



**INFORME TERCER TRIMESTRE
GRUPO ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL-DIRECCIÓN
GENERAL DE SANIDAD MILITAR
2023**

CONTENIDO

- LINEA DE PQRS
- TIPOLOGÍA DE LAS PQRSR MÓDULO SSFM
- ESTADO DE SOLICITUDES ACTUAL
- LÍNEA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL
- LINEA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN.
- SEGUIMIENTO Y CONTROL



MINISTERIO DE DEFENSA
NACIONAL



Radicado No 0123011151802 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR-29.25

Bogotá D.C., 06 de octubre 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 Tercer 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 III trimestre de la vigencia 2023, correspondiente a la oficina de atención al usuario y participación social de la Dirección General de Sanidad Militar.

LINEA DE PQRS

Tipología de las PQRSR módulo SSFM

Se muestra el comportamiento de las PQRSR, presentado en el transcurso del 2023, donde los reclamos correspondieron 6.453, equivalentes a un 60 %, seguido por las quejas con un total de 166, equivalente al 2% y finalmente 129 reconocimientos equivalentes al 1 %.

TIPOLOGIA		III TRIMESTRE 2023	%
Reclamo		6.453	60%
Queja		166	2%
Felicitación		129	1%
Multicausalidad		84	1%
Sugerencia		31	0,29%
Petición entre autoridades		6	0,06%
Peticiones 3.838 36%	Orientación e Información	1.734	16%
	Aseguramiento	1.264	12%
	Junta médica laboral	840	8%
TOTAL		10.707	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 17 PBX. 3238555 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; atencion.usuario@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción
que administra los recursos del subsistema de salud de las EFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



Se realiza la comparación entre el tercer trimestre del 2022 y el tercer trimestre 2023, donde se concluye que, la DIGSA disminuyó un 7 % del número de PQRS interpuestas, DISAN EJERCITO aumento con un 6%, seguido por DISAN ARMADA con un aumento del 2% y por último JEFSA FUERZA AEREA se mantiene con el mismo en el tercer trimestre.

DEPENDENCIA	II TRIMESTRE 2022	%	III TRIMESTRE 2023	%
DIGSA	2.402	23%	1534	16%
DISAN EJC	6.250	60%	6450	66%
DISAN ARC	1.187	11%	1307	13%
JEFSA FAC	563	5%	531	5%
TOTAL	10.402	100%	9.822	100%

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023

Estado de solicitudes actual

Con respecto al estado y manejo que se ha dado a las diferentes PQRS, durante el tercer trimestre 2023 se han recepcionado 10.707, donde se encuentran pendientes por resolver dentro de los términos 545, en estado vencido 1 y cerradas 10,161 con un porcentaje de cierre a nivel general del 95%.

DEPENDENCIA	Pendientes por resolver en Tiempos Asignados	Cerradas Resueltas	Pendientes por resolver vencidas	Total, Recibidas SSFM	Porcentaje
Digsa	59	1.475	0	1.534	14%
Disan Ejc	365	6.084	1	6.450	60%
Disan Arc	44	1.263	0	1.307	12%
Jefsa Fac	15	516	0	531	5%
Homil	32	281	0	313	3%
Eticos	30	542	0	572	5%
TOTAL	545	10161	1	10707	100%
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DE CIERRE PQR	5%	95%	0,01%	100%	95%

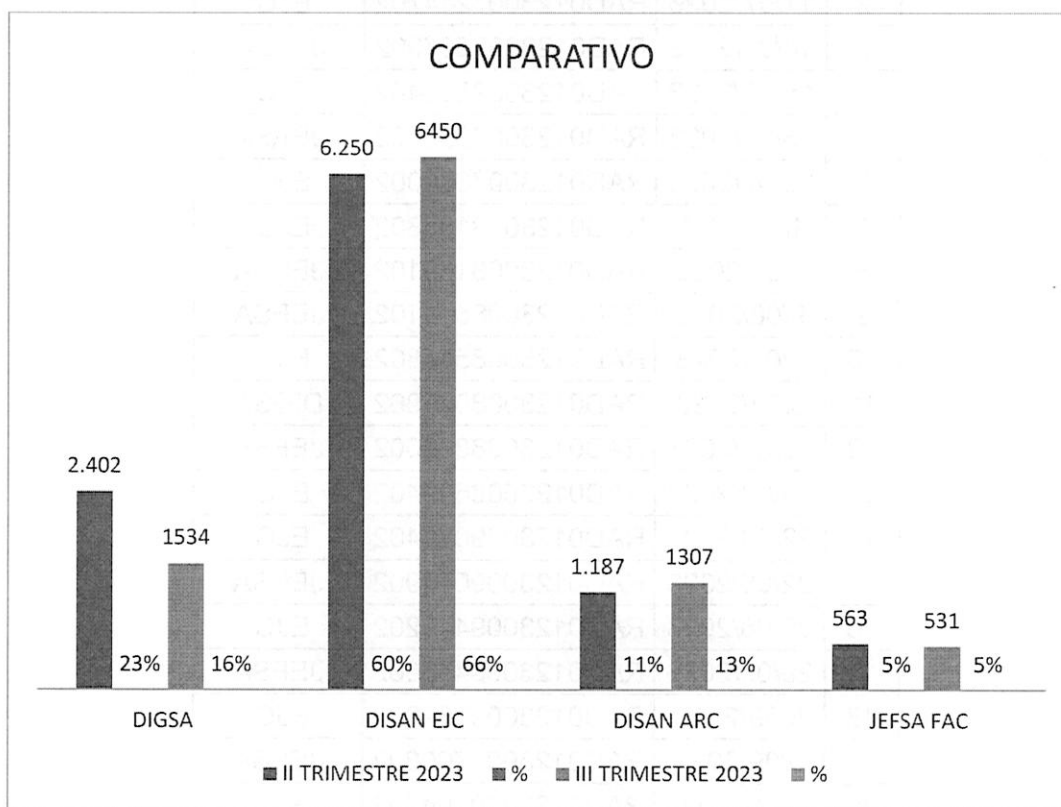
Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.





De manera comparativa entre el segundo y tercer de 2023, se reconoce a la DIGSA en una disminución porcentual del 16%, DISAN EJC presenta un aumento del 6%, DISAN ARC muestra un aumento del 2% y JEFSA FAC se mantiene en el porcentaje al igual que el trimestre anterior.

	DIGSA	DISAN EJC	DISAN ARC	JEFSA FAC	TOTAL
II TRIMESTRE 2023	2.402	6.250	1.187	563	10.402
%	23%	60%	11%	5%	100%
III TRIMESTRE 2023	1534	6450	1307	531	9.822
%	16%	66%	13%	5%	100%



Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.





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 23 oficios, los cuales se relacionan a continuación:

No.	Fecha	Numero de radicado	Fuerza
1	11/07/2023	RAD0123007244602	JEFSa
2	11/07/2023	RAD0123007244702	EJC
3	18/07/2023	RAD0123007567902	JEFSa
4	18/07/2023	RAD0123007568402	EJC
5	25/07/2023	RAD0123007830502	JEFSa
6	25/07/2023	RAD0123007830002	EJC
7	1/08/2023	RAD0123008168802	EJC
8	1/08/2023	RAD0123008169102	JEFSa
9	9/08/2023	RAD0123008514102	JEFSa
10	9/08/2023	RAD0123008514302	EJC
11	9/08/2023	RAD0123008525902	DIGSA
12	15/08/2023	RAD0123008809002	JEFSa
13	15/08/2023	RAD0123008809402	EJC
14	22/08/2023	RAD0123009075402	EJC
15	22/08/2023	RAD0123009074902	JEFSa
16	29/08/2023	RAD0123009449202	EJC
17	29/08/2023	RAD0123009448602	JEFSa
18	5/09/2023	RAD0123009769902	EJC
19	5/09/2023	RAD0123009769802	JEFSa
20	20/09/2023	RAD0123010454502	EJC
21	20/09/2023	RAD0123010454602	JEFSa
22	28/09/2023	RAD0123010801302	EJC
23	28/09/2023	RAD0123010801702	JEFSa

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023





Tipología por fuerzas

A continuación, se presenta el comparativo entre cada una de las solicitudes establecidas a lo largo de la vigencia actual por cada una de las fuerzas al igual que por otras dependencias, como se puede ver quien ocupa el primer puesto son los reclamos con un total de 6453 establecidos, seguido por las peticiones con 3838 y por ultimo las quejas con 166.

Dependencia	Felicitación	Multicausalidad	Petición	Petición entre Autoridades	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
DIGSA	3	1	1450	1	3	76	0	1534
DISAN EJC	85	78	1482	5	79	4700	21	6450
DISAN ARC	7	5	778	0	23	489	5	1307
JEFSA FAC	30	0	103	0	14	380	4	531
HOMIL	3	0	20	0	3	287	0	313
ETICOS	1	0	5	0	44	521	1	572
SSFM	129	84	3838	6	166	6453	31	10707
%	1%	1%	36%	0%	2%	60%	0,30%	100%

1. **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 Autorización De Servicios Médicos.	1575	24%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Por La Demora En La Entrega De Medicamentos.	513	8%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Para La Toma De Imágenes Diagnosticas (R., Tac, Rnm.).	387	6%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Otras.	288	4%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas En La Programación De Cirugías Y Procedimientos.	247	4%





Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad En La Continuidad Del Tratamiento.	224	3%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Por La Demora En La Entrega De Elementos E Insumos (Lentes, Monturas, Muletas, Plantillas, Tirillas Oxigeno, Entre Otros).	215	3%
CAUSALES POR PRESTACION DEL SERVICIO (RECLAMOS)	PQR	%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Ortopedia Y Traumatología.	211	3%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Oftalmología.	195	3%
Prestación Del Servicio, Falta De Oportunidad Por El Vencimiento De Las Autorizaciones.	176	3%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Otorrinolaringología.	172	3%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Con Medicina General.	139	2%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Urología.	137	2%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Psiquiatría.	119	2%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Dermatología.	115	2%
Prestación Del Servicio, Inconformidad En La Atención (Calidez Y Calidad) En El Servicio De Consulta Externa Esm.	110	2%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Medicina Interna.	89	1%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Optometría.	78	1%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Por La Demora En El Tratamiento.	78	1%





Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Para Servicios De Apoyo Terapéutico (Terapias Físicas, Respiratorias, Ocupacionales, Del Lenguaje Etc.).	62	1%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Por La Demora En La Toma De Exámenes Diagnósticos (Laboratorios).	60	1%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Por La Cancelación De Cita Médica.	60	1%
CAUSALES POR PRESTACION DEL SERVICIO (RECLAMOS)	PQR	%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Neurología.	51	1%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Por El No Suministro De Pasajes Y Viáticos.	48	1%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Pediatría.	46	1%
Prestación Del Servicio, Reprogramación De Citas Médicas.	46	1%
Prestación Del Servicio, Inconformidad En La Atención (Calidez Y Calidad) En El Servicio De Prioritaria Esm.	42	1%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Por La Demora En La Entrega De Resultados De Exámenes.	42	1%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Anestesiología.	35	1%
Prestación Del Servicio, Falta De Oportunidad Por Fraccionamiento O Entrega Incompleta De Los Medicamentos.	34	1%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Ginecología Y Obstetricia.	32	0,5%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Endocrinología.	31	0,5%
Prestación Del Servicio, Inconformidad En La Accesibilidad Para La Asignación De Las Citas Médicas Por Medio Telefónico.	29	0,4%





Prestación Del Servicio, Restricción En La Libre Escogencia De Ips.	29	0,4%
Prestación Del Servicio, Inconformidad En La Demora Con La Contratación De La Red Externa.	27	0,4%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Cardiología.	27	0,4%
Prestación Del Servicio, Inconformidad En La Accesibilidad Para Consecución De Citas Médicas A Través Del Call Center.	26	0,4%
CAUSALES POR PRESTACION DEL SERVICIO (RECLAMOS)	PQR	%
Prestación Del Servicio, Inconformidad En La Atención (Calidez Y Calidad) En El Servicio De Consulta Externa De La Red Externa.	26	0,4%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Gastroenterología.	26	0,4%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Medicina Física Y Rehabilitación (Fisiatría).	25	0,4%
Prestación Del Servicio, Falta De Oportunidad Para La Prestación De Servicios De Imagenología De Segundo Y Tercer Nivel.	22	0,3%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Por La Demora En La Atención En La Red Externa.	21	0,3%
Prestación Del Servicio, Inconformidades Falta De Oportunidad De Citas En Odontología General.	21	0,3%
Prestación Del Servicio, Inconformidad En La Accesibilidad Para Consecución De Citas Médicas En La Red Externa.	20	0,3%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Cirugía General.	20	0,3%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Medicina Familiar Y Comunitaria.	19	0,3%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Nutrición.	17	0,3%





Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Reumatología.	17	0,3%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Por La Demora En La Atención En El Servicio De Consulta Externa Esm.	17	0,3%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Neurología Pediátrica.	16	0,2%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Oncología.	16	0,2%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas En La Red Externa.	16	0,2%
CAUSALES POR PRESTACION DEL SERVICIO (RECLAMOS)	PQR	%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Con La Respuesta Emitida Por La Dgsm/Disan /Esm.	15	0,2%
Prestación Del Servicio, Inconformidad En La Atención (Calidez Y Calidad) En El Servicio De Urgencias De La Red Externa.	15	0,2%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Endocrinología Pediátrica.	14	0,2%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Neumología.	14	0,2%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Por La Demora En El Trámite De Medicamentos Fuera De Acuerdo.	14	0,2%
Prestación Del Servicio, Inconformidad En La Accesibilidad Para La Asignación De Las Citas Médicas Presenciales.	13	0,2%
Prestación Del Servicio, Inconformidad En La Atención (Calidez Y Calidad) En El Servicio De Urgencias Homic.	13	0,2%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Ortopedia Y Traumatología Pediátrica.	13	0,2%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Nefrología.	12	0,2%





Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad En Las Citas De Odontología Especializada, Otras.	12	0,2%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Por La Cancelación De Cita Odontológica.	12	0,2%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Por Las Instalaciones Locativas.	12	0,2%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad En Las Citas De Odontología Especializada, Cirugía Maxilofacial.	10	0,2%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Por El Ingreso A Unidades Militares.	10	0,2%
Prestación Del Servicio.	10	0,2%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Con La Demora En La Atención Medico Domiciliaria.	9	0,1%
CAUSALES POR PRESTACION DEL SERVICIO (RECLAMOS)	PQR	%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Neumología Pediátrica.	8	0,1%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Por La Demora En El Trámite De Suministro De Elementos E Insumos Fuera De Acuerdo.	8	0,1%
Prestación Del Servicio, Errores Por Parte Del Recurso Humano.	7	0,1%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Dolor Y Cuidados Paliativos.	7	0,1%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Neurocirugía.	7	0,1%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Por La Demora En La Atención En El Servicio De Prioritaria.	7	0,1%
Prestación Del Servicio, Demora En El Reconocimiento De Reembolsos (Viáticos).	6	0,1%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Hematología.	6	0,1%





Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Psiquiatría Pediátrica.	6	0,1%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad En Las Citas De Odontología Especializada, Endodoncia.	6	0,1%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Por La Demora En La Atención En El Servicio De Urgencias.	6	0,1%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad En Las Citas De Odontología Especializada, Odontopediatría.	5	0,1%
Prestación Del Servicio, Falta De Oportunidad En La Prestación De Servicios De Promoción Y Prevención.	4	0,1%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Cardiología Pediátrica.	4	0,1%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Cirugía Pediátrica.	4	0,1%
CAUSALES POR PRESTACION DEL SERVICIO (RECLAMOS)	PQR	%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Cirugía Vascular.	4	0,1%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Gastroenterología Pediátrica.	4	0,1%
Prestación Del Servicio, Falta De Puntos De Atención Cercanos.	3	0,05%
Prestación Del Servicio, Inconformidad En La Accesibilidad Para La Asignación De Citas Médicas Por La Web.	3	0,05%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Cirugía Laparoscópica.	3	0,05%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Infectología.	3	0,05%
Prestación Del Servicio, Prestación Del Servicio, Inconformidad En La Atención (Calidez Y Calidad) En El Servicio De Consulta Externa Homic.	3	0,05%





Prestación Del Servicio, Demora En El Reconocimiento De Reembolsos (Insumos).	2	0,03%
Prestación Del Servicio, Falta De Personal Administrativo.	2	0,03%
Prestación Del Servicio, Inconformidad En La Atención (Calidez Y Calidad) En El Servicio De Consulta Externa Homic.	2	0,03%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Cirugía Cabeza Y Cuello.	2	0,03%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Cirugía Plástica, Estética Y Reconstructiva.	2	0,03%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Hemato-Oncología.	2	0,03%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Radiología E Imágenes Diagnósticas.	2	0,03%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Trasplantes.	2	0,03%
CAUSALES POR PRESTACION DEL SERVICIO (RECLAMOS)	PQR	%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Por La Demora En La Autorización De Servicios Médicos De Urgencias En La Red Externa.	2	0,03%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Por No Integración Funcional.	2	0,03%
Prestación Del Servicio, Negación Del Reembolso.	2	0,03%
Prestación Del Servicio, Restricción En La Libre Escogencia De Médico Especialista.	2	0,03%
Prestación Del Servicio, Restricción En La Libre Escogencia De Médico General.	2	0,03%
Prestación Del Servicio, Falta De Oportunidad En La Asignación De Uci.	1	0,02%
Prestación Del Servicio, Falta De Oportunidad En La Autorización De La Atención En Salud Derivada De Los Accidentes De Tránsito Y Eventos Catastróficos.	1	0,02%
Prestación Del Servicio, Falta De Oportunidad En La Hospitalización.	1	0,02%





Prestación Del Servicio, Falta De Personal Asistencial.	1	0,02%
Prestación Del Servicio, Falta De Personal Especializado.	1	0,02%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Cirugía De Mano.	1	0,02%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Cirugía De Tórax.	1	0,02%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Cirugía Maxilofacial.	1	0,02%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Cirugía Oncológica.	1	0,02%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Dermatología Oncológica.	1	0,02%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Farmacología Clínica.	1	0,02%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Genética Médica.	1	0,02%
CAUSALES POR PRESTACION DEL SERVICIO (RECLAMOS)	PQR	%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Geriatria.	1	0,02%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Ginecología Oncológica.	1	0,02%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Hemato-Oncología Pediátrica.	1	0,02%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Miembro Superior.	1	0,02%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Nefrología Pediátrica.	1	0,02%





Prestación Del Servicio, Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Reumatología Pediátrica.	1	0,02%
Prestación Del Servicio, Inconformidad Por La Demora En El Trámite De Procedimientos Fuera De Acuerdo.	1	0,02%
Prestación Del Servicio, Negación De La Prestación Del Servicio De Urgencias.	1	0,02%
Prestación Del Servicio, No Realización Del Triage Al Usuario Por Parte Del Prestador.	1	0,02%
TOTAL	6453	100%

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023

Quejas

CAUSAL	CANTIDAD	%
Inconformidad trato, inconformidad trato de funcionario - funcionario.	6	4%
Inconformidad trato, inconformidad trato de usuario - funcionario.	30	18%
Inconformidad trato, inconformidad trato de personal funcionario usuario.	130	78%
TOTAL	166	100%

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.

Felicitaciones

ASUNTO	PQR	%
Felicitación.	129	53%
Multicausalidad.	84	34%
Sugerencia.	31	13%
TOTAL	244	100%

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.



**Peticiones**

PETICIONES		PQR	%
ASEGURAMIENTO	Activación de servicios médicos por acciones legales.	2	0,05%
	Activación de servicios médicos.	234	6%
	Actualización de datos.	52	1%
	Afiliación al sum.	57	1%
	Beneficiarios que no corresponden.	1	0%
	Cambio centro de atención.	139	4%
	Expedición de carne por perdida.	6	0%
	Expedición de certificado.	153	4%
	Inactivación de servicios médicos.	517	13%
	Multiafiliación.	3	0,1%
	Negación afiliación.	1	0,03%
	Novedades adres.	89	2%
	Renovación carne de servicios.	9	0,2%
	Aseguramiento.	1	0,03%
ORIENTACION INFORMACION	Certificado de discapacidad.	14	0,4%
	Certificados laborales.	26	1%
	Copia conceptos médicos.	49	1%
	Copia historia clínica.	498	13%
	Desbloqueo sistema.	78	2%
	Horarios de atención.	4	0%
	Inclusión programa atención domiciliaria.	43	1%
	Incorporaciones.	115	3%
	Normatividad.	69	2%
	Nros telefónicos.	4	0,1%
	Pasajes y viáticos.	65	2%
	Portafolio de servicios.	124	3%
	Reembolsos.	28	1%
	Respuesta requerimiento.	392	10%
	Seguimiento a derechos de petición.	49	1%
	Soportes medicamentos.	1	0,03%
	Trámites para autorizaciones de elementos e insumos fuera de acuerdo.	6	0,2%





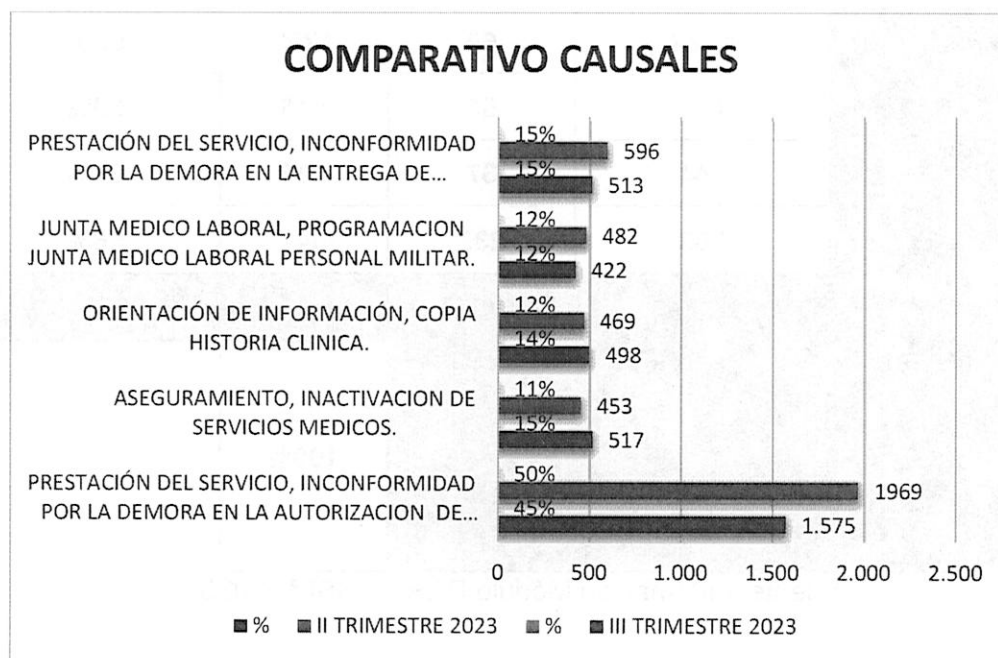
JUNTA MEDICA LABORAL	Trámites para autorizaciones de procedimientos fuera de acuerdo.	8	0,2%
	Trámites para autorizaciones medicamentos fuera de acuerdo.	8	0,2%
	Trámites para comités técnico científico.	1	0,03%
	Tramites y servicios en línea.	73	2%
	Tramites y servicios generales.	51	1%
	Transcripción formulas médicas.	20	1%
	Ubicación esm.	1	0,03%
	Orientación de información.	7	0,2%
	Activación de servicios médicos.	106	3%
	Copia de conceptos.	115	3%
JUNTA MEDICA LABORAL	Copia junta medico laboral.	159	4%
	Programación junta medico laboral beneficiarios.	31	1%
	Programación junta medico laboral personal militar.	422	11%
	Vencimiento ordenes de concepto.	4	0,1%
	Viáticos y pasajes.	1	0,0%
JUNTA MEDICA LABORAL	Junta medico laboral.	2	0,1%
	TOTAL	3838	100%

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023

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 1.557 a comparación del trimestre anterior del cual se tienen 1.969 solicitudes, en un segundo lugar se ubica el aseguramiento, inactivación de servicios médicos con 517 solicitudes a comparación del trimestre anterior de donde se obtuvieron 453.





Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.

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 86% del total de requerimientos han sido resueltos, evidenciando DIGSA con el 97% dentro de los términos de cierre; seguido DISAN ARC con un 95%, JEFSA con un 89%, HOSMIL con un 87%, DISAN EJC 84% y ETICOS con un 56 %

DEPENDENCIAS	CERRADAS ENTRE 0 -15 DIAS/TERMINOS LEGALES	CERRADAS ENTRE 16- DIAS /FUERA DE TERMINOS	TOTAL	CERRADAS EN TIEMPOS DE RESPUESTA CUMPLIMIENTO
DIGSA	1437	38	1475	97%
DISAN EJC	5.093	991	6.084	84%





DISAN ARC	1194	69	1263	95%
JEFSA	461	55	516	89%
HOMIL	244	37	281	87%
ETICOS	303	239	542	56%
TOTAL, SSFM	8.732	1429	10.161	86%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TERMINOS	86%	14%	100%	

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.

REQUERIMIENTOS POR CANAL DE RECEPCIÓN

Proporción de ingreso de requerimientos por canal de recepción

VIA DE RECEPCION	II-2023	III-2023	VIA DE RECEPCION
Internet Sitio Web	4.701	4.131	Internet Sitio Web
Correo Electrónico	2.073	2.470	Correo Electrónico
Buzón De Sugerencias	201	233	Buzón De Sugerencias
Presencial	153	150	Presencial
Correspondencia Física	119	157	Correspondencia Física
Telefónico	63	6	Telefónico

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 570 requerimientos, con respecto al correo electrónico presenta un aumento en 397, de manera presencial se presenta una disminución de 2 requerimientos durante el segundo trimestre 2023.





VIA DE RECEPCION	PQRS
Buzón de sugerencias	233
Correo electrónico	2.470
Correspondencia física	157
Página web	4.131
Presencial	150
Riesgo Priorizado	433
Riesgo Simple	1676
SUPERSALUD REGULARES	1152
SUPERSALUD RIESGO DE VIDA	299
Telefónico	6
TOTAL	10.707

Fuente: Información Módulo PQRSR SSFM 2023.

Para el tercer trimestre de 2023 el canal más utilizado por los usuarios fue página web, con 4.131 PQRS disminuyendo el valor a diferencia del trimestre anterior, seguido el correo electrónico con 2.470 solicitudes en un tercer lugar se ubican los requerimientos de la superintendencia nacional de salud con 1152 regulares y 299 riesgos a la vida.

ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS.

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS	II - 2023	III - 2023
Inconformidad Por La Demora En La Autorización De Servicios Médicos.	1969	1575
Inconformidad Por La Demora En La Entrega De Medicamentos.	596	513
Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Para La Toma De Imágenes Diagnosticas (Rx, Tac, Rnm.).	345	387





Inconformidad Falta De Oportunidad En La Continuidad Del Tratamiento.	167	224
Inconformidad Falta De Oportunidad De Citas Medicina Especializada, Otras.	262	288

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 1575 casos, "inconformidad por la demora en la entrega de medicamentos." con 513 presentados; "inconformidad falta de oportunidad de citas para la toma de imágenes diagnosticas (RX, TAC, RNM)" con 387 requerimientos, "inconformidad falta de oportunidad en la continuidad del tratamiento" con 224 requerimientos por prestación de servicios presentados.

REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA, CIUDAD Y ESM.

Durante el tercer trimestre de 2023 se recepcionaron 10.707 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 Armada	Bahía Málaga	ARC-HONAM.	38
Dirección de Sanidad Armada	Bahía Solano	ARC-BIM23.	1
Dirección de Sanidad Armada	Barrancabermeja	ARC-PFA31.	5
Dirección de Sanidad Armada	Barranquilla	ARC-ENSB.	164
Dirección de Sanidad Armada	Bogotá	ARC-CEMED.	195
Dirección de Sanidad Armada	Bogotá	ARC-DISAN.	69
Dirección de Sanidad Armada	Bogotá	ARC-MEDICINA LABORAL.	288
Dirección de Sanidad Armada	Bogotá.		1
Dirección de Sanidad Armada	Buenaventura	ARC-BRIM2.	24
Dirección de Sanidad Armada	Cartagena	ARC-BIM12.	9





Dirección de Sanidad Armada	Cartagena	ARC-ENAP.	2
Dirección de Sanidad Armada	Cartagena	ARC-HONAC.	285
Dirección de Sanidad Armada	Corozal	ARC-BRIM1.	127
Dirección de Sanidad Armada	Coveñas	ARC-CBEIM.	21
Dirección de Sanidad Armada	Guapi	ARC-BFIM42.	2
Dirección de Sanidad Armada	Leticia	ARC-CGAMA.	3
Dirección de Sanidad Armada	Malagana	ARC-BIM13.	4
Dirección de Sanidad Armada	Puerto Carreño	ARC-BRIM5.	6
Dirección de Sanidad Armada	Puerto Inírida	ARC-BAFLIM 50.	3
Dirección de Sanidad Armada	Puerto Leguizamo	ARC-HONAL	2
Dirección de Sanidad Armada	Puerto Leguizamo	ARC-HONAL.	7
Dirección de Sanidad Armada	San Andrés	ARC-BN-4.	9
Dirección de Sanidad Armada	Tumaco	ARC-BIM40.	12
Dirección de Sanidad Armada	Turbo	ARC-CEGUR .	3
Dirección de Sanidad Armada	Yati	ARC-BFIM17.	16
Dirección de Sanidad Armada.	Bogotá		11
Dirección de Sanidad Ejército	Arauca	EJC-BASER 18.	9
Dirección de Sanidad Ejército	Armenia	EJC-BASER 8.	279
Dirección de Sanidad Ejército	Barrancabermeja.		10
Dirección de Sanidad Ejército	Barranquilla	EJC- BAS 2.	53
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	DISAN EJC.	79
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC - DISUR.	26





Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC- DMGEM.	437
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC- DMSOC.	337
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC-CRH BASAN.	281
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC-DISNOR.	94
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC-GESTION DE SERVICIOS DE SALUD.	440
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC-JURIDICA.	41
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC-MEDICINA LABORAL	1
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC-MEDICINA LABORAL.	721
Dirección de Sanidad Ejército	Bucaramanga	EJC-DMBUG.	377
Dirección de Sanidad Ejército	Buenavista	GMROM.	53
Dirección de Sanidad Ejército	Buga	EJC- BAPAL.	19
Dirección de Sanidad Ejército	Cali	EJC-DMCAL.	396
Dirección de Sanidad Ejército	Carepa	EJC-BASER 17.	40
Dirección de Sanidad Ejército	Cartago	EJC-BIVEN.	71
Dirección de Sanidad Ejército	Chiquinquirá	EJC-BISUC.	4
Dirección de Sanidad Ejército	Chocó	EJC- BAS15.	12
Dirección de Sanidad Ejército	Cúcuta	EJC-BASER 30	5
Dirección de Sanidad Ejército	Cúcuta	EJC-BASER 30.	88
Dirección de Sanidad Ejército	Duitama	EJC-GMSIL.	20
Dirección de Sanidad Ejército	Facatativá	EJC-BACOM.	39
Dirección de Sanidad Ejército	Florencia	EJC-BASER 12	2
Dirección de Sanidad Ejército	Florencia	EJC-BASER 12.	56





Dirección de Sanidad Ejército	Fusagasugá	EJC-BISUM.	37
Dirección de Sanidad Ejército	Girardot	EJC-DISMEG	1
Dirección de Sanidad Ejército	Girardot	EJC-DISMEG.	7
Dirección de Sanidad Ejército	Honda	ESM BIPAT.	9
Dirección de Sanidad Ejército	Ibagué	EJC-BASER 6	354
Dirección de Sanidad Ejército	Ibagué.	EJC-BASER 6	1
Dirección de Sanidad Ejército	Ipiales	EJC-GMCAB.	11
Dirección de Sanidad Ejército	Malambo	EJC-BIVER.	3
Dirección de Sanidad Ejército	Manizales	EJC-BIAYA.	42
Dirección de Sanidad Ejército	Medellín	EJC-DMMED	3
Dirección de Sanidad Ejército	Medellín	EJC-DMMED.	654
Dirección de Sanidad Ejército	Melgar	EJC-DMTOL.	9
Dirección de Sanidad Ejército	Montería	EJC-BASER11.	81
Dirección de Sanidad Ejército	Neiva	EJC-BASER 9.	189
Dirección de Sanidad Ejército	Ocaña	ESM - BISAN.	26
Dirección de Sanidad Ejército	Palmira	EJC-BICOD	1
Dirección de Sanidad Ejército	Palmira	EJC-BICOD.	68
Dirección de Sanidad Ejército	Pamplona	BIROV.	11
Dirección de Sanidad Ejército	Pasto	EJC-BASER 23.	51
Dirección de Sanidad Ejército	Pereira	EJC-BASAM.	315
Dirección de Sanidad Ejército	Popayán	EJC-BAS 29.	68
Dirección de Sanidad Ejército	Puerto Berrio	BAS 14.	27





Dirección de Sanidad Ejército	Riohacha	BICAR.	4
Dirección de Sanidad Ejército	Santa Marta	EJC-BICOR.	55
Dirección de Sanidad Ejército	Saravena	EJC-GMRPI.	2
Dirección de Sanidad Ejército	Socorro	EJC- BAGAL.	26
Dirección de Sanidad Ejército	Sogamoso	EJC -BATAR.	37
Dirección de Sanidad Ejército	Tauramena	EJC-BIRNA 44.	12
Dirección de Sanidad Ejército	Tolemaida	EJC-DMTOL.	50
Dirección de Sanidad Ejército	Tunja	EJC-BASER 1.	76
Dirección de Sanidad Ejército	Valledupar	EJC-BASER 10.	60
Dirección de Sanidad Ejército	Villavicencio	EJC-DMORI.	119
Dirección de Sanidad Ejército	Yopal	EJC-BASER 16	1
Dirección de Sanidad Ejército	Yopal	EJC-BASER 16.	44
Dirección de Sanidad Ejército.	Bogotá		6
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Bogotá	JEFSA-CATAM.	4
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Bogotá	JEFSA-CEOFA.	25
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Bogotá	JEFSA-DIMAE.	3
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Bogotá	JEFSA-DMEFA.	228
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Bogotá	JEFSA-FAC.	89
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Cali	JEFSA-EMAVI.	88
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Madrid	JEFSA- CAMAN ESUFA.	8
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Malambo	JEFSA- CACOM 3.	17
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Melgar	JEFSA- CACOM 4.	7





Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Puerto Salgar	JEFSA- CACOM 1.	15
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Rionegro	JEFSA- CACOM 5.	11
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Tres esquinas	JEFSA- CACOM 6.	13
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Villavicencio	JEFSA- CACOM 2.	20
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Yopal	JEFSA-GACAS.	3
Dirección General de Sanidad Militar	Bogotá	DIGSA.	1524
Dirección General de Sanidad Militar	Bogotá.	DIGSA.	4
Dirección General de Sanidad Militar.	Bogotá	DIGSA.	6
Éticos	Éticos.	DIGSA.	548
Éticos.	Bogotá	DIGSA.	24
Hospital Militar Central	Bogotá	DIGSA.	311
Hospital Militar Central	Bogotá.	DIGSA.	1
Hospital Militar Central.	Bogotá	DIGSA.	1
TOTAL			10707

SEGUIMIENTO LÍNEA PQRS

La línea de PQRS se alinea con las diversas indicaciones establecidas por la Superintendencia nacional de salud, motivo por el cual se ampliaron los horarios de atención para la gestión de los requerimientos establecidos por los usuarios en dicho canal de recepción.

Se continúan efectuando las reuniones semanales con los diferentes líderes de las oficinas de Atención al usuario al igual que un ejercicio de auditoría continua con el fin de verificar el cumplimiento y cierre con respuestas de fondo a las solicitudes de los usuarios.

LÍNEA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

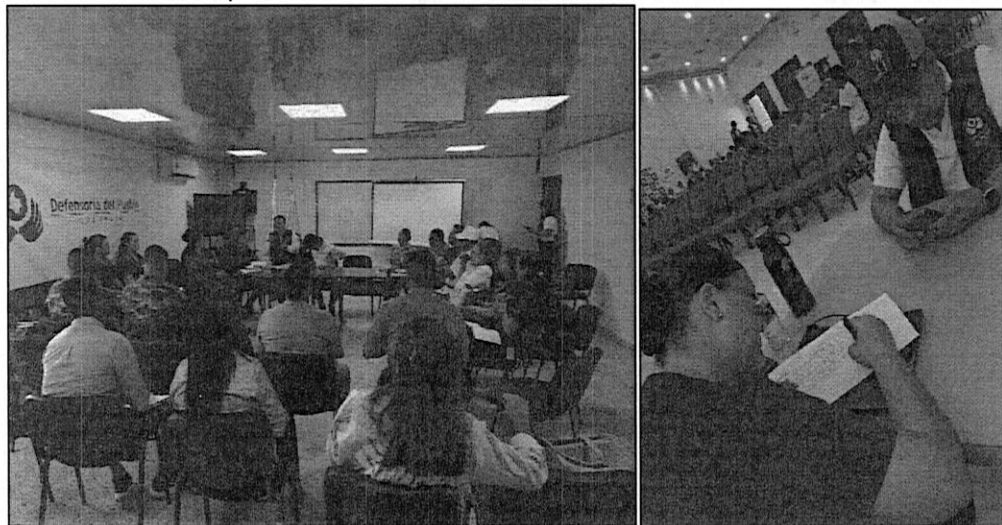
PARTICIPACIÓN EN ESCENARIOS INTERINSTITUCIONALES

En el transcurso del tercer trimestre del año en curso se contó con la participación en diferentes escenarios interinstitucionales a disposición de las necesidades de los usuarios, se participó en un espacio que dispuso la Defensoría del Pueblo, se desarrolló el primer





espacio el 14 de julio en la ciudad de Barranquilla y el segundo se desarrolló el 24 de julio en la ciudad de Valledupar.



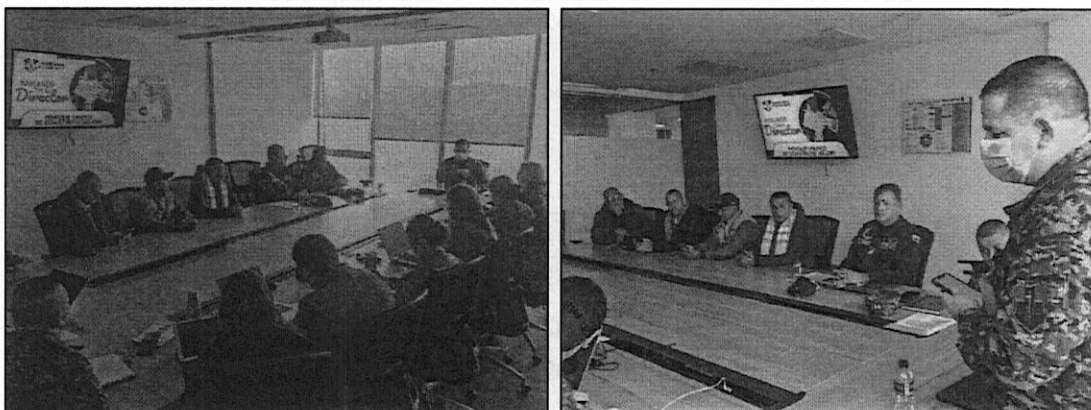
Durante las jornadas anteriormente mencionadas se establecieron espacios de diálogo y recepción a las solicitudes de los usuarios, a pesar de esto no se requirió el establecimiento de algún requerimiento por parte de los usuarios.

Al igual se asistió a un total de 20 jornadas de Diálogos con la Supersalud alrededor del territorio Nacional, se desplegó asistencia a municipios como Antioquia, Nariño, Norte de Santander, Córdoba, Meta, Valle del Cauca, Magdalena y Choco, de esta manera se disponen mecanismos de participación que den respuestas a las necesidades de los usuarios.

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN HABLANDO CON EL DIRECTOR

El espacio de Hablando con el director como una de las estrategias de participación social, desarrollo el primero encuentro del segundo momento de la estrategia el día 18 de julio, se contó con la participación de representantes de la Asociación de usuarios ASOPFAMICOL, realizaron la presentación representante de Cartago, Barrancabermeja, Bucaramanga y Antioquia. Se realizó un proceso de Diálogo bidireccional en el cual se presentaron las necesidades de los usuarios en el territorio y cuál es la percepción de los representantes de las diferentes regionales. Así mismo se establecieron compromisos para dar respuesta a las diferentes necesidades presentadas.





Durante el transcurso del trimestre se hizo un seguimiento a los diferentes compromisos que quedaron en este espacio, entre los cuales se encuentra la actualización de las Asociaciones y Veedurías que tengan injerencia en el subsistema de salud de las fuerzas militares a nivel nacional.

Actualización caracterización Asociaciones y veedurías

Tras el ejercicio de participación de hablando con el director como compromiso dentro del espacio quedo el realizar la actualización de las diferentes asociaciones de usuarios y veedurías que se encuentren registradas a nivel nacional. A partir de esta situación se realizó el ejercicio de enviar mediante correspondencia física la solicitud de reporte a cada una de las Personerías, locales, departamentales y municipales a nivel Nacional.

Departamento	Fecha de envío	Respuesta	Reporte
Amazonas	15/08/2023	x	
Antioquia	15/08/2023	x	
Arauca	15/08/2023	x	
Atlántico	15/08/2023	ok	3
Bogotá	15/08/2023	ok	5
Bolívar	15/08/2023	x	
Boyacá	15/08/2023	x	
Caldas	15/08/2023	x	
Caquetá	15/08/2023	x	
Casanare	15/08/2023	x	
Cauca	15/08/2023	ok	2
Cesar	15/08/2023	x	
Chocó	15/08/2023	x	





Córdoba	15/08/2023	ok	1
Cundinamarca	15/08/2023	ok	2
Guainía	15/08/2023	x	
Guaviare	15/08/2023	x	
Huila	15/08/2023	ok	1
La Guajira	15/08/2023	x	
Magdalena	15/08/2023	x	
Meta	15/08/2023	ok	2
Nariño	15/08/2023	ok	1
Norte de Santander	15/08/2023	x	
Putumayo	15/08/2023	x	
Quindío	15/08/2023	x	
Risaralda	15/08/2023	x	
San Andrés y Providencia	15/08/2023	x	
Santander	15/08/2023	x	
Sucre	15/08/2023	x	
Tolima	15/08/2023	x	
Valle del Cauca	15/08/2023	x	
Vaupés	15/08/2023	x	
Vichada	15/08/2023	x	
TOTAL			17

El reporte recibido con corte 30 de septiembre de las Veedurías por parte de las diferentes personerías da cuentas de 17 establecidas en diferentes lugares del país, se espera en el transcurso de los siguientes meses dar el cumplimiento total de los departamentos a quienes se envió la solicitud de información.

AVANCE EN FORMULACIÓN DE NUEVAS ACCIONES

Desde la línea de participación social se viene desarrollando un avance en la formulación de la Estrategia de Participación social, documento que contiene las herramientas de participación consolidadas y de cómo se desarrollan desde la Dirección General de Sanidad





Militar, así mismo se trasmite a las Dirección de Sanidad y Jefaturas de Salud, para que a su vez sean ellos quienes emiten la información y se presente la ejecución en los Establecimientos de Sanidad Militar. Se espera que la publicación y divulgación del documento se desarrolle en lo que queda del transcurso del 2023, para la previa ejecución de las actividades propuestas en el 2024.



LINEA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Como parte inicial en el desarrollo de la línea de Humanización, se presenta la estadística a lo largo de los tres meses con lo referente a las Quejas por trato por parte de los usuarios. Inicialmente se evidencia el reporte de las quejas por trato recibidas durante los meses de julio, agosto y septiembre del año en curso:

QUEJAS	Nº
Inconformidad trato de funcionario a funcionario.	0
Inconformidad trato de Usuario a funcionario.	6
Inconformidad trato de Personal funcionario a Usuario.	30
Inconformidad Trato	130
TOTAL	166

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

Inconformidad trato, funcionario – funcionario.	
Éticos > Éticos	2
Dirección de Sanidad Ejército > Buenavista > GMROM	1
Dirección de Sanidad Ejército > Yopal > EJC-BASER 16	1



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 17 PBX. 3238555 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; atencion.usuario@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 > Bogotá > EJC- DMSOC	1
Dirección de Sanidad Armada > Bogotá > ARC-DISAN	1

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

Inconformidad trato, usuario – funcionario.	
Dirección de Sanidad Ejército > Bogotá > EJC - DISUR	1
Éticos > Éticos	2
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea > Bogotá > JEFSa-DMEFA	3
Dirección de Sanidad Ejército > Bogotá > EJC-CRH BASAN	2
Dirección de Sanidad Ejército > Buenavista > GMROM	1
Dirección de Sanidad Ejército > Duitama > EJC-GMSIL	1
Dirección de Sanidad Ejército > Bogotá > EJC- DMGEM	5
Dirección de Sanidad Ejército > Bogotá > DISAN EJC	1
Dirección de Sanidad Ejército > Bogotá > EJC-DISNOR	2
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea > Bogotá > JEFSa-CEOFA	1
Dirección de Sanidad Ejército > Bogotá > EJC- DMSOC	2
Dirección de Sanidad Armada > Bogotá > ARC-CEMED	1
Dirección de Sanidad Ejército > Cali > EJC-DMCAL	3
Dirección de Sanidad Ejército > Manizales > EJC-BIAYA	1
Dirección de Sanidad Ejército > Armenia > EJC-BASER 8	1
Dirección de Sanidad Ejército > Socorro > EJC- BAGAL	11
Dirección de Sanidad Ejército > Cúcuta > EJC-BASER 30	1
Dirección de Sanidad Armada > Barranquilla > ARC-ENSB	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:

Inconformidad trato, funcionario - Usuario.	
Dirección de Sanidad Ejército > Bogotá > EJC- DMGEM	11
Dirección de Sanidad Armada > Bogotá > ARC-CEMED	3
Éticos > Éticos	40
Dirección General de Sanidad Militar > Bogotá > DIGSA	3
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea > Cali > JEFSa-EMAVI	2
Dirección de Sanidad Ejército > Armenia > EJC-BASER 8	3
Dirección de Sanidad Ejército > Bogotá > EJC-CRH BASAN	11
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea > Bogotá > JEFSa-DMEFA	4
Dirección de Sanidad Ejército > Medellín > EJC-DMMED	1
Dirección de Sanidad Armada > Barranquilla > ARC-ENSB	8





Dirección de Sanidad Ejército > Tolemaida > EJC-DMTOL	1
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea > Puerto Salgar > JEFSA-CACOM 1	1
Dirección de Sanidad Armada > Corozal > ARC-BRIM1	3
Dirección de Sanidad Ejército > Ipiales > EJC-GMCAB	1
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea > Rionegro > JEFSA- CACOM 5	1
Dirección de Sanidad Ejército > Bogotá > EJC- DMSOC	2
Dirección de Sanidad Ejército > Bogotá > EJC-DISNOR	3
Dirección de Sanidad Ejército > Bogotá > EJC-GESTION DE SERVICIOS DE SALUD	2
Dirección de Sanidad Armada > Cartagena > ARC-HONAC	4
Hospital Militar Central > Bogotá > DIGSA	3
Dirección de Sanidad Ejército > Bogotá > EJC-JURIDICA	1
Dirección de Sanidad Ejército > Valledupar > EJC-BASER 10	1
Dirección de Sanidad Ejército > Ibagué > EJC-BASER 6	2
Dirección de Sanidad Ejército > Socorro > EJC- BAGAL	1
Dirección de Sanidad Ejército > Cúcuta > EJC-BASER 30	1
Dirección de Sanidad Ejército > Bogotá > EJC - DISUR	2
Dirección de Sanidad Armada > San Andrés > ARC-BN-4	1
Dirección de Sanidad Ejército > Villavicencio > EJC-DMORI	3
Dirección de Sanidad Ejército > Buenavista > GMROM	2
Dirección de Sanidad Armada > Bogotá > ARC-DISAN	1
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea > Tres esquinas > JEFSA-CACOM 6	1
Dirección de Sanidad Ejército > Fusagasugá > EJC-BISUM	1
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea > Bogotá > JEFSA-CATAM	1
Dirección de Sanidad Ejército > Cali > EJC-DMCAL	1
Dirección de Sanidad Ejército > Ocaña > ESM - BISAN	1
Dirección de Sanidad Ejército > BARRANCABERMEJA	1
Dirección de Sanidad Ejército > Facativá > EJC-BACOM	1
Dirección de Sanidad Ejército > Florencia > EJC-BASER 12	1
Dirección de Sanidad Armada > Bogotá > ARC-DISAN	1
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea > Tres esquinas > JEFSA-CACOM 6	1
Dirección de Sanidad Ejército > Fusagasugá > EJC-BISUM	1
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea > Bogotá > JEFSA-CATAM	1
Dirección de Sanidad Ejército > Cali > EJC-DMCAL	1
Dirección de Sanidad Ejército > Ocaña > ESM - BISAN	1
Dirección de Sanidad Ejército > BARRANCABERMEJA	1
Dirección de Sanidad Ejército > Facativá > EJC-BACOM	1
Dirección de Sanidad Ejército > Florencia > EJC-BASER 12	1





- A continuación, se relacionan el reporte de reclamos por calidez y calidad recepcionados durante el tercer 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	42
Prestación Del Servicio > Inconformidad en la Atención (Calidez y calidad) en el servicio de urgencias HOMIC	13
Prestación Del Servicio > Inconformidad en la Atención (calidez y calidad) en el servicio de consulta externa de la red externa	26
Prestación Del Servicio > Inconformidad en la Atención (Calidez y calidad) en el servicio de consulta externa ESM	111
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	15
TOTAL	209

SEGUIMIENTO PROCESO DE HUMANIZACIÓN

El día 05 de julio se generaron los oficios con las indicaciones necesarias para la ejecución de las actividades de humanización correspondientes al tercer trimestre del año en curso, los cuales fueron enviados a las fuerzas Militares a través de los oficios con numero de radicado: 0123007004202, 0123007001802 y 0123007001802 con fecha de este 05 de julio de 2023.

El 11 de julio del año en curso, se emitieron los oficios con numero de radicado: 0123007183102, 0123007185702 y 0123007188802 los cuales contienen el reporte de las quejas correspondientes al mes de junio por fuerza.

El 25 de julio se elaboran los oficios con numero de radicado: 0123007834702 y 0123007840002 emitidos a la Jefatura de Salud Aeroespacial y a la Armada de Colombia, notificando sobre el incumplimiento de los plazos del envío de soportes de las actividades de humanización correspondientes al segundo trimestre del año solicitando que se tomen las acciones necesarias para evitar que esta situación se siga presentando en los trimestres restantes del año.

El 13 de julio se elaboran los oficios con numero de radicado: 0123007314602 y 0123007316602 emitidos a la Jefatura de Salud Aeroespacial y a la Armada de Colombia, notificando sobre el incumplimiento de los plazos del envío de soportes de las actividades de humanización correspondientes al segundo trimestre del año.





El día 18 de julio se realizó visita a la procuraduría con el fin de validar la posibilidad de que se recibiera apoyo de algún tipo frente a las quejas por trato interpuestas por los funcionarios de los ESM cuando un usuario no le trata de manera respetuosa. Sin embargo, durante esta visita se evidencia que no existe una norma que respalde este tipo de quejas, sin embargo, se recibe información que se encuentra plasmada en el acta con numero de radicado .0123007619002 donde se explica CAPÍTULO X. DE LOS DELITOS CONTRA LOS SERVIDORES PUBLICOS Artículo 429.

Violencia contra servidor público. [Modificado por el artículo 43 de la ley 1453 de 2011]
El que ejerza violencia contra servidor público, por razón de sus funciones o para obligarlo a ejecutar u omitir algún acto propio de su cargo o a realizar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años.

El 09 de agosto del año en curso, se emitieron los oficios con numero de radicado: 0123008469902, 0123008481402 y 0123008487202 los cuales contienen el reporte de las quejas correspondientes al mes de julio por fuerza

Desde el 23 de agosto se elaboró una auditoria a las quejas por trato recibidas durante el año correspondientes al proveedor Éticos donde se evidencio que se han recibido aproximadamente 75 quejas por trato, por lo que se realiza un oficio con numero de radicado 0123009251602 del 24 de agosto dirigido a la Coronel Vélez, subdirectora de Salud de la Dirección General de Sanidad Militar con el fin de que se revise la situación.

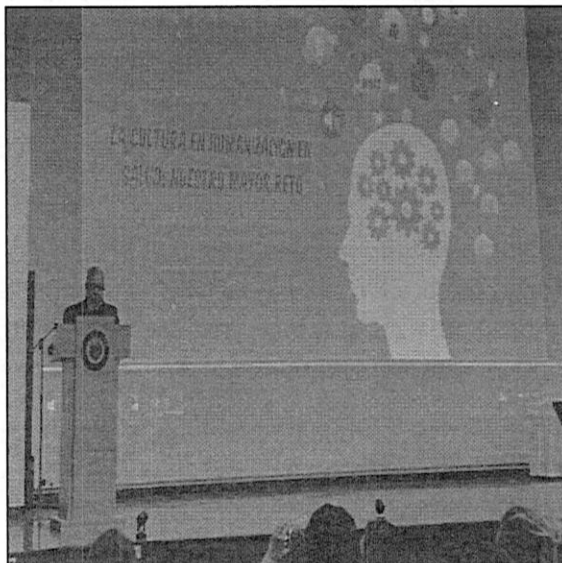
El 08 de septiembre del año en curso, se emitieron los oficios con numero de radicado: 0123009916402, 0123009912902 y 0123009911002 los cuales contienen el reporte de las quejas correspondientes al mes de agosto por fuerza.

El 14 de septiembre se realizó el envío de los oficios con numero de radicado 0123010185802, 0123010188702 y 0123010188202 en los cuales se brindan las orientaciones para la apropiación conceptual e implementación del enfoque diferencial en SSFM de la mano con el centro de relevo.





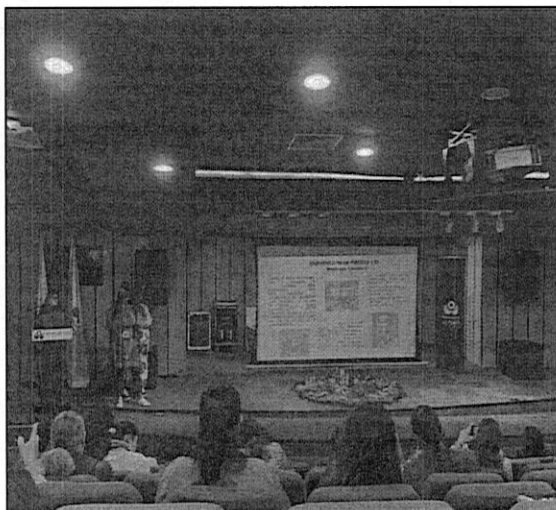
PARTICIPACIÓN EN ESPACIOS INTERINSTITUCIONALES



- El 24 de julio día internacional del cuidador, se asistió al Simposio organizado por el Hospital Militar Central en el acta con numero de radicado 0123007997202 se plasma que, se evidencia la importancia de tener el concepto de humanización dentro de la cotidianidad de la atención de los servicios de salud, buscando estrategias de cambio fundamentadas en la persona como ser sintiente, en los cambios de hábitos y en la empatía. Esta razón, se realizó presentación durante la reunión de lideres ATEUS del 27 de julio socializando las conclusiones de la importancia del tema, así como los principios

relacionados con la humanización que se encuentran incluidos en la ley 2297 del 28 de junio de 2023.

- El 28 de septiembre se participo en la jornada de lanzamiento de las Guías orientadoras para la prestación integral de servicio de salud en las poblaciones etnicas, y oblation de los sectores LGBTI





VISITAS DE ACOMPAÑAMIENTO ESTABLECIMIENTOS DE SANIDAD MILITAR CIUDAD- BOGOTÁ D, C

- El 08 de agosto se realizó la elaboración de cronograma visitas de acompañamiento a los ESM estas visitas correspondientes al segundo semestre del año.

CRONOGRAMA DE VISITAS DE ACOMPAÑAMIENTO SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2023

Establecimiento de Sanidad Militar	Fecha
CATAM	29 agosto
AEROESPACIAL	29 agosto
DMGEM	05 septiembre
DmBOG	12 septiembre
CEOFA	18 septiembre
DISNOR	26 septiembre
CRH	03 octubre
DMSOC	10 octubre
DISUR	17 octubre

- El 29 de agosto se realizó la visita de acompañamiento a los establecimientos de sanidad militar CATAM y Medicina Aeroespacial, con el fin de validar si se han seguido las recomendaciones brindadas en las visitas realizadas en el primer semestre del año, así mismo para identificar dificultades a la hora de realizar las actividades correspondientes a la línea de humanización.



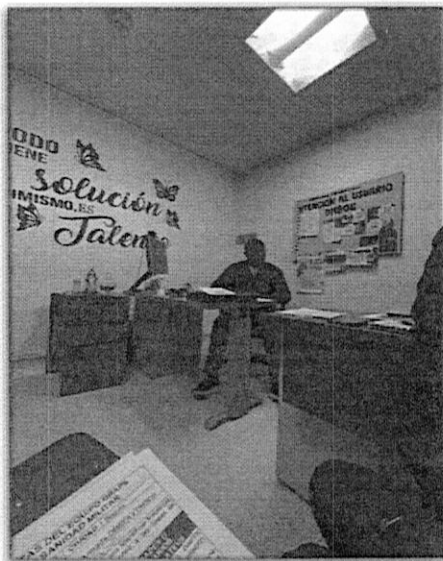
- El 05 de septiembre se realizó la visita de acompañamiento a los establecimientos de sanidad militar Dispensario médico Gilberto Echeverry Mejía, con el fin de validar si se han seguido las recomendaciones brindadas en las visitas realizadas en el primer semestre del año, así mismo para identificar dificultades a la hora de realizar las actividades correspondientes a la línea de humanización.



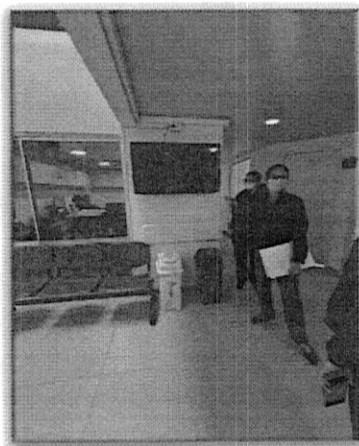
Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 17 PBX. 3238555 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; atencion.usuario@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



- El 12 de septiembre se realizó la visita de acompañamiento a los establecimientos de sanidad militar Dispensario médico Conjunto de Armada y Fuerza Aérea, con el fin de validar si se han seguido las recomendaciones brindadas en las visitas realizadas en el primer semestre del año, así mismo para identificar dificultades a la hora de realizar las actividades correspondientes a la línea de humanización.



- El 18 de septiembre se realizó la visita de acompañamiento CEOFA, con el fin de validar si se han seguido las recomendaciones brindadas en las visitas realizadas en el primer semestre del año, así mismo para identificar dificultades a la hora de realizar las actividades correspondientes a la línea de humanización.



- El 29 de septiembre se realizó la visita de acompañamiento DISNOR, con el fin de validar si se han seguido las recomendaciones brindadas en las visitas realizadas

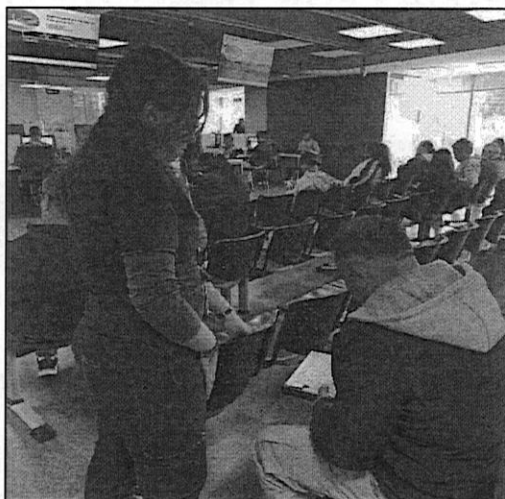




en el primer semestre del año, así mismo para identificar dificultades a la hora de realizar las actividades correspondientes a la línea de humanización.



- Durante todo el trimestre se realizaron capacitaciones en sala de espera, a los usuarios del Subsistema de salud de las Fuerzas Militares, desde la línea de humanización y con apoyo de la línea de Orientación e información se trabajaron temas como la estrategia de implementación de la política de humanización de servicios de salud de las FFMM, derechos y deberes y decálogo de humanización.





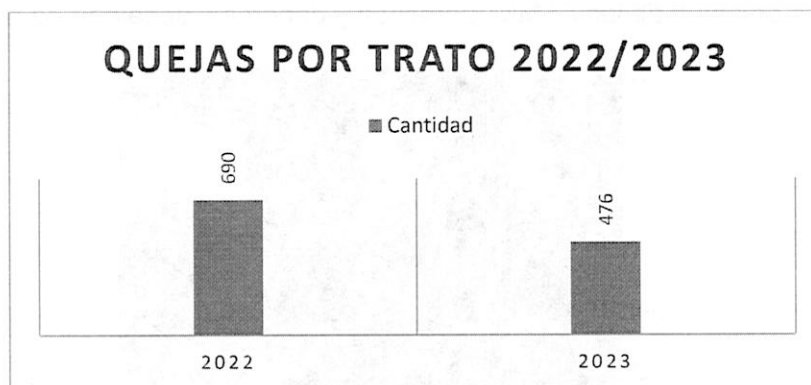
Finalizando el trimestre, se evidencia que, a corte del 30 de septiembre, se ha presentado un avance del 69% en la ejecución de las actividades de la estrategia para la implementación de la política de humanización.

Actividades planteadas para el año 2023	Actividades ejecutadas a la fecha
16	11

A continuación, se presenta una comparación entre cada uno de los trimestres de 2022 y 2023, se encuentra que la recepción de quejas por trato tuvo la siguiente variación:

QUEJAS POR TRIMESTRE	2022	2023
PRIMER TRIMESTRE	278	146
SEGUNDO TRIMESTRE	208	164
TERCER TRIMESTRE	204	166
TOTAL	690	476

Según la información anterior, se puede observar que el porcentaje de queja por trato ha disminuido un 31% a comparación del año 2022 en el mismo periodo.



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:

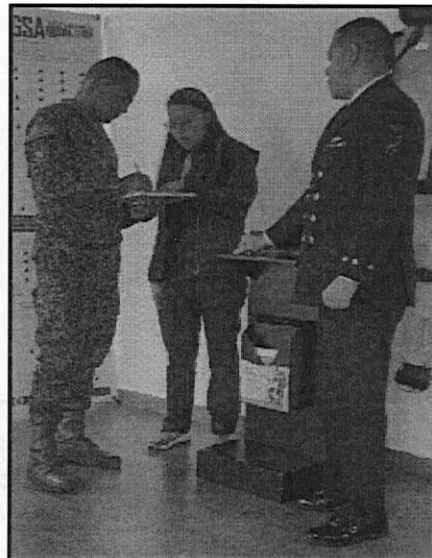
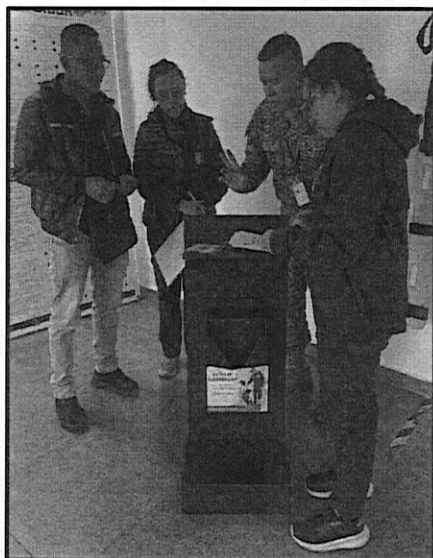


Dirección General de Sanidad Militar "Un equipo humano al servicio de la salud"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 17.PBX. 3238555 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; atencion.usuario@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción
que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



MES DE JULIO 2023

- 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. 0123007116902, 0123007417202, 0123007653202 y 0123007985202 esto con el fin de conocer si hay PQRSD de los usuarios.



- Se realiza el informe semestral correspondiente a la línea, donde se pueden evidenciar cada una de las actividades desarrolladas en la DIGSA, DISANES, JEFSA y ESM. Lo anterior para conocimiento del director de la Dirección General de Sanidad Militar y para el cumplimiento de las actividades de plan de acción vigencia 2023, de la Suite Visión Empresarial.
- Se efectúa la verificación de los portafolios de servicios enviados por DISAN Ejército, se realiza la respectiva retroalimentación y se envía por correo electrónico con el fin de, que cada Establecimiento de Sanidad Militar haga las correcciones a lugar antes de ser publicados en las carteleras informativas.
- Se realiza la verificación de las actas de apertura de buzones de JEFSA y se envían las correcciones pertinentes, con el objetivo de que se unifiquen los formatos y se cumpla con todos requerimientos solicitados mediante el oficio No. 0123006028702.





- Se realizan ajustes en los portafolios enviados por la JEFSA, esto con el fin de, sean publicados en las carteleras informativas y así, los usuarios tengan conocimiento de los servicios ofertados en cada uno de los establecimientos.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS ESM CATAM

Señalamos a continuación la información de los servicios, relacionada con los servicios prestados por este Establecimiento de Salud Militar:

1. CONSULTA EXTERNA
El servicio de consulta externa se presta de lunes a viernes de 07:00 a 19:00 horas, con atención por los siguientes especialistas:

- Clínica
- Laboratorio
- Radiología
- Farmacia
- Medicina general y pediátrica
- Ginecología
- Psiquiatría
- Salud ocupacional

2. FARMACIA
La farmacia funciona de lunes a viernes de 07:30 a 18:30.
Atención por la farmacia de lunes a viernes de 07:30 a 18:30.

3. AUTORIZACIONES
El trámite de autorizaciones se realiza a través del sistema de autorizaciones online, en el sitio web de la JEFSA, en la página de autorizaciones.

4. COMITÉ TÉCNICO CIENTÍFICO (CTC)
El trabajo de CTC se realiza por medio del sistema de autorizaciones online, en el sitio web de la JEFSA, en la página de autorizaciones.

5. OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO (ATU)
El servicio de atención al usuario se presta de lunes a viernes de 07:30 a 18:30.
Teléfono: 4971222 EXT 71111
Correo electrónico: atencion.usuario@digsa.mil.co

6. SERVICIO DE ATENCIÓN PRIORITARIA
Este servicio se presta:

- Medicina general
- Ginecología
- Pediatría

Lunes a viernes de 07:30 a 18:30.

7. CALL CENTER
Para solicitar más información al (los) especialista(s) de atención al usuario, llame al 4971222 EXT 71111.

8. VACUNACIÓN
Lunes a viernes de 07:30 a 18:30.

9. RUTAS INTEGRALES DE ATENCIÓN
• Medicina general- Ginecología
- Pediatría

Para más información, consulte el sitio web de la JEFSA, en la página de autorizaciones.

A continuación, le damos el número de contacto de la JEFSA, en la página de autorizaciones:

<http://www.jefsa.mil.co>

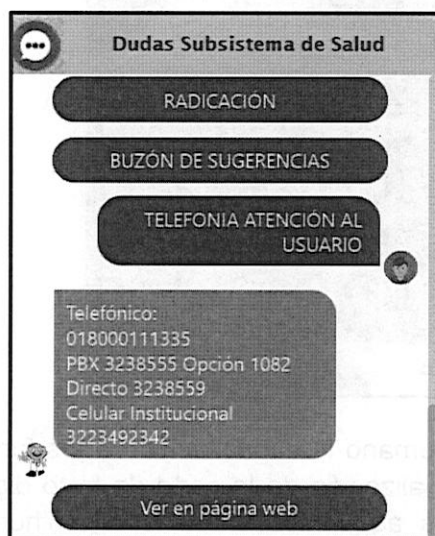
Para más información, consulte el sitio web de la JEFSA, en la página de autorizaciones.

- Se verifica la información actualizada de los directorios de las DISANES y JEFSA, toda vez que, esta debe ser renovada cada semestre, teniendo en cuenta la rotación del personal.
- Se realiza capacitaciones en sala, con información de interés para los usuarios. En este mes se socializó la carta de trato digno y los derechos de las madres gestantes, esto con el objetivo de que los usuarios reconozcan que desde la DIGSA se tiene un compromiso con ellos para prestarles un servicio respetuoso, oportuno y de calidad.





- Se solicita al a Adriana Carvajal de comunicaciones estratégicas la actualización de la información suministrada mediante el chat Sami, en el apartado de “telefonía atención al usuario”, para 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 clara para poder resolver sus inquietudes.



- Se envía correo electrónico a las Fuerzas solicitando la actualización de las carteleras informativas de los Establecimientos de Sanidad Militar, teniendo en cuenta que, por medio de estas, se brindar información de interés para los usuarios.
- Se solicita DISANES y JEFSA mediante oficios No. 0123007481702, 0123007481902 y 0123007481802, el envío de un listado con todos los Establecimientos de Sanidad Militar ubicados en la ciudad de Bogotá, a fin de verificar que los lineamientos y demás directrices enviadas desde la DIGSA se estén cumpliendo.
- Se solicita DISANES y JEFSA mediante oficios No. 0123007787402, 0123007787602 y 0123007787002, el envío de directorio de autorizaciones, toda vez, que esta información es solicitada con frecuencia por los usuarios a nivel nacional.
- se actualizan los directorios de las DISANES y JEFSA en la página de la DIGSA, esto con el objetivo, de que los usuarios puedan consultar la información de interés a nivel nacional.

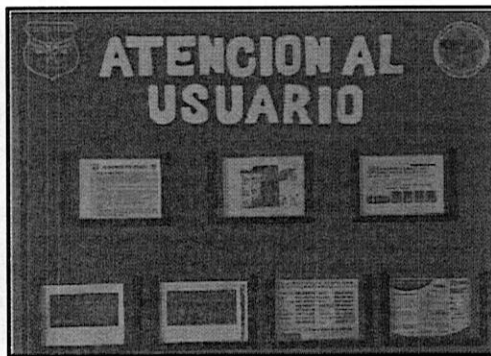
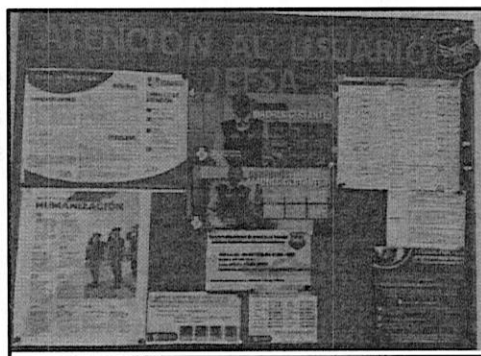




- En coordinación con el área de comunicaciones estratégicas se realiza pieza digital referente a las oficinas de atención de las DISANES y JEFSAs, con el objetivo de, que los usuarios conozcan que también se pueden acercar a estas oficinas para resolver sus requerimientos.



- Se coordina con talento humano la capacitación de los funcionarios de la DIGSA mediante la entrega y socialización de la carta de trato digno, esto con el fin, de reforzar los conocimientos adquiridos en la feria de humanización, dado que, nuestra visión busca generar confianza en los usuarios, mediante la prestación integral de los servicios de salud.
- Se verifica el registro fotográfico de las carteleras informativas enviado por JEFSAs, con el objeto de que, mediante estas los usuarios puedan tener información de primera mano, cumpliendo con los requerimientos de la SUPERSALUD.



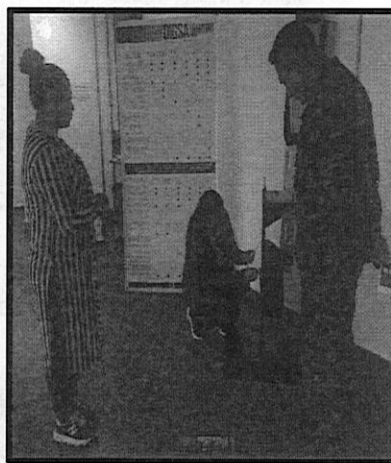
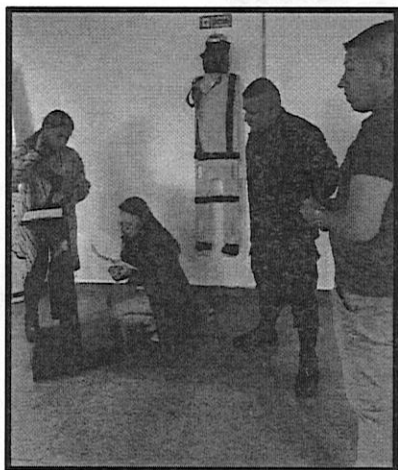
- Se crean piezas digitales en coordinación con el área de Comunicaciones Estratégicas referentes a los derechos y deberes del adulto mayor, teniendo en cuenta que estas serán enviadas en el mes de agosto para ser publicadas en las carteleras informativas de los ESM de las DISANES y JEFSAs.





MES DE AGOSTO

- 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. 0123008309002, 0123008659902, 0123009018402 y 0123009329902, esto con el fin de conocer si hay PQRSD de los usuarios.

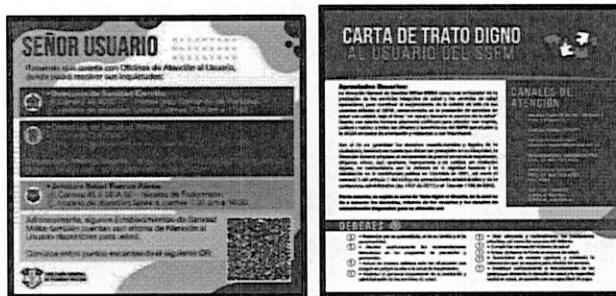


- Se realiza acompañamiento a la visita realizada por la Contraloría, donde se orienta y despejan dudas frente al funcionamiento de las líneas del Grupo de Atención al Usuario y Participación Social; además se presentan a los líderes de cada línea y proceso para que puedan solicitar a quien corresponde la información requerida.
- Se realiza la verificación de las actas de apertura de buzón enviadas por la Jefatura de Salud de la Fuerza Aeroespacial Colombiana por establecimiento, a fin de verificar que se estén cumpliendo los lineamientos emitidos desde DIGSA, lo anterior con el fin, de realizar la respectiva retroalimentación, esto en pro de cumplir con lo exigido por los entes de control.
- Se realiza el diligenciamiento de la matriz de avance general del sistema atención al usuario (Acuerdo 075 de 2020), plasmando todas las actividades realizadas desde la línea en el segundo trimestre de 2023. Lo anterior, para dar cumplimiento al Grupo Planeación Estratégica
- Se realiza seguimiento al registro fotográfico de las carteleras informativas de los Establecimientos de Sanidad Militar de Ejército, con el objetivo de realizar seguimiento a las piezas digitales que deben estar publicadas, conforme a lo exigido por la SUPERSALUD.

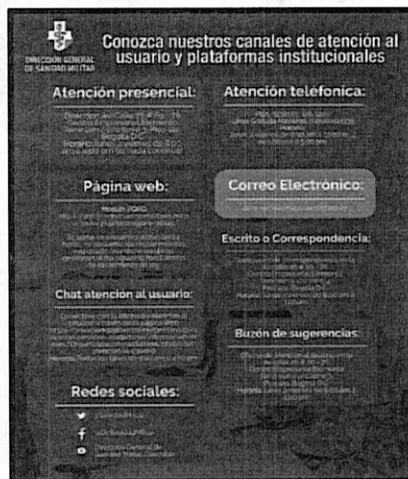




- Se envía a DISANES y JEFSA mediante oficios No. 0123008517402, 0123008517302 y 0123008517802, las piezas digitales sobre nueva carta de trato digno, derechos y deberes adulto mayor y oficinas de atención al usuario a nivel nacional, para que sean publicadas en las carteleras informativas.



- Se actualiza pieza digital sobre canales de atención DIGSA junto con el área de comunicaciones estratégicas, con la finalidad de brindar a los usuarios información clara, oportuna y verás.



- Se informa a la coordinadora del Grupo de seguimiento y evaluación de DIGSA mediante oficio No. 01230008974002, sobre la segunda jornada de visitas de acompañamiento a los Establecimientos de Sanidad Militar de Bogotá desde la línea de orientación e información lo anterior, para que se de conocimiento del área en mención y se pueda realizar las notificaciones que haya a lugar.
- Se envía a DISANES, JEFSA y HOMIL mediante oficios No. 0123009182902, 0123009183102, 0123009183202 y 0123009183302 la pieza digital actualizada sobre los canales de atención de la DIGSA, para que sea publicada en las carteleras y unificar la información que se está facilitando a los usuarios.

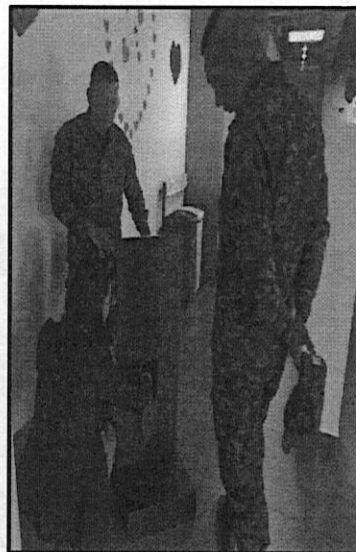




- Se emite respuesta a la SUPERSALUD mediante oficio No. 0123009123302, en lo referente a la línea PBX de la oficina de atención al usuario de GRAPS.
- Se informa a DISANES y JEFSA mediante oficios No. 0123009239902, 0123009239802 y 0123009240602, la visita de acompañamiento por parte de la línea, esto en pro del mejoramiento continuo de los procesos que se llevan.
- Se realiza visita de acompañamiento al ESM de CATAM y medicina Aeroespacial para verificar si se realizaron los ajustes recomendados en la primera visita, esto con el propósito de que todos los Dispensarios ubicados en la ciudad de Bogotá cumplan con lo requerido por los entes de control.
- Se envía pieza digital sobre la encuesta de satisfacción mediante correo electrónico a DISANES y JEFSA, con la finalidad de que sea publicada en las carteleras informativas de los Establecimientos de Sanidad Militar y las páginas web de estas. Lo anterior para que los usuarios puedan realizar la encuesta y así conocer el nivel de satisfacción frente a la atención prestada.

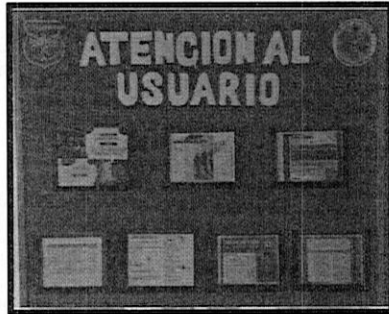
MES DE SEPTIEMBRE

- 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. 0123009643402, 0123009907602, 0123010229002, 0123010502902 y 0123010811302 esto con el fin de conocer si hay PQRSD de los usuarios.

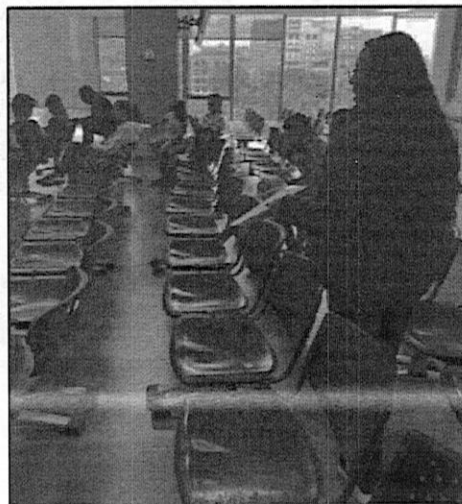




- Se realiza seguimiento al registro fotográfico de las carteleras informativas de los Establecimientos de Sanidad Militar de Ejército y Fuerza Aeroespacial Colombiana, con el objetivo de realizar seguimiento a las piezas digitales que deben estar publicadas, conforme a lo exigido por la SUPERSALUD.



- Se realiza la verificación de las actas de apertura de buzón enviadas por la Jefatura de Salud de la Fuerza Aeroespacial Colombiana y Dirección de Sanidad Ejército por establecimiento, a fin de verificar que se estén cumpliendo los lineamientos emitidos desde DIGSA, lo anterior con el fin, de realizar la respectiva retroalimentación, esto en pro de cumplir con lo exigido por los entes de control.
- Se realiza visita de acompañamiento al ESM Conjunto DMBOG – DMEFA, CEOFA, GMGEM y DISNOR para verificar si se realizaron los ajustes recomendados en la primera visita, esto con el propósito de que todos los Dispensarios ubicados en la ciudad de Bogotá cumplan con lo requerido por los entes de control.
- Se realiza capacitación a usuarios en la sala de espera de la oficina de atención al usuario, sobre derechos y deberes del adulto mayor a fin de que los conozcan y los ejerzan, esta socialización se encuentra plasmada en el acta No. 0123010515402.

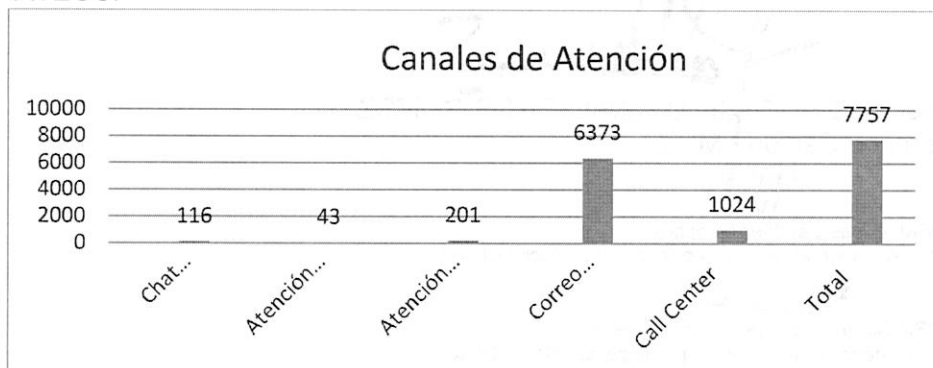




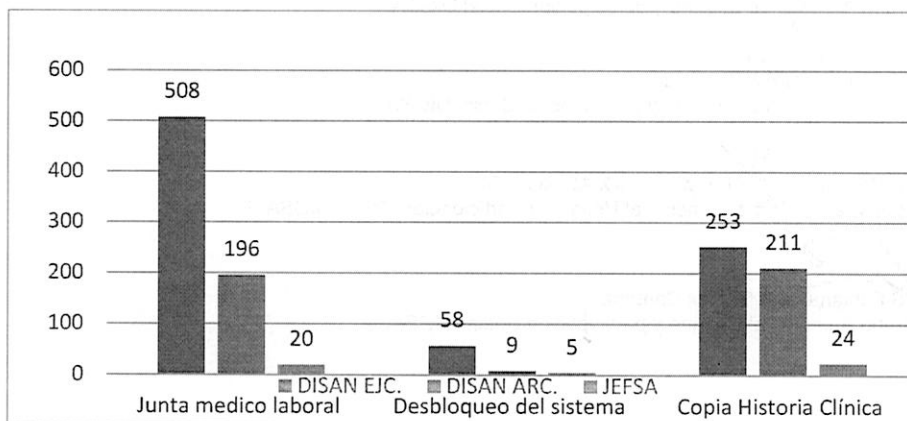
- Se realizan modificaciones a los instructivos de gestión de aplicativo correspondiente a SUPERSALUD y Página Web de la DIGSA, esto con el fin de, que se encuentre de forma detallada el trámite a realizar con cada uno.
- Se envía al área de comunicaciones estratégicas dos solicitudes:
 1. Creación del nuevo formato del buzón de sugerencias donde los usuarios puede interponer sus requerimientos.
 2. Pieza digital correspondiente a la explicación de que es una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Reconocimiento y denuncia, con el objetivo de que el usuario conozca como debe tipificar su requerimiento en la página web de la DIGSA.

Para finalizar se presenta el número total de atenciones y peticiones correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre.

- Atenciones brindadas a los usuarios de acuerdo con los canales de atención de ATEUS.



- Peticiones interpuestas por la página web de la DIGSA.





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 el cierre 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

Elaboró: SMSM. Ulises Sánchez Sánchez
Grupo Atención al Usuario y participación Social DIGSA.

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

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

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

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

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

