



Al contestar cite este número

Radicado No. 0124000689102/MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR-29.25

Bogotá D.C., 25 de enero de 2024

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 cuarto trimestre Sistema de Atención al Usuario y Participación Social

Con toda atención, me permito enviar al Doctor Jefe de la Oficina con Relación al Ciudadano, el informe del IV 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 PQRD módulo SSFM

Se muestra el comportamiento de las PQRD, recepcionadas en el transcurso del año 2023, donde los **reclamos** correspondieron 5.347, equivalentes a un 64 %; seguido por las **quejas** con un total de 164, equivalente al 2 % y finalmente 158 reconocimientos equivalentes al 1,9 %, como se describe a continuación:

TIPOLOGIA		IV TRIMESTRE 2023	%
Reclamo		5.347	64 %
Queja		164	2 %
Felicitación		158	2 %
Multicausalidad		63	1 %
Sugerencia		19	0,2 %
Petición entre autoridades		3	0,04 %
Denuncia por posibles actos de corrupción		2	0,02 %
Solicitud de periodista ejercicio de profesión		1	0,01 %
Peticiones 2.649 32%	Orientación e Información	1.343	16 %
	Junta médica laboral	660	8 %
	Aseguramiento	646	8 %
TOTAL		8.406	100 %

Fuente: Información Módulo PQRD SSFM 2023

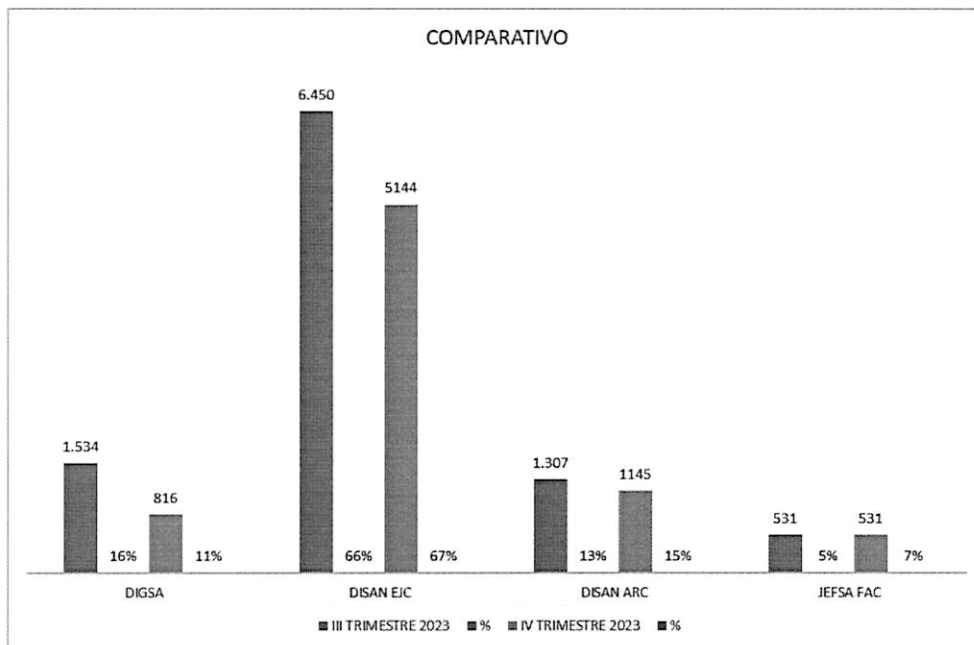
Se realiza la comparación entre el cuarto trimestre del 2022 y el cuarto trimestre 2023, donde se concluye que, el número de PQRS interpuestas para la DIGSA disminuyó en un 4 %; las dirigidas a la DISAN EJERCITO aumentaron en un 1 %; DISAN ARMADA aumentó en un 2 %,



y por último JEFSA FUERZA AEREA aumentó un 2 % en este trimestre. Lo anterior evidenciado en la siguiente tabla:

	III TRIMESTRE 2023	%	IV TRIMESTRE 2023	%
DIGSA	1.534	16%	816	11%
DISAN EJC	6.450	66%	5144	67%
DISAN ARC	1.307	13%	1145	15%
JEFSA FAC	531	5%	531	7%
TOTAL	9.822	100%	7.636	100%

Fuente: Información Módulo PQRD SSFM 2023



Fuente: Información Módulo PQRD SSFM 2023

1.2. Estado actual de las solicitudes

Con respecto al estado y manejo que se ha dado a las diferentes PQRD, durante el cuarto trimestre 2023 se han recepcionado 8.406 requerimientos, de los cuales se encuentran pendientes por resolver dentro de los términos de ley 331, en estado vencido se evidencian 217 PQRD, finalmente, se evidencian 7.858 requerimientos cerrados con un factor de cierre a nivel general del 93 %.

DEPENDENCIA	Pendientes por resolver en termino de ley	Cerradas Resueltas	Pendientes por resolver vencidas	Total, Recibidas SSFM	Porcentaje
DIGSA	21	786	9	816	10 %
DISAN EJC	208	4.729	207	5.144	61 %
DISAN ARC	25	1.120	0	1.145	14 %





DEPENDENCIA	Pendientes por resolver en termino de ley	Cerradas Resueltas	Pendientes por resolver vencidas	Total, Recibidas SSFM	Porcentaje
JEFSA FAC	12	519	0	531	6 %
HOMIL	50	395	1	446	5 %
ETICOS	15	309	0	324	4 %
TOTAL	331	7.858	217	8.406	100 %
PORCENTAJE CUMPLIMIENTO DE CIERRE PQR	4 %	93 %	2.58 %	100 %	93 %

Fuente: Información Módulo PQRD SSFM 2023

1.3. Gestión de PQRD vencidas

Se realiza gestión de control y seguimiento de las PQRD 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 14 oficios, los cuales se relacionan a continuación:

No.	Fecha	Numero de radicado	Fuerza
1	18/10/2023	RAD-0123011141902	EJC
2	18/10/2023	RAD-0123011641302	ARC
3	18/10/2023	RAD-0123011145102	JEFSA
4	07/11/2023	RAD-0123012372102	JEFSA
5	07/11/2023	RAD-0123012371002	EJC
6	09/11/2023	RAD-0123012571802	HOMIL
7	15/11/2023	RAD-0123012688202	DIGSA
8	15/11/2023	RAD-0123012685502	DIGSA
9	20/11/2023	RAD-0123012743802	EJC
10	20/11/2023	RAD-0123012711402	JEFSA
11	11/12/2023	RAD-0123013713102	EJC
12	11/12/2023	RAD-0123013722702	HOMIL
13	11/12/2023	RAD-0123013725602	JEFSA
14	12/12/2023	RAD-0123013723002	NAVAL

1.4. Tipología por fuerzas

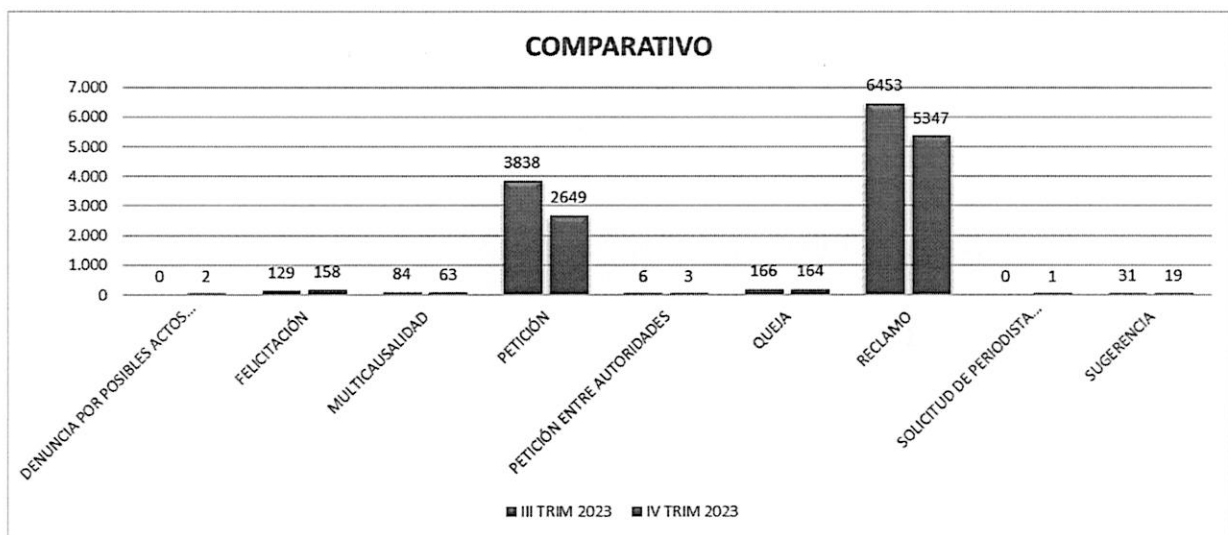
A continuación, se compara entre cada solicitud establecida a lo largo de la vigencia 2023 por cada fuerza igual que por otras dependencias, como se ve quien ocupa el primer puesto son los **reclamos** con 5.342 establecidos, seguido por **peticiones** con 2.649 y por último las quejas con 164.





SSFM	DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	FELICITACIÓN	MULTICAUSALIDAD	PETICIÓN	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	SUGERENCIA	TOTAL, POR FUERZA
III TRIM 2023	0	129	84	3838	6	166	6453	0	31	10.707
IV TRIM 2023	2	158	63	2649	3	164	5347	1	19	8.406

Fuente: Información Módulo PQRD SSFM 2023



Fuente: Información Módulo PQRD SSFM 2023

1.5. Requerimientos por clase de asunto

A continuación se describen las causales de requerimientos por tipo:

Reclamos

CAUSALES POR PRESTACION DEL SERVICIO	PQRD	%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS.	975	18%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OTRAS.	410	8%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM.).	387	7%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS.	308	6%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO.	253	5%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS.	204	4%





CAUSALES POR PRESTACION DEL SERVICIO	PQRD	%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA.	190	4%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OFTALMOLOGÍA.	178	3%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OTORRINOLARINGOLOGÍA.	161	3%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENSES, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS).	161	3%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, UROLOGÍA.	131	2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, MEDICINA INTERNA.	128	2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, DERMATOLOGÍA.	120	2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL.	109	2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, PSIQUIATRÍA.	104	2%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO.	104	2%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM.	89	2%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUSSION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA.	88	2%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS).	72	1%
FALTA DE OPORTUNIDAD POR EL VENCIMIENTO DE LAS AUTORIZACIONES.	70	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OPTOMETRÍA.	64	1%
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE IPS.	61	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.).	45	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEUROLOGÍA.	42	1%
REPROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS.	41	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL.	37	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA.	34	1%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES.	30	1%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM.	29	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA.	28	1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ANESTESIOLOGÍA.	27	0,5%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN (FISIATRÍA).	27	0,5%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, PEDIATRÍA.	27	0,5%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA.	25	0,5%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ENDOCRINOLOGÍA.	24	0,4%





CAUSALES POR PRESTACION DEL SERVICIO	PQRD	%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEUMOLOGÍA.	21	0,4%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, GASTROENTEROLOGÍA.	20	0,4%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA.	19	0,4%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, OTRAS.	18	0,3%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CARDIOLOGÍA.	17	0,3%
INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS.	17	0,3%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM.	17	0,3%
INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA.	16	0,3%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA MAXILOFACIAL.	16	0,3%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, ENDODONCIA.	16	0,3%
INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DGSM/DISAN /ESM.	15	0,3%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE LA RED EXTERNA.	15	0,3%
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA.	15	0,3%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUION DE CITAS MEDICAS A TRAVES DEL CALL CENTER.	14	0,3%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA.	14	0,3%
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLÓGIA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL.	13	0,2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, PSIQUIATRÍA PEDIÁTRICA.	13	0,2%
FALTA DE OPORTUNIDAD POR FRACCIONAMIENTO O ENTREGA INCOMPLETA DE LOS MEDICAMENTOS.	12	0,2%
INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS.	12	0,2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEUROCIRUGÍA.	11	0,2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, REUMATOLOGÍA.	11	0,2%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO.	11	0,2%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE SUMINISTRO DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO.	11	0,2%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA.	11	0,2%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO.	10	0,2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA.	10	0,2%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIC.	9	0,2%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA.	9	0,2%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIC.	7	0,1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS.	7	0,1%





CAUSALES POR PRESTACION DEL SERVICIO	PQRD	%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ENDOCRINOLOGÍA PEDIÁTRICA.	7	0,1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, HEMATOLOGÍA.	7	0,1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEFROLOGÍA.	7	0,1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, PERIODONCIA.	7	0,1%
NEGACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS.	7	0,1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA VASCULAR.	6	0,1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, GASTROENTEROLOGÍA PEDIÁTRICA.	6	0,1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA.	6	0,1%
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (VIÁTICOS).	5	0,1%
ERRORES POR PARTE DEL RECURSO HUMANO.	5	0,1%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN.	5	0,1%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS PRESENCIALES.	5	0,1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA GENERAL.	5	0,1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ONCOLOGÍA.	5	0,1%
PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	5	0,1%
INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES.	4	0,1%
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (PROCEDIMIENTOS U HOSPITALIZACIÓN).	3	0,1%
DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	3	0,1%
FALTA DE PERSONAL ASISTENCIAL.	3	0,1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA PEDIÁTRICA.	3	0,1%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, GENÉTICA MÉDICA.	3	0,06%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NUTRICIÓN.	3	0,06%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, ODONTOPEDIATRIA.	3	0,06%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS DE URGENCIAS EN LA RED EXTERNA.	3	0,06%
INCONFROMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA.	3	0,06%
INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICILIARIA.	2	0,04%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA.	2	0,04%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, FARMACOLOGÍA CLÍNICA.	2	0,04%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, RADIOTERAPIA.	2	0,04%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, TOXICOLOGÍA CLÍNICA.	2	0,04%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO.	2	0,04%





CAUSALES POR PRESTACION DEL SERVICIO	PQRD	%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS.	2	0,04%
INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIC.	2	0,04%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA ESPECIALIZADA PARA ENFERMEDADES RARAS O HUÉRFANAS.	1	0,02%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA HOSPITALIZACIÓN.	1	0,02%
FALTA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO.	1	0,02%
FALTA DE PERSONAL ESPECIALIZADO.	1	0,02%
INCONFORMIDAD TRAMITES EN LINEA (CERTIFICADOS AFILIACION, DESPRENDIBLES NOMINA, FORMATOS).	1	0,02%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR LA WEB.	1	0,02%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ANESTESIOLOGÍA CARDIOVASCULAR.	1	0,02%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CARDIOLOGÍA INTERVENCIONISTA Y HEMODINAMIA.	1	0,02%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA CABEZA Y CUELLO.	1	0,02%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA DE CADERA.	1	0,02%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA PLÁSTICA, ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA.	1	0,02%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, COLOPROCTOLOGÍA.	1	0,02%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ECOCARDIOGRAFÍA.	1	0,02%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ELECTROFISIOLOGÍA CARDÍACA.	1	0,02%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, HEMATO-ONCOLOGÍA.	1	0,02%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, INFECTOLOGÍA.	1	0,02%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEFROLOGÍA PEDIÁTRICA.	1	0,02%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OCULOPLASTIA.	1	0,02%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, PSIQUIATRÍA DE ENLACE.	1	0,02%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, REUMATOLOGÍA PEDIÁTRICA.	1	0,02%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, REHABILITACIÓN ORAL.	1	0,02%
INCONFORMIDAD POR NO INTEGRACION FUNCIONAL.	1	0,02%
TOTAL	5.347	100%

Fuente: Información Módulo PQRD SSFM 2023

Quejas

CAUSAL	PQRD	%
INCONFORMIDAD TRATO DE PERSONAL FUNCIONARIO - USUARIO.	115	70%
INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO.	28	17%





CAUSAL	PQRD	%
INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO.	20	12%
INCONFORMIDAD TRATO.	1	1%
TOTAL	164	100%

Fuente: Información Módulo PQRD SSFM 2023

Felicitaciones, Multicausalidad, Sugerencias

ASUNTO	PQR	%
FELICITACIÓN.	158	66%
MULTICAUSALIDAD.	63	26%
SUGERENCIA.	19	8%
TOTAL	240	100%

Fuente: Información Módulo PQRD SSFM 2023

Peticiones

	PETICIONES	PQR	%
ASEGURAMIENTO	INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS.	250	9%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS.	113	4%
	EXPEDICION DE CERTIFICADO.	89	3%
	CAMBIO CENTRO DE ATENCION.	82	3%
	AFILIACION AL SSFM.	34	1%
	NOVEDADES ADRES.	32	1%
	ACTUALIZACION DE DATOS.	28	1%
	RENOVACION CARNE DE SERVICIOS.	9	0,30%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS POR ACCIONES LEGALES.	6	0,23%
	ASEGURAMIENTO.	2	0,08%
	MULTIAFILIACION.	1	0%
ORIENTACION INFORMACION	RESPUESTA REQUERIMIENTO.	424	16%
	COPIA HISTORIA CLINICA.	313	12%
	PASAJES Y VIATICOS.	96	4%
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS.	76	3%
	TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA.	62	2%
	INCORPORACIONES.	48	2%
	DESBLOQUEO SISTEMA.	44	2%
	INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMICILIARIA.	40	2%
	NORMATIVIDAD.	40	2%
	TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES.	33	1%
	SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN.	26	1%
	TRANSCRIPCION FORMULAS MEDICAS.	24	1%
	REEMBOLSOS.	23	1%
	COPIA CONCEPTOS MEDICOS.	22	1%
	CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD.	15	0,60%
	CERTIFICADOS LABORALES.	11	0%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO.	10	0,40%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO.	8	0,30%
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO.	7	0,30%
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN.	7	0,26%

**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; karen.saavedra@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción

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

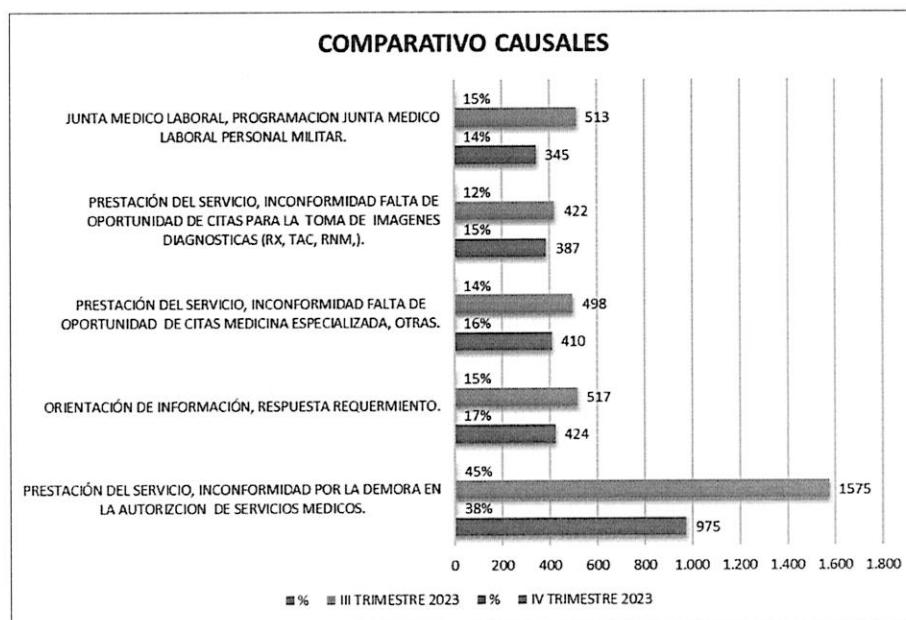


PETICIONES		PQR	%
JUNTA MEDICA LABORAL	SOPORTES MEDICAMENTOS.	4	0,15%
	TRAMITES PARA COMITES TECNICO CIENTIFICO.	4	0,15%
	HORARIOS DE ATENCION.	3	0%
	NROS TELEFONICOS.	2	0,10%
	VIATICOS Y PASAJES.	1	0,04%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL MILITAR.	345	13%
	COPIA DE CONCEPTOS.	114	4%
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS.	82	3%
	COPIA JUNA MEDICO LABORAL.	77	3%
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL BENEFICIARIOS.	34	1%
	VENCIMIENTO ORDENES DE CONCEPTO.	6	0,20%
	JUNTA MEDICO LABORAL.	2	0,10%
TOTAL		2649	100%

Fuente: Información Módulo PQRD SSFM 2023

1.6. Comparativo causales

Se reconoce como principal causal, los requerimientos ubicados en la categoría de **prestación del servicio** la *inconformidad por la demora en la autorización de servicios médicos* con 975 PQRD a comparación del trimestre anterior del cual se tienen 1.557; en un segundo lugar se ubica *programación junta médico laboral personal militar* con 345 solicitudes a comparación del trimestre anterior donde se obtuvieron 513.



Fuente: Información Módulo PQRD SSFM 2023

1.7. Tiempos de cierre

Realizado el análisis porcentual de los tiempos de cierre entre (0-15 Días) en el módulo de recepción y gestión de PQRD del SSFM, se evidencia que el 90 % del total de requerimientos han sido resueltos, evidenciando DIGSA con el 95 % dentro de los términos de cierre; seguido DISAN ARC con un 88 %, proveedor ETICOS con un 97 %, JEFSA FAC con un 96 %, DISAN EJC con un 88 % y HOMIL con el porcentaje menor equivalente al 71 %.





Al contestar cite este número

Radicado No. 0124000689102/MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR-29.25

Página 11 de 39

DEPENDENCIAS	CERRADAS ENTRE 0 -15 DIAS/TERMINOS LEGALES	CERRADAS ENTRE 16- DIAS /FUERA DE TERMINOS	TOTAL	CERRADAS EN TIEMPOS DE RESPUESTA CUMPLIMIENTO
DIGSA	748	38	786	95%
DISAN EJC	4.179	550	4.729	88%
DISAN ARC	1.087	33	1.120	97%
JEFSa	497	22	519	96%
HOMIL	281	114	395	71%
ETICOS	299	10	309	97%
TOTAL, SSFM	7.091	767	7.858	90%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TERMINOS	90%	10%	100%	

Fuente: Información Módulo PQRD SSFM 2023

1.8. Requerimientos por canales de recepción

Proporción de ingresos de requerimientos por canal de recepción.

VIA DE RECEPCIÓN	III-2023	IV-2023	VIA DE RECEPCIÓN
Internet sitio web	4.131	3.156	Internet sitio web
Correo electrónico	2.470	1.469	Correo electrónico
Buzón de sugerencias	233	280	Buzón de sugerencias
Presencial	150	166	Presencial
Correspondencia física	157	49	Correspondencia física
Telefónico	6	12	Telefónico

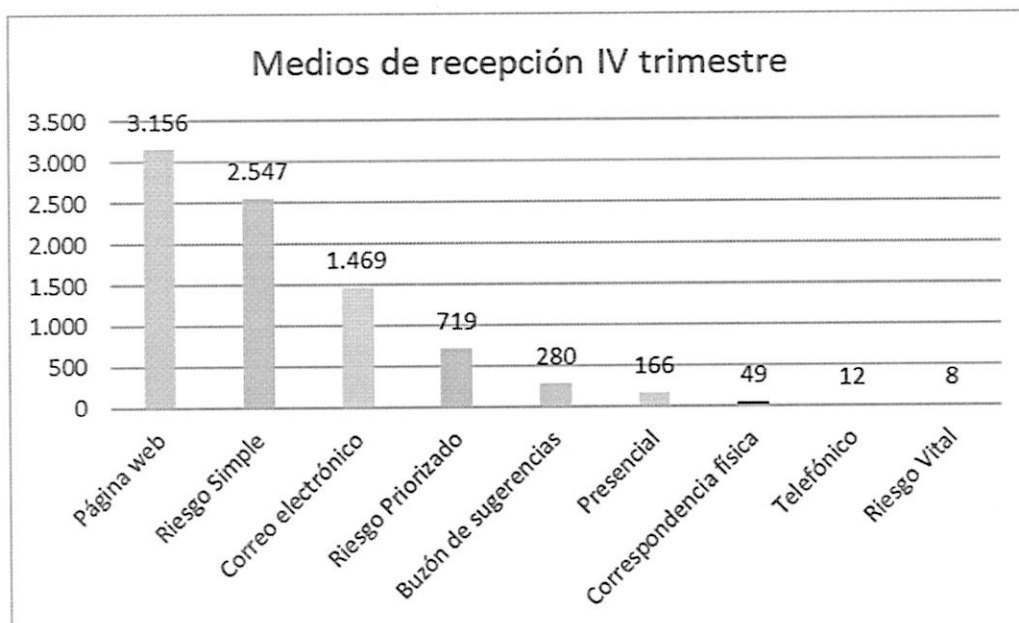
Fuente: Información Módulo PQRD SSFM 2023

IV TRIMESTRE 2023	
VIA DE RECEPCION	PQRS
Página web	3.156
Riesgo Simple	2.547
Correo electrónico	1.469
Riesgo Priorizado	719
Buzón de sugerencias	280
Presencial	166
Correspondencia física	49
Telefónico	12
Riesgo Vital	8
TOTAL	8.406

Fuente: Información Módulo PQRD 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; karen.saavedra@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



Fuente: Información Módulo PQRD SSFM 2023

Para el cuarto trimestre de 2023 el canal más utilizado por los usuarios fue página web, con 3.156 PQRD disminuyendo el valor a diferencia del trimestre anterior; seguido de los requerimientos por SUPERSALUD riesgo simple con 2.547 PQRD; seguido de los allegados por correo electrónico con 1.469 requerimientos.

1.9. Análisis de causas y documentación de acciones correctivas de PQRD.

PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS	III - 2023	IV - 2023
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS.	1.575	975
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OTRAS.	288	410
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM,).	387	387
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS.	513	308
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO.	224	253

Fuente: Información Módulo PQRD SSFM 2023

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 la autorización de servicios médicos*” con 975 casos; “*inconformidad falta de oportunidad de citas medicina especializada, otras*” con 410 casos; “*inconformidad falta de oportunidad de citas para la toma de imágenes diagnosticas (RX, TAC, RNM)*” con 377; “*inconformidad por la demora en la autorización de servicios médicos*” con 307 casos; finalmente, “*inconformidad falta de oportunidad en la continuidad del tratamiento*” con 246 requerimientos.





1.10. Requerimientos por dependencia, ciudad y ESM

Durante el cuarto trimestre del 2023 se recibieron 8.403 PQRD, 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	22
Dirección de Sanidad Armada	Barrancabermeja	ARC-PFA31	2
Dirección de Sanidad Armada	Barranquilla	ARC-ENSB	174
Dirección de Sanidad Armada	Bogotá	ARC-CEMED	182
Dirección de Sanidad Armada	Bogotá	ARC-DISAN	29
Dirección de Sanidad Armada	Bogotá	ARC-MEDICINA LABORAL	242
Dirección de Sanidad Armada	Buenaventura	ARC-BRIM2	12
Dirección de Sanidad Armada	Buenaventura	ARC-BRIM2	1
Dirección de Sanidad Armada	Cartagena	ARC-BIM12	3
Dirección de Sanidad Armada	Cartagena	ARC-ENAP	12
Dirección de Sanidad Armada	Cartagena	ARC-HONAC	271
Dirección de Sanidad Armada	Cartagena	DISAN ARC	1
Dirección de Sanidad Armada	Corozal	ARC-BRIM1	110
Dirección de Sanidad Armada	Coveñas	ARC-CBEIM	25
Dirección de Sanidad Armada	Guapi	ARC-BFIM42	1
Dirección de Sanidad Armada	Leticia	ARC-CGAMA	4
Dirección de Sanidad Armada	Malagana	ARC-BIM13	6
Dirección de Sanidad Armada	Puerto Carreño	ARC-BRIM5	5
Dirección de Sanidad Armada	Puerto Leguizamón	ARC-HONAL	4
Dirección de Sanidad Armada	San Andrés	ARC-BN-4	4
Dirección de Sanidad Armada	Tumaco	ARC-BIM40	21
Dirección de Sanidad Armada	Turbo	ARC-CEGUR	3
Dirección de Sanidad Armada	Yati	ARC-BFIM17	6
Dirección de Sanidad Armada	Bogotá	ARC-DISAN	5
Dirección de Sanidad Ejército	Arauca	EJC-BASER 18	7
Dirección de Sanidad Ejército	Armenia	EJC-BASER 8	197
Dirección de Sanidad Ejército	Barrancabermeja	ARC-PFA31	12
Dirección de Sanidad Ejército	Barranquilla	EJC- BAS 2	27
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	DISAN EJC	44
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC - DISUR	27
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC- DMGEM	522
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC- DMSOC	294
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC-CRH BASAN	267
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC-DISNOR	86



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; karen.saavedra@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



DEPENDENCIA	CIUDAD	ESM	PQRS
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC-GESTION DE SERVICIOS DE SALUD	239
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC-JURIDICA	44
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC-MEDICINA LABORAL	523
Dirección de Sanidad Ejército	Bucaramanga	EJC-DMBUG	325
Dirección de Sanidad Ejército	Buenavista	GMROM	8
Dirección de Sanidad Ejército	Buga	EJC- BAPAL	19
Dirección de Sanidad Ejército	Cali	EJC-DMCAL	199
Dirección de Sanidad Ejército	Carepa	EJC-BASER 17	1
Dirección de Sanidad Ejército	Carepa	EJC-BASER 17	27
Dirección de Sanidad Ejército	Cartago	EJC-BIVEN	40
Dirección de Sanidad Ejército	Chiquinquirá	EJC-BISUC	3
Dirección de Sanidad Ejército	Chocó	EJC- BAS15	13
Dirección de Sanidad Ejército	Cúcuta	EJC-BASER 30	5
Dirección de Sanidad Ejército	Cúcuta	EJC-BASER 30	79
Dirección de Sanidad Ejército	Duitama	EJC-GMSIL	17
Dirección de Sanidad Ejército	Facatativá	EJC-BACOM	13
Dirección de Sanidad Ejército	Florencia	EJC-BASER 12	3
Dirección de Sanidad Ejército	Florencia	EJC-BASER 12	58
Dirección de Sanidad Ejército	Fusagasugá	EJC-BISUM	73
Dirección de Sanidad Ejército	Girardot	EJC-DISMEG	3
Dirección de Sanidad Ejército	Girardot	EJC-DISMEG	4
Dirección de Sanidad Ejército	Honda	ESM BIPAT	26
Dirección de Sanidad Ejército	Ibagué	EJC-BASER 6	324
Dirección de Sanidad Ejército	Ipiales	EJC-GMCAB	12
Dirección de Sanidad Ejército	Leticia	Bas 26	2
Dirección de Sanidad Ejército	Malambo	EJC-BIVER	4
Dirección de Sanidad Ejército	Manizales	EJC-BIAYA	28
Dirección de Sanidad Ejército	Medellín	EJC-DMMED	7
Dirección de Sanidad Ejército	Medellín	EJC-DMMED	535
Dirección de Sanidad Ejército	Melgar	EJC-DMTOL	24
Dirección de Sanidad Ejército	Montería	EJC-BASER11	72
Dirección de Sanidad Ejército	Neiva	EJC-BASER 9	165
Dirección de Sanidad Ejército	Ocaña	ESM - BISAN	19
Dirección de Sanidad Ejército	Palmira	EJC-BICOD	3
Dirección de Sanidad Ejército	Palmira	EJC-BICOD	79
Dirección de Sanidad Ejército	Pamplona	BIROV	4
Dirección de Sanidad Ejército	Pasto	EJC-BASER 23	2
Dirección de Sanidad Ejército	Pasto	EJC-BASER 23	36





DEPENDENCIA	CIUDAD	ESM	PQRS
Dirección de Sanidad Ejército	Pereira	EJC-BASAM	212
Dirección de Sanidad Ejército	Popayán	EJC-BAS 29	29
Dirección de Sanidad Ejército	Puerto Berrio	BAS 14	12
Dirección de Sanidad Ejército	Riohacha	BICAR	4
Dirección de Sanidad Ejército	Riohacha	DISAN-EJC	1
Dirección de Sanidad Ejército	Santa Marta	EJC-BICOR	37
Dirección de Sanidad Ejército	Saravena	EJC-GMRPI	3
Dirección de Sanidad Ejército	Socorro	EJC- BAGAL	21
Dirección de Sanidad Ejército	Sogamoso	EJC -BATAR	18
Dirección de Sanidad Ejército	Tauramena	EJC-BIRNA 44	11
Dirección de Sanidad Ejército	Tolemaida	EJC-DMTOL	23
Dirección de Sanidad Ejército	Tunja	EJC-BASER 1	45
Dirección de Sanidad Ejército	Valledupar	EJC-BASER 10	37
Dirección de Sanidad Ejército	Villavicencio	EJC-DMORI	135
Dirección de Sanidad Ejército	Yopal	EJC-BASER 16	1
Dirección de Sanidad Ejército	Yopal	EJC-BASER 16	29
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	DISAN-EJC	5
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Bogotá	JEFSA-CATAM	3
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Bogotá	JEFSA-CEOFA	20
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Bogotá	JEFSA-DIMAE	2
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Bogotá	JEFSA-DMEFA	265
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Bogotá	JEFSA-FAC	76
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Cali	JEFSA-EMAVI	69
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Madrid	JEFSA- CAMAN ESUFA	9
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Malambo	JEFSA- CACOM 3	25
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Melgar	JEFSA- CACOM 4	5
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Puerto Salgar	JEFSA- CACOM 1	16
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Rionegro	JEFSA- CACOM 5	9
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Tres esquinas	JEFSA- CACOM 6	12
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Villavicencio	JEFSA- CACOM 2	15
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Yopal	JEFSA-GACAS	5





DEPENDENCIA	CIUDAD	ESM	PQRS
Dirección General de Sanidad Militar	Bogotá	DIGSA	816
Éticos	Éticos	DIGSA	324
Hospital Militar Central	Bogotá	DIGSA	446
TOTAL			8.406

Fuente: Información Módulo PQRD SSFM 2023

1.11. Reporte líneas de atención Oficina de Atención al Usuario DIGSA

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: Información Módulo PQRD SSFM 2023

2. PARTICIPACIÓN SOCIAL

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

OCTUBRE

2.1. Participación en escenarios interinstitucionales

Durante el mes de octubre no se realizó el espacio de hablando con el director, debido al proceso de caracterización de las Asociaciones y veedurías, en reunión con el señor Brigadier General Walteros el 30 de octubre se definió la fecha para el 17 de noviembre para el ultimo espacio en el cual teniendo en cuenta los resultados de la caracterización se convocará a los representantes de los diferentes grupos de valor.

2.2. Eventos de Participación Social

A lo largo del mes de octubre se desarrollaron 11 espacios de participación en conjunto con la Super Intendencia Nacional de Salud en diferentes departamentos a nivel nacional como se desarrolla a continuación:

Departamento	Fecha	Responsable
Bogotá	3/10/2023	DISAN EJÉRCITO-JEFSA
Antioquia	4/10/2023	DISAN EJC
Caquetá	11/10/2023	DISAN EJC
Meta	12/10/2023	DISAN EJC
Antioquia	18/10/2023	DISAN EJC
Boyacá	19/10/2023	DISAN EJC





Departamento	Fecha	Responsable
Santander	23/10/2023	DISAN EJC
Risaralda	24/10/2023	DISAN EJC
Risaralda	25/10/2023	DISAN EJC
San Andrés y Providencia	25/10/2023	DISAN ARC - JEFSA
Sucre	26/10/2023	DISAN EJC

2.3. Proceso caracterización grupos de interés

De acuerdo con la continuidad de los procesos y necesidades de actualización de los espacios de participación social se desarrolló la caracterización de grupos de interés de la institución, se desarrollaron dos estrategias las cuales fueron la confirmación mediante correo certificado de las diferentes personerías establecidas a nivel nacional para las veedurías ciudadanas, con respecto a las asociaciones de usuarios se realizó la verificación del registro de estas teniendo en cuenta la caracterización anterior, a continuación se relaciona el número total de los confirmados:

Departamento	Reporte veedurías	Reporte Asociaciones
Amazonas	0	0
Antioquia	0	3
Arauca	0	0
Atlántico	3	2
Bogotá	5	9
Bolívar	1	1
Boyacá	0	2
Caldas	0	1
Caquetá	1	0
Casanare	2	1
Cauca	2	2
Cesar	1	0
Chocó	0	0
Córdoba	1	0
Cundinamarca	2	3
Guainía	0	0
Guaviare	0	0
Huila	1	3
La Guajira	0	0
Magdalena	0	2
Meta	2	2
Nariño	0	2
Norte de Santander	1	1
Putumayo	0	0
Quindío	1	0
Risaralda	0	0
San Andrés y Providencia	0	0
Santander	1	1
Sucre	0	0
Tolima	1	1





Departamento	Reporte veedurías	Reporte Asociaciones
Valle del Cauca	2	4
Vaupés	0	0
Vichada	0	0
TOTAL	25	40

Reporte grupos de interés 2023

2.4. Formulación circular de participación

El proceso de formulación y actualización de la circular de participación finaliza su aprobación el 30 de octubre de 2023, este documento se desarrolla con la finalidad de mantener actualizados los procesos de participación social que se desarrollaran, entre los cuales se encuentra el proceso de formulación de asociaciones de usuarios propios, para este proceso se desarrolló en conjunto con el área de comunicaciones estratégicas la formulación de una guía metodológica, que cumple con las indicaciones para la consolidación de las asociaciones, estos documentos se dejan para consulta de las personas al interior de los establecimientos.





2.5. Seguimiento del proceso

De conformidad con el seguimiento del proceso, se encuentra la difusión de la circular de estrategia de participación y capacitación a los establecimientos seleccionados.

NOVIEMBRE

2.6. estrategia de Participación *HABLANDO CON EL DIRECTOR*

Durante el mes de noviembre, se realizó el cierre del espacio hablando con el Director, se efectuó un espacio de reunión con los representantes de las veedurías a nivel nacional, en el cual expusieron las condiciones que se presentaban en las regiones respectivas, desarrollaron diferentes propuestas y quedaron algunos compromisos en el espacio de los cuales se tiene proyectado finalizar el 20 de diciembre de 2023.



Registro fotográfico Hablando con el Director 17 de noviembre





2.7. Espacios de participación - Super Intendencia Nacional de Salud

A lo largo del mes de noviembre se desalloraron 10 espacios de participación en conjunto con la Superintendencia Nacional de Salud en diferentes departamentos a nivel nacional como se desarrolla a continuación:

Departamento	Fecha	Responsable
MEDELLIN-ANTIOQUIA	2/11/2023	DISAN EJC
GUAVIARE-SAN JOSE DEL GUAVIARE	4/11/2023	DISAN EJC
CARMEN DE APICALA-TOLIMA	7/11/2023	DISAN EJC
MELGAR-TOLIMA	08/11/2023	JEFSA
AGUAZUL-CASANARE	15/11/2023	DISAN EJC
BARANOA-ATLANTICO	15/11/2023	DISAN EJC
VALLEDUPAR-CESAR	16/11/2023	DISAN EJC
BARRANQUILLA-ATLANTICO	16/11/2023	DISAN EJC/DISAN ARC/JEFSA
VILLAVICENCIO-META	21/11/2023	DISAN EJC
BOLIVAR-CARTAGENA	28/11/2023	DISAN ARC

Reporte jornadas SUPERSALUD noviembre 2023

2.8. Difusión creación de Asociaciones internas de usuarios

El 24 de noviembre se desarrolló una capacitación en conjunto con funcionarios de la Super Intendencia Nacional de Salud, con el fin de dar a conocer a los Establecimientos de sanidad seleccionados, se aclaró la metodología a desarrollar para la creación de las asociaciones al igual que como se van a presentar los espacios, se proyecta realizar el acompañamiento en visitas a los Establecimientos en el transcurso de los siguientes meses.

2.9. Seguimiento del proceso

De conformidad con el seguimiento del proceso, se encuentra la difusión de la circular estrategia de participación social y capacitación a los Establecimientos seleccionados para la conformación interna de asociaciones, al igual que el acompañamiento y verificación directa en los mismos.

DICIEMBRE

2.10. Estrategia de Participación Hablando con el Director

Durante el mes de diciembre se realizó el seguimiento de los compromisos establecidos, por parte de cada una de las DISANES y JEFSA, de esta manera los compromisos quedaron cerrados estableciendo el relacionamiento con los usuarios que se allegaron a las oficinas, verificando los procesos contractuales entre otros, se determina que para el devenir de este espacio se tenga en cuenta lo establecido en la circular de participación social de fecha 31 de





octubre de la actual vigencia, la cual contempla las condiciones venideras en el desarrollo y proyección para el 2024

2.11. Espacios de participación Super Intendencia Nacional de Salud

A lo largo del mes de diciembre se desarrollaron 7 espacios de participación en conjunto con la Super Intendencia Nacional de Salud en diferentes departamentos a nivel nacional como se desarrolla a continuación:

Departamento	Fecha	Responsable
BOGOTA LOCALIDAD CIUDAD BOLIVAR	4/12/2023	DISAN EJC
MANIZALES-CALDAS	5/12/2023	DISAN EJC
SOCORRO - SANTANDER	6/12/2023	DISAN EJC
BOGOTA LOCALIDAD USME	7/12/2023	DISAN EJC DISAN ARC
CAUCASIA ANTIOQUIA	12/12/2023	DISAN EJC
BOGOTA LOCALIDAD SAN CRISTOBAL	13/12/2023	DISAN EJC
CUCUTA- NORTE DE SANTANDER	14/12/2023	DISAN EJC

Reporte jornadas SUPERSALUD diciembre 2023

2.12. Difusión creación de Asociaciones internas de usuarios

Durante el mes de diciembre se realizaron una serie de visitas de acompañamiento a los diferentes Establecimientos de sanidad Militar, con la finalidad de despejar dudas con respecto al proceso de creación de asociaciones internas, el proceso se desarrolló en conjunto con demás áreas correspondientes del Grupo de atención al usuario con la finalidad de despejar dudas posibles frente al desarrollo de los procesos, se presenta el cronograma establecido.

Departamento Visitado	Fecha
Meta (DMORI)	11/12/2023
Ibagué (BAS 02)	12/12/2023
Barranquilla (DMBAQ/ BAS 06)	11/12/2023
Bucaramanga (DMBUG)	12/12/2023
Cali (DMCAL)	13/12/2023
Medellín (DMMED)	14/12/2023

3. HUMANIZACIÓN

Inicialmente se evidencia el reporte de las quejas por trato recibidas durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del año en curso:



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; karen.saavedra@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

**OCTUBRE**

QUEJAS	N.
INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO.	8
INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO.	11
INCONFORMIDAD TRATO DE PERSONAL FUNCIONARIO USUARIO.	37
INCONFORMIDAD TRATO.	7
TOTAL	63

NOVIEMBRE

QUEJAS	N.
INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO.	14
INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO.	7
INCONFORMIDAD TRATO DE PERSONAL FUNCIONARIO USUARIO.	48
INCONFORMIDAD TRATO.	1
TOTAL	70

DICIEMBRE

QUEJAS	N.
INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO.	7
INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO.	2
INCONFORMIDAD TRATO DE PERSONAL FUNCIONARIO USUARIO.	30
INCONFORMIDAD TRATO.	0
TOTAL	39

- El 02 octubre de 2023 se realizó la auditoria de las quejas por trato recibidas por el CRH para validar la tipificación adecuada y el cierre oportuno y de fondo.
- El 03 de octubre se realizó la visita de acompañamiento al Dispensario médico CRH, 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 octubre se elaboran y envían los oficios con numero de radicado: 0123011129702, 0123011130302 y 0123011128902 en los cuales se brindan los direccionamientos necesarios para la ejecución de las actividades de humanización correspondientes al cuarto trimestre del año 2023.
- El 09 octubre de 2023 se ejecutó la revisión de los soportes enviados por DISAN EJERCITO, DISAN ARMADA y JEFSA de las actividades de humanización realizadas en el tercer trimestre del 2023 y se relaciona el indicador de cumplimiento para su cargue en SuiteEV.
- El 10 de octubre se realizó la visita de acompañamiento al DMSOC, 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 12 de octubre se envió mediante correo masivo, a los funcionarios de la Dirección General de Sanidad Militar, el Decálogo de humanización.

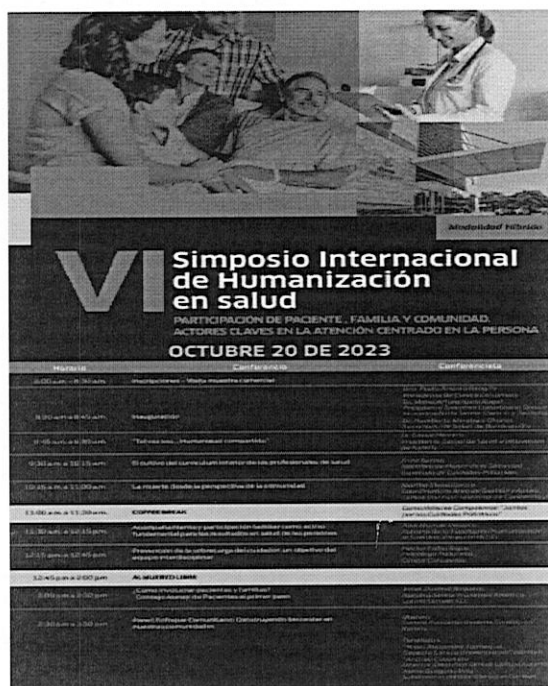
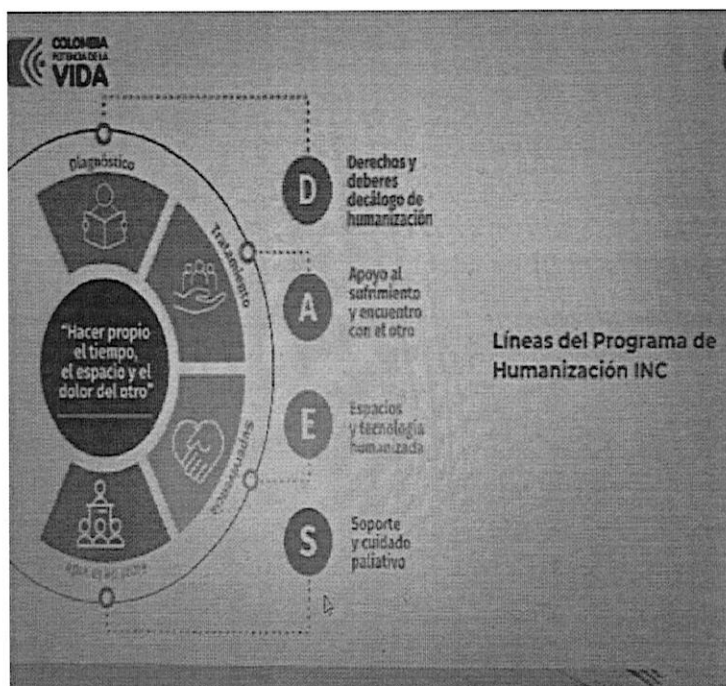


- El 16 octubre se realizó la auditoria de las quejas por trato recibidas por el DISUR para validar la tipificación adecuada y el cierre oportuno y de fondo.
- 17 octubre se realizó la visita de acompañamiento al DISUR, con el fin de validar si se han seguido las recomendaciones brindadas en las visitas 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 octubre se realizan y finalizan los formatos de seguimiento de las visitas de acompañamiento ejecutadas en DISNOR, CRH, DMSOC Y DISUR. En estos se relaciona si las recomendaciones realizadas durante el primer semestre del año fueron tenidas en cuenta, o si se realizaron nuevas recomendaciones.





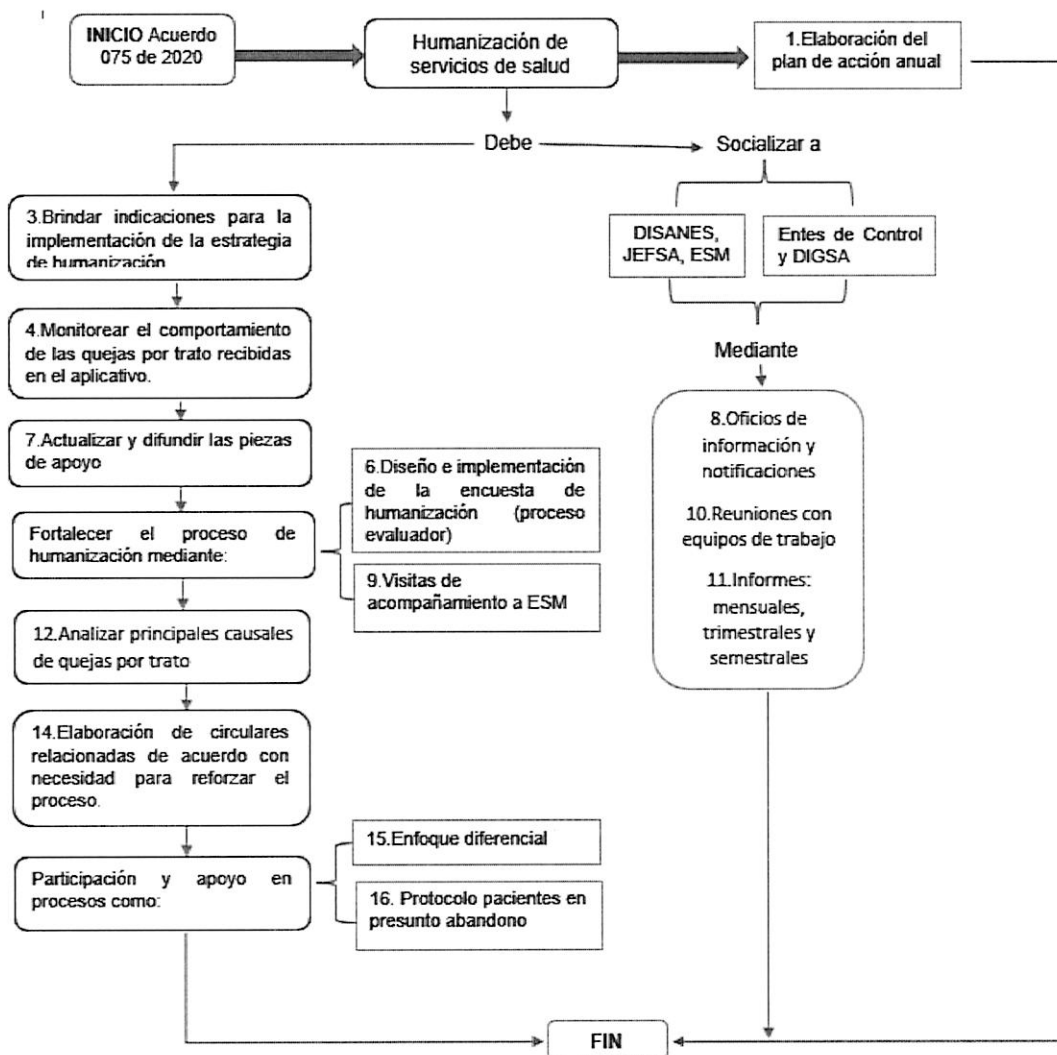
- El 19 de octubre se termina protocolo de la línea de Humanización donde se relacionan las tareas que se tienen desde la línea, para revisión de Ulises Sánchez con el fin de realizar los ajustes necesarios y poder proceder a la codificación.
- El viernes 20 de octubre se asiste (virtualmente) al Simposio Internacional de Humanización en salud realizado por Keralty en la ciudad de Barranquilla.



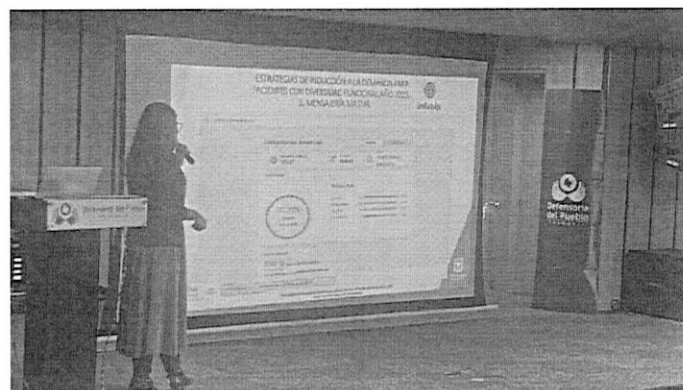


- Apoyo elaboración señalética para las áreas de atención.
- El 26 de octubre se realizó mesa de trabajo comité de abandono para ajustes finales del documento
- Durante el trimestre, se realizan las capacitaciones en sala de espera de la DIGSA del mes de noviembre, las actas cuentan con el número de radicado en SGDEA.
- El 10 de noviembre se realizan una serie de ajustes al documento del Protocolo de casos de pacientes en presunto abandono y/o negligencia familiar con el fin de socializar lo corregido el día 15 del mismo mes en la mesa de trabajo establecida por SUBSA, en esta mesa de trabajo se realizaron unos pequeños ajustes y se remitió el documento para las firmas correspondientes. Actualmente nos encontramos a la espera de la aprobación del área encargada para dar continuidad a la conformación del comité de presunto abandono dirigido por la Dirección General de Sanidad militar y del cual hace parte trabajo social de GRAPS
- Desde mediados del de noviembre, se estuvo trabajando en la línea de humanización en el documento que contiene los lineamientos necesarios para las acciones a desarrollar en el 2024 así como los plazos establecidos con el fin de dar cumplimiento por parte de cada uno de los actores del subsistema de salud de las fuerzas militares, en este documento se tienen en cuenta aspectos como:
 - Análisis de PQRSR relacionados con Humanización en la Atención en Salud.
 - Implementación de la Estrategia de Humanización en la Atención en Salud.
 - Comité de Humanización en los Establecimientos de Sanidad Militar.
 - Actividades de seguimiento y control a la implementación de las Estrategias de Humanización en la Atención en Salud.
 - Medición de las Principales Causales quejas por trato en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.
 - Medición de las Principales Causales Reclamos por calidez y calidad n el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.
 - cronograma de ejecución actividades de Humanización en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.
- Se realizó una reunión del área para socializar este documento de los lineamientos el día 28 de noviembre y se procede a llegar a acuerdos, el 29 y 30 de noviembre se continúa realizando los ajustes de acuerdo con las observaciones que el equipo de trabajo brindo para fortalecer el documento y el proceso.
- Durante la última semana del mes de noviembre, se elaboró el primer borrador del flujograma correspondiente al procedimiento de humanización, este actualmente en revisión para verificar si aplica para el documento.





- Participación en la jornada de experiencias exitosas frente al Enfoque diferencial brindada por la Defensoría del Pueblo en la ciudad de Bogotá, con el fin de comprender y fortalecer el proceso que se ha venido desarrollando para robustecer la atención al usuario a través del enfoque diferencial.





- Se establece una actualización de la encuesta de humanización, este se realiza teniendo en cuenta la estrategia de implementación de la política de humanización de los servicios de salud de las FFMM, esta actualización se encuentra en proceso de revisión del gestor documental para verificar su oportunidad.
- Mediante el oficio 0123012763402 del 22 de noviembre de 2023, se solicita a DISAN Ejército, su apoyo con el envío de los certificados de los funcionarios que lograron aprobar el curso ofrecido por el SENA en humanización de servicios de salud, con el fin de poder soportar el cumplimiento en formación y actualización de conocimientos continua del personal.
- Se realiza una comparación entre las quejas por trato recibidas entre los periodos comprendidos entre el 01 de enero de 2022 al 30 de noviembre 2022 y el mismo periodo del año 2023, encontrando que:

Periodo comprendido entre:	Cantidad quejas por trato
01/01/2022 – 30/11/2022	871
01/01/2023 – 30/11/2023	598

Así mismo, se realiza esta misma comparación entre los periodos comprendidos entre 01 al 30 de noviembre de 2023 y el entre 01 al 30 de noviembre del año anterior.

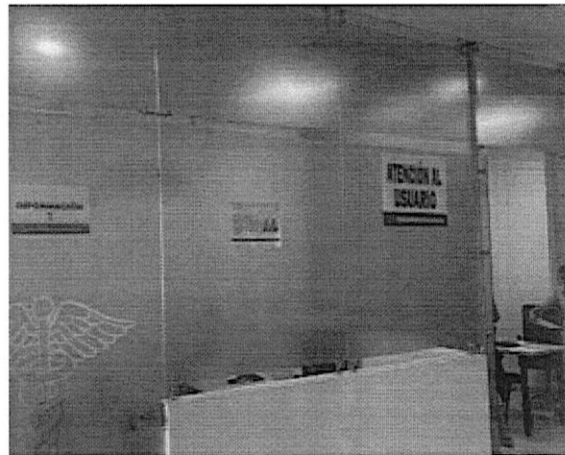
Periodo comprendido entre:	Cantidad quejas por trato
01/11/2022 – 30/11/2022	67
01/11/2023 – 30/11/2023	70

- Se realizó atención de usuarios presencialmente los días asignados según cronograma.
- Los miércoles del mes de noviembre se realizaron los reportes de quejas por trato recibidas por semana y con corte del 01 de enero a la fecha del reporte y con esta información se realizaban las presentaciones para las reuniones de líderes ATEUS y así mismo se remitía a Jenni Hormiga para la conformación del boletín semanal. En este caso también se tuvo en cuenta realizar los respectivos reportes de quejas por trato de lo que iba corrido del año, es decir desde el primero de enero a la fecha de elaboración de reporte.
- En el mes de diciembre se envía para observaciones a las DISANES y JEFSa el documento con los lineamientos para ejecución de la línea de humanización durante el 2024
- A continuacion, se relacionan las visitas de auditoria realizadas en los 4 establecimientos programados, en estas revistas se revisa que se estuviesen ejecutando las actividades establecidas por la línea de humanizacion durate el año 2023 y revisando si se presentaron dificultades para la ejecucion de las mismas.





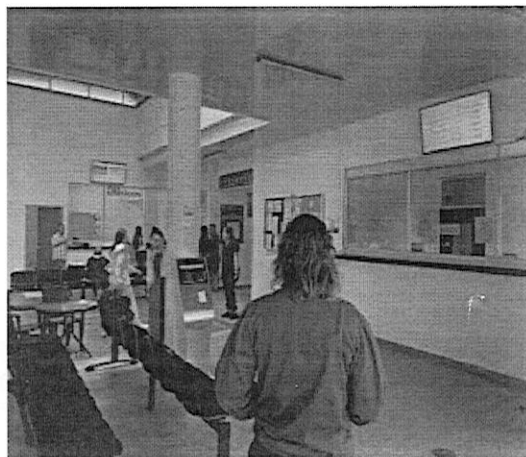
Dispensario médico de Ibagué en el día 13 de diciembre de 2023



Dispensario Médico Villavicencio 14 de diciembre 2023



Dispensario Médico Armenia 29 de diciembre 2023



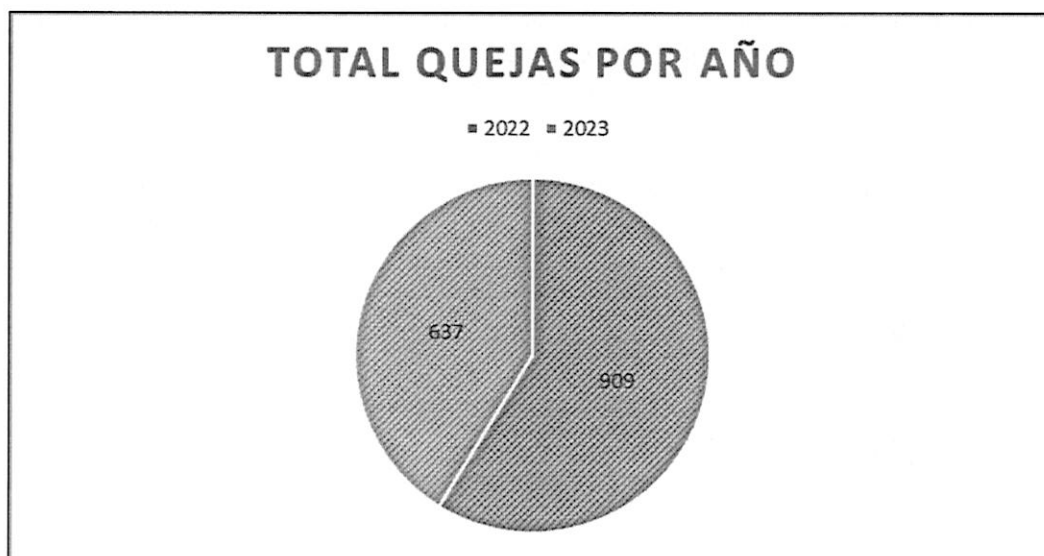


Dispensario Médico Santa Marta 28 de diciembre 2023



A continuación, se presenta una comparación entre los años 2022 y 2023 donde se evidencia una clara disminución de los requerimientos catalogados como quejas por trato.

QUEJAS POR TRIMESTRE	2022	2023
TOTAL ANUAL	909	637



4. LÍNEA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

OCTUBRE

A continuación, se presentan las diferentes actividades desarrolladas desde la línea de orientación e información.

4.1 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

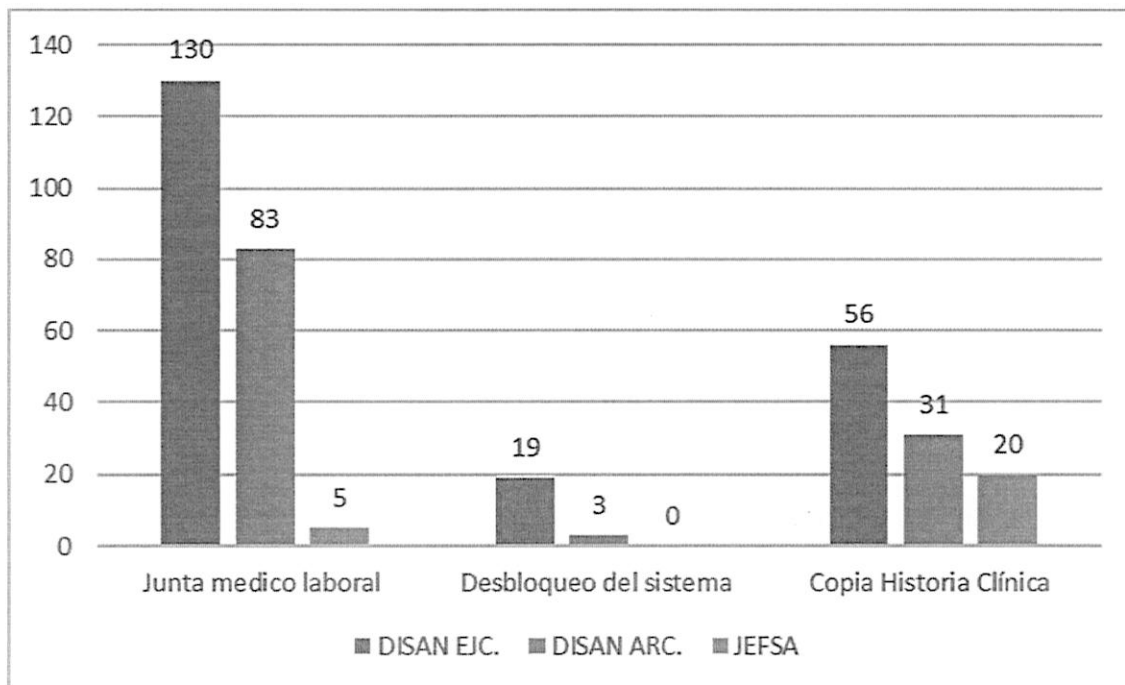




plasmado en las actas de reunión No. 0123010802502, 0123010811302, 0123011213902, 0123011467602 y 0123011762502 esto con el fin de conocer si hay PQRSD de los usuarios.



4.2. 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 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.





4.3 Se realiza seguimiento y análisis al formato Excel de la atención brindada por medio del chat institucional, correo electrónico, atención presencial, atención telefónica línea celular y PBX., con el fin de crear estadísticas que permitan conocer la cantidad 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.

Medio de atención	Número atenciones
Chat institucional.	27
Atención Personalizada.	77
Línea PBX	119
Correo electrónico.	6.281
Total, de atenciones.	6.504

4.4 Se realiza la verificación de las actas de apertura de buzón enviadas por la Jefatura de Salud de la Dirección de Sanidad Ejército, Dirección de Sanidad Armada y 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.

4.5 Se envía a la Dirección de Sanidad Ejército y Dirección de Sanidad Armada un correo electrónico con las novedades encontradas en las actas de apertura de buzón de sugerencias, esto con el fin, de que puedan realizar los ajustes necesarios para dar cumplimiento a los lineamientos emitidos desde la línea.

Cordial Saludo,

Señora Coronel
SANDRA FAJARDO
Coordinadora Atención al usuario Dirección de Sanidad Ejército

Respetuosamente, siguiendo órdenes e instrucciones por parte del Señor Capitán Coordinador del Grupo de Atención al Usuario y Participación Social (E) de la Dirección General de Sanidad Militar, me permito enviar las novedades encontradas en las actas de apertura de los buzones.

En el excel adjunto se realizan las observaciones desde el mes de julio a septiembre, de forma individual. Por lo anterior, se solicita que los ESM realicen los ajustes pertinentes para cumplir con los lineamientos emitidos desde DIGSA.

Para finalizar, se aclara el color de las casillas:

Gris: Semana con acta.

Rojo: Semana sin acta.

4.6 Se realiza visita de acompañamiento al ESM Conjunto CRH BASAN, DMSOC y DISUR, 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.

4.7 De acuerdo con la visita realizada al ESM CRH BASAN, se logra conocer la insatisfacción por parte de los usuarios en lo referente a la distancia que hay entre el dispensario y la farmacia, razón por la cual, se informa esta situación al señor Brigadier General Director de la Dirección General de Sanidad Militar mediante oficio No. 0123011466102.

4.8 Se envía a DISAN Ejército oficio No. 0123011466802, para que realicen ajustes a su página web, toda vez que, se está suministrando el correo electrónico de atención al usuario





de DIGSA. Por tal razón se solicitó la creación de un correo propio y realizar el cambio de la información en la página.

4.9 Se participa en la reunión de seguimiento a la “implementación del plan de acción de la política pública distrital del servicio a la ciudadanía” de la Secretaría Distrital de Salud, efectuada el día 23 de octubre de 2023.

4.10 Se solicita al Subdirector Administrativo y Financiero de la DIGSA, el apoyo para incluir en el plan de necesidades 2024 la línea gratuita nacional (018000), esto teniendo en cuenta que la SUPERSALUD lo exige en la circular externa 008 de 2018.

4.11 Se solicita a las DISANES y JEFSA mediante oficio No. 0123012024602, 0123012025602 y 0123012025502 enviar cronogramas de: mantenimiento de los equipos tecnológicos, entrega de insumos, mantenimiento de infraestructura e inducción y reinducción al personal de las oficinas ATEUS, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el plan de acción de la Secretaría Distrital de Salud.

4.12 Se envía al área de comunicaciones estratégicas dos solicitudes:

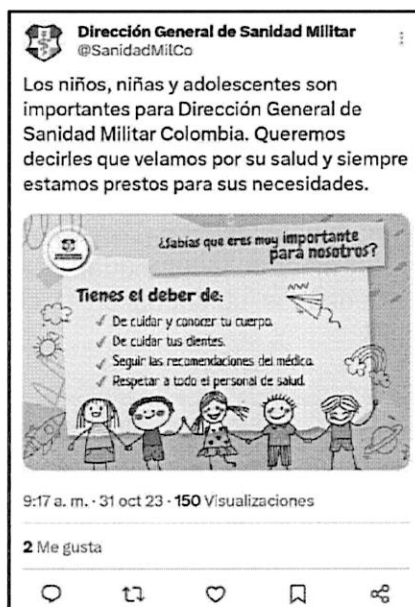
4.12.1 Pieza digital explicativa ¿Qué es una PQR?

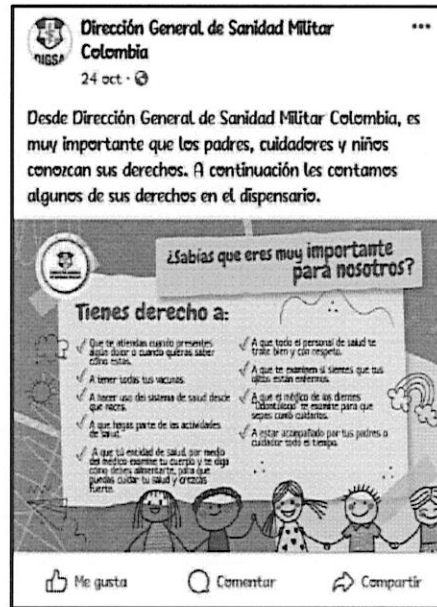
4.12.2 Piezas digitales sobre derechos y deberes de los niños y niñas.

Lo anterior con la finalidad de que sean publicadas en las carteleras informativas de los Establecimientos de Sanidad Militar.

4.13 Se envía correo electrónico a DISANES y JEFSA con las piezas digitales a publicar en las carteleras informativas de los Establecimientos de Sanidad Militar, con el propósito de que los usuarios tengan información de interés de acuerdo con sus necesidades.

4.14 Se publica en Facebook y Twitter las piezas digitales sobre los derechos y deberes en salud de los niños y niñas.

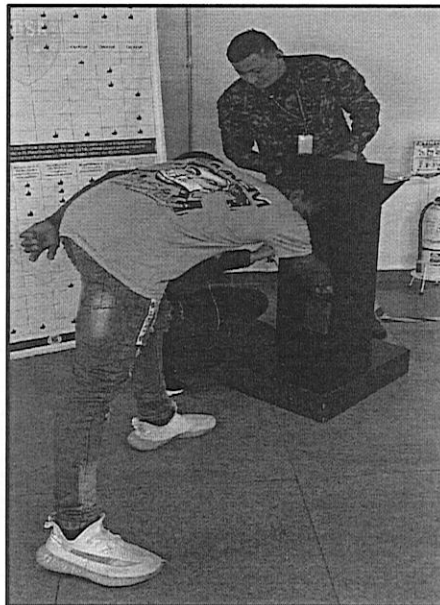




4.15 Se realizan ajustes al plan de acción del Grupo de Atención al Usuario y Participación, con el fin de mejorar la información que se les brinda a los usuarios en las oficinas ATEUS a nivel nacional.

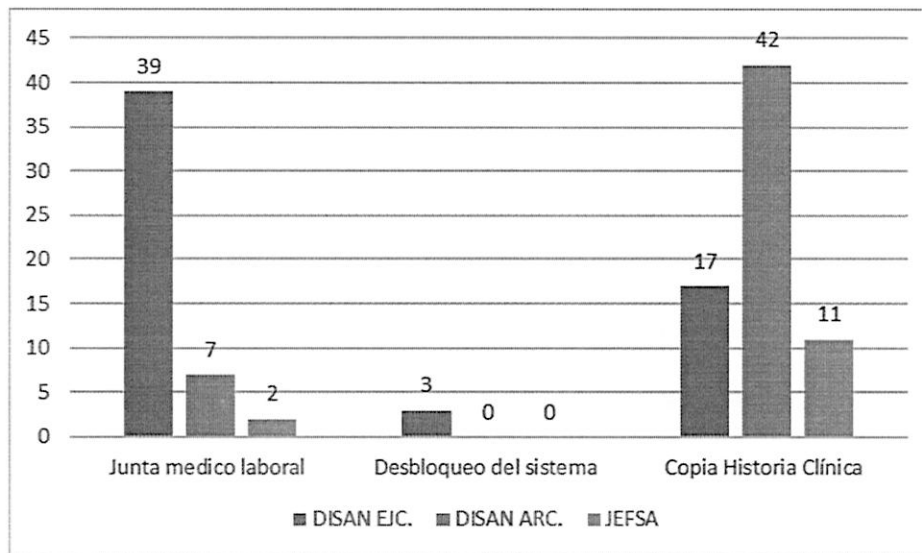
NOVIEMBRE

4.1 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. 0123012414702, 0123012631902, 0123012801902 y 0123012115102 esto con el fin de conocer si hay PQRSD de los usuarios.

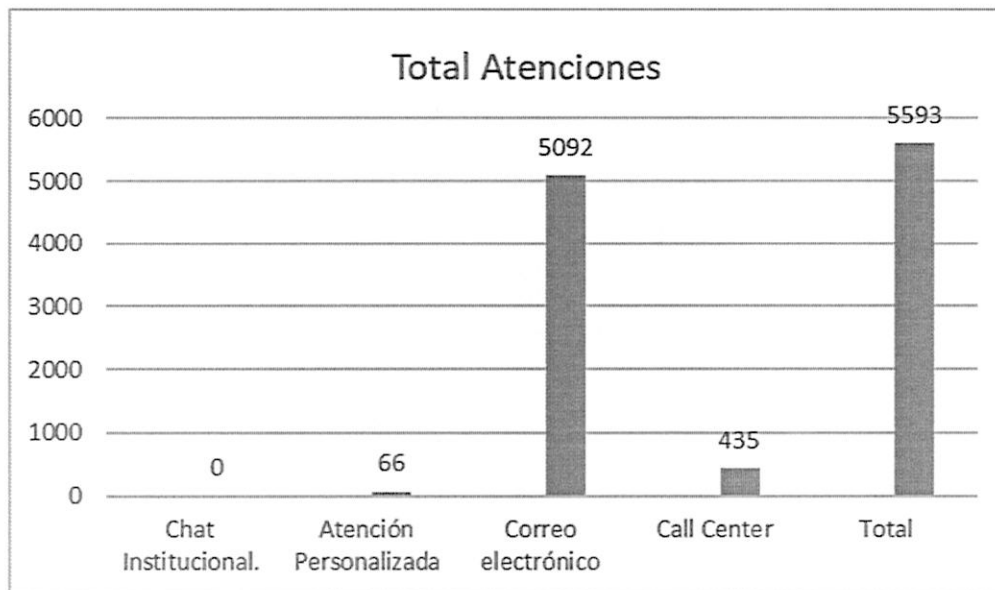




4.2 Se analizan las peticiones interpuestas en el módulo de PQRSD de la DIGSA, con el fin de, conocer las principales inquietudes que tienen los usuarios del SSFMM, encontrando que las más comunes son: información sobre junta médica laboral (programación de JML, copia de JML y conceptos), desbloqueo 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 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.



4.3 Se realiza seguimiento y análisis al formato Excel de la atención brindada por medio del chat institucional, correo electrónico, atención presencial, atención telefónica línea celular y PBX., con el fin de crear estadísticas que permitan conocer la cantidad 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.

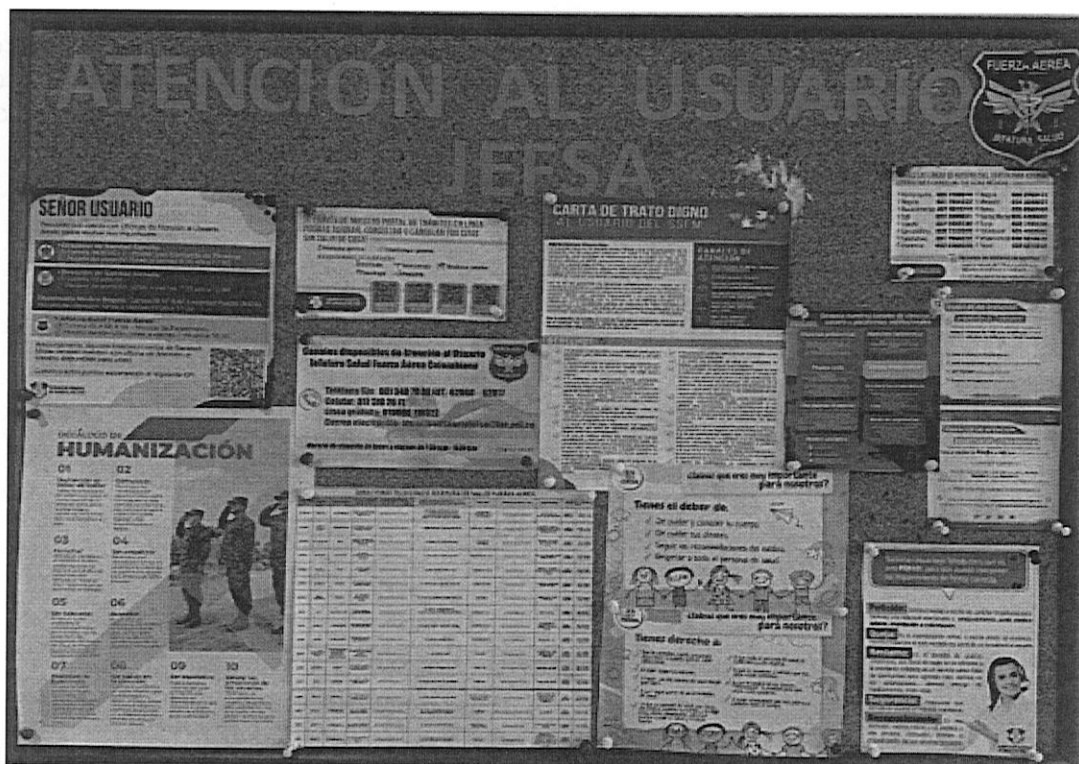




4.4 Se realiza la verificación de las actas de apertura de buzón enviadas por la Jefatura de Salud de la Dirección de Sanidad Ejército, Dirección de Sanidad Armada y Fuerza Aeroespacial Colombiana, por establecimiento, a fin de verificar que se estén cumpliendo los lineamientos emitidos desde DIGSA, lo anterior con el fin, de realizar la respectiva retroalimentación, esto en pro de cumplir con lo exigido por los entes de control.

4.5 Se participa en la reunión de seguimiento a la “implementación del plan de acción de la política pública distrital del servicio a la ciudadanía” de la Secretaría Distrital de Salud, efectuada el día 22 de noviembre de 2023, reunión plasmada mediante acta 0123013005602.

4.6 Se realiza seguimiento de la publicación de piezas digitales enviadas sobre derechos y deberes de los niños y niñas del SSFM en las carteleras informativas de los Establecimientos de Sanidad Militar, con la finalidad de que los usuarios puedan conocerlos e implementarlos.



4.7 Creación de la estrategia de la línea de orientación e información, con el propósito de unificar los procesos desarrollos en la DISAN Ejército, DISAN Armada. JEFSA y los Establecimientos de Sanidad Militar.

4.8 Creación del cronograma de las actividades a implementar por las DISANES, JEFSA y ESM conforme a lo establecido en estrategia de la línea.

4.9 Recepción y verificación de los soportes enviados por las DISANES y JEFSA, para dar cumplimiento a la implementación del plan de acción de la política pública distrital del servicio a la ciudadanía” de la Secretaría Distrital de Salud.





Al contestar cite este número

Radicado No. 0124000689102/MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR-29.25

Página 36 de 39

4.10 Se crea respuesta al grupo de aseguramiento en salud sobre la socialización de los derechos y deberes de los usuarios y el número total de atenciones brindadas en las oficinas de atención al usuario de la regional pacifico, con el fin de dar cumplimiento a la implementación del Modelo de Atención Integral en Salud - MATIS.

4.11 Se da respuesta a plazo de planeación sobre 02 logros de la línea en el transcurso del año 2023 y 01 reto para el año 2024.

4.12 Se crea el cronograma de la línea de orientación e información a fin de unificar la entrega de actividades por parte de las DISANES y JEFSA.

4.13 Se realiza seguimiento al oficio No. 0123011466802 enviado a la Dirección de Sanidad de Ejército, con el objeto de conocer las acciones realizadas frente a la creación del correo electrónico de atención al usuario y la eliminación del correo en la página principal de DISAN Ejc., toda vez que se está suministrando el correo de ATEUS de la DIGSA.

4.14 Se envía correo electrónico a DISANES y JEFSA recordando la capacitación sobre los canales de atención de la red interna y externa a donde son remitidos los usuarios, con la finalidad de que brinden información veraz y oportuna a los requerimientos de los usuarios.

OPS. Sandra Catalina Zapata Olmos

Para: sandra.fajardo <sandra.fajardo@buzonejercito.mil.co>; MY. MANUEL RICARDO RIAÑO PULIDO <manuel.riano@fac.mil.co>; y 2 más

CC: PS. Audrey Viviana Fonseca Sanabria <audrey.fonsecasanabria@buzonejercito.mil.co>; CO. YULI ANDREA MURILLO TORRES <yuli.murillo@fac.mil.co>

Cco: CT. Cristóbal Emilio Rojas Rojas: SS. James Lugo Conejo

3 archivos adjuntos (1 MB) Guardar todo en OneDrive - DIRECCION GENERAL SANIDAD MILITAR Descargar todo

DISAN EJC.pdf 161 KB

DISAN ARC.pdf 160 KB

JEFSA.pdf 171 KB

Cordial Saludo,

Señora Coronel
SANDRA FAJARDO
Coordinadora Atención al usuario Dirección de Sanidad Ejército

Señora
SUBOFICIAL PRIMERO
LADY KATHERINE BOHORQUEZ
Coordinadora Atención al Usuario Dirección de Sanidad Armada

Señora Técnico Primero
CAROLINA CASTRO
Coordinador Atención al Usuario Jefatura de Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana

Respetuosamente, siguiendo órdenes e instrucciones por parte del Señor Sargento Segundo James Lugo Suboficial del Grupo de Atención al Usuario y Participación Social de la Dirección General de Sanidad Militar, me permito enviar la siguiente solicitud:

Asunto: Capacitación canales de atención.

Con toda atención, me permito solicitar a DISAN EJÉRCITO, DISAN NAVAL y JEFSA, se realice la capacitación de canales de atención conforme al oficio enviado el 20 de abril de 2023.

En razón a lo expuesto, se adjuntan los oficios y se solicita sean enviadas las actas de capacitación con lista de asistencia y registro fotográfico el día 1 de diciembre de 2023 a los correos: jenni.hormiga@sanidad.mil.co y sandra.zapata@sanidad.mil.co

DICIEMBRE

4.1 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. 0123013437802, 0123013712102 y 0123013872902 esto con el fin de conocer si hay PQRSD de 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; karen.saavedra@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción
que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997



4.2 Se realiza la verificación de las actas de apertura de buzón enviadas por la 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.

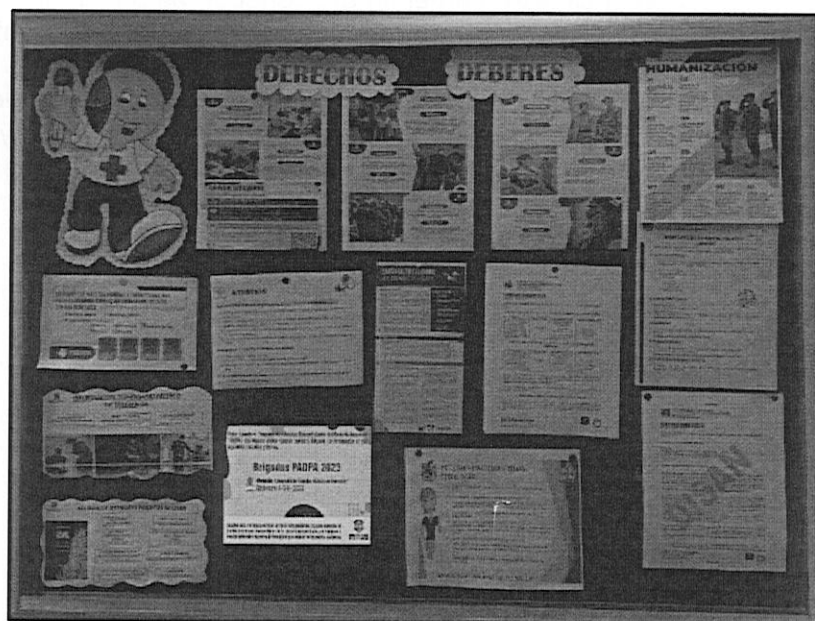
4.3 Se solicita a la DISAN Ejército mediante oficio No. 0123013394202 el apoyo para asignar a 02 personas del proceso autorizador, con las que se pueda tomar contacto desde ATEUS DIGSA y ayuden a brindar una respuesta oportuna a los usuarios cuando presenten problemas con autorizaciones, de igual forma, se pide que el personal de esta área que se encuentra en los Establecimientos de Sanidad Militar trabajen mancomunadamente con el personal de las oficinas de atención al usuario para dar respuesta de fondo a los requerimientos de los usuarios.

4.4. Mediante oficio No. 0123013395002 se recaba la solicitud a la Dirección de Sanidad de Ejército, de crear el correo electrónico de atención al usuario y además actualizar la información de la página web, una vez realizan las acciones pertinentes se constata la información, evidenciando que se cumplió las dos actividades estipuladas.

4.5. Se anexan los soportes de la ejecución del plan de acción 2022 – 2023 de la Secretaría Distrital de Salud, con el fin de dar cierre de las actividades correspondientes del año.

4.6 Se crea el cronograma 2024 de la línea con alcance a las DISANES y JEFSAs, con el objeto de que puedan organizar y planificar las actividades futuras.

4.7 Se realiza seguimiento de la publicación de piezas digitales en las carteleras informativas de los Establecimientos de Sanidad Militar, con la finalidad de que los usuarios tengan información de interés a su alcance y así cumplir con lo requerido por la SUPERSALUD.

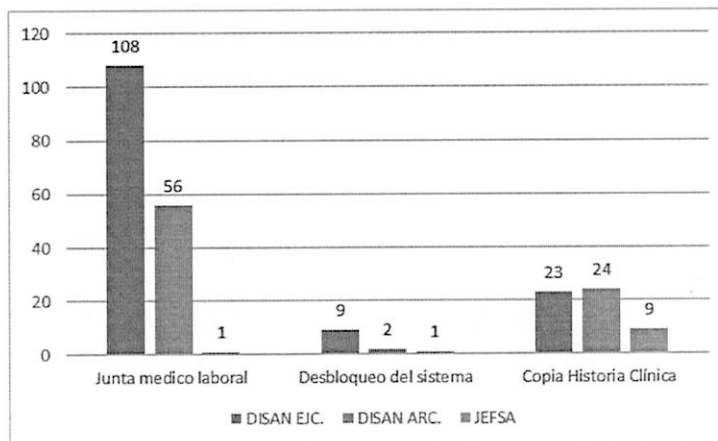




4.8 Se recepcionó las actas de capacitación enviadas por las DISANES y JEFSAs, sobre la socialización de los canales de atención de la red interna y externa a las cuales son remitidos los usuarios para la prestación de los servicios de salud, así mismo, con la información enviada se crea el informe para dar cumplimiento al plazo de la suite visión empresarial.

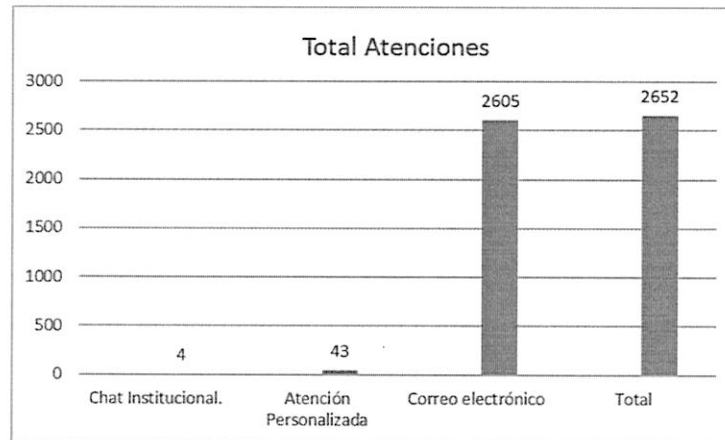
4.9 Se realiza con el área de comunicaciones estratégicas la creación del video tutorial con el paso a paso para consultar el portafolio de servicios desde el PORTAL. SIS.

4.10 Se analizan las peticiones correspondientes al mes de diciembre de 2023, 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 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.





4.11 Se realiza seguimiento y análisis al formato Excel de la atención brindada en el mes de diciembre de 2023, por medio del chat institucional, correo electrónico, atención presencial, atención telefónica línea celular y PBX., con el fin de crear estadísticas que permitan conocer la cantidad 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.



Atentamente,

Mayor 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.

Elaboró: PS Karen Natalia Saavedra Escobar
Grupo Atención al Usuario y Participación Social DIGSA.

PS Nidia Carolina Pérez Garavito
Grupo Atención al Usuario y Participación Social DIGSA.

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

PS Paula García Prateque
Grupo Atención al Usuario y Participación Social DIGSA.

