



2026-00006462D01

Al contestar cite este número

DIGSA / 20000

MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPQR



Bogotá D.C / 14 de julio de 2026

Doctora

YASIRA SIRLEY PEREA MORENO

Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano (E)

Contraseña:lpN90BEiOU

Ministerio de Defensa Nacional

Carrera 10 # 27 - 51 Residencias Tequendama, torre norte oficina 212; Código Postal 110311

Bogotá D.C.

Asunto: Informe segundo trimestre 2026

Con toda atención, me permito enviar a la Doctora Jefe de Oficina de Relación con el Ciudadano (E), el informe del segundo 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

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR - I TRIMESTRE 2026

PERIODO ANTERIOR - I TRIMESTRE 2026					
DEPENDENCIA	PQRSR RECIBIDAS	PQRSR CERRADAS	PQRSR EN TRÁMITE	No. DÍAS VENCIDOS	% PENDIENTES POR RESOLVER
DIGSA	1.034	1.034	0	0	0%
DISAN EJC	6.495	6.477	18	113	0.2%
DISAN ARC	1.204	1.204	0	0	0%
JEFSa	355	354	1	127	0.2%
HOMIL	442	442	0	0	0%
ÉTICOS	242	242	0	0	0%
TOTAL	9.772	9.753	19	240	0.2%

Durante el primer trimestre de 2026 se evidenció una gestión altamente eficiente de las PQRSR, con un total de 9.772 solicitudes recibidas y 9.753 cerradas, lo que representa un cumplimiento global del 99,8%. El volumen de casos pendientes fue mínimo (19 trámites, equivalente a aproximadamente el 0,2% del total recibido), concentrándose principalmente en la Dirección de Sanidad Ejército con 18 casos y en Jefatura de Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana con 1 caso. En términos generales, los indicadores reflejan una adecuada capacidad de gestión y resolución, aunque resulta pertinente fortalecer el seguimiento a los

casos rezagados para evitar incrementos en los tiempos de vencimiento y mantener los niveles de cumplimiento alcanzados.

1.2. PERIODO ACTUAL: II 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 NNA: Niños, niñas y adolescentes de la cohorte de trasplantados o con las siguientes patologías: enfermedades cardiovasculares, cáncer, enfermedades huérfanas, enfermedades crónicas respiratorias, VIH.	08 horas
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

PERIODO ACTUAL - II TRIMESTRE 2026							
DEPENDENCIA	PQRSR RECIBIDAS	CERRADAS DENTRO DE TÉRMINOS	CERRADAS FUERA DE TÉRMINOS	EN TRÁMITE DENTRO DE TÉRMINOS	EN TRÁMITE FUERA DE TÉRMINOS	No. DÍAS DE VENCIMIENTO	% PENDIENTES POR RESOLVER
DIGSA	1.144	1.101	35	3	5	21	0.7%
DISAN EJC	7.910	5.714	1.784	268	144	23	2.1%
DISAN ARC	1.157	1.056	93	7	1	11	1%
JEFSa	462	445	17	0	0	0	0%
HOMIL	758	741	17	0	0	0	0%
ÉTICOS	188	150	38	0	0	0	0%
TOTAL	11.619	9.207	1.984	278	150	9	0%

Fuente: módulo PQRSR DIGSA

Durante el segundo trimestre de 2026 se registró un incremento en la gestión de PQRSR, alcanzando 11.619 solicitudes recibidas, lo que representa un aumento frente al trimestre anterior. Del total, 9.207 fueron cerradas dentro de los términos y 1.984 fuera de términos, evidenciando oportunidades de mejora en la oportunidad de respuesta. La dependencia con mayor volumen de gestión fue la Dirección de Sanidad Ejército, concentrando el 68,1% de las PQRSR recibidas (7.910 casos), así como el mayor número de solicitudes cerradas fuera de término (1.784) y pendientes por resolver (412 casos entre trámites dentro y fuera de término), con un porcentaje de pendientes por resolver del 2,1%.

Por su parte, la Dirección General de Sanidad Militar y la Dirección de Sanidad Armada mantienen niveles de PQRSR en trámite bajos, con porcentajes del 0,7% y 1%, respectivamente, mientras que la Jefatura de Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana, el Hospital Militar Central y Éticos finalizaron el período sin PQRSR en trámite. En cuanto a vencimientos, se reportan 55 días acumulados entre las dependencias, destacándose DISAN EJC, DIGSA y DISAN ARC.

2. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL II TRIMESTRE

DEPENDENCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL
DIGSA	1.030	1	111	1	0	1.143
DISAN EJC	1.877	23	5.854	11	0	7.765
DISAN ARC	507	5	625	1	0	1.138
JEFSa	69	10	322	4	0	405
HOMIL	65	4	688	0	0	757
ÉTICOS	28	9	146	0	0	183
TOTAL	3.576	52	7.746	17	0	11.391

3. SOLICITUDES RECIBIDAS POR CLASE DE ASUNTO II TRIMESTRE

CLASE DE ASUNTO	P	Q	R	S	D	TOTAL	%
SANIDAD							
TOTAL							

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	No. PQRSR	%
CORREO ELECTRÓNICO	1.043	8.98%
PRESENCIAL – CORRESPONDENCIA FÍSICA	227	1.95%
LÍNEA TELEFÓNICA	5	0.04%
SEDE ELECTRÓNICA (SUPERSALUD, PÁGINA WEB, COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES)	9.998	86.05%
CHAT INSTITUCIONAL	4	0.03%
BUZÓN DE SUGERENCIAS	342	2.94%
TOTAL	11.619	

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRSR

A partir de lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, la Circular 008 de 2008, el Acuerdo 075 de 2020 y la Circular de PQRD con radicado No. 0124001132902 del 02 de febrero de 2024 emitida desde el Grupo de Atención al Usuario y Participación Social de la Dirección General de Sanidad Militar, se realiza la gestión de los requerimientos allegados al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, la cual es desarrollada en conjunto con las diferentes oficinas de atención al usuario; asimismo, las condiciones de ingreso de las PQRSR se modifican periódicamente dependiendo de lo determinado por las diferentes instancias y/o entes de control.

La gestión y recepción de las PQRSR en el transcurso de la vigencia, se realizó a través de las reuniones periódicas con la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Armada y la Jefatura de Salud, en las cuales se analizó y evaluó el comportamiento de las PQRSR registradas en el módulo de la Dirección General de Sanidad Militar y el aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud, evidenciando las condiciones de mejora permanentes establecidas en estos espacios de reunión.

Al mismo tiempo se realizaron constantes auditorías por parte del Grupo de Atención al Usuario y Participación Social de la Dirección General de Sanidad Militar, verificando el cumplimiento de las respuestas en los términos establecidos por la ley.

Así mismo por medio de oficios de recabo enviados mediante oficio a Dirección de Sanidad Ejército Nacional, Dirección de Sanidad Armada y la Jefatura de Salud, Convenio Interadministrativo Hospital Militar Central (Atención al Usuario) y Operador Logístico de Medicamentos – Convenio Vigente, se solicitó el cierre inmediato de los requerimientos que se encontraban en estado vencido, emitiendo respuesta de fondo a las necesidades de los usuarios.

Se realizan auditorías internas al módulo de PQRSR, con el fin de hacer seguimiento a aquellas con cierre dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 artículo 14.

El grupo de Atención al Usuario y Participación Social ha realizado acciones de seguimiento, control y acompañamiento permanente, para el trámite y cierre con respuesta de fondo de las PQRSR, mediante auditorías internas, reuniones de seguimiento y oficios de recabo con las fuerzas donde se tratan los siguientes temas:

- Cierre de PQRSR dentro de los términos de ley.
- Emisión de respuestas de fondo.
- Trazabilidad en los cierres de los aplicativos.
- Lineamientos de gestión y auditorías internas al módulo PQRSR y el aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud para seguimiento y control de los requerimientos.
- Acompañamiento a las coordinaciones de la DISAN EJC, DISAN ARC y JEFSA con el fin de verificar respuestas de fondo para poder cerrar requerimientos.
- Retroalimentación y asesoría continua por parte de las gestoras de la DIGSA, de acuerdo con novedades presentadas en los aplicativos.

Así mismo, es importante señalar que, con el ánimo de reducir la instauración de las PQRSR, el Grupo de Atención al Usuario y Participación Social, ha realizado mesas de trabajo con las fuerzas donde se les informa a los líderes de cada una de las oficinas de atención al usuario el comportamiento de las PQRSR, los estados, tipologías, y observaciones generales; igualmente se enfatiza en el cierre oportuno con respuestas de fondo de acuerdo con los términos de ley.

Finalmente se realizan informes mensuales y trimestrales de PQRSR, con el objetivo de informarle el comportamiento y el análisis de los requerimientos allegados al grupo de Atención al Usuario y Participación Social, a través de sus medios de recepción como: correo electrónico, módulo DIGSA, aplicativo de la Superintendencia Nacional de Salud, entre otros, en los cuales se realiza la trazabilidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos, que los usuarios o personal civil han interpuesto.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

En atención a la estructura definida en la Directiva 007 de 2026 para la elaboración del Informe Trimestral Sectorial, se precisa que actualmente la información disponible para la medición de la satisfacción y percepción de los usuarios proviene de la encuesta institucional de satisfacción aplicada en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, instrumento que se encuentra estandarizado y alineado con los lineamientos vigentes.

No obstante, el nivel de desagregación requerido para algunos componentes del análisis de impacto del servicio en los usuarios no puede ser desarrollado en su totalidad con la metodología e instrumento actualmente implementados, debido a que la estructura de la encuesta vigente no contempla todas las variables necesarias para generar el detalle solicitado.

Al respecto, la Secretaría Técnica del Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional ha indicado que no es procedente realizar modificaciones al instrumento de medición hasta tanto finalice el proyecto de participación que actualmente se desarrolla con la Universidad Militar Nueva Granada, el cual, tiene un tema orientado al fortalecimiento y actualización de los mecanismos de evaluación de la experiencia, satisfacción y percepción de los usuarios.

En consecuencia, para el presente informe el impacto del servicio en los usuarios se presenta con base en los resultados obtenidos mediante los instrumentos institucionales vigentes, específicamente la encuesta de satisfacción de los afiliados respecto a la prestación de los servicios de salud y la encuesta de percepción asociada a la gestión de las PQRSR, las cuales permiten identificar tendencias de satisfacción, experiencia de servicio y oportunidades de mejora en la atención al ciudadano.

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

Durante el segundo trimestre de 2026, los resultados obtenidos evidencian que se mantienen niveles favorables de satisfacción por parte de los usuarios frente a los servicios de salud prestados por el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. La tasa global de satisfacción alcanzó el 96%, manteniendo una valoración de excelencia en la prestación de los servicios evaluados. Asimismo, los indicadores de experiencia, trámites y oportunidad registraron resultados superiores al 94%, reflejando una percepción positiva de los usuarios frente a la atención recibida.

De igual manera, la participación de los afiliados en los mecanismos de medición institucional permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora para el fortalecimiento continuo de la gestión de servicio y del relacionamiento con los usuarios. Los resultados obtenidos constituyen un insumo fundamental para orientar acciones que contribuyan al mejoramiento de la experiencia ciudadana y al fortalecimiento de la calidad en la prestación de los servicios institucionales.

Se registran los datos comparativos del I trimestre 2026 y II 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 2026.	2.352	Excelente (4,8) (96%)
Prestación de servicios de salud II trimestre 2026.	4.217	Excelente (4,8) (96%)

La tasa de satisfacción global del SSFM se ubicó en 96%; el Indicador de Experiencia 97%, el de Trámites 96% y el de Oportunidad 94%. Es importante mencionar que la Jefatura de Salud presentó una tasa superior a la del SSFM.

INDICADORES	II TRIM 2025	II TRIM 2026
Tasa global	97%	96%
Ind_Experiencia	97%	97%
Ind_Trámites	97%	96%
Ind_Oportunidad	95%	94%

Fuente: Área Costos y Estadística de la DIGSA.

La encuesta de satisfacción del II 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, aunque, disminuyó un punto porcentual respecto al segundo trimestre de 2025, pasando de un 97% a un 96%. De igual manera, es importante mencionar que disminuyó la muestra para el segundo trimestre de la vigencia 2026 aunque la participación aumentó respecto al primer trimestre de la presente vigencia.

PERIODO	NÚMERO DE AFILIADOS QUE SE CONSIDERAN SATISFECHOS CON LOS SERVICIOS DE SALUD RECIBIDOS	NÚMERO TOTAL DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
II TRIMESTRE 2026	4.046	4.216	96%
II TRIMESTRE 2025	5.498	5.661	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:

- 1) Seleccione el rol con el cual interpuso su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia
- 2) ¿Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su solicitud?
- 3) ¿Está usted conforme con la calidad de la respuesta recibida?
- 4) ¿La información recibida fue clara y comprensible?
- 5) ¿Tuvo inconvenientes con el registro de su solicitud y recepción de respuesta?
- 6) Seleccione a través de cual medio recibió la respuesta a su Petición

Para dar respuesta a las siguientes variables se tienen en cuenta en primera medida las PQRSR para registrar el dato de felicitaciones, quejas y reclamos. En cuanto a la cantidad de personas que califican la percepción del servicio se toman los resultados de las preguntas 2, 3, 4 y 5 relacionadas a continuación:

II TRIMESTRE 2026

¿Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su solicitud? Si 330, No 197
 ¿Está usted conforme con la calidad de la respuesta recibida? Si 225, No 304
 ¿La información recibida fue clara y comprensible? Si 287, No 237
 ¿Tuvo inconvenientes con el registro de su solicitud y recepción de respuesta? Si 137, No 387

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MÓDULO PQRSR		POSITIVAS	NEGATIVAS
PREGUNTA 2	¿Está satisfecho con el tiempo de respuesta de su solicitud?	330	197
PREGUNTA 3	¿Está usted conforme con la calidad de la respuesta recibida?	225	304
PREGUNTA 4	¿La información recibida fue clara y comprensible?	287	237
PREGUNTA 5	¿Tuvo inconvenientes con el registro de su solicitud y recepción de respuesta?	137	387
PROMEDIO		244,7	281,2

En el segundo 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.

CONCEPTOS FAVORABLES	CANTIDAD
FELICITACIONES	227
CALIFICACIÓN POSITIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	244,7

CONCEPTOS DESFAVORABLES	CANTIDAD
QUEJAS	52
RECLAMOS	7,745
CALIFICACIÓN NEGATIVA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	281,2

En comparación con el I trimestre de la presente vigencia, aumentaron las felicitaciones pasando de 118 a 227, disminuyeron las quejas pasando de 112 a 52 y aumentaron los reclamos pasando de 6.026 a 7.745. De igual forma, aumentaron las personas que calificaron la gestión de las PQRSR, pasando de 501 a 531, donde se encuentra que en el comparativo calificaron positivamente la percepción del servicio en el módulo de PQRSR pasando de un promedio de 202 a 244,7 y en la calificación negativa la percepción del servicio en el módulo de PQRSR pasó de 291,7 a 281,2.

7. REPORTE DE AVANCES EN LAS POLÍTICAS DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

A. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Para el segundo 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:

7.1. CONFORMACIÓN INTERNA DE LAS ASOCIACIONES O ALIANZAS DE USUARIOS

N°	FECHA	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	TIPO DE ACTIVIDAD	CICLO DE GESTIÓN	GRUPOS DE VALOR INVOLUCRADOS	NÚMERO DE ASISTENTES	LUGAR (MUNICIPIO, DEPARTAMENTO)	RESULTADO O CONCLUSIÓN PRINCIPAL
1	25/06/2026	CONFORMACIÓN INTERNA DE LAS ASOCIACIONES O ALIANZAS DE USUARIOS	CAPACITACIÓN	FORMULACIÓN	LÍDER OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO DISAN EJC DIRECTOR/A REGIONAL 9 DMSOC LÍDER Y/O PROFESIONAL DE OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE ESTABLECIMIENTOS DE SANIDAD CONVOCADOS	13	BOGOTÁ D.C Y EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL (MODALIDAD VIRTUAL)	MEDIANTE ACTA DE CAPACITACIÓN SE CONSIGNA LA IMPORTANCIA DE FORTALECER LA COMUNICACIÓN ENTRE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR DIGSA, LA DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL Y LOS ESTABLECIMIENTOS DE SANIDAD MILITAR CONVOCADOS EN ESTA APREMIANTE TAREA DE FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL DE LOS USUARIOS A TRAVÉS DE ASOCIACIONES Y VEEDURÍAS CIUDADANAS DEL SUBSISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES.

Para el mes de junio de 2026, se efectuó capacitación para Fortalecimiento en la creación y acompañamiento de Asociaciones Internas de usuarios del SSFM con presencia de la Dirección de Sanidad Ejército dirigida a Directores/as y a los líderes de las oficinas de atención al usuario de los Establecimientos de Sanidad Militar de mediana complejidad que cuentan con este rol de acompañamiento, teniendo en cuenta que la DISAN EJC cuenta hasta la fecha con aproximadamente 4 asociaciones conformadas de 10 que son requeridas considerando el cumplimiento de la circular N°000008 de septiembre de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud y a la resolución 2063 de 2017 por la cual “se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS)” y a la circular de implementación de la Estrategia de Participación Social para la Dirección General de Sanidad Militar, Dirección de Sanidad Ejército, Dirección de Sanidad Naval, Jefatura Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana y sus Establecimientos de Sanidad Militar.

Dicha capacitación tuvo lugar el 25 de junio de 2026 contando con la elaboración del acta de la capacitación, cabe resaltar que en este espacio se brindaron indicaciones para la constitución de asociaciones internas y su posterior seguimiento además de activar el canal directo con la Dirección General de Sanidad Militar para resolución de dudas e inquietudes sobre este proceso. Como un producto de esta capacitación se dejó como pendiente la elaboración de un formato de confidencialidad dirigido a los representantes al Comité de Ética Hospitalaria en aras a fortalecer la reserva de la información tratada en las reuniones trimestrales a realizarse en los Establecimientos de Sanidad Militar.

7.2. ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN DIÁLOGOS CON EL DIRECTOR

Durante el segundo trimestre del año se desarrolló una jornada de participación sobre la estrategia Diálogos con el Director, pues en el mes de abril de 2026 tuvo lugar reunión con la Asociación de Usuarios Tunja, en la cual participaron representantes de veedurías y asociaciones, con el propósito de fortalecer la participación y el diálogo entre los diferentes actores del sistema.

N°	Fecha	Nombre de la actividad	Tipo de actividad	Ciclo de gestión	Grupos de valor involucrados	Número de asistentes	Lugar (municipio, departamento)	Resultado o conclusión principal
2	7/06/2026	Estrategia diálogos con el Director: Voces que acerca y construyen	Mesa de diálogo o concertación	Diagnóstico	Director General de Sanidad Militar DIGSA	16	Tunja, Boyacá	Se informó que el fortalecimiento del sistema de atención en el ESM BAS01 se realizará por fases: <u>Corto Plazo:</u> Implementación del modelo modular. <u>Mediano Plazo:</u> Consolidación de la aseguradora <u>Largo Plazo:</u> Construcción de un establecimiento con especialidades • Ampliar horarios de atención, incluyendo transcripciones los días sábado. • Priorizar el uso de servicios internos. • Mejorar la resolutiveidad en las regiones para evitar desplazamientos a Bogotá. Se hizo un llamado a la corresponsabilidad de los usuarios, destacando que el sostenimiento del subsistema depende tanto de la gestión institucional como del compromiso ciudadano
					Director/a Dirección de Sanidad Ejército DISAN EJC			
					Director/a y Subdirector/a Regional 9 DMSOC			
					Director/a y Subdirector/a Establecimiento de Sanidad Militar			
					Delegados GRAPS DIGSA y AUDITORIA DIGSA			
					Oficina de atención al usuario ESM			
					Veedurías y Usuarios del SSFM			

7.3. AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2025

N°	FECHA	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	TIPO DE ACTIVIDAD	CICLO DE GESTIÓN	GRUPOS DE VALOR INVOLUCRADOS	NÚMERO DE ASISTENTES	LUGAR (MUNICIPIO, DEPARTAMENTO)	RESULTADO O CONCLUSIÓN PRINCIPAL
3	16/04/2026	Cuarta Mesa de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Ejercicio de co-creación o colaboración	Formulación	Equipo líder de rendición de cuentas: 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	27	Bogotá D,C	Se generaron los lineamientos clave para la planeación, organización y ejecución del evento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2025
4	14/05/2026	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Vigencia 2025	Rendición de cuentas	Ejecución	Funcionarios DIGSA Usuarios del SSFM Veedurías Asociaciones y/o alianzas de usuarios	3.712	Bogotá D,C y en todo el territorio nacional	El número de asistentes está basado en las visualizaciones en tiempo real en las plataformas Youtube y Facebook. Del total de reproducciones, el 69,9 % correspondió a seguidores, mientras que el 30,1 % provino de usuarios no seguidores, lo que demuestra que el contenido logró trascender la comunidad habitual y llegar a nuevos públicos.

Continuando con las actividades programadas en el marco de la preparación y ejecución de audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2025 y tras haber conformado el equipo líder de rendición de cuentas bajo comunicación interna No 0126000362902 de fecha 14 de enero 2026, se nombra el personal quedando 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 abril se llevó a cabo la cuarta mesa de trabajo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2025, la cual se realizó el día 14 de mayo de 2026. En este espacio se definieron lineamientos clave para la planeación, organización y ejecución del evento.

Se estableció la estructura de la audiencia por bloques temáticos, iniciando con actos protocolarios y una agenda organizada que facilite la comprensión de la información por parte de la ciudadanía, evitando repeticiones y promoviendo una presentación clara y coherente.

En cuanto a la producción del evento, se determinó que la grabación se realizará en una sola jornada bajo la metodología de “falso directo”, con el fin de optimizar los tiempos de edición y garantizar la continuidad del contenido. De igual manera, se definió la validación previa de locaciones y el reconocimiento técnico del espacio con al menos 24 horas de anticipación.

Respecto a los contenidos, se organizaron dos bloques principales: planeación y direccionamiento estratégico y aseguramiento y prestación de servicios de salud, incluyendo componentes como caracterización de usuarios, red de servicios e indicadores de calidad. Se enfatizó en la importancia de presentar los resultados de manera clara, orientada a la gestión y al cumplimiento de metas institucionales.

Adicionalmente, se identificó la necesidad de fortalecer la consistencia de la información, especialmente en lo relacionado con cifras históricas, con el fin de evitar inconsistencias frente a vigencias anteriores. Asimismo, se resaltó la importancia de comunicar la información de manera clara y comprensible, evitando el uso de tecnicismos.

Finalmente, se estableció la necesidad de garantizar la adecuada preparación del personal que participará en las intervenciones durante la audiencia, así como la realización de grabaciones desde diferentes puntos estratégicos del país. En caso de presentarse diferencias en cifras, se acordó incluir las respectivas notas aclaratorias, garantizando la transparencia y trazabilidad de la información.

Pasando al mes de mayo se realizó la elaboración del acta, informe de resultados de evaluación e informe de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2025. Lo anterior con el fin de dar cumplimiento a la circular N°000008 de septiembre de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud.

En ese sentido, el día 14 de mayo 2026 se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2025 conforme a todos los aspectos previamente definidos, dicho espacio fue emitido por canales como página web de la Dirección General de Sanidad Militar, redes sociales como Facebook, X y YouTube, de los cuales únicamente a través de Facebook y YouTube se contó con interacciones con los usuarios.



Lo cual permitió facilitar la presentación de resultados por parte de la Dirección General de Sanidad Militar DIGSA y de las Direcciones de Sanidad de las fuerzas Ejército Nacional y Armada Nacional junto con la Jefatura de Salud de la Fuerza Aeroespacial Colombiana.



Posterior a la presentación, se generó el espacio para garantizar la participación ciudadana y dar respuesta a las inquietudes de los usuarios y/o veedurías y asociaciones, contando con aproximadamente 152 interacciones tanto en Facebook como en YouTube las cuales contaron con respuesta inmediata o se priorizaron (según el requerimiento) para trámite posterior y así brindar respuestas de fondo.

Ahora, para el mes de junio de 2026 en el marco de la ejecución de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, de las etapas del proceso actualmente la entidad se encuentra en la fase de Seguimiento y Evaluación, correspondiente a la quinta etapa del ciclo definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Lo anterior con el fin de dar cumplimiento a la circular N°000008 de septiembre de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud.

Por ende, se efectuó preparación para la Quinta Mesa de Trabajo del equipo líder de Rendición de Cuentas Vigencia 2025 evaluación de resultados y seguimiento para posterior a ello establecer el plan de mejoramiento tomando como referencia:

- Tiempos de presentación vs Tiempo desarrollo presentación
- Evaluación de resultados de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
- DOFA de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

En ese sentido, se programó esta Quinta Mesa para el día 10 de julio 2026 esperando contar con la participación efectiva del grupo líder de rendición de cuentas y de las Direcciones de Sanidad de las fuerzas Ejército Nacional y Armada Nacional junto con la Jefatura de Salud de la Fuerza Aeroespacial Colombiana convocando a su vez a líderes de Atención al Usuario, por lo que durante el mes de junio se adelantó la convocatoria y recursos necesarios para el próximo encuentro en el mes de julio 2026.

7.4. 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 segundo trimestre del año en curso, la Superintendencia Nacional de Salud, realiza convocatoria a veintiún (21) jornadas de atención al usuario a nivel nacional, de las cuales se realizó presencia en veintiún (21) jornadas, sin embargo, adicional al número presentado se contó con una (1) convocatoria por el mismo ente de control dirigida a líderes, asociaciones o alianzas de usuarios programada para el municipio de Cota, Cundinamarca para el día 14 de mayo 2026, para la cual no se contó con asistencia de delegados

por parte de asociaciones y/o alianzas de la ciudad de Bogotá y municipios aledaños al lugar de convocatoria considerando respuestas impositivas para el desplazamiento al evento.

N°	Fecha	Nombre de la actividad	Tipo de actividad	Ciclo de gestión	Grupos de valor involucrados	Número de asistentes	Lugar (municipio, departamento)	Resultado o conclusión principal
5	Durante el trimestre	Jornadas convocadas por los Entes de Control durante el trimestre	Control Social	Ejecución	Superintendencia Nacional de Salud	21	En todo el territorio Nacional	En el segundo trimestre de 2026, el porcentaje de participación correspondió al 100%, teniendo en cuenta que de las 21 jornadas convocadas por los entes de control se contó con asistencia a 21 de ellas. Este resultado se encuentra asociado a la capacidad logística para asistencia a las jornadas por parte de la Superintendencia Nacional de salud.
					Delegados DISAN Ejército Nacional			
					Delegados DISAN Armada Nacional			
					Delegados Jefatura de Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana			
					Veedurías, asociaciones y Usuarios del SSFM			

Para el mes de junio del año en curso, se contó con (2) dos encuentros con entes de control siendo:

- Secretaria Distrital de Salud: Mesa Técnica con entidades de régimen exceptuado
- Ministerio de Defensa Nacional: Socialización de la directiva 007 de 2026 - Políticas de Relacionamento con el ciudadano (Deroga Directiva 42222 de 2016)

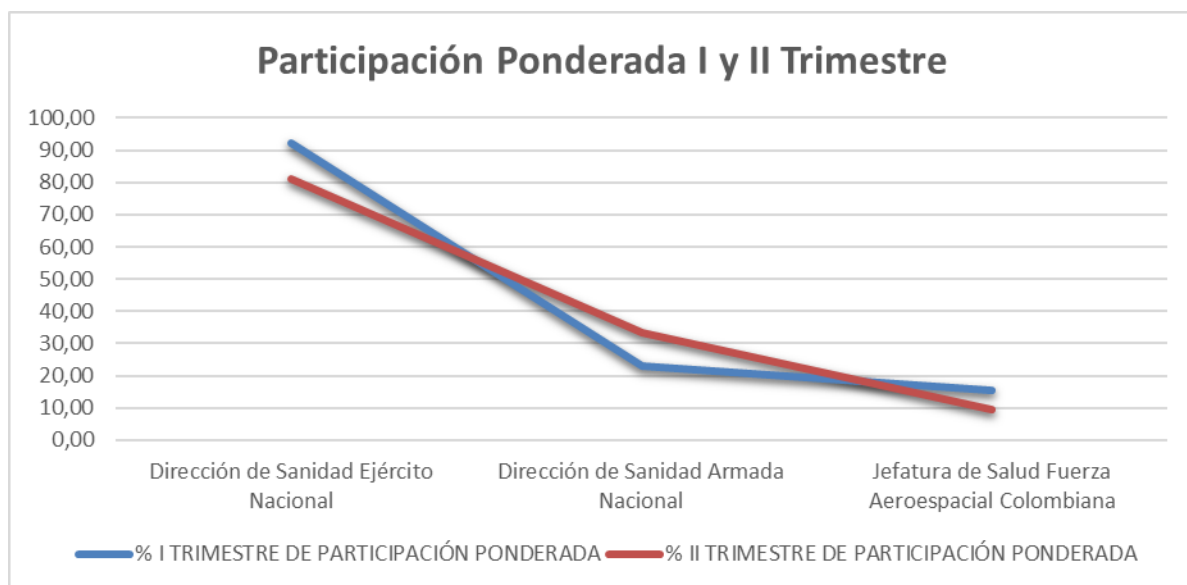
Tales encuentros contaron con la participación efectiva de la coordinadora del Grupo de Atención al Usuario y Participación Ciudadana GRAPS y profesionales de la línea de Participación Social ARPSO en aras a fortalecer los procesos internos del SSFM en función de un adecuado manejo de los servicios de salud y participación social.

En el segundo trimestre de 2026, el porcentaje de ejecución correspondió al 100%, teniendo en cuenta que de las 21 jornadas convocadas por los entes de control se contó con participación en 21 de ellas. Este resultado se encuentra asociado a la capacidad logística para asistencia a las jornadas por parte de la Superintendencia Nacional de salud.

Sin embargo, es importante medir la capacidad de respuesta en participación por parte de las fuerzas en comparación con el primer trimestre del año en curso el cual fue de 67% considerando que con corte a marzo 2026 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.



Por otro lado, de la participación ponderada la cual contrasta el porcentaje de asistencia general a las jornadas convocadas por la Superintendencia Nacional de salud por trimestre siendo el 67% para el primer (I) trimestre y de un 100% para el segundo (II) trimestre con el porcentaje total de participación de cada una de las fuerzas a lo largo de estos 2 semestres.



De lo anterior, se logra identificar una variación importante en el comportamiento de la participación general considerando que la Dirección de Sanidad Ejército Nacional lidera la mayor participación en jornadas de atención al usuario a lo largo de estos dos semestres aun cuando su variación tuvo un leve desfase siendo menor la ponderación para el segundo trimestre, lo cual podría deberse a inasistencia a 1 o 2 eventos programados.

Por otro lado, la tendencia del comportamiento de participación para la Dirección de Sanidad Armada tuvo un incremento importante de cara al primer trimestre lo que podría deberse a mayores garantías en el desplazamiento de personal delegado.

Finalmente, La Jefatura de Salud Fuerza Aeroespacial Colombiana presenta un comportamiento no esperado considerando el porcentaje general de participación del II Trimestre considerando una tendencia a mayor participación por parte de las fuerzas, lo que podría deberse a escaso personal o presencia de establecimientos en las zonas convocadas por el ente de control.

D. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y 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-planes-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-planes-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-planes-institucionales/planes-estrategicos-sectoriales-e-institucionales/codigo-integridad-1/codigo-integridad-2023>

Atentamente.



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

Elaboró: KAREN NATALIA SAAVEDRA ESCOBAR / ARPQR
Revisó: ANA MILENA VELASQUEZ TAMAYO / GRAPS
Aprobó: KEILA KEREN QUINTERO HOYOS ARAYU