

# FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA COMANDO GENERAL

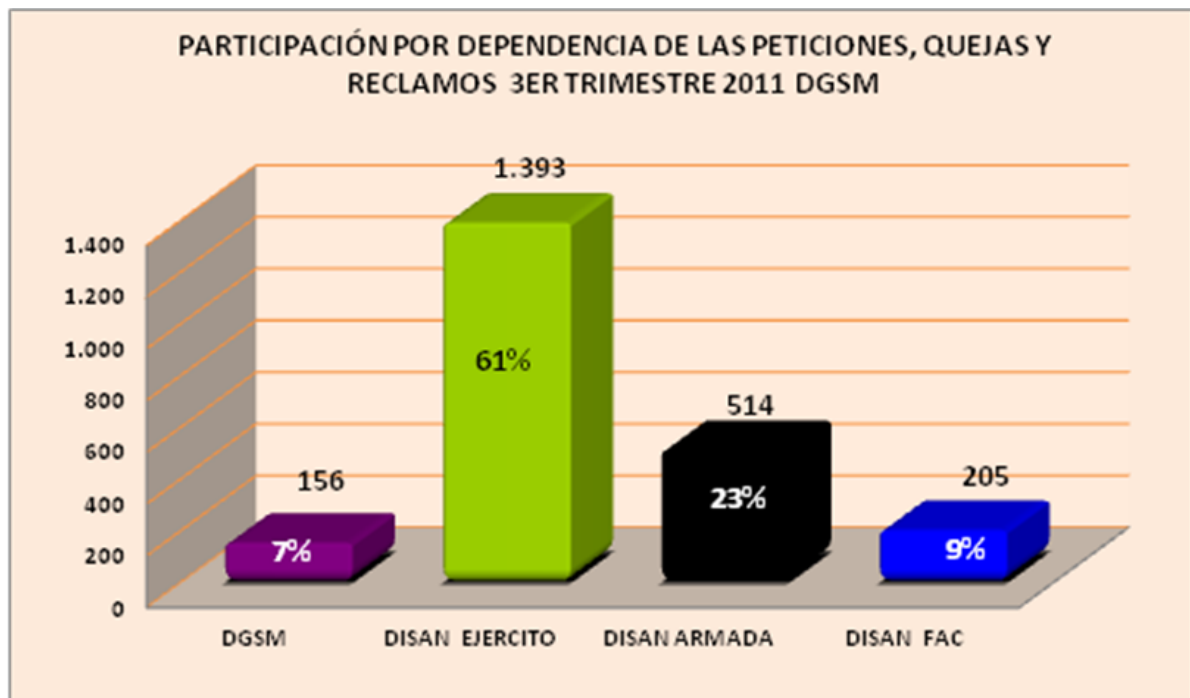


## DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR

### PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS Y TRAMITADAS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR EN EL 3ER TRIMESTRE DE 2011

| DEPENDENCIAS O ENTIDADES             | PETICIONES/ SOLICITUDES | QUEJAS      | RECLAMO      | SUGERENCIA  | FELICITACION | SUB TOTAL    | TOTAL %     |
|--------------------------------------|-------------------------|-------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
| DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR | 4                       | 2           | 147          | 0           | 3            | 156          | 7%          |
| DIRECCIÓN SANIDAD EJERCITO           | 254                     | 59          | 1.062        | 9           | 9            | 1.393        | 61%         |
| DIRECCIÓN SANIDAD ARMADA             | 207                     | 23          | 269          | 14          | 1            | 514          | 23%         |
| DIRECCIÓN SANIDAD FUERZA AÉREA       | 23                      | 8           | 118          | 0           | 56           | 205          | 9%          |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>488</b>              | <b>92</b>   | <b>1.596</b> | <b>23</b>   | <b>69</b>    | <b>2.268</b> | <b>100%</b> |
| <b>TOTAL %</b>                       | <b>21,5%</b>            | <b>4,1%</b> | <b>70,4%</b> | <b>1,0%</b> | <b>3,0%</b>  | <b>100%</b>  |             |

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 Tercero Trimestre 2011.

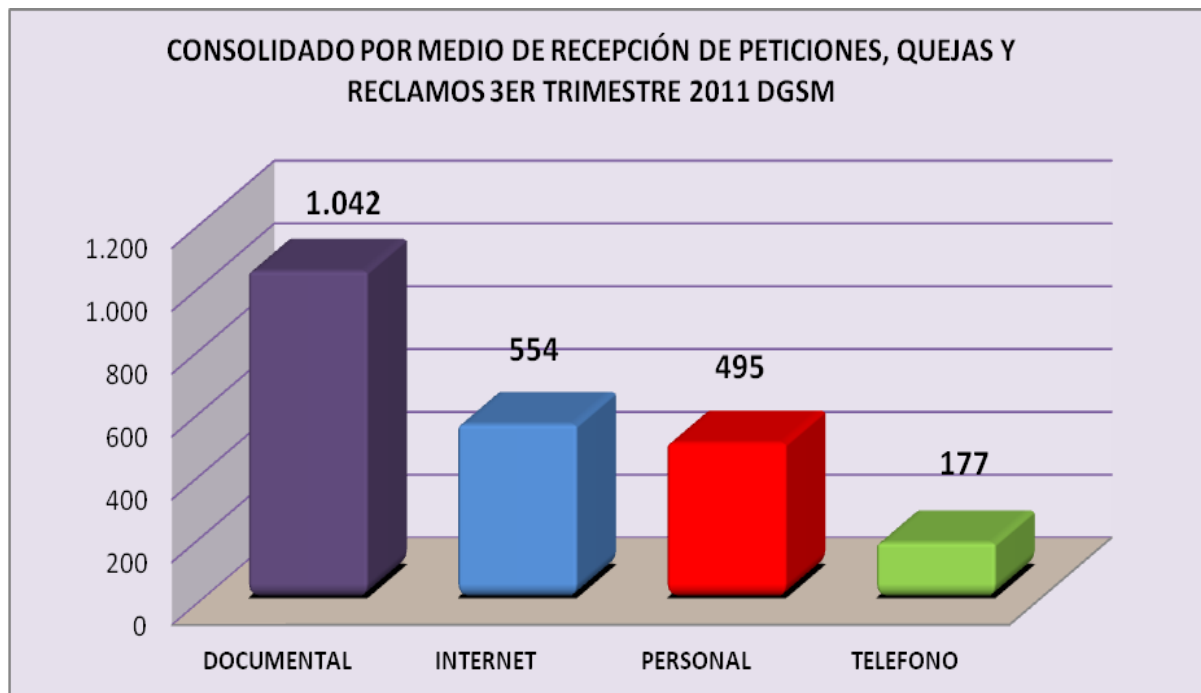


FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Tercero Trimestre 2011.

## 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 | 146                      | 10          |             |
| DIRECCIÓN DE SANIDAD EJERCITO        | 1265                     | 116         | 12          |
| DIRECCION DE SANIDAD ARMADA NACIONAL | 413                      | 49          | 52          |
| DIRECCION SANIDAD FUERZA AEREA       | 186                      | 12          | 7           |
| <b>PROMEDIO RESPUESTA EN DIAS</b>    | <b>2,010</b>             | <b>187</b>  | <b>71</b>   |
| <b>% RESPUESTA</b>                   | <b>88.6%</b>             | <b>8.2%</b> | <b>3.1%</b> |

## MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS Y TRAMITADAS DURANTE EL 3ER 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 Tercero Trimestre 2011.

## TOTAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR ASUNTO 3ER TRIMESTRE 2011

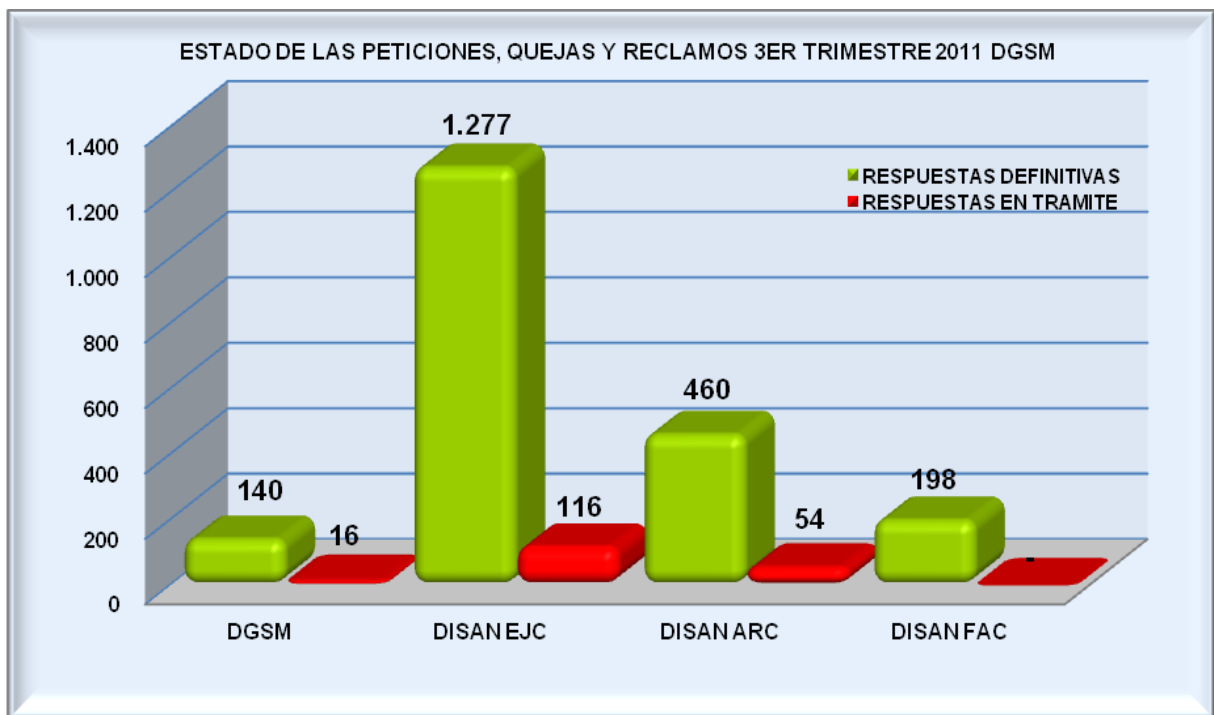
| CLASE DE ASUNTO                                                  | QUEJAS      | RECLAMOS     | SOLICITUD    | FELICITACIÓN | SUGERENCIA  | SUBTOTAL     | TOTAL%      |
|------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| TRAMITES DE CARNETIZACIÓN                                        |             | 143          | 28           |              |             | 171          | 7.5%        |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS ESPECIALISTAS                  |             | 341          |              |              |             | 341          | 15.0%       |
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS MEDICINA GENERAL Y ODONTOLOGIA |             | 232          |              |              |             | 232          | 10.2%       |
| OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS                              |             | 161          |              |              |             | 161          | 7.1%        |
| ACCESIBILIDAD TELEFONICA (NO CONTESTAN)                          |             | 278          |              |              |             | 278          | 12.3%       |
| JUNTA MEDICO LABORAL Y CONCEPTOS MEDICOS                         |             | 94           |              |              |             | 94           | 4.1%        |
| INCONFORMIDAD TRATO RECIBIDO (CALIDAD Y TIEMPO)                  | 92          |              |              |              |             | 92           | 4.1%        |
| ORIENTACION E INFORMACION                                        |             | 14           | 177          |              |             | 191          | 8.4%        |
| INCONFORMIDAD CON LA RED EXTERNA                                 |             | 41           |              |              |             | 41           | 1.8%        |
| OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE INSUMOS Y ELEMENTOS                 |             | 47           |              |              |             | 47           | 2.1%        |
| ASPECTOS ADMINISTRATIVOS                                         |             | 66           | 45           |              |             | 111          | 4.9%        |
| TALENTO HUMANO (RURALES, INCORPORACIONES Y OTROS)                |             | 26           |              |              |             | 26           | 1.1%        |
| FALTA OPORTUNIDAD PROCEDIMEINTO QUIRURGICO                       |             | 25           |              |              |             | 25           | 1.1%        |
| SOLICITUD DE HISTORIAS CLINICAS                                  |             |              | 238          |              |             | 238          | 10.5%       |
| REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA (AUTORIZACIONES)                   |             | 128          |              |              |             | 128          | 5.6%        |
| SUGERENCIAS                                                      |             |              |              |              | 23          | 23           | 1.0%        |
| FELICITACIONES                                                   |             |              |              | 69           |             | 69           | 3.0%        |
| <b>TOTAL</b>                                                     | <b>92</b>   | <b>1,596</b> | <b>488</b>   | <b>69</b>    | <b>23</b>   | <b>2,268</b> | <b>100%</b> |
| <b>TOTAL %</b>                                                   | <b>4.1%</b> | <b>70.4%</b> | <b>21.5%</b> | <b>3.0%</b>  | <b>1.0%</b> | <b>100%</b>  |             |

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 Tercero Trimestre 2011.

**SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN EL 3ER TRIMESTRE DE 2011.**

| DEPENDENCIA                          | RESPUESTAS DEFINITIVAS | RESPUESTAS EN TRAMITE | TOTAL        | TOTAL %     |
|--------------------------------------|------------------------|-----------------------|--------------|-------------|
| DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR | 140                    | 16                    | 156          | 6,9         |
| DIRECCIÓN DE SANIDAD EJERCITO        | 1277                   | 116                   | 1.393        | 61,4%       |
| DIRECCION DE SANIDAD ARMADA NACIONAL | 460                    | 54                    | 514          | 22,7%       |
| DIRECCION SANIDAD FUERZA AEREA       | 198                    | 7                     | 205          | 9,0%        |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>2.075</b>           | <b>193</b>            | <b>2.268</b> | <b>100%</b> |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>91,5%</b>           | <b>8,5%</b>           | <b>100%</b>  |             |

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 Tercero 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 Tercero Trimestre 2011.

**REGISTRO FOTOGRÁFICO**  
**LANZAMIENTO PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN DIA 22/SEP/2011**  
**EN LA CIUDAD DE BOGOTA**



**“Unión y Lealtad”**  
Residencias Tequendama Carrera 10 No. 27-51 Of. 206 PBX. 3238555  
[www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co](http://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co)

