



Al contestar cite este número

Radicado No 0125007264402/MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR

Bogotá D.C., 10 de julio 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 segundo trimestre 2025

Con toda atención, me permito enviar a la Doctora Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano (E), el informe del II 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 I trimestre del año 2025 se recibieron un total de 11.019 requerimientos, de los cuales, para la fecha de elaboración del informe, 132 se encuentran en estado *en trámite* y 10.887 bajo el estado *cerrado*, con un promedio general de cierres del 98.8%.

1.1 PERIODO ANTERIOR – I TRIMESTRE 2025

Tabla 1. PERIODO ANTERIOR I TRIMESTRE 2025					
DEPENDENCIA	PQRSR RECIBIDAS	PQRSR CERRADAS	PQRSR EN TRÁMITE	PQRSR EN TRÁMITE / PQRSR RECIBIDAS	PROMEDIO DÍAS DE VENCIMIENTO
DIGSA	1.325	1.325	0	0%	0
DISAN EJC	6.956	6.824	132	0.02%	88
DISAN ARC	1.455	1.455	0	0%	0
JEFSa	438	438	0	0%	0
HOMIL	581	581	0	0%	0
ÉTICOS	264	264	0	0%	0
TOTAL	11.019	10.887	132	0.02%	



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 88 días.

1.2. PERIODO ACTUAL: II 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 II TRIMESTRE 2025					
DEPENDENCIA	PQRSR RECIBIDAS	PQRSR CERRADAS	PQRSR EN TRÁMITE	PQRSR EN TRÁMITE / PQRSR RECIBIDAS	PROMEDIO DÍAS DE VENCIMIENTO
DIGSA	1.016	1.009	7	0.01%	8
DISAN EJC	6.762	6.137	625	0.09%	25
DISAN ARC	1.172	1.153	19	0.02%	7
JEFSA	405	402	3	0.01%	6
HOMIL	518	516	2	0%	8
ÉTICOS	309	286	23	0.07%	7
TOTAL	10.182	9.503	679	0.07%	

De acuerdo con la precisión anterior, en la tabla 2 se evidencia un aumento con relación al promedio de días de vencimientos de las PQRSR allegadas al SSFM (23) en la presente vigencia; asimismo, se muestra que la Dirección de Sanidad Ejército presenta el mayor promedio de días de vencimiento con 25, contrario a JEFSA con 6.

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 julio 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 II TRIMESTRE 2025	
DEPENDENCIA	PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE TÉRMINOS
DIGSA	7
DISAN EJC	253
DISAN ARC	19
JEFSA	3
HOMIL	2
ÉTICOS	23
TOTAL	307

1.3 GESTIÓN DE PQRSR VENCIDAS I 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.

Del total de los requerimientos cerrados dentro del I trimestre (10.887) en el análisis de la tabla 5 se excluirán los allegados a través de la Superintendencia Nacional de Salud ya que los términos de cierre son diferentes, de acuerdo con esta claridad, se tomarán como base 7.341 PQRSR.

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 I trimestre 2025:

ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS:

Tabla 4. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS PERIODO ANTERIOR - I TRIMESTRE 2025		
ESTADO	No. PQRSR	%
CERRADO	10.887	98.8%
EN TRÁMITE	132	1.2%
TOTAL	11.019	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	2.434	1.533	3.967	61.4%
DISAN ARC	1.039	68	1.107	93.9%
JEFSA	320	19	339	94.4%
DIGSA	1.223	27	1.250	97.8%
ÉTICOS	128	49	177	72.3%
HOMIL	237	36	273	86.8%
TOTAL	5.381	1.732	7.113	75.7%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	75.7%	24.3%	100%	

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

Tabla 6. QUEJAS, 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	74	19	93	79.6%
DISAN ARC	8	0	8	100%
JEFSA	10	0	10	100%
DIGSA	7	3	10	70%
ÉTICOS	11	0	11	100%
HOMIL	3	1	4	75%
TOTAL	113	23	136	83.1%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	83.1%	16.9%	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	65	1	66	98.5%
DISAN ARC	6	0	6	100%
JEFSA	16	0	16	100%
DIGSA	0	0	0	0%
ÉTICOS	1	0	1	100%
HOMIL	3	0	3	100%
TOTAL	91	1	92	98.9%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	98.9%	1.1%	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 75.7%, encontrando que ninguna de las dependencias logró un cierre dentro de términos del 100%; asimismo, se evidencia que la Dirección de Sanidad Ejército registró el porcentaje de cierres más bajo de la vigencia con 61.4%.

En la tabla 6 se relacionan las tipologías de *quejas*, *denuncias por posibles actos de corrupción* y *sugerencias* de las cuales se observa un cumplimiento de 83.1%, encontrando en primer lugar a DISAN ARC, JEFSA y Éticos con 100%; para la presente vigencia, HOMIL presenta el porcentaje más bajo de cumplimiento de cierres dentro de términos con 75% relacionados con estas tipologías.

Finalmente, en la tabla 7 se relacionan los requerimientos tipificados como *reconocimientos*, encontrando que para la presente vigencia, DIGSA no recibió reconocimientos y el porcentaje general de cierres se dio en un 98.9%.



2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL II TRIMESTRE

Tabla 8. SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL II TRIMESTRE 2025							
DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL	%
DIGSA	988	5	18	3	2	1.016	10.2%
DISAN EJC	1.364	108	5.158	13	2	6.645	66.4%
DISAN ARC	704	9	452	0	0	1.165	11.6%
JEFSA	62	10	285	0	0	357	3.6%
HOMIL	39	4	472	0	2	517	5.2%
ÉTICOS	12	14	281	1	0	308	3.1%
TOTAL	3.169	150	6.666	17	6	10.008	100%

En la tabla 8 se evidencian las PQRSR recibidas durante el II trimestre del 2025, teniendo en cuenta que no se relacionan algunos requerimientos se presenta una disminución de 174 PQRSR, los cuales corresponden a los tipificados como *felicitación* 173 y *peticiones entre autoridades* 1; los cuales representan un total de 10.182 PQRSR registrados en la base general.

Por otra parte, cabe resaltar que el 66.4% de las PQRSR allegadas al SSFM fueron dirigidas a la Dirección de Sanidad Ejército Nacional.

3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DESCRIPCIÓN TEMÁTICA II TRIMESTRE

TABLA 9. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR DESCRIPCION TEMATICA II TRIMESTRE							
ASUNTO	P	Q	R	S	D	TOTAL	%
ASPECTO DE SALUD	3.169	150	6.666	17	6	10.008	100 %
TOTAL	3.169	150	6.666	17	6	10.008	100 %

Durante el II trimestre del 2025, se reportaron un total de 10.008 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 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 recibieron 5.071 requerimientos de los 10.182 recibidos (49.8%); seguido de las ingresadas a través del aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud, en la categoría de *Riesgo Simple* con 2.927 PQRSR (28.7%); asimismo, 664 PQRSR se recibieron a través de *correo electrónico* (6.5%).



Tabla 10. CANALES DE RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	No. PQRSR	%
Página web	5.071	49.8%
Riesgo Simple	2.927	28.7%
Riesgo Priorizado	688	6.8%
Correo electrónico	664	6.5%
Buzón de sugerencias	400	3.9%
Presencial	248	2.4%
Comando General de las Fuerzas Militares	86	0.8%
Correspondencia física	80	0.8%
Ministerio de Defensa Nacional	12	0.1%
Telefónico	3	0%
Riesgo Vital	2	0%
Chat Institucional	1	0%
TOTAL	10.182	100%

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL DEL II 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 y atención presencial, 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	97	1.2%
Atención personalizada	193	2.3%
Correo electrónico	7.951	95.1%
Gestión COGFM	99	1.2%
Ministerio de Defensa	16	0.2%
TOTAL	8.356	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 2025 y II 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 2025.	4.431	Excelente (4,75) (95%)
Prestación de servicios de salud II trimestre 2025.	5.661	Excelente (4,85) (97%)

La tasa de satisfacción global del SSFM se ubicó en 97%; el Indicador de Experiencia 98%, el de Trámites 97% y el de Oportunidad 95%. Es importante mencionar que la Jefatura de Salud presentó una tasa superior a la del SSFM, para el anterior trimestre sucedió con la Dirección de Sanidad Ejército Nacional.



INDICADORES	II TRIM 2024	II TRIM 2025
IND_EXPERIENCIA	95%	98%
IND_TRÁMITES	96%	97%
IND_OPORTUNIDAD	92%	95%
IND_EXPERIENCIA	95%	98%

Fuente: Área Costos y Estadística de la DIGSA.

La encuesta de satisfacción del II trimestre registró una tasa de satisfacción global del 97% 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 dos puntos porcentuales respecto al segundo trimestre de la vigencia 2024, pasando de un 95% a un 97%. De igual manera, es importante mencionar que se aumentó la muestra para el segundo trimestre de la vigencia 2025 y el total de afiliados que participaron en la encuesta duplicó el del segundo trimestre del 2024.

PERIODO	NÚMERO DE AFILIADOS QUE SE CONSIDERAN SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS DE SALUD RECIBIDOS	NÚMERO TOTAL DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
II TRIMESTRE 2025	5.498	5.661	97%
II TRIMESTRE 2024	2.074	2.183	95%

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:

II Trimestre 2025

¿Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su solicitud?	Si 218, No 186
¿Está usted conforme con la calidad de la respuesta recibida?	Si 159, No 248
¿La información recibida fue clara y comprensible?	Si 212, No 195
¿Tuvo inconvenientes con el registro de su solicitud y recepción de respuesta?	Si 119, No 289



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MÓDULO PQRSR		POSITIVAS	NEGATIVAS
PREGUNTA 2	¿Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su solicitud?	218	186
PREGUNTA 3	¿Está usted conforme con la calidad de la respuesta recibida?	159	248
PREGUNTA 4	¿La información recibida fue clara y comprensible?	212	195
PREGUNTA 5	¿Tuvo inconvenientes con el registro de su solicitud y recepción de respuesta?	119	289
PROMEDIO		177	229,5

En el segundo trimestre de la vigencia 2025, de un total de 10.182 PQRSR recibidas por los diferentes medios de recepción, se registraron 173 felicitaciones, 152 quejas y 6.664 reclamos. En cuanto a la encuesta de satisfacción del módulo PQRSR, se recibieron alrededor de 414 respuestas, donde en promedio se obtuvieron 117 calificaciones positivas y 229,5 negativas.

TABLA 14. PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES			
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD	CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	173	QUEJAS	152
OPINIONES POSITIVAS	N/A	RECLAMOS	6.664
AGRADECIMIENTOS	N/A	OPINIONES NEGATIVAS	N/A
CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON POSITIVAMENTE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	177	CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON NEGATIVAMENTE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	229,5
TOTAL	350	TOTAL	7.045,5

En comparación con el I trimestre de la vigencia 2025, aumentaron las felicitaciones pasando de 92 a 173, aumentaron las quejas pasando de 114 a 152 y disminuyeron los reclamos pasando de 6.761 a 6.664. De igual forma, disminuyeron las personas que calificaron la gestión de las PQRSR, pasando de 502 a 414, donde se encuentra que en el comparativo calificaron positivamente la percepción del servicio en el módulo de PQRSR pasando de un promedio de 232,25 a 177 y en la calificación negativa la percepción del servicio en el módulo de PQRSR pasó de 270 a 229,5.

B. DEMOCRATIZACION DE LA GESTION PUBLICA

Para el segundo 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:

1. ESCENARIOS ASAMBLEARIOS O REUNIÓN CON USUARIOS

Para el mes de abril de 2025, se desarrollaron las jornadas trimestrales a nivel regional con los representantes de veedurías, asociaciones y usuarios en general del SSFM.

2. AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2024

En el mes de abril de 2025 se desarrollaron tres mesas de trabajo con el equipo líder de audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2024, en las cuales se definieron aspectos relacionados con



la metodología, tiempos de exposición, contenido de la presentación y desarrollo en general de la audiencia.

Asimismo, se realizó el proceso de convocatoria y divulgación de la audiencia pública de rendición de cuentas a través de los diferentes canales de comunicación de la entidad mediante la elaboración y publicación de piezas comunicativas (gráficas y vídeos) a fin de difundir a los interesados la información con relación a la audiencia pública. Las piezas comunicativas fueron publicadas a través de las redes sociales de la entidad, carteleras informativas de los Establecimientos de Sanidad Militar y correo electrónico.

El día 30 de abril de 2025, se llevó a cabo la rendición de cuentas vigencia 2024 de la Dirección General de Sanidad Militar con la participación del grupo de subdirectores, coordinadores de Staff y de la Dirección de Sanidad Ejército, Dirección de Sanidad Naval y Jefatura de Salud Aeroespacial, la transmisión se realizó bajo modalidad virtual-sincrónica desde las instalaciones de la Dirección General de Sanidad Militar a través de los diferentes canales institucionales: Página web: <https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co>, Facebook: DirSanidadMilitar, YouTube: DGSMsanidadmilitar.





Para el mes de mayo de 2025, se realizó la elaboración y publicación del acta, informe general e informe de resultados de la evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2024, dando cumplimiento a la circular N°000008 de septiembre de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud.

3. 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 segundo trimestre del año en curso, la Superintendencia Nacional de Salud, realiza convocatoria a cincuenta y cinco (55) jornadas de atención al usuario a nivel nacional, de las cuales se realizó presencia en cuarenta y un (41) jornadas. Por parte de la Defensoría del Pueblo convocó a una (1) jornada en la cual no se participó debido a que no se contaba con ESM.

TABLA 14. JORNADAS CONVOCADAS POR ENTES DE CONTROL SEGUNDO TRIMESTRE 2025		
ENTE DE CONTROL	JORNADAS CONVOCADAS	JORNADAS CON PARTICIPACIÓN DE LAS FUERZAS
SUPERSALUD	55	41
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	1	0
TOTAL	56	41

**4. METAS EN INDICADORES**

TABLA 15. METAS E INDICADORES					
ACTIVIDAD	META	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	% EJECUCIÓN	EVIDENCIA
JORNADAS CONVOCADAS POR LOS ENTES DE CONTROL	ASISTIR AL 90% DE JORNADAS PROGRAMADAS POR LOS ENTES DE CONTROL (SUPERSALUD, SECRETARÍA 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 A LA SUPERSALUD Y A LA DIGSA:	41/56	73%	ACTAS DE PARTICIPACIÓN

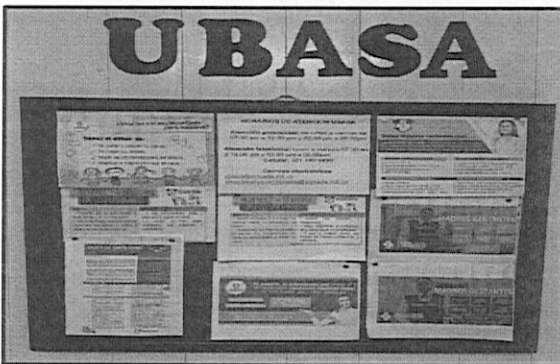
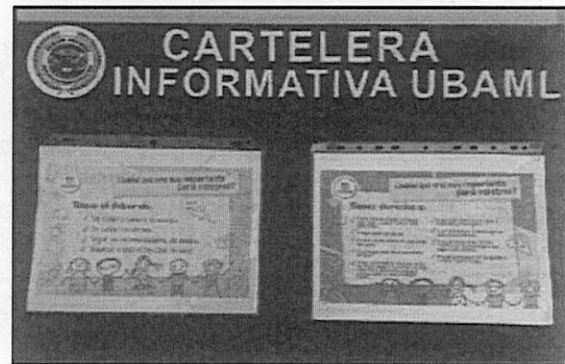
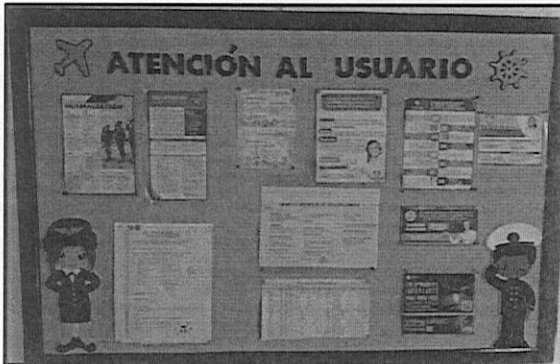
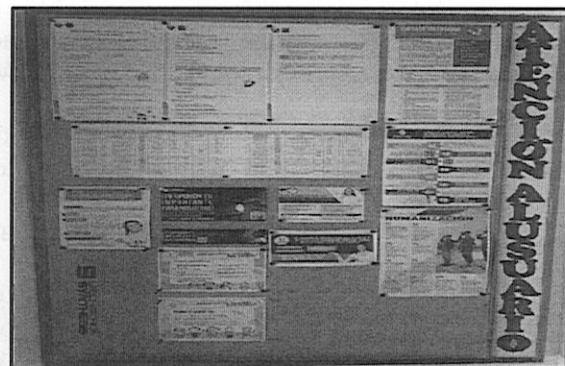
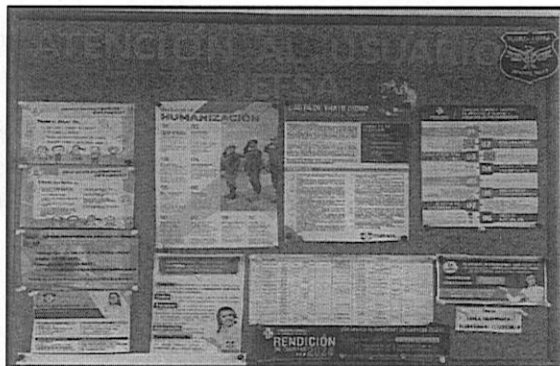
En el segundo trimestre de 2025 el porcentaje de ejecución corresponde al 73%, no se realiza presencia en todas las jornadas debido a que no se cuenta con Establecimientos de Sanidad Militar en los municipios en los cuales se desarrollan las jornadas o porque se presentan temas de orden público en algunos 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, derechos y deberes de niños, madres gestantes, 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>

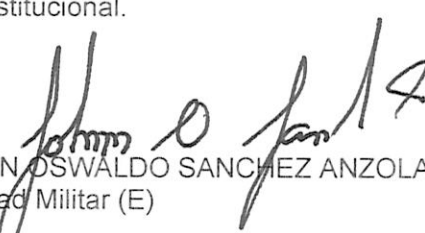
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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 II 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.

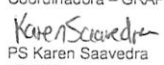


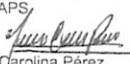
- 3) Se realiza seguimiento en el aplicativo de las gestiones, cierres y respuestas de fondo.
- 4) Asistencia a mesas de trabajo con las fuerzas para informar de los reportes semanales y el comportamiento de los PQRSR.
- 5) Auditoría interna por parte de las fuerzas al módulo PQRSR y Supersalud para seguimiento y control de los requerimientos.
- 6) 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.
- 7) 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.
- 8) 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 en salud.
- 9) La audiencia pública de rendición de cuentas demuestra avances en la transparencia institucional y el cumplimiento de la normatividad vigente.
- 10) La participación en los eventos convocados por los entes de control permite fortalecer la articulación interinstitucional.

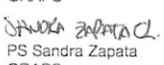
Atentamente,

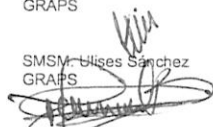

Capitán de Navío (C) JOHN OSWALDO SANCHEZ ANZOLA
Director General de Sanidad Militar (E)

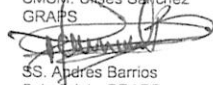
Vo. Bo: 
TC Catalina Ruiz
Coordinadora - GRAPS

Elaboró: 
PS Karen Saavedra
GRAPS

Elaboró: 
PS Carolina Pérez
GRAPS

Elaboró: 
PS Sandra Zapata
GRAPS

Elaboró: 
SMSM Ulises Sánchez
GRAPS

Reviso: 
SS. Andrés Barrios
Suboficial - GRAPS