

INFORME DE GESTIÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE

SANIDAD MILITAR

30 DE NOVIEMBRE DE 2023

LOGROS Y RETOS

10 principales logros misionales y de gestión

1. Descentralización de la gestión de las PQRD dentro del módulo de la Dirección General de Sanidad Militar para el Hospital Militar Central y el Operador Logístico de Medicamentos - Éticos.
2. Disminución de cierres extra extemporáneos de las PQRD asignadas para el Hospital Militar Central y el Operador Logístico de Medicamentos - Éticos.
3. Se mantiene una tasa de satisfacción global de los usuarios, superior al 90% a partir del segundo trimestre de la vigencia 2023 (II trimestre 91% y III trimestre 93%).
4. Mediante la encuesta de satisfacción, también se puede conocer el porcentaje de usuarios y/o beneficiarios encuestados que conocen sus deberes y derechos. En el II trimestre el 94,40% de 3.054 usuarios conocen sus deberes y derechos y para el III trimestre se mantiene el porcentaje mencionado donde se encuestaron a 3.220 usuarios).
5. Para la vigencia 2022 el total de quejas fue de 384, el mismo período en el 202 el total de quejas por trato fue de 287 lo que significa que se redujo el ítem de quejas por trato en un 25.6%.
6. Se logró socializar a los usuarios mediante la publicación de piezas gráficas y capacitaciones en sala sobre sus derechos y deberes en salud, permitiendo por medio de esto que comprendieran la importancia de hacer uso de estos. Lo anterior, se ve reflejado en el resultado de la última encuesta de satisfacción así:

Se identificó que el 95.4% de los encuestados manifestó conocer los deberes y derechos, mientras el 4.6% restante manifiesta no conocerlos. (DIGSA, informe de resultados - encuesta de satisfacción III trimestre, 2023)
7. Articulación y cooperación interinstitucional con la Superintendencia Nacional de Salud y la secretaria Distrital de Salud para el fortalecimiento de las acciones de participación social y la creación interna de asociaciones de usuarios.

8. Implementación exitosa de controles internos que garantizan la integridad y confiabilidad de la información financiera.
9. Se presenta la propuesta de actualización del Proyecto de Acuerdo del Plan de Servicios y Tecnologías del Sistema de Salud Militar y Policial.
10. Mejoramiento de la capacidad para recuperar información de bases de datos de atención, lo que permite un seguimiento individualizado de las atenciones.

5 principales retos para la vigencia 2024 misionales y de gestión y los resultados e incidencia de la participación ciudadana.

1. Fortalecer la gestión de los componentes del modelo de atención integral en salud (MATIS), para mejoramiento de la calidad de los servicios de salud del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.
2. Alcanzar el 90 % de cumplimiento de cierres de PQRD dentro de los términos de ley.
3. Teniendo en cuenta que los buzones son un mecanismo de participación ciudadana y que por medio de estos los usuarios interponen sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos, es que se tiene como reto para el 2024, la unificación de la apertura de los buzones de sugerencias en todos los Establecimientos de Sanidad Militar a nivel nacional, donde cumplan con los lineamientos emitidos desde la línea de orientación e información del Grupo de Atención al Usuario de la DIGSA.
4. Capacitar al talento humano para que pueda comunicarse con personas que hablen otras lenguas, idiomas o que tengan discapacidad auditiva.
5. Ampliar el porcentaje que evidencie la disminución en las quejas por trato y reclamos por calidez y calidad en la atención en salud; a través del fortalecimiento de la línea de humanización y con la participación de todos los actores del subsistema de salud de las FFMM.