



Al contestar cite este número

Radicado No 0124007610302/MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR-29.25

Bogotá D.C., 10 de julio 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 segundo 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 II 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.

DESARROLLO TEMÁTICO INFORME TRIMESTRAL

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN

1. Estado solicitudes *en trámite*

Con relación al estado de las PQRSR, en la tabla 1 se evidencia que durante el I trimestre del año 2024 se recibieron un total de 8.792 requerimientos, de los cuales, para la fecha de elaboración del informe, 798 se encontraban en estado *en trámite* y 7.994 bajo el estado *cerrado*, con un promedio general de cierres del 94 %.

1.1 Periodo anterior – I trimestre 2024

Tabla 1. PERIODO ANTERIOR I TRIMESTRE 2024					
DEPENDENCIA	PQRSR RECIBIDAS	PQRSR CERRADAS	PQRSR EN TRÁMITE	PQRSR EN TRÁMITE / PQRSR RECIBIDAS	PROMEDIO DÍAS DE VENCIMIENTO
DIGSA	1.247	1.232	15	1.2 %	7
DISAN EJC	5.367	4.692	675	12.5 %	21
DISAN ARC	1.060	1.021	39	3.6 %	40
JEFSA	513	506	7	1.3 %	2
HOMIL	376	318	58	15.4 %	16
ÉTICOS	229	225	4	1.7 %	1
TOTAL	8.792	7.994	798	9 %	14

La tabla 1 presenta un análisis inicial del manejo de las PQRSR desde las diferentes dependencias. Se evidencia que el Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central



(Atención al Usuario) presenta el porcentaje más alto con relación a las PQRSR en estado en trámite con relación a las PQRSR recibidas.

De acuerdo con la columna "*PROMEDIO DÍAS DE VENCIMIENTO*", se logra observar que el promedio de días de vencimiento de las PQRSR reportadas para el I trimestre del año en curso fue de 14; evidenciando que la Dirección de Sanidad Armada cuenta con el promedio de días de vencimiento más alto (40), y por el contrario, Éticos reporta el promedio mas bajo de días de vencimiento (1).

1.2. Periodo actual II trimestre 2024

De acuerdo con la normatividad vigente, el Subsistema de Salud de las Fuerza Militares, tiene en cuenta los tiempos de respuesta de la siguiente manera:

- **Términos para responder PQRSR allegadas a través del módulo de la Dirección General de Sanidad Militar:**

LEY 1755 DE 2015 (ART 14; 20)	TÉRMINOS PARA EMITIR RESPUESTA
Peticiones: solicitud verbal o escrita de carácter respetuoso, mediante la cual cualquier persona por motivos de interés general o particular realiza al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares, con la cual se busca la resolución de una situación, prestación de un servicio, información o requerimiento documental, entre otros.	10 días hábiles
Quejas: manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad	15 días hábiles
Reclamos: es el derecho de carácter respetuoso, que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta relacionada con la prestación indebida de un servicio propio de Sistema de Salud de las Fuerzas Militares.	10 días hábiles
Solicitud documentos o copias	10 días hábiles
Petición información entre entidades	10 días hábiles
Consultas	30 días calendario
Atención prioritaria de peticiones: se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.	Trámite prioritario inmediato





- **Términos para responder PQRSR allegadas a través del aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud:**

CIRCULAR EXTERNA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD 008 DE 2018 MODIFICADA EN LA 2023151000000010-5 DE 2023		TERMINOS ESTABLECIDOS DE RESPUESTA
Supersalud riesgo vital: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte		24 horas
Supersalud riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.		48 horas
Supersalud riesgo simple: Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.		72 horas

Tabla 2. PERIODO ACTUAL II TRIMESTRE 2024					
DEPENDENCIA	PQRSR RECIBIDAS	PQRSR CERRADAS	PQRSR EN TRÁMITE	PQRSR EN TRÁMITE / PQRSR RECIBIDAS	PROMEDIO DÍAS DE VENCIMIENTO
DIGSA	1.151	1.138	13	1.1 %	1
DISAN EJC	5.872	5.500	372	6.3 %	19
DISAN ARC	1.053	1.017	36	3.4 %	0
JEFSA	550	549	1	0.1 %	0
HOMIL	480	465	15	3.1 %	6
ÉTICOS	209	206	3	1.4 %	0
TOTAL	9.315	8.875	440	4.7 %	4

De acuerdo con la precisión anterior, en la tabla 2 se evidencia una reducción del promedio de días de vencimientos de las PQRSR allegadas al SSFM de 14 días (periodo anterior) a 4 días (periodo actual), asimismo, se muestra que la Jefatura de Salud tiene el promedio más bajo (0.1 %) en la relación PQRSR en trámite / PQRSR recibidas, contrario a la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, que presenta un 6.3 %.

Tabla 3. PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE TÉRMINOS DE LEY - PERIODO ACTUAL II TRIMESTRE	
DEPENDENCIA	PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE TÉRMINOS DE LEY
DIGSA	12
DISAN EJC	150
DISAN ARC	31
JEFSA	1
HOMIL	13
ÉTICOS	2
TOTAL	264

**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; nidia.perez@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 la tabla 3 se excluyen los requerimientos allegados a través del aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud ya que a partir del 01 de julio del año 2023 la Superintendencia Nacional de Salud cambia los términos para resolver los reclamos en salud Establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020.

Asimismo, se establece como fecha de corte el día 30 de junio de 2024 para determinar la cantidad de PQRSR pendientes por resolver dentro de los términos establecidos por la ley.

1.3 Gestión de PQRSR vencidas I trimestre 2024

De acuerdo con la distinción realizada anteriormente, con relación a los términos de cierre del módulo de la Dirección General de Sanidad Militar y el aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud, se realiza el análisis de los tiempos de cierre de los requerimientos allegados al módulo web de la Dirección General de Sanidad Militar. Asimismo, es importante remitirse a la tabla 4 en la que se establece el número de requerimientos que se encontraban en estado *cerrado* y en *trámite* para la vigencia del I trimestre 2024:

Estado de los requerimientos:

Tabla 4. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS		
ESTADO DE PQRSR		
PERIODO ANTERIOR I TRIMESTRE 2024		
ESTADO	No. PQRSR	%
Cerrado	7.994	91 %
En trámite	798	9 %
TOTAL	8.792	100 %

Peticiones y reclamos

Tabla 5. PETICIONES Y RECLAMOS				
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	4.230	821	5.051	84 %
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	84 %	16 %	100%	



**Quejas, multicausalidad, denuncias por posibles actos de corrupción y sugerencias****Tabla 6. QUEJAS, MULTICAUSALIDAD, DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN Y SUGERENCIAS**

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	179	28	207	86 %
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	86 %	14 %	100 %	

Reconocimientos**Tabla 7. RECONOCIMIENTOS**

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	81	0	81	100 %
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	100 %	0 %	100 %	

De acuerdo con lo anterior, la tabla 5 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 6 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 7 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.

**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; nidia.perez@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. Resultado de las solicitudes recibidas en el II trimestre de la vigencia 2024

Tabla 8. SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL II TRIMESTRE 2024							
DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL	%
DIGSA	1.114	2	29	3	0	1.148	12.6 %
DISAN EJC	1.267	60	4.353	18	0	5.698	62.6 %
DISAN ARC	525	14	503	4	0	1.046	11.5 %
JEFSA	79	13	423	8	0	523	5.7 %
HOMIL	33	9	435	1	0	478	5.3 %
ÉTICOS	8	29	167	3	0	207	2.3 %
TOTAL	3.026	127	5.910	37	0	9.100	100 %

En la tabla 8 se evidencian las PQRSR recibidas durante el II trimestre del año en curso, teniendo en cuenta que no se relacionan algunos requerimientos se presenta una disminución de 215 PQRSR, los cuales corresponden a los tipificados como *felicitación* 151, *peticiones entre autoridades* 16 y *multicausalidad* 48; los cuales representan un total de 9.315 PQRSR registrados en la base general.

Por otra parte, cabe resaltar que el 62.6 % de las PQRSR allegadas al SSFM fueron dirigidas a la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, esto en concordancia con el número de usuarios adscritos a esta fuerza, que para el II trimestre reportaron un promedio de 502.266 usuarios.

3. Solicitudes recibidas por descripción temática II trimestre de la vigencia 2024

TABLA 9. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR DESCRIPCION TEMATICA DEL II TRIMESTRE							
ASUNTO	P	Q	R	S	D	TOTAL	%
ASPECTO DE SALUD	3.026	127	5.910	37	0	9.100	100 %
TOTAL	3.026	127	5.910	37	0	9.100	100 %

Durante el II trimestre del año 2024, se reportaron un total de 3.026 reclamos relacionados con aspectos de salud, siendo la tipificación más alta para la vigencia, las cuales se relacionan con causales como demora en la autorización de servicios médicos, falta de oportunidad para citas para la toma de imágenes diagnósticas (RX, TAC, RNM,), lo referente a Junta Médico Laboral, que aunque no representa una barrera de acceso a los servicios de salud, se registra dentro del módulo de la Dirección General de Sanidad Militar.

Por otra parte, la tipificación con menor representatividad es *sugerencias* con un total de 37; para la vigencia no se evidencian casos relacionados con *denuncias por posibles actos de corrupción*.

4. Solicitudes recibidas por medio de recepción

A continuación se evidencia que el canal que se emplea con más frecuencia por parte de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares es la *página web*, a través de la





cual, para el presente corte, se recepcionaron 4.049 requerimientos de los 9.315 recibidos (43.5 %): seguido de las ingresadas a través del aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud, en la categoría de *Riesgo Simple* con 2.813 PQRSR (30.2 %); asimismo, 1.089 PQRSR se recepcionaron a través de *correo electrónico* (11.7 %).

Tabla 10. CANALES DE RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	No. PQRSR	%
Página web	4.049	43.5 %
Riesgo Simple	2.813	30.2 %
Correo electrónico	1.089	11.7 %
Riesgo Priorizado	652	7 %
Buzón de sugerencias	341	3.7 %
Presencial	185	2 %
Correspondencia física	158	1.7 %
Telefónico	20	0.2 %
Riesgo Vital	5	0.1 %
Chat Institucional	3	0 %
TOTAL	9.315	100 %

4.1 Canales adicionales en la atención y servicio al ciudadano de la unidad de gestión general del primer trimestre de la vigencia 2024

El Grupo de Atención al Usuario y Participación Social de la Dirección General de Sanidad Militar cuenta con los siguientes canales de atención: chat institucional, correo electrónico, atención presencial y atención telefónica (PBX), los que permiten comunicación constante con los afiliados al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. Los medios de atención permiten brindar a los usuarios información clara, oportuna y veras, enfatizando en el trato humanizado en pro del bienestar y la satisfacción de los afiliados.

Tabla 11. CANALES DE RECEPCIÓN		
MEDIO DE ATENCIÓN	No. DE ATENCIONES	%
Chat Institucional	61	0.4 %
Atención personalizada	165	1 %
Línea PBX	1.828	11 %
Correo electrónico	14.509	87 %
Gestión COGFM	31	0.2 %
TOTAL	16.594	100 %

5. Análisis de causas y documentación de acciones correctivas de PQRSR

A partir de lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, la Circular 008 de 2008, el Acuerdo 075 de 2020 y la Circular de PQRD con radicado No. 0124001132902 del 02 de febrero de 2024 emitida desde el Grupo de Atención al Usuario y Participación Social de la Dirección General de Sanidad Militar, se realiza la gestión de los requerimientos allegados al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, la cual es desarrollada en conjunto con las diferentes oficinas de atención al usuario; asimismo, las condiciones de ingreso de las PQRSR se modifican





periódicamente dependiendo de lo determinado por las diferentes instancias y/o entes de control.

La gestión y recepción de las PQRSR en el transcurso del mes de junio, se realizó mediante el seguimiento y control realizado en las reuniones periódicas con la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Armada y la Jefatura de Salud, en las cuales se analizó y evaluó el comportamiento de las PQRSR registradas en el módulo de la Dirección General de Sanidad Militar y el aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud, evidenciando las condiciones de mejora permanentes establecidas en estos espacios de reunión.

Al mismo tiempo se realizaron constantes auditorías por parte del Grupo de Atención al Usuario y Participación Social de la Dirección General de Sanidad Militar, verificando el cumplimiento de las respuestas en los términos establecidos por la ley.

Así mismo por medio de oficios de recabo enviados mediante oficio a Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Armada y la Jefatura de Salud, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente, se solicitó el cierre inmediato de los requerimientos que se encontraban en estado vencido, emitiendo respuesta de fondo a las necesidades de los usuarios.

Se realizan auditorías internas al módulo de PQRSR, con el fin de hacer seguimiento a aquellas con cierre dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 artículo 14.

En términos de cierre, para la vigencia se identifica un porcentaje de cierre del 95.2 %, donde el grupo de Atención al Usuario y Participación Social ha realizado acciones de seguimiento, control y acompañamiento permanente, para el trámite y cierre con respuesta de fondo de las PQRSR, mediante auditorías internas, reuniones de seguimiento y oficios de recabo con las fuerzas donde se tratan los siguientes temas:

- Cierre de PQRSR dentro de los términos de ley.
- Emisión de respuestas de fondo.
- Trazabilidad en los cierres de los aplicativos.
- Lineamientos de gestión y auditorías internas al módulo PQRSR y el aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud para seguimiento y control de los requerimientos.
- Acompañamiento a las coordinaciones de la DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSa con el fin de verificar respuestas de fondo para poder cerrar requerimientos.
- Retroalimentación y asesoría continua por parte de las gestoras de la DIGSA, de acuerdo con novedades presentadas en los aplicativos.

Así mismo, es importante señalar que, con el ánimo de reducir la instauración de las PQRSR, el Grupo de Atención al Usuario y Participación Social, ha realizado mesas de trabajo con las fuerzas donde se les informa a los líderes de cada una de las oficinas de atención al usuario el comportamiento de las PQRSR, los estados, tipologías, y observaciones generales; de igual forma se enfatiza en el cierre oportuno con respuestas de fondo de acuerdo con los términos de ley.

Finalmente se realizan informes mensuales y trimestrales de PQRSR, con el objetivo de informarle el comportamiento y el análisis de los requerimientos allegados al grupo de





Atención al Usuario y Participación Social, a través de sus medios de recepción como: correo electrónico, módulo DIGSA, aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud, entre otros, en los cuales se realiza la trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos, que los usuarios o personal civil han interpuesto.

6. IMPACTO DEL SERVICIO AL USUARIO

Encuesta de satisfacción de los afiliados respecto a la prestación de los servicios de salud

En cuanto a la encuesta de satisfacción de los afiliados respecto a la prestación de los servicios de salud, se maneja la siguiente metodología:

La encuesta fue diseñada a partir de las instrucciones emitidas desde el Viceministerio de Defensa para el Grupo Social y Empresarial de la Defensa - GSED y Bienestar, con la coordinación y articulación del Grupo Estratégico en Salud y Secretaría Técnica de la Dirección Sectorial de Bienestar y Salud del Ministerio de Defensa Nacional; unificando y estandarizando criterios y variables a la herramienta de medición del Indicador de Satisfacción Global, (cuestionario, ficha técnica, frecuencia) al igual que la metodología de captura de la información, en los dos Subsistemas de Salud.

La muestra fue establecida por el Área de Costos y Estadística del Grupo Planeación Estratégica de acuerdo con el análisis de los datos del Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud - RIPS, donde se pueden identificar la cantidad de atenciones en la prestación de los servicios de salud por establecimiento, esto quiere decir que, los ESM con mayor número de atenciones pueden hacer parte de la muestra o selección representativa, para cumplir con el diligenciamiento la encuesta. Adicionalmente, esta área construye una ficha técnica para cada trimestre, registrando el número de Establecimientos de Sanidad Militar que hacen parte de la muestra.

Para la recopilación de información, se realiza la encuesta de manera digital a través del sistema de información Portal SIS de manera trimestral, donde los afiliados mediante su registro, asignación de usuario y contraseña acceden y responden a la misma, permitiendo conocer la percepción que tienen frente a la satisfacción en la prestación de los servicios de salud.

Esta encuesta va dirigida a los afiliados del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares que hayan recibido atención en la prestación de servicios de salud en los Establecimientos de Sanidad Militar – ESM seleccionados dentro de la muestra durante los últimos tres (3) meses.

6.1 Medición de Satisfacción

Se registran los datos disponibles (IV trimestre 2023 y I trimestre 2024), debido a que la encuesta de satisfacción del segundo trimestre se encuentra en ejecución y se cierra el 17 de julio de 2024.



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; nidia.perez@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.



Tabla 12. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		
TRAMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACION	CALIFICACION EXCELENTE (4.5 A 5) BUENO (3.5 A 4.5) REGULAR (2.5 A 3.5) MALO (1 A 2.5)
Prestación de servicios de salud IV trimestre 2023.	2.238	Excelente (4,7) (94%)
Prestación de servicios de salud I trimestre 2024.	2.275	Excelente (4,7) (94%)

A nivel SSFM, los mejores niveles de satisfacción se encuentran en aspectos como el proceso de afiliación, y atención al usuario, presentándose, así como las principales fortalezas del Subsistema. Del mismo modo, se han evidenciado avances de manera general en cada uno de los indicadores, resaltando así el avance en el lapso transcurrido entre solicitud y programación de consulta, y el proceso de autorizaciones.

En general, la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad de la Armada Nacional y Jefatura de Salud de la Fuerza Aérea presentan (de manera similar al SSFM) altos niveles de satisfacción en lo concerniente al trato del personal de salud y administrativo y el proceso de atención al usuario. Además, JEFSA presenta como fortaleza el estado de salud de sus usuarios luego de la atención brindada frente a las demás fuerzas, e incluso, frente al SSFM.

El indicador de tasa global para el SSFM registró un 94% de satisfacción, y el más alto se presentó en experiencia del servicio (95%) y trámites (95%). Es de resaltar los resultados de JEFSA, pues lograron niveles superiores al SSFM en tasa global y experiencia del servicio, con 96% y 98% respectivamente. Por otra parte, se evidencia la necesidad de mejorar la oportunidad de la atención en las Direcciones de Sanidad de todas las fuerzas, pues fue el bloque con menor desempeño dentro de los analizados.

6.2 Pronunciamientos favorables y desfavorables recibidos durante el periodo:

Encuesta de satisfacción módulo PQRSR

Mediante el módulo de PQRSR de la Dirección General de Sanidad Militar, los usuarios pueden evaluar la gestión realizada frente a su requerimiento. La encuesta está conformada por las siguientes preguntas:

- 1) Seleccione el rol con el cual interpuso su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia
- 2) ¿Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su solicitud?
- 3) ¿Está usted conforme con la calidad de la respuesta recibida?
- 4) ¿La información recibida fue clara y comprensible?
- 5) ¿Tuvo inconvenientes con el registro de su solicitud y recepción de respuesta?
- 6) Seleccione a través de cual medio recibió la respuesta a su Petición

Para dar respuesta a las siguientes variables se tienen en cuenta las PQRSR para registrar el dato de felicitaciones, quejas y reclamos. En cuanto a la cantidad de personas que califican la percepción del servicio se toman los resultados de las preguntas 2, 3, 4 y 5.

¿Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su solicitud?

Si 270, No 182





¿Está usted conforme con la calidad de la respuesta recibida? Si 182, No 273
¿La información recibida fue clara y comprensible? Si 248, No 205
¿Tuvo inconvenientes con el registro de su solicitud y recepción de respuesta? Si 115, No 338

		Positivas	Negativas
Pregunta 2	¿Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su solicitud?	270	182
Pregunta 3	¿Está usted conforme con la calidad de la respuesta recibida?	182	273
Pregunta 4	¿La información recibida fue clara y comprensible?	248	205
Pregunta 5	¿Tuvo inconvenientes con el registro de su solicitud y recepción de respuesta?	338	115
Total		260	194

En el segundo trimestre de la vigencia 2024, de un total de 9.315 PQRSR recibidas por los diferentes medios de recepción se registraron 151 felicitaciones, 127 quejas y 5.910 reclamos. En cuanto a la encuesta de satisfacción del módulo PQRSR, se recibieron 460 respuestas, donde en promedio se obtuvieron 260 calificaciones positivas y 194 negativas.

Tabla 13. Pronunciamientos Favorables y Desfavorables			
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD	CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
Felicitaciones	151	Quejas	127
Opiniones Positivas	N/A	Reclamos	5.910
Agradecimientos	N/A	Opiniones Negativas	N/A
Cantidad de personas que calificaron positivamente la percepción del Servicio	260	Cantidad de personas que calificaron negativamente la percepción del servicio	194
TOTAL	411	TOTAL	6.231

B. DEMOCRATIZACION DE LA GESTION PUBLICA

Para el segundo trimestre del año 2024, desde el área de Atención al Usuario y Participación Social de la Dirección General de Sanidad Militar en lo concerniente a Participación Ciudadana se desarrollaron las siguientes acciones:

1. ESCENARIOS ASAMBLEARIOS O REUNIÓN CON USUARIOS

Para el mes de abril de 2024 de acuerdo con la circular de participación social las Direcciones de Sanidad, Jefatura de Salud y Establecimientos de Sanidad Militar llevó a cabo la primera reunión trimestral con los representantes de las asociaciones, veedurías y comunidad usuaria en general, cuya finalidad es la de generar espacios de diálogo a nivel regional.

**DIGSA**

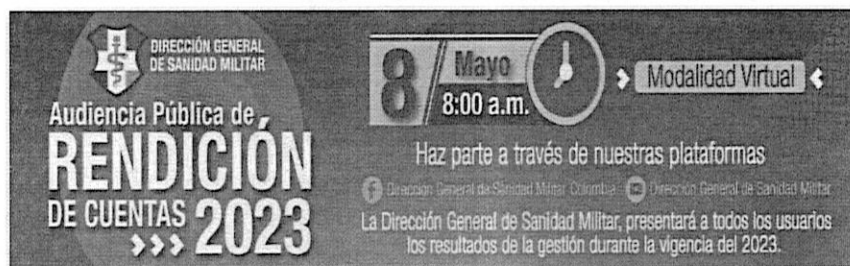
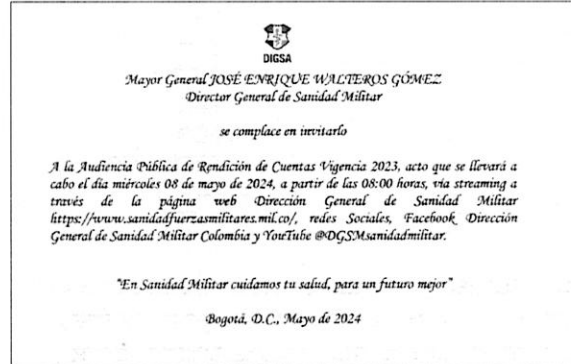
Dirección General de Sanidad Militar "En Sanidad Militar cuidamos tu salud, para un futuro mejor"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555.
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; nidia.perez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos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



2. AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2023

Dando cumplimiento al ejercicio de rendir cuentas a la ciudadanía sobre la gestión realizada durante la vigencia 2023, se desarrollaron las siguientes actividades:

En el mes de abril de 2024 se ejecutaron todas las acciones necesarias para el desarrollo la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023. El área de comunicaciones implementó la estrategia de comunicaciones para la divulgación de la audiencia pública de rendición de cuentas a través de los diferentes canales de la Dirección General de Sanidad Militar. Se socializó la pieza comunicativa para la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023 a las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud para la respectiva divulgación en los Establecimientos de Sanidad Militar. Asimismo, se realizó la respectiva invitación a los diferentes actores sociales.



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, nidia.perez@sanidad.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.

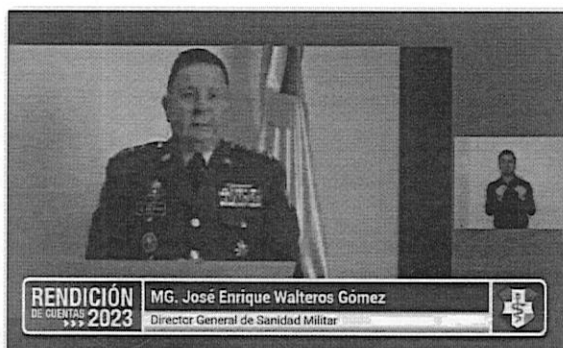


El día 08 de mayo de 2024 se llevó a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023 de la Dirección General de Sanidad Militar se contó con la participación del grupo de subdirectores, coordinadores de Staff y de la Dirección de Sanidad Ejército, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura de Salud FAC. Para su desarrollo se llevaron a cabo 5 mesas de trabajo las cuales se iniciaron desde el mes de enero de 2024 y en cada una de ellas se definieron acciones relacionadas con el diseño, preparación, ejecución y evaluación de la audiencia pública, dando cumplimiento al Manual único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública.

La transmisión de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023 se realizó bajo modalidad virtual-sincrónica desde las instalaciones de ACOLAD a través de los diferentes canales institucionales: Página web: <https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co> Facebook: DirSanidadMilitar, X: @SanidadMilCo, YouTube: DGSMSanidadmilitar.

Durante la transmisión se estableció interacción con los usuarios a través de las redes sociales Facebook y YouTube, para lo cual se contó con un equipo de funcionarios de la Dirección General de Sanidad Militar, Dirección de Sanidad Ejército, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura de Salud Fuerza Aérea de las áreas de salud, contratación y atención al usuario para dar respuesta a las intervenciones de los usuarios, durante la transmisión no se dio respuesta a tres solicitudes debido a que requerían de la intervención del Comando de Personal del Ejército y el Hospital Militar Central razón por la cual se cargaron al módulo web de PQRSR de la entidad y se trasladan por competencia a las instancias pertinentes para su respectivo trámite y respuesta de fondo dentro de los 10 días hábiles siguientes a la audiencia pública.

Una vez realizada la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023, se procedió a elaborar el informe general y el acta de la audiencia y posteriormente se realizó la publicación de los documentos en relación en la página web de la Dirección General de Sanidad Militar.



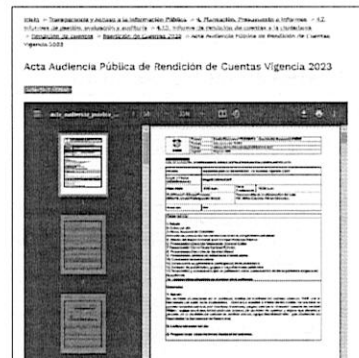
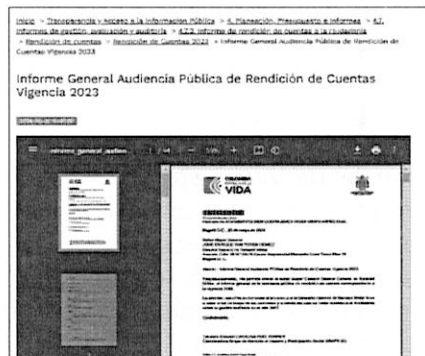


Rendición de cuentas

Rendición de Cuentas 2023

[Informe General Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2023](#)

[Acta Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2023](#)



Para el mes de junio de 2024 se realizó el informe de la evaluación realizada por los usuarios a la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023, así como el plan de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación, documentos que fueron publicados en la página web de la Dirección General de Sanidad Militar.

Rendición de cuentas

Rendición de Cuentas 2023

[Plan de mejoramiento Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2023](#)

[Informe Evaluacion Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2023](#)

De acuerdo con el análisis de la evaluación realizada por los usuarios a la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023, se identificaron dos aspectos a fortalecer: el primero es el tiempo de duración de la próxima audiencia pública de rendición de cuentas y el segundo es el desconocimiento por parte de los usuarios sobre como consultar información de interés en la página web de la Dirección General de Sanidad Militar.

Como acciones de mejora frente a estos dos aspectos se definieron las siguientes actividades, realizar una mesa de trabajo con el equipo líder de audiencia pública y las áreas que participan en la rendición de cuentas para la cual cada área debe elaborar una propuesta orientada a disminuir los tiempos de las presentaciones y como segunda actividad se definió crear una campaña de orientación por parte del área de comunicaciones para la consulta de información





e interés en la página web. Actividades que se desarrollaran en el segundo semestre del año en curso.

3. CARACTERIZACIÓN DE ACTORES Y GRUPOS DE INTERÉS

Para el mes de junio de 2024, se dio inicio a la actualización de las asociaciones de usuarios y veedurías, con el fin de identificar cuáles se encuentran registradas y vigentes y de esta manera articularlos en los diferentes espacios de participación desarrollados por la Dirección General de Sanidad Militar.

4. EVENTOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL ORGANIZADOS POR ENTES DE CONTROL Y SECRETARÍAS DE SALUD DEL TERRITORIO Y/O GOBERNACIONES

La Superintendencia Nacional de Salud y los diferentes entes de control realizan jornadas de atención al usuario como una estrategia de acercamiento a la ciudadanía a través de espacios participativos para garantizar el derecho a la salud, en las cuales hacen presencia las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud a través de los Establecimiento de Sanidad Militar.

Para el segundo trimestre del año en curso, la Superintendencia Nacional de Salud, realizó convocatoria a veintitrés (23) 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, en 3 jornadas se contó con la presencia de la Dirección de Sanidad Armada Nacional y en 1 jornada se contó con la presencia de la Jefatura de Salud. No se realizó presencia en 7 jornadas por temas de orden público y no presencia de ESM en los municipios en los cuales se desarrollaron las jornadas. Por parte de la Defensoría de Pueblo para el mes de mayo de 2024, se convocó a una jornada de atención en salud, en Tumaco -Nariño, a la cual asistió la Dirección de Sanidad Armada.

Tabla 14. JORNADAS CONVOCADAS POR ENTES DE CONTROL SEGUNDO TRIMESTRE 2024

Ente de control	Total Jornadas Convocadas	Total Jornadas con participación de las Fuerzas
Supersalud	23	16
Defensoría del Pueblo	1	1
TOTAL	24	17

METAS EN INDICADORES

Tabla 15. METAS E 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.	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:	17/24	70%	Actas de participación



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; nidia.perez@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.



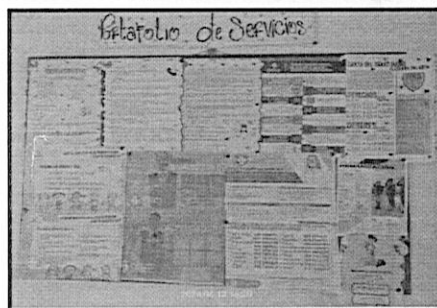
En el segundo trimestre de 2024 el porcentaje de ejecución del 70% obedece a que en algunas jornadas convocadas por los entes de control no se realiza presencia porque no se cuenta con Establecimientos de Sanidad Militar en los municipios en los cuales se desarrollan las jornadas o por temas de orden público, aspectos que limitan la asistencia por parte de las Fuerzas.

5. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Con relación a las disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios, los Establecimientos de Sanidad Militar a nivel nacional por medio de las carteleras digitales y físicas, brindan constantemente a los usuarios información de interés. Es de mencionar que, a través de estas, los afiliados encontrarán piezas digitales referentes a:

- Derechos y deberes de los usuarios.
- Canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por las DISAN, JEFSAs y ESM.
- Ubicación y dependencia que recibirá y resolverá las peticiones presentadas por los usuarios.
- Carta de trato digno.
- Portafolio de servicios. (En este se plasman todos los servicios que ofertan en el Establecimiento de Sanidad junto con documentos necesarios para la prestación de estos, el horario de atención y canales de atención)

Además de las piezas digitales mencionadas, se proporciona información de los canales de comunicación para solicitar citas médicas, jornadas de salud, derechos y deberes de niños, madres gestantes y adultos mayores, entre otras, como se puede evidenciar en el siguiente registro fotográfico.





C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

Bajo el liderazgo del Grupo Planeación Estratégica de la Dirección General de Sanidad Militar, se actualiza entre los meses de septiembre y octubre de cada vigencia el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), el cual está conformado por los siguientes componentes:

- 1) Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
- 2) Segundo Componente: Racionalización de Tramites
- 3) Tercer Componente: Rendición de Cuentas
- 4) Cuarto Componente: Servicio al Ciudadano
- 5) Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información Pública
- 6) Iniciativas Adicionales

A continuación, se adjunta la ruta y el enlace mediante el cual se puede consultar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos Corrupción.

Inicio / Transparencia y Acceso a la Información Pública / 2. Normatividad / 2.1. Normativa de la entidad o autoridad / 2.1.5 Políticas, Lineamientos y Manuales / Políticas y Lineamientos Sectoriales e Institucionales / Administración del Riesgo / 6.1.1.1.9. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano / Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024

<https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/transparencia-acceso-informacion-publica/historico-transparencia-acceso-informacion/planeacion/politicas-lineamientos-manuales/611-politicas-lineamientos-sectoriales/planes-programas/6-1-1-1-9-plan-anticorrupcion-atencion/plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano-9>

De igual manera, desde el Grupo Talento Humano de la Dirección General de Sanidad Militar se creó la Guía para la Gestión de Conflictos de Intereses y se adaptó el Código de Integridad del Departamento Administrativo de la Función Pública con los valores del servicio público dando también cumplimiento a la Ley 2016 del 27 de febrero de 2020 "Por la cual se adopta el código de integridad del servicio público colombiano y se dictan otras disposiciones". El Código de integridad de la DIGSA, es un documento que apropia y adopta los valores del servicio público para fortalecer la cultura organizacional de la Entidad; orientando las actuaciones del personal militar, servidores públicos y contratistas, que están al servicio del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Ruta para consultar la Guía para la Gestión de Conflictos de Intereses:

Inicio / Transparencia y Acceso a la Información Pública / 2. Normatividad / 2.2. Búsqueda de normas / 2.2.2 Sistema de búsquedas de normas, propio de la entidad Normativa General Guías Guía para la Gestión de Conflictos de Intereses DIGSA

<https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/transparencia-acceso-informacion-publica/2-normatividad/2-2-busqueda-normas/2-2-2-sistema-busquedas-normas-propio-1/normativa-general/guias/guia-para-gestion-conflictos-intereses>



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; nidia.perez@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.



Ruta para consultar el Código de Integridad de la DIGSA:

Inicio / Transparencia y Acceso a la Información Pública / 4. Planeación, Presupuesto e Informes / 4.11 Planes Institucionales / Planes Estratégicos, Sectoriales e Institucionales / Código de Integridad / Código de Integridad 2023

<https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/transparencia-acceso-informacion-publica/4-planeacion-presupuesto-e-informes/4-11-planes-institucionales/planes-estrategicos-sectoriales-e-institucionales/codigo-integridad-1/codigo-integridad-2023>

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

- 1) Desde el procedimiento de PQRSR, se descargaron los reportes del aplicativo, se organizó y analizó la información para luego ser registrada en el informe trimestral, donde se informa al señor Director de la DIGSA y a la Oficina con Relación al Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional; el comportamiento de las PQRSR de acuerdo con su tipología en el transcurso del II trimestre 2024.
- 2) Se realizó seguimiento constante a las Fuerzas para contar con mayor control de los ESM, para prevenir posibles sanciones por parte del ente de control.
- 3) Se realiza seguimiento en el aplicativo de las gestiones, cierres y respuestas de fondo.
- 4) Asistencia a mesas de trabajo con las fuerzas para informar de los reportes semanales y el comportamiento de los PQRSR.
- 5) Se reportaron a soporte las fallas encontradas en el módulo web de la Dirección General de Sanidad Militar, para dar solución inmediata y una óptima gestión del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social.
- 6) Auditoría interna por parte de las fuerzas al módulo PQRSR y Supersalud para seguimiento y control de los requerimientos.
- 7) Teniendo en cuenta el seguimiento a las PQRSR que han sido asignadas con anterioridad y que se encontraban vencidas, se realiza seguimiento y control por parte del Grupo Atención al Usuario de la DIGSA, enviando oficios de recabo donde se informan los números de radicado y/o seguimiento para que se realice el trámite prioritario por parte de las Direcciones de Sanidad EJC, ARC y JEFSa. De igual manera, se envía un correo electrónico como avanzada.
- 8) Información monitoreo PQRS; reportes, boletines semanales y mensuales, correos electrónicos, oficios de recabo, informes mensuales y trimestrales al señor Director de la DIGSA, al Viceministerio del GSED y a la Oficina con Relación al Ciudadano del MDN respecto al comportamiento de las PQRS.
- 9) Desde la línea de Participación Social, se desarrollan acciones que buscan incentivar la participación ciudadana, lo cual permite que los usuarios conozcan el funcionamiento de la entidad y de esta manera incidan en la organización de los servicios de salud.





- 10) La audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023, permitió explicar y dar a conocer a los usuarios del SSFM, ciudadanía en general, entidades públicas y organismos de control la gestión de la entidad.

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)

Karen Saavedra

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.

SANDRA ZAPATA OLMO

PS Sandra Zapata Olmos

Grupo Atención al Usuario y Participación Social DIGSA.

SMSM. Ulises Sánchez Sánchez

Grupo Atención al Usuario y Participación Social DIGSA.

Reviso: SS. Luis Alberto Antahona García

Suboficial Grupo Atención al Usuario y Participación Social DIGSA



DIGSA