

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA COMANDO GENERAL



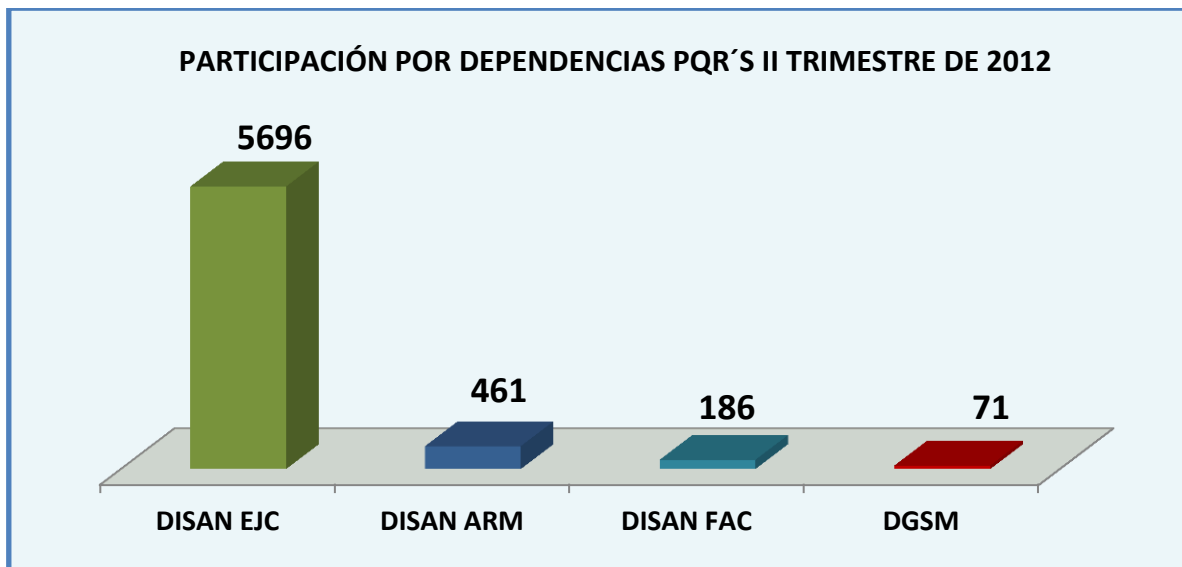
DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR

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	16	2	50	3		71	1%
DISAN EJERCITO	1343	129	3789	435		5696	89%
DISAN ARMADA	262	6	193	0		461	7%
DISAN FAC	3	20	162	1		186	3%
TOTAL	1624	157	4194	439	0	6414	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 Segundo Trimestre 2012.

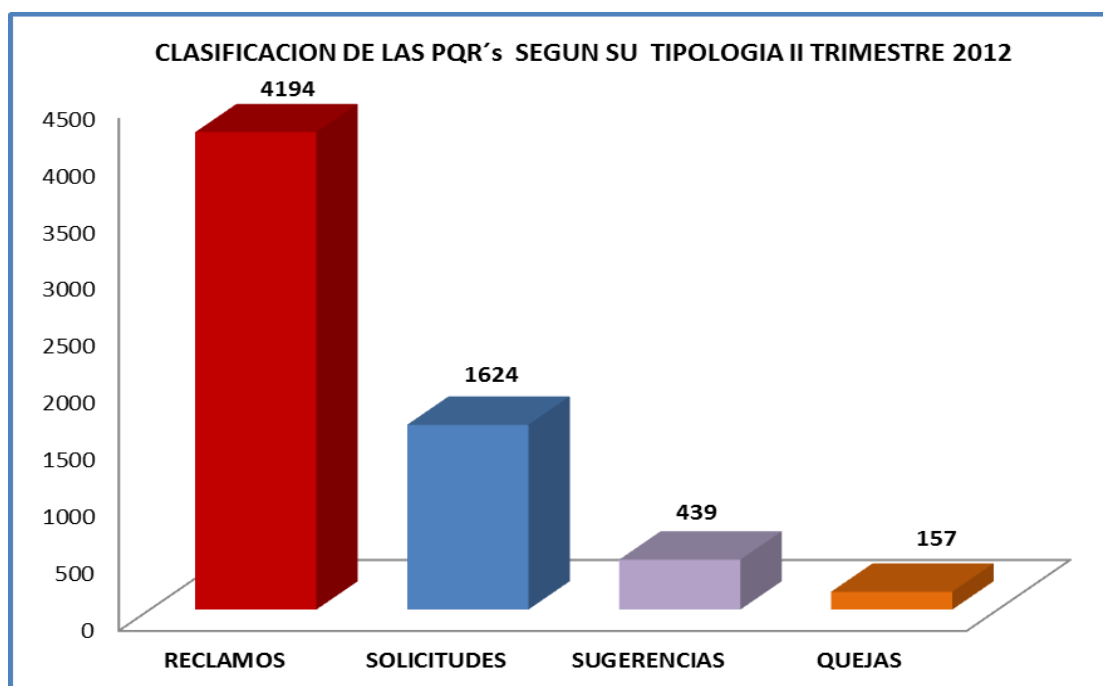


FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Segundo Trimestre 2012.

2. RESULTADOS DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGIA

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES/ SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	16	2	50	3		71	1%
DISAN EJERCITO	1343	129	3789	435		5696	89%
DISAN ARMADA	262	6	193	0		461	7%
DISAN FAC	3	20	162	1		186	3%
TOTAL	1624	157	4194	439		6414	100%
TOTAL %	25.3%	2.5%	65.4%	6.8%	0	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 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.

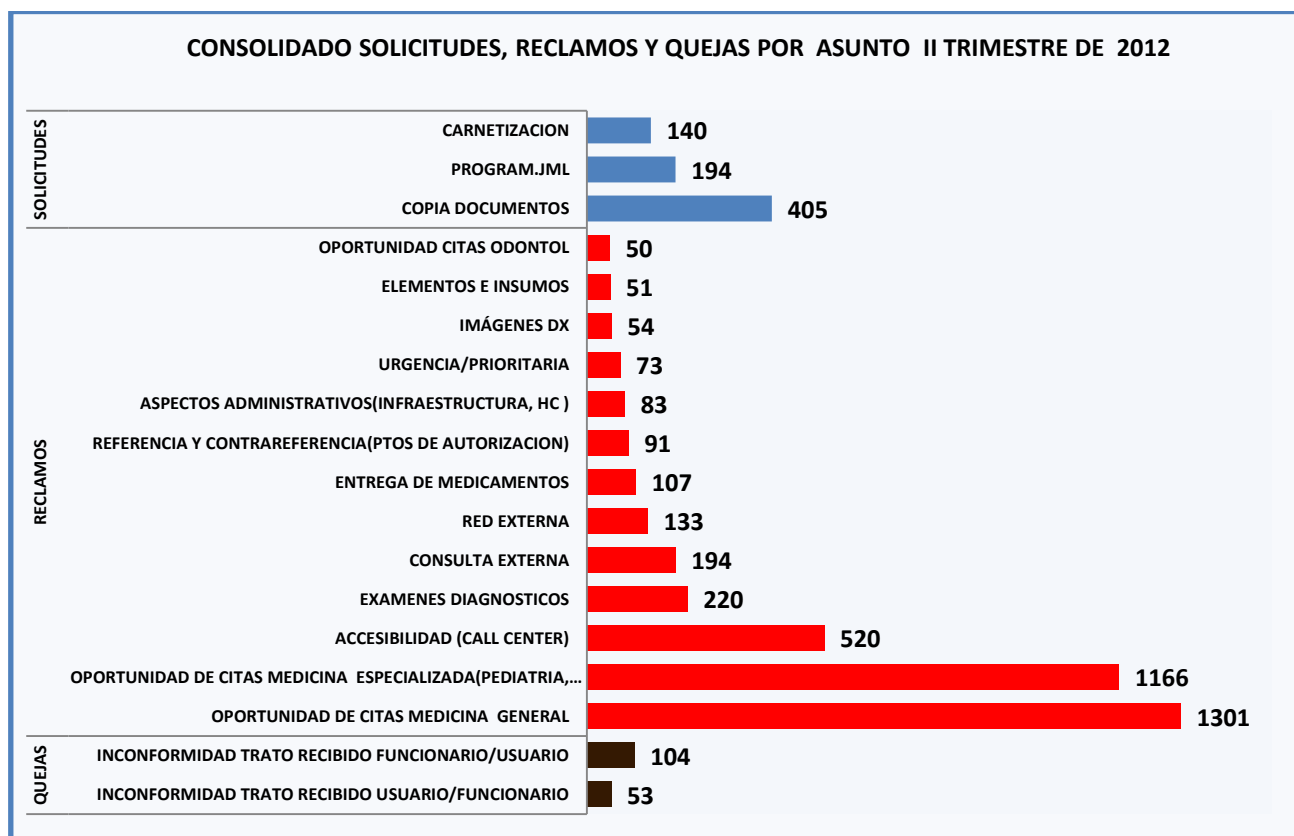
Como se evidencia en la gráfica de resultados de los requerimientos según su tipología: 4194 corresponden a RECLAMOS, 1691 a SOLICITUDES, 439 a SUGERENCIAS, 157 correspondieron a QUEJAS.

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)	53					53	1%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Usuarios)	104					104	2%
Cita Medico General		1301				1301	20%
Cita Medico Especialista		1166				1166	18%
Imágenes Diagnósticas		54				54	1%
Exámenes Diagnósticos		220				220	3%
Cita Odontología General y Especializada		50				50	1%
Entrega de Medicamentos		107				107	2%
Accesibilidad Telefónica ESM		48				48	1%
Call Center		520				520	8%
Entrega de Elementos e Insumos		51				51	1%
Tratamiento Rehabilitación		11				11	0%
Procedimientos Quirúrgicos		40				40	1%
Red Externa		133				133	2%
Urgencias / Prioritarias		73				73	1%
Falta de personal medico, asistencial y administrativo		40				40	1%
Aspectos Administrativos		83				83	1%
Servicios en Hospitalización		1				1	0%
Eventos Adversos		1				1	0%
Consulta Externa ESM		194				194	3%
Referencia y Contrareferencia		91				91	1%
Continuidad Atención Médica Alto Costo		10				10	0%
Tramites de Carnetización			140			140	2%
Programación Junta medica laboral			194			194	3%

Copias Documentos			405			405	6%
Información de Talento Humano			17			17	0%
Atención Domiciliaria			46			46	1%
Orientación e Información			822			822	13%
Sugerencias					439	439	7%
Felicitaciones							0%
TOTAL	157	4194	1624		439	6414	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 Segundo Trimestre 2012.

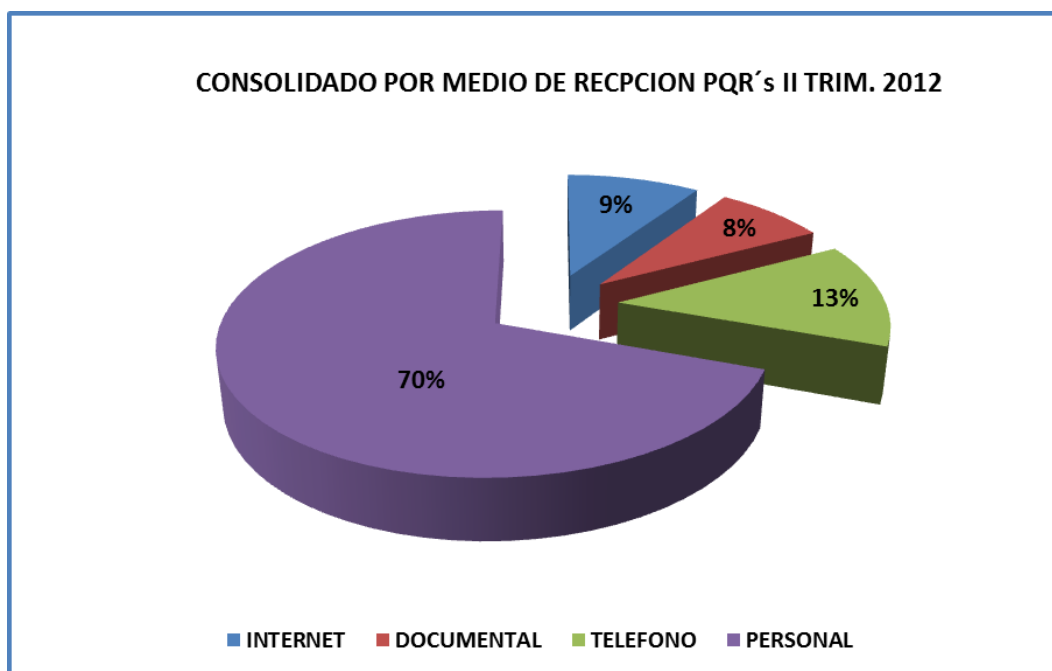


FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Segundo Trimestre 2012.

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	DGSM	DISAN EJC	DISAN ARC	DISAN FAC	TOTAL	%
INTERNET	51	520	30	5	606	9%
DOCUMENTAL	14	304	5	181	504	8%
TELEFONO	1	479	364	0	844	13%
PERSONAL	5	4393	62	0	4460	70%
TOTAL	71	5696	461	186	6414	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 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.

5. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

DEPENDENCIA	RESPUESTAS DEFINITIVAS	RESPUESTAS EN TRAMITE	TOTAL
DGSM	50	21	71
DISAN EJC	4825	871	5696
DISAN ARM	421	40	461
DISAN FAC	186	0	186
TOTAL	5482	932	6414

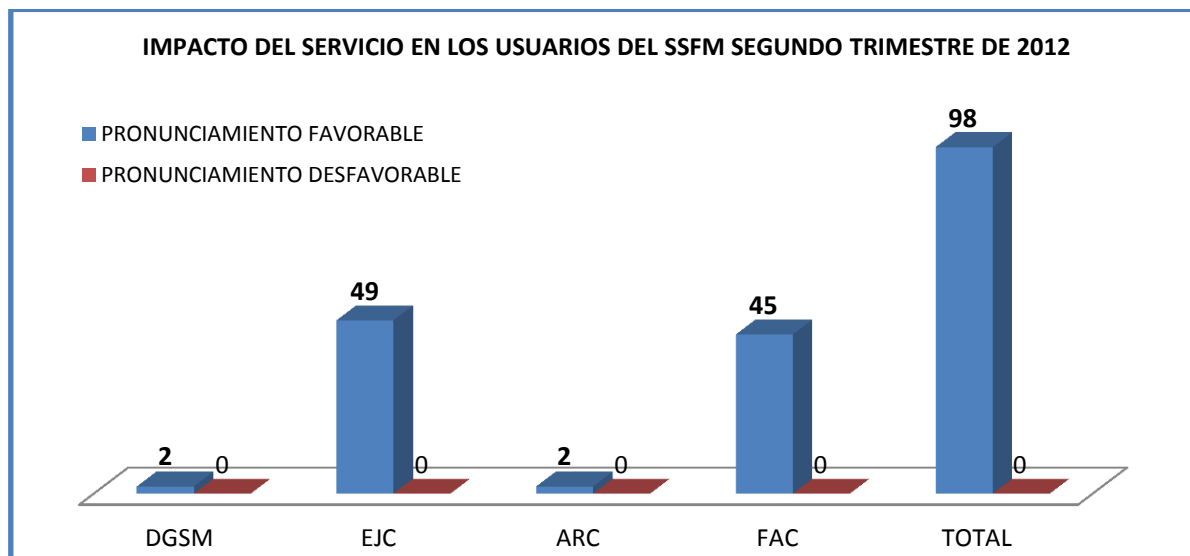
FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Segundo Trimestre 2012.

TIEMPOS 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	30	15	5	
DIRECCIÓN DE SANIDAD EJERCITO	3580	980	265	
DIRECCION DE SANIDAD ARMADA NACIONAL	350	45	26	
DIRECCION SANIDAD FUERZA AEREA	126	45	15	
TOTAL PQR'S	4.086	1.085	311	-
% RESPUESTA	63,70%	16,92%	4,85%	0,00%

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

DEPENDENCIA	DGSM	EJC	ARC	FAC	TOTAL
PRONUNCIAMIENTO FAVORABLE	2	49	2	45	98
PRONUNCIAMIENTO DESFAVORABLE	0	0	0	0	0
TOTAL	2	49	2	45	98



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.