

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA COMANDO GENERAL



DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR

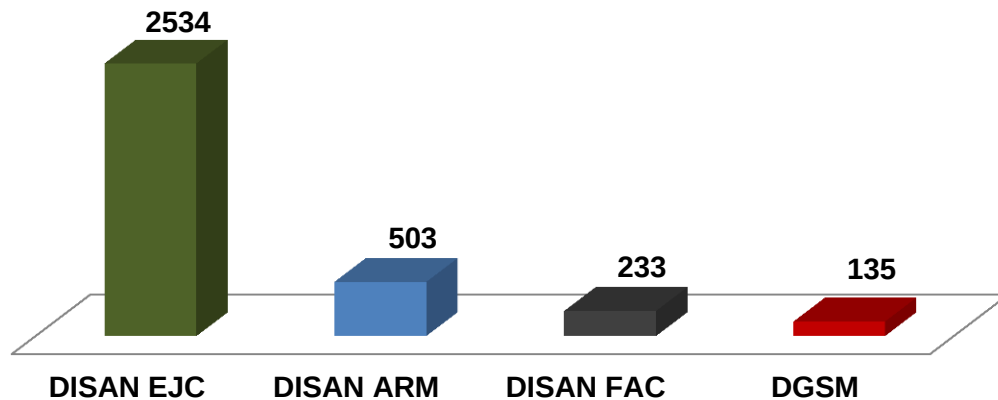
A- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

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

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICIONES/ SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITA- CIÓN	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	74	2	54	1	4	135	4%
DISAN EJERCITO	907	134	1164	77	252	2534	74%
DISAN ARMADA	353	25	121	2	2	503	15%
DISAN FAC	5	25	160	3	40	233	7%
TOTAL	1339	186	1499	83	298	3405	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 Tercer Trimestre 2012.

PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS PQR's III TRIM 2012

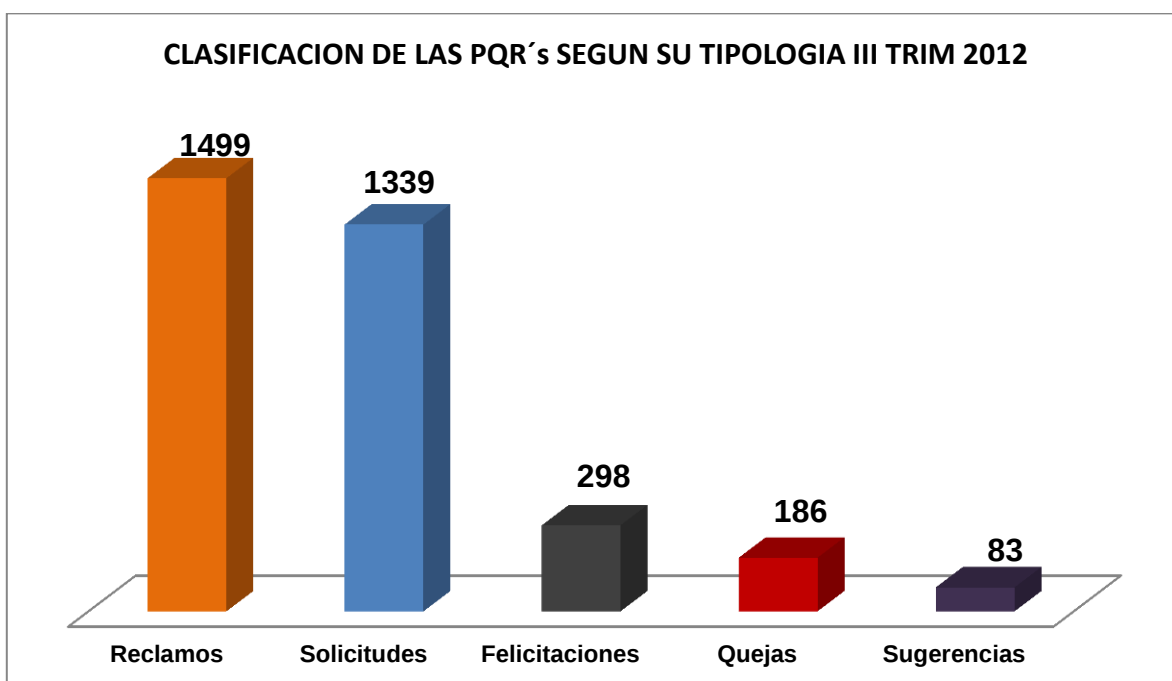


FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Tercer Trimestre 2012.

2. RESULTADOS DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGIA

DEPENDENCIA O ENTIDADES	PETICIONES/ SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITA- CIÓN	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	74	2	54	1	4	135	4%
DISAN EJERCITO	907	134	1164	77	252	2534	74%
DISAN ARMADA	353	25	121	2	2	503	15%
DISAN FAC	5	25	160	3	40	233	7%
TOTAL	1339	186	1499	83	298	3405	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 Tercer Trimestre 2012.



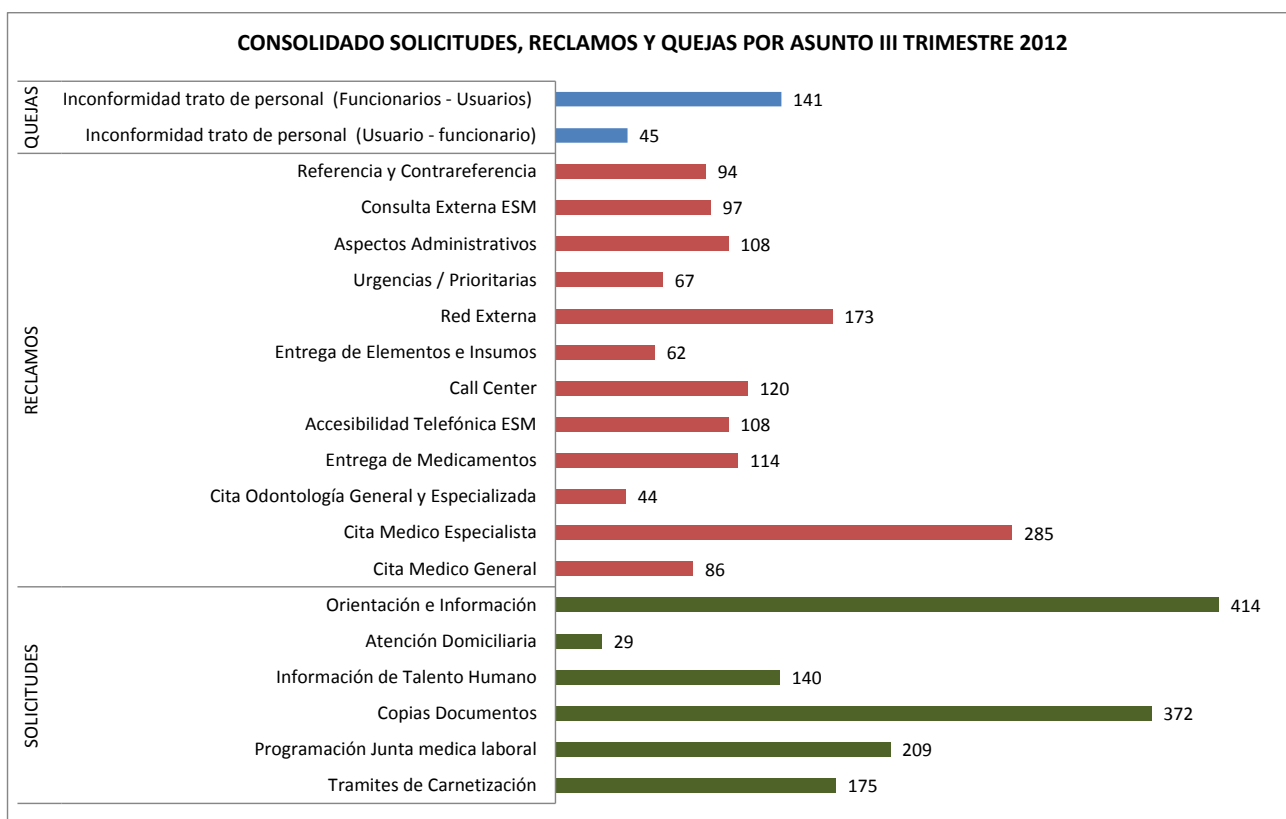
Como se evidencia en la gráfica de resultados de los requerimientos según su tipología: 1499 corresponden a RECLAMOS, 1339 a SOLICITUDES, 298 a FELICITACIONES, 186 correspondieron a QUEJAS Y 83 A SUGERENCIAS.

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)	45					45	1%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Usuarios)	141					141	4%
Cita Medico General		86				86	2%
Cita Medico Especialista		285				285	8%
Imágenes Diagnósticas		43				43	1%
Exámenes Diagnósticos		37				37	1%
Cita Odontología General y Especializada		44				44	1%
Entrega de Medicamentos		114				114	3%
Accesibilidad Telefónica ESM		108				108	3%
Call Center		120				120	3%
Entrega de Elementos e Insumos		62				62	2%
Tratamiento Rehabilitación		16				16	0.5%
Procedimientos Quirúrgicos		32				32	1%
Red Externa		173				173	5%
Urgencias / Prioritarias		67				67	2%
Falta de personal medico, asistencial y administrativo		6				6	0.2%
Aspectos Administrativos		108				108	3%
Servicios en Hospitalización		3				3	0.1%
Eventos Adversos		2				2	0.1%
Consulta Externa ESM		97				97	2%
Referencia y Contrareferencia		94				94	2%
Continuidad Atención Médica Alto Costo		2				2	0.1%
Tramites de Carnetización			175			175	5%

Programación Junta medica laboral			209			209	6%
Copias Documentos			372			372	10%
Información de Talento Humano			140			140	4%
Atención Domiciliaria			29			29	0.8%
Orientación e Información			414			414	12%
Sugerencias					83	83	2%
Felicitaciones				298		298	8%
TOTAL	186	1499	1339	298	83	3405	100%
TOTAL %							

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 Tercer Trimestre 2012.

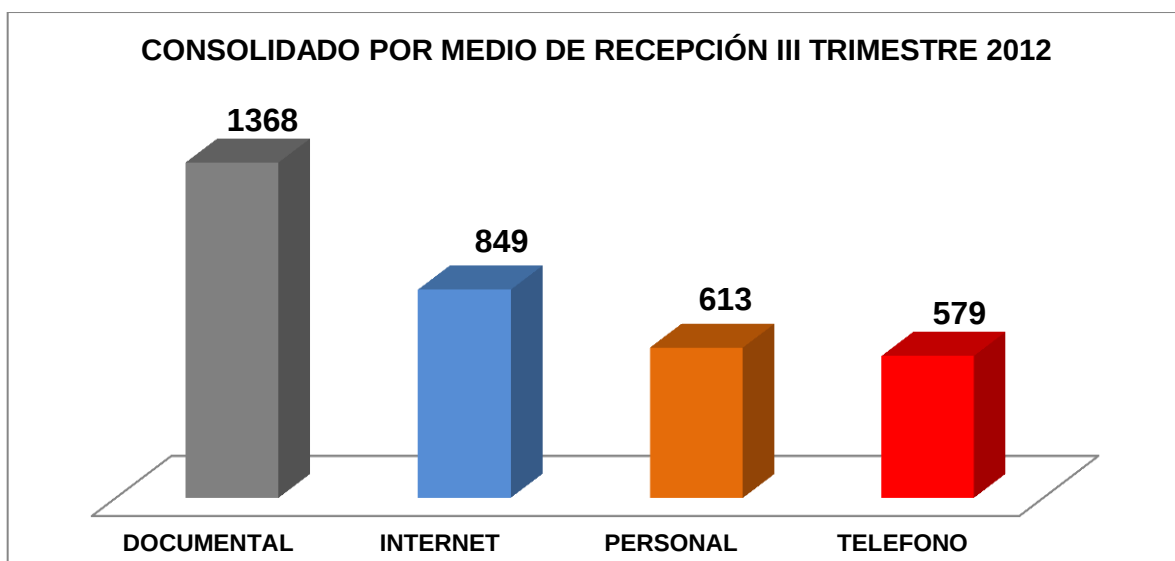


FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Tercer Trimestre 2012.

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	DGSM	DISAN EJC	DISAN ARC	DISAN FAC	TOTAL	%
INTERNET	106	701	39	3	849	25%
DOCUMENTAL	24	825	286	233	1368	40%
TELEFONO	0	576	2	0	578	18%
PERSONAL	5	432	176	0	613	17%

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 Tercer 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 Tercer Trimestre 2012.

5. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

DEPENDENCIA	RESPUESTAS DEFINITIVAS	RESPUESTAS EN TRAMITE	TOTAL
DGSM	38	97	135
DISAN EJC	2040	494	2534
DISAN ARM	444	59	503
DISAN FAC	233	0	233
TOTAL			3405

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 Segundo Trimestre 2012.

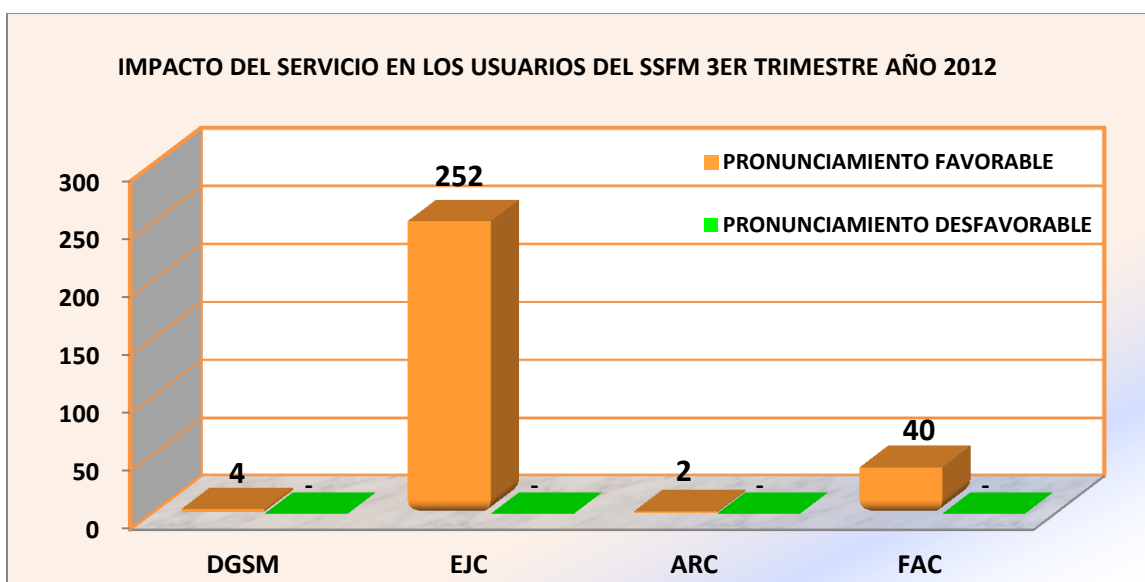
TIEMPO DE RESPUESTA

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	TIEMPO RESPUESTA EN DIAS			
	1-10 DIAS	10-15 DIAS	15-20 DIAS	MAS 21 DIAS
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR	32	6		
DIRECCIÓN DE SANIDAD EJERCITO	1804	210	26	
DIRECCION DE SANIDAD ARMADA NACIONAL	290	125	29	
DIRECCION SANIDAD FUERZA AEREA	185	42	6	
TOTAL PQR'S	2.311	383	61	-
% RESPUESTA	67,87%	11,25%	1,79%	0,00%

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

DEPENDENCIA	DGSM	EJC	ARC	FAC	TOTAL
PRONUNCIAMIENTO FAVORABLE	4	252	2	40	298
PRONUNCIAMIENTO DESFAVORABLE	0	0	0	0	0
TOTAL	4	252	2	40	298

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 Segundo 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 Segundo Trimestre 2012.