



Al contestar cite este número

Radicado No 0125003770402/MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR

Bogotá D.C., 10 de abril 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 primer trimestre 2025

Con toda atención, me permito enviar a la Doctora Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano (E), el informe del I trimestre de la vigencia 2025, 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 IV trimestre del 2025 se recepcionaron un total de 9.817 requerimientos, de los cuales, para la fecha de elaboración del informe, 78 se encontraban en estado *en trámite* y 9.739 bajo el estado *cerrado*, con un promedio general de cierres del 99.2%.

1.1 PERIODO ANTERIOR – IV TRIMESTRE 2024

Tabla 1. PERIODO ANTERIOR IV TRIMESTRE 2024					
DEPENDENCIA	PQRSR RECIBIDAS	PQRSR CERRADAS	PQRSR EN TRÁMITE	PQRSR EN TRÁMITE / PQRSR RECIBIDAS	PROMEDIO DÍAS DE VENCIMIENTO
DIGSA	891	891	0	0%	0
DISAN EJC	6.218	6.140	78	0.01%	102
DISAN ARC	931	931	0	0%	0
JEFSA	538	538	0	0%	0
HOMIL	1.032	1.032	0	0%	0
ÉTICOS	207	207	0	0%	0
TOTAL	9.817	9.739	78	0%	102

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



se evidencia que la Dirección de Sanidad Ejército es la única dependencia con PQRSR en estado *en trámite*.

De acuerdo con la columna "*PROMEDIO DÍAS DE VENCIMIENTO*", se logra observar que para la vigencia, únicamente la Dirección de Sanidad Ejército cuenta PQRSR con un promedio de vencimiento de 102 días.

1.2. PERIODO ACTUAL: I TRIMESTRE 2025

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

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

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

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

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

Tabla 2. PERIODO ACTUAL I TRIMESTRE 2025					
DEPENDENCIA	PQRSR RECIBIDAS	PQRSR CERRADAS	PQRSR EN TRÁMITE	PQRSR EN TRÁMITE / PQRSR RECIBIDAS	PROMEDIO DÍAS DE VENCIMIENTO
DIGSA	1.323	1.318	5	0%	10
DISAN EJC	6.957	5.988	969	0.1%	22
DISAN ARC	1.456	1.454	32	0%	7.5
JEFSA	436	431	5	0%	28.4
HOMIL	582	581	1	0%	11
ÉTICOS	265	239	26	0.1%	9
TOTAL	11.019	9.981	1.038	0.1%	13

De acuerdo con la precisión anterior, en la tabla 2 se evidencia que se mantiene el promedio de días de vencimientos de las PQRSR allegadas al SSFM (13), en el periodo anterior y en la presente vigencia; asimismo, se muestra que la Dirección de Sanidad Ejército que presenta el mayor promedio de días de vencimiento con 28.4, contrario a Éticos con 9.

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 07 de abril de 2025 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 I TRIMESTRE 2025	
DEPENDENCIA	PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE TÉRMINOS
DIGSA	3
DISAN EJC	189
DISAN ARC	30
JEFSA	3
HOMIL	0
ÉTICOS	19
TOTAL	244

1.3 GESTIÓN DE PQRSR VENCIDAS IV 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 encuentran en estado *cerrado* y *en trámite* para la vigencia del IV trimestre 2024:

ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS:

Tabla 4. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS PERIODO ANTERIOR - IV TRIMESTRE 2024		
ESTADO	No. PQRSR	%
CERRADO	9.739	99.2%
EN TRÁMITE	78	0.8%
TOTAL	9.817	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	2.643	864	3.507	75.4%
DISAN ARC	508	56	564	90.1%
JEFSA	366	18	384	95.3%
DIGSA	787	33	820	96%
ÉTICOS	97	26	123	78.9%
HOMIL	296	203	499	59.3%
TOTAL	4.697	1.200	5.897	79.7%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	79.7%	20.3%	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	68	16	84	81%
DISAN ARC	8	1	9	88.9%
JEFSA	12	0	12	100%
DIGSA	8	1	9	88.9%
ÉTICOS	14	0	14	100%
HOMIL	4	2	6	66.7%
TOTAL	114	20	134	85.1%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	85.1%	14.9%	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%
DISAN ARC	5	0	5	100%
JEFSA	49	0	49	100%
DIGSA	1	0	1	100%
ÉTICOS	0	0	0	0%
HOMIL	1	0	1	100%
TOTAL	185	0	185	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 79.7%, 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 59.3%.

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 85.1%, encontrando en primer lugar a JEFSA y Éticos 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 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 I TRIMESTRE

Tabla 8. SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL I TRIMESTRE 2025							
DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL	%
DIGSA	1.284	5	28	1	5	1.323	12.1%
DISAN EJC	1.549	82	5.247	12	1	6.891	63.1%
DISAN ARC	1.041	1	401	2	2	1.447	13.2%
JEFSA	85	10	325	0	0	420	3.8%
HOMIL	45	4	530	0	0	579	5.3%
ÉTICOS	21	12	231	0	0	264	2.4%
TOTAL	4.025	114	6.762	15	8	10.924	100%

En la tabla 8 se evidencian las PQRSR recibidas durante el I trimestre del 2025, teniendo en cuenta que no se relacionan algunos requerimientos se presenta una disminución de 95 PQRSR, los cuales corresponden a los tipificados como *felicitación* 92, *peticiones entre autoridades* 1 y *solicitud de periodistas ejercicio de profesión* 2; los cuales representan un total de 11.019 PQRSR registrados en la base general.

Por otra parte, cabe resaltar que el 63.1% de las PQRSR allegadas al SSFM fueron dirigidas a la Dirección de Sanidad Ejército Nacional.

3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DESCRIPCIÓN TEMÁTICA I TRIMESTRE

TABLA 9. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR DESCRIPCION TEMATICA I TRIMESTRE							
ASUNTO	P	Q	R	S	D	TOTAL	%
ASPECTO DE SALUD	4.025	114	6.762	15	8	10.924	100 %
TOTAL	4.025	114	6.762	15	8	10.924	100 %

Durante el I trimestre del 2025, se reportaron un total de 10.924 requerimientos relacionados con aspectos de salud, siendo las peticiones la tipificación más alta para la vigencia. Por otra parte, la tipificación con menor representatividad es *denuncias por posibles actos de corrupción* con un total de 8.

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 5.787 requerimientos de los 11.019 recibidos (52.5%); seguido de las ingresadas a través del aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud, en la categoría de *Riesgo Simple* con 2.884 PQRSR (26.2%); asimismo, 952 PQRSR se recepcionaron a través de *correo electrónico* (8.6%).



Tabla 10. CANALES DE RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	No. PQRSR	%
Página web	5.787	52.5%
Riesgo Simple	2.884	26.2%
Correo electrónico	952	8.6%
Riesgo Priorizado	751	6.8%
Presencial	213	1.9%
Buzón de sugerencias	202	1.8%
Correspondencia física	126	1.1%
Ministerio de Defensa Nacional	61	0.6%
Comando General de las Fuerzas Militares	27	0.2%
Chat Institucional	7	0.1%
Riesgo Vital	6	0.1%
Telefónico	3	0%
TOTAL	11.019	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	106	1.3%
Atención personalizada	281	3.5%
Correo electrónico	7.628	94.4%
Gestión COGFM	27	0.3%
Ministerio de Defensa	39	0.5%
TOTAL	8.081	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 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 comparativos del I trimestre 2024 y I trimestre 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 I trimestre 2025.	4.432	Excelente (4,75) (95%)

La tasa de satisfacción global del SSFM se ubicó en 95%; el Indicador de Experiencia 96%, el de Trámites 96% y el de Oportunidad 92%. Es importante mencionar que la Dirección de Sanidad Ejército presentó una tasa superior a la del SSFM.



INDICADORES	I TRIM 2024	I TRIM 2025
TASA GLOBAL	94%	95%
IND_EXPERIENCIA	95%	96%
IND_TRÁMITES	95%	96%
IND_OPORTUNIDAD	92%	92%

Fuente: Área Costos y Estadística de la DIGSA.

La encuesta de satisfacción del I trimestre registró una tasa de satisfacción global del 95% para el SSFM. Se mantiene un porcentaje alto en la satisfacción global de los usuarios encuestados en el Subsistema de Salud de las FFMM, evidenciando un aumento de un punto porcentual respecto al primer trimestre de 2024, pasando de un 94% a un 95%. De igual manera, es importante mencionar que se aumentó la muestra para el primer trimestre de la vigencia 2025 y el total de afiliados que participaron en la encuesta duplicó el del primer trimestre del 2024.

PERIODO	NÚMERO DE AFILIADOS QUE SE CONSIDERAN SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS DE SALUD RECIBIDOS	NÚMERO TOTAL DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
I TRIMESTRE 2025	4.221	4.432	95%
I TRIMESTRE 2024	2.139	2.275	94%

Fuente: Área Costos y Estadística de la DIGSA y Grupo Atención al Usuario DIGSA.

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 en primera medida 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 relacionadas a continuación:

I Trimestre 2025

¿Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su solicitud?	Si 302, No 200
¿Está usted conforme con la calidad de la respuesta recibida?	Si 214, No 288
¿La información recibida fue clara y comprensible?	Si 266, No 237
¿Tuvo inconvenientes con el registro de su solicitud y recepción de respuesta?	Si 147, No 355



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MÓDULO PQRSR		Positivas	Negativas
PREGUNTA 2	¿Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su solicitud?	302	200
PREGUNTA 3	¿Está usted conforme con la calidad de la respuesta recibida?	214	288
PREGUNTA 4	¿La información recibida fue clara y comprensible?	266	237
PREGUNTA 5	¿Tuvo inconvenientes con el registro de su solicitud y recepción de respuesta?	147	355
PROMEDIO		232,25	270

En el primer trimestre de la vigencia 2025, de un total de 11.019 PQRSR recibidas por los diferentes medios de recepción, se registraron 92 felicitaciones, 114 quejas y 6.761 reclamos. En cuanto a la encuesta de satisfacción del módulo PQRSR, se recibieron alrededor de 502 respuestas, donde en promedio se obtuvieron 232,25 calificaciones positivas y 270 negativas.

TABLA 14. PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES			
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD	CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	92	QUEJAS	114
OPINIONES POSITIVAS	N/A	RECLAMOS	6.761
AGRADECIMIENTOS	N/A	OPINIONES NEGATIVAS	N/A
CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON POSITIVAMENTE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	232,25	CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON NEGATIVAMENTE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	270
TOTAL	324,25	TOTAL	7.145

En comparación con el IV trimestre de la vigencia 2024, disminuyeron las felicitaciones pasando de 185 a 92, aumentaron las quejas pasando de 82 a 114 y también aumentaron los reclamos pasando de 5.716 a 6.761. De igual forma, aumentaron las personas que calificaron la gestión de las PQRSR, pasando de 473 a 502, donde se encuentra que en el comparativo calificaron positivamente la percepción del servicio en el módulo de PQRSR pasando de un promedio de 208,5 a 232,25 y en la calificación negativa la percepción del servicio en el módulo de PQRSR pasó de 257,5 a 270.

B. DEMOCRATIZACION DE LA GESTION PUBLICA

Para el primer trimestre del año 2025, 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:

- **CONFORMACIÓN INTERNA DE LAS ASOCIACIONES O ALIANZAS DE USUARIOS**

Para el mes de enero de 2025, Dirección de Sanidad Ejército realizó la convocatoria a asamblea general para la conformación de asociaciones en los ESM BAS02, BAS 06 y DMORI.

- **ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN HABLANDO CON EL DIRECTOR**

Durante el primer trimestre del año en curso se desarrollaron los siguientes espacios de participación social liderados por el señor Director:



Enero: Reunión con el presidente de la Asociación de Usuarios interna de Bogotá-Dirección General de Sanidad Militar- GRAPS (Grupo de atención al usuario y participación social).

Febrero: Reunión con gerente e integrantes de la Sociedad Defensa y derecho del Soldado Colombiano- Dirección General de Sanidad Militar- GRAPS (Grupo de atención al usuario y participación social).

Asimismo, en el mes de marzo de 2025 se llevó a cabo mesa de trabajo con el operador de medicamentos Éticos, el representante de la red nacional de veedurías, el supervisor del contrato de medicamentos y el grupo de atención al usuario y participación social de la Dirección General de Sanidad Militar.

Mediante los espacios desarrollados se generó un canal directo para los representantes de asociaciones y veedurías permitiendo un intercambio de información y experiencias entre las partes en búsqueda de mejorar la calidad y el acceso a los servicios de salud y a su vez se fortalece la participación social.

• AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2024

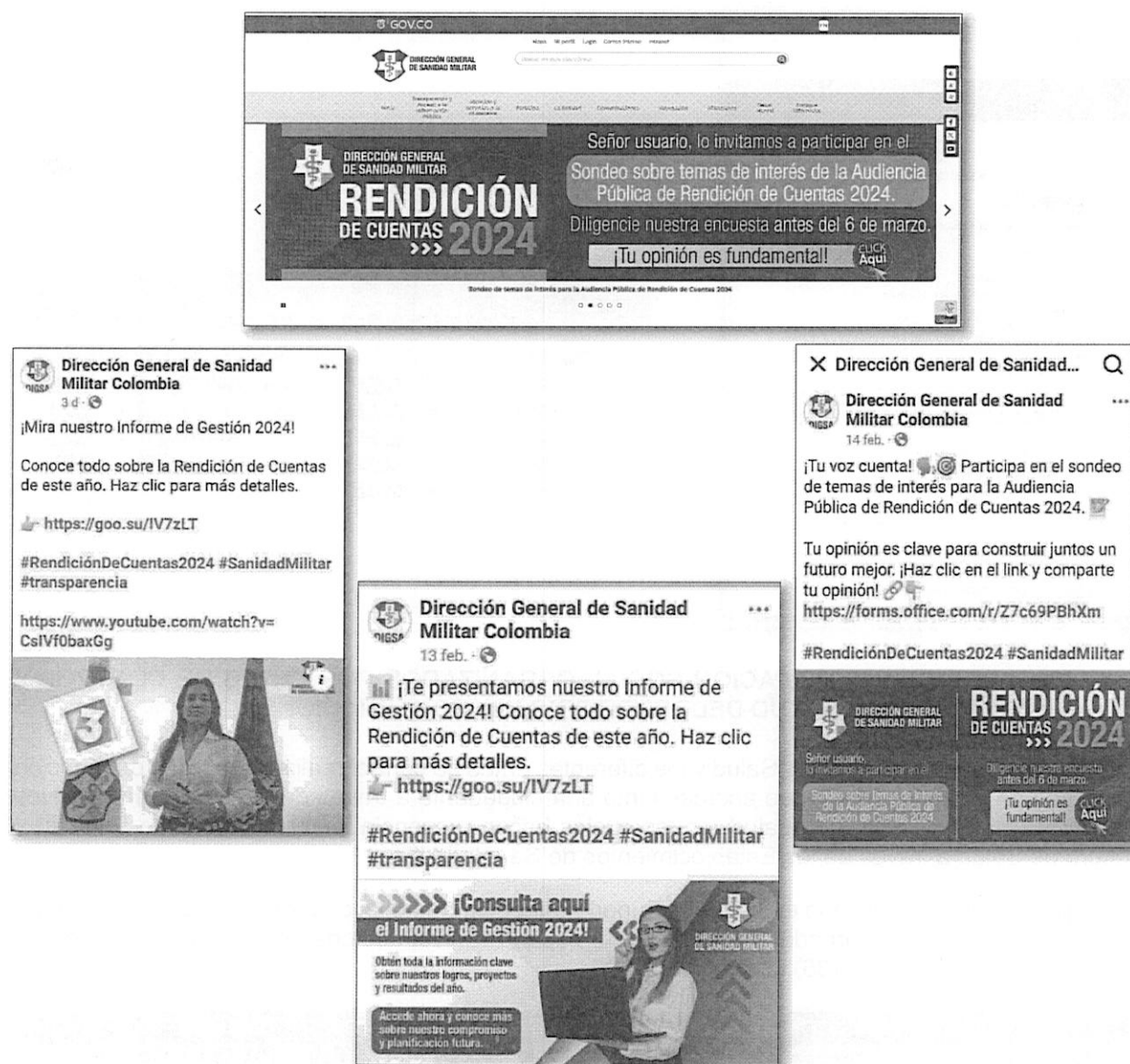
En el mes de enero de 2025 se inició la preparación de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2024, mediante comunicación interna No 0125000923302 de fecha 29 de enero 2025, se nombra el personal que conformará el equipo líder de rendición de cuentas, el cual quedó conformado de la siguiente manera:

- ✓ Un delegado del Grupo Atención al Usuario y Participación Social - GRAPS
- ✓ Un delegado del Área Comunicaciones Estratégicas y Gestión del Cambio - ARCOM
- ✓ Un delegado del Grupo Planeación Estratégica – GRUPL
- ✓ Un delegado del Grupo Asuntos Legales - GRULE
- ✓ Un delegado del Grupo Subdirección de Salud- SUBSA
- ✓ Un delegado del Grupo Subdirección Administrativa y Financiera- SUBAF

Para el mes de febrero se realizó la primera reunión del equipo líder de rendición de cuentas, en la cual se definen plazos y responsables para las diferentes actividades correspondientes a la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2024

Se inicia la difusión de información concerniente a la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2024, se realiza publicación de banner y de video informativo para que los usuarios realicen la consulta del informe de gestión 2024, asimismo se publica el sondeo de temas de interés para la audiencia pública de redición de cuentas vigencia 2024.





Con relación al mes de marzo de 2025, se realizó la segunda mesa de trabajo del equipo líder de rendición de cuentas, en la cual fueron socializados los siguientes temas: resultados del sondeo de temas de interés, cronograma para la realización de las mesas de trabajo con las Direcciones de Sanidad y JEFSA, socialización de autodiagnóstico de rendición de cuentas, establecimiento de compromisos y responsables.

Asimismo, se realizó publicación en la página web de la entidad del informe con los resultados del sondeo de temas de interés. Por otra parte, se realizó el reporte del archivo GT003 en el sistema de recepción y validación de archivos RVCC de la Superintendencia Nacional de Salud, a fin de dar cumplimiento a los lineamientos del ente de control frente a la rendición de cuentas de la entidad.



Informe Sondeo temas de interes Audiencia publica-rendicion de cuentas vig.2024

COMUNICACIÓN INTERNA

Radicado N° 0125003770402/MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR

Bogotá D.C., 12 de marzo de 2025.

Para: Director General de Sanidad Militar

De: Grupo de atención al usuario y participación social GRAPS

Asunto: Informe Sondeo Temas de Interés

Con toda urbanidad me permito informar al señor Mayor General, Director General de Sanidad Militar, los resultados de la encuesta de temas de interés para audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2024.

1. Formulación de la encuesta

Dando cumplimiento a las indicaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública y en concordancia con los lineamientos correspondientes, se formuló la encuesta virtual con la finalidad de conocer los temas de interés de los usuarios para ser desarrollados en el espacio de la audiencia pública de rendición de cuentas. El cuestionario estuvo conformado por ocho (8) preguntas relacionadas a continuación:

- Ciudad de residencia
- ¿A qué Dirección de Sanidad Permanece?
- Rango de edad
- ¿A qué grupo profesional pertenece?
- Afiliación al Subsistema de Salud Grupos de Valor
- ¿Pertenece a un grupo de interés? ¿Cuál?
- ¿Qué temas considera se deben profundizar en la audiencia pública de rendición de cuentas?
- ¿Qué tema considera que debe incluirse en la audiencia pública de rendición de cuentas?

La encuesta se formuló de manera virtual y fue publicada en la página web de la entidad del 14 de febrero al 09 de marzo de 2025, así mismo se compartió el enlace de la encuesta a los

Asunto: Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4.
www.saludfuerzasmilitares.mil.co.
PBX: (57-1) 3238555

Cargar Archivos

Agencia: Periodo:

Resultado Carga

Archivo: 0125003770402/MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR

Estado de Carga: Cargado

Fecha: 26/03/2025 10:01:13 a.m.

Selección de Archivos:

FP001	SELECCIONAR EL ARCHIVO	FP002	SELECCIONAR EL ARCHIVO
FP003	SELECCIONAR EL ARCHIVO	FP004	SELECCIONAR EL ARCHIVO
FP005	SELECCIONAR EL ARCHIVO	FP006	SELECCIONAR EL ARCHIVO
FP007	SELECCIONAR EL ARCHIVO	FP008	SELECCIONAR EL ARCHIVO
FP009	SELECCIONAR EL ARCHIVO	FP010	SELECCIONAR EL ARCHIVO
FP011	SELECCIONAR EL ARCHIVO	FP012	SELECCIONAR EL ARCHIVO

• **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 primer trimestre del año en curso, la Superintendencia Nacional de Salud, realiza convocatoria a cuarenta y cuatro (44) jornadas de atención al usuario a nivel nacional, de las cuales se realizó presencia en treinta y cinco (35) jornadas.

Tabla 15. JORNADAS CONVOCADAS POR ENTES DE CONTROL PRIMER TRIMESTRE 2025		
Ente de control	Jornadas Convocadas	Jornadas con participación de las Fuerzas
Supersalud	44	35

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,	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	35/44	80%	Actas de participación



Tabla 16. METAS E INDICADORES					
ACTIVIDAD	META	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	% EJECUCIÓN	EVIDENCIA
	Defensoría del Pueblo, entre otros).	Supersalud y a la DIGSA:			

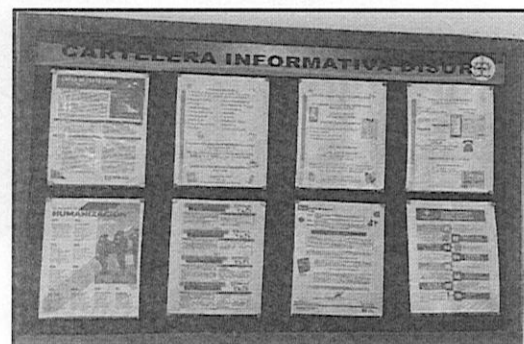
En el primer trimestre de 2025 el porcentaje de ejecución corresponde al 80%, no se realiza presencia en todas las jornadas debido a que no se cuenta con Establecimientos de Sanidad Militar en los municipios en los cuales se desarrollan las jornadas o porque se presentan temas de orden público en algunos lugares.

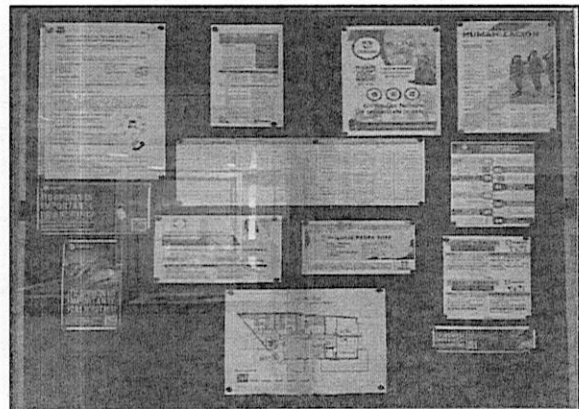
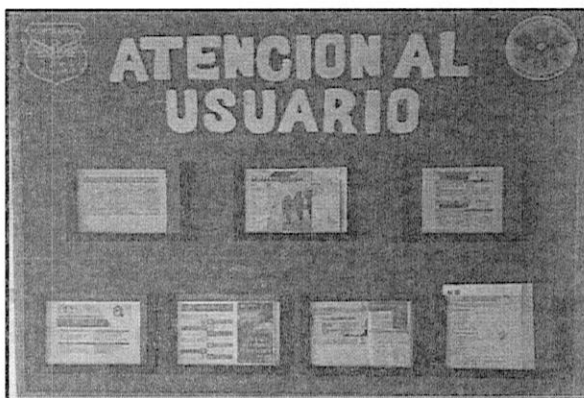
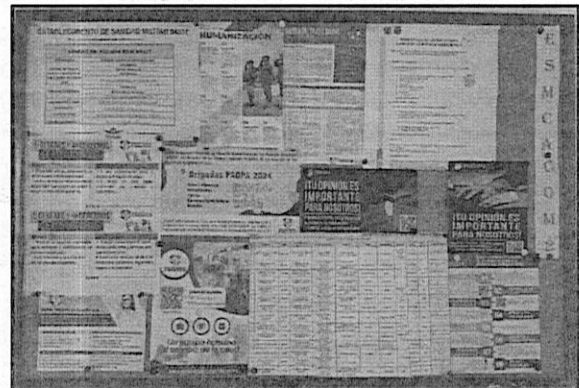
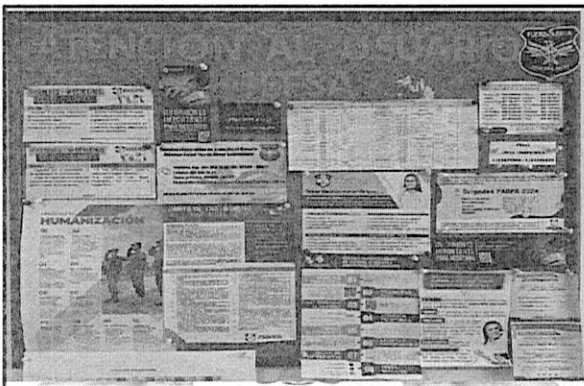
• **Racionalización de trámites y procedimientos administrativos.**

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 encontrarán piezas digitales referentes a:

- Derechos y deberes de los usuarios.
- Canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por las DISAN, 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 I trimestre 2025.

- 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 se fortalezca el proceso de la participación ciudadana.

Atentamente,

Capitán de Navío (C) JOHN OSWALDO SANCHEZ ANZOLA
Director General de Sanidad Militar (E)

Vo. Bo:

TC Catalina Ruiz
Coordinadora - GRAPS

Elaboró:

Karen Saavedra
PS Karen Saavedra
Línea PQRSR - GRAPS

PS Carolina Pérez
Línea Participación Social - GRAPS

PS Sandra Zapata
Línea Orientación e Información - GRAPS

SMSM, Ulises Sánchez
Línea Evaluación - GRAPS

Revisó:

SS. Andrés Barrios
Suboficial - GRAPS