



Al contestar cite este número

Radicado No 0125014242802/MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR

Bogotá D.C., 29 de diciembre 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; Código Postal 110311

Bogotá D.C.

Asunto: Informe cuarto trimestre 2025

Con toda atención, me permito enviar a la Doctora Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano (E), el informe del cuarto 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 III trimestre del año 2025 se recibieron un total de 11.633 requerimientos, de los cuales, para la fecha de elaboración del informe, 35 se encuentran en estado *en trámite* y 11.598 bajo el estado *cerrado*, con un promedio general de cierres del 99.6%.

1.1 PERIODO ANTERIOR – III TRIMESTRE 2025

Tabla 1. PERIODO ANTERIOR III TRIMESTRE 2025					
DEPENDENCIA	PQRSR RECIBIDAS	PQRSR CERRADAS	PQRSR EN TRÁMITE	PQRSR EN TRÁMITE / PQRSR RECIBIDAS	PROMEDIO DÍAS DE VENCIMIENTO
DIGSA	1.312	1.312	0	0%	0
DISAN EJC	7.594	7.559	35	0.5%	80
DISAN ARC	1.290	1.290	0	0%	0
JEFSa	387	387	0	0%	0
HOMIL	595	595	0	0%	0
ÉTICOS	455	455	0	0%	0
TOTAL	11.633	11.598	35	0.3%	80



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 80 días.

1.2. PERIODO ACTUAL: IV 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 20231510000000010-5 DE 2023	TERMINOS ESTABLECIDOS DE RESPUESTA
Supersalud riesgo vital: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.	24 horas
Supersalud riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el sector salud.	48 horas
Supersalud riesgo simple: Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.	72 horas

Tabla 2. PERIODO ACTUAL IV TRIMESTRE 2025					
DEPENDENCIA	PQRSR RECIBIDAS	PQRSR CERRADAS	PQRSR EN TRÁMITE	PQRSR EN TRÁMITE / PQRSR RECIBIDAS	PROMEDIO DÍAS DE VENCIMIENTO
DIGSA	968	892	76	0,08%	12
DISAN EJC	5.806	5.173	633	0,11%	20
DISAN ARC	1.058	1.008	50	0,05%	4
JEFSA	412	407	5	0,01%	5
HOMIL	610	604	6	0,01%	7
ÉTICOS	359	310	49	0,14%	9
TOTAL	9.213	8.394	819	0,09%	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 20, contrario a Dirección de Sanidad Armada con 4.

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 26 de diciembre 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 IV TRIMESTRE 2025	
DEPENDENCIA	PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE TÉRMINOS
DIGSA	49
DISAN EJC	176
DISAN ARC	0
JEFSA	4
HOMIL	3
ÉTICOS	39
TOTAL	271

1.3 GESTIÓN DE PQRSR VENCIDAS III TRIMESTRE

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

Del total de los requerimientos cerrados dentro del III trimestre (11.598) 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 7.553 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 III trimestre 2025:

ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

Tabla 4. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS PERIODO ANTERIOR - III TRIMESTRE 2025		
ESTADO	No. PQRSR	%
CERRADO	7.533	99.8%
EN TRÁMITE	17	0.2%
TOTAL	7.550	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	3.448	732	4.180	82.5%
DISAN ARC	804	73	877	91.7%
JEFSA	237	8	245	96.7%



Tabla 5. PETICIONES Y RECLAMOS

DIGSA	1.208	32	1.240	97.4%
ÉTICOS	245	56	304	80.6%
HOMIL	247	18	265	93.2%
TOTAL	6.189	919	7.111	87%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	87%	13%	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	104	14	118	88.1%
DISAN ARC	7	1	8	87.5%
JEFSA	15	0	15	100%
DIGSA	12	1	13	92.3%
ÉTICOS	17	2	19	89.5%
HOMIL	3	0	3	100%
TOTAL	158	18	176	89.8%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	89.8%	10.2%	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	202	1	203	99.5%
DISAN ARC	11	1	12	91.7%
JEFSA	28	0	28	100%
DIGSA	2	0	2	100%
ÉTICOS	1	0	1	100%
HOMIL	3	0	3	100%
TOTAL	247	2	249	99.2%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	99.2%	0.8%	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 87%, encontrando que ninguna de las dependencias logró un cierre dentro de términos del 100%; asimismo, se evidencia que la Dirección General de Sanidad Militar registró el porcentaje de cierres más alto de la vigencia con 97.4%.

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 89.8%, encontrando en primer lugar a JEFSA 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 99.2%.



2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL IV TRIMESTRE

Tabla 8. SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL IV TRIMESTRE 2025							
DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL	%
DIGSA	949	2	14	1	2	968	10.7%
DISAN EJC	1.444	62	4.182	12	3	5.703	62.9%
DISAN ARC	566	10	471	1	0	1048	11.6%
JEFSA	60	9	304	2	0	375	4.1%
HOMIL	51	3	552	0	1	607	6.7%
ÉTICOS	17	25	316	0	1	359	4%
TOTAL	3.087	111	5.839	16	7	9.060	100%

En la tabla 8 se evidencian las PQRSR recibidas durante el IV trimestre del 2025, teniendo en cuenta que no se relacionan algunos requerimientos se presenta una disminución de 153 PQRSR, las cuales corresponden a los tipificados como *felicitación*; para un total de 9.213 PQRSR registrados en la base general.

Por otra parte, cabe resaltar que el 62.9% de las PQRSR allegadas al SSFM fueron dirigidas a la Dirección de Sanidad Ejército Nacional.

3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR DESCRIPCIÓN TEMÁTICA IV TRIMESTRE

TABLA 9. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR DESCRIPCION TEMATICA IV TRIMESTRE							
ASUNTO	P	Q	R	S	D	TOTAL	%
ASPECTO DE SALUD	3.087	111	5.839	16	7	9.060	100 %
TOTAL	3.087	111	5.839	16	7	9.060	100 %

Durante el IV trimestre del 2025, se reportaron un total de 9.060 requerimientos relacionados con aspectos de salud, siendo los reclamos 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 7 PQRSR.

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 4.243 requerimientos de los 9.213 recibidos (46.1%); seguido de las ingresadas a través del aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud, en la categoría de *Riesgo Simple* con 2.819 PQRSR (30.6%); asimismo, 786 PQRSR se recibieron a través del aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud, en la categoría de *Riesgo Priorizado* (8.5%).



Tabla 10. CANALES DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	No. PQRSR	%
Página web	4.243	46.1%
Riesgo Simple	2.819	30.6%
Riesgo Priorizado	786	8.5%
Correo electrónico	693	7.5%
Buzón de sugerencias	321	3.5%
Comando General de las Fuerzas Militares	119	1.3%
Presencial	108	1.2%
Correspondencia física	107	1.2%
Riesgo Vital	10	0.1%
Chat Institucional	4	0%
Telefónico	3	0%
TOTAL	9.213	100%

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL DEL IV TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2025

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	77	0.8%
Atención personalizada	158	1.7%
Correo electrónico	7.193	79%
Página web DIGSA	1.553	17.1%
Gestión COGFM	125	1.4%
TOTAL	9.106	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 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, II, III y IV 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%)
Prestación de servicios de salud IV trimestre 2025.	5.553	Excelente (4,85) (97%)



La tasa de satisfacción global del SSFM se ubicó en 97,56%; el Indicador de Experiencia 97,50%, el de Trámites 97,94% y el de Oportunidad 96,58%. Es importante mencionar que la Dirección de Sanidad Ejército Nacional presentó una tasa superior a la del SSFM, al igual que en el anterior trimestre.

INDICADORES	IV TRIM 2024	IV TRIM 2025
Tasa global	97%	98%
Ind_Experiencia	97%	98%
Ind_Trámites	97%	98%
Ind_Oportunidad	93%	97%

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, aumenta el porcentaje de satisfacción a comparación de el del cuarto trimestre de 2025, subiendo de un 97% a 98%. De igual manera, es importante mencionar que la muestra para el cuarto trimestre de la vigencia 2025 fue de 6.106 afiliados y el total de afiliados que participaron en la encuesta fue de 5.527.

Comparando el número de participantes del cuarto trimestre de la vigencia 2024 con el del 2025, se evidencia una mayor participación en la vigencia 2025 debido a que el IV trimestre del 2024 tuvo un límite de tiempo más corto para su ejecución por actualizaciones en PortalSIS que afectaron la ejecución de dicho periodo.

PERIODO	NÚMERO DE AFILIADOS QUE SE CONSIDERAN SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS DE SALUD RECIBIDOS	NÚMERO TOTAL DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
IV trimestre 2025	5.392	5.527	98%
IV trimestre 2024	2.664	2.746	97%

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:

- Seleccione el rol con el cual interpuso su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia
- ¿Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su solicitud?
- ¿Está usted conforme con la calidad de la respuesta recibida?
- ¿La información recibida fue clara y comprensible?
- ¿Tuvo inconvenientes con el registro de su solicitud y recepción de respuesta?
- 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:

IV Trimestre 2025

¿Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su solicitud? Si 241, No 170
¿Está usted conforme con la calidad de la respuesta recibida? Si 171, No 237
¿La información recibida fue clara y comprensible? Si 211, No 194
¿Tuvo inconvenientes con el registro de su solicitud y recepción de respuesta? Si 119, No 285

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MÓDULO PQRSR		POSITIVAS	NEGATIVAS
PREGUNTA 2	¿Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su solicitud?	241	170
PREGUNTA 3	¿Está usted conforme con la calidad de la respuesta recibida?	171	237
PREGUNTA 4	¿La información recibida fue clara y comprensible?	211	194
PREGUNTA 5	¿Tuvo inconvenientes con el registro de su solicitud y recepción de respuesta?	119	285
PROMEDIO		272,25	221,5

En el cuarto trimestre de la vigencia 2025, de un total de 9.093 PQRSR recibidas por los diferentes medios de recepción, se registraron 148 felicitaciones, 107 quejas y 5.772 reclamos. En cuanto a la encuesta de satisfacción del módulo PQRSR, se recibieron alrededor de 414 respuestas, donde en promedio se obtuvieron 185,5 calificaciones positivas y 221,5 negativas.

TABLA 14. PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES			
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD	CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	148	QUEJAS	107
OPINIONES POSITIVAS	N/A	RECLAMOS	5.772
AGRADECIMIENTOS	N/A	OPINIONES NEGATIVAS	N/A
CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON POSITIVAMENTE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	185,5	CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON NEGATIVAMENTE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	221,5
TOTAL	333,5	TOTAL	6.100,50

En comparación con el III trimestre de la vigencia 2025, disminuyeron las felicitaciones pasando de 249 a 148, disminuyeron las quejas pasando de 139 a 107 y disminuyeron los reclamos pasando de 7.291 a 5.772. De igual forma disminuyeron las personas que calificaron la gestión de las PQRSR, pasando de 608 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 272,25 a 185,5 y en la calificación negativa la percepción del servicio en el módulo de PQRSR pasó de 330,25 a 221,5.



B. DEMOCRATIZACION DE LA GESTION PUBLICA

Para el cuarto 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 cumplimiento a la Línea de Participación Social del acuerdo 075 de 2020, la DISAN Ejército, DISAN Naval y JEFSA Fuerza Aeroespacial Colombiana, incluidos sus Establecimientos de Sanidad Militar, lideraron el desarrollo de Jornadas de Participación social en el territorio nacional.

Para el cuarto trimestre de 2025, se llevaron a cabo dieciséis (16) jornadas de participación social y ciudadana a las que asisten los representantes de veedurías, asociaciones y usuarios en general del SSFM. Estas jornadas representan un espacio clave para el diálogo con las veedurías, asociaciones de usuarios y comunidad en general, contribuyendo a la transparencia institucional y la mejora continua en la prestación del servicio de salud.

2. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN HABLANDO CON EL DIRECTOR

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

La reunión entre la Dirección General de Sanidad Militar y representantes de usuarios de la veeduría de Fusagasugá el señor Sargento Primero (R) Carlos Escobar y el señor Sargento Viceprimero (R) Sabarain Cabrera Moreno presidente de la Asociación de Oficiales-Suboficiales Retirados Soldados Profesionales y Personal Civil pensionados por el Ministerio de Defensa Nacional (ASRSUM). Se expusieron inquietudes sobre la prestación de servicios, infraestructura y ejecución presupuestal, se aclaró que el establecimiento contaba con 4.655 usuarios adscritos y se resaltó la importancia de la actualización de datos. La Dirección informó sobre las gestiones y recursos disponibles, abordó temas normativos y de red externa, y se comprometió a revisar solicitudes como brigadas de especialidades, mejoras en laboratorio, infraestructura y continuidad del servicio médico, reiterando la necesidad de actualizar la información de la asociación para mantener la comunicación institucional.

Por otro lado, se llevó a cabo una reunión presencial liderada por el señor Director General de Sanidad Militar- Capitán de Navío (C) John Oswaldo Sánchez Anzola, en la cual participaron representantes de la Asociación de Usuarios del Hospital Militar ASUHOSMIL. Durante el encuentro se abordaron temas relacionados con la entrega oportuna de medicamentos, la adherencia de los pacientes a los tratamientos, la asistencia a las citas programadas, la falta de algunas especialidades médicas y la necesidad de establecer un canal de comunicación de doble vía que permitiera mejorar la atención a los usuarios.

Durante este mismo periodo se reestructuró la estrategia de participación social, que ahora cuenta con un nuevo nombre: "Diálogos con el director: Voces que Acercan y Construyen", en el marco del compromiso de la Dirección General de Sanidad Militar con la transparencia, la mejora continua de la calidad en la prestación de los servicios de salud y el fortalecimiento del control social. Esta iniciativa busca consolidar un canal de comunicación directo, eficaz y permanente



con las veedurías ciudadanas y asociaciones de usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, facilitando escenarios de diálogo colaborativo que promuevan la corresponsabilidad, el empoderamiento de los usuarios y el seguimiento a la gestión institucional, priorizando la comunicación respetuosa y constructiva.

Asimismo, permitirá recoger de manera estructurada las inquietudes, propuestas y alertas de los grupos de interés, convirtiéndose en una herramienta clave para fortalecer la institución, prevenir riesgos y garantizar la prestación de servicios con oportunidad, pertinencia y humanización. Con esta reestructuración, la Dirección reafirma su apertura a la participación social como principio fundamental de una gestión pública transparente, inclusiva y orientada al bienestar integral del personal militar y sus familias.

3. AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2024

Durante el cuarto trimestre se dio cierre al Plan de Mejoramiento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2024, se elaboró y se socializó la Estrategia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía para la vigencia 2025, y se presentaron los demás documentos relacionados con la rendición de cuentas.

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

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

Para el cuarto trimestre del año en curso, la Superintendencia Nacional de Salud, realizó convocatoria a cincuenta y cuatro (54) jornadas de atención al usuario a nivel nacional, de las cuales se realizó presencia en cuarenta y cinco (45) jornadas. Por parte de otros entes de control no se realizó convocatorias.

TABLA 14. JORNADAS CONVOCADAS POR ENTES DE CONTROL CUARTO TRIMESTRE 2025		
ENTE DE CONTROL	JORNADAS CONVOCADAS	JORNADAS CON PARTICIPACIÓN DE LAS FUERZAS
SUPERSALUD	54	45
OTROS ENTES DE CONTROL	0	0
TOTAL	54	45

4. METAS EN INDICADORES

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	Asistir al 90% de las Jornadas de Participación convocadas por los	45/54	83%	Actas de participación



METAS E INDICADORES					
	de control (Supersalud, secretaria de Salud, Defensoría del Pueblo, entre otros).	entes de Control en su jurisdicción, en caso de no asistencia informar la razón a la Supersalud y a la DIGSA			
Jornadas Trimestrales de participación Social	4 jornadas Anuales	Planear, convocar y ejecutar las jornadas bimestrales de participación social de acuerdo con el cronograma establecido, garantizando la participación de usuarios en general, asociaciones, veedurías y otros grupos de valor.	Jornadas Realizadas/16 Jornadas programadas/16 durante el trimestre x 100	100%	Actas de Jornadas Trimestrales de acuerdo con los requerimientos socializados para la elaboración de actas y de acuerdo con las fechas establecidas en el cronograma.
			Actas reportadas a la DIGSA/Jornadas realizadas x 100	100%	

En el cuarto trimestre de 2025, el porcentaje de ejecución alcanzó el 83%. No se pudo garantizar la presencia en todas las jornadas debido a la ausencia de Establecimientos de Sanidad Militar en los municipios donde se desarrollaron las jornadas, así como por temas de logística y la cancelación de estas por parte de la Superintendencia de Salud.

• 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.

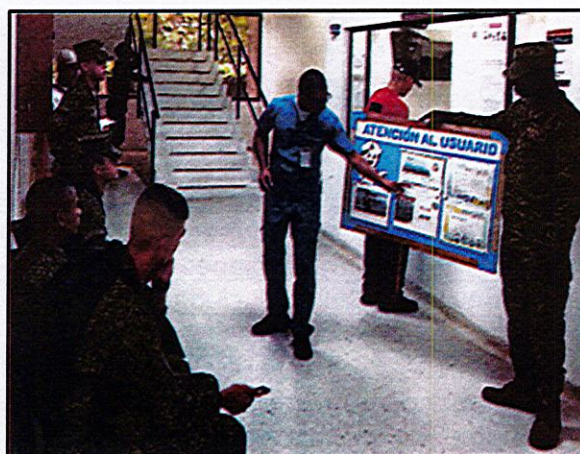
Ubicación y dependencia que recibirá y resolverá las peticiones presentadas por los usuarios.

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 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 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 recomienda continuar desarrollando acciones orientadas a incentivar la participación ciudadana, permitiendo que los usuarios conozcan el funcionamiento de la entidad y fortaleciendo de manera permanente los procesos de participación ciudadana en salud.



- 9) Los espacios asamblearios se consolidan como escenarios fundamentales de diálogo y participación, ya que permiten a los usuarios expresar sus percepciones sobre la prestación de los servicios de salud en las regiones, aportando insumos clave para el fortalecimiento y mejoramiento continuo del servicio.
- 10) Durante el cuarto trimestre de 2025, se logró un nivel de ejecución del 83%, evidenciando un cumplimiento significativo de las jornadas programadas.
- 11) Se concluye que la articulación permanente con la Superintendencia de Salud resulta clave para anticipar y manejar oportunamente eventuales cancelaciones, contribuyendo a minimizar afectaciones en el desarrollo de las actividades programadas.
- 12) La no presencia en la totalidad de las jornadas estuvo relacionada con la ausencia de Establecimientos de Sanidad Militar en algunos municipios, así como con limitaciones logísticas y cancelaciones efectuadas por la Superintendencia de Salud.

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:

Paola P.
PS Paola Pinzón
GRAPS

Elaboró:

Sandra Zapata
PS Sandra Zapata
GRAPS

Elaboró:

Laura Pérez
PS Laura Pérez
GRAPS

Revisó:

Suboficial - GRAPS