

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA COMANDO GENERAL



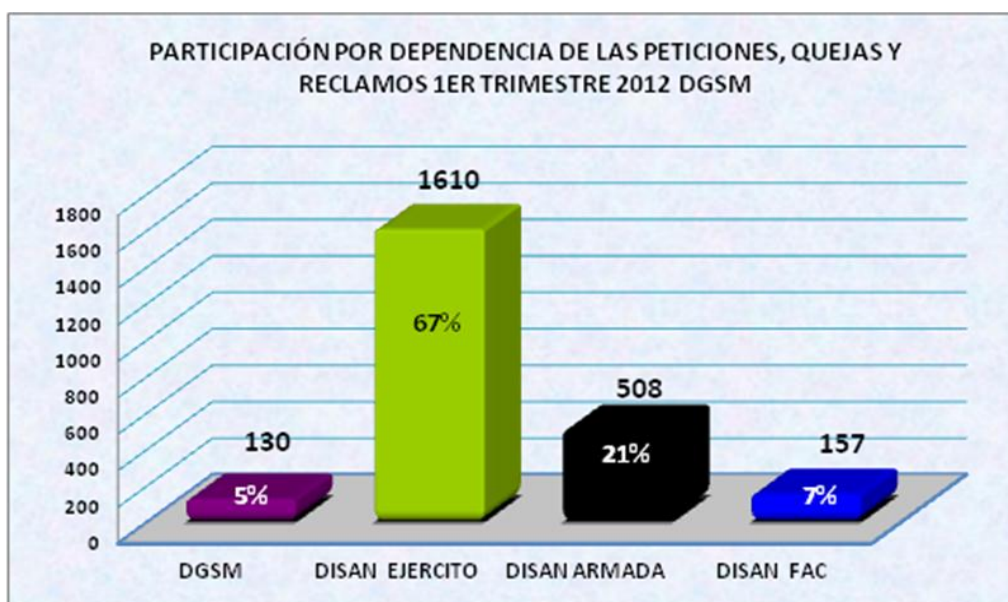
DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR

A- PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

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

DEPENDENCIA O ENTIDADES		PETICIONES/ SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	GAY	21		7			28	1,16%
	GAVD	65					65	2,70%
	HOMIC	1		36			37	1,54%
DISAN EJERCITO		392	79	1121	5	13	1.610	66,94%
DISAN ARMADA		319	14	175			508	21,12%
DISAN FAC		5	15	101	7	29	157	6,53%
TOTAL		803	108	1.250	12	42	2.405	100%
TOTAL %		33,4%	4,5%	59,9%	0,5%	1,7%	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 Primer Trimestre 2012.

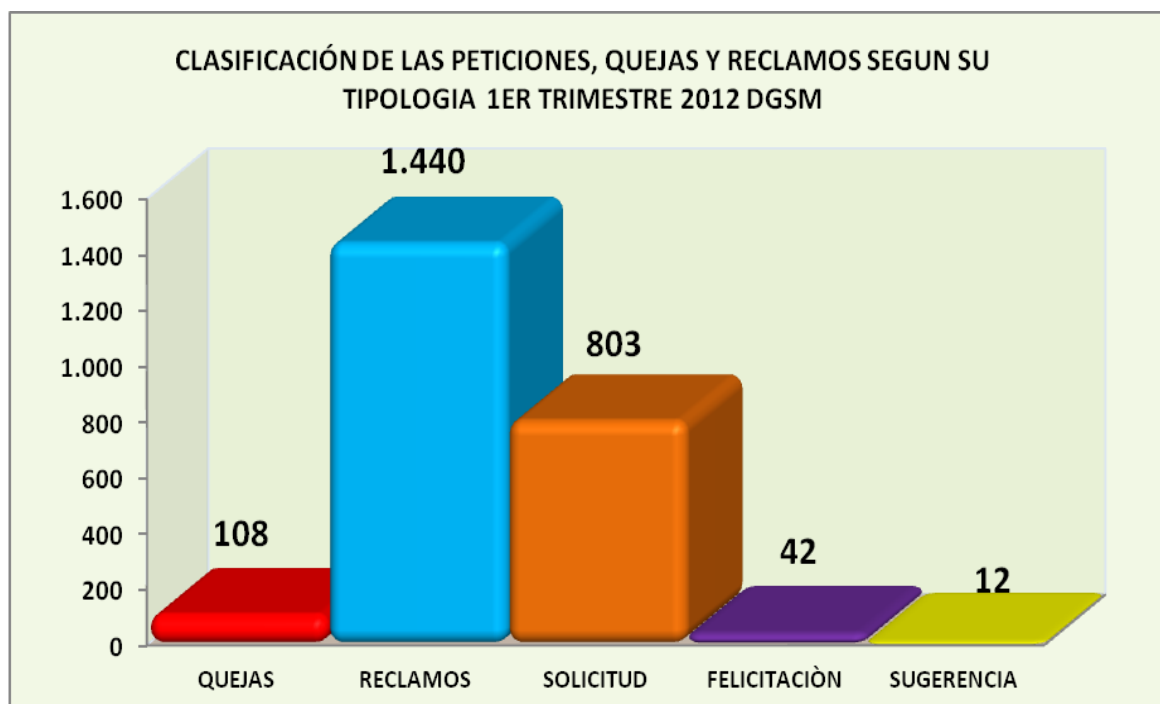


FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Primer Trimestre 2012.

2. RESULTADOS DE LOS REQUERIMIENTOS SEGÚN SU TIPOLOGIA

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES/ SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SUB TOTAL	TOTAL %
DGSM	87		43			130	5,41
DISAN EJERCITO	392	79	1121	5	13	1.610	66,94%
DISAN ARMADA	319	14	175			508	21,12%
DISAN FAC	5	15	101	7	29	157	6,53%
TOTAL	803	108	1.250	12	42	2.405	100%
TOTAL %	33,4%	4,5%	59,9%	0,5%	1,7%	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 Primer 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 Primer Trimestre 2012.

Como se evidencia en la gráfica de resultados de los requerimientos según su tipología: 1.787 corresponden a RECLAMOS, 499 a SOLICITUDES, 134 a QUEJAS, 34 correspondieron a FELICITACIONES y 6 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)	23					23	0,96%
Inconformidad trato de personal (Funcionarios - Usuarios)	85					85	3,53%
Cita Medico General		293				293	12,18%
Cita Medico Especialista		308				308	12,81%
Imágenes Diagnósticas		17				17	0,71%
Exámenes Diagnósticos		12				12	0,50%
Cita Odontología General y Especializada		37				37	1,54%
Entrega de Medicamentos		137				137	5,70%
Accesibilidad Telefónica ESM		84				84	3,49%
Call Center		29				29	1,21%
Entrega de Elementos e Insumos		58				58	2,41%
Tratamiento Rehabilitación		9				9	0,37%
Procedimientos Quirúrgicos		16				16	0,67%
Red Externa		173				173	7,19%
Urgencias / Prioritarias		34				34	1,41%
Falta de personal medico, asistencial y administrativo		28				28	1,16%
Aspectos Administrativos		98				98	4,07%
Servicios en Hospitalización		1				1	0,04%
Eventos Adversos						-	0,00%
Consulta Externa ESM		18				18	0,75%
Referencia y Contrarreferencia		85				85	3,53%
Continuidad Atención Médica Alto Costo		3				3	0,12%
Tramites de Carnetización			193			193	8,02%
Programación Junta medica laboral			300			300	12,47%
Copias Documentos			231			231	9,60%

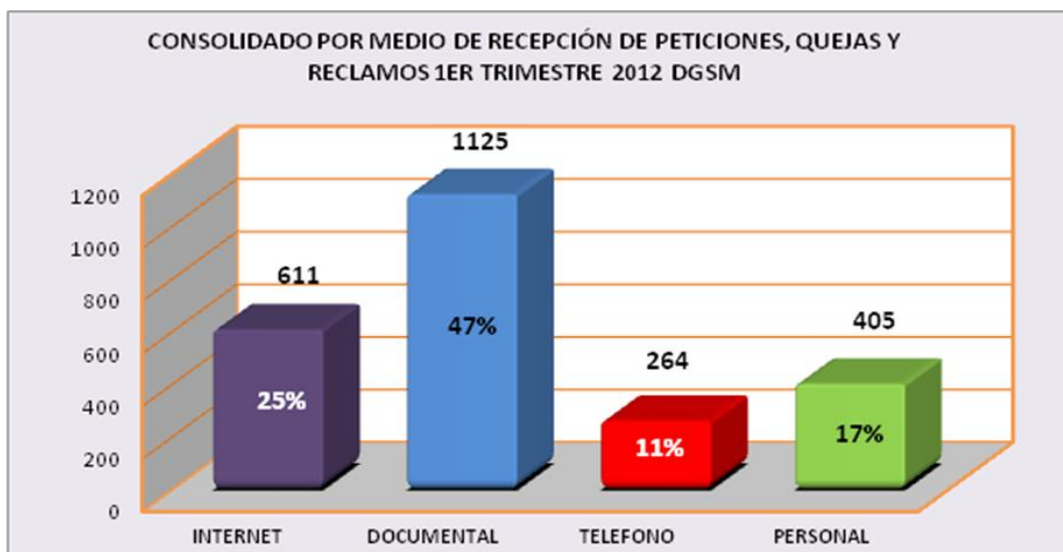
Información de Talento Humano			7			7	0,29%
Atención Domiciliaria			9			9	0,37%
Orientación e Información			63			63	2,62%
Sugerencias					12	12	0,50%
Felicitaciones				42		42	1,75%
TOTAL	108	1.440	803	42	12	2.405	100%
TOTAL %	4,49%	59,88%	33,39%	1,75%	0,50%	100%	

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 Primer Trimestre 2012.

4. SOLICITUDES POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCION	DGSM			DISAN EJC	DISAN ARC	DISAN FAC	TOTAL	%
	GAVD	GAY	HOMIC					
INTERNET	65	20	23	405	78	20	611	25%
DOCUMENTAL			14	595	383	133	1.125	47%
TELEFONO				258	2	4	264	11%
PERSONAL		8		352	45	0	405	17%
TOTAL	65	28	37	1.610	508	157	2.405	100%
%	2,70%	1,16%	1,54%	66,94%	21,12%	6,53%	100%	

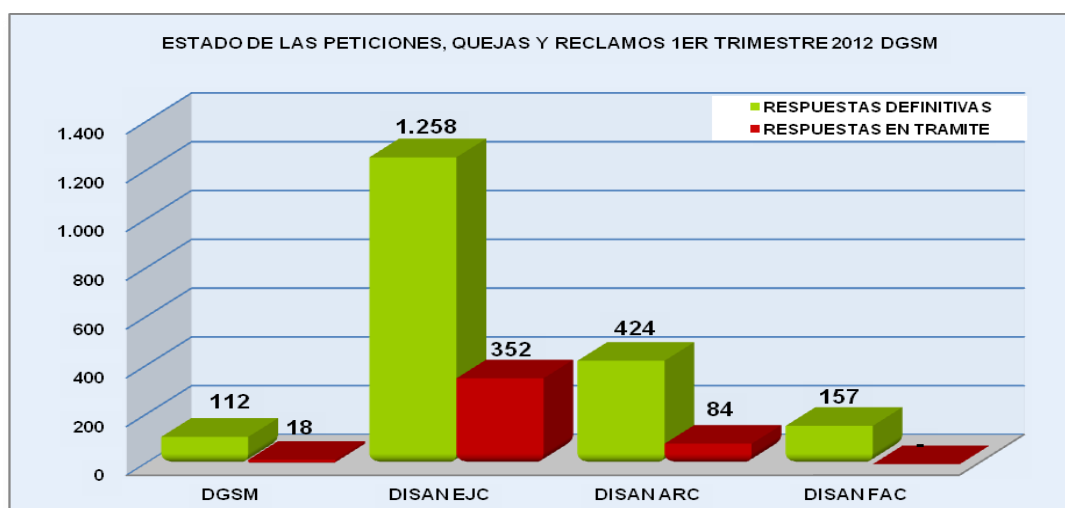
FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Primer Trimestre 2012.



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 Primer Trimestre 2012.

5. SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES

DEPENDENCIA	RESPUESTAS DEFINITIVAS	RESPUESTAS EN TRAMITE	TOTAL	TOTAL %
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR	112	18	130	5,41%
DIRECCIÓN DE SANIDAD EJERCITO	1.258	352	1.610	66,94%
DIRECCION DE SANIDAD ARMADA NACIONAL	424	84	508	21,12%
DIRECCION SANIDAD FUERZA AEREA	157	-	157	6,53%
TOTAL	1.951	454	2.405	100,0%
TOTAL	81,12%	18,88%	100,0%	

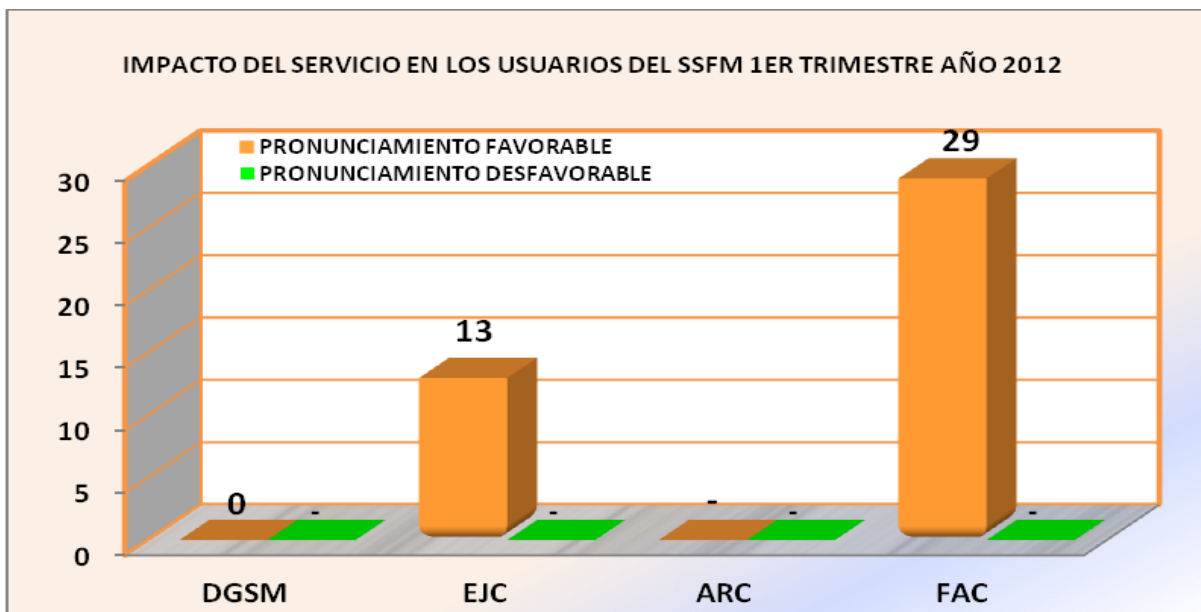


FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Primer Trimestre 2012.

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	TIEMPO RESPUESTA EN DIAS			
	1-10 DIAS	10-15 DIAS	15-20 DIAS	MAS 21 DIAS
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR	93	19		
DIRECCIÓN DE SANIDAD EJERCITO	825	359	43	31
DIRECCION DE SANIDAD ARMADA NACIONAL	333	89	1	1
DIRECCION SANIDAD FUERZA AEREA	156	1		
TOTAL PQR'S	1.407	468	44	32
% RESPUESTA	58,50%	19,46%	1,83%	1,33%

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

DEPENDENCIA	DGSM	EJC	ARC	FAC	TOTAL
PRONUNCIAMIENTO FAVORABLE	-	13	-	29	42
PRONUNCIAMIENTO DESFAVORABLE	-	-	-	-	0
TOTAL	-	13	-	29	42



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 Primer Trimestre 2012.