



Al contestar cite este número

Radicado No 0124001132902 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR 13.

Bogotá D.C., 02 de febrero de 2024

CIRCULAR

Para: Dirección General de Sanidad Militar
Dirección de Sanidad Ejército Nacional
Dirección de Sanidad Naval
Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana
Establecimientos de Sanidad Militar
Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario)
Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente

Asunto: Lineamientos complementarios al proceso de la estrategia de gestión de PQRD para la Dirección General de Sanidad Militar, Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval, Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana con alcance a los Establecimientos de Sanidad Militar, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario), Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente, para la gestión, trámite y cierre de las PQRD dentro del aplicativo web de la Dirección General de Sanidad Militar y el de la Superintendencia Nacional de Salud.

INTRODUCCIÓN

Esta estrategia se establece como una acción de mejora continua hacia la gestión, trámite y cierre de PQRD dentro de términos de Ley en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares (SSFM). Se reconoce que el acceso y la prestación del servicio de salud tiene connotaciones al derecho fundamental de la vida, es por ello por lo que se crean mecanismos, procesos y procedimientos cuyo fin es resolver las PQRD que se presenten de manera oportuna y eficiente, garantizando niveles de accesibilidad, resolutivez y efectividad para el mejoramiento continuo del proceso de trámites de PQRD.

Se estructura de conformidad con lo consagrado en el Acuerdo No. 075 de 2020 por el cual “se establecen las políticas y lineamientos para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional Capítulo III Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos (PQRSR)”, “Artículo 17. Define la gestión de PQRSR como la Estrategia que ofrece a la Alta Dirección la información y datos estadísticos, como insumo para la verificación, control y toma de decisiones para el mejoramiento continuo



del servicio; su gestión articula los grupos de interés, los procesos y procedimientos derivados de la prestación de los servicios de salud y las acciones administrativas a que haya lugar en búsqueda del mejoramiento continuo en la atención en salud de los usuarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional”.

1. GLOSARIO.

Atención al usuario: cuenta con muchas acepciones, pero se podría definir como el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador, para nuestro fin el Asegurador o Prestador en salud, con el fin de que el cliente o en este caso el paciente, obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Atención electrónica: servicio que se presta a través de comunicación por correo electrónico o chat, medios por las cuales se da al ciudadano la información que requiere de acuerdo con las Peticiones, Quejas, Solicitudes, Reclamos y Denuncias, presentadas a la entidad.

Atención presencial: servicios prestados a todas las personas que presentados personalmente que requieran de la orientación y acompañamiento a las respuestas a sus Peticiones, Quejas, Solicitudes, Reclamos y Denuncias, presentadas.

Atención telefónica: servicio que se presta a través de medio de comunicación sea inalámbrico o cableado mediante el cual se da al ciudadano la información que requiere de acuerdo con las Peticiones, Quejas, Solicitudes, Reclamos y Denuncias, presentadas.

Denuncia por posibles actos de corrupción: es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

Petición: solicitud verbal o escrita de carácter respetuoso, mediante el 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.

Queja: manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: 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 del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Reconocimiento: acción mediante la cual se hace una distinción, reconocimiento o se enaltece a una persona, institución proceso o procedimiento, por sus





características, cualidades o rasgos y servicios prestados dentro de su misionalidad y funcionalidad dentro del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares.

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.

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.

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.

Sugerencia: propuesta que formula un usuario de manera respetuosa a través de los medios de recepción institucionales y de carácter oficial para el mejoramiento y fortalecimiento de los servicios que brinda el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Usuario: toda persona natural o jurídica que requiera un servicio por parte de la entidad. El usuario puede ser externo, es decir ajeno a la Entidad, e interno, esto es que está vinculado con esta.

2. ACRONIMOS

DIGSA	Dirección General de Sanidad Militar
DISAN	Dirección de Sanidad
DISAN ARC	Dirección de Sanidad Naval
DISAN EJC	Dirección de Sanidad Ejército Nacional
ESM	Establecimiento de Sanidad Militar
GRAPS	Grupo de Atención al Usuario y Participación Social
JEFSA	Jefatura de Salud de la Fuerza Aeroespacial Colombiana
PQRD	Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias
SGSSS	Sistema General de Seguridad Social en Salud
SSFMM	Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares
SSMP	Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional
SUPERSALUD	Superintendencia Nacional de Salud





3. OBJETIVO

Emitir lineamientos para la gestión, trámite y cierre dentro de términos establecidos por Ley de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias al interior del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares (grupos de trabajo de la Dirección General de Sanidad Militar, Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval, Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, con alcance a los Establecimientos de Sanidad Militar, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario), Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente y, se unifican criterios para la elaboración de los informes trimestrales de Atención al Usuario con el fin de fortalecer los tiempos de respuesta de las PQRD, proteger el derecho fundamental a la salud, garantizar el aseguramiento y la prestación de los servicios de salud.

4. ALCANCE

La Dirección General de Sanidad Militar como entidad responsable del aseguramiento en la prestación de los servicios de salud del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares a través de la presente circular establece los lineamientos que deben ser aplicados a nivel nacional, enfocado en la prestación de servicios de la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, con alcance a los Establecimientos de Sanidad Militar, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y el Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente.

Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones presentadas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad para tal fin, hasta la respuesta de fondo emitida al peticionario dentro de los términos establecidos por Ley.

5. MARCO NORMATIVO

Esta circular se rige bajo el siguiente marco normativo:

De acuerdo con lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, en su Artículo No. 23 que reglamenta *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”* Por su parte, la Ley 1755 de 2015 en sus artículos del 13 al 33 *“...regula el derecho fundamental de petición y términos para resolver”*.

Ley Estatutaria 1751 de 2015 del Congreso de la República de Colombia *“por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.”*





Ley 352 del 17 de enero 1997 del Congreso de la República de Colombia *"Por la cual se reestructura el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional y se dictan otras disposiciones en materia de seguridad social para las Fuerzas Militares y la Policía Nacional"*.

Ley 1437 de 2011 del Congreso de la República de Colombia *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.

Ley 1474 del 12 de julio de 2011 del Congreso de la República de Colombia *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*.

Ley 1581 del 17 de octubre de 2012 del Congreso de la República de Colombia *"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"*.

Ley 1712 del 06 de marzo de 2014 del Congreso de la República de Colombia *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*.

Ley 1755 de 2015 del Congreso de la República de Colombia *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*

Ley 1862 del 04 de agosto de 2017 del Congreso de la República de Colombia *"Por la cual se establecen las normas de conducta del Militar Colombiano y se expide el Código Disciplinario Militar"*.

Ley 1952 del 28 de enero de 2019 del Congreso de la República de Colombia *"Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario". La vigencia de esta norma fue diferida hasta el 1 de julio de 2021 por el artículo 140 de la ley 1955 de 2019 Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.*

Ley 2016 del 27 de febrero de 2020 del Congreso de la República de Colombia *"Por la cual se adopta el código de integridad del servicio público colombiano y se dictan otras disposiciones"*.

Decreto 1070 del 26 de mayo de 2015 del Congreso de la República de Colombia *"Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Defensa"*

Decreto 1074 del 26 de mayo de 2015 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo"*.





Decreto 1083 de 2015 del Departamento Administrativo La Función Pública en su Artículo 2.2.17.6 Subsistemas refiere *“3. Subsistema de Servicio al Cliente: Este Subsistema permite el registro y control de las solicitudes o peticiones y respuestas a la ciudadanía en materia de organización institucional y recursos humanos, igualmente, crea un espacio de interacción con las instituciones públicas, los servidores, los ciudadanos, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el SIGEP. La definición de los módulos que componen cada uno de los subsistemas del SIGEP, su alcance, funcionalidad y operación serán definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública”*.

El Decreto 780 de 2016 del Ministerio De Salud y Protección Social *“Que compila y simplifica todas las normas reglamentarias preexistentes en el sector de la salud.”*

Decreto 1499 de 2017 del Departamento Administrativo La Función Pública *“artículo 2.2.22.3.2. Definición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.”*

Resolución 9308 de 2015 del Ministerio de Defensa Nacional *“Por el cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional y se dictan otras disposiciones”*.

Resolución 0430 de 2017 del Ministerio de Defensa Nacional *“Por la cual se modifica la Resolución No. 9308 del 16 de octubre de 2015, por el cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional y se dictan otras disposiciones, y se adecúa a las disposiciones previstas en el Decreto 1166 de 2016, que en el inciso 1 del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 estableció que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos”*.

Resolución 1267 de 2020 del Ministerio de Defensa Nacional establece en el artículo 2 Objetivos del modelo *“1. Mejorar la gestión y resolver las necesidades de los ciudadanos con integridad y calidad”*

Resolución 1382 de 2021 del Ministerio De Salud Y Protección Social *“Por la cual se determinan los requisitos de elegibilidad y los criterios de priorización para la asignación de recursos del proyecto con código BPIN 2018011000036” y “Mejoramiento de la capacidad instalada asociada a la prestación de servicios de salud Nacional”*.





Acuerdo No. 060 de 30 de octubre de 2001 del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación *"Por el cual se Establecen las Pautas para la Administración de las Comunicaciones Oficiales en las Entidades Públicas y las Privadas que cumplen Funciones Públicas"*.

Acuerdo 070 de 2019 del Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, establece el Modelo de Atención Integral en Salud para el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional *"Artículo No. 30 ENFOQUE HACIA LA ATENCIÓN AL USUARIO Y HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO. Cada Subsistema deberá implementar los parámetros y lineamientos definidos por el CSSMP, enmarcados en los principios de servicio humanizado y seguro, participación comunitaria, equidad y valores institucionales fundamentados en el respeto, solidaridad, tolerancia, trabajo en equipo y comunicación, en beneficio del mejoramiento continuo de la prestación de los servicios y la convivencia laboral"*.

Acuerdo 071 de 2019 del Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, Por el cual se fijan los parámetros para la integración, implementación y mantenimiento de los sistemas de gestión, en el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional *"Artículo No. 5. OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN. Los objetivos del SIG para el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, serán: a) Dinamizar y simplificar la gestión del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, para prestar servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los usuarios en el marco de la integralidad y legalidad."*

Acuerdo 075 de 2020 del Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, *"Por el cual se establecen las Políticas y Lineamientos para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional"*; capítulo III. *"Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos (PQRSR). Artículo 17. Definición de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos (PQRSR)"*...*"Esta línea de acción es una estrategia que ofrece a la Alta Dirección la información y datos estadísticos, como insumo para la verificación, control y toma de decisiones para el mejoramiento continuo del servicio; su gestión articula los grupos de interés, los procesos y procedimientos derivados de la prestación de los servicios de salud y las acciones administrativas a que haya lugar en búsqueda del mejoramiento continuo en la atención en salud de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares"*.

Por su parte la Circular Externa 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud *"Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007."* En su numeral 1.3. Sistema de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) que define: *"Las entidades responsables del aseguramiento en salud deberán garantizar la implementación de un sistema estandarizado de recepción, análisis y resolución de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y*



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 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; maria.otavo@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



denuncias que permita el acceso permanente a las mismas por parte de las entidades que ejercen inspección, vigilancia y control en el sistema, de conformidad con lo estipulado en el Capítulo Primero del Título VII de la Circular Única y en la normatividad vigente.”

Circular externa SUPERSALUD 2023151000000010-5 de 2023 de 22-06-2023 “por la cual se modifican 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”.

6. DISPOSICIONES GENERALES

La presente circular complementa los procedimientos vigentes, actualiza la Directiva con número de radicado 0122009436902 de fecha 11 de agosto de 2022, punto 6.3 página 11 Línea de Acción Gestión de PQRSR, rige a partir de su expedición y hasta nueva orden (carácter permanente) y emite lineamientos para el desarrollo de todas las acciones de PQRD implementadas al interior del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Toda persona responsable del manejo de la información del módulo web de la Dirección General de Sanidad Militar tendrá la obligación de diligenciar el Formato Acuerdo de Confidencialidad DIGSA (ver anexo) en cumplimiento a lo estipulado en la Constitución Política de Colombia de 1991, Ley 1273 de 2009 del Congreso de la Republica “por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado – denominado de la protección de la información y de los datos y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones”, la Resolución 7870 del 26 de diciembre de 2022 del Ministerio de Defensa Nacional y la Ley 1581 de 2017 de la Presidencia de la República de Colombia.

7. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA PQRD MÓDULO DIGSA

A continuación, se relacionan las actividades a desarrollar por parte de la DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSa, ESM, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario), Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente, con relación a las PQRD del módulo DIGSA y SUPERSALUD.

7.1. RADICACIÓN DE PQRD EN EL MÓDULO DIGSA

Los requerimientos que ingresan por los diferentes canales de atención (presencial, escrito, telefónico, página web, chat, correo electrónico) de la DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSa, ESM, se cargarán diariamente por el gestor al módulo de PQRD de la Dirección General de Sanidad Militar con el objetivo de iniciar la gestión del requerimiento.





La gestión y el seguimiento de las PQRD que ingresan a través de los canales de atención son responsabilidad de la DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSa y ESM, según corresponda.

Los requerimientos interpuestos en el módulo de la DIGSA serán asignados a las dependencias de la DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSa, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente, de acuerdo con sus competencias funcionales; las DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSa, a su vez, son los responsables de asignar la PQRD al Establecimiento de Sanidad Militar correspondiente.

La devolución de los requerimientos interpuestos en el módulo de la DIGSA tendrá un plazo máximo de 48 horas y, al realizar la devolución de un requerimiento se dejará en estado ABIERTO para ser asignado a la Fuerza correspondiente con la justificación de la devolución en comentarios internos. Si el requerimiento no es devuelto dentro del tiempo establecido, la DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSa, ESM, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente, deberá asumir el trámite y cierre de fondo de la PQRD, sin perjuicio de la solicitud de insumos que deba realizar al área o dependencia correspondiente para emitir respuesta de fondo y poder realizar el cierre.

La radicación del PQRD debe contar con la siguiente información:

- a. Tipo de solicitud.
- b. Asunto.
- c. Subasunto.
- d. Dependencia.
- e. Fecha de radicación.
- f. Descripción: redactar la solicitud del usuario con un lenguaje claro, amable y sencillo.
- g. Medio de recepción.
- h. Medio de respuesta.
- i. Datos del peticionario.
- j. Adjuntar archivo: se deben anexar los documentos enviados por el usuario, por ejemplo: ordenes médicas, autorizaciones, sentencias, tutelas, copia de documentos, formularios, entre otros.

7.1.2. RESPONSABILIDADES

- Dirección General de Sanidad Militar.
 - a. Realizar la asignación y reasignación (cuando aplique) de las PQRD a los grupos internos de la DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSa, ESM, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador





- Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente, dentro de los términos establecidos.
- b. El funcionario líder del módulo DIGSA hará seguimiento diario de las PQRD radicadas, verificando que sean asignadas a los grupos internos de la DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA, ESM, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente, dentro de los términos establecidos.
 - c. El funcionario líder del módulo DIGSA informará a los líderes de la DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente, en las reuniones de ATEUS la cantidad de requerimientos allegados, porcentajes de cierre, vencimiento y asignación de PQRD.
 - d. El módulo DIGSA enviará una alerta al correo electrónico del funcionario al cual se encuentre asignado el requerimiento cuando este se encuentre próximo a vencer, con el fin de tomar las medidas necesarias para dar respuesta al usuario dentro de los términos de Ley.
 - e. Semanalmente se enviará vía correo electrónico a la DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario), Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente y Grupos internos de la DIGSA la relación de PQRD en estado vencido y próximos a vencer.
 - f. Se hará envío de un oficio de recabo a la DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente, cuando aplique, informando los requerimientos que se encuentran en estado VENCIDO para su cierre inmediato.
 - g. De manera trimestral se realizarán mesas de trabajo con la DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente, y Grupos internos de la DIGSA a fin de establecer acciones de mejora en relación con las causales más representativas de PQRD, motivos de reaperturas, disminución de PQRD, aumento de cierres oportunos y demás que haya lugar.
 - h. El funcionario líder del módulo DIGSA enviará un reporte trimestral a la DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA, ESM, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente, con las novedades en relación con el cumplimiento del presente lineamiento.
 - i. De manera trimestral se enviará un oficio a los Directores de Sanidad Ejército, Sanidad Naval, Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente, en donde se notificará el porcentaje de cierres oportunos de PQRD del módulo DIGSA y se solicitará acciones de mejora en caso de que haya lugar.





- Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, Establecimientos de Sanidad Militar, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente.
 - a. Realizar seguimiento y control de los canales de atención establecidos con el fin de generar trazabilidad de los requerimientos interpuestos por los usuarios.
 - b. Verificar que los requerimientos se carguen de manera correcta en el módulo DIGSA.
 - c. Efectuar las correcciones necesarias y la respectiva retroalimentación al responsable del módulo DIGSA, de conformidad a lo evidenciado en el punto b.
 - d. Asignar los requerimientos allegados a los ESM (cuando aplique).
 - e. Verificar que se realice la devolución del PQRD dentro de los términos establecidos.
- Establecimientos de Sanidad Militar (Red Primaria, Red Complementaria contratada o interna), Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente.
 - a. Realizar seguimiento y control de los canales de atención establecidos con el fin de generar trazabilidad de los requerimientos interpuestos por los usuarios.
 - b. Solicitar la reasignación de las PQRD dentro de los términos establecidos (cuando aplique).
 - c. Verificar la correcta tipificación del requerimiento.
 - d. Verificar datos del usuario y documentos adjuntos necesarios para dar trámite al PQRD, de no contar con ellos, solicitarlos al usuario.

7.2. TRÁMITE DE PQRD Y ELABORACIÓN RESPUESTA AL USUARIO MÓDULO DIGSA

Es de señalar que debe optimizarse el uso adecuado de todas las funcionalidades del módulo PQRD DIGSA, por lo cual las respuestas a los requerimientos interpuestos ya sea por personas naturales o jurídicas deben consignarse en el campo “*comentarios públicos*”.

Las respuestas emitidas a las PQRD deberán contar con la siguiente estructura:

- a. Ciudad y fecha de la respuesta.
- b. Nombres y apellidos del usuario.
- c. Teléfono.
- d. Correo electrónico:
- e. Asunto.
- f. Contenido de la respuesta al requerimiento: en este aparte el responsable de la DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA, ESM, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de





- Medicamentos – Convenio Vigente, debe utilizar una redacción en lenguaje claro, amable y sencillo, debe estar orientada a dar solución de fondo al requerimiento, de ser necesario, debe señalar el sustento jurídico, la respuesta debe estar acorde a la normatividad vigente y a los términos de Ley.
- g. Para el caso en que el usuario desista del PQRD, se debe citar la Ley 1755 de 2015 del Congreso de la República de Colombia “*Artículo 18. Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada*” y dar cierre al requerimiento.
- h. Firma / responsable de emitir la respuesta del requerimiento: se debe escribir el nombre del responsable de emitir la respuesta del requerimiento, así como el cargo, ESM y Fuerza a la que pertenece.

Ejemplo:

Bogotá D.C. xx de xxx de xxxx

Señor(a)

xxx

Teléfono: 0000000000

Correo electrónico: xxx@xxx.xxx

Asunto: Respuesta requerimiento DIGSA No. 00000

Con toda atención el ESM xxx xxx se permite dar respuesta al requerimiento interpuesto por usted en el módulo DIGSA, bajo el radicado 00000 en el que usted refiere xxx xxx.

Sobre el particular nos permitimos informar que, xxx xxx xxx.

De acuerdo con lo anterior se emite respuesta de fondo a su requerimiento y se da cierre al mismo.

Cordialmente,

SMSM. xxx xxx xxx

Trabajador Social – ESM xxx

7.2.1. RESPONSABILIDADES

- Dirección General de Sanidad Militar:
 - a. Realizar seguimiento y retroalimentación a los grupos internos de la DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSa, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos –



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 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; maria.otavo@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



Convenio Vigente, de la calidad de las respuestas emitidas por los responsables.

- Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura de Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, Establecimientos de Sanidad Militar, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente.
 - a. Una vez el Establecimiento de Sanidad Militar haya recepcionado el requerimiento, tendrá que ingresar al módulo DIGSA y, en seguimientos deberá informar al peticionario que se encuentran gestionando la PQRD.
 - b. Realizar verificaciones semanales de los seguimientos a las PQRD que se encuentren en estado ASIGNADO con el fin de evidenciar la gestión realizada por el responsable.
 - c. Informar a los ESM la retroalimentación y reapertura de los requerimientos por la calidad de las respuestas emitidas, cuando haya lugar.
 - d. Elaboración de oficios de manera quincenal a los Directores de los ESM reportando el porcentaje de cierre de PQRD dentro de términos de Ley, asimismo, se informará a los ESM que de manera trimestral se tendrá que elaborar un plan de mejoramiento para disminuir el porcentaje de cierre extemporáneo.
 - e. Realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento elaborados por los Establecimientos de Sanidad Militar frente al cierre extemporáneo de PQRD.
 - f. Informar a la DIGSA sobre la efectividad de los planes de mejoramiento generados.
 - g. Elaboración de informe trimestral del comportamiento de las PQRD identificando las causales de mayor incidencia y prevalencia, estableciendo los planes de mejora correspondientes y su respectivo seguimiento, evaluación y retroalimentación, dando cumplimiento a lo consagrado en el Acuerdo 075-2020, en el Capítulo III, Artículo 23.
- A continuación, se relaciona el seguimiento, monitoreo y control de PQRD a desarrollar por parte de los Establecimientos de Sanidad Militar/Oficina de Atención al Usuario (Red Primaria, Red Complementaria contratada o interna).
 - a. El Establecimiento de Sanidad Militar es el responsable de la gestión, trámite y cierre de fondo de las PQRD dentro de términos de Ley.
 - b. Una vez el Establecimiento de Sanidad Militar haya recepcionado el requerimiento, tendrá que ingresar al módulo DIGSA y, en seguimientos deberá informar al Ente de Control y al peticionario que se encuentran gestionando la PQRD.
 - c. En caso de que no se cuente con el insumo para cerrar una PQRD dentro de términos, el Coordinador de la Oficina de Atención al Usuario informará al





Director del Establecimiento de Sanidad Militar a fin de que se tomen las medidas pertinentes para dar cierre de fondo al requerimiento.

- d. Hacer seguimiento semanal a las PQRD que se encuentren en estado ASIGNADO, informando el estado/dependencia/proceso en el que se encuentra el requerimiento. El seguimiento debe registrarse en los comentarios públicos.
- e. Realizar el cierre del requerimiento teniendo en cuenta la estructura establecida.
- f. El Director del Establecimiento de Sanidad Militar junto con el Coordinador de la Oficina de Atención al Usuario realizarán seguimiento permanente al comportamiento de las PQRD incluyendo el cierre dentro de términos de Ley y las respuestas de fondo.

7.4. TÉRMINOS DE LEY PARA CIERRE DE PQRD MÓDULO DIGSA

De acuerdo con la normatividad vigente, los tiempos de respuesta se relacionan de la siguiente manera:

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





8. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA PQRD SUPERSALUD

REQUERIMIENTOS APLICATIVO SUPERSALUD

8.1. GESTIÓN/TRÁMITE DE PQRD SUPERSALUD

A continuación, se relaciona la gestión/trámite de PQRD a desarrollar por parte de la Dirección General de Sanidad Militar con relación al cargue de PQRD allegados por el aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud.

Las PQRD que ingresan por el aplicativo del ente de control SUPERSALUD, se cargan al módulo de PQRD de la DIGSA, actividad a cargo del funcionario (gestor) de la DIGSA designado de la siguiente manera:

- a. El funcionario de la DIGSA ingresa al aplicativo SUPERSALUD, a través del enlace que a continuación se indica <https://pqrdsuperargo.supersalud.gov.co/login>
- b. Una vez el usuario es autenticado por el sistema, ingresa a la plataforma y se carga automáticamente la bandeja general módulo PQRD SuperArgo.
- c. Se realizará revisión de casos antiguos y gestión de requerimientos nuevos para acceder a los requerimientos asignados al SSFM, se selecciona la carpeta “Bandejas” y se hace clic en el botón “General” y luego “Gestionar”.
- d. Identificado el requerimiento, se validan los datos del peticionario en el SALUD.SIS, se identifica a qué fuerza pertenece el afiliado/afectado, se realiza lectura y análisis de la descripción de la situación que es manifestada en el aplicativo “Gestión Supersalud”.
- e. Posterior a ello realiza seguimiento en el aplicativo de SUPERSALUD en el ítem registrar actividad, en la cual el funcionario procede a cargar el acuso de recibido del requerimiento, por medio del cual se informa al ente de control las actuaciones que, desde la Dirección General de Sanidad Militar, se adelantaron para emitir respuesta final y de fondo al afectado.
- f. Una vez cargado el seguimiento, el funcionario debe seleccionar el icono (imprimir), para descargar el PDF del requerimiento que presentó el usuario/afectado ante la Supersalud, así como los anexos, los cuales se encuentran en el módulo de “expediente”, estos servirán de soporte para el seguimiento de las PQRD por parte del ente competente el cual emitirá respuesta final y de fondo al peticionario. Si bien desde la DIGSA se cargan los documentos anexos, se aclara que es responsabilidad de la Fuerza realizar la validación y cargue de documentos anexos y/o faltantes en el Módulo DIGSA en caso de requerirse. Por ningún motivo la Fuerza puede devolver un PQR a la DIGSA o no realizarle trámite al mismo por falta de documentos adjuntos en el aplicativo SUPERSARGO/DIGSA.
- g. Para requerimientos que son compartidos entre DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente, se asignarán a la Fuerza dependiendo el ESM de Adscripción del usuario.



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 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; maria.otavo@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



- h. Se realiza el cargue del requerimiento al módulo web de la DIGSA asignándolo en estado abierto a la DISAN/JEFSA quienes a su vez redireccionaran el requerimiento al ESM competente. Una vez finalizado el proceso de diligenciamiento del formulario, se hace clic sobre el icono azul correspondiente a “Adjuntar archivo”, donde iniciará el proceso de cargue de los documentos que hacen parte del requerimiento.
 - i. Para requerimientos que se encuentran asignados a la DIGSA y, se solicita apoyo de la respuesta a alguna DISAN/JEFSA, Red Primaria y Red Complementaria (contratada o interna) y, no se recepciona la misma en el tiempo establecido para dar cierre al PQRD dentro de términos, se enviará a través del módulo web a la DISAN/JEFSA correspondiente para su gestión y cierre.
 - j. Para requerimientos que son compartidos entre la Fuerza, Red Primaria y Red Complementaria (contratada o interna), el funcionario (gestor) de la DIGSA incluirá en “comentarios internos” la novedad, esto con el fin de que la DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA, ESM, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente, tenga conocimiento que las demás entidades se encuentran enteradas del PQRD para su gestión y respuesta.
 - k. El gestor responsable de la DIGSA ingresará a una base de datos en formato Excel y se llevará a cabo el control diario de los requerimientos “gestionados” y direccionados en el Sistema de Gestión Supersalud, el cual contiene los datos más relevantes como
son: Radicado PQRD de la Supersalud, fuerza a la que fue remitido el caso, numero de consecutivo/hash con el cual quedó registrado en el módulo PQRD de la Dirección General de Sanidad Militar y clasificación de la PQRD.
- A continuación, se relaciona la gestión/trámite de PQRD a desarrollar por parte de las Direcciones de Sanidad/Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente.
 - a. Validación del PQRD (que la PQRD se encuentre cargada de manera correcta, que pertenezca a la Fuerza, etc.).
 - b. Se ingresará al aplicativo SUPERSALUD y, en seguimientos se informará al Ente de Control y al peticionario a qué Establecimiento de Sanidad Militar fue trasladado el requerimiento.
 - c. Traslado del PQRD al Establecimiento de Sanidad Militar correspondiente.
 - d. Se realizarán las reaperturas en el módulo DIGSA y se enviará al ESM competente, seguidamente, en el campo de “seguimiento” de la SUPERSALUD/módulo DIGSA se informará al Ente de Control y al peticionario que actualmente la reapertura se encuentra en gestión.
 - e. Devolución de PQRD a la DIGSA dentro de términos establecidos en estado abierto.





8.1.1. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y CONTROL A LAS PQRD SUPERSALUD

A continuación, se relaciona el seguimiento, monitoreo y control de PQRD a desarrollar por parte de la Dirección General de Sanidad Militar:

- a. Semanalmente se enviarán oficios de recabo a los Directores de Sanidad Ejército, Sanidad Naval, Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente, en donde se notificarán los PQRD Superintendencia Nacional de Salud en estado vencido para su gestión y respuesta inmediata.
- b. Creación de alertas para informar a los responsables de las PQRD los requerimientos próximos a vencer a fin de que se toman las acciones requeridas dentro de los términos de Ley.
- c. Semanalmente se enviarán matrices espejo a la DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSa, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario), Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente y Grupos internos de la DIGSA informando PQRD en estado abierto, reabierto, vencidos y próximos a vencer.
- d. Para los PQRD reaperturados por el ente de control, la persona que lidera PQRD SUPERSALUD enviará de manera semanal a las Fuerzas una matriz espejo a fin de que la DISAN/JEFSa realice la respectiva reapertura y notifique al ESM competente para su validación, trámite y respuesta de fondo.
- e. Envío de matriz espejo de manera semanal, relacionando los requerimientos de la SUPERSALUD que presenten diferencias en la gestión de la PQRD en el módulo comparado con la gestión en el aplicativo del ente control, esto con el fin que cada DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSa, identifique los requerimientos y haga la gestión de reapertura/cierre correspondiente.
- f. De manera trimestral se realizarán mesas de trabajo con la DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSa, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario), Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente y Grupos internos de la DIGSA a fin de establecer acciones de mejora en relación con las causales más representativas de PQRD, motivos de reaperturas, disminución de PQRD, aumento de cierres oportunos y demás que haya lugar.
- g. De manera trimestral se enviará un oficio a los Directores de Sanidad Ejército, Sanidad Naval, Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente, en donde se notificará el porcentaje de cierres oportunos de PQRD Superintendencia Nacional de Salud y se solicitará acciones de mejora en caso de que haya lugar.





- h. Reporte de manera trimestral a la DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSa, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente, con las novedades en relación con el cumplimiento del presente lineamiento.

A continuación, se relaciona el seguimiento, monitoreo y control de PQRD a desarrollar por parte de la DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSa, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente.

- a. Envío de matrices espejo a los ESM notificando las PQRD en estado abierto, reabierto, vencidos y próximos a vencer.
 - b. Seguimiento de las PQRD que se encuentren próximos a vencer a fin de realizar el cierre dentro de términos de Ley.
 - c. Seguimiento al cierre de las PQRD dentro de términos de Ley, así como la elaboración de respuestas.
 - d. Reapertura en el aplicativo DIGSA y envío al ESM.
 - e. Elaboración de oficios de manera quincenal a los Directores de los ESM reportando el porcentaje de cierre de PQRD dentro de términos de Ley, asimismo, se informará a los ESM que de manera trimestral se tendrá que elaborar un plan de mejoramiento para disminuir el porcentaje de cierre extemporáneo.
 - f. Realizar seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento elaborados por los Establecimientos de Sanidad Militar frente al cierre extemporáneo de PQRD.
 - g. Informar a la DIGSA sobre la efectividad de los planes de mejoramiento generados.
 - h. Elaboración de informe trimestral del comportamiento de las PQRD identificando las causales de mayor incidencia y prevalencia, estableciendo los planes de mejora correspondientes y su respectivo seguimiento, evaluación y retroalimentación, dando cumplimiento a lo consagrado en el Acuerdo 075-2020, en el Capítulo III, Artículo 23.
- A continuación, se relaciona el seguimiento, monitoreo y control de PQRD a desarrollar por parte de los Establecimientos de Sanidad Militar/Oficina de Atención al Usuario, (Red Primaria y Red Complementaria contratada o interna).
 - a. El Establecimiento de Sanidad Militar es el responsable de la gestión, trámite y cierre de fondo de las PQRD dentro de términos de Ley.
 - b. Una vez el Establecimiento de Sanidad Militar haya recepcionado el requerimiento, tendrá que ingresar al aplicativo SUPERSALUD/WEB DIGSA y, en seguimientos deberá informar al Ente de Control y al peticionario que se encuentran gestionando el PQRD.
 - c. Si se evidencia el posible vencimiento de una PQRD, el ESM debe realizar seguimiento diario en el aplicativo SUPERSALUD/WEB DIGSA informando





- d. Para los requerimientos allegados por la SUPERSALUD catalogados como Riesgo Vital y Riesgo Priorizado que se encuentren en estado cerrado, el responsable deberá confirmar con el usuario la asistencia a las citas, entrega de medicamentos, autorizaciones, insumos y demás que haya lugar. Una vez obtenida la información, en el campo de seguimiento deberá registrar el contacto telefónico con el usuario (fecha y hora de comunicación) la información suministrada por el mismo y la satisfacción de la respuesta.
- e. Para el cierre de los PQRD la respuesta debe ser acorde a lo solicitado por el usuario, se cargarán documentos adjuntos como boletas de citas, autorizaciones y demás que haya lugar.
- f. Una vez el ESM haya recibido una reapertura, tendrá que ingresar al aplicativo SUPERSALUD y, en seguimientos informar al Ente de Control y al peticionario que se encuentra en gestión para su respuesta de fondo.
- g. En caso de que no se cuente con el insumo para cerrar una PQRD dentro de términos el Coordinador de la Oficina de Atención al Usuario informará al Director del Establecimiento de Sanidad Militar a fin de que se tomen las medidas pertinentes para dar cierre de fondo al requerimiento.
- h. El coordinador de Atención al Usuario socializará ante el comité de calidad el comportamiento mensual de las PQRD incluidas las principales causales, los cierres extemporáneos y las reaperturas de la Superintendencia Nacional de Salud a fin de que el comité genere acciones de mejora.
- i. El Director del Establecimiento de Sanidad Militar junto con el Coordinador de la Oficina de Atención al Usuario realizarán seguimiento permanente al comportamiento de las PQRD incluyendo el cierre dentro de términos de Ley y las respuestas de fondo.

8.2. PLAZOS INTERNOS PARA DEVOLUCIÓN DE PQRD SUPERSALUD

A continuación, se relacionan los plazos internos para devolución de PQRD SUPERSALUD entre DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA con alcance a los Establecimientos de Sanidad Militar, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente.

Reclamo riesgo vital: Plazo para devolución 12 horas.

Reclamo riesgo priorizado: Plazo para devolución 24 horas.

Reclamo riesgo simple: Plazo para devolución 24 horas.

Al realizar la devolución de un requerimiento se debe dejar en estado ABIERTO para ser asignado a la Fuerza correspondiente con la justificación de la devolución en comentarios internos. Si el requerimiento no es devuelto dentro del tiempo establecido, la DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA, ESM, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente, deberá asumir el trámite y cierre de fondo de la PQRD, sin perjuicio





de la solicitud de insumos que deba realizar al área o dependencia correspondiente para emitir respuesta de fondo y poder realizar el cierre.

8.3. ELABORACIÓN DE LAS RESPUESTAS AL USUARIO

Es de señalar que debe optimizarse el uso adecuado de todas las funcionalidades del módulo DIGSA/SUPERSALUD de PQRD, por lo cual las respuestas a los requerimientos interpuestos ya sea por personas naturales y/o jurídicas deben consignarse en el campo “comentarios públicos”, con respecto a este ítem es necesario indicar algunas instrucciones para la elaboración de las respuestas a las PQRD:

Ciudad y fecha:

Nombres y apellidos del usuario:

Teléfono:

Correo electrónico:

Asunto:

Contenido de la respuesta al requerimiento: en este aparte el profesional en trabajo social de la DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA y/o ESM, debe utilizar una redacción en lenguaje claro, amable y sencillo, debe estar orientada a dar solución de fondo al requerimiento, de ser necesario, debe señalar el sustento jurídico, la respuesta debe estar acorde a la normatividad vigente y a los términos de Ley.

Firma/responsable de emitir la respuesta del requerimiento: Se debe escribir el nombre del funcionario responsable de emitir la respuesta del requerimiento, así como el cargo, ESM y/o Fuerza a la que pertenece.

Para las PQRD que ingresan inicialmente por el aplicativo de la SUPERSALUD, las respuestas deben cargarse al aplicativo como documento adjunto, no es válido cargar documentos como, por ejemplo: boucher de citas, sin indicarle al usuario la gestión que se realizó al requerimiento.

- En caso de que el usuario desista del PQRD, se debe citar la Ley 1755 de 2015 del Congreso de la República de Colombia “*Artículo 18. Desistimiento expreso de la petición. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada*” y dar cierre al requerimiento.

Ejemplo:

Bogotá D.C. xx de xxx de xxxx

Señor(a)

xxx



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 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; maria.otavo@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



Teléfono: 0000000000

Correo electrónico: xxx@xxx.xxx

Asunto: Respuesta requerimiento DIGSA XXXX-SUPERSALUD XXXXXX

Con toda atención el ESM xxx xxx se permite dar respuesta al requerimiento interpuesto por usted en el módulo DIGSA, bajo el radicado 00000 en el que usted refiere xxx xxx.

Sobre el particular nos permitimos informar que, xxx xxx xxx.

De acuerdo con lo anterior se emite respuesta de fondo a su requerimiento y se da cierre al mismo.

Cordialmente,

SMSM. xxx xxx xxx

Trabajador Social – ESM xxx

8.4. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQRD SUPERSALUD

De acuerdo con la normatividad vigente con relación a cada tipo de requerimiento, así:

CIRCULAR EXTERNA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD 008 DE 2018-MOFICADA 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

Nota: es importante aclarar que, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y la circular externa de la Superintendencia Nacional de Salud 008 de 2018-moficada en la 2023151000000010-5 de 2023, para el caso de los requerimientos que son trasladados por competencia, deben ser resueltos en los términos de Ley contando los





días desde que fue recibido, así mismo las respuestas deben estar dirigidas al peticionario o al ente de control y se debe allegar copia de lo actuado a esta Dirección.

9. TRÁMITE DE PQRD ALLEGADAS POR CORREO ELECTRÓNICO

A continuación, se relaciona la gestión y tramite de solicitudes allegadas al correo electrónico de la Dirección General de Sanidad Militar:

- a. El requerimiento ingresa con la respectiva solicitud al correo electrónico atencion.usuario@sanidad.mil.co.
- b. El gestor asignado realiza la verificación del requerimiento asignando su etiqueta con el nombre correspondiente al gestor que va a dar trámite a la solicitud.
- c. Se realiza la verificación detallada del escrito u oficio allegado con el fin de establecer si se trata de una solicitud que debe ser cargada al módulo DIGSA o si la respuesta puede ser suministrar mediante correo electrónico.

Se debe cargar al módulo DIGSA de acuerdo con el punto 7.1 de la presente circular, solicitudes allegadas como: oficios con la respectiva firma, Derechos de petición, Afiliaciones, Juntas Medicas, activación de servicios, citas médicas, autorizaciones, inconformidad por temas relacionado con medicamentos, peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias. Todos los correos electrónicos cargados por el gestor al módulo DIGSA y/o respuestas emitidas a través de correo tendrán su respectivo seguimiento y auditoria.

El seguimiento de la gestión del correo electrónico se realiza diariamente por parte del funcionario encargado de la auditoría con el fin de identificar en qué estado se encuentran las solicitudes. Al finalizar la jornada, los gestores deberán enviar un cuadro control de atención por correo electrónico al funcionario a cargo.

Se debe enviar respuesta al correo electrónico remitente con las plantillas autorizadas cuando presenten las siguientes novedades:

- a. El correo electrónico no cuenta con datos ni documentos adjuntos.
- b. El Usuario no pertenecen al SSFM.
- c. Solicitud del paso a paso para ingreso al portal SALUD.SIS.
- d. Solicitud de desbloqueo de usuario por el Portal SALUD.SIS.
- e. Correos que no sean competencia de la Dirección se deben remitir a la fuerza o área según corresponda.
- f. Solicitud de certificaciones.
- g. Solicitud cambio de ESM.
- h. Cartera.
- i. Información sobre los canales de atención para la asignación de citas médica.
- j. Información acerca del paso a paso de autorizaciones médicas.
- k. Información de contacto (teléfonos, correo electrónico, dirección) de la DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSa, ESM, Convenio Interadministrativo Hospital





Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente.

I. Incapacidades de beneficiarios.

Posterior al cargue de la solicitud (cuando aplique), se realizará el envío de un correo electrónico informativo al remitente, de acuerdo con el punto 8.3 de la presente circular, con el número de registro de la solicitud, informando el paso a paso para realizar la verificación en el módulo DIGSA.

Los correos allegados de Tutelas, Desacatos y Notificaciones Judiciales se deben enviar por competencia a través de correo electrónico y/o módulo DIGSA a la fuerza según corresponda informando al usuario con captura de pantalla del correo enviado o del número de radicado a la fuerza o área correspondiente, con el fin de que el usuario este enterado del proceso realizado con su solicitud.

Es importante mencionar que todos los correos electrónicos allegados a la dirección atencion.usuario@sanidad.mil.co deben tener una respuesta veraz, de fondo y con el nombre del gestor que realizó el trámite, en modo de respuesta para el usuario.

9.1. PLANTILLAS UNIFICADAS PARA EL MANEJO DE CORREO ELECTRÓNICO Y MÓDULO DIGSA (SEGÚN APLIQUE)

a. PARA SOLICITUD DE AMPLIAR INFORMACIÓN

Bogotá D.C. xx de xxx de xxxx

Señor(a)
USUARIO

Con toda atención me permito solicitar se amplie la información de su solicitud, con el fin de poder brindar una oportuna ayuda y en lo posible adjuntar los soportes de las ordenes o autorizaciones del servicio escaneados en un formato PDF legibles.

De igual forma, reiteramos nuestro compromiso con el mejoramiento continuo en aras de ofrecer servicios de Salud con calidad y oportunidad a todos nuestros usuarios.

Cordialmente,

SMSM. xxx xxx xxx
Trabajador Social – ESM xxx

b. CUANDO SE RADICA UNA SOLICITUD EN EL MÓDULO WEB DIGSA

Bogotá D.C. xx de xxx de xxxx

Señor(a):



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 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; maria.otavo@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



USUARIO

Con toda atención acuso recibo de su requerimiento allegado a esta Dirección mediante correo electrónico; al respecto me permito informar que, una vez conocida su petición se realizó la respectiva radicación en el sistema, como puede evidenciarse en la imagen anexa.
<https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/>

Solicitud	
Código Seguimiento	YUATQ8588
Consecutivo	252341
Medio de recepción	Correo electrónico

En los próximos días recibirá respuesta de fondo a su solicitud.

Cordialmente,

SMSM. xxx xxx xxx
Trabajador Social – ESM xxx

c. REMISIÓN POR COMPETENCIA HACIA LAS DIRECCIONES DE SANIDAD Y JEFSA

Bogotá D.C. xx de xxx de xxxx

Señor(es)
xxx

De acuerdo a los lineamientos establecidos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio y sugerencias, y con fundamento en el Artículo 21 "*Funcionario sin competencia*" de la Ley 1437 del año 2011 modificado por el Artículo 1° de la Ley 1755 del año 2015; por competencia funcional se remite la comunicación descrita en el asunto a esa Dirección de Sanidad y Jefatura, solicitando disponer a quien corresponda el análisis del documento y emitir la respuesta pertinente al peticionario en los términos de Ley.

Lo anterior teniendo en cuenta que el presente caso trasciende la esfera de competencia de la Dirección General De Sanidad Militar, ya que no es el encargado de la asignación de citas, elaboración de autorizaciones, contratación con red externa o elaboración de exámenes médicos, realización o programación de juntas médicas, toda vez que no cumple funciones asistenciales.

Se solicita emitir respuesta de fondo al requerimiento, dentro de los términos de ley establecidos y proceder al correspondiente cierre del caso.

Cordialmente,

SMSM. xxx xxx xxx
Trabajador Social – ESM xxx





d. SOLICITUD DATOS DEL USUARIO

Bogotá D.C. xx de xxx de xxxx

Señor(a)
USUARIO

Con toda atención y de acuerdo con el requerimiento recibido en esta Dirección y con el fin de poder realizar el trámite que corresponda es necesario que nos indique los datos completos del peticionario y/o titular (nombre y número de documento).

Para trámites adicionales puede ingresar a <https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/> y en el link de PQRSD enviar su solicitud. <https://pqr.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/index.php?idcategoria=34445>

Quedamos atentos al envío de la información con el fin de poder emitir respuesta de fondo a su requerimiento.

Cordialmente,

SMSM. xxx xxx xxx
Trabajador Social – ESM xxx

e. INFORMACIÓN DE RESPUESTA DE SOLICITUD O POR PÁGINA WEB

Bogotá D.C. xx de xxx de xxxx

Señor(a):
USUARIO

De manera atenta y respetuosa, me permito adjuntar PDF de la respuesta emitida el día xx de xxx del año xxxx al correo xxx@xxx.com, frente al requerimiento con Código de Seguimiento (HASH) MKRZY7833 ID xxxxxx cargado en nuestra página <https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/> link de PQRSD <https://pqr.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/index.php?idcategoria=34445>.

Esperamos de esta manera haber brindado la información pertinente a su solicitud.

Cordialmente,

SMSM. xxx xxx xxx
Trabajador Social – ESM xxx

f. RESPUESTA PARCIAL / SOLICITUD EN TRÁMITE

Bogotá D.C. xx de xxx de xxxx

Señor(a):
USUARIO



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 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; maria.otavo@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



Con toda atención y de acuerdo con el requerimiento recibido, me permito informar que su petición aún se encuentra en trámite dentro de los términos de Ley vigentes por parte de la Dirección de Sanidad del Ejército; el cual cuenta con número consecutivo 246261 - TKWWS9698 de fecha 15 de septiembre 2024.

Para realizar seguimiento puede ingresar a la página web www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co- link PQRD e ingresar el número con letras negras (HASH) suministrado al momento del registro de su solicitud.

Esperamos haber brindado información pertinente a su solicitud.

Cordialmente,

SMSM. xxx xxx xxx

Trabajador Social – ESM xxx

g. AUTORIZACIONES

Bogotá D.C. xx de xxx de xxxx

Señor(a):

USUARIO

Cordial saludo.

En atención a su requerimiento me permito informar que la Dirección General de Sanidad Militar, administra el Fondo Cuenta del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares (SSFMM), sin embargo son las Direcciones de Sanidad y sus Establecimientos de Sanidad Militar quienes contratan, gestionan, autorizan, concilian y pagan los servicios médicos y hospitalarios prestados por las diferentes Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-IPS, a los afiliados del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares en el territorio nacional. Por lo anterior la Dirección General De Sanidad Militar, no es la dependencia encargada de la asignación de citas, elaboración de autorizaciones, contratación con red externa o práctica de exámenes médicos, ya que cumple funciones administrativas y no asistenciales, en aplicación a lo dispuesto en la Ley 352 de 1997 en los artículos 9° y 10.

Teniendo en cuenta lo anterior nos permitimos informar que para su requerimiento de autorizaciones puede contactarse a los siguientes correos electrónicos según la fuerza que corresponda:

- Ejército Nacional: autorizacionesejercito@disanejc.com.co
- Armada Nacional: homic.autorizaciones@armada.mil.co
- Fuerza Aeroespacial Colombiana: autorizacionmedica@fac.mil.co

Cordialmente,

SMSM. xxx xxx xxx

Trabajador Social – ESM xxx





h. SOLICITUD DE CITAS

Bogotá D.C. xx de xxx de xxxx

Señor(a):
USUARIO

La Dirección General de Sanidad Militar ha recibido su requerimiento relacionado con la asignación de citas médicas. Sobre el particular nos permitimos informar los números telefónicos a través de los cuales se puede comunicar para acceder a citas médicas. Al respecto es necesario tener en cuenta que la Dirección General De Sanidad Militar, no es la dependencia encargada de la asignación de citas, elaboración de autorizaciones, contratación con red externa o elaboración de exámenes médicos, ya que cumple funciones administrativas y no asistenciales, en aplicación a lo dispuesto en los artículos 9° y 10 de la Ley 352 de 1997.

CONOCE LAS LÍNEAS DE NUESTRO CALL CENTER PARA ASIGNAR, CONSULTAR O CANCELAR TUS CITAS MÉDICAS

☛ Barranquilla	605 3160070	☛ Ibagué	608 2760131
☛ Bogotá	601 7944222	☛ Medellín	604 2040051
☛ Bucaramanga	607 6910741	☛ Neiva	608 8680080
☛ Cali	602 3690631	☛ Santa Marta	605 4368600
☛ Cúcuta	607 5880180	☛ Tunja	608 7460450
☛ Eje cafetero	606 7320200	☛ Valledupar	605 4368980
☛ Facatativá	601 7944222	☛ Villavicencio	608 6818670
☛ Florencia	602 8360020	☛ Yopal	608 6818930

Horarios de atención de agentes:
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m.
Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Respuesta de voz automática 24 horas

Para confirmar y cancelar todas las citas médicas puede acceder al PORTAL SIS <https://portal.saludsis.mil.co/>.

Señor Usuario:

A través de esta portal podrán continuar realizando los siguientes trámites:

- ▶▶▶ Agendamiento de citas médicas de medicina general y odontología general, sin autorización.
- ▶▶▶ Agendamiento de citas médicas con autorización: Medicina familiar, pediatría, ginecología, nutrición, psicología.
- ▶▶▶ Envío de boleta de cita médica agendada por correo electrónico.
- ▶▶▶ Consulta de todas las citas de medicina general, odontología general y especializadas.
- ▶▶▶ Historios de citas médicas.
- ▶▶▶ Cancelación de todas las citas.

¡YO TE CUIDO, TÚ TE CUIDAS!

SANIDAD MILITAR TE CUIDA. JUNTOS HACEMOS LA DIFERENCIA. COVID-19

Para tramites adicionales puede ingresar a <https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/> y en el link de PQRSD enviar su solicitud.

Cordialmente,

SMSM. xxx xxx xxx
Trabajador Social – ESM xxx

i. SOLICITUD CON AFILIACIÓN

Bogotá D.C. xx de xxx de xxxx



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 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; maria.otavo@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



Señor(a):

USUARIO

Con toda atención acuso recibo de su requerimiento allegado a esta Dirección el cual se relaciona con un trámite de afiliaciones. Al respecto, nos permitimos informar que actualmente puede usted realizar la solicitud de sus trámites de una manera más práctica y rápida ingresando al PORTAL SALUD.SIS en el link <https://portal.saludsis.mil.co/>, realizando su registro, si aún no cuenta con él y posteriormente ingresando con su respectivo usuario y contraseña.

De igual manera le informamos que, de acuerdo con su sitio de residencia, podrá dirigirse a cualquiera de las veintinueve (29) Oficinas Regionales de Afiliación CERAF, con el fin de realizar los trámites de Afiliación, Biometría (Captura de Foto y Huella) y Actualización de Datos y Registro de Novedades al Subsistema de Salud de las FFMM.

Es importante resaltar que la realización de los trámites descritos, así como los Formularios establecidos para realizarlos, NO tienen costo alguno. Para consultar las diferentes oficinas regionales de afiliación ingrese al siguiente link

<https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/entidad/dependencias/grupo-gestion-afiliacion/proceso-afiliacion-al-ssfm/oficinas-regionales-afiliacion-ssfm>

Cordialmente,

SMSM. xxx xxx xxx

Trabajador Social – ESM xxx

j. SOLICITUD CORREOS DE LA DISAN EJC – DISAN ARC - JEFSa

Bogotá D.C. xx de xxx de xxxx

Señor(a):

USUARIO

Con toda atención acuso recibo de su requerimiento allegado a la Dirección General de Sanidad Militar, al respecto, nos permitimos informar que actualmente puede realizar la solicitud de sus trámites de una manera más práctica y rápida con cada una de las Direcciones de Sanidad (según la fuerza a la que pertenezca) por medio de los siguientes correos electrónicos:

- disanateus@buzonejercito.mil.co
- atencionusuario@fac.mil.co
- atencionalusuario.sanidad@armada.mil.co

Lo anterior teniendo en cuenta que el presente caso trasciende la esfera de competencia de la Dirección General De Sanidad Militar, ya que, no es esta la dependencia encargada de la asignación de citas, elaboración de autorizaciones, contratación con red externa o práctica de exámenes médicos, realización o programación de juntas medicas; toda vez que no cumple funciones asistenciales.





También puede instaurar su solicitud por medio del link de PQR de cada una de las fuerzas (según a la que corresponda), de la siguiente manera:

- Ejército: <https://www.pqr.mil.co/peticiones>
- Armada: <https://atencionalciudadano.armada.mil.co/node/566>
- Fuerza Aeroespacial Colombiana: <https://pgrsd.fac.mil.co/Publico/IndexWebPQRS.aspx>

Esperamos de esta manera haber brindado la información pertinente a su solicitud.

Cordialmente,

SMSM. xxx xxx xxx

Trabajador Social – ESM xxx

k. PARA DESBLOQUEO DE SALUD SIS SISAM

Bogotá D.C. xx de xxx de xxxx

Señor(a):

USUARIO

La Dirección General de Sanidad Militar ha recibido su requerimiento relacionado con parámetros de ingreso al portal de tramites en línea, a lo cual de manera respetuosa le indicamos que, para poder brindar una solución oportuna y adecuada al respeto, le solicitamos redireccionar su inquietud al correo electrónico soporte.saludsis@sanidad.mil.co, canal habilitado para brindar acompañamiento y asesoría debida.

Cordialmente,

SMSM. xxx xxx xxx

Trabajador Social – ESM xxx

I. SOLICITUD DE NO AFILIADO

Bogotá D.C. xx de xxx de xxxx

Señor(a):

USUARIO

Cordial saludo.

Con toda atención acuso recibo de su requerimiento allegado a esta Dirección General. Al respecto me permito informar que una vez verificados los datos suministrados (nombre y cedula) en nuestra base de datos, no arroja información de afiliación. Por lo anterior no resulta posible dar trámite a su requerimiento, por lo que me permito solicitar se nos indique en qué calidad realiza su solicitud, a fin de poder brindar información u orientación.

De esta manera procedo a dar cierre definitivo a este caso. Lo anterior para su conocimiento.



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 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; maria.otavo@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



Cordialmente,

SMSM. xxx xxx xxx

Trabajador Social – ESM xxx

m. DESBLOQUEO POR INASISTENCIA A CITA

Bogotá D.C. xx de xxx de xxxx

Señor(a):

USUARIO

Con toda atención y de acuerdo con el requerimiento recibido en esta Dirección General relacionado con el desbloqueo por inasistencia a cita médica asignada, me permito informar que una vez revisada su solicitud le indicamos la forma en que puede realizar su respectivo desbloqueo en el sistema a través del siguiente enlace:

<https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/atencion-servicios-ciudadania/informacion-interes/11-atencion-servicios-ciudadania/medida-pedagogica-incumplimiento-cita-1>

Medida pedagógica: incumplimiento de cita médica - Sanidad Fuerzas Militares

De igual forma, reiteramos nuestro compromiso con el mejoramiento continuo en aras de ofrecer servicios de Salud con calidad y oportunidad a todos nuestros usuarios.

Cordialmente,

SMSM. xxx xxx xxx

Trabajador Social – ESM xxx

n. NOTIFICACIONES JUDICIALES

Bogotá D.C. xx de xxx de xxxx

Señor(a):

DESPACHO JUDICIAL

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informar que, para la recepción de notificaciones Judiciales dirigidas a la Dirección General de Sanidad Militar el canal oficial habilitado es el correo electrónico notificacionesdgs@sanidad.mil.co.

Por favor no realice notificaciones judiciales a través de correos electrónicos institucionales de funcionarios específicos, toda vez que no se entenderá notificado el asunto.





Para el caso de notificaciones judiciales relacionadas con tutelas por juntas médicas, por prestación de servicios médicos e insumos, por pasajes y gastos de viaje, por citas médicas; comités técnico científicos de medicamentos, derechos de petición por prestación de servicios médicos y juntas medico laborales, suministro de insumos, solicitud de documentos e historias clínicas, conceptos medico laborales, solicitudes de reembolsos, por corresponder a asuntos de competencia directa de las Direcciones de Sanidad de las Fuerzas en relación con sus funciones asistenciales, de acuerdo con la Fuerza a la que pertenezca el demandante, pueden ser remitidas a:

- Dirección de Sanidad Ejército Nacional: disan.juridica@buzonejercito.mil.co
- Dirección de Sanidad Naval: areajuridica.sanidad@armada.mil.co
- Jefatura de Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana: tramiteslegales@fac.mil.co

Cordialmente,

SMSM. xxx xxx xxx

Trabajador Social – ESM xxx

o. SOLICITUDES SIN CONTENIDO JURIDICO O ENTES DE CONTROL

Bogotá D.C. xx de xxx de xxxx

Señor(a):

DESPACHO JUDICIAL

Cordial Saludo,

Respetuosamente me permito informar que, para la recepción de requerimientos o notificaciones en temas de carácter general relacionados con afiliaciones, asuntos laborales de planta de personal de salud, aspectos estratégicos del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, requerimientos de organismos de control como Contraloría, Procuraduría, SUPERSALUD, Defensoría, Fiscalía, Veedurías, requerimientos de IPS o clínicas en relación con las funciones administrativas que cumple la Dirección General de Sanidad Militar, los mecanismos de recepción dispuestos son:

Correo electrónico: atencion.usuario@sanidad.mil.co

<https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/entidad/dependencias/grupo-gestion-afiliacion/proceso-afiliacion-al-ssfm/oficinas-regionales-afiliacion-ssfm>

<https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/> link de PQRS

p. SOLICITUD CITA ESPECIALIZADA CON AUTORIZACIÓN

Bogotá D.C. xx de xxx de xxxx

Señor(a):

USUARIO

Cordial Saludo,



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 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; maria.otavo@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



Con toda atención acuso recibo de su requerimiento allegado a esta Dirección General. Al respecto nos permitimos informar que para la asignación de citas de medicina especializada es necesario que presente la autorización actualizada conforme a la última orden medica entregada por su médico tratante.

A continuación, relaciono los medios de contacto donde podrá solicitar la autorización según la fuerza que le corresponda:

- EJERCITO NACIONAL: autorizacionesejercito@disanejc.com.co
- ARMADA NACIONAL: homic.autorizaciones@armada.mil.co
- FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA: autorizacionmedica@fac.mil.co

Cabe aclarar, que para tramites con el Hospital Militar Central, podrá realizar la solicitud de su cita médica, remitiendo a través de los siguientes correos electrónicos, según sea el caso:

- Citas médicas especialistas: asignacioncitas@homil.gov.co
- Citas imágenes diagnosticas: citasresonancia@homil.gov.co

Informamos que el Hospital Militar Central, tiene establecidos los siguientes canales para la solicitud de citas médicas y cancelación de estas:

- Call center 601-3486868 - 601-3598888

Digite opción 1 Trámites médicos

Para Imágenes Diagnosticas: opción 3

Para consulta Externa CITAS MEDICAS: opción 4

Digite número de identificación, seguido de la tecla #

- Correo electrónico: asignacioncitas@homil.gov.co (Adjunta orden médica y autorización para el Hospital Militar en PDF)
- Presencial en el HOMIL en central citas de lunes a viernes (días hábiles) de 7 am a 4 :00 pm
- Solicitud de citas por portar web <https://www.hospitalmilitar.gov.co/>

En la parte final de la página en CITAS MEDICAS y siga el paso a paso.

- Para citas de Imágenes Diagnosticas, debe adjuntar orden médica y autorización vigente en PDF, al correo: citasresonancia@homil.gov.co

Si el examen es contrastado, debe adjuntar examen de creatinina no mayor a 3 meses.

Nota: Adjuntar archivo en PDF y un archivo por cita

Adjuntando los siguientes documentos:

- Documento de identidad del paciente
- Orden de servicio u orden médica
- Autorización vigente

Cordialmente,

SMSM. xxx xxx xxx

Trabajador Social – ESM xxx



**q. INCAPACIDAD DE USUARIOS BENEFICIARIOS**

Bogotá D.C. xx de xxx de xxxx

Señor(a):

USUARIO

Con toda atención acuso recibo de su requerimiento allegado a esta Dirección mediante correo electrónico; al respecto me permito informar que, una vez conocida su petición se realizó la respectiva radicación en el sistema hacia el área de Asuntos Legales de la DIGSA, como puede evidenciarse en la imagen anexa. <https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/>

Solicitud	
Código Seguimiento	YUATQ8588
Consecutivo	252341
Medio de recepción	Correo electrónico

En los próximos días recibirá respuesta de fondo a su solicitud.

Cordialmente,

SMSM. xxx xxx xxx

Trabajador Social – ESM xxx

r. URGENCIAS - CARTERA

Bogotá D.C., xx de xxx de xxxx

Señor(a):

USUARIO

Cordial saludo.

En atención a su requerimiento me permito informar que la Dirección General de Sanidad Militar, administra el Fondo Cuenta del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares (SSFM), y son las Direcciones de Sanidad y sus Establecimientos de Sanidad Militar quienes contratan, gestionan, autorizan, concilian y pagan los servicios médicos y hospitalarios prestados por las diferentes Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-IPS, a los afiliados del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares en el territorio nacional; lo anterior teniendo en cuenta que la Dirección General de Sanidad Militar, no es la dependencia encargada de la asignación de citas, elaboración de autorizaciones, contratación con red externa o práctica de exámenes médicos, ya que no cumple funciones asistenciales, en aplicación de lo dispuesto en la Ley 352 de 1997 artículos 9° y 10.

Teniendo en cuenta lo anterior nos permitimos informar que para su requerimiento de autorizaciones puede contactarse a los siguientes correos electrónicos según la fuerza que corresponda:



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 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; maria.otavo@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 0124001132902 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS- GRAPS-ARPQR 13.

Página 34 de 38

- EJERCITO NACIONAL: autorizacionesejercito@disanejc.com.co
- ARMADA NACIONAL: homic.autorizaciones@armada.mil.co
- FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA: autorizacionmedica@fac.mil.co

Es por esta razón que la Dirección General de Sanidad Militar NO REALIZA PAGOS, ni ninguna otra actividad derivada de la prestación de servicios contratados con cada Dirección de Sanidad, son cada una de ellas las responsables de realizar dicha actividad, para este tipo de solicitudes se deben dirigir a cada Dirección de Sanidad, así:

DISAN	ATENCION	DIRECCION	TELEFONO	Correo Electrónico CARTERA
Dirección de Sanidad Ejército Nacional	Señor Coronel Luis Hernando Sandoval Pinzón	Carrera 7 No. 52-48 Bogotá	4261434	disanejc.cartera@buzonejercito.mil.co
Dirección de Sanidad Armada	Señor Capitán de Navío JOHN OSWALDO SANCHEZ ANZOLA	Carrera 13 N°26-50 Piso 5 Edificio Bachué - Bogotá	3278390	cartera.disannaval@armada.mil.co
Jefatura de Salud Fuerza Aérea	Señor Coronel JHON FABIO OSPIN BARON	Avenida Caracas No. 66 - 24 Bogotá	3487030	facturacionjefsa@fac.mil.co andrea.zabala@fac.mil.co

Cordialmente,

SMSM. xxx xxx xxx

Trabajador Social – ESM xxx

REGIONAL	NIT	PCI	ESM	CORREO RADICACIÓN FACTURAS Y PROCESO DE AUTORIZACION Y AUDITORIA DE CUENTAS MEDICAS	DIRECCIÓN PARA RADICACIÓN
Solo aplica si cuenta con contrato			DIRECCIÓN DE SANIDAD NAVAL	sanidadnaval.autorizaciones@armada.mil.co acredisan@armada.mil.co	Carrera 13 No. 26-50 Edificio Bachué piso 5 Bogotá D.C. 3202402825
Regional Centro	901541302-9	15-01-11-093	DMBOG-BOGOTA	facturaelectronicaadmbo@gmail.com facturaelectronicaarmed@armada.mil.co autorizaciones.cemed@armada.mil.co - auditoria cuentas.cemed@gmail.com adriana.gomez@armada.mil.co	Dispensario Médico Nivel II Carrera 58 # 9-57 - Bogotá D.C.
			UBACR - PTO CARREÑO		
			UBATU - TURBO		
			UBALE - LETICIA		
			DMLEG - PTO LEGUIZAMO		
			PFA 31-PTO LOPEZ		
Regional Norte	901541302-9	15-01-11-093	UBAIN - PTO INÍRIDA	facturaelectronica honac@armada.mil.co auditoria honac@armada.mil.co	Hospital Naval De Cartagena
			HONAC-C/GENA		
			DMCOR - COROZAL		



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 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; maria.otavo@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



			DMCOV - COVEÑAS		Carrera 2 # 14-20 AV. San Martin entrada a Bocagrande - Cartagena de Indias.
			UBAMG - MAGANGUE YATI		
			UBACT - CARTAGENA		
			UBAEN - ENAP CARTAGENA		
			UBASA - SAN ANDRES		
			UBAML - MALAGANA		
Dispensario Médico ENSB Barranquilla	901540734- 2	15-01-11- 095	DMBAQ - BARRANQUILLA	facturaelectronicaesmensb@armada.mil.co esm1034.barranquilla@armada.mil.co	Dispensario Médico Nivel I Barranquilla Calle 58 Esquina, Vía 40 Barranquilla - Atlántico.
Regional Pacífico	901540793-7	15-01-11-096	DMBHM - BAHIA MALAGA	facturaelectronica honam@armada.mil.co cuentasmedicasfnp@armada.mil.co	Dispensario Médico Nivel I BAHIA MALAGA Base Naval N°4, Bahía Málaga - Valle del Cauca

s. HOSPITAL MILITAR CENTRAL

Bogotá D.C., xx de xxx de xxxx

Señor(a):
USUARIO

Respetuosamente, me permito informar que esta Entidad no es la competente para emitir una respuesta de fondo a su requerimiento, en razón a que la Dirección General de Sanidad Militar y el Hospital Militar Central son Entidades distintas e independientes, conforme a lo dispuesto en la Ley 352 de 1997.

Conforme lo expuesto, se le dan a conocer los canales institucionales, para que interponga su requerimiento ante el Hospital Militar Central, con el fin de que esa Entidad realice la debida gestión y tramite de lo requerido en su PQRSRD.

Hospital Militar Central:

- Página Web <https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=306>
- PQRSRD <https://www.hospitalmilitar.gov.co/index.php?idcategoria=110>
- Dirección: Tv. 3C No. 49 - 02 Bogotá D.C., Colombia

Horario de atención:

- Área administrativa: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.
- Área asistencial: 24 horas

Líneas de atención:

- Conmutador: 601 3486868
- Call center: 601 3598888



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 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; maria.otavo@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



- Correo institucional: atencionalusuario@homil.gov.co
- Correo de notificaciones judiciales: judicialeshmc@homil.gov.co
- Correo asignación de citas y/o procedimientos especialistas: asignacioncitas@homil.gov.co
- Citas radiología e imágenes diagnósticas: citasresonancia@homil.gov.co

COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA

**ASIGNACIÓN DE CITAS
PRESENCIALES**

El **HOMIL** se permite informar a toda nuestra comunidad de usuarios de las FFMM que el **horario de atención presencial** en la Central de Citas cambia:

Nuevo horario para Central de Citas HOMIL de 09:00 a.m. a 4:00 p.m. Lunes a viernes.

www.hospitalmilitar.gov.co Hospital Militar Central Colombia @HOMILCOL

Cordialmente,

SMSM. xxx xxx xxx

Trabajador Social – ESM xxx

OTROS APECTOS PARA TENER EN CUENTA

- Tener presente que los diferentes Entes de Control, el Departamento Administrativo de la Función Pública con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Suite Visión Empresarial en lo relacionado al plan de acción, el Modelo de Atención Integral en Salud MATIS, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y, otras entidades o programas internos o externos de la DIGSA pueden solicitar información que no se tenga contemplada dentro de esta circular y solo en ese caso se pedirá el apoyo por medio de oficio o correo



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 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; maria.otavo@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



electrónico a la DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSa, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente, para dar respuesta al requerimiento.

- b. Realizar inducción al personal nuevo de las oficinas ATEUS (explicar todas las tareas que se desarrollan dentro de la oficina, por ejemplo: qué es una PQRD, como tipificación, tiempos de respuestas y demás que haya lugar).

10. METAS E INDICADORES

ACTIVIDAD	META	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	% DE EJECUCIÓN	EVIDENCIA
Tiempos de respuesta requerimientos por prestación del servicio.	Cierre de los requerimientos de 5 a 10 días hábiles.	La DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC JEFSa, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente darán respuesta a los requerimientos por prestación del servicio dentro de los términos, de 5 a 10 días hábiles.	No. de requerimientos resueltos de 5 a 10 días hábiles / No. total de requerimientos recibidos en el trimestre x 100	90 %	Informe de gestión trimestral.
Proporción de usuarios que interponen PQRD.	La tasa de PQRD por ESM en el trimestre debe ser inferior al 2%.	La DIGSA, DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSa, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente informará sobre la proporción de usuarios que interponen PQRD con relación a los usuarios adscritos al ESM en el trimestre.	No. reclamos recibidos en el ESM en el trimestre / No. usuarios adscritos al ESM en el trimestre x 100	< 2 %	
Tiempos de respuesta requerimientos por prestación del servicio, Supersalud Riesgo Simple.	Cierre de los requerimientos Supersalud entre 1 a 72 horas.	Analizar los requerimientos recibidos en los términos, explicar porque se presentan requerimientos abiertos y el por qué se resuelven fuera de términos.	No. requerimientos resueltos de 1 a 3 días / No. total de requerimientos recibidos en el trimestre x 100	98 %	
Tiempos de respuesta requerimientos por prestación del servicio, Supersalud Riesgo Priorizado.	Cierre de los requerimientos Supersalud entre 1 y 48 horas.	Analizar los requerimientos recibidos en los términos, explicar porque se presentan requerimientos abiertos y el por qué se resuelven fuera de términos.	No. requerimientos resueltos de 1 a 2 días / No. total de requerimientos recibidos en el trimestre x 100	98 %	
Tiempos de respuesta requerimientos por prestación del servicio,	Cierre de los requerimientos Supersalud en 24 horas.	Analizar los requerimientos recibidos en los términos, explicar porque se presentan requerimientos abiertos y el por qué se	No. requerimientos resueltos en 24 horas / No. total de requerimientos	98 %	





Al contestar cite este número

Radicado No 0124001132902 /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS- GRAPS-ARPQR 13.

Página 38 de 38

ACTIVIDAD	META	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	% DE EJECUCIÓN	EVIDENCIA
Supersalud Riesgo Vital.		resuelven fuera de términos.	recibidos en el trimestre x 100		
Respuestas de Fondo Supersalud.	Casos reaperturados por no respuesta de fondo.	Analizar las respuestas de los casos reaperturados durante el trimestre, estableciendo si fueron o no de fondo, para evitar aumento en el indicador de casos reaperturados Supersalud.	Casos reaperturados / total casos Supersalud x 100	< 2 %	
Auditoria al módulo PQRD.	12 auditorías anuales.	Desde las DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA, Red Primaria y Red Complementaria (contratada o interna) se deberá realizar auditorías mensuales al módulo de PQRD, identificando errores en la tipificación, calidad de respuesta, términos de Ley y diligenciamiento de subasuntos.	Informes de auditoria entregados a la DIGSA / 12 x 100	100 %	Informes de auditoria firmados y remitidos mediante oficio a la DIGSA.

Atentamente,

Mayor General JOSÉ ENRIQUE WALTEROS GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar

Anexos: 01-Cronograma estrategia.
02-Procedimiento PQRSR
03- Formato Acuerdo de Confidencialidad DIGSA

Vo Bo: CT Cristóbal Rojas Rojas
Coordinador Grupo Atención al Usuario y Participación Social

Elaboró: PS. María Fernanda Otavo Franco
Grupo de Atención al Usuario y Participación Social -Líder Módulo PQRD – SUPERSALUD
Karen Saavedra
PS. Karen Natalia Saavedra Escobar
Grupo de Atención al Usuario y Participación Social - Módulo PQRD - DIGSA

Revisó: PD. Silvestre Granados
Coordinador Grupo Gestión de la Información

PD. Ángela Tofiño
Coordinadora Grupo Asuntos Legales

SMSM. Edna del Pilar Martínez
Grupo Planeación Estratégica – Líder SIG

SMSM. Leidy Rojas
Grupo Aseguramiento en Salud



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 Ext 1250
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; maria.otavo@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