

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA COMANDO GENERAL



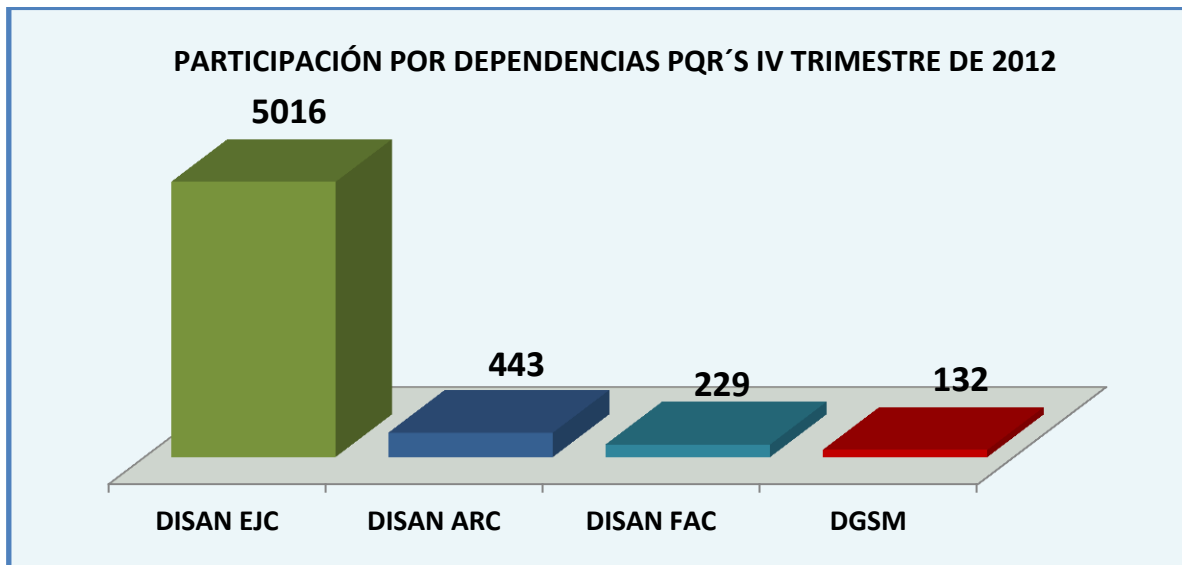
DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR

A- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

1. RESULTADO DE LAS PQR CANALIZADAS Y TRAMITADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2012

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICIONES/ SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	SUB TOTAL	TOTAL %
DIRECCIÓN GENERAL SANIDAD MILITAR	85	0	46	0	1	132	2%
DIRECCION SANIDAD EJERCITO	3771	102	927	133	83	5.016	86%
DIRECCION SANIDAD ARMADA	232	16	189	2	4	443	8%
DIRECCION SANIDAD FUERZA AEREA	10	17	138	3	61	229	4%
TOTAL	4098	135	1300	138	149	5.820	100%

FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Cuarto Trimestre 2012.

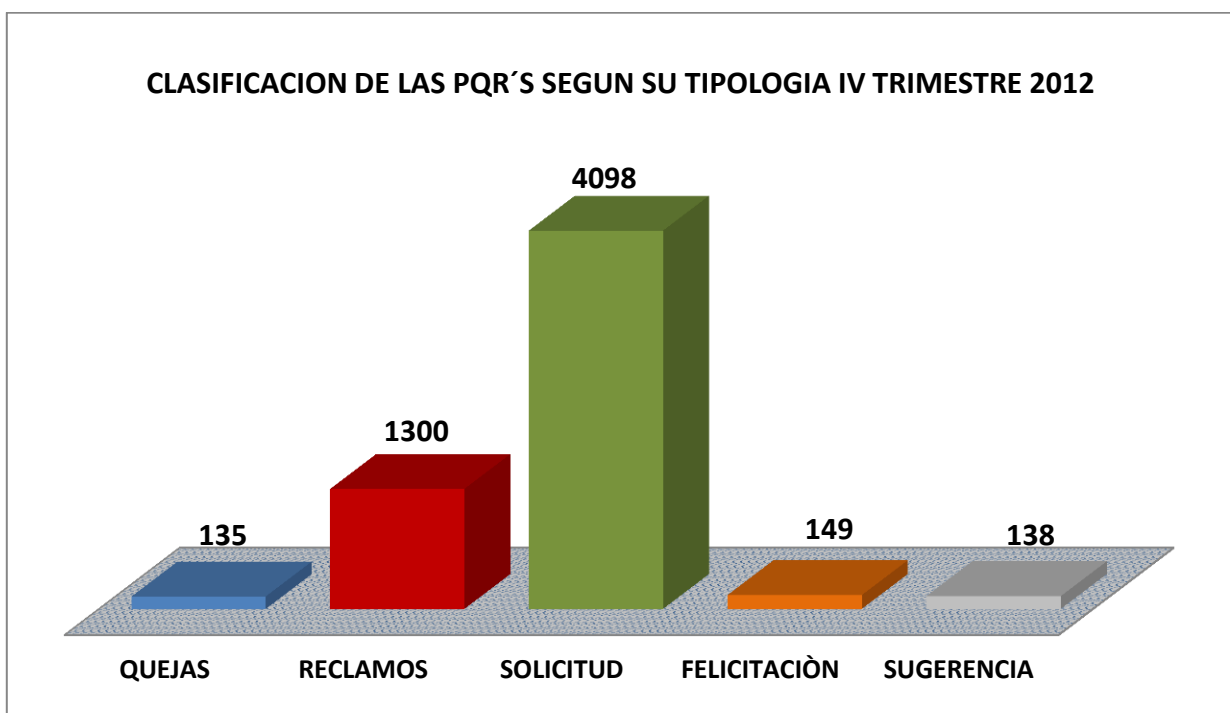


FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Cuarto Trimestre 2012.

2. RESULTADOS DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGIA

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICIONES/ SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	SUB TOTAL	TOTAL %
DIRECCIÓN GENERAL SANIDAD MILITAR	85	0	46	0	1	132	2%
DIRECCION SANIDAD EJERCITO	3771	102	927	133	83	5.016	86%
DIRECCION SANIDAD ARMADA	232	16	189	2	4	443	8%
DIRECCION SANIDAD FUERZA AEREA	10	17	138	3	61	229	4%
TOTAL	4098	135	1300	138	149	5.820	100%

FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Cuarto Trimestre 2012.



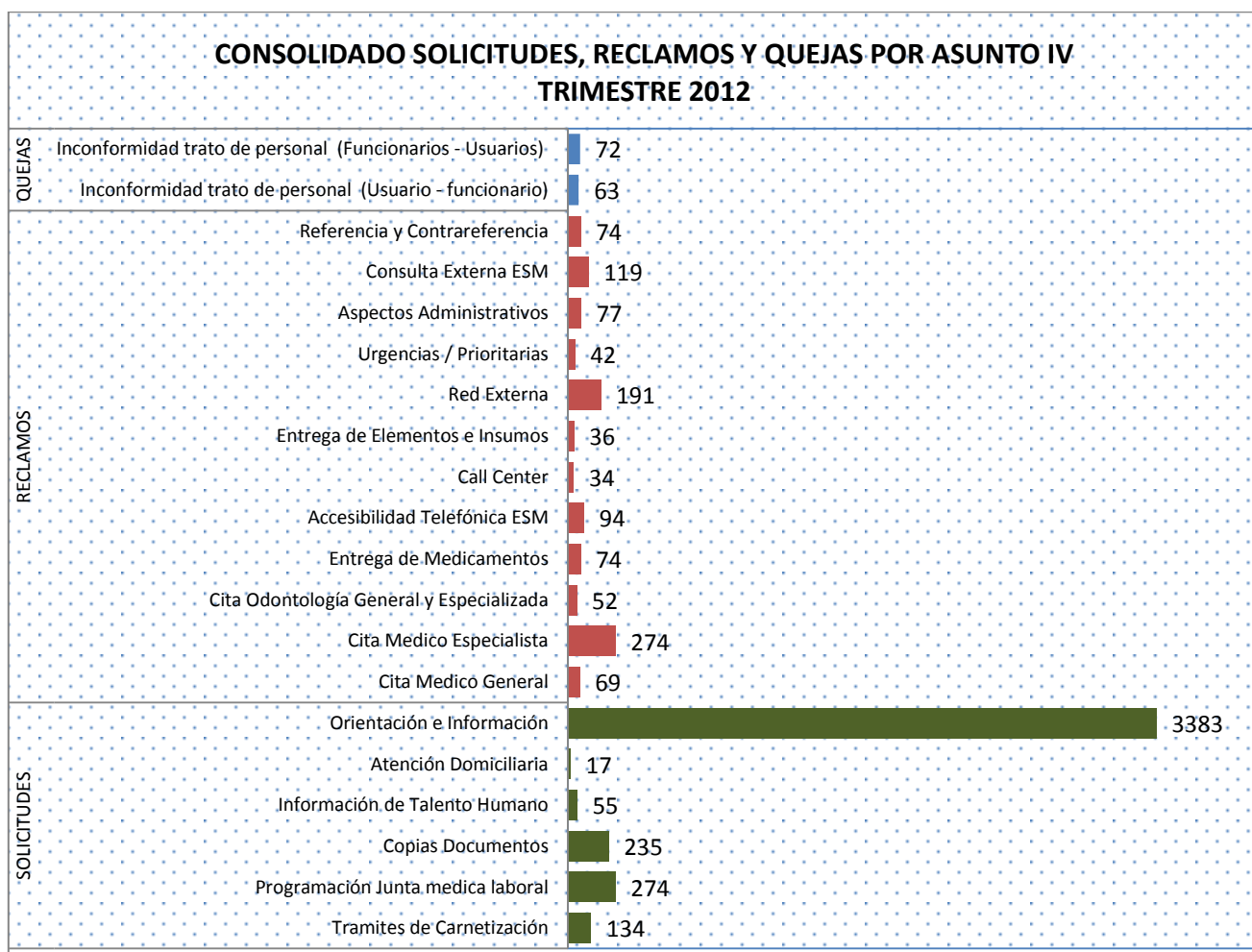
Como se evidencia en la gráfica de resultados de los requerimientos según su tipología: 1.300 corresponden a RECLAMOS, 4.098 a SOLICITUDES, 149 a FELICITACIONES, 135 correspondieron a QUEJAS y 138 A SUGERENCIAS.

3. RESULTADOS DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN CLASE DE ASUNTO

CLASE DE ASUNTO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	SUBTOTAL	TOTAL%
Inconformidad trato de personal (Usuario - funcionario)	63					63	1%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Usuarios)	72					72	1%
Cita Medico General		69				69	1%
Cita Médico Especialista		274				274	5%
Imágenes Diagnósticas		52				52	1%
Exámenes Diagnósticos		20				20	0%
Cita Odontología General y Especializada		52				52	1%
Entrega de Medicamentos		87				87	1%
Accesibilidad Telefónica ESM		94				94	2%
Call Center		34				34	1%
Entrega de Elementos e Insumos		37				37	1%
Tratamiento Rehabilitación		9				9	0%
Procedimientos Quirúrgicos		21				21	0%
Red Externa		191				191	3%
Urgencias / Prioritarias		42				42	1%
Falta de personal médico, asistencial y administrativo		37				37	1%
Aspectos Administrativos		77				77	1%
Servicios en Hospitalización		0				0	0%
Eventos Adversos		2				2	0%
Consulta Externa ESM		119				119	2%
Referencia y Contrareferencia		75				75	1%
Continuidad Atención Médica Alto Costo		8				8	0%
Tramites de Carnetización			134			134	2%
Programación Junta médica laboral			274			274	5%

Copias Documentos			235			235	4%
Información de Talento Humano			55			55	1%
Atención Domiciliaria			17			17	0%
Orientación e Información			3.383			3.383	58%
Sugerencias					138	138	2%
Felicitaciones				149		149	3%
TOTAL	135	1.300	4.098	149	138	5.820	100%
TOTAL %	2,3%	22,3%	70,4%	2,6%	2,4%	100%	100%

FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Cuarto Trimestre 2012.



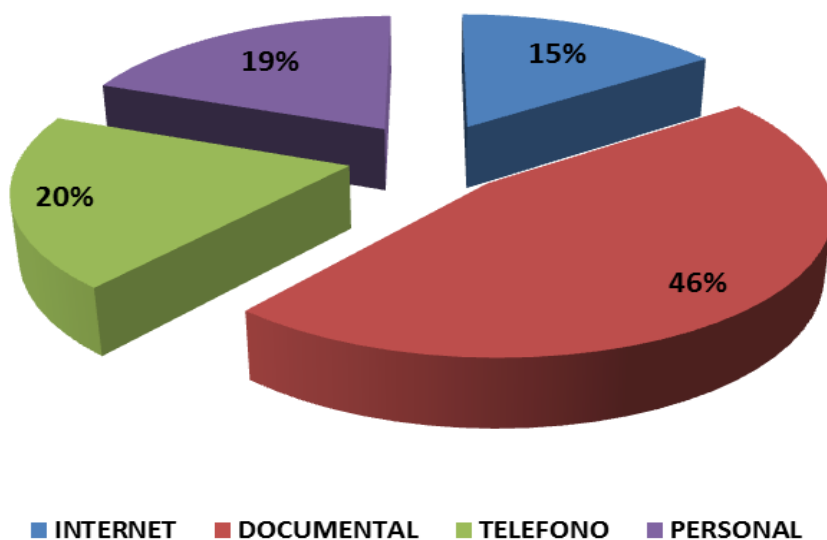
FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Cuarto Trimestre 2012.

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	DGSM	DISAN EJC	DISAN ARC	DISAN FAC	TOTAL	%
INTERNET	117	741	33		891	15%
DOCUMENTAL	10	2.165	266	229	2.670	46%
TELEFONO	0	1.140	0	0	1.140	20%
PERSONAL	5	970	144	0	1.119	19%
TOTAL	132	5.016	443	229	5.820	100%

FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Cuarto Trimestre 2012.

CONSOLIDADO POR MEDIO DE RECEPCION PQR IV TRIMESTRE 2012



FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Cuarto Trimestre 2012.

5. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

DEPENDENCIA	RESPUESTAS DEFINITIVAS	RESPUESTAS EN TRAMITE	TOTAL
DIRECCIÓN GENERAL SANIDAD MILITAR	91	41	132
DIRECCION SANIDAD EJERCITO	4.516	500	5.016
DIRECCION SANIDAD ARMADA	356	87	443
DIRECCION SANIDAD FUERZA AEREA	229	-	229
TOTAL	5.192	628	5.820

FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe CUARTO Trimestre 2012.

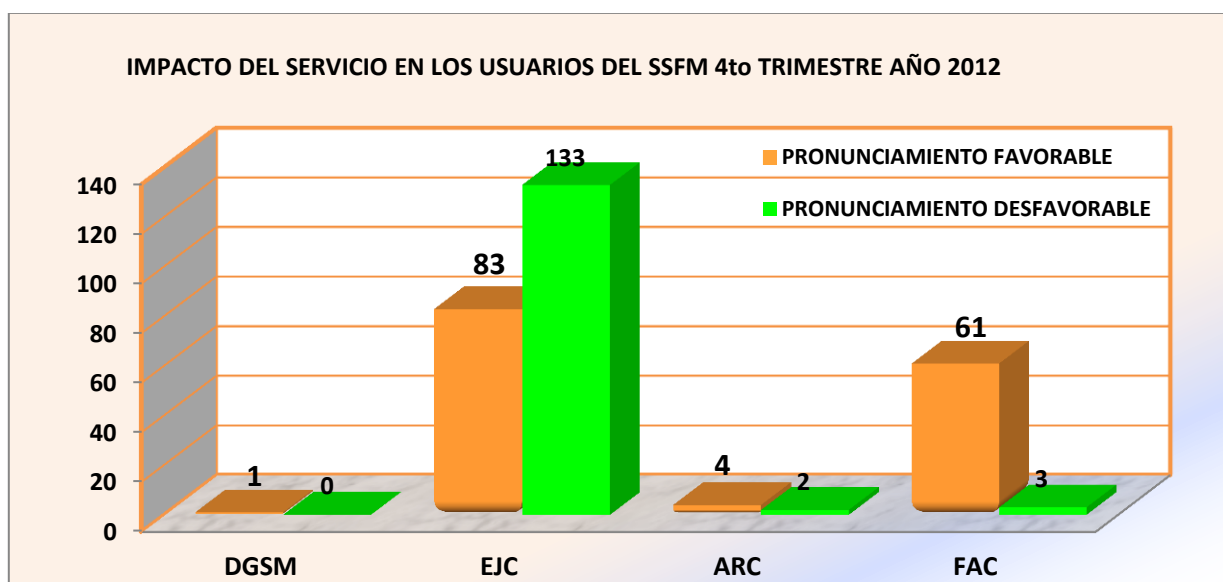
TIEMPO DE RESPUESTA

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	TIEMPO RESPUESTA EN DIAS			
	1-10 DIAS	10-15 DIAS	15-20 DIAS	MAS 21 DIAS
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR	81	10		
DIRECCIÓN DE SANIDAD EJERCITO	3072	1206	238	
DIRECCION DE SANIDAD ARMADA NACIONAL	321	28	7	
DIRECCION SANIDAD FUERZA AEREA	223	6		
TOTAL PQR'S	3.697	1.250	245	-
% RESPUESTA	71,21%	24,08%	4,72%	0,00%

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

DEPENDENCIA	DGSM	EJC	ARC	FAC	TOTAL
PRONUNCIAMIENTO FAVORABLE	1	83	4	61	149
PRONUNCIAMIENTO DESFAVORABLE		133	2	3	138
TOTAL	1	216	6	64	287

FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe CUARTO Trimestre 2012.



FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe CUARTO Trimestre 2012.