



Al contestar cite este número

Radicado No. 0124003974002 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR-29.25

Bogotá D.C., 10 de abril de 2024

Doctor
ROBERTO CARLOS PARRA
Jefe de la Oficina con Relación al Ciudadano
Ministerio de Defensa Nacional
Carrera 10 # 27 - 51 Residencias Tequendama
Torre Norte Oficina 212
Bogotá D.C.

Asunto: Informe primer trimestre 2024 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 I trimestre de la vigencia 2024, correspondiente a las líneas de acción de las áreas de Atención al Usuario y Participación Social de la Dirección General de Sanidad Militar.

1. LINEA DE PQRS

1.1. Tipología de las PQRSR módulo SSFM

En el transcurso del primer trimestre del año 2024 se recibieron un total de 8.792 PQRSR a través de los diferentes canales de atención establecidos, siendo los *reclamos* y las *peticiones* las tipologías más representativas con 5.296 y 3.164 requerimientos, respectivamente.

En la siguiente tabla se evidencia que la tipología con menor representatividad fue *petición entre autoridades* con 3 requerimiento; asimismo, se evidencia que 15.6 % de las *peticiones* corresponde a la subcategoría de *orientación e información*.

TIPOLOGÍA		I TRIMESTRE 2024	%
Reclamo		5.296	60.2 %
Queja		123	1.4 %
Felicitación		89	1 %
Multicausalidad		71	0.8 %
Sugerencia		32	0.4 %
Denuncia por posibles actos de corrupción		14	0.2 %
Petición entre autoridades		3	0 %
Peticiónes 3.164	Orientación e Información	1.369	15.6 %
	Aseguramiento	1.048	11.9 %
	Junta médica laboral	747	8.5 %
TOTAL		8.792	100 %

Tabla 1/ Información módulo PQRSR SSFM 2024

En la tabla 2 se realiza el comparativo del total de PQRSR recibidas por cada fuerza durante el transcurso del cuarto trimestre del 2023 y el primer trimestre 2024, excluyendo las allegadas



DIGSA

Dirección General de Sanidad Militar "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555
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



Al contestar cite este número

Radicado No. 0124003974002 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR-29.25

Página 2 de 29

al Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y al Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente - Éticos, donde se concluye que, el número de PQRSR interpuestas para la Dirección General de Sanidad Militar disminuyó en un 4.5 %; las radicadas para DISAN EJC aumentaron en un 1.7 %; DISAN ARC disminuyeron en un 2.1 %, y por último JEFSA disminuyeron un 0.7 %.

	IV TRIMESTRE 2023	%	I TRIMESTRE 2024	%
DIGSA	816	10.7 %	1.247	15.2 %
DISAN EJC	5.144	67.3 %	5.367	65.6 %
DISAN ARC	1.145	15 %	1.060	12.9 %
JEFSA	531	7 %	513	6.3 %
TOTAL	7.636	100%	8.187	100 %

Tabla 2/ Información módulo PQRSR SSFM 2024

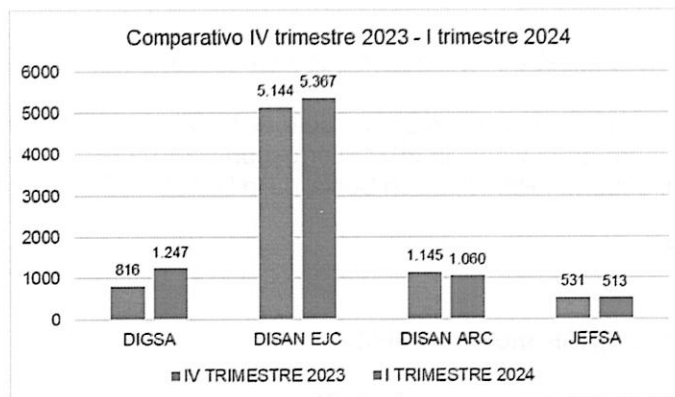


Gráfico 1/ Información Módulo PQRSR SSFM 2024

1.2. Estado actual de las PQRSR

Con respecto al estado de las PQRSR, en la siguiente tabla se evidencia que durante el primer trimestre 2024 se han recepcionado 8.792 requerimientos, de los cuales 798 se encuentran *en trámite* y 7.994 requerimientos han sido cerrados, teniendo un promedio de cierre del 94 %.

DEPENDENCIA	Cerradas	En trámite	Total	# cierres / # total de PQRSR recibidas
DIGSA	1.232	15	1.247	99 %
DISAN EJC	4.692	675	5.367	87 %
DISAN ARC	1.021	39	1.060	96 %
JEFSA FAC	506	7	513	99 %
HOMIL	318	58	376	85 %
ETICOS	225	4	229	98 %
TOTAL	7.994	798	8.792	%

Tabla 3/ Información módulo PQRSR SSFM 2024

1.3. Gestión de PQRSR vencidas

Se realiza gestión de control y seguimiento de las PQRSR mediante las reuniones quincenales con la DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA y HOMIL. Asimismo, semanalmente se realizan oficios de recabo donde se les solicita el cierre de los requerimientos que se encuentran en



Dirección General de Sanidad Militar "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555.
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; monica.castillo@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.



Al contestar cite este número

Radicado No. 0124003974002 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR-29.25

Página 3 de 29

estado vencido; para la presente vigencia se han radicado un total de 28 oficios, los cuales se relacionan a continuación:

No.	Fecha	Numero de radicado	Fuerza
1	15/01/2024	0124000238402	DISAN EJC
2	18/01/2024	0124000487502	DISAN EJC
3	18/01/2024	0124000488302	DISAN ARC
4	18/01/2024	0124000488002	JEFSA
5	26/01/2024	0124000823002	HOMIL
6	26/01/2024	0124000820502	DISAN EJC
7	01/02/2024	0124001141402	JEFSA
8	01/02/2024	0124001138502	DISAN EJC
9	02/02/2024	0124001166702	DISAN EJC
10	08/02/2024	0124001436802	JEFSA
11	09/02/2024	0124001436302	HOMIL
12	09/02/2024	0124001436002	DISAN EJC
13	15/02/2024	0124001754402	DISAN EJC
14	15/02/2024	0124001754702	DISAN ARC
15	15/02/2024	0124001753702	HOMIL
16	22/02/2024	0124002058302	DISAN ARC
17	22/02/2024	0124002055302	HOMIL
18	22/02/2024	0124002057302	DISAN EJC
19	27/02/2024	0124002056102	JEFSA
20	29/02/2024	0124002412002	HOMIL
21	29/02/2024	0124002410402	DISAN EJC
22	07/03/2024	0124002649902	DISAN ARC
23	07/03/2024	0124002651402	JEFSA
24	07/03/2024	0124002705802	DISAN EJC
25	14/03/2024	0124002971602	HOMIL
26	21/03/2024	0124003276702	DISAN EJC
27	22/03/2024	0124003258802	JEFSA
28	22/03/2024	0124003256902	HOMIL

Tabla 4/ Información módulo PQRSR SSFM 2024

1.4. Tipología por fuerzas

En la siguiente tabla se hace un comparativo de la cantidad de requerimientos allegados durante el cuarto trimestre del año 2023 y el primer trimestre del año en curso con relación a las tipologías establecida.



Dirección General de Sanidad Militar "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555.
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; monica.castillo@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.



Al contestar cite este número

Radicado No. 0124003974002 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR-29.25

Página 4 de 29

TIPOLOGÍA / TRIMESTRE	DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	FELICITACIÓN	MULTICAUSALIDAD	PETICIÓN	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE PERIODISTA EJERCICIO DE PROFESIÓN	SUGERENCIA	TOTAL
IV TRIMESTRE 2023	2	158	63	2.649	3	164	5.347	1	19	8.406
I TRIMESTRE 2024	14	89	71	3.164	3	123	5.296	NA	32	8.792

Tabla 5/ Información módulo PQRSR SSFM 2024

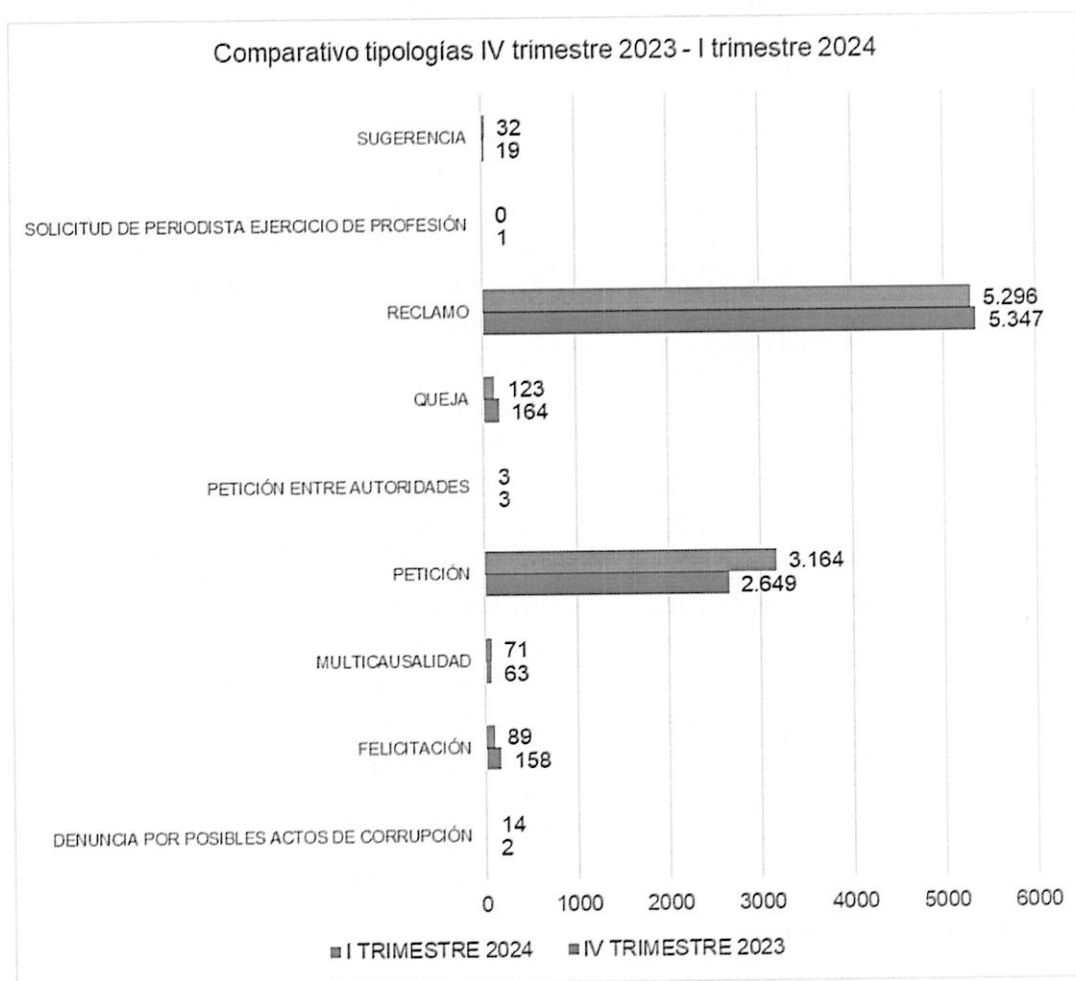


Gráfico 2/ Información módulo PQRSR SSFM 2024



Dirección General de Sanidad Militar "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555.
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; monica.castillo@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.



1.5. Requerimientos por causal / motivo módulo PQRSR SSFM

En las tablas 6, 7 y 8 se establece la cantidad y el porcentaje de los requerimientos allegados al módulo de la Dirección General de Sanidad Militar de acuerdo con las causales establecidas: reclamos, quejas, felicitaciones, multicausalidad, sugerencias. Con relación a las peticiones se hace una distinción de acuerdo con las tres subcategorías: orientación e información, junta medico laboral y aseguramiento, así:

Reclamos

CAUSAL	No. PQRSR	%
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACIÓN DE SERVICIOS MEDICOS.	1228	23,19 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OTRAS.	293	5,53 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA LA TOMA DE IMAGENES DIAGNOSTICAS (RX, TAC, RNM.).	287	5,42 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS CON MEDICINA GENERAL.	275	5,19 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIAS Y PROCEDIMIENTOS.	249	4,70 %
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS.	175	3,30 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA.	169	3,19 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO.	166	3,13 %
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE ELEMENTOS E INSUMOS (LENTES, MONTURAS, MULETAS, PLANTILLAS, TIRILLAS OXIGENO, ENTRE OTROS).	158	2,98 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OFTALMOLOGÍA.	153	2,89 %
FALTA DE OPORTUNIDAD POR EL VENCIMIENTO DE LAS AUTORIZACIONES.	137	2,59 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OTORRINOLARINGOLOGÍA.	131	2,47 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, UROLOGÍA.	130	2,45 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, MEDICINA INTERNA.	103	1,94 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, DERMATOLOGÍA.	98	1,85 %
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM.	95	1,79 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, PSIQUIATRÍA.	94	1,77 %
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRATAMIENTO.	85	1,60 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN LA RED EXTERNA.	84	1,59 %
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE IPS.	60	1,13 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, PEDIATRÍA.	54	1,02 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEUROLOGÍA.	51	0,96 %
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA ESM.	48	0,91 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS PARA SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES, DEL LENGUAJE ETC.).	47	0,89 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OPTOMETRÍA.	37	0,70 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS EN ODONTOLOGIA GENERAL.	37	0,70 %
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA MEDICA.	36	0,68 %
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA TOMA DE EXAMENES DIAGNOSTICOS (LABORATORIOS).	32	0,60 %

**DIGSA**

Dirección General de Sanidad Militar "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"

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

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; monica.castillo@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.



Al contestar cite este número

Radicado No. 0124003974002 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR-29.25

Página 6 de 29

CAUSAL	No. PQRSR	%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA.	30	0,57 %
FALTA DE OPORTUNIDAD POR FRACCIONAMIENTO O ENTREGA INCOMPLETA DE LOS MEDICAMENTOS.	28	0,53 %
INCONFORMIDAD CON LA RESPUESTA EMITIDA POR LA DGSM/DISAN /ESM.	28	0,53 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA.	27	0,51 %
INCONFORMIDAD POR EL NO SUMINISTRO DE PASAJES Y VIATICOS.	27	0,51 %
REPROGRAMACIÓN DE CITAS MÉDICAS.	27	0,51 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NUTRICIÓN.	25	0,47 %
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES.	24	0,45 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, GASTROENTEROLOGÍA.	23	0,43 %
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS POR MEDIO TELEFONICO.	21	0,40 %
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUSSION DE CITAS MEDICAS EN LA RED EXTERNA.	21	0,40 %
INCONFORMIDAD EN LA DEMORA CON LA CONTRATACION DE LA RED EXTERNA.	21	0,40 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ENDOCRINOLOGÍA.	19	0,36 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, MEDICINA FÍSICA Y REHABILITACIÓN (FISIATRÍA).	19	0,36 %
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESM.	19	0,36 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CARDIOLOGÍA.	18	0,34 %
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA CONSECUSSION DE CITAS MEDICAS A TRAVES DEL CALL CENTER.	15	0,28 %
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DE LA RED EXTERNA.	15	0,28 %
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE SUMINISTRO DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO.	15	0,28 %
INCONFORMIDAD POR LAS INSTALACIONES LOCATIVAS.	15	0,28 %
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGÍA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL.	14	0,26 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ANESTESIOLOGÍA.	13	0,25 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, OTRAS.	13	0,25 %
ERRORES POR PARTE DEL RECURSO HUMANO.	12	0,23 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEUMOLOGÍA.	12	0,23 %
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE LA RED EXTERNA.	11	0,21 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA MAXILOFACIAL.	11	0,21 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA GENERAL.	10	0,19 %
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN LA RED EXTERNA.	10	0,19 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEUROCIRUGÍA.	9	0,17 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEUROLOGÍA PEDIÁTRICA.	9	0,17 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, REUMATOLOGÍA.	9	0,17 %
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS.	9	0,17 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, COLOPROCTOLOGÍA.	8	0,15 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEFROLOGÍA.	8	0,15 %



Dirección General de Sanidad Militar "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555.
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; monica.castillo@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.



Al contestar cite este número

Radicado No. 0124003974002 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR-29.25

Página 7 de 29

CAUSAL	No. PQRSR	%
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE LAS CITAS MEDICAS PRESENCIALES.	7	0,13 %
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE URGENCIAS HOMIC.	7	0,13 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS.	7	0,13 %
INCONFORMIDAD POR LA CANCELACION DE CITA ODONTOLOGICA.	7	0,13 %
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO.	7	0,13 %
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN EL TRAMITE DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO.	7	0,13 %
INCONFORMIDAD CON LA DEMORA EN LA ATENCION MEDICO DOMICILIARIA.	6	0,11 %
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIC.	6	0,11 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CIRUGIA VASCULAR.	6	0,11 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ONCOLOGIA.	6	0,11 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ORTOPEdia Y TRAUMATOLOGIA PEDIATRICA.	6	0,11 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, ODONTOPEDIATRIA.	6	0,11 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, PERIODONCIA.	6	0,11 %
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN LA AUTORIZACION DE SERVICIOS MEDICOS DE URGENCIAS EN LA RED EXTERNA.	6	0,11 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CIRUGIA MAXILOFACIAL.	5	0,09 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEFROLOGIA PEDIATRICA.	5	0,09 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, PSIQUIATRIA PEDIATRICA.	5	0,09 %
PRESTACION DEL SERVICIO, INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (CALIDEZ Y CALIDAD) EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA HOMIC.	5	0,09 %
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACION DE SERVICIOS DE PROMOCION Y PREVENCIÓN.	4	0,08 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, HEMATOLOGIA.	4	0,08 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, ENDODONCIA.	4	0,08 %
INCONFROMIDAD POR LA DEMORA EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE PRIORITARIA.	4	0,08 %
RESTRICCION EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE MEDICO ESPECIALISTA.	4	0,08 %
FALTA DE PUNTOS DE ATENCION CERCANOS.	3	0,06 %
INCONFORMIDAD EN LA ACCESIBILIDAD PARA LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS POR LA WEB.	3	0,06 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ENDOCRINOLOGIA PEDIATRICA.	3	0,06 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, NEUMOLOGIA PEDIATRICA.	3	0,06 %
NEGACION DEL REEMBOLSO.	3	0,06 %
PRESTACION DEL SERVICIO.	3	0,06 %
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (INSUMOS).	2	0,04 %
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (VIATICOS).	2	0,04 %
DIFICULTAD DE COMUNICACION CON LAS LINEAS DE ATENCION AL CLIENTE.	2	0,04 %
FALTA DE PERSONAL ESPECIALIZADO.	2	0,04 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CIRUGIA DE MAMA Y TEJIDOS BLANDOS.	2	0,04 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, GASTROENTEROLOGIA PEDIATRICA.	2	0,04 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, GINECOLOGIA ONCOLOGICA.	2	0,04 %



DIGSA

Dirección General de Sanidad Militar "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"

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

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; monica.castillo@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.



Al contestar cite este número

Radicado No. 0124003974002 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR-29.25

Página 8 de 29

CAUSAL	No. PQRSR	%
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, INFECTOLOGÍA.	2	0,04 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, OCULOPLASTIA.	2	0,04 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS DE ODONTOLOGIA ESPECIALIZADA, REHABILITACIÓN ORAL.	2	0,04 %
INCONFORMIDAD POR EL INGRESO A UNIDADES MILITARES.	2	0,04 %
NEGACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS.	2	0,04 %
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (MEDICAMENTOS).	1	0,02 %
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (PROCEDIMIENTOS U HOSPITALIZACIÓN).	1	0,02 %
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE UCI.	1	0,02 %
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA AUTORIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD DERIVADA DE LOS ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y EVENTOS CATASTRÓFICOS.	1	0,02 %
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA HOSPITALIZACIÓN.	1	0,02 %
FALTA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO.	1	0,02 %
FALTA DE PERSONAL ASISTENCIAL.	1	0,02 %
FALTA DE PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES.	1	0,02 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CARDIOLOGÍA PEDIÁTRICA.	1	0,02 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA DE PIE Y TOBILLO.	1	0,02 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA DE TÓRAX.	1	0,02 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, CIRUGÍA PEDIÁTRICA.	1	0,02 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, GERIATRÍA.	1	0,02 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, HEMATO-ONCOLOGÍA PEDIÁTRICA.	1	0,02 %
INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICINA ESPECIALIZADA, ONCOLOGÍA PEDIÁTRICA.	1	0,02 %
INCONFORMIDAD POR NO INTEGRACION FUNCIONAL.	1	0,02 %
RESTRICCIÓN EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE MÉDICO GENERAL.	1	0,02 %
TOTAL	5.347	100 %

Tabla 6/ Información módulo PQRSR SSFM 2024

Quejas

CAUSAL	No. PQRSR	%
INCONFORMIDAD TRATO DE PERSONAL FUNCIONARIO - USUARIO.	100	81.3 %
INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO.	11	8.9 %
INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO.	9	7.3 %
INCONFORMIDAD TRATO.	3	2.4 %
TOTAL	123	100 %

Tabla 7/ Información módulo PQRSR SSFM 2024

Felicitaciones, Multicausalidad, Sugerencias

CAUSAL	No. PQRSR	%
FELICITACIÓN.	89	46.4 %
MULTICAUSALIDAD.	71	37 %
SUGERENCIA.	32	16.7 %
TOTAL	192	100 %

Tabla 8/ Información módulo PQRSR SSFM 2024



Dirección General de Sanidad Militar "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555.
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; monica.castillo@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción
que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.

**Peticiones**

PETICIONES		No. PQRSR
ASEGURAMIENTO	INACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS.	363
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS.	212
	EXPEDICION DE CERTIFICADO.	140
	CAMBIO CENTRO DE ATENCION.	123
	ACTUALIZACION DE DATOS.	73
	AFILIACION AL SSFM.	63
	NOVEDADES ADRES.	35
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS POR ACCIONES LEGALES.	25
	SEGURAMIENTO.	5
	NEGACIÓN AFILIACIÓN.	4
	RENOVACION CARNE DE SERVICIOS.	4
ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	MULTIAFILIACION.	1
	RESPUESTA REQUERIMIENTO.	473
	COPIA HISTORIA CLINICA.	348
	INCORPORACIONES.	79
	PASAJES Y VIATICOS.	73
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS.	60
	DESBLOQUEO SISTEMA.	47
	NORMATIVIDAD.	46
	TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA.	43
	COPIA CONCEPTOS MEDICOS.	41
	INCLUSION PROGRAMA ATENCION DOCIMICILIARIA.	29
	CERTIFICADOS LABORALES.	24
	TRAMITES Y SERVICIOS GENERALES.	24
	SEGUIMIENTO A DERECHOS DE PETICIÓN.	15
	TRANSCRIPCION FORMULAS MEDICAS.	15
	REEMBOLSOS.	14
	CERTIFICADO DE DISCAPACIDAD.	10
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE ELEMENTOS E INSUMOS FUERA DE ACUERDO.	7
	ORIENTACIÓN DE INFORMACIÓN.	6
	TRAMITES PARA COMITES TECNICO CIENTIFICO.	4
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES DE PROCEDIMIENTOS FUERA DE ACUERDO.	3
	TRAMITES PARA AUTORIZACIONES MEDICAMENTOS FUERA DE ACUERDO.	3
	HORARIOS DE ATENCION.	2
JUNTA MEDICA LABORAL	NROS TELEFONICOS.	1
	SOPORTES MEDICAMENTOS.	1
	UBICACIÓN ESM.	1
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL PERSONAL MILITAR.	372
	COPIA JUNA MEDICO LABORAL.	119
	ACTIVACION DE SERVICIOS MEDICOS.	118
	COPIA DE CONCEPTOS.	92
	PROGRAMACION JUNTA MEDICO LABORAL BENEFICIARIOS.	38
TOTAL	VENCIMIENTO ORDENES DE CONCEPTO.	5
	JUNTA MEDICO LABORAL.	3
TOTAL		747

Tabla 9/ Información módulo PQRSR SSFM 2024

1.6. Tiempos de respuesta módulo PQRSR SSFM

Con relación a los tiempos de respuesta de los requerimientos allegados al SSFM, en el presente apartado se hace una distinción según los términos de ley, en los que se establece que, *peticiones* y *reclamos* cuentan con 10 días hábiles para emitir respuesta; *quejas*, *multicausalidad*, *denuncias por posibles actos de corrupción* y *sugerencias* 15 días hábiles y *reconocimientos* 30 días hábiles. Para realizar un análisis completo de los tiempos de cierre

**DIGSA**

Dirección General de Sanidad Militar "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"

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

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; monica.castillo@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.



Al contestar cite este número

Radicado No. 0124003974002 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR-29.25

Página 10 de 29

de los requerimientos allegados al módulo web de la DIGSA es importante remitirse a la siguiente tabla en la que se establece el número de requerimientos que se encuentran en estado cerrado y en trámite:

Estado de los requerimientos:

ESTADO	No. PQRSR	%
Cerrado	7.994	91 %
En trámite	798	9 %
TOTAL	8.792	100 %

Tabla 10/ Información módulo PQRSR SSFM 2024

Teniendo en cuenta lo anterior es importante informar que en los apartados 1.6.1, 1.6.2 y 1.6.3. se excluyen las PQRSR allegados a través del aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud.

1.6.1. Peticiones y reclamos

MÓDULO WEB DIGSA - TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSR I TRIMESTRE 2024				
DEPENDENCIAS	CERRADAS DE 0 A 10 DÍAS HÁBILES	CERRADAS DESPUES DE 10 DÍAS HÁBILES	TOTAL	PORCENTAJE DE CIERRE DE 0 A 10 DÍAS HÁBILES
DISAN EJC	1.885	647	2.532	74 %
DISAN ARC	661	33	694	95 %
JEFSa	374	17	391	96 %
DIGSA	1.144	35	1.179	97 %
ÉTICOS	119	7	126	94 %
HOMIL	47	82	129	36 %
TOTAL, SSFM	4.230	821	5.051	84 %
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	84 %	16 %	100 %	

Tabla 11/ Información módulo PQRSR SSFM 2024

1.6.2. Quejas, multicausalidad, denuncias por posibles actos de corrupción y sugerencias

MÓDULO WEB DIGSA - TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSR I TRIMESTRE 2024				
DEPENDENCIAS	CERRADAS DE 0 A 15 DÍAS HÁBILES	CERRADAS DESPUES DE 15 DÍAS HÁBILES	TOTAL	PORCENTAJE DE CIERRE DE 0 A 15 DÍAS HÁBILES
DISAN EJC	107	24	131	82 %
DISAN ARC	19	2	21	90 %
JEFSa	16	0	16	100 %
DIGSA	3	0	3	100 %
ÉTICOS	32	1	33	97 %
HOMIL	2	1	3	67 %
TOTAL, SSFM	179	28	207	86 %
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	86 %	14 %	100 %	

Tabla 12/ Información módulo PQRSR SSFM 2024



Dirección General de Sanidad Militar "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555.
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; monica.castillo@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.



1.6.3. Reconocimientos

MÓDULO WEB DIGSA - TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSR I TRIMESTRE 2024				
DEPENDENCIAS	CERRADAS DE 0 A 30 DÍAS HÁBILES	CERRADAS DESPUES DE 30 DÍAS HÁBILES	TOTAL	PORCENTAJE DE CIERRE DE 0 A 30 DÍAS HÁBILES
DISAN EJC	48	0	48	100 %
DISAN ARC	8	0	8	100 %
JEFSA	23	0	23	100 %
DIGSA	1	0	1	100 %
ÉTICOS	1	0	1	100 %
HOMIL	0	0	0	0 %
TOTAL, SSFM	81	0	81	100 %
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	100 %	0 %	100 %	

Tabla 13/ Información módulo PQRSR SSFM 2024

Para realizar el análisis porcentual de los tiempos de cierre es importante hacer una distinción de acuerdo a la tipología de los requerimientos allegados a las diferentes dependencias ya que para las PQRSR allegadas al módulo web DIGSA se establece que: *peticiones y reclamos* cuentan con un tiempo de respuesta oportuno de 0 a 10 días hábiles; *quejas, multicausalidad, denuncias por posibles actos de corrupción y sugerencias* de 0 a 15 días y finalmente, los *reconocimientos* de 0 a 30 días hábiles.

De acuerdo con lo anterior, la tabla 11 nos permite evidenciar que para las tipologías de *peticiones y reclamos* se dio un cumplimiento del 84 %, encontrando que ninguna de las dependencias logró un cierre dentro de términos del 100 %; asimismo, se evidencia que HOMIL registró el porcentaje de cierres más bajo de la vigencia con 36 %.

En la tabla 12 se relacionan las tipologías de *quejas, multicausalidad, denuncias por posibles actos de corrupción y sugerencias* de las cuales se observa un cumplimiento de 86 %, encontrando en primer lugar a JEFSA y DIGSA con 100 %; para la presente vigencia, HOMIL presenta el porcentaje más bajo de cumplimiento de cierres dentro de términos con 67 % relacionados con estas tipologías.

Finalmente, en la tabla 13 se relacionan los requerimientos tipificados como *reconocimientos*, allegados a DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA, DIGSA y Éticos con un 100 % de cierres dentro de los términos establecidos, por otra parte, el HOMIL no registró *reconocimientos* durante la vigencia.

1.8. Medio de recepción módulo PQRSR SSFM

En la siguiente tabla se realiza un comparativo de la cantidad de PQRSR allegados durante el cuarto trimestre del año 2023 y el primero del año 2024, por los diferentes medios de recepción establecidos, excluyendo los allegados por el aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud, así:

**DIGSA**

Dirección General de Sanidad Militar "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555.
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; monica.castillo@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.



Al contestar cite este número

Radicado No. 0124003974002 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR-29.25

Página 12 de 29

MEDIO DE RECEPCIÓN	IV - 2023	I - 2024
Internet sitio web	3.156	3.835
Correo electrónico	1.469	1.546
Buzón de sugerencias	280	243
Presencial	166	166
Correspondencia física	49	65
Telefónico	12	14
Chat Institucional	NA	10

Tabla 14/ Información módulo PQRSR SSFM 2024

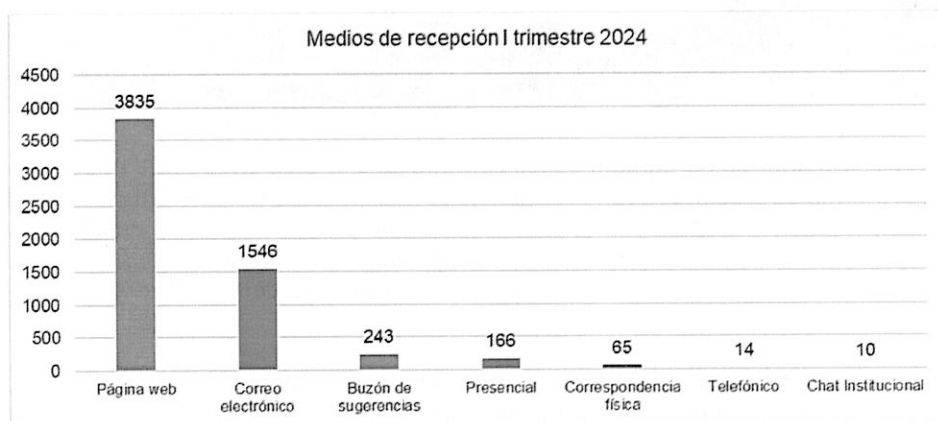


Gráfico 3/ Información módulo PQRSR SSFM 2024

Para el primer trimestre de 2024 el canal más utilizado por los usuarios fue *página web*, con 3.835 PQRSR aumentando el valor a diferencia del trimestre anterior; seguido por los allegados por *correo electrónico* con 1.5463 requerimientos, en menor medida se evidencian media *telefónico* y *chat instituciones* con 14 y 10 requerimientos respectivamente.

1.9. PQRSR discriminados por dependencia, ciudad y ESM

Durante el primer trimestre del 2024 se recibieron 8.792 PQRSR, a continuación se describen los requerimientos allegados al módulo DIGSA por dependencia, ciudad, Establecimiento de Sanidad Militar y cantidad, así:

DEPENDENCIA	CIUDAD	ESM	No. PQRSR
Dirección de Sanidad Armada	Bahía Málaga	ARC-HONAM.	6
Dirección de Sanidad Armada	Bahía Solano	ARC-BIM23.	3
Dirección de Sanidad Armada	Barrancabermeja	ARC-PFA31.	7
Dirección de Sanidad Armada	Barranquilla	ARC-ENSB.	135
Dirección de Sanidad Armada	Bogotá	ARC-CEMED.	128
Dirección de Sanidad Armada	Bogotá	ARC-DISAN.	62
Dirección de Sanidad Armada	Bogotá	ARC-MEDICINA LABORAL.	246
Dirección de Sanidad Armada	Buenaventura	ARC-BRIM2.	17
Dirección de Sanidad Armada	Cartagena	ARC-BIM12.	3
Dirección de Sanidad Armada	Cartagena	ARC-ENAP.	2
Dirección de Sanidad Armada	Cartagena	ARC-HONAC.	230
Dirección de Sanidad Armada	Corozal	ARC-BRIM1.	126
Dirección de Sanidad Armada	Coveñas	ARC-CBEIM.	25
Dirección de Sanidad Armada	Leticia	ARC-CGAMA.	2
Dirección de Sanidad Armada	Malagana	ARC-BIM13.	12



Dirección General de Sanidad Militar "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555.
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; monica.castillo@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.



Al contestar cite este número

Radicado No. 0124003974002 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR-29.25

Página 13 de 29

DEPENDENCIA	CIUDAD	ESM	No. PQRSR
Dirección de Sanidad Armada	Puerto Carreño	ARC-BRIM5.	8
Dirección de Sanidad Armada	Puerto Inírida	ARC-BAFLIM 50.	2
Dirección de Sanidad Armada	Puerto Leguizamón	ARC-HONAL	10
Dirección de Sanidad Armada	San Andrés	ARC-BN-4.	8
Dirección de Sanidad Armada	Tumaco	ARC-BIM40.	18
Dirección de Sanidad Armada	Turbo	ARC-CEGUR.	2
Dirección de Sanidad Armada	Yali	ARC-BFIM17.	8
Dirección de Sanidad Ejército	Arauca	EJC-BASER 18.	11
Dirección de Sanidad Ejército	Armenia	EJC-BASER 8.	106
Dirección de Sanidad Ejército	Barrancabermeja	BAADA 2.	17
Dirección de Sanidad Ejército	Barranquilla	EJC- BAS 2.	41
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	DISAN EJC.	43
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC - DISUR.	37
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC- DMGEM.	583
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC- DMSOC.	258
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC-CRH BASAN.	265
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC-DISNOR.	117
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC-GESTION DE SERVICIOS DE SALUD.	292
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC-JURIDICA.	66
Dirección de Sanidad Ejército	Bogotá	EJC-MEDICINA LABORAL.	642
Dirección de Sanidad Ejército	Bucaramanga	EJC-DMBUG.	330
Dirección de Sanidad Ejército	Buenavista	GMROM.	11
Dirección de Sanidad Ejército	Buga	EJC- BAPAL.	12
Dirección de Sanidad Ejército	Cali	EJC-DMCAL.	395
Dirección de Sanidad Ejército	Carepa	EJC-BASER 17.	18
Dirección de Sanidad Ejército	Cartago	EJC-BIVEN.	35
Dirección de Sanidad Ejército	Chiquinquirá	EJC-BISUC.	6
Dirección de Sanidad Ejército	Chocó	EJC- BAS15.	3
Dirección de Sanidad Ejército	Cúcuta	EJC-BASER 30.	57
Dirección de Sanidad Ejército	Duitama	EJC-GMSIL.	18
Dirección de Sanidad Ejército	Facatativá	EJC-BACOM.	17
Dirección de Sanidad Ejército	Florencia	EJC-BASER 12.	42
Dirección de Sanidad Ejército	Fusagasugá	EJC-BISUM.	32
Dirección de Sanidad Ejército	Girardot	EJC-DISMEG	8
Dirección de Sanidad Ejército	Honda	ESM BIPAT.	11
Dirección de Sanidad Ejército	Ibagué	EJC-BASER 6.	281
Dirección de Sanidad Ejército	Ipiales	EJC-GMCAB.	10
Dirección de Sanidad Ejército	Leticia	Bas 26.	5
Dirección de Sanidad Ejército	Malambo	EJC-BIVER.	4
Dirección de Sanidad Ejército	Manizales	EJC-BIAYA.	40
Dirección de Sanidad Ejército	Medellín	EJC-DMMED.	529
Dirección de Sanidad Ejército	Melgar	EJC-DMTOL.	3
Dirección de Sanidad Ejército	Mocoa	BAS 27.	1
Dirección de Sanidad Ejército	Montería	EJC-BASER11.	90
Dirección de Sanidad Ejército	Neiva	EJC-BASER 9.	179
Dirección de Sanidad Ejército	Ocaña	ESM - BISAN.	21
Dirección de Sanidad Ejército	Palmira	EJC-BICOD.	78
Dirección de Sanidad Ejército	Pamplona	BIROV.	10
Dirección de Sanidad Ejército	Pasto	EJC-BASER 23.	47
Dirección de Sanidad Ejército	Pereira	EJC-BASAM.	156
Dirección de Sanidad Ejército	Popayán	EJC-BAS 29.	57
Dirección de Sanidad Ejército	Puerto Berrio	BAS 14.	10
Dirección de Sanidad Ejército	Quibdó	ESM BAS15.	1
Dirección de Sanidad Ejército	RIOACHA	BICAR.	4
Dirección de Sanidad Ejército	Santa Marta	EJC-BICOR.	32
Dirección de Sanidad Ejército	Saravena	EJC-GMRPI.	6
Dirección de Sanidad Ejército	Socorro	EJC- BAGAL.	10
Dirección de Sanidad Ejército	Sogamoso	EJC -BATAR.	17
Dirección de Sanidad Ejército	Tauramena	EJC-BIRNA 44.	12
Dirección de Sanidad Ejército	Tolemaida	EJC-DMTOL.	46
Dirección de Sanidad Ejército	Tunja	EJC-BASER 1.	62



DIGSA

Dirección General de Sanidad Militar "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"

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

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; monica.castillo@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.



Al contestar cite este número

Radicado No. 0124003974002 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR-29.25

Página 14 de 29

DEPENDENCIA	CIUDAD	ESM	No. PQRSR
Dirección de Sanidad Ejército	Valledupar	EJC-BASER 10.	39
Dirección de Sanidad Ejército	Villavicencio	EJC-DMORI.	125
Dirección de Sanidad Ejército	Yopal	EJC-BASER 16.	19
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Bogotá	JEFSa-CEOFA.	20
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Bogotá	JEFSa-DIMAE.	1
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Bogotá	JEFSa-DMEFA.	240
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Bogotá	JEFSa-FAC.	99
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Cali	JEFSa-EMAVI.	58
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Leticia	JEFSa-GAAMA.	1
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Madrid	JEFSa- CAMAN ESUFA.	8
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Malambo	JEFSa- CACOM 3.	16
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Marandúa	JEFSa-GAORI.	1
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Melgar	JEFSa- CACOM 4.	7
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Puerto Salgar	JEFSa- CACOM 1.	12
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Rionegro	JEFSa- CACOM 5.	21
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Tres esquinas	JEFSa- CACOM 6.	22
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Villavicencio	JEFSa- CACOM 2.	6
Dirección de Sanidad Fuerza Aérea	Yopal	JEFSa-GACAS.	1
Dirección General de Sanidad Militar	Bogotá	DIGSA.	1247
Éticos	Bogotá	Éticos	229
Hospital Militar Central	Bogotá	DIGSA.	376
TOTAL			8.792

Tabla 15/ Información módulo PQRSR SSFM 2024

2 LÍNEA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

2.1. Conformación interna de las asociaciones o alianzas de usuarios

Para el mes de enero se realizó la convocatoria para la conformación de asociaciones de usuarios y se desarrolló reunión virtual con el ESM EMAVI y la Asociación - Mi Salud Valle, en la cual se socializó la estrategia de participación social y se dieron a conocer las acciones que se implementan para la búsqueda de espacios de diálogo con los usuarios para el año 2024.

En febrero del año en curso se realizó la asamblea de conformación de las asociaciones internas de usuario en los ESM.

Para el mes de marzo de 2024 se llevó a cabo la elaboración de los estatutos de las asociaciones conformadas.

2.2 Audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023

Para el primer trimestre de 2024, se desarrollaron acciones para la preparación de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023, entre las cuales se encuentran las siguientes:

-En el mes de enero de 2024 se conformó el equipo líder para la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023 y se llevó a cabo la elaboración del cronograma de actividades.

Para el mes de febrero de 2024, se desarrollaron dos mesas de trabajo con el equipo líder para la rendición de cuentas en las cuales se define la fecha de la audiencia pública, asimismo se define que la audiencia pública de rendición de cuentas se realizará de forma sincrónica, se definen actividades, compromisos y responsables para cada una.



Dirección General de Sanidad Militar "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555.
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; monica.castillo@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.



En el mes de marzo del año en curso se desarrollaron dos mesas de trabajo con el equipo líder para la rendición de cuentas a partir de las cuales surgió el desarrollo de las siguientes actividades:

Se definen los temas a tratar en la rendición de cuentas de acuerdo con la circular externa No. 000008 del 04 septiembre 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud.

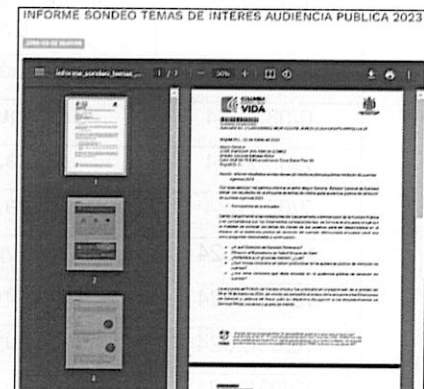
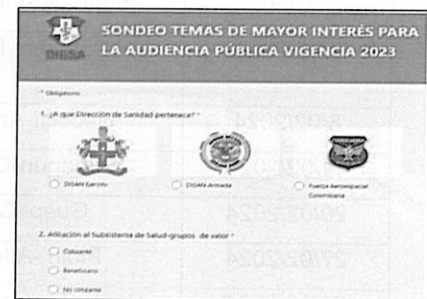
Se inicia la estrategia de comunicación para la divulgación de la información de la rendición de cuentas.

Divulgación y publicación en los diferentes canales de la Dirección General de Sanidad Militar del sondeo de temas de interés para la audiencia pública de rendición de cuentas.

Elaboración y publicación del informe de los resultados del sondeo de los temas de interés en la página web de la Dirección General de Sanidad Militar.

Elaboración del reglamento y el plan para la audiencia pública de rendición de cuentas.

Divulgación del instructivo para la formulación de preguntas para la rendición de audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023.





Al contestar cite este número

Radicado No. 0124003974002 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR-29.25

Página 16 de 29

2.3 Eventos de participación social organizados por entes de control y secretarías de salud del territorio y/o gobernaciones

Jornadas Superintendencia Nacional de salud

Para el primer trimestre del año en curso, la Superintendencia Nacional de Salud, realizó convocatoria a veintidós (22) jornadas de atención al usuario a nivel nacional, de las cuales en 16 jornadas se contó con la presencia de la Dirección de Sanidad Ejército y en 2 jornadas se contó con la presencia de la Dirección de Sanidad Naval. No se realizó presencia en 5 jornadas por temas de orden público y no presencia de ESM en los municipios en los cuales se desarrollaron las jornadas. Lo anterior se relaciona en la siguiente tabla:

FECHA	MUNICIPIO	RESPONSABLE
24/01/2024	Bucaramanga-Santander	Dirección de Sanidad Ejército
31/01/2024	Putumayo-Santiago	N/A
1/02/2024	Putumayo-Sibundoy	N/A
2/02/2024	Putumayo-Villa Garzón	Dirección de Sanidad Ejército
7/02/2024	Guainia-Inirida	Dirección de Sanidad Ejército Dirección de Sanidad Naval
8/02/2024	Necoclí-Antioquía	N/A
14/02/2024	Sahagún-Córdoba	Dirección de Sanidad Ejército
20/02/2024	Guapi-Cauca	Dirección de Sanidad Naval
27/02/2024	Piojó -Atlántico	Dirección de Sanidad Ejército Nacional
28/02/2024	Santo Tomás-Atlántico	Dirección de Sanidad Ejército
1/03/2024	San Juan Nepomuceno - Bolívar	N/A
5/03/2024	Tibaná-Boyacá	Dirección de Sanidad Ejército
6/03/2024	Turmequé -Boyacá	Dirección de Sanidad Ejército
2/03/2024	Soatá, Boyacá	Dirección de Sanidad Ejército
7/03/2024	Neira, Caldas	Dirección de Sanidad Ejército
12/03/2024	Valledupar -César	Dirección de Sanidad Ejército
13/03/2024	Manzares-Caldas	Dirección de Sanidad Ejército
16/03/2024	Valledupar -César	Dirección de Sanidad Ejército
19/03/2024	Florencia -Caquetá	Dirección de Sanidad Ejército
19/03/2024	Cereté - Córdoba	Dirección de Sanidad Ejército
20/03/2024	Montería - Córdoba	Dirección de Sanidad Ejército
21/03/2024	Albania-Caquetá	N/A

Tabla 16/ Reporte jornadas SUPERSALUD Enero-febrero-marzo-2024



Dirección General de Sanidad Militar "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555.
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; monica.castillo@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.



Registro fotográfico primer trimestre 2024- Jornadas Superintendencia Nacional de Salud



Jornadas otros entes de control

En el mes de febrero de 2024, se desarrollaron 2 jornadas por parte de la defensoría del Pueblo, en las cuales se contó con la presencia de la Dirección de Sanidad Ejército. Para la jornada de Bogotá se realizó acompañamiento por parte de la Dirección General de Sanidad Militar.

FECHA	LUGAR	RESPONSABLE
28/02/2024	Bogotá	Dirección de Sanidad Ejército
29/02/2024	Bucaramanga	Dirección de Sanidad Ejército

Tabla 17/ Reporte jornadas otros entes de control febrero 2024



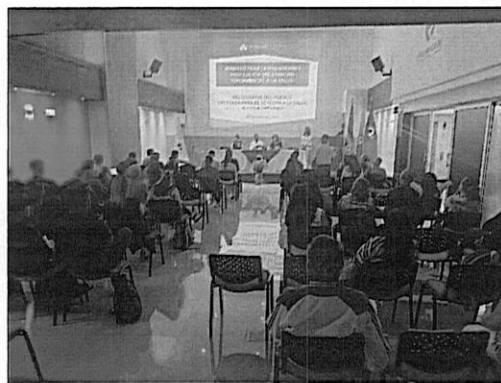


Al contestar cite este número

Radicado No. 0124003974002 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR-29.25

Página 18 de 29

Registro fotográfico primer trimestre 2024 - Jornadas Defensoría del Pueblo



Dirección General de Sanidad Militar "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555.
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; monica.castillo@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción
que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



2.4 Metas en indicadores

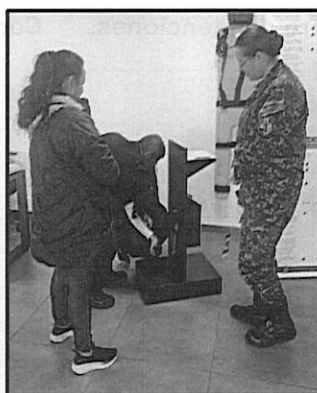
ACTIVIDAD	META	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	% EJECUCIÓN	EVIDENCIA
Jornadas convocadas por los Entes de Control	Asistir al 90% de jornadas programadas por los entes de control (Supersalud, Secretaria de Salud, Defensoría del Pueblo, entre otros).	Asistir al 90% de las Jornadas de Participación convocadas por los entes de Control en su jurisdicción, en caso de no asistencia informar la razón ala Supersalud y a la DIGSA:	17/22	77%	Actas de participación

Tabla 18/ Seguimiento a indicadores.

3 LÍNEA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN.

En el primer trimestre del año 2024 se realizaron las siguientes actividades.

3.1 Apertura del buzón de sugerencias ubicado en la sala de espera de atención al usuario y afiliaciones; en el desarrollo de esta actividad se cuenta siempre con la presencia de un usuario, quien es la persona garante de la transparencia del procedimiento. Este proceso se encuentra plasmado en 09 las actas de reunión, esto con el fin de conocer si hay PQRSR de los usuarios; como resultado de la actividad no se encontraron requerimientos.

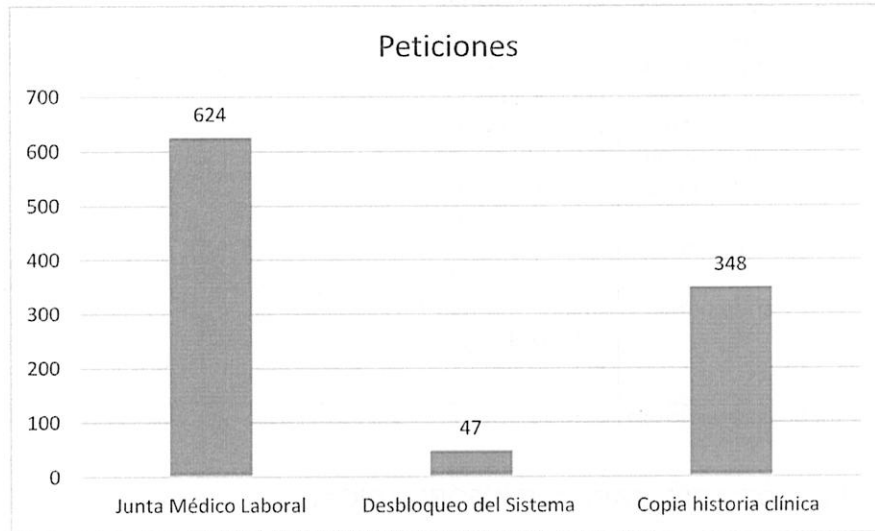


3.2 Se analizan las peticiones interpuestas en el módulo de PQRSR de la DIGSA, con el fin de, conocer las principales inquietudes que tienen los usuarios del SSFMM, encontrando que las más comunes son: información sobre junta médica laboral (programación de JML, copia





de JML y conceptos), desbloqueo del sistema y copia de historia clínica. Esta información se socializa en las reuniones quincenales de seguimiento de líderes ATEUS, donde participan las DISAN y JEFSa, allí 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.



3.3 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 de atenciones.	Cargadas módulo web DIGSA
Chat Institucional	42	3
Atención personalizada	254	86
Línea PBX	10019	7
Correo electrónico	10391	1.438
Gestión COGFM	65	65
Total, de atenciones.	11.771	1.599

Tabla 19/ Atenciones realizadas a usuarios en canales de atención DIGSA.

3.4 Se envía por correo electrónico a las DISANES y JEFSa la pieza digital correspondiente al Programa de Atención Descentralizada del Paciente Amputado "PADPA" del Hospital Militar





Central, con el objetivo de que sea publicada en las carteleras informativas y así los usuarios a nivel nacional puedan conocer la información para ser parte de este beneficio.

Además, se solicitó el apoyo del área de comunicaciones estratégicas para publicar la pieza en las redes sociales de las DIGSA y lograr un alcance mayor en la información.

Señor Usuario el Programa de Atención Descentralizada del Paciente Amputado "PADPA" del Hospital Militar Central, realizará Brigadas de formulación en las siguientes ciudades y fechas.

Brigadas PADPA 2024	
Neiva – Florencia	Febrero 12-13-14
Bucaramanga	Marzo 11-12-13-14
Cúcuta	Abril 15-16
Barranquilla-Valledupar	Mayo 20-21-22
Medellín	Junio 17-18-19

Si usted está interesado en hacer parte de esta programación, debe acercarse al Establecimiento de Sanidad Militar de la ciudad correspondiente, con mínimo un mes de antelación a la fecha de formulación para realizar su respectiva inscripción.

 DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

3.5 Se realiza la verificación de los portafolios de servicios de las DISAN y JEFSA, con el fin de, confirmar la información brindada a los usuarios, toda vez que esta se debe publicar en las carteleras informativas de los ESM.

En mencionada verificación, se evidencio que la información correspondiente a la vigencia de la formula médica para la entrega de medicamentos debía ser actualizada, conforme lo establece el acuerdo 080 de 2022 DIGSA. Por lo tal motivo, se envía a los homólogos las novedades encontradas haciendo énfasis en la importancia de hacer las correcciones antes de publicar los portafolios de servicios.

3.6 Se realiza verificación del cronograma 2024 de las actividades a desarrollar en los Establecimientos de Sanidad Militar, con la finalidad de realizar los ajustes que sean necesarios para el cumplimiento de lo establecido en el mismo.

3.7 Se crea el cronograma de gestión de módulos y canales de atención, con el objetivo de brindar atención constante y de calidad a los usuarios. De igual forma, mediante esta modalidad se permite el aprendizaje continuo y se fortalecen los conocimientos adquiridos en el desarrollo de cada uno de los procesos de GRAPS.

3.8. Se realiza seguimiento a las atenciones realizadas a través del correo electrónico y PBX con el fin de, verificar el proceso y la gestión que se lleva a cabo. De igual forma, se realiza retroalimentación a la persona encargada que brinda atención a través de la línea PBX.

3.9 Se participa en reuniones con SUBSA para realizar ajustes en la socialización de derechos y deberes de los usuarios, teniendo en cuenta que estos se deben desarrollar en conjunto con todas las áreas de DIGSA que participan en el MATIS.



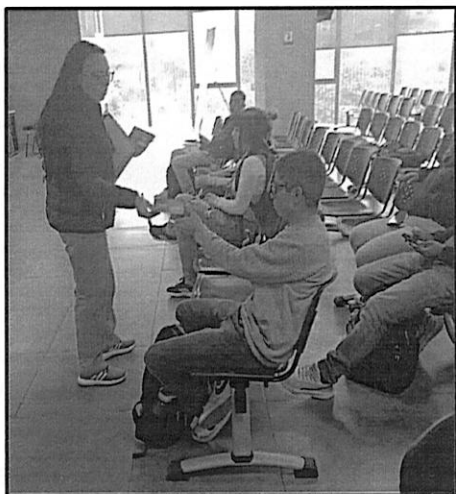
DIGSA

Dirección General de Sanidad Militar "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555.
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; monica.castillo@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



3.10 Se participa en reunión con la Teniente Coronel Bocarejo de SISAM, para verificar el funcionamiento de la línea PBX y socializar algunas recomendaciones para brindar una atención de calidad a los usuarios.

3.11 Se realiza capacitación en sala a 19 usuarios sobre los canales de comunicación de Atención al Usuario de la Dirección General de Sanidad Militar, con el objetivo de que, los usuarios tengan claridad sobre cada uno de ellos y su respectivo horario de atención, para que puedan hacer uso de ellos. De igual forma, se entrega de forma física la pieza digital de los canales de atención.



3.12 Se realiza el diligenciamiento de actividades del plan de acción de la Secretaría Distrital de Salud, teniendo en cuenta que con este se da cumplimiento a “la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC en la ciudad de Bogotá, que consiste en “ Es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna para lo cual la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud, se ha propuesto desarrollar una metodología con actores externos para la implementación de la Política Pública en el marco del Modelo de Salud ajustado con enfoque poblacional, diferencial, participativo, resolutivo y territorial que aporte a la modificación de los determinantes sociales de la salud e impacte positivamente la calidad de vida de los bogotanos”

3.13 Se realiza la actualización del formato de buzón de sugerencias con el objetivo de actualizar el escudo de DIGSA y cumplir con lo establecido en el control de cambios y de aprobación.

3.14 Se realiza capacitación sobre la línea a todos los integrantes del Grupo de Atención al Usuario y Participación Social, conforme a lo establecido en el acuerdo 075 de 2020, socializando las actividades realizadas en el año 2023 y las programadas para el año actual.





3.15 Se realizan las siguientes actividades con el área de comunicaciones estratégicas:

- Grabación de pantalla para un video explicativo informando a los usuarios el paso a paso de como interponer requerimiento ante las DISAN y JEFSa, con el fin de cumplir con lo establecido en la política de servicio al ciudadano (MIPG), la política de Gobierno digital (MINTIC) y la generación de valor público.
- Actualización de las piezas digitales de los canales de atención de DIGSA, DISAN y JEFSa, esto con el fin de brindar información clara, oportuna y veraz a los usuarios.
- Se gestionan respuesta y soluciones a los requerimientos que hacen los usuarios a través de las redes sociales Facebook y X de la Dirección General de Sanidad Militar. Es de resaltar que la solución a las PQR son tarea de las DISAN y JEFSa.

3.16 Se envía mediante correo electrónico a las DISAN y JEFSa, la pieza digital actualizada de los canales de atención de la Dirección General de Sanidad Militar, para que sean publicadas en las carteleras informativas de los Establecimientos de Sanidad Militar.

Dirección General de Sanidad Militar		Conozca nuestros canales de atención al usuario y plataformas institucionales	
ATENCIÓN PRESENCIAL 01	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan al día siguiente habilitando dentro de los términos de ley.		Dirección Av. Calle 26 # 69 - 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra y/o torre 3, Piso 4to. Bogotá D.C. Horario: lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm (jornada continua)
CHAT ATENCIÓN AL USUARIO 03			Horario: Todos los lunes de 9:00 am a 4:00 pm
CORREO ELECTRÓNICO 05	PBX: 3238555 Ext. 1250 Horario: lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00 pm.		atencion.usuario@sanidad.mil.co
BUZÓN DE SUGERENCIAS 07	Dirección Av. Calle 26 # 69 - 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra y/o torre 3, Piso 4to. Bogotá D.C. Horario: lunes a viernes de 8:00 am a 3:00 pm (jornada continua)		Dirección Av. Calle 26 # 69 - 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra y/o torre 3, Piso 4to. Bogotá D.C. Horario: lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm (jornada continua)
@SanidadMilCo @DirSanidadMilitar Dirección General de Sanidad Militar Colombia			REDES SOCIALES 08

3.17 Se realiza la verificación de las actas de capacitación enviadas por DISAN Ejército y JEFSa correspondientes a los temas; tema 1: de ¿Cómo y dónde solicitar copia de historia clínica? y tema 2: Cómo y a quién solicitar copia de conceptos médicos y copia de historia clínica en lo referente a junta médica laboral? esto con el propósito de minimizar las peticiones interpuestas por los usuarios a través de la página de la DIGSA, toda vez que es uno de los requerimientos más solicitados.

3.18 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





Al contestar cite este número

Radicado No. 0124003974002 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR-29.25

Página 24 de 29

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.

3.19. Se envía al área de comunicaciones estratégicas los derechos y deberes de los usuarios conforme lo establece el Art.10 de la Ley 1751 de 2015, la finalidad de esta pieza digital es actualizar la información que reposa en la página web de la DIGSA para que sean consultados y conocidos por los usuarios



3.20 Se verifica el registro fotográfico de las carteleras informativas de los Establecimientos de Sanidad Militar de JEFSA, a fin de constatar que se encuentre actualizada la información de interés para ser consultada por los usuarios.



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

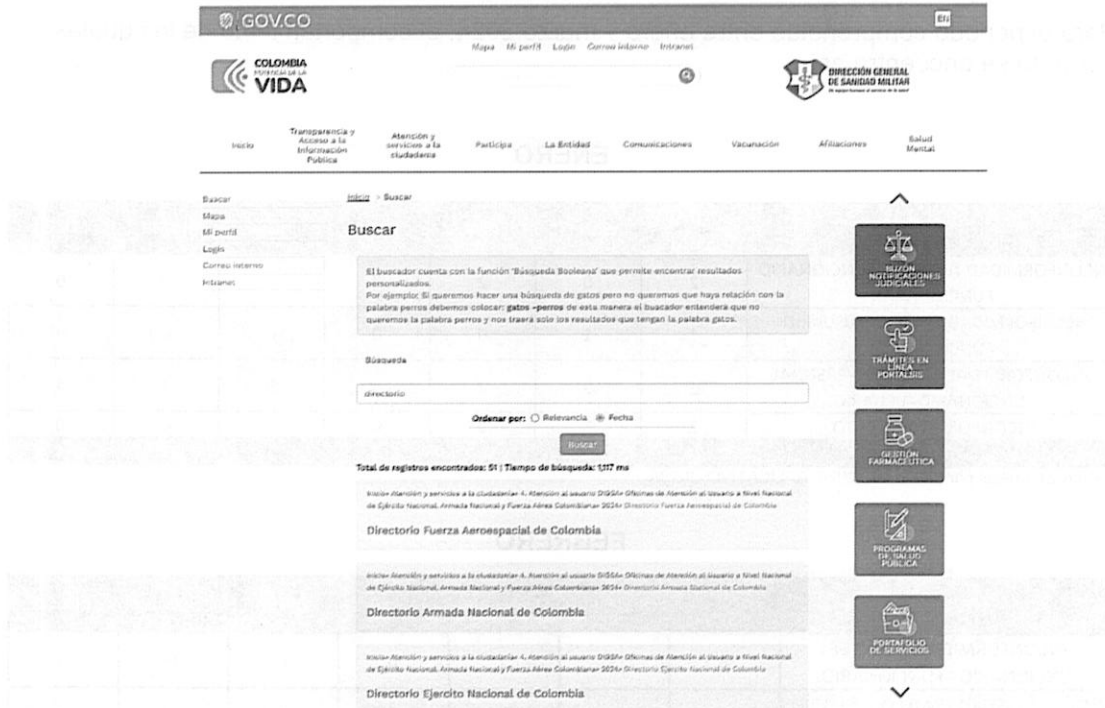


Al contestar cite este número

Radicado No. 0124003974002 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR-29.25

Página 25 de 29

3.21 Se actualizan los directorios telefónicos de las Fuerzas en la página web de la DIGSA, toda vez que esta información debe ser renovada cada seis meses, debido a que son documentos de consulta e interés para los usuarios a nivel nacional.



Seguimiento a indicadores:

ACTIVIDAD	INDICADORES	FUERZA	PORCENTAJE
Actualización de directorios telefónicos y portafolio de servicios.	No. de ESM con oficinas ATEUS / No. de items plasmados en el directorio enviado por la Fuerza. No. de ESM / No. de portafolio de servicios recibidos.	DISAN EJC.	98%
		DISAN ARC.	100%
		JEFSA	100%
Apertura semanal de los buzones de sugerencias.	No de actas de apertura de buzón de sugerencias / No. de semanas del año.	DISAN EJC.	0
		DISAN ARC.	0
		JEFSA	100%

Tabla 20/ Seguimiento a indicadores.



Dirección General de Sanidad Militar "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555.
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; monica.castillo@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.



Al contestar cite este número

Radicado No. 0124003974002 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR-29.25

Página 26 de 29

4. LÍNEA DE HUMANIZACIÓN.

4.1. Seguimiento a quejas por trato I Trimestre 2024.

Para el periodo comprendido entre enero y marzo 2024, el comportamiento de las quejas por trato se encuentra así:

ENERO

QUEJAS	TOTAL SSFM	DISAN EJC	DISAN ARC	JEFSa	DIGSA	HOMIL	ETICOS
INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO.	2	0	2	0	0	0	0
INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO.	1	1	0	0	0	0	0
INCONFORMIDAD TRATO DE PERSONAL FUNCIONARIO- USUARIO.	19	9	2	3	0	1	4
INCONFORMIDAD TRATO.	2	1	0	0	1	0	0
TOTAL	24	11	4	3	1	1	4

TABLA 21. quejas por trato enero 2024- APLICATIVO DIGSA

FEBRERO

QUEJAS	TOTAL, SSFM	DISAN EJC	DISAN ARC	JEFSa	DIGSA	HOMIL	ETICOS
INCONFORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO.	8	3	2	0	0	0	5
INCONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO.	1	0	1	0	0	0	0
INCONFORMIDAD TRATO DE PERSONAL FUNCIONARIO- USUARIO.	31	15	1	3	1	1	10
INCONFORMIDAD TRATO.	1	1	0	0	0	0	0
TOTAL	41	19	4	3	1	1	15

TABLA 22. quejas por trato febrero 2024- APLICATIVO DIGSA

MARZO

QUEJAS	TOTAL, SSFM	DISAN EJC	DISAN ARC	JEFSa	DIGSA	HOMIL	ETICOS
FORMIDAD TRATO DE FUNCIONARIO - FUNCIONARIO.	1	1	0	0	0	0	0
ONFORMIDAD TRATO DE USUARIO - FUNCIONARIO.	4	3	1	0	0	0	0
INCONFORMIDAD TRATO DE PERSONAL FUNCIONARIO- USUARIO.	45	27	4	2	1	4	7
INCONFORMIDAD TRATO.	1	1	0	0	0	0	0
TOTAL	51	32	5	2	1	4	7

TABLA 23. quejas por trato marzo 2024- APLICATIVO DIGSA



Dirección General de Sanidad Militar "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555.
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; monica.castillo@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.

**GEOREFERENCIACIÓN QUEJAS PRIMER TRIMESTRE 2024**

Al realizar el comparativo del primer trimestre 2023 con el primer trimestre 2024 encontramos que:

Periodo comprendido entre:	Cantidad quejas por trato
01/01/2023 – 31/03/2023	138
01/01/2024 – 31/03/2024	123

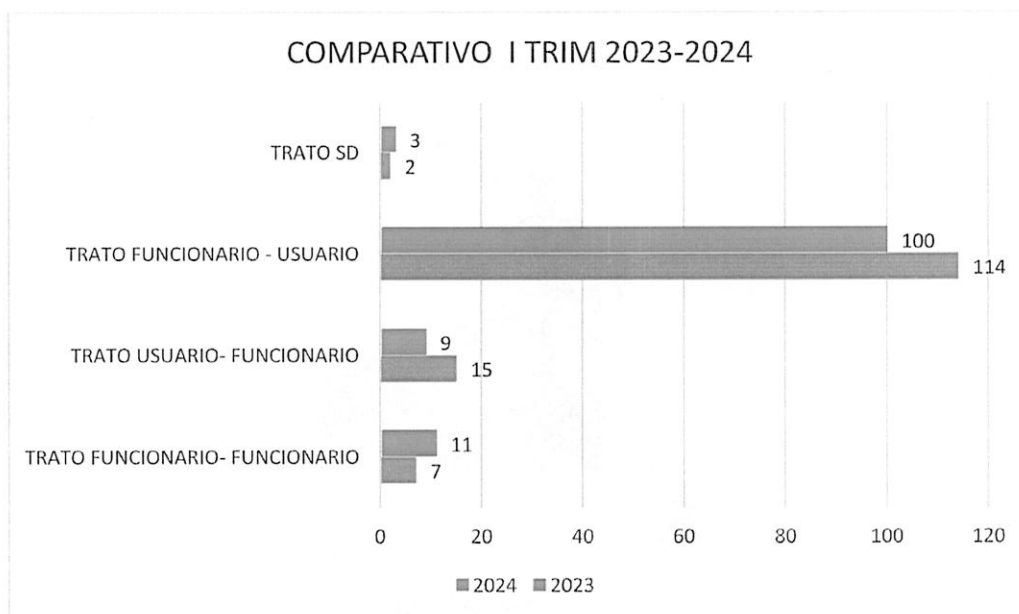
TABLA 24. Comparativo quejas I TRIM 2023- 2024- APLICATIVO DIGSA

En este comparativo podemos observar que hubo una disminución del 10.86% en las quejas por trato para la vigencia 2024 en este periodo.

TIPOLOGIA	2023	2024
TRATO FUNCIONARIO- FUNCIONARIO	7	11
TRATO USUARIO- FUNCIONARIO	15	9
TRATO FUNCIONARIO - USUARIO	114	100
TRATO SD	2	3

TABLA 25. Comparativo quejas I TRIM 2023- 2024- APLICATIVO DIGSA





4.2. Actividades Realizadas I Trimestre 2024.

- 4.2.1. Participación en la socialización de experiencias de Humanización en Salud en la cual participaron la Dirección General de Sanidad Militar, Hospital Militar Central, Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DVRI).
- 4.2.2. Participación implementación del enfoque diferencial en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, con asistencia técnica del la Secretaria de Salud de Bogotá.
- 4.2.3. Participación capacitación Función Publica sobre Oficina servicio al Ciudadano.
- 4.2.4. Realización de Capacitación Humanización al Grupo Atención al Usuario y Participación Social.
- 4.2.5. Integración del Equipo de Implementación de Enfoque Diferencial en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, el cual tiene por funciones la realización de capacitaciones, elaboración de lineamientos, guías y directrices sobre el particular. Para la vigencia 2024 se inicia implementación de este enfoque con población LGTBI.
- 4.2.6. Participación en la socialización de experiencias de Humanización en Salud- Cuidando a Cuidadores en la cual participaron la Dirección General de Sanidad





Militar, Hospital Militar Central, Dirección de Veteranos y Rehabilitación Inclusiva (DVRI).

- 4.2.7. Elaboración de documento técnico "Lineamientos para el seguimiento a Usuarios en estado de abandono hospitalario por negligencia familiar o ausencia de redes de apoyo afiliados al SSFM". Se encuentra en proceso de revisión por el equipo de revisión lineamientos DIGSA.
- 4.2.8. Elaboración de documento técnico "Lineamientos y criterios generales para la atención, accesibilidad y señalización incluyente para el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. Se encuentra en proceso de revisión por el equipo de revisión lineamientos DIGSA.
- 4.2.9. Elaboración de documento técnico Lineamientos para la Gestión de Quejas por trato en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. Se encuentra en proceso de revisión por el equipo de revisión lineamientos DIGSA.
- 4.2.10. Revisión y actualización del Procedimiento de la Línea de Humanización para el SSFM.

Atentamente,

Mayor General JOSÉ ENRIQUE WALTEROS GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar

Vo. Bo: TC. Catalina Ruiz Torres
Coordinadora Grupo Atención al Usuario y Participación Social DIGSA. (E)

Reviso: CT. Cristóbal Rojas Rojas
Oficial 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.

SMSM. Monica Fernanda Castillo Urrego
Grupo Atención al Usuario y Participación Social DIGSA.



DIGSA

Dirección General de Sanidad Militar "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555.
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; monica.castillo@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.

