



Al contestar cite este número

Radicado No 0124011631302/MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR-29.25

Bogotá D.C., 09 de octubre de 2024

Doctora

YASIRA SIRLEY PEREA MORENO

Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano (E)

Ministerio de Defensa Nacional

Carrera 10 # 27 - 51 Residencias Tequendama, torre norte oficina 212

Bogotá D.C.

Asunto: Informe tercer trimestre 2024

Con toda atención, me permito enviar a la Doctora Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano (E), el informe del III trimestre de la vigencia 2024, correspondiente a las líneas de acción de las áreas de Atención al Usuario y Participación Social de la Dirección General de Sanidad Militar.

DESARROLLO TEMÁTICO INFORME TRIMESTRAL

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

1. ESTADO SOLICITUDES *EN TRÁMITE*

Con relación al estado de las PQRSR, en la tabla 1 se evidencia que durante el II trimestre del año 2024 se recibieron un total de 9.315 requerimientos, de los cuales, para la fecha de elaboración del informe, 440 se encontraban en estado *en trámite* y 8.875 bajo el estado *cerrado*, con un promedio general de cierres del 95%.

1.1 PERIODO ANTERIOR – II TRIMESTRE 2024

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

La tabla 1 presenta un análisis inicial del manejo de las PQRSR desde las diferentes



dependencias. Se evidencia que la Dirección de Sanidad Ejército presenta el porcentaje más alto con relación a las PQRSR en estado en trámite con relación a las PQRSR recibidas.

De acuerdo con la columna "*PROMEDIO DÍAS DE VENCIMIENTO*", se logra observar que el promedio de días de vencimiento de las PQRSR reportadas para el II trimestre del año en curso fue de 4; evidenciando que la Dirección de Sanidad Ejército cuenta con el promedio de días de vencimiento más alto (19), y por el contrario, la Dirección de Sanidad Armada, la Jefatura de Salud y Éticos reportan el promedio más bajo de días de vencimiento (0).

1.2. PERIODO ACTUAL III TRIMESTRE 2024

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

- TÉRMINOS PARA RESPONDER PQRSR ALLEGADAS A TRAVÉS DEL MÓDULO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR:

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

**- TÉRMINOS PARA RESPONDER PQRSR ALLEGADAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD:**

CIRCULAR EXTERNA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD 008 DE 2018, MODIFICADA EN LA 202315100000010-5 DE 2023	TERMINOS ESTABLECIDOS DE RESPUESTA
Supersalud riesgo vital: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.	24 horas
Supersalud riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el sector salud.	48 horas
Supersalud riesgo simple: Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.	72 horas

Tabla 2. PERIODO ACTUAL III TRIMESTRE 2024					
DEPENDENCIA	PQRSR RECIBIDAS	PQRSR CERRADAS	PQRSR EN TRÁMITE	PQRSR EN TRÁMITE / PQRSR RECIBIDAS	PROMEDIO DÍAS DE VENCIMIENTO
DIGSA	986	973	13	1.3%	9
DISAN EJC	6.136	5.800	336	5.4%	17
DISAN ARC	1.207	1.184	23	1.9%	7
JEFSA	447	447	0	0%	0
HOMIL	579	550	29	5%	8
ÉTICOS	176	173	3	1.7%	12
TOTAL	9.531	9.127	404	4.2%	8

De acuerdo con la precisión anterior, en la tabla 2 se evidencia una reducción del promedio de días de vencimientos de las PQRSR allegadas al SSFM de 4 (periodo anterior) a 8 (periodo actual), asimismo, se muestra que la Jefatura de Salud tiene el promedio más bajo (0%) en la relación PQRSR en trámite/PQRSR recibidas, contrario a la Dirección de Sanidad Ejército que presenta un 5.4%.

Tabla 3. PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE TÉRMINOS DE LEY - PERIODO ACTUAL III TRIMESTRE	
DEPENDENCIA	PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE TÉRMINOS
DIGSA	9
DISAN EJC	107



DISAN ARC	22
JEFSA	0
HOMIL	26
ÉTICOS	2
TOTAL	166

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

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

1.3 GESTIÓN DE PQRSR VENCIDAS II TRIMESTRE

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

ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS:

Tabla 4. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS		
ESTADO DE PQRSR PERIODO ANTERIOR II TRIMESTRE 2024		
ESTADO	No. PQRSR	%
Cerrado	5.389	100%
En trámite	0	0%
TOTAL	5.389	100 %

PETICIONES Y RECLAMOS

Tabla 5. PETICIONES Y RECLAMOS				
DEPENDENCIAS	CERRADAS DE 0 A 10 DÍAS HÁBILES	CERRADAS DESPUES DE 10 DÍAS HÁBILES	TOTAL	PORCENTAJE DE CIERRE DE 0 A 10 DÍAS HÁBILES
DISAN EJC	2.109	654	2.763	76%
DISAN ARC	478	80	558	86%
JEFSA	403	16	419	96%
DIGSA	1.035	13	1.048	99%
ÉTICOS	83	6	89	93%
HOMIL	44	119	163	27%
TOTAL	4.152	888	5.040	82%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	82,4%	17,6%	100%	

**QUEJAS, MULTICAUSALIDAD, DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN Y SUGERENCIAS**

Tabla 6. QUEJAS, MULTICAUSALIDAD, DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN Y SUGERENCIAS				
DEPENDENCIAS	CERRADAS DE 0 A 15 DÍAS HÁBILES	CERRADAS DESPUES DE 15 DÍAS HÁBILES	TOTAL	PORCENTAJE DE CIERRE DE 0 A 15 DÍAS HÁBILES
DISAN EJC	85	21	106	80%
DISAN ARC	14	1	15	93%
JEFSA	19	0	19	100%
DIGSA	5	0	5	100%
ÉTICOS	30	0	30	100%
HOMIL	4	6	10	40%
TOTAL	157	28	185	85%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	84,9%	15,1%	100%	

RECONOCIMIENTOS

Tabla 7. RECONOCIMIENTOS				
DEPENDENCIAS	CERRADAS DE 0 A 30 DÍAS HÁBILES	CERRADAS DESPUES DE 30 DÍAS HÁBILES	TOTAL	PORCENTAJE DE CIERRE DE 0 A 30 DÍAS HÁBILES
DISAN EJC	109	0	109	100%
DISAN ARC	6	0	6	100%
JEFSA	27	0	27	100%
DIGSA	3	0	3	100%
ÉTICOS	2	0	2	100%
HOMIL	1	0	1	100%
TOTAL	148	0	148	100%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	100%	0%	100%	

De acuerdo con lo anterior, la tabla 5 nos permite evidenciar que para las tipologías de *peticiones* y *reclamos* se dio un cumplimiento del 82%, encontrando que ninguna de las dependencias logró un cierre dentro de términos del 100%; asimismo, se evidencia que HOMIL registró el porcentaje de cierres más bajo de la vigencia con 27%.

En la tabla 6 se relacionan las tipologías de *quejas*, *multicausalidad*, *denuncias por posibles actos de corrupción* y *sugerencias* de las cuales se observa un cumplimiento de 85%, encontrando en primer lugar a JEFSA, DIGSA y Éticos con 100%; para la presente vigencia, HOMIL presenta el porcentaje más bajo de cumplimiento de cierres dentro de términos con 40% relacionados con estas tipologías.

Finalmente, en la tabla 7 se relacionan los requerimientos tipificados como *reconocimientos*, allegados a todas las dependencias dieron cierre dentro de los términos de ley en un 100% durante la vigencia.



2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL III TRIMESTRE

Tabla 8. SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL III TRIMESTRE 2024							
DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL	%
DIGSA	958	3	20	0	3	984	10.6%
DISAN EJC	1.684	32	4.208	15	3	5.942	63.9%
DISAN ARC	737	5	456	1	0	1.199	12.9%
JEFSA	49	18	352	2	0	421	4.5%
HOMIL	47	4	522	0	0	573	6.2%
ÉTICOS	3	14	158	0	0	175	1.9%
TOTAL	3.478	76	5.716	18	6	9.294	100%

En la tabla 8 se evidencian las PQRSR recibidas durante el III trimestre del año en curso, teniendo en cuenta que no se relacionan algunos requerimientos se presenta una disminución de 237 PQRSR, los cuales corresponden a los tipificados como *felicitación* 210, *peticiones entre autoridades* 11 y *multicausalidad* 16; los cuales representan un total de 9.531 PQRSR registrados en la base general.

Por otra parte, cabe resaltar que el 63.9% de las PQRSR allegadas al SSFM fueron dirigidas a la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, esto en concordancia con el número de usuarios adscritos a esta fuerza, que para el III trimestre reportaron un promedio de 630.740 usuarios.

3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DESCRIPCIÓN TEMÁTICA III TRIMESTRE

TABLA 9. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR DESCRIPCION TEMATICA DEL III TRIMESTRE							
ASUNTO	P	Q	R	S	D	TOTAL	%
ASPECTO DE SALUD	3.478	76	5.716	18	6	9.294	100 %
TOTAL	3.478	76	5.716	18	6	9.294	100 %

Durante el III trimestre del año 2024, se reportaron un total de 9.531 reclamos relacionados con aspectos de salud, siendo la tipificación más alta para la vigencia, las cuales se relacionan con causales como demora en la autorización de servicios médicos, falta de oportunidad para citas para la toma de imágenes diagnosticas (RX, TAC, RNM,), lo referente a Junta Médico Laboral, que aunque no representa una barrera de acceso a los servicios de salud, se registra dentro del módulo de la Dirección General de Sanidad Militar.

Por otra parte, la tipificación con menor representatividad es *denuncias por posibles actos de corrupción* con un total de 6.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

A continuación se evidencia que el canal que se emplea con más frecuencia por parte de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares es la *página web*, a través de la cual, para el presente corte, se recepcionaron 4.467 requerimientos de los 9.531 recibidos (46.9%):



seguido de las ingresadas a través del aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud, en la categoría de *Riesgo Simple* con 2.816 PQRSR (29.5%); asimismo, 875 PQRSR se recibieron a través de *correo electrónico* (9.2%).

Tabla 10. CANALES DE RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	No. PQRSR	%
Página web	4.467	46.9%
Riesgo Simple	2.816	29.5%
Correo electrónico	875	9.2%
Riesgo Priorizado	651	6.8%
Buzón de sugerencias	325	3.4%
Presencial	190	2%
Correspondencia física	173	1.8%
Ministerio de Defensa Nacional	18	0.2%
Telefónico	8	0.1%
Riesgo Vital	5	0.1%
Comando General de las Fuerzas Militares	3	0%
TOTAL	9.531	100%

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL DEL PRIMER TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2024

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

Tabla 11. CANALES DE RECEPCIÓN		
MEDIO DE ATENCIÓN	No. DE ATENCIONES	%
Chat Institucional	118	1.1%
Atención personalizada	227	2%
Línea PBX	750	6.7%
Correo electrónico	10.089	89.9%
Gestión COGFM	34	0.36%
TOTAL	11.218	100%

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRSR

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



asimismo, las condiciones de ingreso de las PQRSR se modifican periódicamente dependiendo de lo determinado por las diferentes instancias y/o entes de control.

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

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

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

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

En términos de cierre, para la vigencia se identifica un porcentaje de cierre del 100%, donde el grupo de Atención al Usuario y Participación Social ha realizado acciones de seguimiento, control y acompañamiento permanente, para el trámite y cierre con respuesta de fondo de las PQRSR, mediante auditorías internas, reuniones de seguimiento y oficios de recabo con las fuerzas donde se tratan los siguientes temas:

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

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

Finalmente se realizan informes mensuales y trimestrales de PQRSR, con el objetivo de informarle el comportamiento y el análisis de los requerimientos allegados al grupo de Atención al Usuario y Participación Social, a través de sus medios de recepción como: correo electrónico, módulo DIGSA, aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud, entre otros, en los cuales



se realiza la trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos, que los usuarios o personal civil han interpuesto.

6. IMPACTO DEL SERVICIO AL USUARIO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS AFILIADOS RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

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

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

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

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

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

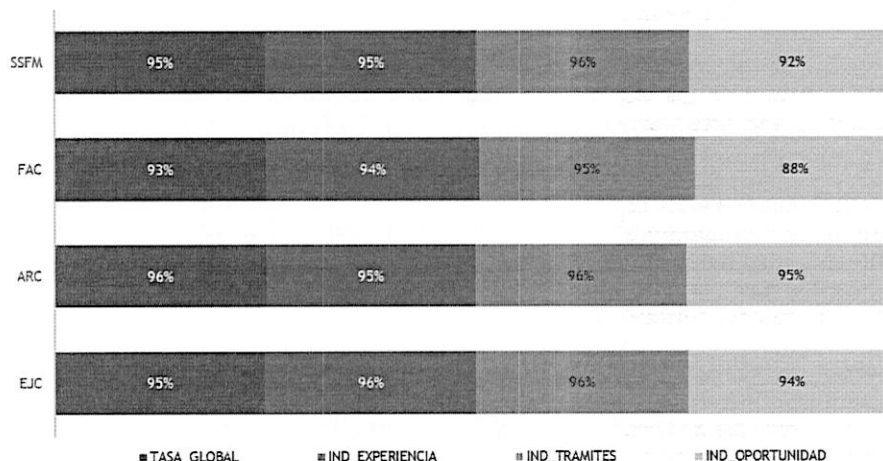
6.1 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

Se registran los datos disponibles (I trimestre 2024 y II trimestre 2024), debido a que la encuesta de satisfacción del tercer trimestre se encuentra en ejecución y se cierra el 16 de octubre de 2024.

TRAMITES / SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACION	CALIFICACION EXCELENTE (4.5 A 5) BUENO (3.5 A 4.5) REGULAR (2.5 A 3.5) MALO (1 A 2.5)
Prestación de servicios de salud I trimestre 2024.	2.275	Excelente (4,7) (94%)
Prestación de servicios de salud II trimestre 2024.	2.183	Excelente (4,75) (95%)



La tasa de satisfacción global del SSFM se ubicó en 95%. Es de resaltar que en la Dirección de Sanidad Naval se presentó una tasa superior a la del SSFM 96%. Del mismo modo, en DISAN EJC la experiencia del servicio fue la más alta, pues cuenta con un 96%, el cual supera lo observado en el SSFM, JEFSa y ARC. En el caso de DISAN ARC, se evidencia que su mejor resultado es en materia de trámites (sumado a la tasa global mencionada anteriormente). Por su parte, DISAN EJC tiene su mejor desempeño en experiencia del servicio y trámites, con 96% cada uno. En general, el porcentaje más bajo para todas las direcciones se encuentra en la oportunidad de la atención y es, en promedio, 92.25%.



6.2 PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MÓDULO PQRSR

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

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

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

¿Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su solicitud?	Si 282, No 202
¿Está usted conforme con la calidad de la respuesta recibida?	Si 192, No 293
¿La información recibida fue clara y comprensible?	Si 258, No 226
¿Tuvo inconvenientes con el registro de su solicitud y recepción de respuesta?	Si 125, No 359



		Positivas	Negativas
PREGUNTA 2	¿Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su solicitud?	282	202
PREGUNTA 3	¿Está usted conforme con la calidad de la respuesta recibida?	192	293
PREGUNTA 4	¿La información recibida fue clara y comprensible?	258	226
PREGUNTA 5	¿Tuvo inconvenientes con el registro de su solicitud y recepción de respuesta?	359	125
PROMEDIO		272,75	211,5

En el segundo trimestre de la vigencia 2024, de un total de 9.531 PQRSR recibidas por los diferentes medios de recepción se registraron 210 felicitaciones, 76 quejas y 5.716 reclamos. En cuanto a la encuesta de satisfacción del módulo PQRSR, se recibieron 492 respuestas, donde en promedio se obtuvieron 272,75 calificaciones positivas y 211,5 negativas.

TABLA 14. PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES			
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD	CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	210	QUEJAS	76
OPINIONES POSITIVAS	N/A	RECLAMOS	5.716
AGRADECIMIENTOS	N/A	OPINIONES NEGATIVAS	N/A
CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON POSITIVAMENTE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	272,75	CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON NEGATIVAMENTE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	211,5
TOTAL	482,75	TOTAL	6.003,5

En comparación con el trimestre anterior, aumentaron las felicitaciones pasando de 151 a 210, disminuyeron las quejas pasando de 127 a 76 y también disminuyeron los reclamos pasando de 5.910 a 5.716. De igual forma, aumentaron las personas que calificaron positivamente la percepción del servicio en el módulo de PQRSR pasando de 260 a 271, aunque aumentaron las personas que calificaron negativamente la percepción del servicio en el módulo de PQRSR pasando de 194 a 211,5. En términos generales se mejoró en este punto.

En cuanto a la encuesta de satisfacción de los usuarios, se aumentó en un punto porcentual la satisfacción del usuario pasando de un 94% a un 95%, como se describió en la medición de satisfacción, unas líneas arriba.

PERIODO	NÚMERO DE AFILIADOS QUE SE CONSIDERAN SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS DE SALUD RECIBIDOS	NÚMERO TOTAL DE ENCUESTADOS	2024
I TRIMESTRE	2.139	2.275	94



B. DEMOCRATIZACION DE LA GESTION PUBLICA

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

1. CONFORMACIÓN INTERNA DE LAS ASOCIACIONES O ALIANZAS DE USUARIOS

En el mes de julio de 2024, se desarrolló la primera capacitación por parte de la Superintendencia Nacional de Salud y la Dirección General de Sanidad Militar a las asociaciones internas (conformadas en el año 2024) en la cual se dio a conocer el proceso de la línea de participación social de la Dirección General de Sanidad Militar y por parte de la Supersalud se abordó el tema de participación social en salud.

2. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN HABLANDO CON EL DIRECTOR

En el mes de julio se realizó convocatoria a las asociaciones internas conformadas en el año 2024, para participar en el espacio de participación Hablando con el Director, programado para el mes de agosto 2024.

El día 01 de agosto de 2024, se desarrolló el espacio de participación denominado Hablando con el Director, para el cual fueron convocadas las asociaciones internas, durante el espacio los asistentes socializaron las fortalezas y debilidades que evidencian en la prestación de los servicios de salud en las diferentes regionales.

En el mes de septiembre de 2024, se llevó a cabo la planeación de los espacios de participación social Hablando con el Director, los cuales se desarrollarán los días 09 y 16 de octubre de 2024.

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

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

Para el tercer trimestre del año en curso, la Superintendencia Nacional de Salud, realizó convocatoria a cincuenta y tres (53) jornadas de atención al usuario a nivel nacional, de las cuales en 38 jornadas se contó con la presencia de la Dirección de Sanidad Ejército, en 11 jornadas se contó con la presencia de la Dirección de Sanidad Armada Nacional y en 4 jornadas se contó con la presencia de la Jefatura de Salud.

TABLA 15. JORNADAS CONVOCADAS POR ENTES DE CONTROL III TRIMESTRE 2024		
ENTE DE CONTROL	JORNADAS CONVOCADAS	JORNADAS CON PARTICIPACIÓN DE LAS FUERZAS
SUPERSALUD	53	38



4. METAS EN INDICADORES

Tabla 16. METAS E INDICADORES					
ACTIVIDAD	META	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	% EJECUCIÓN	EVIDENCIA
Jornadas convocadas por los Entes de Control	Asistir al 90% de jornadas programadas por los entes de control (Supersalud, secretaria de Salud, Defensoría del Pueblo, entre otros).	Asistir al 90% de las Jornadas de Participación convocadas por los entes de Control en su jurisdicción, en caso de no asistencia informar la razón ala Supersalud y a la DIGSA:	38/53	72%	Actas de participación

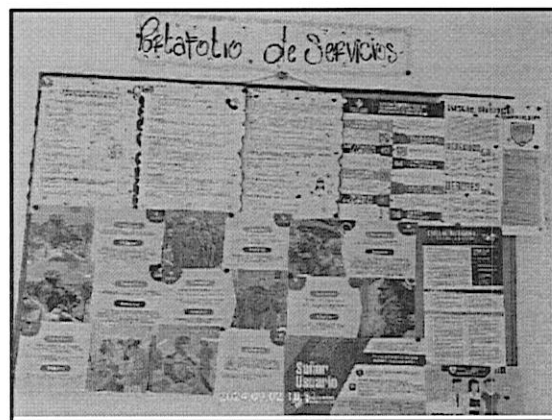
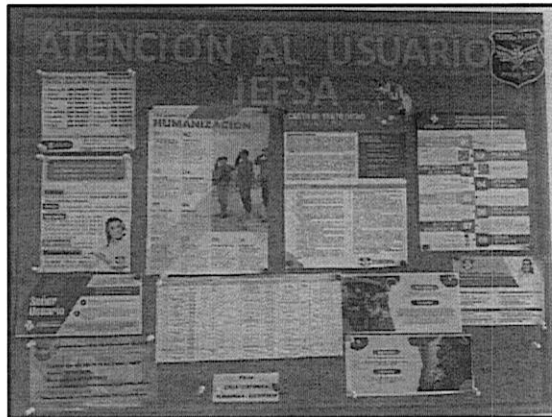
En el tercer trimestre de 2024 el porcentaje de ejecución del 72% obedece a que en algunas jornadas convocadas por los entes de control no se realiza presencia porque no se cuenta con Establecimientos de Sanidad Militar en los municipios en los cuales se desarrollan las jornadas o por temas de orden público, aspectos que limitan la asistencia por parte de las Fuerzas.

5. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Los Establecimientos de Sanidad Militar a nivel nacional por medio de las carteleras digitales y físicas, brindan constantemente a los usuarios información de interés. Es de mencionar que, a través de estas, los afiliados encontraran piezas digitales referentes a:

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

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



C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

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

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

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

Inicio / Transparencia y Acceso a la Información Pública / 2. Normatividad / 2.1. Normativa de la entidad o autoridad / 2.1.5 Políticas, Lineamientos y Manuales / Políticas y Lineamientos



Sectoriales e Institucionales / Administración del Riesgo / 6.1.1.1.9. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano / Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024

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

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

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

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

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

Ruta para consultar el Código de Integridad de la DIGSA:

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

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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 1) Desde el procedimiento de PQRSR, se descargaron los reportes del aplicativo, se organizó y analizó la información para luego ser registrada en el informe trimestral, donde se informa al señor Director de la DIGSA y a la Oficina con Relación al Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional; el comportamiento de las PQRSR de acuerdo con su tipología en el transcurso del III trimestre 2024.
- 2) Se realizó seguimiento constante a las Fuerzas para contar con mayor control de los ESM, para prevenir posibles sanciones por parte del ente de control.



- 3) Se realiza seguimiento en el aplicativo de las gestiones, cierres y respuestas de fondo.
- 4) Asistencia a mesas de trabajo con las fuerzas para informar de los reportes semanales y el comportamiento de los PQRSR.
- 5) Se reportaron a soporte las fallas encontradas en el módulo web de la Dirección General de Sanidad Militar, para dar solución inmediata y una óptima gestión del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social.
- 6) Auditoría interna por parte de las fuerzas al módulo PQRSR y Supersalud para seguimiento y control de los requerimientos.
- 7) Teniendo en cuenta el seguimiento a las PQRSR que han sido asignadas con anterioridad y que se encontraban vencidas, se realiza seguimiento y control por parte del Grupo Atención al Usuario de la DIGSA, enviando oficios de recabo donde se informan los números de radicado y/o seguimiento para que se realice el trámite prioritario por parte de las Direcciones de Sanidad EJC, ARC y JEFSA. De igual manera, se envía un correo electrónico como avanzada.
- 8) Información monitoreo PQRS; reportes, boletines semanales y mensuales, correos electrónicos, oficios de recabo, informes mensuales y trimestrales al señor Director de la DIGSA, al Viceministerio del GSED y a la Oficina con Relación al Ciudadano del MDN respecto al comportamiento de las PQRS.
- 9) Desde la línea de Participación Social, se desarrollan acciones que buscan incentivar la participación ciudadana, lo cual permite que los usuarios conozcan el funcionamiento de la entidad y de esta manera incidan en la organización de los servicios de salud.
- 10) La audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023, permitió explicar y dar a conocer a los usuarios del SSFM, ciudadanía en general, entidades públicas y organismos de control la gestión de la entidad.

Atentamente,

Mayor General JOSÉ ENRIQUE WALTEROS GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar

Vo. Bo:
TC Catalina Ruiz
Coordinadora (E) – GRAPS

Elaboró:
PS Karen Saavedra
Líder módulo DIGSA - GRAPS

PS Carolina Pérez
Línea participación social – GRAPS

PS Sandra Zapata
Línea orientación e información - GRAPS

SMSM: Ulises Sánchez
GRAPS

Revisó:
SS. Andrés Barrios
Suboficial - GRAPS