



Al contestar cite este número

Radicado No 0125000139502/MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR

Bogotá D.C., 09 de enero de 2025

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 cuarto trimestre 2024

Con toda atención, me permito enviar a la Doctora Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano (E), el informe del IV 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 III trimestre del año 2024 se recepcionaron un total de 9.531 requerimientos, de los cuales, para la fecha de elaboración del informe, 404 se encontraban en estado *en trámite* y 9.127 bajo el estado *cerrado*, con un promedio general de cierres del 95.7%.

1.1 PERIODO ANTERIOR – III TRIMESTRE 2024

Tabla 1. PERIODO ANTERIOR 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



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 III trimestre del año en curso fue de 8; evidenciando que la Dirección de Sanidad Ejército cuenta con el promedio de días de vencimiento más alto (17), y, por el contrario, la Jefatura de Salud y Éticos reporta un promedio de (0) días de vencimiento.

1.2. PERIODO ACTUAL IV 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, 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

Tabla 2. PERIODO ACTUAL IV TRIMESTRE 2024

DEPENDENCIA	PQRSR RECIBIDAS	PQRSR CERRADAS	PQRSR EN TRÁMITE	PQRSR EN TRÁMITE / PQRSR RECIBIDAS	PROMEDIO DÍAS DE VENCIMIENTO
DIGSA	892	882	10	1%	13
DISAN EJC	6.218	5.813	405	7%	18
DISAN ARC	932	917	15	2%	16
JEFSA	536	531	5	1%	13
HOMIL	1.033	1.000	33	3%	13
ÉTICOS	206	184	22	11%	15
TOTAL	9.817	9.327	490	5,0%	15

De acuerdo con la precisión anterior, en la tabla 2 se evidencia un aumento del promedio de días de vencimientos de las PQRSR allegadas al SSFM de 8 (trimestre anterior) a 15 (trimestre actual); asimismo, se muestra que la Dirección General de Sanidad Militar tiene el promedio más bajo (1%) en la relación PQRSR en trámite/PQRSR recibidas, contrario a la Dirección de Sanidad Ejército que presenta un 7%.

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 31 de diciembre de 2024 para determinar la cantidad de PQRSR pendientes por resolver dentro de los términos establecidos por la ley.

**Tabla 3. PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE TÉRMINOS DE LEY - PERIODO ACTUAL IV TRIMESTRE**

DEPENDENCIA	PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE TÉRMINOS
DIGSA	9
DISAN EJC	196
DISAN ARC	15
JEFSA	4
HOMIL	33
ÉTICOS	20
TOTAL	277

1.3 GESTIÓN DE PQRSR VENCIDAS III 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 el III trimestre 2024:

ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS:

Tabla 4. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS
ESTADO DE PQRSR PERIODO ANTERIOR III TRIMESTRE 2024

ESTADO	No. PQRSR	%
Cerrado	9.506	99.7%
En trámite	26	0.3%
TOTAL	9.532	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	2.714	629	3.343	81,2%
DISAN ARC	520	31	551	94,4%
JEFSA	369	10	379	97,4%
DIGSA	789	23	812	97,2%



Tabla 5. PETICIONES Y RECLAMOS

ÉTICOS	98	9	107	91,6%
HOMIL	336	130	466	72,1%
TOTAL	4.826	832	5.658	85,3%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	85,3%	14,7%	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	65	12	77	84,4%
DISAN ARC	8	1	9	88,9%
JEFSA	12	0	12	100,0%
DIGSA	8	1	9	88,9%
ÉTICOS	9	1	10	90,0%
HOMIL	4	2	6	66,7%
TOTAL	106	17	123	86,2%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	86,2%	13,8%	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	129	0	129	100,0%
DISAN ARC	4	0	4	100,0%
JEFSA	49	0	49	100,0%
DIGSA	1	0	1	100,0%
ÉTICOS	0	0	0	0,0%
HOMIL	1	0	1	100,0%



Tabla 7. RECONOCIMIENTOS

TOTAL	184	0	184	100,0%
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 85.3%, 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 72.1%.

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 89.2%, encontrando en primer lugar a JEFSA con 100%; para la presente vigencia, HOMIL presenta el porcentaje más bajo de cumplimiento de cierres dentro de términos con 66,7% relacionados con estas tipologías.

Finalmente, en la tabla 7 se relacionan los requerimientos tipificados como *reconocimientos*, encontrando que DISAN EJC, DISAN ARC, JEFSA, DIGSA y HOMIL realizaron el 100% de los cierres dentro de términos; para la presente vigencia, Éticos no recibió reconocimientos y el porcentaje general de cierres se dio en un 100%.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL IV TRIMESTRE

Tabla 8. SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL IV TRIMESTRE 2024

DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL	%
DIGSA	864	2	18	3	4	891	9,3%
DISAN EJC	1.386	51	4.617	16	14	6.084	63,2%
DISAN ARC	512	3	406	5	1	927	9,6%
JEFSA	60	8	415	4	0	487	5,1%
HOMIL	55	6	971	0	0	1032	10,7%
ÉTICOS	11	12	180	2	1	206	2,1%
TOTAL	2.888	82	6.607	30	20	9.627	100%

En la tabla 8 se evidencian las PQRSR recibidas durante el IV trimestre del año en curso, teniendo en cuenta que no se relacionan algunos requerimientos se presenta una disminución de 168 PQRSR, los cuales corresponden a los tipificados como *felicitación* 185, *peticiones entre autoridades* 2 y *multicausalidad* 3; los cuales representan un total de 9.817 PQRSR registrados en la base general.

Por otra parte, cabe resaltar que el 63.3% de las PQRSR allegadas al SSFM fueron dirigidas a la Dirección de Sanidad Ejército Nacional.



3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DESCRIPCIÓN TEMÁTICA IV TRIMESTRE

TABLA 9. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR DESCRIPCION TEMATICA DEL IV TRIMESTRE							
ASUNTO	P	Q	R	S	D	TOTAL	%
ASPECTO DE SALUD	2.888	82	6.607	30	20	9.627	100%
TOTAL	2.888	82	6.607	30	20	9.627	100%

Durante el IV trimestre del año 2024, se reportaron un total de 9.627 requerimientos relacionados con aspectos de salud, siendo la tipificación más alta para la vigencia, las cuales se relacionan con causales como demora en el tratamiento, demora en la autorización de servicios médicos, falta de oportunidad para citas para la toma de imágenes diagnosticas (RX, TAC, RNM,), falta de oportunidad en la programación de procedimientos no quirúrgicos, 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 20.

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 4.497 requerimientos de los 9.817 recibidos (45.8%); seguido de las ingresadas a través del aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud, en la categoría de *Riesgo Simple* con 2.846 PQRSR (29.0%); asimismo, 896 PQRSR se recepcionaron a través de *correo electrónico* (9.1%).

Tabla 10. CANALES DE RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	No. PQRSR	%
Página web	4.497	45,8%
Riesgo Simple	2.846	29,0%
Correo electrónico	896	9,1%
Riesgo Priorizado	722	7,4%
Buzón de sugerencias	324	3,3%
Presencial	280	2,9%
Ministerio de Defensa Nacional	112	1,1%



Tabla 10. CANALES DE RECEPCIÓN

Correspondencia física	108	1,1%
Comando General de las Fuerzas Militares	23	0,2%
Riesgo Vital	5	0,1%
Chat Institucional	3	0,0%
Telefónico	1	0,0%
TOTAL	9.817	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 módulo de Comando General de las Fuerzas Militares, 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	69	1.1%
Atención personalizada	211	3.3%
Correo electrónico	6.178	95.3%
Gestión COGFM	22	0.3%
TOTAL	6.480	100%

Fecha de corte: 17 de diciembre de 2024.

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 de la vigencia, se realizó a través de 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.

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

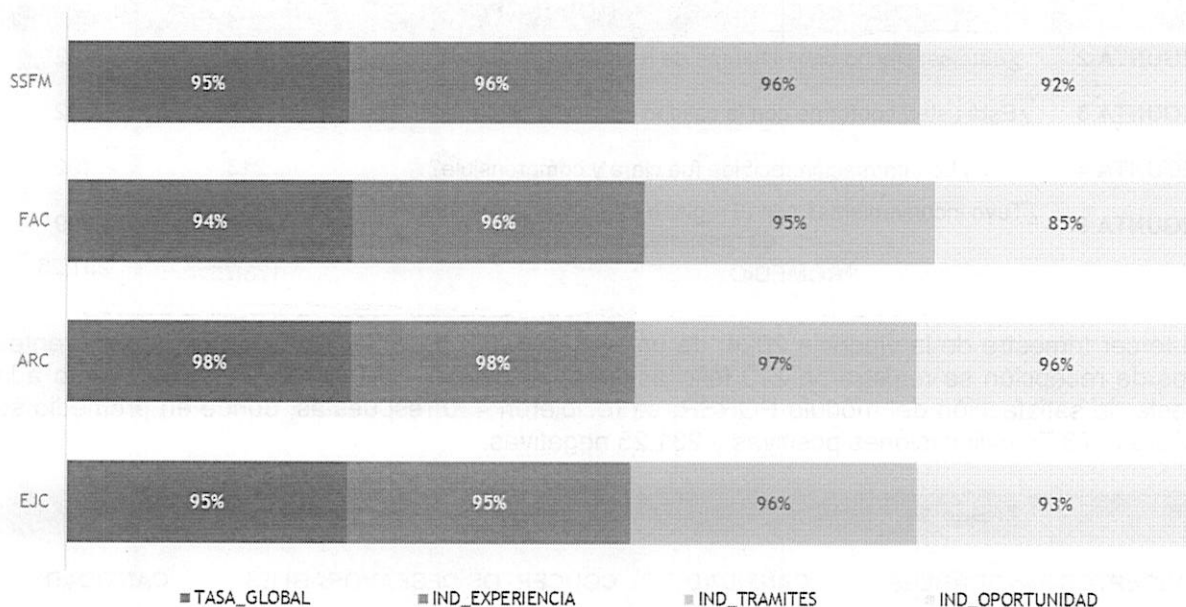
Se registran los datos disponibles (I trimestre 2024, II trimestre 2024, III trimestre 2024), debido a que la encuesta de satisfacción del IV trimestre se encuentra en ejecución y se cierra el 16 de enero de 2025.

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%)
Prestación de servicios de salud III trimestre 2024.	7.340	Excelente (4,75) (95%)

La encuesta de satisfacción del IV trimestre se encuentra en desarrollo y se cierra el 16 de enero de 2025, en cuanto a los resultados más recientes se tienen los del III trimestre con un aumento muy importante en el número de afiliados que respondieron la encuesta, debido a que por algunos inconvenientes presentados en PortalSIS se tuvo que prolongar el tiempo de cumplimiento de la muestra, permitiendo que más afiliados participaran para que finalmente se respondieran un total de 7.340 encuestas, donde se evidencia lo siguiente: La tasa de satisfacción global del SSFM se ubicó en 95% y es importante mencionar que en la Dirección de Sanidad de Sanidad Naval se presentó una tasa superior a la del SSFM (98%). Del mismo modo, también presentó la experiencia del servicio más alta, pues cuenta con 98%, el cual supera lo observado en el SSFM, DISAN FAC y EJC. En el caso



de DISAN EJC, se evidencia que su mejor resultado es en materia de trámites. Por su parte, JEFSa tiene su mejor desempeño en experiencia del servicio, con 96%. En general, el porcentaje más bajo para todas las direcciones se encuentra en la oportunidad de la atención y es, en promedio, 91.55%.



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.

III Trimestre 2024

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

Si 220, No 182



¿Está usted conforme con la calidad de la respuesta recibida? Si 165, No 242
¿La información recibida fue clara y comprensible? Si 213, No 192
¿Tuvo inconvenientes con el registro de su solicitud y recepción de respuesta? Si 97, No 309

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MÓDULO PQRSR		Positivas	Negativas
PREGUNTA 2	¿Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su solicitud?	220	182
PREGUNTA 3	¿Está usted conforme con la calidad de la respuesta recibida?	165	242
PREGUNTA 4	¿La información recibida fue clara y comprensible?	213	192
PREGUNTA 5	¿Tuvo inconvenientes con el registro de su solicitud y recepción de respuesta?	97	309
PROMEDIO		173,75	231,25

En el tercer 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 410 respuestas, donde en promedio se obtuvieron 173,75 calificaciones positivas y 231,25 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	173,75	CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON NEGATIVAMENTE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	231,25
TOTAL	383,75	TOTAL	6.023,25

En comparación con el segundo trimestre, 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, disminuyeron las personas que calificaron positivamente la percepción del servicio en el módulo de PQRSR pasando de un promedio de 214,75 a 173,75 y aumentaron las personas que calificaron negativamente la percepción del servicio en el módulo de PQRSR pasando de 272,25 a 231,25.

IV trimestre 2024

¿Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su solicitud? Si 265, No 204
¿Está usted conforme con la calidad de la respuesta recibida? Si 185, No 281
¿La información recibida fue clara y comprensible? Si 236, No 228
¿Tuvo inconvenientes con el registro de su solicitud y recepción de respuesta? Si 148, No 317

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MÓDULO PQRSR		Positivas	Negativas
PREGUNTA 2	¿Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su solicitud?	265	204



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MÓDULO PQRSR		Positivas	Negativas
PREGUNTA 3	¿Está usted conforme con la calidad de la respuesta recibida?	185	281
PREGUNTA 4	¿La información recibida fue clara y comprensible?	236	228
PREGUNTA 5	¿Tuvo inconvenientes con el registro de su solicitud y recepción de respuesta?	148	317
PROMEDIO		208,5	257,5

En el cuarto trimestre de la vigencia 2024, de un total de 9.817 PQRSR recibidas por los diferentes medios de recepción se registraron 185 felicitaciones, 82 quejas y 6.607 reclamos. En cuanto a la encuesta de satisfacción del módulo PQRSR, se recibieron 473 respuestas, donde en promedio se obtuvieron 208,5 calificaciones positivas y 257,5 negativas.

TABLA 14. PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES			
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD	CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	185	QUEJAS	82
OPINIONES POSITIVAS	N/A	RECLAMOS	6.607
AGRADECIMIENTOS	N/A	OPINIONES NEGATIVAS	N/A
CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON POSITIVAMENTE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	208,5	CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON NEGATIVAMENTE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	257,5
TOTAL	393,5	TOTAL	6.946,5

En comparación con el tercer trimestre, disminuyeron las felicitaciones pasando de 210 a 185, aumentaron las quejas pasando de 76 a 82 y también aumentaron los reclamos pasando de 5.716 a 6.607. De igual forma, aumentaron las personas que calificaron positivamente la percepción del servicio en el módulo de PQRSR pasando de un promedio de 173,75 a 208,5, aunque aumentaron las personas que calificaron negativamente la percepción del servicio en el módulo de PQRSR pasando de 231,25 a 257,5.

En cuanto a la encuesta de satisfacción de los usuarios, se mantuvo en un 95% la satisfacción del usuario comparado con el segundo trimestre, 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
II TRIMESTRE	2.074	2.183	95
III TRIMESTRE	6.973	7.340	95



B. DEMOCRATIZACION DE LA GESTION PUBLICA

Para el cuarto 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:

• Escenarios asamblearios o Reunión con usuarios

En los meses de octubre y diciembre de 2024 de acuerdo con el cronograma de actividades 2024, las Direcciones de Sanidad, Fuerza Aeroespacial y Establecimientos de Sanidad Militar llevaron a cabo las jornadas trimestrales con los representantes de las asociaciones, veedurías y comunidad usuaria en general.

En diciembre del año 2024 se realizó mesa de trabajo (virtual) con el operador logístico de medicamentos Éticos, representantes de veedurías y el grupo de atención al usuario y participación social de la Dirección General de Sanidad Militar, a fin de tratar inquietudes relacionadas con la determinación de realizar la dispensación de medicamentos de manera mensual.

• Escenarios de participación hablando con el director

En el mes de octubre los días 09 y 16 de octubre de 2024 se desarrollaron los espacios de participación social Hablando con el Director, a los cuales fueron convocadas las veedurías del SSFM que se encuentran registradas en el RUES-Registro Único Empresarial y Social. A partir de la intervención de los asistentes a los espacios en mención se derivaron algunos compromisos para ser gestionados por la Dirección General de Sanidad Militar, Dirección de Sanidad Ejército y la Fuerza Aeroespacial Colombiana.

• Audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2023

En el mes de noviembre de 2024, se realizó mesa de trabajo con el equipo líder de audiencia pública de rendición de cuentas, con el fin de socializar y aprobar las actividades realizadas para dar cumplimiento y cierre al plan de mejoramiento de la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2023.

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

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

Para el tercer trimestre del año en curso, la Superintendencia Nacional de Salud, realiza convocatoria a cincuenta y seis (56) jornadas de atención al usuario a nivel nacional de las cuales se realizó presencia en veintiocho (28) jornadas.



Tabla 15. JORNADAS CONVOCADAS POR ENTES DE CONTROL TERCER TRIMESTRE 2024

Ente de control	Jornadas Convocadas	Jornadas con participación de las Fuerzas
Supersalud	56	28

METAS E 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.	28/56	50%	Actas de participación

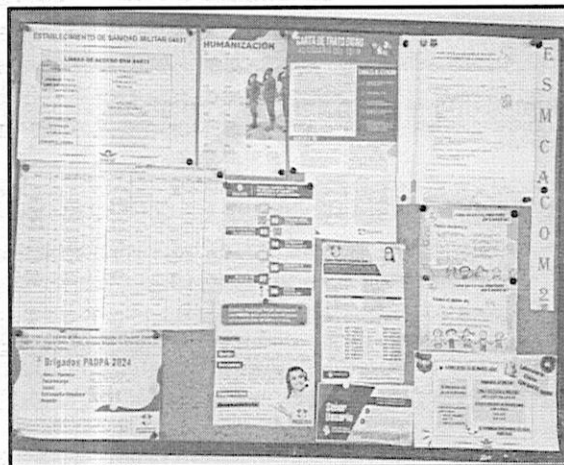
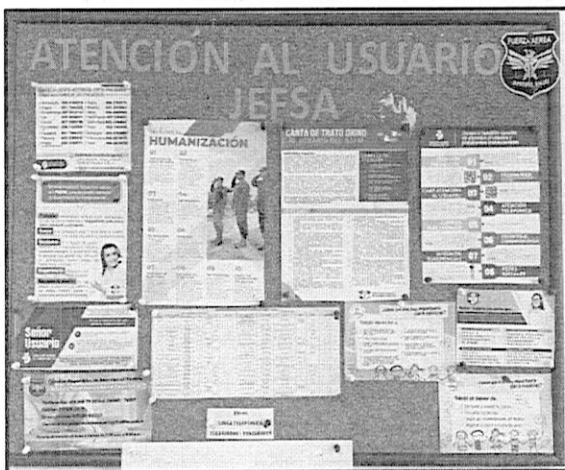
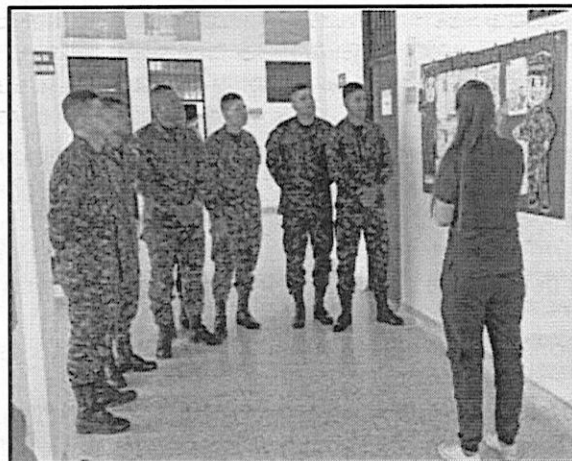
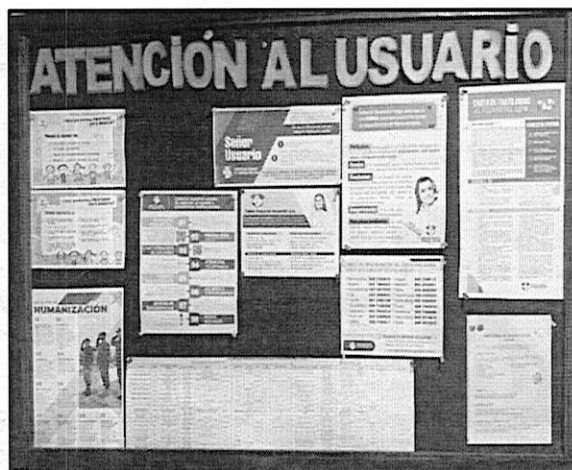
En el tercer trimestre de 2024 el porcentaje de ejecución del 50% obedece a que en algunas jornadas convocadas por los entes de control no se realiza presencia porque no se cuenta con Establecimientos de Sanidad Militar o porque se presentan temas de orden público, aspectos que limitan la asistencia por parte de las Fuerzas, es de aclarar que para los meses de octubre y noviembre 2024, en varias zonas del país se presentaron situaciones de orden público.

• 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 Trámites
- 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 IV 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) Desde la línea de orientación e información de forma constante se busca brindar información clara, oportuna y veras que permita responder a las necesidades de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Cordialmente,

Mayor General JOSÉ ENRIQUE WALTEROS GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar

Vo. Bo:

TC Catalina Ruiz
Coordinadora – GRAPS

Elaboró:

SMSM. Martha Sánchez
Línea Participación Social – GRAPS

Reviso:

SMSM. Ulises Sánchez
GRAPS

SS. Andrés Barrios
Suboficial - GRAPS