

**FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
COMANDO GENERAL**

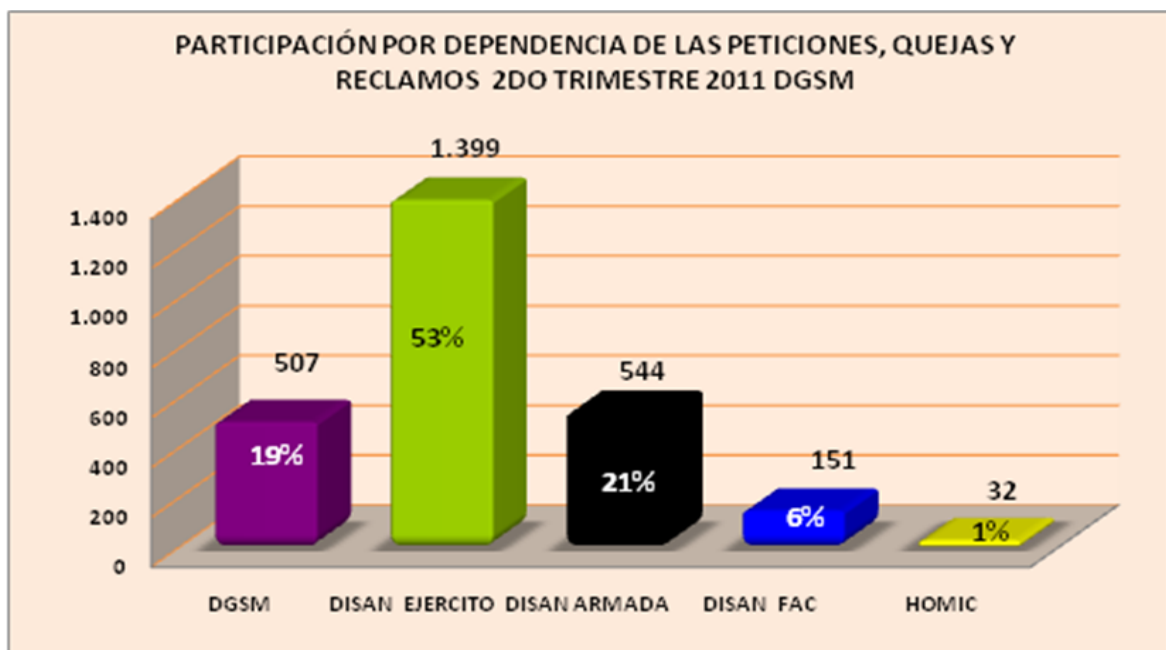


DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS Y TRAMITADAS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR EN EL 2DO TRIMESTRE DE 2011

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES/ SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SUB TOTAL	TOTAL %
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR	185	21	298	1	2	507	19%
DIRECCIÓN SANIDAD EJERCITO	386	119	894	0	0	1.399	53%
DIRECCIÓN SANIDAD ARMADA	265	26	251	0	2	544	21%
DIRECCIÓN SANIDAD FUERZA AÉREA	0	13	99	0	39	151	6%
HOSPITAL MILITAR CENTRAL	14	2	16	0	0	32	1%
TOTAL	850	181	1.558	1	43	2.633	100%
TOTAL %	32,3%	6,9%	59,2%	0,0%	1,6%	100%	

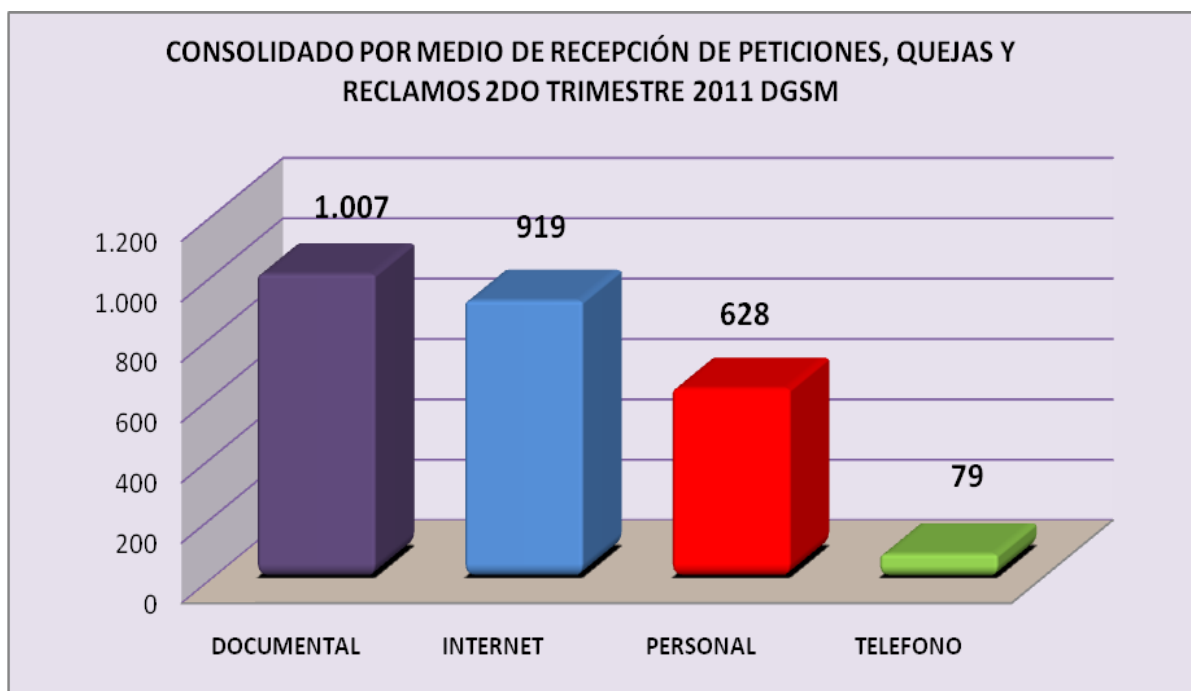
FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Segundo Trimestre 2011.



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	439	68	
DIRECCIÓN DE SANIDAD EJERCITO	1193	206	
DIRECCION DE SANIDAD ARMADA NACIONAL	453	91	
DIRECCION SANIDAD FUERZA AEREA	110	41	
HOSPITAL MILITAR CENTRAL	19	13	
PROMEDIO RESPUESTA EN DIAS	2.214	419	-
% RESPUESTA	84,1%	15,9%	0,0%

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS Y TRAMITADAS DURANTE EL 2DO 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 Segundo Trimestre 2011.

TOTAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR ASUNTO 2DO TRIMESTRE 2011

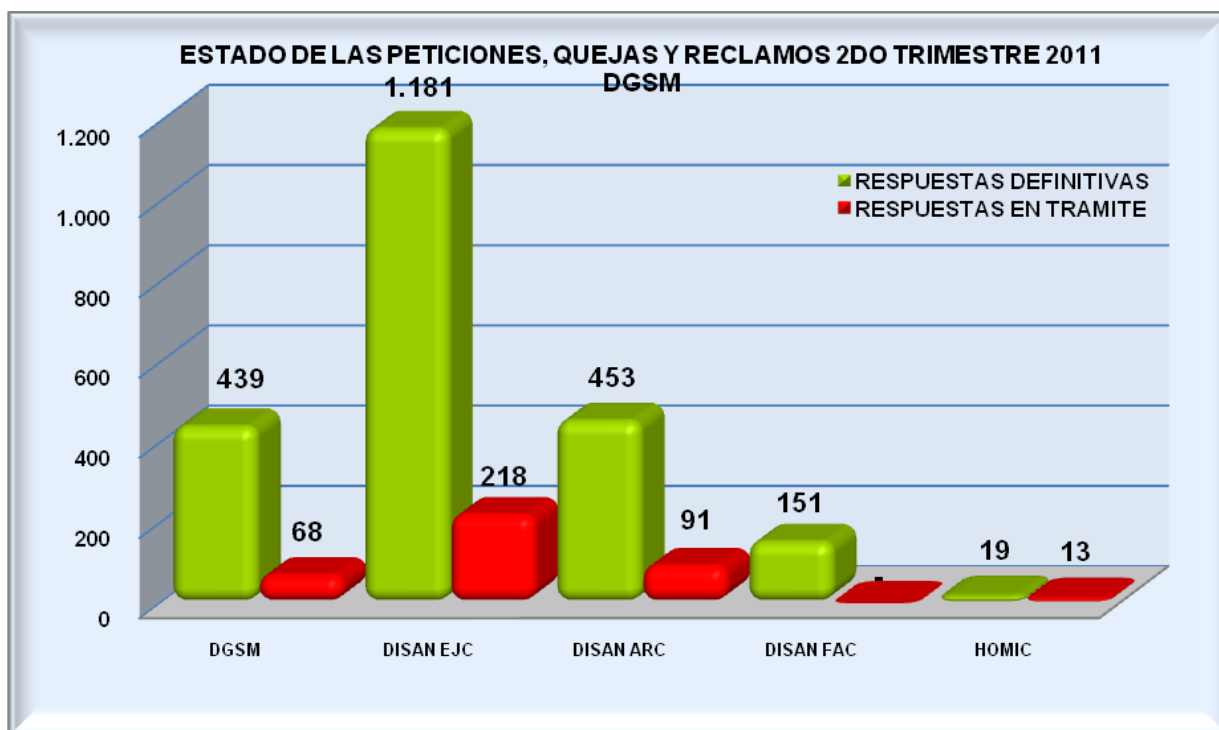
CLASE DE ASUNTO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	SUBTOTAL	TOTAL %
TRAMITES DE CARNETIZACIÓN	5	88	192			285	10,8%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS ESPECIALISTAS		282	33			315	12,0%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS MEDICINA GENERAL Y ODONTOLOGIA		219	25			244	9,3%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS		175	72			247	9,4%
ACCESIBILIDAD TELEFONICA (NO CONTESTAN)		189	13			202	7,7%
JUNTA MEDICO LABORAL Y CONCEPTOS MEDICOS		178	38			216	8,2%
INCONFORMIDAD TRATO RECIBIDO (CALIDAD Y TIEMPO)	149	24				173	6,6%
ORIENTACION E INFORMACION		46	90			136	5,2%
INCONFORMIDAD CON LA RED EXTERNA		5	29			34	1,3%
OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE INSUMOS Y ELEMENTOS		61	65			126	4,8%
INCONFORMIDAD ATENCION MEDICA	27	281	4			312	11,8%
TALENTO HUMANO (RURALES, INCORPORACIONES Y OTROS)		2	16			18	0,7%
SOLICITUD DE HISTORIAS CLINICAS		4	248			252	9,6%
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA (AUTORIZACIONES)		4	25			29	1,1%
SUGERENCIAS					1	1	0,0%
FELICITACIONES				43		43	1,6%
TOTAL	181	1.558	850	43	1	2.633	100%
TOTAL %	6,9%	59,2%	32,3%	1,6%	0,0%	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 2011.

SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN EL 2DO TRIMESTRE DE 2011.

DEPENDENCIA	RESPUESTAS DEFINITIVAS	RESPUESTAS EN TRAMITE	TOTAL	TOTAL %
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR	439	68	507	19,3%
DIRECCIÓN DE SANIDAD EJERCITO	1.181	218	1.399	53,1%
DIRECCION DE SANIDAD ARMADA NACIONAL	453	91	544	20,7%
DIRECCION SANIDAD FUERZA AEREA	151	-	151	5,7%
HOSPITAL MILITAR CENTRAL	19	13	32	1,2%
TOTAL	2.243	390	2.633	100,0%
TOTAL	85,2%	14,8%	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 Segundo Trimestre 2011.

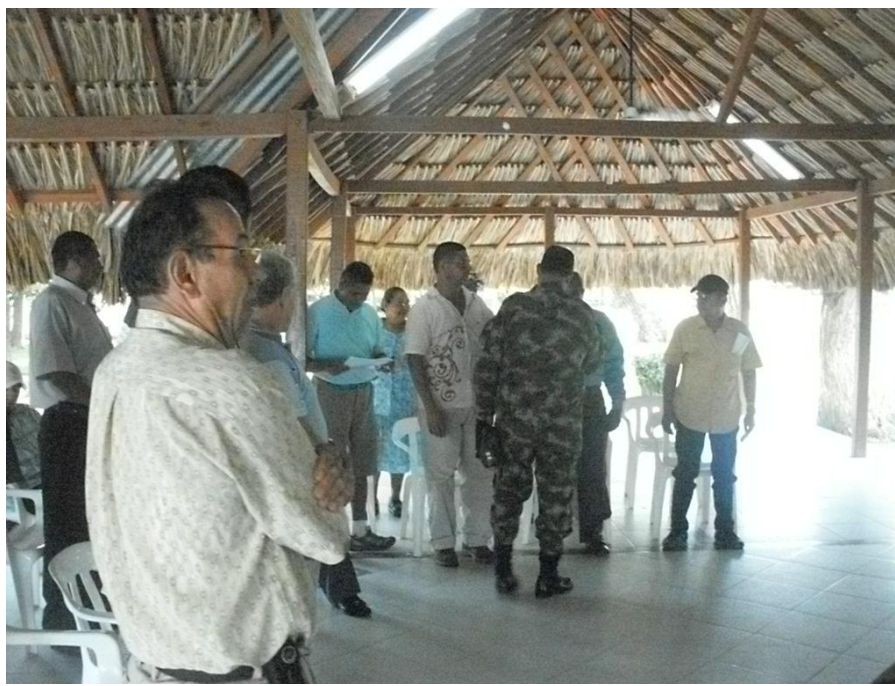


FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Segundo Trimestre 2011.

REGISTRO FOTOGRÁFICO
PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON LA SUPERSALUD
LOS DIAS 02 y 03 JUNIO 2011 EN LA CIUDAD DE IBAGUE



REGISTRO FOTOGRÁFICO
PARTICIPACIÓN CIUDADANA CON CREMIL DIA 30 DE ABRIL DE 2011
EN LA CIUDAD DE MONTERIA



CO08/2724



"UNIÓN Y LEALTAD"
 Carrera 13 No. 27 – 50 Residencias Tequendama, Torre Norte Oficina 218, Tel.3238555 ext. 1081
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.com



CO08/2725