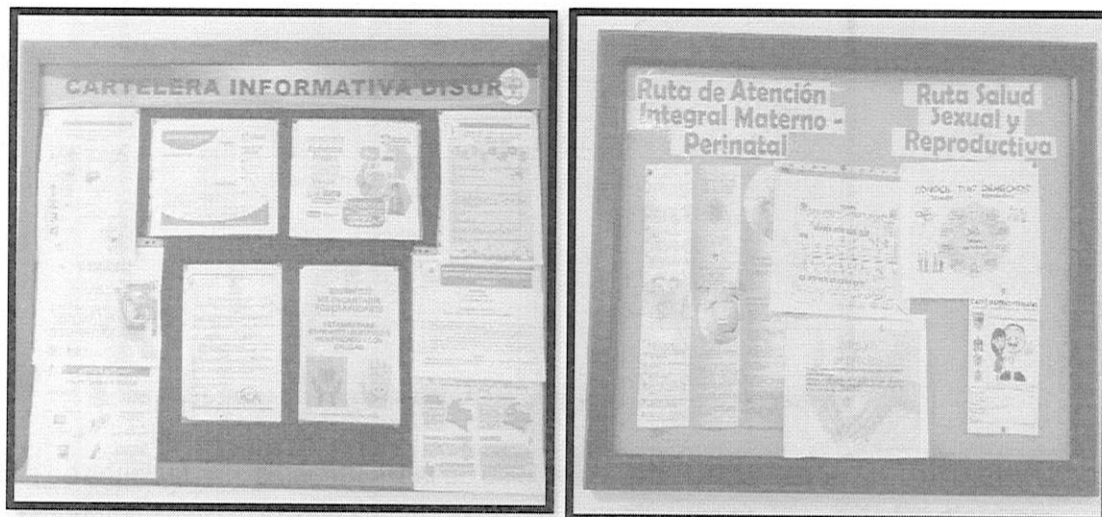
14.2.1 Visitas de acompañamiento



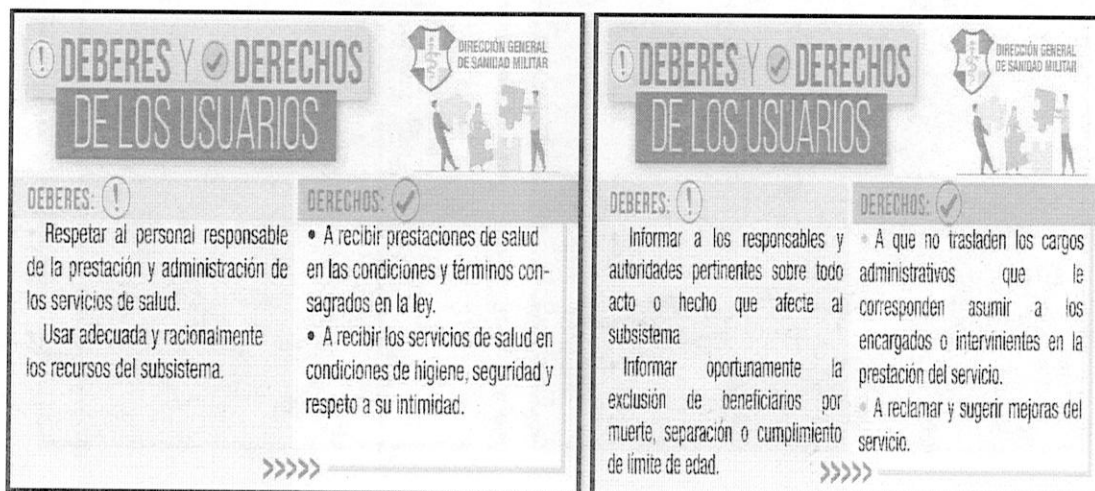
Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; jenni.hormiga@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción
que administra los recursos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



Visita de acompañamiento a los Establecimientos de Sanidad Militar Dispensario Médico del Norte "DISNOR" y Dispensario Médico del Sur 2DISUR" con el fin de verificar, orientar y asesorar los procesos pertenecientes a la línea de Orientación e Información, además se verifica la publicación de los directorios telefónicos y canales de atención, con el fin de que, los usuarios por medio de esta información puedan hacer uso de los mismo y así despejar sus dudas e inquietudes.



- Se coordina con el área de comunicaciones estratégicas la creación de piezas digitales sobre derechos y deberes de los usuarios, con el propósito de que los conozcan y ejerzan.

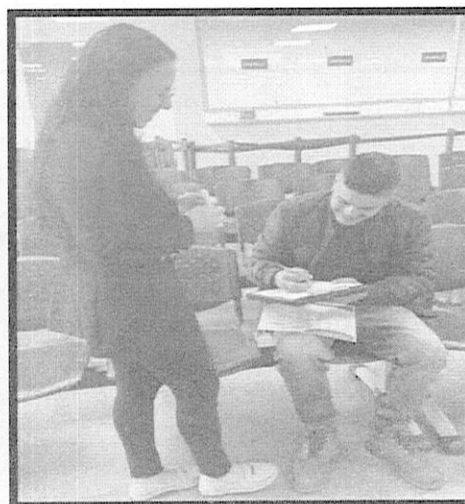
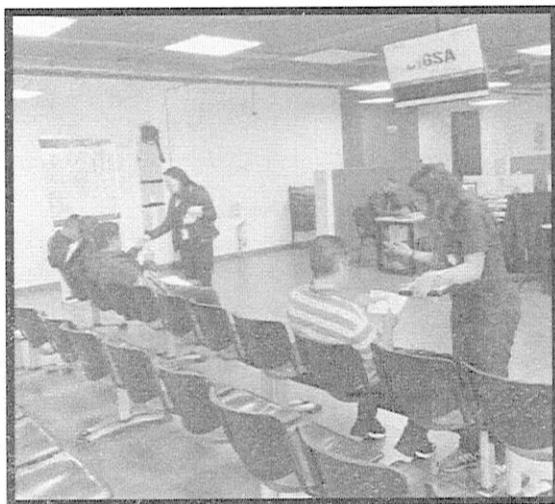




- Se crea cronograma para realizar capacitaciones en la sala de espera del cuarto piso de la DIGSA, con el objetivo de compartir con los usuarios las piezas digitales de los derechos y deberes.

Cronograma de capacitaciones usuarios DIGSA	
En el mes de mayo se realizarán las capacitaciones correspondientes a los derechos y deberes de los usuarios, mediante la socialización de piezas digitales.	
Fecha	Pieza digital
2/05/2023 al 05/05/2023	Semana 1
8/05/2023 al 12/05/2024	Semana 2
15/05/2023 al 19/05/2025	Semana 3
22/05/2023 al 26/05/2026	Semana 4
29/05/2023 al 02/06/2027	Semana 5

- Se realiza en la sala de espera del cuarto piso de la DIGSA las capacitaciones en sala mediante acta No. 787 de acuerdo con, el cronograma y piezas digitales anteriores.





- Se coordina con el área de comunicaciones estratégicas la actualización de los canales de atención de la DIGSA y el folleto, para que sean publicados en la página web y así los usuarios tengan una información clara, oportuna y verás.

Conozca nuestros canales de atención al usuario y plataformas institucionales

Atención presencial:

Dirección General de Sanidad Militar
Calle 26 No 69 - 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
Horario: lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm (horario continuo)

Atención telefónica:

PRG, Central de Llamadas
Horario: lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm (horario continuo)

Página web:

Internet: www.sanidadmilitar.mil.co
Correo electrónico: atencion.usuario@sanidad.mil.co
El portal es un espacio digital que brinda información sobre los servicios de salud que ofrece la DIGSA, así como los canales de atención al usuario.

Correo Electrónico:

atencion.usuario@sanidad.mil.co

Chat atención al usuario:

Interacción con la comunidad digital, a través de la plataforma de chat, donde se brinda atención al usuario de manera inmediata.

Escrito o Correspondencia:

Redacción de cartas, solicitudes, etc.
Calle 26 No 69 - 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
Horario: lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm

Chat atención al usuario:

Interacción con la comunidad digital, a través de la plataforma de chat, donde se brinda atención al usuario de manera inmediata.

Buzón de sugerencias:

Formulario de sugerencias en la página web de la DIGSA.
Horario: lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm

Redes sociales:

Facebook: [sanidadmilitar](https://www.facebook.com/sanidadmilitar)
Twitter: [sanidadmilitar](https://twitter.com/sanidadmilitar)
Instagram: [sanidadmilitar](https://www.instagram.com/sanidadmilitar)
YouTube: [sanidadmilitar](https://www.youtube.com/sanidadmilitar)

Un equipo humano al servicio de la salud

DERECHOS

De la Dirección General de Sanidad Militar le más importante son nuestros usuarios, por ello disponemos de diferentes medios para atender sus solicitudes. Lo invitamos a comunicarse:

- **Atención presencial:**
Dirección de Calle 26 No 69 - 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
Horario: lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm (horario continuo)
- **Atención telefónica:**
PRG, Central de Llamadas
Horario: lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm (horario continuo)
- **Página web:**
Internet: www.sanidadmilitar.mil.co
El portal es un espacio digital que brinda información sobre los servicios de salud que ofrece la DIGSA, así como los canales de atención al usuario.
- **Correo electrónico:**
atencion.usuario@sanidad.mil.co
El correo de atención al usuario funciona 24 horas.
- **Chat atención al usuario:**
Interacción con la comunidad digital, a través de la plataforma de chat, donde se brinda atención al usuario de manera inmediata.
- **Escrito o Correspondencia:**
Redacción de cartas, solicitudes, etc.
Calle 26 No 69 - 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
Horario: lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm
- **Buzón de sugerencias:**
Formulario de sugerencias en la página web de la DIGSA.
Horario: lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm

- Creación del oficio No. 703 correspondiente a la primera jornada de visitas a los Establecimientos de Sanidad Militar "ESM", para el Director de la DIGSA, con el fin de que sea de conocimiento de él, lo evidenciado en el acompañamiento de las líneas de humanización y orientación e información
- Se coordina con el área de comunicaciones estratégicas la creación de piezas digitales sobre derechos y deberes de las madres gestantes, con el propósito de que los conozcan y ejerzan.

DEBERES MADRES GESTANTES

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR
Un equipo humano al servicio de la salud

DERECHOS MADRES GESTANTES

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR
Un equipo humano al servicio de la salud

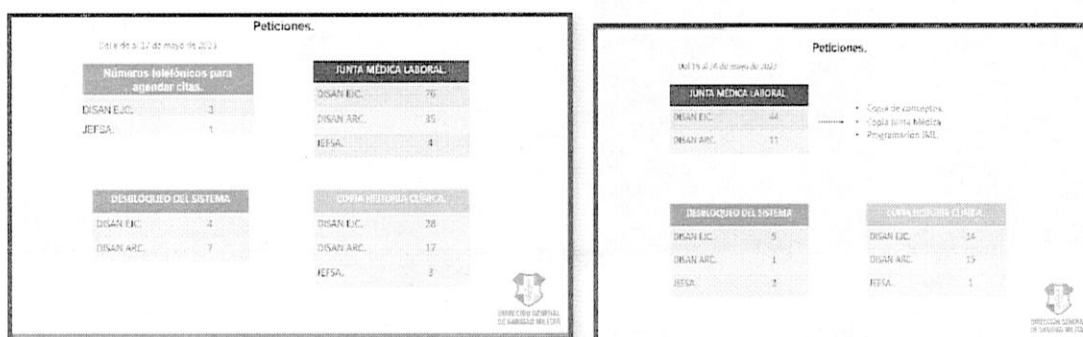


Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"
Avenida Calle 26 No 69 - 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; jenni.hormiga@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos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

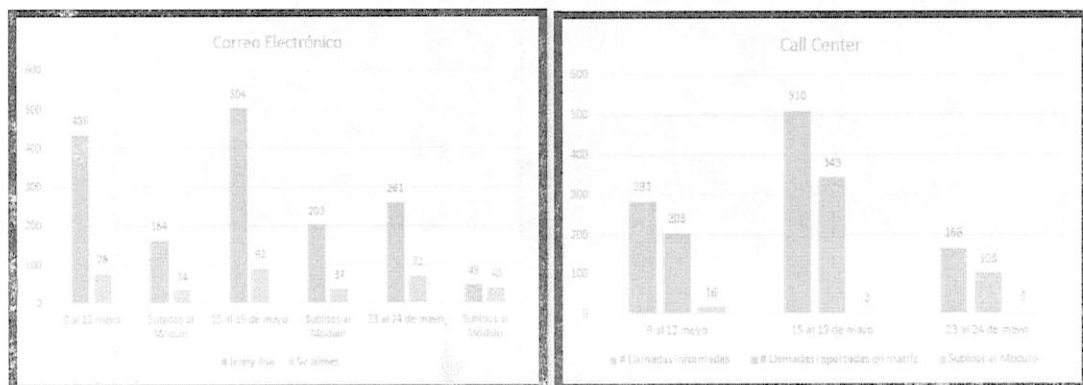


14.3 Análisis de peticiones

- Se analizan las peticiones interpuestas en el modulo de PQRSD de la DIGSA, con el fin de, conocer las principales inquietudes que tienen los usuarios del SSFMM, encontrando que las más comunes son: información sobre junta médica laboral (programación de JML, copia de JML y conceptos), desbloqueo del sistema, copia de historia clínica y números telefónicos par agendamiento de citas médicas. Esta información se socializa en las reuniones semanales de seguimiento de líderes ATEUS, donde participan las DISANES y JEFSAs y se solicita a las mismas que, se realicen capacitaciones en sala a usuarios para disminuir las peticiones, toda vez que estas, son para solicitar información.

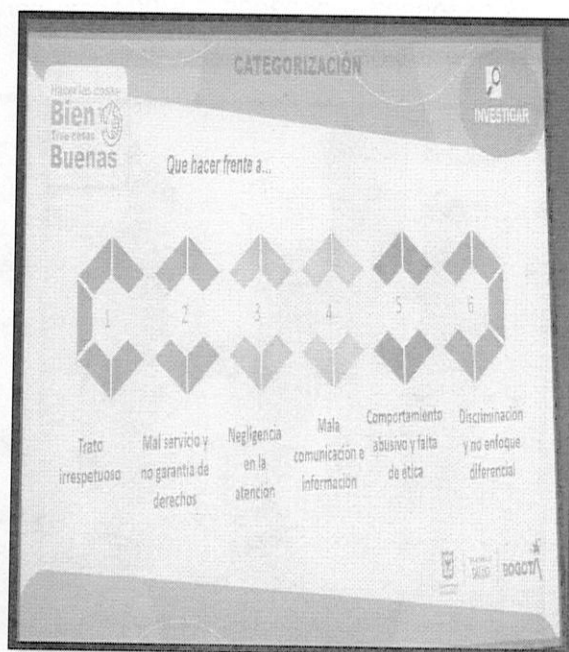
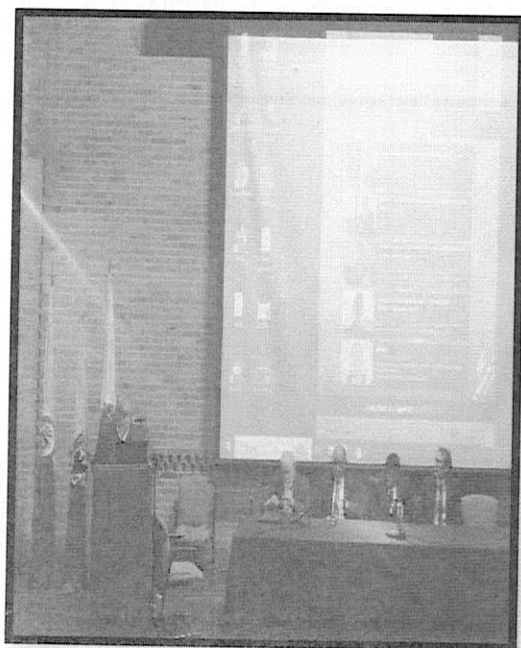


- Se envía por medio de correo electrónico a DISANES y JEFSAs, las piezas digitales sobre derechos y deberes de madres gestantes, para que sean enviadas a los ESM y así puedan ser publicadas en las carteleras informativas.
- Se realiza seguimiento y análisis al formato Excel de la atención brindada por medio del call center y correo electrónico, con el fin de crear estadísticas que permitan conocer las cantidades de atenciones brindadas en el mes, así mismo, esta información nos sirve como soporte de gestión para los entes de control como SUPERALUD y la Secretaría Distrital de Salud.

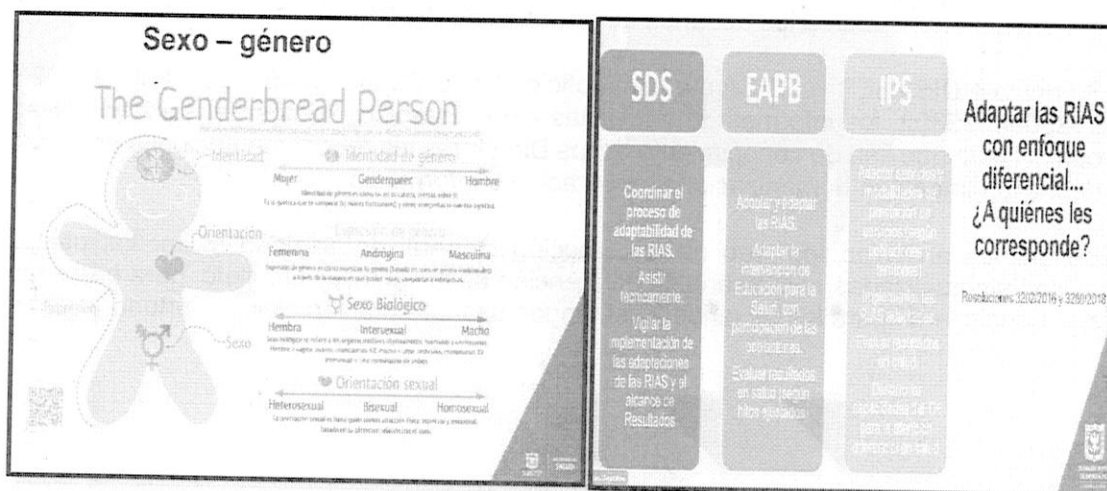




- Se participó en debate en salud pública: humanización y salud en la Universidad Nacional de Colombia, con el objetivo de conocer las estrategias y políticas públicas que se están desarrollando en lo referente a la prestación en los servicios de salud con un trato digno y humanizado por parte de la Secretaría Distrital de Salud.



- Se participó en la jornada de enfoque diferencial virtual ofrecida por la Dirección General de Sanidad Militar en conjunto con la Secretaría Distrital de Salud, con el objeto de generar y reforzar los conocimientos adquiridos para brindar un servicio digno y humanizado a los usuarios.

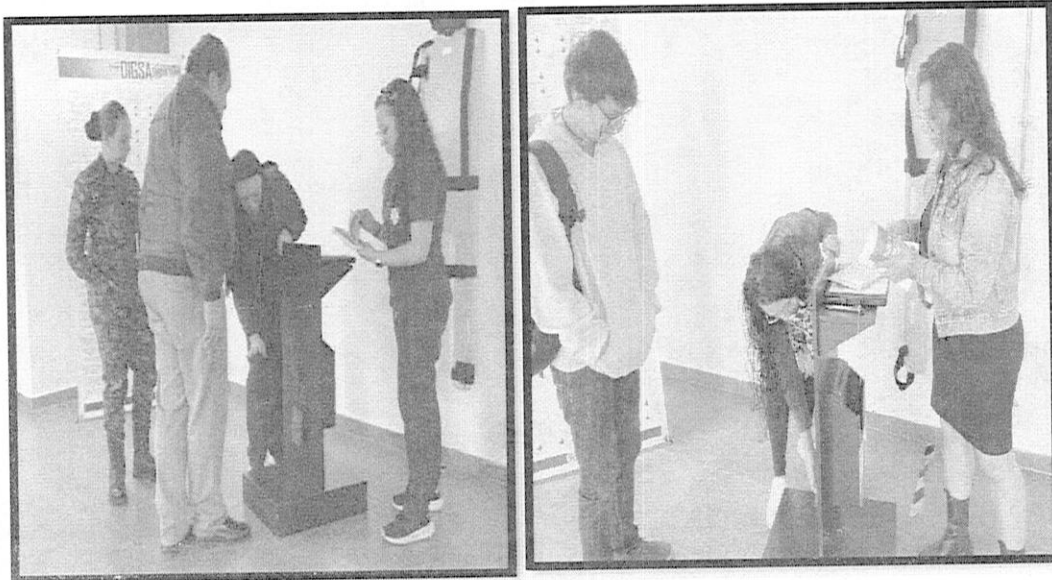


Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; jenni.hormiga@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos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



15. JUNIO

- 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 No. 0123005780002, 0123006077002 y 0123006606602 y 0123006881002, esto con el fin de conocer si hay PQRSD de los usuarios.

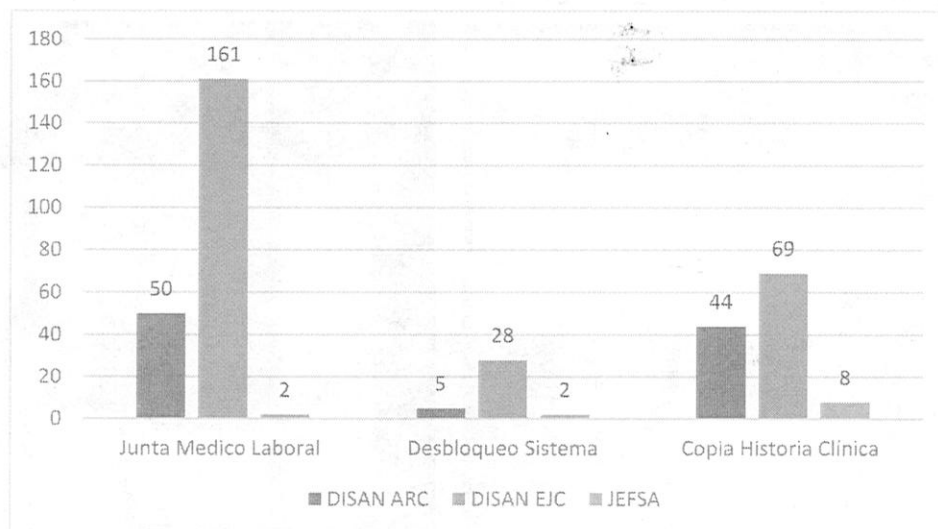


- Se solicita a JEFSA y DISAN Ejército mediante oficios No. 0123005676702 y 0123005676502, el envío de las acciones realizadas frente a la sensibilización del personal de las guardias con el fin de brindar una atención humanizada y así mismo una información adecuada a los usuarios que hace parte del SSFM.
- Se envía a DISANES y JEFSA mediante oficios No. 0123006196402, 0123006196002 y 0123006195302, los informes de las visitas a los Establecimientos de Sanidad Militar, con el fin de que sea de conocimiento de los Directores las retroalimentaciones enviadas desde las líneas de humanización y orientación e información.
- Se publica en la página web de la Dirección General de Sanidad Militar las piezas digitales actualizadas sobre canales de atención de la DIGSA y el folleto, para que sean de conocimiento para los usuarios y así tengan una información clara, oportuna y verás.





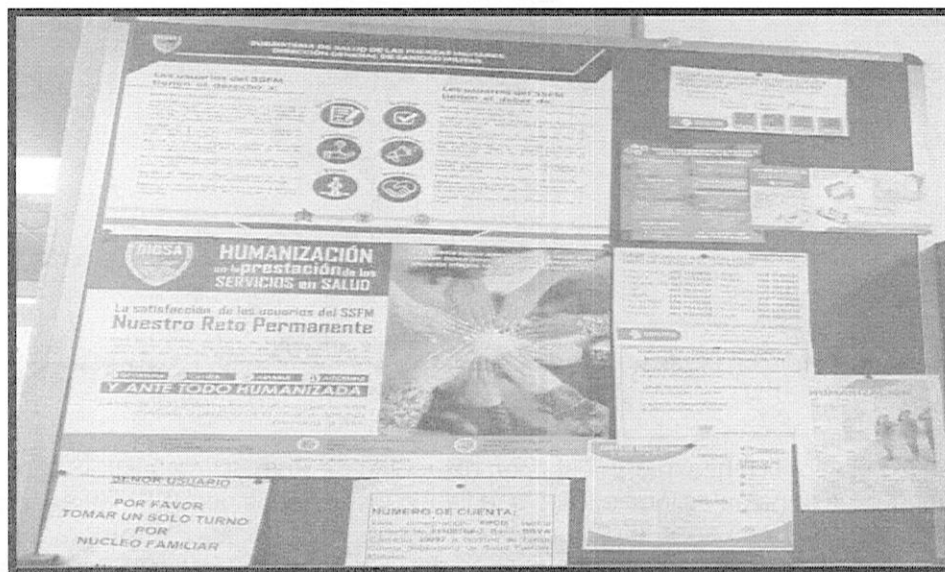
- Se analizan las peticiones interpuestas en el módulo de PQRSD de la DIGSA, con el fin de, conocer las principales inquietudes que tienen los usuarios del SSFMM, encontrando que las más comunes son: información sobre junta médica laboral (programación de JML, copia de JML y conceptos), desbloqueo del sistema y copia de historia clínica. Esta información se socializa en las reuniones semanales de seguimiento de líderes ATEUS, donde participan las DISANES y JEFSa y se solicita a las mismas que, se realicen capacitaciones en sala a usuarios para disminuir las peticiones, toda vez que estas, son para solicitar información.



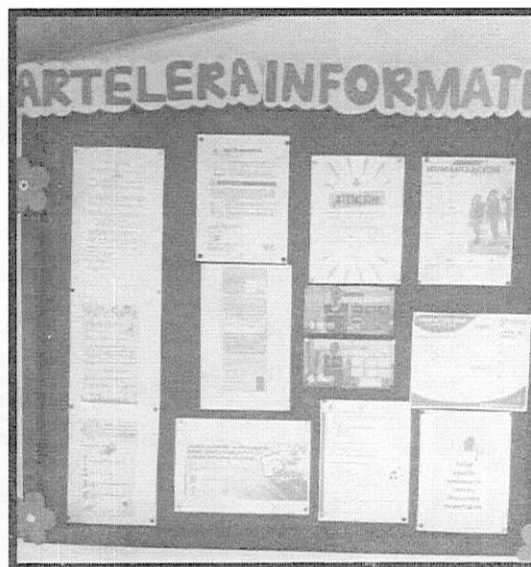
Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"
 Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1082
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; jenni.hormiga@sanidad.mil.co *Somos un régimen de excepción
 que administra los recursos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



- Se actualiza la cartelera del cuarto piso de la Dirección General de Sanidad Militar, con el fin de brindar a los usuarios información clara, oportuna y verás de acuerdo con las piezas publicadas referente a portafolio de servicios de la DIGSA “acuerdo 075 de 2020”, canales de atención, líneas telefónicas para el agendamiento de citas, códigos QR de videos explicativos de YouTube referente a los trámites en línea que se pueden hacer a través de PORTAL.SIS, carta de trato digno y decálogo de humanización.

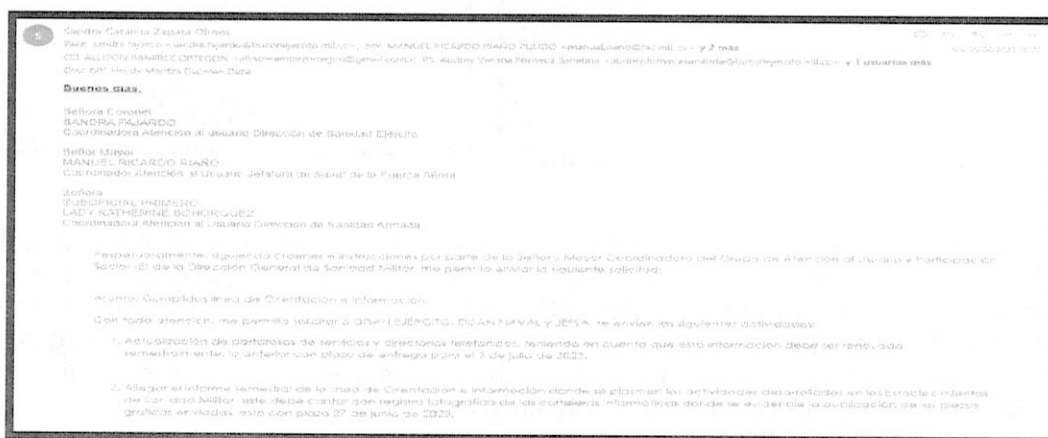


- Se realiza seguimiento a la publicación de las piezas digitales referentes a derechos y deberes de madres gestantes en las carteleras digitales de los Establecimientos de Sanidad Militar pertenecientes a la Dirección de Sanidad de Ejército, de manera que, los usuarios puedan conocerlos y ejercerlos.



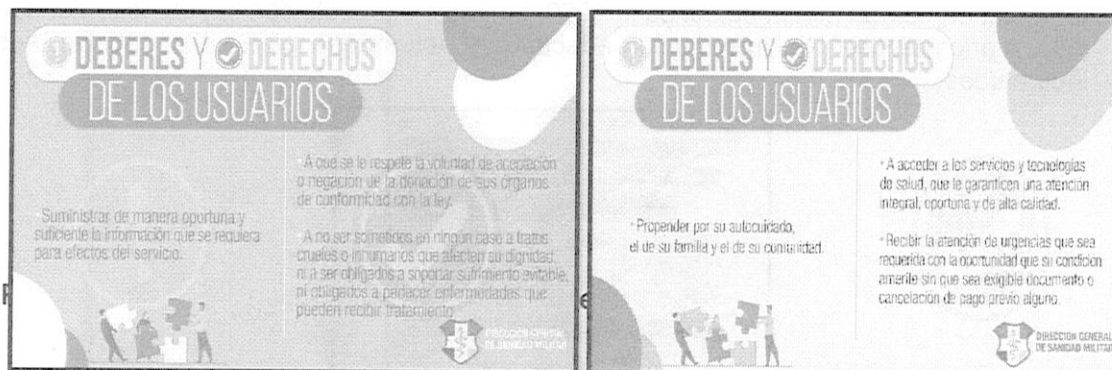


- Se envía a DISANES y JEFSa mediante oficios No. 0123006029002, 0123006028702 y 0123006028102, las novedades encontradas en las actas de apertura de los buzones de sugerencias, toda vez que, en oficios anteriores se había enviado los lineamientos para una adecuada apertura de buzón.
- Se solicita a DISANES y JEFSa, mediante correo electrónico el envío de cumplidos correspondientes a la línea, tales como la actualización de los portafolios de servicios y directorios de los ESM, teniendo en cuenta que la información que reposa en estos debe ser renovada cada seis meses con el fin de ser publicados en las carteleras informativas de los Establecimientos de Sanidad Militar y así los usuarios puedan estar informados de forma constante de acuerdo con sus necesidades, además se pide el informe semestral donde se debe relacionar cada una de las actividades realizadas, toda vez que debe ser cargada a la plataforma Suite Visión Empresarial.



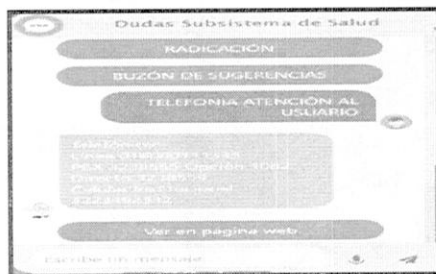
- Se solicita al área de comunicaciones estratégicas la actualización de los derechos y deberes de los usuarios de acuerdo con la ley 1751 de 2015, además se pide que se actualicen los canales de atención de la carta de trato digno.

Piezas digitales derechos y deberes.



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

- Se participa en la jornada de capacitación a nivel nacional sobre la línea de orientación e información conforme a lo establecido en el acuerdo 075 de 2020, en esta reunión se contó con la presencia de las DISANES, JEFSA junto con sus Establecimientos de Sanidad Militar, el objetivo es que se puedan unificar los procesos y así mismo, organizar la línea de acuerdo con los parámetros establecidos y enviados desde la Dirección General de Sanidad Militar. Como consta en el acta 0123007069402.
- Se solicita a la Subdirección Técnica y de Gestión de la DIGSA, mediante oficio No. 0123006571202, el apoyo para reestructurar el chat institucional de atención al usuario, con la finalidad de que funcione igual al chat Sami y así el usuario pueda seleccionar la opción de su interés.
- Se solicita al área de micrositos la actualización de la información suministrada mediante el chat Sami, en el apartado de “telefonía atención al usuario”, teniendo en cuenta que la línea 018000 no se encuentra habilita; además se debe modificar la opción del PBX teniendo en cuenta que la actual es la 1250. Lo antes expuesto con el propósito de, que los usuarios tengan una información adecuada y actualizada para poder resolver sus inquietudes.





SEGUIMIENTO Y CONTROL

De conformidad con el seguimiento del proceso de participación social, se encuentra en verificación la circular de estrategia de participación, documento que se encuentra en revisión interna por cada una de las áreas correspondientes de la Dirección General de Sanidad Militar. Dar continuidad a los espacios de hablando con el director con los momentos pendientes, Caracterización de los grupos de interés.

Con respecto al seguimiento del proceso de humanización es necesario hacer seguimiento de la ejecución de las actividades planteadas en el programa, poder seguir haciendo el acompañamiento con los establecimientos de sanidad que se proyectó en un inicio de año y realizar el desarrollo de estrategias propias en caso de situaciones de maltrato entre usuarios a funcionarios

Atentamente,

Brigadier General JOSÉ ENRIQUE WALTEROS GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar

Vo. Bo: Capitán CRISTOBAL EMILIO ROJAS ROJAS
Coordinador Grupo Atención al Usuario y Participación Social DIGSA (E).

Elaboró: SMSM. Martha Patricia Sánchez Cuevas
Grupo Atención al Usuario y participación Social DIGSA.

PS Fabian David Santos Santana.
Grupo Atención al Usuario y participación Social DIGSA.

Sandra Zapata Olmos
PS. Sandra Zapata Olmos
Grupo Atención al Usuario y participación Social DIGSA.

P. García
PS. Paula García Pirateque
Grupo Atención al Usuario y participación Social DIGSA.

PS. Nubia Natalia Montaña Contreras
Trabajadora Social -Grupo de Atención al Usuario DIGSA

