

## INFORME II SEMESTRE 2016 - OFICINA DE ATENCION AL USUARIO - LEY 1474 DE 2011

Coordinadora de Control Interno

LILIANA PARDO HERRERA

Fecha de  
elaboración:  
08/02/2017

### Recepción, gestión y respuesta a peticiones, quejas y reclamos

Dando cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011- en su artículo 76, la Oficina de Control Interno presenta a la Gerencia de la ESE Carmen Emilia Ospina, el Informe semestral de Peticiones, Quejas y Reclamos correspondiente al segundo semestre 2016.

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y manifestaciones se entienden como un elemento de carácter estratégico y de mejora permanente de los procesos para la prestación del servicio a satisfacción del usuario.

El Informe PQRS se basa en la normatividad vigente que establece que en todas las entidades del Estado deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las Quejas, Reclamos y Solicitudes de la comunidad. Además se instituye que se realice semestralmente un informe sobre el particular (Ley 1474- Estatuto Anticorrupción, Art. 76).

El proceso de sistema de información y atención al usuario de la ESE Carmen Emilia Ospina de Neiva, cuenta con tres (3) subprocesos donde se hallan diferentes mecanismos de participación ciudadana relacionadas con este requerimiento y que son materia de análisis para el presente informe, correspondiente al segundo semestre de 2016:

1. **Línea de frente:** Orientación y capacitación al usuario realizado por la Oficina SIAU.
2. **Monitoreo de servicios:** Buzón de sugerencias, gestión de PQRS Página Web, encuestas de satisfacción.
3. **Participación ciudadana:** Reuniones con las agremiaciones sociales.

Dentro del proceso de auditoría interna al área de SIAU, se verificó el cumplimiento a los subprocesos y la normatividad vigente encontrándose lo siguiente:

### 1. SUBPROCESO DE LÍNEA DE FRENTE

En el subproceso de línea de frente (SIAU) se realizaron para el periodo de julio a diciembre de 2016, por parte del coordinador del área, 6 capacitaciones (1 mensual) al personal de la oficina de atención al usuario, en temas como: Instructivos del servicios, Manual de atención al usuario, Modelo de atención, Procedimientos SIAU, Atención a la población prioritaria, Humanización de los servicios, plan anticorrupción, plan de capacitaciones, deberes y derechos de los usuarios, protocolo de atención (línea de frente y atención vía telefónica) y horarios de atención.

En el periodo de julio a diciembre de 2016 se capacitaron en total 402 personas como lo muestra a continuación el siguiente consolidado:

CONSOLIDADO DE CAPACITACIONES SEGUNDO SEMESTRE PERSONAL 2016																			
MES																			Total de personas capacitadas primer semestre
	N° de capacitaciones SIAU	Fecha capacitacion	Total de personas capacitadas	N° de capacitaciones COI	Fecha capacitacion	Total de personas capacitadas	N° de capacitaciones humanización	Fecha capacitacion	Total de personas capacitadas	N° Capacitaciones Asociacion de Usuarios	Fecha capacitacion	Total de personas capacitadas	N° Capacitaciones Alianza de Usuarios	Fecha capacitacion	Total de personas capacitadas	Seguimiento servicios	Servicios	Total de capacitaciones	
JULIO	1	7/07/2016	6	1	7/07/2016	6	4	14/07/2016 - 19/07/2016 - 21/07/2016 - 23/07/2016	96	1	11/07/2016	6	1	11/07/2016	4	1	Personal asistencial CS Canaima, CS Caguan y Personal Odontologos	8	118
AGOSTO	1	11/08/2016	6	1	11/08/2016	7				1	16/08/2016	4	1	16/08/2016	4			4	21
SEPTIEMBRE	1	8/09/2016	5	1	8/09/2016	7	2	16/09/2016 - 30/09/2016	116	3	06/09/2016 - 13/09/2016 - 20/09/2016	10	3	06/09/2016 - 13/09/2016 - 20/09/2016	10			10	148
OCTUBRE	1	19/10/2016	6	1	19/10/2016	7	1	7/10/2016	4	1	21/10/2016	4	1	21/10/2016	4			5	25
NOVIEMBRE	1	17/11/2016	6	1	17/11/2016	7	5	03/11/2016 - 04/11/2016 - 10/11/2016 - 17/11/2016 - 24/11/2016	51	1	21/11/2016	4	1	21/11/2016	3	1	Personal asistencial CS Palmas	9	71
DICIEMBRE	1	26/12/2016	8	1	26/12/2016	6				1	19/12/2016	2	1	19/12/2016	3			4	19
<b>TOTALES</b>	<b>6</b>		<b>37</b>	<b>6</b>		<b>40</b>	<b>12</b>		<b>267</b>	<b>8</b>		<b>30</b>	<b>8</b>	<b>28</b>	<b>2</b>			<b>40</b>	<b>402</b>

Fuente: Oficina SIAU

El comportamiento grafico es el siguiente:

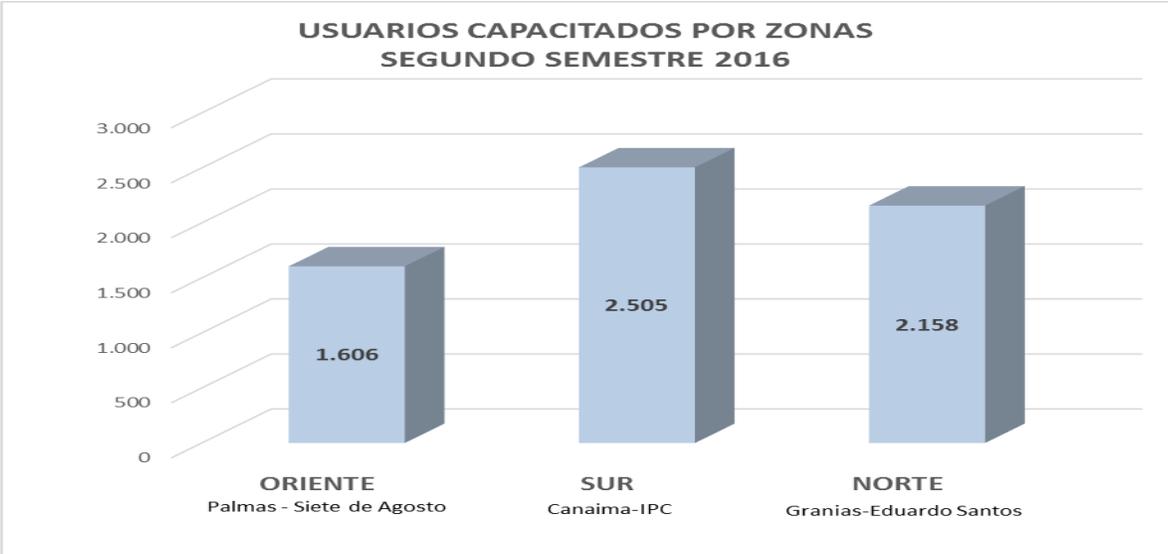


Además de las capacitaciones al personal de la ESE, se desarrollaron capacitaciones para los usuarios en temas como: Derechos y deberes de los usuarios, Solicitud de citas telefónicas, clasificación del triage, servicios que brinda la ESE CEO, uso de herramientas para informar las insatisfacciones de los usuarios en los servicios, ruta para acceder a los servicios, importancia del programa de promoción y prevención, información sobre enfermedades, importancia de las agremiaciones.

A continuación se muestra el consolidado de usuarios capacitados por zona y el cumplimiento de su meta:

<b>CONSOLIDADO USUARIOS CAPACITADOS POR CENTRO Y ZONA</b>							
<b>SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2016</b>							
<b>MES</b>	<b>ZONA ORIENTE</b>		<b>ZONA SUR</b>		<b>ZONA NORTE</b>		<b>TOTAL</b>
	<b>SIETE DE AGOSTO</b>	<b>PALMAS</b>	<b>IPC</b>	<b>CANAIMA</b>	<b>GRANJAS</b>	<b>EDUARDO SANTOS</b>	
<b>JULIO</b>	120	150	180	200	160	216	1026
<b>AGOSTO</b>	120	150	180	185	160	234	1029
<b>SEPTIEMBRE</b>	120	140	180	185	180	158	963
<b>OCTUBRE</b>	100	180	200	185	180	168	1013
<b>NOVIEMBRE</b>	105	150	180	185	180	176	976
<b>DICIEMBRE</b>	121	150	180	465	160	186	1262
<b>TOTALES</b>	<b>686</b>	<b>920</b>	<b>1.100</b>	<b>1.405</b>	<b>1.020</b>	<b>1.138</b>	<b>6.269</b>
<b>TOTAL ZONAS</b>	<b>1.606</b>		<b>2.505</b>		<b>2.158</b>		<b>6.269</b>

Fuente: Oficina SIAU



<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES A LOS USUARIOS DE JULIO A DICIEMBRE 2016</b>			
<b>CONCEPTO</b>	<b>SUR</b>	<b>NORTE</b>	<b>ORIENTE</b>
	<b>(Canaima - IPC)</b>	<b>(Granjas y Eduardo Santos)</b>	<b>(Palmas y Siete de Agosto)</b>
<b>CAPACITADOS</b>	<b>2.505</b>	<b>2.158</b>	<b>1.606</b>
<b>META CAPACITADOS</b>	<b>2.184</b>	<b>1.578</b>	<b>1.620</b>
<b>% CUMPLIMIENTO</b>	<b>114%</b>	<b>136%</b>	<b>99%</b>

Fuente: Oficina SIAU

Se puede concluir que para el segundo semestre de 2016 todas las zonas cumplieron con la meta establecida para las capacitaciones a usuarios, resaltando que las zonas Sur y Norte sobrepasaron la meta del 100%. Con respecto a los centros de salud que más capacitaciones realizaron a los usuarios, sobresalen Canaima, Eduardo santos e IPC, con 1.405, 1.138 y 1.100 usuarios capacitados respectivamente.

## 2. SUBPROCESO DE MONITOREO DE SERVICIOS

### a. Buzón de sugerencia

La apertura de los buzones de las zonas, se realiza semanalmente los días viernes en presencia de un usuario como testigo y se levanta un acta como evidencia verificándose el cumplimiento total de esta obligación.

### Consolidado comparativo de manifestación de buzones II Semestre de 2016

<b>ESE CARMEN EMILIA OSPINA</b>								
<b>CONSOLIDADO MANIFESTACIONES DE BUZONES - SEGUNDO SEMESTRE 2016</b>								
<b>MES</b>	<b>SIETE DE AGOSTO</b>	<b>PALMAS</b>	<b>VEGALARGA</b>	<b>IPC</b>	<b>CANAIMA</b>	<b>GRANJAS</b>	<b>EDUARDO SANTOS</b>	<b>TOTAL</b>
<b>JULIO</b>	19	3	0	0	5	6	1	34
<b>AGOSTO</b>	0	0	1	0	3	0	0	4
<b>SEPTIEMBRE</b>	0	1		0	7	1	2	11
<b>OCTUBRE</b>	3	5	12	2	41	8		71
<b>NOVIEMBRE</b>	2	2	7		28	8	1	48
<b>DICIEMBRE</b>	9			1	26	7	1	44
<b>TOTAL</b>	33	11	20	3	110	30	5	212
<b>ZONA</b>	64			113		35		212

Fuente: oficina SIAU

Durante el segundo semestre de 2016 se observó que las 212 manifestaciones de buzón corresponden a:

105: Felicitaciones de los usuarios por el mejoramiento de los servicios.

74: Inconformidades en la oportunidad en el servicio.

28: Inconformidad por Actitud del personal.

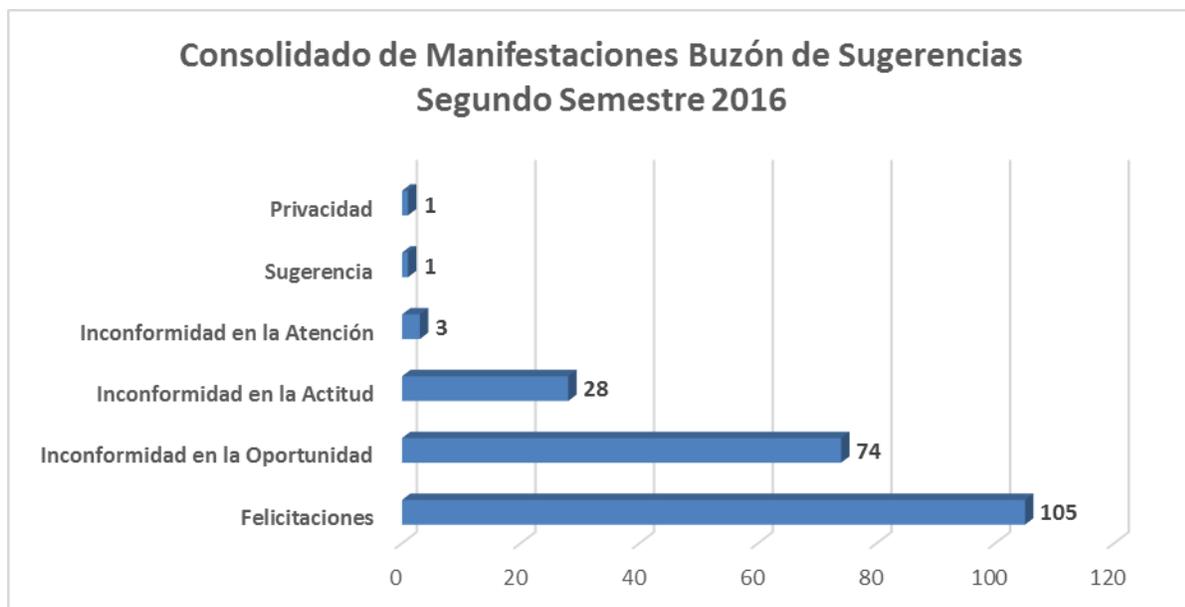
3: Inconformidad en la Atención.

1: Sugerencia.

1: Privacidad.

En zona rural se está realizando la apertura de buzón en los centros de salud del Caguan, Vegalarga, Fortalecillas y San Luis.

El comportamiento grafico para el segundo semestre de 2016 es el siguiente:



## b. Gestión de PQRS

Dentro de las herramientas de participación Ciudadana se encuentra el Link de Quejas y Reclamos dentro del sitio Web [www.esecarmenemiliaospina.gov.co](http://www.esecarmenemiliaospina.gov.co), en donde el usuario una vez interpone su queja, se le es asignado un ticket como radicado. Las PQR interpuestas personalmente o telefónicamente son recepcionadas por las auxiliares del SIAU y esta a su vez las envía al sistema de gestión documental para la respectiva radicación.

Respecto a la gestión de las PQRS se observa lo siguiente:

En el periodo comprendido entre Julio a Diciembre de 2016, se recibieron 56 quejas, donde se respondieron 52 quejas dentro del plazo establecido de 15 días hábiles; y 4 quejas se respondieron después de 15 días hábiles (3 en Centro de Salud de Canaima y 1 en el Centro de Salud de Granjas), debido a que en la mayoría de los casos la respuesta del personal implicado en la insatisfacción no llegaba a tiempo. Se encuentra como herramienta de control para el proceso de respuesta de las quejas, el formato SIU-S2F7/V3/16/08/2016, diligenciado por el usuario; el cual es enviado por SIAU a ventanilla única para que generen el radicado.

ESE CARMEN EMILIA OSPINA DE NEIVA								
CONSOLIDADO QUEJAS - SEGUNDO SEMESTRE 2016								
MES	SIETE DE AGOSTO	PALMAS	IPC	CANAIMA	GRANJAS	EDUARDO SANTOS	SAN LUIS	TOTAL
JULIO	1	1	0	1	3	0	0	6
AGOSTO	1	0	0	1	0	0	0	2
SEPTIEMBRE	0	1	3	8	2	0	1	15
OCTUBRE	0	2	3	6	1	0	0	12
NOVIEMBRE	1	1	2	1	3	0	0	8
DICIEMBRE	0	3	0	9	1	0	0	13
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>56</b>
<b>ZONA</b>	<b>11</b>		<b>34</b>		<b>11</b>			<b>56</b>
	<b>ORIENTE</b>		<b>SUR</b>		<b>NORTE</b>			

A continuación se detalla el total de quejas por centro de salud, según información reportada por la oficina de información y atención al ciudadano para el segundo semestre de 2016:

#### CENTRO DE SALUD SIETE DE AGOSTO

N o.	FECHA	MOTIVO DE QUEJA	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	Días transcurridos para dar respuesta
1	2016/07/07	Actitud	Facturación	2016/7/11	4
2	2016/08/24	Actitud	Urgencias	2016/8/26	2
3	2016/11/09	Actitud	Vigilancia	2016/11/24	15

**CENTRO DE SALUD PALMAS**

No.	FECHA	MOTIVO DE QUEJA	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	Días transcurridos para dar respuesta
1	2016/07/28	Actitud	Urgencias	2016/8/10	13
2	2016/09/27	Seguridad	Ambulancia	2016/10/12	15
3	2016/10/13	Oportunidad	Urgencias	2016/10/27	14
4	2016/10/14	Oportunidad	Urgencias	2016/10/27	13
5	2016/11/18	Oportunidad	Odontología	2016/12/2	14
6	2016/12/07	Oportunidad	Consulta externa	2016/12/21	14
7	2016/12/19	Oportunidad	Urgencias	2016/12/29	10
8	2016/12/22	Actitud	Urgencias	2016/12/29	7

**CENTRO DE SALUD DE IPC**

No.	FECHA	MOTIVO DE QUEJA	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	Días transcurridos para dar respuesta
1	2016/09/29	Oportunidad	Central de citas	2016/10/4	5
2	2016/09/29	Oportunidad	Central de citas	2016/10/4	5
3	2016/09/29	Oportunidad	Central de citas	2016/10/4	5
4	2016/10/12	Oportunidad	Urgencias	2016/10/26	14
5	2016/10/13	Atención	Odontología	2016/10/25	12
6	2016/10/20	Oportunidad	Medicina General	2016/10/25	5
7	2016/11/01	Seguridad	Odontología	2016/11/8	7
8	2016/11/29	Actitud	Facturación	2016/12/14	15

### CENTRO DE SALUD DE CANAIMA

No.	FECHA	MOTIVO DE QUEJA	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	Días transcurridos para dar respuesta
1	2016/07/25	Oportunidad	Central de citas	2016/7/26	1
2	2016/08/03	Accesibilidad	Central de citas	2016/8/5	2
3	2016/09/01	Oportunidad	Central de citas	2016/9/12	11
4	2016/09/08	Oportunidad	Rayos x	2016/9/19	11
5	2016/09/08	Oportunidad	Rayos x	2016/9/19	11
6	2016/09/08	Oportunidad	Rayos x	2016/9/19	11
7	2016/09/08	Oportunidad	Rayos x	2016/9/19	11
8	2016/09/13	Actitud	Urgencias/ecografía	2016/10/10	27
9	2016/09/21	Actitud	Consulta externa	2016/10/4	13
10	2016/09/29	Actitud	Facturación	2016/10/10	11
11	2016/10/10	Oportunidad	Atención al usuario	2016/10/12	2
12	2016/10/12	Oportunidad	Laboratorio	2016/10/14	2
13	2016/10/27	Actitud	Ecografía	2016/11/10	14
14	2016/10/27	Actitud	Ecografía	2016/11/10	14
15	2016/10/27	Actitud	Ecografía	2016/11/10	14
16	2016/10/27	Actitud	Ecografía	2016/11/10	14
17	2016/11/11	Oportunidad	Consulta externa	2016/11/25	14
18	2016/12/02	Oportunidad	Consulta externa	2016/12/14	12
19	2016/12/02	Oportunidad	Consulta externa	2016/12/20	18
20	2016/12/02	Oportunidad	Consulta externa	2016/12/20	18
21	2016/12/05	Oportunidad	Consulta externa	2016/12/20	15
22	2016/12/05	Oportunidad	Consulta externa	2016/12/20	15
23	2016/12/05	Oportunidad	Consulta externa	2016/12/20	15
24	2016/12/05	Oportunidad	Consulta externa	2016/12/20	15
25	2016/12/05	Oportunidad	Consulta externa	2016/12/20	15
26	2016/12/06	Oportunidad	Consulta externa	2016/12/21	15

### CENTRO DE SALUD DE GRANJAS

No.	FECHA	MOTIVO DE QUEJA	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	Días transcurridos para dar respuesta
1	2016/07/08	Actitud	Facturación	2016/7/19	11
2	2016/07/14	Actitud	Facturación	2016/7/22	8
3	2016/07/14	Oportunidad	Facturación	2016/7/26	12
4	2016/09/26	Oportunidad	Urgencias	2016/10/12	16
5	2016/09/28	Actitud	Promoción y Prevención	2016/10/12	14
6	2016/10/03	Seguridad	Urgencias	2016/10/18	15
7	2016/11/24	Atención	Urgencias	2016/12/9	15
8	2016/11/29	Oportunidad	Facturación	2016/12/14	15
9	2016/11/30	Oportunidad	Urgencias	2016/12/14	14
10	2016/12/27	Oportunidad	Urgencias	2017/01/06	10

### CENTRO DE SALUD SAN LUIS

No.	FECHA	MOTIVO DE QUEJA	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	Días transcurridos para dar respuesta
1	2016/09/08	Oportunidad	Ambulancia	2016/9/23	15

Se puede concluir que el Centro de Salud donde se recibieron más quejas fue Canaima con 26 quejas y el que no recibió ninguna queja, fue el Centro de Salud de Eduardo Santos.

Las quejas recibidas fueron motivadas por los siguientes conceptos:

MOTIVO DE LA QUEJA	No. QUEJAS
BARRERA DE ACCESO (Accesibilidad)	1
INCONFORMIDAD CON LA ACTITUD (Actitud)	16
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (Atención)	2
INOPORTUNIDAD (Oportunidad)	34
PERCEPCION DE SEGURIDAD DEFICIENTE (Seguridad)	3
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>

Se originaron las siguientes acciones de mejora:

1. capacitaciones a los usuarios y al personal interno de la institución en los temas de Humanización.
2. Se suscribieron Planes de mejoramiento individual (cuando se encontraron reiteradas quejas por actitud).
3. Para los tiempos prolongados se implementaron las rondas nocturnas semanales, realizadas por la coordinadora del SIAU con el fin de realizar seguimiento a los servicios de urgencias; además se continúa con el cambio cultural de trabajo en equipo donde los médicos apoyan los centros de salud más congestionados independientemente del centro de salud al cual estaban asignados.
4. La coordinadora de SIAU realizó un monitoreo continuo a los tiempos en la clasificación del triage, a través del software dinámica.net

### c. Sistema documental SIMAD (Derechos de petición)

En este canal se observa lo siguiente:

Durante el segundo semestre se evidencian ciento treinta y nueve (139) derechos de petición radicados, con las siguientes acciones adelantadas:

No.	No. de la petición	Fecha de radicación	Acciones adelantadas
1	01-GER-002168-E-2016	2016/07/06	SE DIO RESPUESTA POR CONTRATACION MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01CTR003003S2016 DE FECHA 25 DE JULIO DE 2016
2	01-GER-002223-E-2016	2016/07/07	SE DIO RESPUESTA POR EPIDEMOLOGIA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01EPD002744S2016 DE FECHA 11 DE JULIO DE 2016
3	01-GER-002245-E-2016	2016/07/11	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01CAR002816S2016 DE FECHA 14 DE JULIO DE 2016
4	01-GER-002309-E-2016	2016/07/14	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER002872S2016 DE FECHA 15 DE JULIO DE 2016
5	01GER002205E2016	2016/07/06	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER002865S2016 DE FECHA 15 DE JULIO DE 2016
6	01GER002265E2016	2016/07/11	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER002854S2016 DE FECHA 14 DE JULIO DE 2016
7	01GER002206E2016	2016/07/06	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER002856S2016 DE FECHA 14 DE JULIO DE 2016

8	01GER002333E2016	2016/07/15	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003196S2016 DE FECHA 04 DE AGOSTO DE 2016
9	01GER002291E2016	2016/07/13	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER002931S2016 DE FECHA 19 DE JULIO DE 2016
10	01GER002355E2016	2016/07/18	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER002933S2016 DE FECHA 19 DE JULIO DE 2016
11	01GER002409E2016	2016/07/25	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003055S2016 DE FECHA 29 DE JULIO DE 2016
12	01GER002467E2016	2016/07/27	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003187S2016 DE FECHA 04 DE AGOSTO DE 2016
13	01GER002468E2016	2016/07/27	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003193S2016 DE FECHA 04 DE AGOSTO DE 2016
14	01GER001667E2016	2016/07/24	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER002652S2016 DE FECHA 06 DE JULIO DE 2016
15	01-GER-002535-E-2016	2016/08/01	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003422S2016 DE FECHA 16 DE AGOSTO DE 2016
16	01-GER-002569-E-2016	2016/08/03	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01CAL003309S2016 DE FECHA 10 AGOSTO DE 2016
17	01-GER-002588-E-2016	2016/08/04	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003585S2016 DE FECHA 29 DE AGOSTO DE 2016
18	01-GER-002621-E-2016	2016/08/05	SE DIO RESPUESTA POR CALIDAD MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01CAL003236S2016 DE FECHA 08 DE AGOSTO DE 2016
19	01-GER-002630-E-2016	2016/08/08	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004054S2016 DE FECHA 16 DE SEPTIEMBRE DE 2016
20	01-GER-002664-E-2016	2016/08/08	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003580S2016 DE FECHA 29 DE AGOSTO DE 2016
21	01-GER-002775-E-2016	2016/08/17	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004012S2016 DE FECHA 15 DE SEPTIEMBRE DE 2016
22	01IAMI002870-E-2016	2016/08/25	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01IAMI003660S2016 DE FECHA 31 DE AGOSTO DE 2016 - 01GER004055S2016 DE FECHA 16 DE SEPTIEMBRE DE 2016
23	01-GER-002926-E-2016	2016/08/31	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003661S2016 DE FECHA 31 DE AGOSTO DE 2016 - 01GER003653S2016 DE FECHA 31 DE AGOSTO DE 2016
24	01-TSR-002982-E-2016	2016/08/31	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01CAR003712S2016 DE FECHA 05 DE SEPTIEMBRE DE 2016
25	01-GER-002986-E-2016	2016/08/31	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004056S2016 DE FECHA 16 DE SEPTIEMBRE DE 2016
26	01GER002556E2016	2016/08/02	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01EPD003228S2016 DE FECHA 08 DE AGOSTO DE 2016

27	01GER002583E2016	2016/08/03	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003195S2016 DE FECHA 04 DE AGOSTO DE 2016
28	01GER002620E2016	2016/08/05	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003598S2016 DE FECHA 29 DE AGOSTO DE 2016
29	01GER002668E2016	2016/08/09	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003535S2016 DE FECHA 23 DE AGOSTO DE 2016
30	01GER002701E2016	2016/08/10	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003532S2016 DE FECHA 23 DE AGOSTO DE 2016
31	01GER002766E2016	2016/08/16	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003531S2016 DE FECHA 23 DE AGOSTO DE 2016
32	01GER002765E2016	2016/08/13	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003569S2016 DE FECHA 26 DE AGOSTO DE 2016
33	01GER002839E2016	2016/08/22	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003594S2016 DE FECHA 29 DE AGOSTO DE 2016
34	01GER002787E2016	2016/08/17	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003536S2016 DE FECHA 23 DE AGOSTO DE 2016
35	01GER002844E2016	2016/08/22	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01EPD008766I2016 DE FECHA 26 DE AGOSTO DE 2016 - 01GER003588S2016 DE FECHA 29 DE AGOSTO DE 2016
36	01GER002876E2016	2016/08/23	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003571S2016 DE FECHA 26 DE AGOSTO DE 2016
37	01TIC002883E2016	2016/08/24	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003631S2016 DE FECHA 30 DE AGOSTO DE 2016
38	01GER002960E2016	2016/08/29	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003636S2016 DE FECHA 30 DE AGOSTO DE 2016
39	01GER002568E2016	2016/08/03	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003601S2016 DE FECHA 29 DE AGOSTO DE 2016
40	01GER002691E2016	2016/08/10	SE DIO RESPUESTA POR CALIDAD MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01CAL003397S2016 DE FECHA 11 DE AGOSTO DE 2016
41	01GER002592E2016	2016/08/04	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01EPD003253S2016 DE FECHA 09 DE AGOSTO DE 2016
42	01GER002637E2016	2016/08/08	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003781S2016 DE FECHA 08 DE SEPTIEMBRE DE 2016
43	01GER002880E2016	2016/08/23	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01PYP003863S2016 DE FECHA 12 DE SEPTIEMBRE DE 2016
44	01GER002903E2016	2016/08/24	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER03762S2016 DE FECHA 06 DE SEPTIEMBRE DE 2016
45	01GER002950E2016	2016/08/29	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004009S2016 DE FECHA 15 DE SEPTIEMBRE DE 2016 - 01GER004119S2016 DE FECHA 22 DE SEPTIEMBRE DE 2016

46	01GER002949E2016	2016/08/29	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003774S2016 DE FECHA 07 DE SEPTIEMBRE DE 2016
47	01GER002647E2016	2016/08/08	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER002787S2016 DE FECHA 19 DE AGOSTO 2016
48	01-GER-003031-E-2016	2016/09/02	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004120S2016 DE FECHA 22 DE SEPTIEMBRE DE 2016
49	01-GER-003055-E-2016	2016/09/05	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01TH004164S2016 DE FECHA 26 DE SEPTIEMBRE DE 2016-01GER012526I2016 DE FECHA 10 DE NOVIEMBRE DE 2016
50	01-GER-003057-E-2016	2016/09/05	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004126S2016 DE FECHA 22 DE SEPTIEMBRE DE 2016
51	01-GER-003061-E-2016	2016/09/05	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004008S2016 DE FECHA 15 DE SEPTIEMBRE DE 2016
52	01-IAMI-002870-E-2016	2016/09/06	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004055S2016 DE FECHA 16 DE SEPTIEMBRE DE 2016 - 01IAMIO03660S2016 DE FECHA 31 DE AGOSTO DE 2016
53	01-GER-002986-E-2016	2016/09/07	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004056S2016 DE FECHA 16 DE SEPTIEMBRE DE 2016
54	01-GER-003111-E-2016	2016/09/08	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004125S2016 DE FECHA 22 DE SEPTIEMBRE DE 2016
55	01-GER-000976-E-2016	2016/09/08	01TH003806S2016 DE FECHA 08 DE SEPTIEMBRE DE 2016
56	01-GER-003188-E-2016	2016/09/12	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004229S2016 DE FECHA 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016- 01GER004551S2016 DE FECHA 14 DE OCTUBRE DE 2016
57	01-GER-002775-E-2016	2016/09/13	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004012S2016 DE FECHA 15 DE SEPTIEMBRE DE 2016
58	01-GER-003239-E-2016	2016/09/15	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01CTR004218S2016 DE FECHA 29 DE SEPTIEMBRE DE 2016
59	01-GER-003240-E-2016	2016/09/15	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004365S2016 DE FECHA 06 DE OCTUBRE DE 2016
60	01-GER-003242-E-2016	2016/09/15	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004121S2016 DE FECHA 22 DE SEPTIEMBRE DE 2016
61	01-GER-003279-E-2016	2016/09/19	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004485S2016 DE FECHA 12 DE OCTUBRE DE 2016
62	01-GER-003280-E-2016	2016/09/19	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004293S2016 DE FECHA 04 DE OCTUBRE DE 2016 - 01GER004355S2016 DE FECHA 06 DE OCTUBRE DE 2016
63	01-GER-003282-E-2016	2016/09/19	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004122S2016 DE FECHA 22 DE SEPTIEMBRE DE 2016
64	01-GER-003286-E-2016	2016/09/19	SE DIO RESPUESTA POR TALENTO HUMANO 01TH004459S2016 DE FECHA 11 DE OCTUBRE DE 2016

65	01-GER-003308-E-2016	2016/09/20	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004359S2016 DE FECHA 06 DE OCTUBRE DE 2016
66	01-GER-003330-E-2016	2016/09/21	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004406S2016 DE FECHA 10 DE OCTUBRE DE 2016 - 01GER011680I2016 25 DE OCTUBRE
67	01GER003011E2016	2016/09/01	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004139S2016 DE FECHA 23 DE SEPTIEMBRE DE 2016
68	01-GER-003370-E-2016	2016/09/23	SE DIO RESPUESTA POR TALENTO HUMANO MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01TH004538S2016 DE FECHA 14 DE OCTUBRE DE 2016
69	01-GER-003371-E-2016	2016/09/23	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01CTR004257S2016 DE FECHA 03 DE OCTUBRE DE 2016
70	01GER003020E2016	2016/09/01	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003798S2016 DE FECHA 08 DE SEPTIEMBRE DE 2016
71	01GER003043E2016	2016/09/05	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003940S2016 DE FECHA 13 DE SEPTIEMBRE DE 2016
72	01GER003112E2016	2016/09/08	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER003937S2016 DE FECHA 13 DE SEPTIEMBRE DE 2016
73	01GER003176E2016	2016/09/12	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004006S2016 DE FECHA 15 DE SEPTIEMBRE DE 2016
74	01GER003195E2016	2016/09/13	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004632S2016 DE FECHA 20 DE OCTUBRE DE 2016
75	01GER003230E2016	2016/09/15	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004124S2016 DE FECHA 22 DE SEPTIEMBRE DE 2016
76	01GER003277E2016	2016/09/19	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004116S2016 DE FECHA 21 DE SEPTIEMBRE DE 2016
77	01GER003300E2016	2016/09/20	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004110S2016 DE FECHA 21 DE SEPTIEMBRE DE 2016
78	01GER003333E2016	2016/09/21	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004357S2016 DE FECHA 06 DE OCTUBRE DE 2016 - 01GER004358S2016 DE FECHA 06 DE OCTUBRE DE 2016
79	01GER003338E2016	2016/09/22	SE DIO RESPUESTA POR CALIDAD MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01CAL004353S2016 DE FECHA 05 DE OCTUBRE DE 2016- 01CAL004207S2016 DE FECHA 29 DE SEPTIEMBRE DE 2016
80	01GER003373E2016	2016/09/23	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004545S2016 DE FECHA 14 DE OCTUBRE DE 2016
81	01GER003398E2016	2016/09/27	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004369S2016 DE FECHA 06 DE OCTUBRE DE 2016
82	01-GER-003574-E-2016	2016/10/07	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004734S2016 DE FECHA 27 DE OCTUBRE DE 2016
83	01-GER-003654-E-2016	2016/10/12	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005826S2016 DE FECHA 20 DE DICIEMBRE DE 2016- RESPONDIO LA DOCTORA CAROLINA TARDE

84	01GER003476E2016	2016/10/03	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004336S2016 DE FECHA 05 DE OCTUBRE DE 2016
85	01GER35772016	2016/10/07	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004630S2016 DE FECHA 20 DE OCTUBRE DE 2016
86	01GER003576E2016	2016/10/07	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004631S2016 DE FECHA 20 DE OCTUBRE DE 2016
87	01GER003617E2016	2016/10/11	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004647S2016 DE FECHA 21 DE OCTUBRE DE 2016
88	01GER003618E2016	2016/10/11	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004641S2016 DE FECHA 21 DE OCTUBRE DE 2016
89	01GER003677E2016	2016/10/13	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004735S2016 DE FECHA 27 DE OCTUBRE DE 2016 - 01GER004668S2016 DE FECHA 24 DE OCTUBRE DE 2016
90	01GER003688E2016	2016/10/14	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004640S2016 DE FECHA 21 DE OCTUBRE DE 2016
91	01GER003716E2016	2016/10/18	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004733S2016 DE FECHA 27 DE OCTUBRE DE 2016- 01GER004650S2016 DE FECHA 21 DE OCTUBRE DE 2016
92	01GER003697E2016	2016/10/18	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004643S2016 DE FECHA 21 DE OCTUBRE DE 2016
93	01GER003753E2016	2016/10/20	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004645S2016 DE FECHA 21 DE OCTUBRE DE 2016
94	01GER003755E2016	2016/10/20	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004642S2016 DE FECHA 21 DE OCTUBRE DE 2016
95	01GER003766E2016	2016/10/20	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004914S2016 DE FECHA 08 DE NOVIEMBRE DE 2016
96	01GER003772E2016	2016/10/21	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004644S2016 DE FECHA 21 DE OCTUBRE DE 2016
97	01GER003777E2016	2016/10/21	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004783S2016 DE FECHA 31 DE OCTUBRE DE 2016
98	01GER003816E2016	2016/10/25	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004697S2016 DE FECHA 25 DE OCTUBRE DE 2016
99	01GER003828E2016	2016/10/25	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004792S2016 DE FECHA 31 DE OCTUBRE DE 2016
100	01GER003841E2016	2016/10/27	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004784S2016 DE FECHA 31 DE OCTUBRE DE 2016
101	01GER003873E2016	2016/10/31	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004813S2016 DE FECHA 01 DE NOVIEMBRE DE 2016
102	01GER003473E2016	2016/10/03	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004572S2016 DE FECHA 18 DE OCTUBRE DE 2016

103	01GER003537E2016	2016/10/05	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004349S2016 DE FECHA 5 DE OCTUBRE DE 2016
104	01GER003635E2016	2016/10/11	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004526S2016 DE FECHA 13 DE OCTUBRE DE 2016
105	01GER003920E2016	2016/11/02	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER004877S2016 DE FECHA 03 DE NOVIEMBRE DE 2016
106	01GER003951E2016	2016/11/04	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005158S2016 DE FECHA 18 DE NOVIEMBRE DE 2016-01GER005181S2016 DE FECHA 21 DE NOVIEMBRE DE 2016
107	01GER003984E2016	2016/11/09	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005026S2016 DE FECHA 11 DE NOVIEMBRE DE 2016
108	01GER003997E2016	2016/11/09	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005052S2016 DE FECHA 11 DE NOVIEMBRE DE 2016
109	01GER004011E2016	2016/11/10	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005028S2016 DE FECHA 11 DE NOVIEMBRE DE 2016
110	01GER004025E2016	2016/11/10	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005051S2016 DE FECHA 11 DE NOVIEMBRE DE 2016
111	01GER004065E2016	2016/11/16	SE DIO RESPUESTA POR TALENTO HUMANO MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01TH005377S2016 DE FECHA 30 DE NOVIEMBRE DE 2016
112	01GER004067E2016	2016/11/16	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005131S2016 DE FECHA 16 DE NOVIEMBRE DE 2016
113	01GER004083E2016	2016/11/16	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005169S2016 DE FECHA 18 DE NOVIEMBRE DE 2016
114	01GER004091E2016	2016/11/17	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005130S2016 DE FECHA 17 DE NOVIEMBRE DE 2016
115	01GER004111E2016	2016/11/18	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005218S2016 DE FECHA 21 DE NOVIEMBRE DE 2016
116	01GER004125E2016	2016/11/18	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005220S2016 DE FECHA 21 DE NOVIEMBRE DE 2016
117	01GER004126E2016	2016/11/18	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005222S2016 DE FECHA 21 DE NOVIEMBRE DE 2016
118	01GER004148E2016	2016/11/22	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005244S2016 DE FECHA 23 DE NOVIEMBRE DE 2016
119	01GER004156E2016	2016/11/22	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005245S2016 DE FECHA 23 DE NOVIEMBRE DE 2016
120	01GER004171E2016	2016/11/23	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005264S2016 DE FECHA 24 DE NOVIEMBRE DE 2016
121	01GER004173E2016	2016/11/23	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005321S2016 DE FECHA 28 DE NOVIEMBRE DE 2016

122	01GER004180E2016	2016/11/23	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005266S2016 DE FECHA 24 DE NOVIEMBRE DE 2016
123	01GER004249E2016	2016/11/29	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005825S2016 DE FECHA 20 DE DICIEMBRE DE 2016
124	01GER004240E2016	2016/11/28	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005381S2016 DE FECHA 30 DE NOVIEMBRE DE 2016
125	01PYP003967E2016	2016/11/04	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005971S2016 DE FECHA 29 DE DICIEMBRE DE 2016
126	01GER004278E2016	2016/11/30	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005639S2016 DE FECHA 12 DE DICIEMBRE DE 2016
127	01GER004289E2016	2016/12/01	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01CTR005753S2016 DE FECHA 15 DE DICIEMBRE DE 2016
128	01GER004313E2016	2016/12/02	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005714S2016 DE FECHA 14 DE DICIEMBRE DE 2016
129	01GER004326E2016	2016/12/03	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005568S2016 DE FECHA 07 DE DICIEMBRE DE 2016
130	01GER004362E2016	2016/12/06	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005824S2016 DE FECHA 19 DE DICIEMBRE DE 2016
131	01GER004434E2016	2016/12/13	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005881S2016 DE FECHA 22 DE DICIEMBRE DE 2016
132	01GER004402E2016	2016/12/09	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01SIAU005733S2016 DE FECHA 14 DE DICIEMBRE DE 2016
133	01GER004451E2016	2016/12/14	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01CTR005967S2016 DE FECHA 29 DE DICIEMBRE
134	01GER004490E2016	2016/12/16	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005858S2016 DE FECHA 21 DE DICIEMBRE DE 2016
135	01GER004527E2016	2016/12/20	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADOS INTERNOS NO. 01ZO005872S2016 DE FECHA 21 DE DICIEMBRE DE 2016-01GER005883S2016 DE FECHA 22 DE DICIEMBRE DE 2016
136	01GER004542E2016	2016/12/21	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005886S2016 DE FECHA 22 DE DICIEMBRE DE 2016
137	01GER004571E2016	2016/12/26	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER005955S2016 DE FECHA 27 DE DICIEMBRE DE 2016
138	01GER004600E2016	2016/12/27	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER000223S2017 DE FECHA 12 DE ENERO DE 2017
139	01GER004637E2016	2016/12/29	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO INTERNO NO. 01GER000015S2017 DE FECHA 03 DE ENERO DE 2017

Fuente: Oficina Coordinación Jurídica

Referente al reporte de los derechos de petición, la ESE estableció la actualización del procedimiento, con el fin de que el área de coordinación jurídica, reporte al área de SIAU los

derechos de petición y las acciones adelantadas; y a su vez el área de SIAU reporte en la cuenta SIA (Sistema Integral de Auditoría) en el Formato F21, las peticiones, quejas y reclamos.

**e. Encuestas de satisfacción global**

Las encuestas de satisfacción global a los usuarios, fueron aplicadas en cada centro de salud conforme a las metas planteadas mensualmente en la vigencia 2016 y que corresponden a 2.400 encuestas mensuales entre todos los centros de salud así: ZONA NORTE: Eduardo santos 271; Granjas 447; ZONA SUR: IPC 472, Canaima 411; ZONA ORIENTE: Palmas 407; Siete de agosto 392 (a partir del mes de agosto se disminuyeron las encuestas en este centro de salud, debido a cierre de los servicios de urgencias, hospitalización y ambulancia).

A continuación se detalla el número de encuestas realizadas por centros de salud durante el segundo semestre de 2.016:

**CONSOLIDADO DE ENCUESTAS APLICADAS POR CENTROS DE SALUD  
SEGUNDO SEMESTRE 2016**

MES	EDUARDO SANTOS	GRANJAS	IPC	CANAIMA	PALMAS	SIETE DE AGOSTO	TOTAL
<b>JULIO</b>	271	447	472	411	416	392	<b>2.409</b>
<b>AGOSTO</b>	271	447	472	411	416	267	<b>2.284</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	271	447	472	411	416	277	<b>2.294</b>
<b>OCTUBRE</b>	273	447	483	411	544	345	<b>2.503</b>
<b>NOVIEMBRE</b>	276	460	474	411	423	475	<b>2.519</b>
<b>DICIEMBRE</b>	290	447	486	600	418	382	<b>2.623</b>
<b>TOTALES</b>	<b>1.652</b>	<b>2.695</b>	<b>2.859</b>	<b>2.655</b>	<b>2.633</b>	<b>2.138</b>	<b>14.632</b>
<b>ZONA</b>	<b>4.347</b>		<b>5.514</b>		<b>4.771</b>		<b>14.632</b>

**Observación:** En el mes de septiembre, se realizo megabrigada en el corregimiento de Vegalarga, donde se aplicaron 111 encuestas de las cuales 6 usuarios manifestaron su insatisfacción en el servicio de medicina general.

En el mes de octubre se realizaron 128 encuestas en la megabrigada realizada en la comuna 10 se recibieron 8 insatisfacciones.

En el mes de noviembre se aplicaron 101 encuestas en la megabrigada desarrollada en la comuna 5 no se recibieron insatisfacciones.

Fuente: Oficina SIAU

Se observa en los datos de la tabla anterior que en el total de encuestas aplicadas durante el segundo semestre de 2016, correspondió a 14.632, superando la meta establecida de 14.400 encuestas en el semestre, con un cumplimiento del 102%.

A continuación se detalla el consolidado de los niveles de satisfacción alcanzados, por centros de salud, en el segundo semestre de 2016:

**CONSOLIDADO INDICE DE SATISFACCION GLOBAL  
SEGUNDO SEMESTRE 2016**

CONCEPTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Encuestas Aplicadas	2.409	2.284	2.294	2.503	2.519	2.623	<b>14.632</b>
Usuarios satisfechos	2.405	2.274	2.289	2.490	2.502	2.603	<b>14.563</b>
Usuarios insatisfechos	4	10	5	13	17	20	<b>69</b>
Indice Satisfacción Usuario	99%	99%	99%	99%	99%	99%	<b>99%</b>
Indice de Insatisfacción Usuario	1%	1%	1%	1%	1%	1%	<b>1%</b>

**Observación:** En los meses de Julio a Diciembre se aplicaron 14.632 encuestas de las cuales 14.563 son satisfechos, insatisfechos 69, donde se obtiene un indice global de satisfacción del 99%

Fuente: Oficina SIAU

Seguidamente se detalla, el índice de satisfacción en las zonas oriente, sur y norte, que oscilaron entre el 98% y 100%.

**SEGUNDO SEMESTRE 2016  
INDICE DE SATISFACCION POR ZONAS ESE CEO**

ZONA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ORIENTE	100%	99%	100%	99%	99%	98%
SUR	100%	100%	100%	100%	99%	99%
NORTE	99%	100%	100%	100%	100%	99%

Fuente: Oficina SIAU

**SEGUNDO SEMESTRE 2016  
INDICE DE SATISFACCION POR CENTROS DE SALUD ESE CEO**

CENTRO DE SALUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SIETE DE AGOSTO	100%	99%	100%	100%	99%	98%
PALMAS	100%	99%	99%	99%	99%	97%
IPC	100%	99%	100%	100%	99%	99%
CANIAMA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GRANJAS	99%	100%	99%	100%	99%	99%
EDUARDO SANTOS	100%	99%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Oficina SIAU

La siguiente tabla describe la meta de satisfacción mensual alcanzada en los servicios durante

el segundo semestre de 2016, y que oscilan entre el 95% y 100%, denotando un comportamiento positivo en los servicios:

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ATENCION PARTOS	100%	100%	100%	100%	100%	100%
AMBULANCIA	100%					
LABORATORIO	100%	98%	100%	100%	100%	99%
HOSPITALIZACION	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HIPERTENSION	98%	98%	100%	100%	100%	100%
URGENCIAS	99%	99%	100%	99%	99%	99%
SERVICIOS GRALES	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ECOGRAFIAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%
FARMACIA	100%	100%	100%	100%	99%	99%
ODONTOLOGIA	100%	99%	100%	100%	99%	100%
MEDICINA GENERAL	100%	100%	99%	99%	99%	99%
ARCHIVO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
FACTURACION	99%	100%	98%	99%	99%	95%
RX	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PYP	100%	99%	100%	99%	100%	100%

**Observación:** En el servicio de ambulancia solo se aplicaron encuestas hasta el mes de Julio de 2016, porque solo eran aplicadas en el Centro de Salud Siete de Agosto donde se encontraba la oficina de contrareferencia, debido al cierre del servicio de urgencias no había usuarios para trasladar por tanto no se aplicaron las encuestas

Fuente: Oficina SIAU

### **Motivos de insatisfacción para el segundo semestre de 2016:**

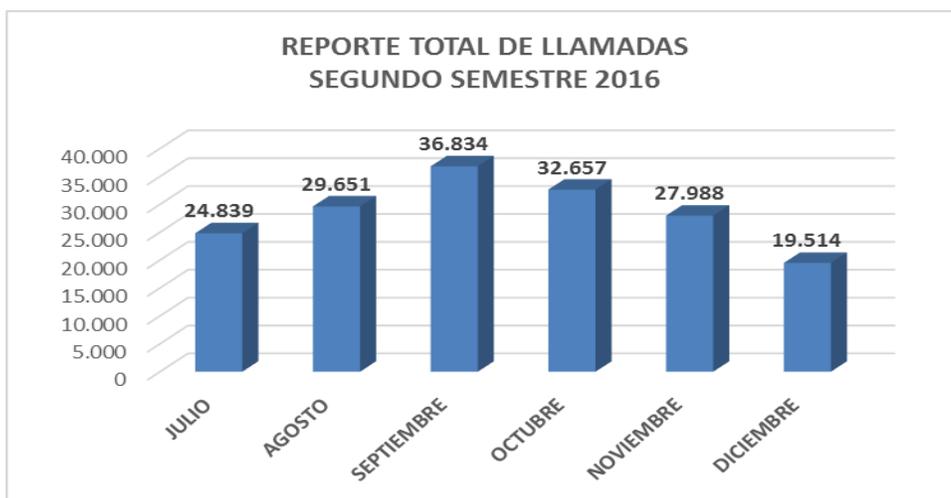
Dentro del análisis de las encuestas se identificaron los siguientes motivos de insatisfacción:

1. Oportunidad en la Atención de Urgencias.
2. Actitud del Personal.
3. Dificultad en el acceso a citas telefónicas.
4. Tramite en la doble facturación de los usuarios de las EPS Comfamiliar y Caprecom.
5. Demora en la atención de los servicios de P y P y consulta externa.
6. Protección contra el sol en los espacios comunes (facturación y farmacia).
7. Falla en el sistema.

## Centro de información y orientación (COI)

Se cuenta con un Centro de Orientación e Información (COI) ubicado en el centro de salud de Canaima, el cual tiene como actividad principal la asignación de citas para los usuarios y el suministro de la información actualizada del portafolio de servicios de la ESE.

A continuación se detalla en la siguiente gráfica y tabla, el consolidado de llamadas recibidas durante el segundo semestre de 2016:



**REPORTE DE LLAMADAS  
SEGUNDO SEMESTRE 2016**

MES	EXITOSAS	ABANDONADAS
JULIO	18.645	6.194
AGOSTO	17.047	12.604
SEPTIEMBRE	20.136	16.698
OCTUBRE	21.720	10.937
NOVIEMBRE	21.445	6.543
DICIEMBRE	15.983	3.531
<b>TOTAL</b>	<b>114.976</b>	<b>56.507</b>

Fuente: Oficina SIAU

Se observa que en el segundo semestre de 2016, un reporte de 171.483 llamadas al centro de orientación e información, de las cuales se respondieron 114.976 llamadas que equivalen a un 67% y 56.507 llamadas fueron abandonadas que equivalen a un 33% del total de llamadas.

El incremento de llamadas abandonadas se debe a los siguientes motivos:

En el mes de Septiembre/2016 se cambió de proveedor. Se pasó de telefónica a Claro, presentando inicialmente muchas fallas el nuevo proveedor en relación a la comunicación con el usuario. Se solucionó la falla por parte del proveedor y se continúa sin contratiempos.

Se aumentaron los canales de 20 a 30, con las mismas 7 agentes (operadoras).

### 3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con relación a este subproceso, se evidenció durante el segundo semestre de 2016, la ejecución del cronograma de capacitaciones con las diferentes agremiaciones como son la alianza de usuarios y la asociación de usuarios.

A continuación en la tabla observamos los días en que se efectuaron las capacitaciones y el total de personas capacitadas.

**CONSOLIDADO DE CAPACITACIONES A LA ASOCIACION DE USUARIOS Y A LA ALIANZA DE USUARIOS**

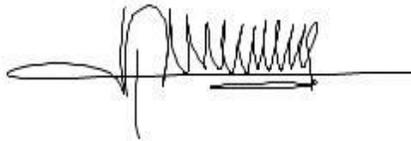
MES	ASOCIACION DE USUARIOS			ALIANZA DE USUARIOS		
	Nº Capacitaciones Asociacion de Usuarios	Fecha capacitacion	Total de personas capacitadas	Nº Capacitaciones Alianza de Usuarios	Fecha capacitacion	Total de personas capacitadas
<b>JULIO</b>	1	11/07/2016	6	1	11/07/2016	4
<b>AGOSTO</b>	1	16/08/2016	4	1	16/08/2016	4
<b>SEPTIEMBRE</b>	3	06/09/2016 - 13/09/2016 - 20/09/2016	10	3	06/09/2016 - 13/09/2016 - 20/09/2016	10
<b>OCTUBRE</b>	1	21/10/2016	4	1	21/10/2016	4
<b>NOVIEMBRE</b>	1	21/11/2016	4	1	21/11/2016	3
<b>DICIEMBRE</b>	1	19/12/2016	2	1	19/12/2016	3
<b>TOTALES</b>	<b>8</b>		<b>30</b>	<b>8</b>		<b>28</b>

Fuente: Oficina SIAU

Las capacitaciones realizadas fueron con relación a Deberes y Derechos; Atención humanizada; Plan anticorrupción (PQRS); y se socializaron mensualmente los informes mensuales de la oficina del SIAU y el resultado de las encuestas.

## RECOMENDACIONES

1. Continuar con la elaboración de los planes de mejoramiento a las PQR, y realizar su respectivo seguimiento.
2. Revisar periódicamente con el área de calidad los formatos de encuestas de satisfacción aplicadas por servicios, y realizar las actualizaciones que se consideren pertinentes.
3. Velar por el cumplimiento cabal a lo estipulado en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 en relación con la oportunidad en la respuesta de solicitudes de información, derechos de petición y demás solicitudes por parte de usuarios internos y externos, so pena de sanción disciplinaria.
4. Realizar oportunamente, el registro de los derechos de petición en el Formato F21 denominado "Relación de peticiones, quejas y reclamos" de la cuenta anual SIA (Sistema Integral de Auditoría), verificando con el área de coordinación jurídica de la ESE, el reporte de los mismos.



---

**LILIANA PARDO HERRERA**  
Coordinadora Control interno

