

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA COMANDO GENERAL

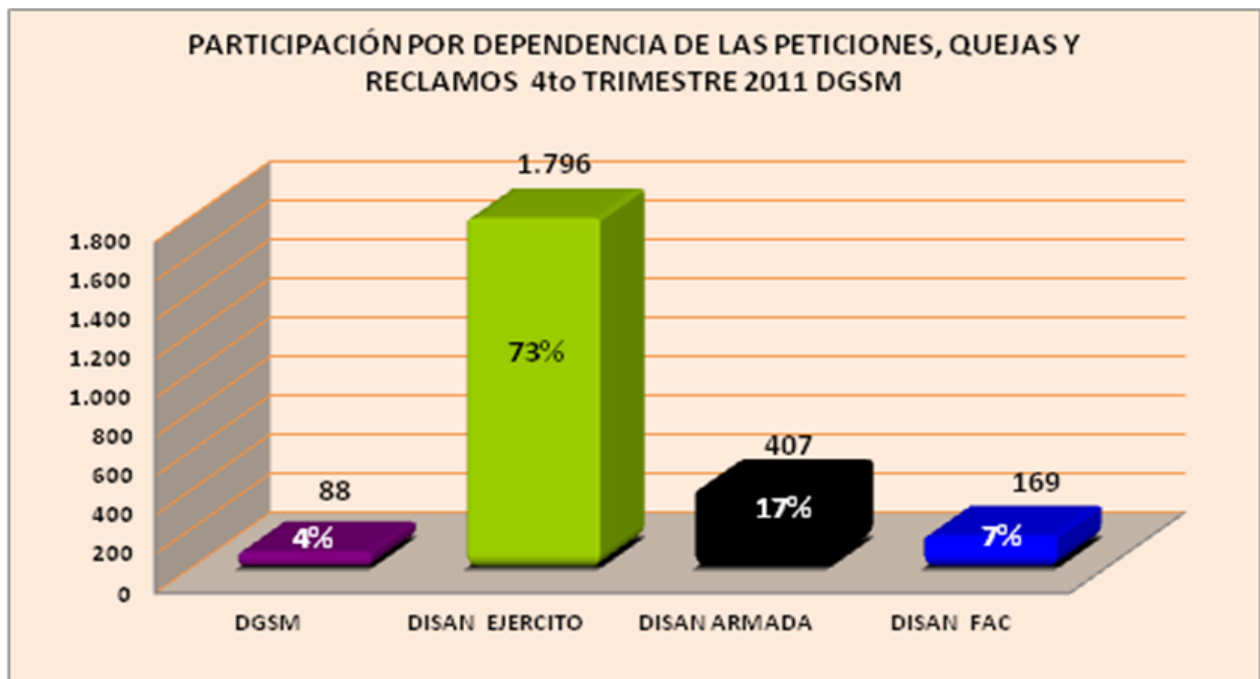


DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS Y TRAMITADAS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR EN EL 4TO TRIMESTRE DE 2011

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES/ SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SUB TOTAL	TOTAL %
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR	34	1		1	3	88	4%
DIRECCIÓN SANIDAD EJERCITO	428	85	1.283			1.796	73%
DIRECCIÓN SANIDAD ARMADA	7	36	359	5		407	17%
DIRECCIÓN SANIDAD FUERZA AÉREA	30	12	96		31	169	7%
TOTAL	499	134	1.787	6	34	2.460	100%
TOTAL %	20,3%	5,4%	72,6%	0,2%	1,4%	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 2011.

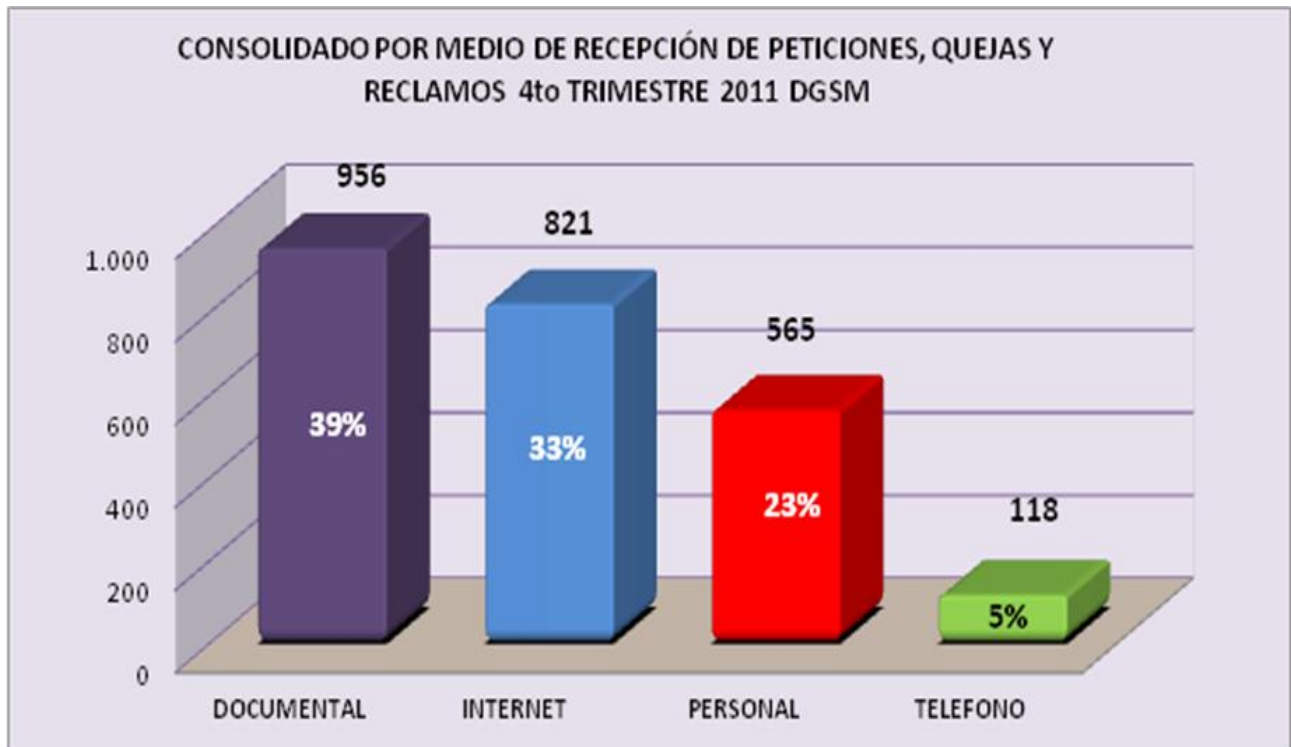


FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Cuarto Trimestre 2011.

PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	TIEMPO RESPUESTA EN DIAS		
	15 DIAS	30 DIAS	MAS 30 DIAS
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR	67	21	
DIRECCIÓN DE SANIDAD EJERCITO	985	796	15
DIRECCION DE SANIDAD ARMADA NACIONAL	305	102	
DIRECCION SANIDAD FUERZA AEREA	156	13	
PROMEDIO RESPUESTA EN DIAS	1,513	932	15
% RESPUESTA	61.5%	37.9%	0.6%

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS Y TRAMITADAS DURANTE EL 4TO TRIMESTRE DE 2011.



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 2011.

TOTAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR ASUNTO 4TO TRIMESTRE 2011

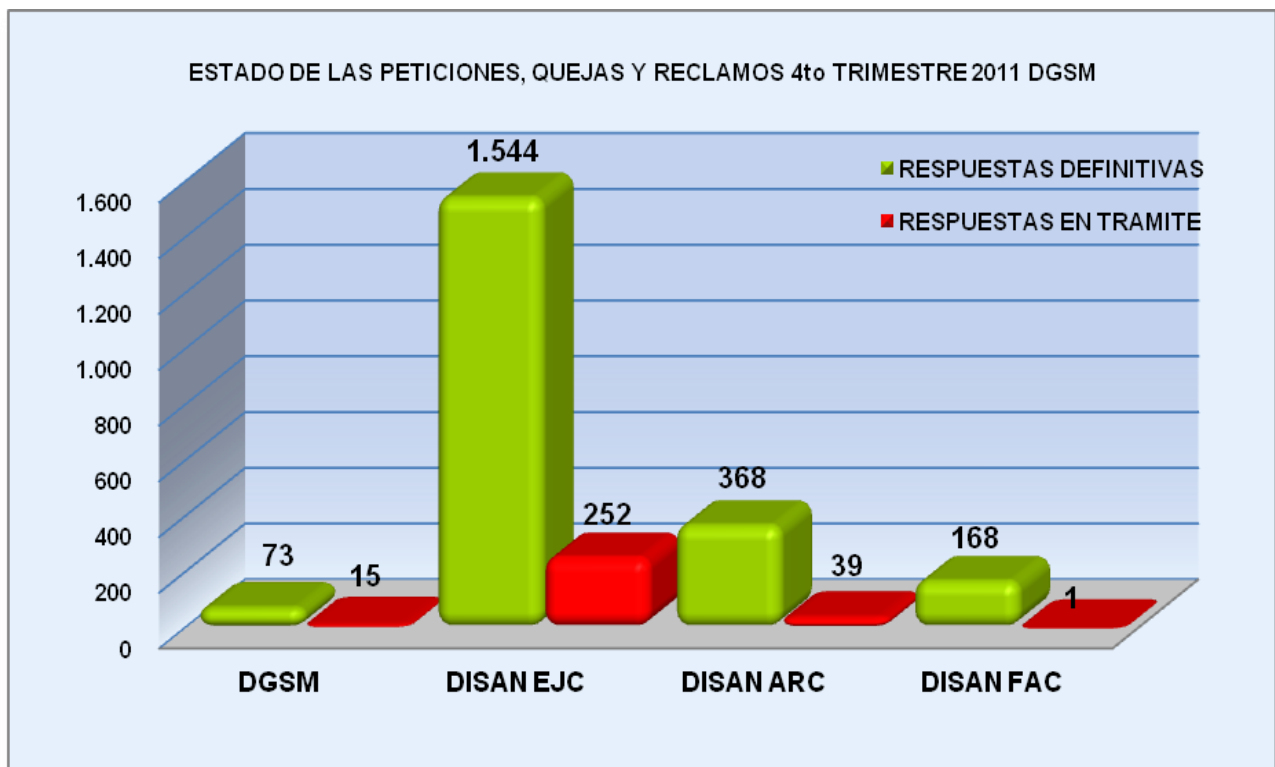
CLASE DE ASUNTO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	SUBTOTAL	TOTAL%
TRAMITES DE CARNETIZACIÓN		130	42			172	7.0%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS ESPECIALISTAS		338				338	13.7%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS MEDICINA GENERAL Y ODONTOLOGIA		158				158	6.4%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS		324				324	13.2%
ACCESIBILIDAD TELEFONICA (NO CONTESTAN)		364				364	14.8%
JUNTA MEDICO LABORAL Y CONCEPTOS MEDICOS		217	18			235	9.6%
INCONFORMIDAD TRATO RECIBIDO (CALIDAD Y TIEMPO)	134					134	5.4%
ORIENTACION E INFORMACION			168			168	6.8%
INCONFORMIDAD CON LA RED EXTERNA		91				91	3.7%
OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE INSUMOS Y ELEMENTOS		58				58	2.4%
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS			82			82	3.3%
TALENTO HUMANO (RURALES, INCORPORACIONES Y OTROS)			20			20	0.8%
FALTA OPORTUNIDAD PROCEDIMEINTO QUIRURGICO		28				28	1.1%
SOLICITUD DE HISTORIAS CLINICAS			169			169	6.9%
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA (AUTORIZACIONES)		79				79	3.2%
SUGERENCIAS					6	6	0.2%
FELICITACIONES				34		34	1.4%
TOTAL	134	1,787	499	34	6	2,460	100%
TOTAL %	5.4%	72.6%	20.3%	1.4%	0.2%	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 2011.

SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN EL 4TO TRIMESTRE DE 2011.

DEPENDENCIA	RESPUESTAS DEFINITIVAS	RESPUESTAS EN TRAMITE	TOTAL	TOTAL %
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR	73	15	88	4%
DIRECCIÓN DE SANIDAD EJERCITO	1.544	252	1.796	73%
DIRECCION DE SANIDAD ARMADA NACIONAL	368	39	407	17%
DIRECCION SANIDAD FUERZA AEREA	168	1	169	7%
TOTAL	2.153	307	2.460	100%
TOTAL	87,5%	12,5%	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 Cuarto Trimestre 2011.



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 2011.

REGISTRO FOTOGRAFICO PARTICIPACIÓN
CIUDADANA CUARTO TRIMESTRE 2011

