



Al contestar cite este número

Radicado No 0125011174302/MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR

Bogotá D.C., 09 de octubre 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 tercer trimestre 2025

Con toda atención, me permito enviar a la Doctora Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano (E), el informe del III trimestre de la vigencia 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 II trimestre del año 2025 se recibieron un total de 10.182 requerimientos, de los cuales, para la fecha de elaboración del informe, 28 se encuentran en estado *en trámite* y 10.154 bajo el estado *cerrado*, con un promedio general de cierres del 99.7%.

1.1 PERIODO ANTERIOR – II TRIMESTRE 2025

Tabla 1. PERIODO ANTERIOR II TRIMESTRE 2025					
DEPENDENCIA	PQRSR RECIBIDAS	PQRSR CERRADAS	PQRSR EN TRÁMITE	PQRSR EN TRÁMITE / PQRSR RECIBIDAS	PROMEDIO DÍAS DE VENCIMIENTO
DIGSA	1.017	1.017	0	0%	0
DISAN EJC	6.762	6.734	28	0.41%	90
DISAN ARC	1.171	1.171	0	0%	0
JEFSa	405	405	0	0%	0
HOMIL	518	518	0	0%	0
ÉTICOS	309	309	0	0%	0
TOTAL	10.182	10.154	28	0.27%	90



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 90 días.

1.2. PERIODO ACTUAL: III 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 III TRIMESTRE 2025

DEPENDENCIA	PQRSR RECIBIDAS	PQRSR CERRADAS	PQRSR EN TRÁMITE	PQRSR EN TRÁMITE / PQRSR RECIBIDAS	PROMEDIO DÍAS DE VENCIMIENTO
DIGSA	1.313	1.304	9	0.01%	13
DISAN EJC	7.595	7.180	415	0.06%	18
DISAN ARC	1.290	1.268	22	0.02%	7
JEFSA	387	387	0	0%	0
HOMIL	594	590	4	0.01%	7
ÉTICOS	454	444	10	0.02%	7
TOTAL	11.633	11.173	460	0.04%	9

De acuerdo con la precisión anterior, en la tabla 2 se evidencia que el promedio de días de vencimientos de las PQRSR allegadas al SSFM es de (9) en la presente vigencia; asimismo, se muestra que la Dirección de Sanidad Ejército presenta el mayor promedio de días de vencimiento con 18, contrario a JEFSA que no presenta PQR en trámite.

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 octubre 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
III 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 II TRIMESTRE

De acuerdo con la distinción realizada anteriormente, con relación a los términos de cierre del módulo de la Dirección General de Sanidad Militar y el aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud, se realiza el análisis de los tiempos de cierre de los requerimientos allegados al módulo web de la Dirección General de Sanidad Militar.

Del total de los requerimientos cerrados dentro del II trimestre (10.154) 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 6.546 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 II trimestre 2025:

ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

**Tabla 4. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS
PERIODO ANTERIOR - II TRIMESTRE 2025**

ESTADO	No. PQRSR	%
CERRADO	10.154	99.7%
EN TRÁMITE	28	0.3%
TOTAL	10.182	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	2.822	950	3.772	74.8%
DISAN ARC	748	35	783	95.5%
JEFSA	258	5	263	98.1%
DIGSA	939	27	966	97.2%
ÉTICOS	147	38	185	79.5%
HOMIL	228	7	235	97%
TOTAL	5.142	1.062	6.204	82.9%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	82.9%	17.1%	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	92	27	119	77.3%
DISAN ARC	10	0	10	100%
JEFSA	10	0	10	100%
DIGSA	6	4	10	60%
ÉTICOS	15	0	15	100%
HOMIL	5	0	5	100%
TOTAL	138	31	169	81.7%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	81.7%	18.3%	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	111	6	117	94.9%
DISAN ARC	4	2	6	66.7%
JEFSA	48	0	48	100%
DIGSA	0	0	0	0%
ÉTICOS	1	0	1	100%
HOMIL	1	0	1	100%
TOTAL	165	8	173	95.4%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	95.4%	4.6%	100%	

De acuerdo con lo anterior, la tabla 5 nos permite evidenciar que para las tipologías de *peticiones* y *reclamos* se dio un cumplimiento del 82.9%, encontrando que ninguna de las dependencias logró un cierre dentro de términos del 100%; asimismo, se evidencia que la Jefatura de Salud registró el porcentaje de cierres más alto de la vigencia con 98.1%.

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 81.7%, encontrando en primer lugar a DISAN ARC, JEFSA, Éticos y HOMIL con 100%.

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 95.4%.



2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL III TRIMESTRE

Tabla 8. SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL III TRIMESTRE 2025							
DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL	%
DIGSA	1.277	5	20	3	6	1.311	11.5%
DISAN EJC	1.748	97	5.524	15	8	7.392	64.9%
DISAN ARC	740	5	530	2	1	1.278	11.2%
JEFSA	66	13	277	3	0	359	3.2%
HOMIL	55	2	533	0	1	591	5.2%
ÉTICOS	27	17	407	1	1	453	4%
TOTAL	3.913	139	7.291	24	17	11.384	100%

En la tabla 8 se evidencian las PQRSR recibidas durante el III trimestre del 2025, teniendo en cuenta que no se relacionan algunos requerimientos se presenta una disminución de 249 PQRSR, la cuales corresponden a los tipificados como *felicitación* 249; los cuales representan un total de 11.633 PQRSR registrados en la base general.

Por otra parte, cabe resaltar que el 66.9% de las PQRSR allegadas al SSFM fueron dirigidas a la Dirección de Sanidad Ejército Nacional.

3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DESCRIPCIÓN TEMÁTICA III TRIMESTRE

TABLA 9. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR DESCRIPCION TEMATICA III TRIMESTRE							
ASUNTO	P	Q	R	S	D	TOTAL	%
ASPECTO DE SALUD	3.913	139	7.291	24	17	11.384	100 %
TOTAL	3.913	139	7.291	24	17	11.384	100 %

Durante el III trimestre del 2025, se reportaron un total de 11.384 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 17.

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 5.796 requerimientos de los 11.633 recibidos (49.8%); seguido de las ingresadas a través del aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud, en la categoría de *Riesgo Simple* con 3.297 PQRSR (28.3%); asimismo, 832 PQRSR se recibieron a través de *correo electrónico* (7.2%).

Tabla 10. CANALES DE RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	No. PQRSR	%
Página web	5.796	49.8%



Tabla 10. CANALES DE RECEPCIÓN		
MEDIO DE RECEPCIÓN	No. PQRSR	%
Riesgo Simple	3.297	28.3%
Correo electrónico	832	7.2%
Riesgo Priorizado	777	6.7%
Buzón de sugerencias	500	4.3%
Presencial	176	1.5%
Correspondencia física	142	1.2%
Comando General de las Fuerzas Militares	99	0.9%
Riesgo Vital	9	0.1%
Chat Institucional	4	0%
Telefónico	1	0%
TOTAL	11.633	100%

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL DEL III 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	113	1.1%
Atención personalizada	222	2.1%
Correo electrónico	9.970	95.8%
Gestión COGFM	107	1%
TOTAL	10.412	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 auditorias 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 auditorias 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, II y III 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%)
Prestación de servicios de salud III trimestre 2025.	6.417	Excelente (4,85) (97%)

La tasa de satisfacción global del SSFM se ubicó en 97%; el Indicador de Experiencia 97,41%, el de Trámites 97,79% y el de Oportunidad 95,61%. Es importante mencionar que la Dirección de Sanidad Ejército Nacional presentó una tasa superior a la del SSFM, para el anterior trimestre sucedió con la Jefatura de Salud.

INDICADORES	III TRIM 2024	III TRIM 2025
Tasa global	95%	97%
Ind_Experiencia	96%	97%
Ind_Trámites	96%	98%
Ind_Oportunidad	92%	96%

Fuente: Área Costos y Estadística de la DIGSA.



Se mantiene un porcentaje alto en la satisfacción global de los usuarios encuestados en el Subsistema de Salud de las FFMM, se evidencia que se mantiene el mismo porcentaje de satisfacción del segundo trimestre 2025 del 97%. De igual manera, es importante mencionar que la muestra para el tercer trimestre de la vigencia 2025 fue de 6.039 afiliados y el total de afiliados que participaron en la encuesta fue de 6.417.

Comparando el número de participantes del tercer trimestre de la vigencia 2024 con el del 2025, se evidencia una mayor participación en la vigencia 2024 debido a que se tuvo que prolongar la aplicación de la encuesta en su momento, por actualizaciones en PortalSIS que afectaron la ejecución inicial de dicho periodo, lo que dio pie para que más afiliados participaran.

PERIODO	NÚMERO DE AFILIADOS QUE SE CONSIDERAN SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS DE SALUD RECIBIDOS	NÚMERO TOTAL DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
III TRIMESTRE 2025	6.246	6.417	97%
III TRIMESTRE 2024	6.973	7.340	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:

III Trimestre 2025

¿Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su solicitud?	Si 366, No 237
¿Está usted conforme con la calidad de la respuesta recibida?	Si 258, No 345
¿La información recibida fue clara y comprensible?	Si 324, No 278
¿Tuvo inconvenientes con el registro de su solicitud y recepción de respuesta?	Si 141, No 461



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MÓDULO PQRSR		POSITIVAS	NEGATIVAS
PREGUNTA 2	¿Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su solicitud?	366	237
PREGUNTA 3	¿Está usted conforme con la calidad de la respuesta recibida?	258	345
PREGUNTA 4	¿La información recibida fue clara y comprensible?	324	278
PREGUNTA 5	¿Tuvo inconvenientes con el registro de su solicitud y recepción de respuesta?	141	461
PROMEDIO		272,25	330,25

En el tercer trimestre de la vigencia 2025, de un total de 11.633 PQRSR recibidas por los diferentes medios de recepción, se registraron 249 felicitaciones, 139 quejas y 7.291 reclamos. En cuanto a la encuesta de satisfacción del módulo PQRSR, se recibieron alrededor de 608 respuestas, donde en promedio se obtuvieron 272,25 calificaciones positivas y 330,25 negativas.

TABLA 14. PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES			
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD	CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	249	QUEJAS	139
OPINIONES POSITIVAS	N/A	RECLAMOS	7.291
AGRADECIMIENTOS	N/A	OPINIONES NEGATIVAS	N/A
CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON POSITIVAMENTE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	272,25	CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON NEGATIVAMENTE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	330,25
TOTAL	521,25	TOTAL	7.760,25

En comparación con el II trimestre de la vigencia 2025, aumentaron las felicitaciones pasando de 173 a 249, disminuyeron las quejas pasando de 152 a 139 y aumentaron los reclamos pasando de 6.664 a 7.291. De igual forma, aumentaron las personas que calificaron la gestión de las PQRSR, pasando de 414 a 608, donde se encuentra que en el comparativo calificaron positivamente la percepción del servicio en el módulo de PQRSR pasando de un promedio de 117 a 272,25 y en la calificación negativa la percepción del servicio en el módulo de PQRSR pasó de 229,5 a 330,25.

B. DEMOCRATIZACION DE LA GESTION PUBLICA

Para el tercer 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

En el tercer trimestre de 2025, se llevaron a cabo las jornadas trimestrales con los representantes de veedurías, asociaciones y usuarios en general del SSFM correspondientes al segundo trimestre de 2025, desarrollando un total 16 jornadas de participación a nivel regional.



2. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN HABLANDO CON EL DIRECTOR

Durante el tercer trimestre del año en curso se desarrolló el siguientes espacio de participación social liderado por el señor Director:

Septiembre: Reunión en la regional 5 - ESM BAS06 para el desarrollo de reunión con los representantes de veedurías y asociaciones de usuarios, durante el espacio los asistentes socializaron las fortalezas y debilidades que evidencian en la prestación de los servicios de salud.



3. AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2024

En el tercer trimestre 2025, se llevó a cabo la sexta mesa de trabajo del equipo líder de rendición de cuentas, en la cual se socializaron los resultados de la evaluación de la audiencia pública vigencia 2024 y los tiempos de la transmisión de la audiencia, lo cual permitió identificar los factores que extendieron la transmisión y de la misma manera generar alternativas que permitan mejorar el ejercicio. Finalmente, como resultado de la mesa de trabajo se define el plan de mejoramiento de la audiencia pública de rendición de cuentas.

4. 4. 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, realizó convocatoria a cuarenta y nueve (49) jornadas de atención al usuario a nivel nacional, de las cuales se realizó presencia en treinta y tres (33) jornadas. Por parte de otros entes de control no se realizó convocatorias.

**TABLA 14. JORNADAS CONVOCADAS POR ENTES DE CONTROL TERCER TRIMESTRE 2025**

ENTE DE CONTROL	JORNADAS CONVOCADAS	JORNADAS CON PARTICIPACIÓN DE LAS FUERZAS
SUPERSALUD	49	33
DEFENSORÍA DEL PUEBLO	0	0
TOTAL	49	33

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, 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.		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).

En el tercer trimestre de 2025 el porcentaje de ejecución corresponde al 67%, 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 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, 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

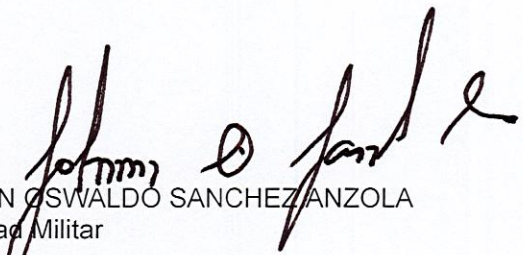
- 1) Desde el procedimiento de PQRSR, se descargaron los reportes del aplicativo, se organizó y analizó la información para luego ser registrada en el informe trimestral, donde se informa al señor Director de la DIGSA y a la Oficina con Relación al Ciudadano del Ministerio de Defensa Nacional; el comportamiento 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) Los espacios escenarios asamblearios (jornadas trimestrales) permiten que los usuarios socialicen las fortalezas y debilidades que evidencian en la prestación de los servicios de salud



en las regiones en las cuales se encuentran ubicados, lo cual permite generar acciones que permitan el mejoramiento de la prestación de los servicios.

- 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

Vo. Bo: TC Ana Milena Velásquez
Coordinadora - GRAPS

Elaboró: Karen Saavedra
PS Karen Saavedra
GRAPS

Elaboró: Carolina Pérez
PS Carolina Pérez
GRAPS

Elaboró: Sandra Zapata CMC
PS Sandra Zapata
GRAPS

Elaboró: SMSM. Ulises Sánchez
GRAPS

Reviso: SS. Cuic Wilandina
Suboficial - GRAPS