

**FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
COMANDO GENERAL**

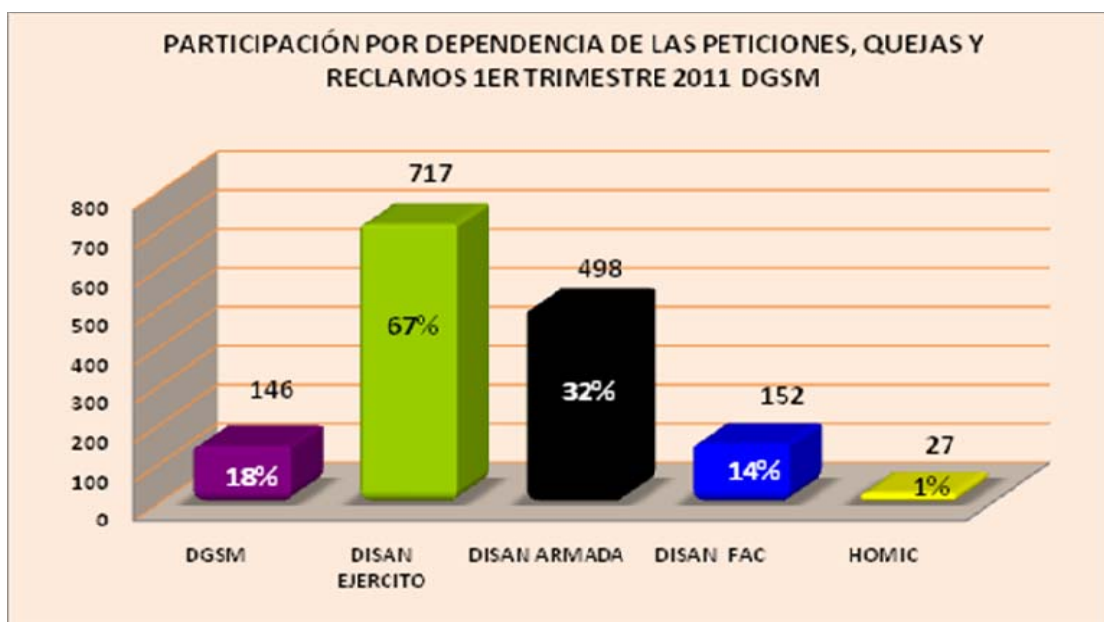


DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS Y TRAMITADAS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR EN EL 1ER TRIMESTRE DE 2011

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	PETICIONES/ SOLICITUDES	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITA- CION	SUB TOTAL	TOTAL %
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR	111	5	27	1	2	146	9%
DIRECCIÓN SANIDAD EJERCITO	384	44	289	0	0	717	47%
DIRECCIÓN SANIDAD ARMADA	404	86	0	5	3	498	32%
DIRECCIÓN SANIDAD FUERZA AÉREA	2	10	108	0	32	152	10%
HOSPITAL MILITAR CENTRAL	13	0	14	0	0	27	2%
TOTAL	914	145	438	6	37	1.540	100%
TOTAL %	59,4%	9,4%	28,4%	0,4%	2,4%	100%	

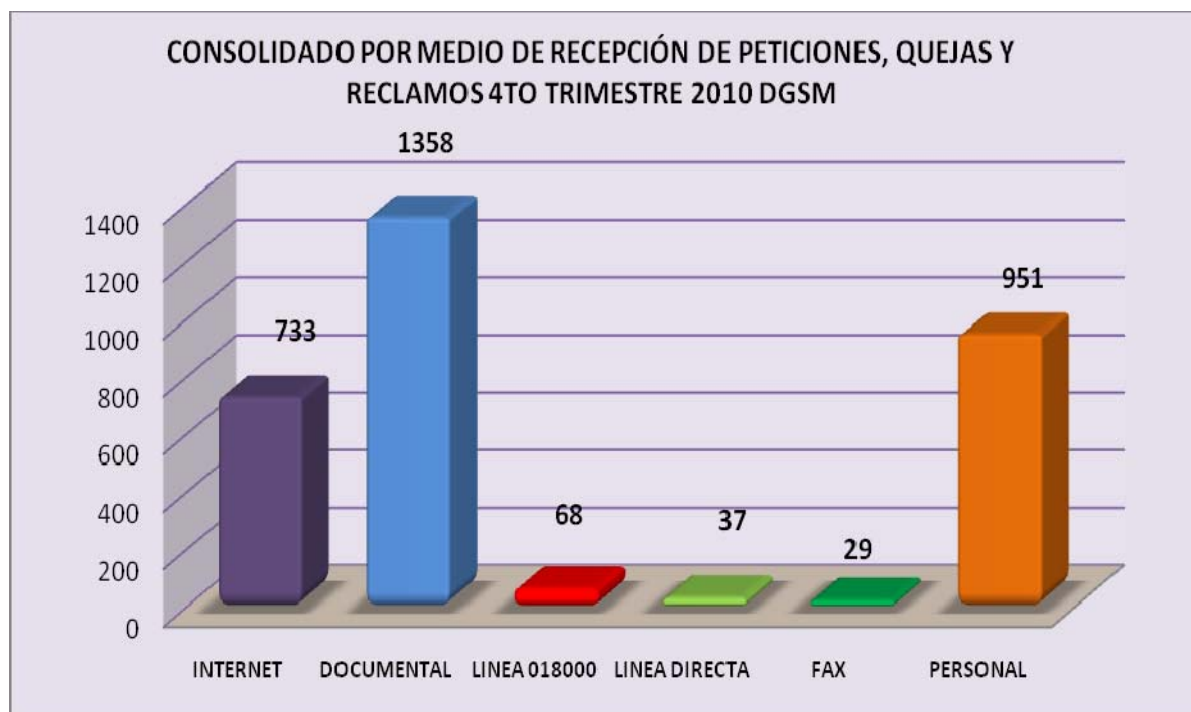
FUENTE: Direcciones de Sanidad Ejército, Armada, Fuerza Aérea, Grupo de Afiliación y Validación de Derechos GAVD, Oficina de Atención al Usuario DGSM y página Web de la DGSM Informe Primer Trimestre 2011.



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	136	10	
DIRECCIÓN DE SANIDAD EJERCITO	559	102	56
DIRECCION DE SANIDAD ARMADA NACIONAL	414	84	
DIRECCION SANIDAD FUERZA AEREA	121	20	11
HOSPITAL MILITAR CENTRAL	16	11	
PROMEDIO RESPUESTA EN DIAS	1.246	227	67
% RESPUESTA	80,9%	14,7%	4,4%

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS Y TRAMITADAS DURANTE EL 1ER 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 Primer Trimestre 2011.

TOTAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS POR ASUNTO 1ER TRIMESTRE 2011

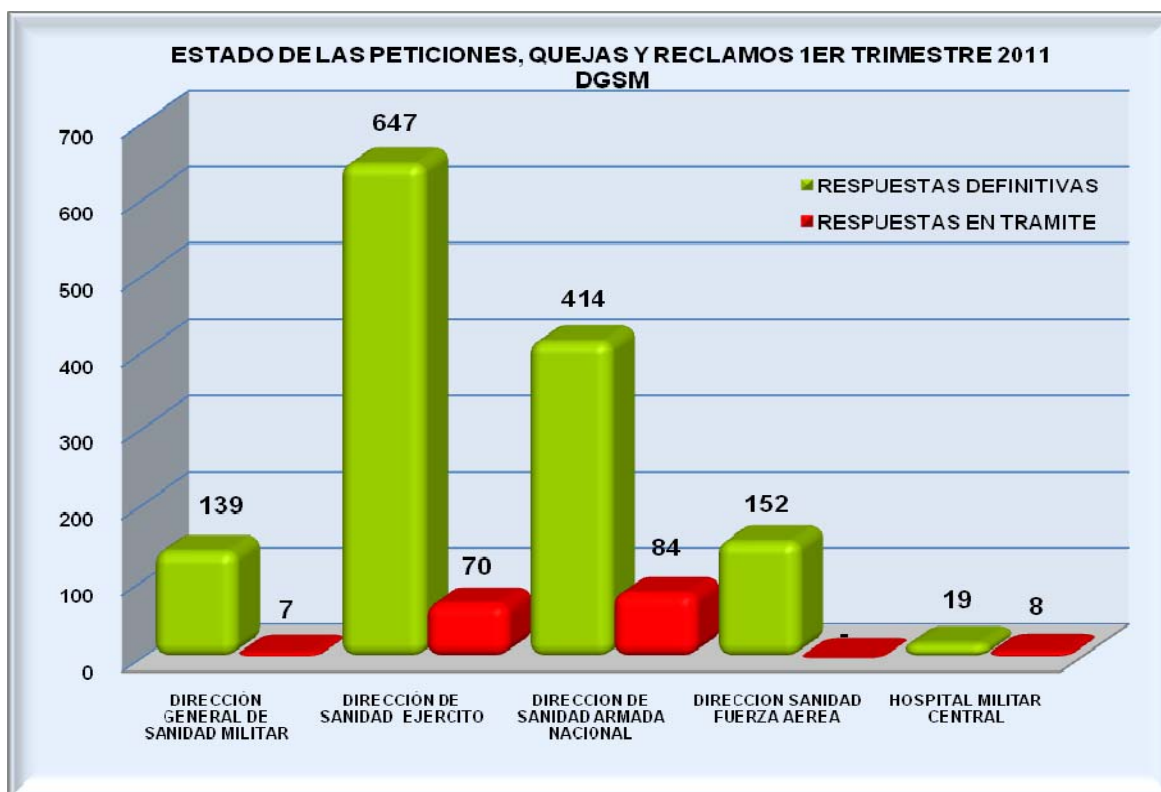
CLASE DE ASUNTO	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUD	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	SUBTOTAL	TOTAL%
TRAMITES DE CARNETIZACIÓN	2	21	75			98	6,4%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS ESPECIALISTAS	3	98	63			164	10,6%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS MEDICINA GENERAL Y ODONTOLOGIA	3	21	39			63	4,1%
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	28	80	152			260	16,9%
ACCESIBILIDAD TELEFONICA (NO CONTESTAN)	3	62	6			71	4,6%
JUNTA MEDICO LABORAL Y CONCEPTOS MEDICOS		2	81			83	5,4%
INCONFORMIDAD TRATO RECIBIDO (CALIDAD Y TIEMPO)	75		2			77	5,0%
ORIENTACION E INFORMACION	19	16	64			99	6,4%
INCONFORMIDAD CON LA RED EXTERNA	1	18	8			27	1,8%
OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE INSUMOS Y ELEMENTOS	2	11	14			27	1,8%
INCONFORMIDAD ATENCION MEDICA	9	52	51			112	7,3%
TALENTO HUMANO (RURALES, INCORPORACIONES Y OTROS)		12	14			26	1,7%
SOLICITUD DE HISTORIAS CLINICAS		33	269			302	19,6%
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA (AUTORIZACIONES)		12	76			88	5,7%
SUGERENCIAS					6	6	0,4%
FELICITACIONES				37		37	2,4%
TOTAL	145	438	914	37	6	1.540	100%
TOTAL %	9,4%	28,4%	59,4%	2,4%	0,4%	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 Primer Trimestre 2011.

SEGUIMIENTO RESPUESTA POR PARTE DE LAS INSTANCIAS COMPETENTES A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN EL 1ER TRIMESTRE DE 2011.

DEPENDENCIA	RESPUESTAS DEFINITIVAS	RESPUESTAS EN TRAMITE	TOTAL	TOTAL %
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR	139	7	146	9,5%
DIRECCIÓN DE SANIDAD EJERCITO	647	70	717	46,6%
DIRECCION DE SANIDAD ARMADA NACIONAL	414	84	498	32,3%
DIRECCION SANIDAD FUERZA AEREA	152	-	152	9,9%
HOSPITAL MILITAR CENTRAL	19	8	27	1,8%
TOTAL	1.371	169	1.540	100,0%
TOTAL	89,0%	11,0%	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 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 Primer Trimestre 2011.

REGISTRO FOTOGRÁFICO
PARTICIPACIÓN CIUDADANA ENERO – MARZO 2011
EN LA CIUDADA DE ARAUCA



REGISTRO FOTOGRÁFICO
PARTICIPACIÓN CIUDADANA ENERO - MARZO 2011
CIUDAD DE PASTO



REGISTRO FOTOGRÁFICO
PARTICIPACIÓN CIUDADANA ENERO – MARZO 2011
EN BARBOSA SANTANDER

