



2026-00000315D01

Al contestar cite este número

DIGSA / 20000

MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR

Bogotá D.C / 9 de abril de 2026



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.

Contraseña:LY03HJKFTG

Asunto: Informe primer trimestre 2026

Con toda atención, se envía a la Doctora Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano (E), el informe del primer trimestre de la vigencia 2026, correspondiente a las líneas de acción de las áreas de Atención al Usuario y Participación Social de la Dirección General de Sanidad Militar.

DESARROLLO TEMÁTICO INFORME TRIMESTRAL

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN

1. ESTADO SOLICITUDES *EN TRÁMITE*

Con relación al estado de las PQRSR, en la tabla 1 se evidencia que durante el IV trimestre del año 2025 se recibieron un total de 9.485 requerimientos, de los cuales, para la fecha de elaboración del informe, 4 se encuentran en estado *en trámite* y 9.481 bajo el estado *cerrado*, con un promedio general de cierres del 99.9%.

1.1 PERIODO ANTERIOR – IV TRIMESTRE 2025

Tabla 1. PERIODO ANTERIOR IV TRIMESTRE 2025					
DEPENDENCIA	PQRSR RECIBIDAS	PQRSR CERRADAS	PQRSR EN TRÁMITE	PQRSR EN TRÁMITE / PQRSR RECIBIDAS	PROMEDIO DÍAS DE VENCIMIENTO
DIGSA	991	990	1	99.9%	82
DISAN EJC	5.962	5.959	3	99.9%	84
DISAN ARC	1.105	1.105	0	100%	0
JEFSa	423	423	0	100%	0
HOMIL	632	632	0	100%	0
ÉTICOS	372	372	0	100%	0

Avenida Calle 26 # 69 - 76«Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4. Código postal: 111071; Bogotá D.C.

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co.

PBX: (57-1) 3238555

«Pública Pública»

2026-00000315D01

TOTAL	9.485	9.481	4	100%	83
-------	-------	-------	---	------	----

La tabla 1 presenta un análisis inicial del manejo de las PQRSR desde las diferentes dependencias, se evidencia que la Dirección General de Sanidad Militar y la Dirección de Sanidad Ejército son las únicas dependencias 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 83 días.

1.2. PERIODO ACTUAL: I TRIMESTRE 2026

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	24 horas

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.	
Supersalud riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el sector salud.	48 horas
Supersalud riesgo simple: Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.	72 horas

Tabla 2. PERIODO ACTUAL I TRIMESTRE 2026					
DEPENDENCIA	PQRSR RECIBIDAS	PQRSR CERRADAS	PQRSR EN TRÁMITE	PQRSR EN TRÁMITE / PQRSR RECIBIDAS	PROMEDIO DÍAS DE VENCIMIENTO
DIGSA	1.034	1.029	5	0.48%	29
DISAN EJC	6.495	5.881	614	9.45%	26
DISAN ARC	1.204	1.172	32	2.66%	10
JEFSa	355	352	3	0.85%	43
HOMIL	442	437	5	1.13%	5
ÉTICOS	242	235	7	2.89%	4
TOTAL	9.772	9.106	666	6.82%	25

De acuerdo con la precisión anterior, en la tabla 2 se evidencia que el promedio de días de vencimiento de las PQRSR allegadas al SSFM es de (25) en la presente vigencia; asimismo, se muestra que la Jefatura de Salud presenta el promedio más alto de días de vencimiento (43), cabe aclarar que este caso hace referencia a una reapertura realizada por la Superintendencia Nacional de Salud, motivo por el cual hay un aumento notable en los días de vencimiento.

En la tabla 3 se excluyen los requerimientos allegados a través del aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud ya que a partir del 01 de julio del año 2023 la Superintendencia Nacional de Salud cambia los términos para resolver los reclamos en salud Establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020.

Asimismo, se establece como fecha de corte el día 07 de abril de 2026 para determinar la cantidad de PQRSR pendientes por resolver dentro de los términos establecidos por la ley.

Tabla 3. PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE TÉRMINOS DE LEY - PERIODO ACTUAL I TRIMESTRE 2026	
DEPENDENCIA	PENDIENTES POR RESOLVER DENTRO DE TÉRMINOS

DIGSA	3
DISAN EJC	211
DISAN ARC	27
JEFSA	2
HOMIL	4
ÉTICOS	5
TOTAL	252

1.3 GESTIÓN DE PQRSR VENCIDAS IV TRIMESTRE

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

Del total de los requerimientos cerrados dentro del IV trimestre (9.485) 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 5.763 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 IV trimestre 2025:

ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

Tabla 4. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS		
PERIODO ANTERIOR - IV TRIMESTRE 2025		
ESTADO	No. PQRSR	%
CERRADO	9.481	99.9%
EN TRÁMITE	4	0.1%
TOTAL	9.485	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	2.522	588	3.110	81.1%
DISAN ARC	644	38	682	94.4%
JEFSA	249	11	260	95.8%
DIGSA	849	62	911	93.2%
ÉTICOS	181	47	228	79.4%
HOMIL	276	5	281	98.2%
TOTAL	4.721	751	5.472	86.3%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	86.3%	13.7%	86.3%	

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	61	13	74	82.4%
DISAN ARC	11	0	11	100%
JEFSA	9	1	10	90%
DIGSA	4	1	5	80%
ÉTICOS	26	1	27	96.3%
HOMIL	4	0	4	100%
TOTAL	115	16	131	87.8%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	87.8%	12.2%	87.8%	

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	110	0	110	100%
DISAN ARC	10	0	10	100%
JEFSA	37	0	37	100%
DIGSA	0	0	0	0%
ÉTICOS	0	0	0	0%
HOMIL	3	0	3	100%
TOTAL	160	0	160	100%
PORCENTAJE POR LAPSO DE TÉRMINOS	100%	0%	100%	

De acuerdo con lo anterior, la tabla 5 nos permite evidenciar que para las tipologías de *peticiones* y *reclamos* se dio un cumplimiento del 86.3%, encontrando que ninguna de las dependencias logró un cierre dentro de términos del 100%; asimismo, se evidencia que el Hospital Militar Central registró el porcentaje de cierres más alto de la vigencia con 98.2%.

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 87.8%, encontrando en primer lugar a DISAN ARC y HOMIL con 100%.

Finalmente, en la tabla 7 se relacionan los requerimientos tipificados como *reconocimientos*, encontrando que para la presente vigencia, Ético y DIGSA no recibieron reconocimientos y el porcentaje general de cierres se dio en un 100%.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL I TRIMESTRE

Tabla 8. SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL I TRIMESTRE 2026							
DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA POR POSIBLES	TOTAL	%

					ACTOS DE CORRUPCIÓN		
DIGSA	1.013	2	14	3	0	1.032	10.7%
DISAN EJC	1.708	71	4.621	11	2	6.413	66.4%
DISAN ARC	652	15	515	2	2	1.186	12.3%
JEFSA	49	10	277	1	0	337	3.5%
HOMIL	51	4	387	0	0	442	4.6%
ÉTICOS	20	10	212	0	0	242	2.5%
TOTAL	3.493	112	6.026	17	4	9.652	100%

En la tabla 8 se evidencian las PQRSR recibidas durante el I trimestre del 2026, teniendo en cuenta que no se relacionan algunos requerimientos se presenta una disminución de 120 PQRSR, las cuales corresponden a los tipificados como *felicitación (118)*, *petición entre autoridades (1)* y *solicitud de periodista en ejercicio de profesión (1)*; para un total de 9.772 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 I TRIMESTRE

TABLA 9. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS POR DESCRIPCION TEMATICA I TRIMESTRE							
ASUNTO	P	Q	R	S	D	TOTAL	%
ASPECTO DE SALUD	3.493	112	6.026	17	4	9.652	100 %
TOTAL	3.493	112	6.026	17	4	9.652	100 %

Durante el I trimestre del 2026, se reportaron un total de 9.652 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 04 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	5.072	51.9%
Riesgo Simple	2.734	28%
Riesgo Priorizado	817	8.4%
Correo electrónico	753	7.7%
Buzón de sugerencias	199	2%
Presencial	99	1%
Comando General de las Fuerzas Militares	67	0.7%
Correspondencia física	15	0.2%
Riesgo Vital	10	0.1%

Telefónico	4	0%
Chat Institucional	2	0%
TOTAL	9.772	100%

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN GENERAL DEL I TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2026

El Grupo de Atención al Usuario y Participación Social de la Dirección General de Sanidad Militar pone a disposición de los afiliados al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares diversos canales de comunicación: chat institucional, correo electrónico, atención presencial, entre otros.

Estos medios garantizan una interacción constante y permiten ofrecer información clara, oportuna y veraz. Además, se promueve un trato humanizado que busca el bienestar y la satisfacción de cada afiliado.

Tabla 11. CANALES DE RECEPCIÓN		
MEDIO DE ATENCIÓN	No. DE ATENCIONES	%
Chat Institucional	127	1.2%
Atención personalizada	182	1.8%
Correo electrónico	7.964	77.8%
Página web DIGSA	1.892	18.5%
Buzón de sugerencias	1	0%
Gestión COGFM	67	0.7%
TOTAL	10.233	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 trimestre 2025 y I trimestre 2026:

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.	4.432	Excelente (4,75) (95%)
Prestación de servicios de salud I trimestre 2026.	2.352	Excelente (4,8) (96%)

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

INDICADORES	I TRIM 2025	I TRIM 2026
Tasa global	95%	96%
Ind_Experiencia	96%	97%
Ind_Trámites	96%	96%
Ind_Oportunidad	92%	95%

Fuente: Área Costos y Estadística de la DIGSA.

La encuesta de satisfacción del I trimestre registró una tasa de satisfacción global del 96% para el SSFM. Se mantiene un porcentaje alto en la satisfacción global de los usuarios encuestados en el Subsistema de Salud de las FFMM, evidenciando un aumento de un punto porcentual respecto al primer trimestre de 2025, pasando de un 95% a un 96%. De igual manera, es importante mencionar que se aumentó la muestra para el primer trimestre de la vigencia 2026 aunque disminuyó la participación a comparación del primer trimestre de la vigencia 2025.

PERIODO	NÚMERO DE AFILIADOS QUE SE CONSIDERAN SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS DE SALUD RECIBIDOS	NÚMERO TOTAL DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
I trimestre 2026	2.252	2.352	96%
I trimestre 2025	4.221	4.432	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:

I Trimestre 2026

¿Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su solicitud?	Si 269, No 226
¿Está usted conforme con la calidad de la respuesta recibida?	Si 167, No 329
¿La información recibida fue clara y comprensible?	Si 234, No 257
¿Tuvo inconvenientes con el registro de su solicitud y recepción de respuesta?	Si 138, No 355

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MÓDULO PQRSR		POSITIVAS	NEGATIVAS
PREGUNTA 2	¿Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su solicitud?	269	226
PREGUNTA 3	¿Está usted conforme con la calidad de la respuesta recibida?	167	329
PREGUNTA 4	¿La información recibida fue clara y comprensible?	234	257
PREGUNTA 5	¿Tuvo inconvenientes con el registro de su solicitud y recepción de respuesta?	138	355
PROMEDIO		202	291,7

En el primer trimestre de la vigencia 2026, de un total de 9.772 PQRSR recibidas por los diferentes medios de recepción, se registraron 118 felicitaciones, 112 quejas y 6.026 reclamos. En cuanto a la encuesta de satisfacción del módulo PQRSR, se recibieron alrededor de 501 respuestas, donde en promedio se obtuvieron 202 calificaciones positivas y 291,7 negativas.

TABLA 14. PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES			
CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD	CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	118	QUEJAS	112
OPINIONES POSITIVAS	N/A	RECLAMOS	6.026
AGRADECIMIENTOS	N/A	OPINIONES NEGATIVAS	N/A
CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON POSITIVAMENTE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	202	CANTIDAD DE PERSONAS QUE CALIFICARON NEGATIVAMENTE LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	291,7
TOTAL	320	TOTAL	7.138,7

En comparación con el IV trimestre de la vigencia 2025, disminuyeron las felicitaciones pasando de 148 a 118, aumentaron las quejas pasando de 107 a 112 y también aumentaron los reclamos pasando de 5.772 a 6.026. De igual forma, aumentaron las personas que calificaron la gestión de las PQRSR, pasando de 414 a 501, donde se encuentra que en el comparativo calificaron positivamente la percepción del servicio en el módulo de PQRSR pasando de un promedio de 185,5 a 202 y en la calificación negativa la percepción del servicio en el módulo de PQRSR pasó de 221,5 a 291,7.

B. DEMOCRATIZACION DE LA GESTION PUBLICA

Para el primer trimestre del año 2026, 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. CONFORMACIÓN INTERNA DE LAS ASOCIACIONES O ALIANZAS DE USUARIOS

Para el mes de enero de 2026, se inició el proceso de consolidación y actualización de la información correspondiente a la Caracterización de los Grupos de Interés, con base en la información remitida por las diferentes fuerzas: Ejército, Fuerza Aeroespacial y Fuerza Aérea.

2. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN HABLANDO CON EL DIRECTOR

Durante el primer trimestre del año en curso se desarrolló el siguiente espacio de participación social.

Febrero: Se llevó a cabo una reunión en la DIVRI con el Grupo de Veteranos, en la cual participaron los integrantes del Consejo de Veteranos y la coordinadora del GRAPS (Grupo de Atención al Usuario y Participación Social) de la Dirección General de Sanidad Militar, con el propósito de abordar temas relevantes relacionados con la garantía de derechos en salud y el fortalecimiento de los espacios de participación social. Durante el encuentro se socializó el proceso de certificación de discapacidad en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares (SSFM), brindando claridad sobre los procedimientos, requisitos y rutas de acceso, así como resolviendo inquietudes manifestadas por los asistentes. De igual manera, se trataron aspectos asociados al proceso de atención al usuario, especialmente en lo referente a la participación social, el rol de las veedurías y la articulación con las asociaciones de usuarios.

En el desarrollo de la jornada se promovió un espacio de diálogo abierto y participativo, en el cual los representantes de las asociaciones y veedurías pudieron expresar sus experiencias, observaciones y necesidades frente a la prestación de los servicios de salud. A partir de este ejercicio, se logró consolidar un canal directo de comunicación entre las partes, facilitando el intercambio de información y el fortalecimiento de las relaciones institucionales. Este tipo de escenarios contribuye de manera significativa a la identificación de oportunidades de mejora, al fortalecimiento del control social y a la construcción conjunta de estrategias orientadas a optimizar la calidad, oportunidad y accesibilidad de los servicios de salud, promoviendo a su vez una participación social activa, informada y efectiva.

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

Iniciando las actividades para la preparación de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2025 mediante comunicación interna No. 0126000362902 de fecha 14 de enero 2026, se nombra el personal que conformará el equipo líder de rendición de cuentas, el cual quedó conformado de la siguiente manera:

- Un delegado del Grupo Atención al Usuario y Participación Social - GRAPS

- Un delegado del Área Comunicaciones Estratégicas y Gestión del Cambio - ARCOM
- Un delegado del Grupo Planeación Estratégica – GRUPL
- Un delegado del Grupo Asuntos Legales - GRULE
- Un delegado del Grupo Subdirección de Salud- SUBSA
- Un delegado del Grupo Subdirección Administrativa y Financiera- SUBAF

En el mes de febrero se realiza la primera reunión del equipo líder de rendición de cuentas, en la cual se definen plazos y responsables para las diferentes actividades correspondientes a la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2025.

A través de los diferentes canales de comunicación de la entidad, se inició la difusión de la información relacionada con la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, vigencia 2025. De igual manera, se publicó el sondeo de temas de interés con el fin de fortalecer la participación en este espacio.

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

RENDICIÓN DE CUENTAS 2025
Transmisión en vivo
Modalidad virtual

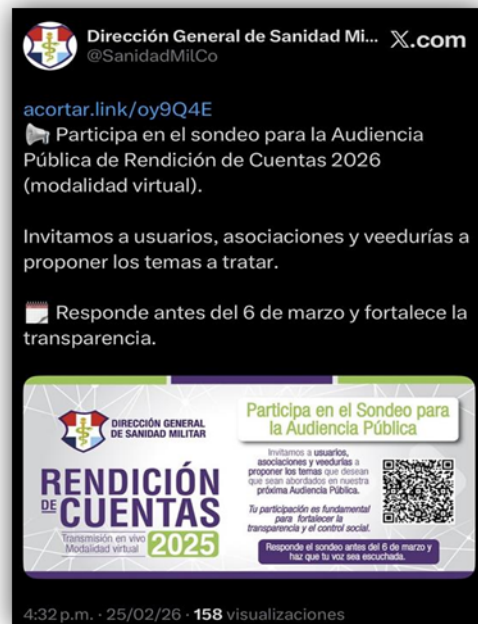
Participa en el Sondeo para la Audiencia Pública

Invitamos a usuarios, asociaciones y veedurías a proponer los temas que desean que sean abordados en nuestra próxima Audiencia Pública.

Tu participación es fundamental para fortalecer la transparencia y el control social.

Responde el sondeo antes del 6 de marzo y haz que tu voz sea escuchada.

2026-00000315D01



Con relación al mes de marzo se realizaron las siguientes actividades relacionadas con la preparación de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2025:

1. Segunda mesa de trabajo del equipo líder de rendición de cuentas, en la cual fueron socializados los siguientes temas:

Avenida Calle 26 # 69 - 76«Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4. Código postal: 111071; Bogotá D.C.
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co.
PBX: (57-1) 3238555

«Pública Pública»

2026-00000315D01

- En el marco de la preparación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se presentaron las etapas del proceso, evidenciando que actualmente la entidad se encuentra en la fase de preparación, correspondiente a la tercera etapa del ciclo definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Así mismo, se socializaron las preguntas recibidas por parte de veedores y asociaciones de usuarios, las cuales serán remitidas a las áreas competentes para su respectiva respuesta. Se resaltó la importancia de dar respuesta clara a estas inquietudes durante la audiencia, con el fin de garantizar la transparencia y evitar dudas por parte de la ciudadanía.

3. Por otro lado, se llevó a cabo la publicación en la página web de la entidad del informe que contiene los resultados del sondeo de temas de interés, con el propósito de socializar la información recopilada con la ciudadanía y demás grupos de interés, promoviendo la transparencia, el acceso a la información y la participación en los procesos de rendición de cuentas.

2024-03-10 09:22:00

≡

1 / 9

—

75%

+

DIGSA

COMUNICACIÓN INTERNA

Radicado 85-00770 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPO

Bogotá D.C 11 MAR 2025

Para: Director General de Sanidad Militar

De: Grupo de atención al usuario y participación social GRAPS

Asunto: Informe Sondeo Temas de Interés

Con toda atención y el debido respeto me permito informar al señor Capitán de Navío, Director General de Sanidad Militar, los resultados de la encuesta de temas de interés para audiencia pública de rendición de cuentas vigentes.

1. Formulación de la encuesta

Dando cumplimiento a las indicaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública y en concordancia con los lineamientos correspondientes, se formula la encuesta virtual con la finalidad de conocer los temas de interés de los usuarios para desarrollarlos en el espacio de la audiencia pública de rendición de cuentas. Mencionada encuesta contó con ocho (8) preguntas y la ampliación ¿Cuál? Para un total de nueve (9) relacionadas a continuación:

• Ciudad de residencia

• ¿Cuál que Dirección de Sanidad Pertenece?

• Rango de edad

• ¿A qué grupo poblacional pertenece?

• Afiliación al Subsistema de Salud-Grupos de Valor

• ¿Pertenece a un grupo de interés? ¿Cuál?

• ¿Qué temas considera se deben profundizar en la audiencia pública de rendición de cuentas?

• ¿Qué tema considera que debe incluirse en la audiencia pública de rendición de cuentas?

La encuesta se formuló de manera virtual y fue publicada en la página web de la entidad del 25 de febrero al 10 de marzo de 2025, se realizó el enlace de esta a las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud para su respectiva divulgación a los Establecimientos de Sanidad Militar, usuarios y grupos de interés.

RVC	Otras Generales	Válida Archivos	Carga Archivo	Programación		EJECUCIÓN
						DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR - EJECUCION

Cargar Archivos

01/10/2018

Vigencia	Período
2025	90

Resultado Carga

Archivo: E0002967G080202SGT003.aml.gz
Estado de Envío: Cargado
Fecha: 26/05/2008 3:42:04 p.m.

Seleccionar Archivos

FP001	Selección de archivo...		Validar
FP002	Selección de archivo...		Validar
FP005	Selección de archivo...		Validar
FT008	Selección de archivo...		Validar
GT004	Selección de archivo...		Validar
FP002	Selección de archivo...		Validar
FP004	Selección de archivo...		Validar
FT002	Selección de archivo...		Validar
GT003	E0002967G080202SGT003.aml		Validar

2026-00000315D01

4. Reporte de archivo GT003 en el sistema de recepción y validación de archivos RVCC de la Superintendencia Nacional de Salud a fin de dar cumplimiento a los lineamientos del ente de control frente a la rendición de cuentas de la entidad.

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 primer trimestre del año en curso, la Superintendencia Nacional de Salud, realiza convocatoria a treinta y nueve (39) jornadas de atención al usuario a nivel nacional, de las cuales se realizó presencia en veintiséis (26) jornadas.

TABLA 14. JORNADAS CONVOCADAS POR ENTES DE CONTROL PRIMER TRIMESTRE 2026		
ENTE DE CONTROL	JORNADAS CONVOCADAS	JORNADAS CON PARTICIPACIÓN DE LAS FUERZAS
SUPERSALUD	39	26

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 de control (Supersalud, secretaria de Salud, Defensoría del Pueblo, entre otros).	Permite identificar cuantas jornadas convocadas por los entes de control fueron atendidas durante el primer trimestre en relación con el total programado.	26/39	67%	Actas de participación

En el primer trimestre de 2026, el porcentaje de ejecución correspondió al 67%, teniendo en cuenta que de las 39 jornadas convocadas por los entes de control se contó con participación en 26. Este resultado se encuentra asociado a situaciones de orden público, limitaciones logísticas y a la cancelación de algunas jornadas por parte de la Supersalud, lo que afectó la presencia institucional en la totalidad de los espacios convocados.

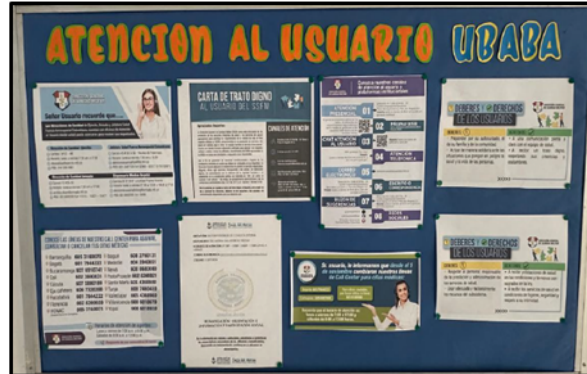
• Racionalización de trámites y procedimientos administrativos

Los Establecimientos de Sanidad Militar, a nivel nacional, informan de manera constante a los usuarios a través de carteleras digitales y físicas. En estos espacios se publican piezas informativas sobre:

- Derechos y deberes de los usuarios.
- Canales de atención y medios de acceso a los trámites ofrecidos por la DISAN, JEFSa y ESM.
- Ubicación y dependencia responsable de recibir y resolver las peticiones de los usuarios.

- Carta de trato digno.

Además, se difunde información sobre los canales de comunicación para solicitar citas médicas, así como sobre los derechos y deberes de niños, madres gestantes y otros grupos de interés. Todo ello se refleja en los registros fotográficos que evidencian la divulgación realizada.



2026-00000315D01



C. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Bajo el liderazgo del Grupo Planeación Estratégica de la Dirección General de Sanidad Militar, se implementa desde la vigencia 2025 el Programa de Transparencia y Ética Pública DIGSA (PTEP), el cual, está orientado a fortalecer la integridad institucional, la legalidad y la transparencia en la gestión pública. Por medio de la identificación, administración y mitigación de los riesgos de corrupción, este programa se centra en promover la cultura ética en todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, garantizando el acceso a la información pública, la participación ciudadana y el uso responsable de los recursos. Su implementación contribuye al cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y reafirma el compromiso de la DIGSA con una prestación de servicios de salud eficiente, transparente y centrada en el bienestar de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Durante la vigencia 2026, el PTEP se compone por un plan de actividades que incluye capacitaciones en gestión integral del riesgo, análisis del contexto estratégico, actualización de la matriz de riesgos, mesas técnicas de control, seguimiento a políticas de transparencia, atención al ciudadano, racionalización de trámites y rendición de cuentas, asegurando la ejecución progresiva del programa a lo largo del año.

A continuación, se relaciona la ruta y el enlace mediante el cual se puede consultar el Programa de Transparencia y Ética Pública 2026

Inicio / Transparencia y Acceso a la Información Pública / 4. Planeación, Presupuesto e Informes / 4.11 Planes Institucionales / Planes Estratégicos, Sectoriales e Institucionales / Programa de Transparencia y Ética Pública / 2026 / Programa de Transparencia y Ética Pública 2026

<https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/transparencia-acceso-informacion-publica/4-planeacion-presupuesto-e-informes/4-11-planos-institucionales/planes-estrategicos-sectoriales-e-institucionales/programa-transparencia-etica-publica/2026-1/programa-transparencia-etica-publica>

De igual manera, desde el Grupo Talento Humano de la Dirección General de Sanidad Militar se elaboró el Plan de Gestión de Integridad, 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.

Finalmente, con todo lo anterior, se da cumplimiento al Decreto Nacional No. 1499 del 11 de septiembre de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 2, el cual incluye en la dimensión del Talento Humano, una política de integridad y el código de integridad del servicio público”.

Ruta para consultar el Plan de Gestión de Integridad DIGSA:

Inicio > Transparencia y Acceso a la Información Pública > 4. Planeación, Presupuesto e Informes > 4.11 Planes Institucionales > Planes Estratégicos, Sectoriales e Institucionales > Plan de Gestión de Integridad > 2026

<https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/transparencia-acceso-informacion-publica/4-planeacion-presupuesto-e-informes/4-11-plan-es-institucionales/planes-estrategicos-sectoriales-e-institucionales/plan-gestion-integridad-1/2026>

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-plan-es-institucionales/planes-estrategicos-sectoriales-e-institucionales/codigo-integridad-1/codigo-integridad-2023>

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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.
- 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.
- Se realiza seguimiento en el aplicativo de las gestiones, cierres y respuestas de fondo.
- Asistencia a mesas de trabajo con las fuerzas para informar de los reportes semanales y el comportamiento de los PQRSR.

- Auditoría interna por parte de las fuerzas al módulo PQRSR y Supersalud para seguimiento y control de los requerimientos.
- 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.
- 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.
- La asistencia a los espacios convocados por los entes de control contribuye al fortalecimiento de la articulación interinstitucional.
- Desde la línea de Participación Social, se implementan acciones orientadas a fomentar la participación de la ciudadanía, permitiendo que los usuarios conozcan el funcionamiento de la entidad y se consoliden los procesos de participación en salud.
- La audiencia pública de rendición de cuentas refleja avances en materia de transparencia institucional y el cumplimiento de la normatividad vigente.

Atentamente.

Firmado Electrónicamente Por:



Mayor General CARLOS ALBERTO RINCON ARANGO
Director General de Sanidad Militar
DESPACHO DIRECTOR GENERAL

Anexos: Número de folios (si los hay)

Copia:

Elaboró: KAREN NATALIA SAAVEDRA ESCOBAR / ARPQR

Revisó: . ANA MILENA VELASQUEZ TAMAYO / GRAPS

Aprobó: KEILA KEREN QUINTERO HOYOS ARAYU