

**INFORME II SEMESTRE 2017 - OFICINA DE ATENCION AL USUARIO - LEY 1474 DE 2011**

**Coordinadora de Control Interno:**

**LILIANA PARDO HERRERA**

**Fecha de elaboración:  
31/01/2018**

**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 de 2017.

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 2017:

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 tuvieron en cuenta las técnicas de auditoría establecidas, tales como la revisión, entrevistas, observación, indagación, comprobación, verificándose el cumplimiento a los subprocesos y la normatividad vigente, evidenciándose 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 2017, por parte del coordinador del área, 18 capacitaciones, con una participación total de 227 personas, así:

- SIAU :6
- COI (Centro de Orientación e Información): 5
- HUMANIZACION:5
- SEGUIMIENTO SERVICIOS:3

Los temas de las capacitaciones fueron:

1. Programas de promoción y prevención
2. Humanización de los servicios.
3. Protocolo de atención (línea de frente y atención vía telefónica).
4. Deberes y derechos de los usuarios.
5. Modelo MIAS.
6. Oferta de servicio
7. Movilidad y portabilidad
8. Plan anticorrupción
9. Ley Antitramite
10. Comunicación asertiva.
11. Manejo preferencial.

A continuación se detalla el consolidado de capacitaciones al personal, durante el periodo de Julio a Diciembre de 2017:

CONSOLIDADO DE CAPACITACIONES DEL PERSONAL DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2017															
MES	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	Seguimiento servicios	Fecha de capacitacion	Servicios	N De personas capacitadas	Total de capacitaciones en el semestre	
JULIO	1	14/07/2017	6	1	14/07/2017	7	1	27/07/2017	90					3	103
AGOSTO	1	10/08/2017	6	1	10/08/2017	7	1	03/08/2017 - 8/08/2017 - 12/08/2017	105					3	118
SEPTIEMBRE	1	7/09/2017	5	1	7/09/2017	4	1	1/09/2017	11					3	20
OCTUBRE	1	6/10/2017	5	1	6/10/2017	5								3	11
NOVIEMBRE	1	23/11/2017	6	1	23/11/2017	7	1	23/11/2017	8					3	13
DICIEMBRE	1	7/12/2'17	4	1	7/12/2'17	8				1				3	12
<b>TOTALES</b>	<b>6</b>		<b>32</b>	<b>6</b>		<b>38</b>	<b>4</b>		<b>214</b>					<b>18</b>	<b>227</b>

Fuente: Oficina SIAU

Además de las capacitaciones al personal de la ESE, se desarrollaron **capacitaciones para los usuarios** en temas como:

1. Derechos y deberes de los usuarios.
2. Solicitud de citas telefónicas.
3. Clasificación del triage.
4. Servicios que brinda la ESE CEO.
5. Uso de herramientas para informar las insatisfacciones de los usuarios en los servicios.
6. Ruta para acceder a los servicios.
7. Importancia del programa de Promoción y Prevención.
8. Información sobre enfermedades.
9. Importancia de las agremiaciones.

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

CONSOLIDADO DE CAPACITACIONES A USUARIOS POR CENTRO Y ZONA							
JULIO A DICIEMBRE DE 2017							
MES	ZONA ORIENTE		ZONA SUR		ZONA NORTE		TOTAL
	SIETE DE AGOSTO	PALMAS	IPC	CANAIMA	GRANJAS	EDUARDO SANTOS	
JULIO	150	170	200	420	240	282	1462
AGOSTO	143	180	200	200	180	327	1230
SEPTIEMBRE	144	180	200	200	200	325	1249
OCTUBRE	159	180	200	200	200	295	1234
NOVIEMBRE	140	180	200	200	180	333	1233
DICIEMBRE	140	200	200	200	170	243	1153
<b>TOTALES</b>	<b>876</b>	<b>1090</b>	<b>1200</b>	<b>1420</b>	<b>1170</b>	<b>1805</b>	<b>7561</b>
ZONA	1966		2620		2975		7561

Fuente: Oficina SIAU

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE CAPACITADOS A LOS USUARIOS DE JULIO A DICIEMBRE DE 2017 POR ZONAS			
CONCEPTO	ZONA NORTE	ZONA ORINETE	ZONA SUR
CAPACITACIONES	2975	1966	2620
METAS DE CAPACITACIONES	1578	1620	2184
%CUMPLIMIENTO	188%	121%	120%

Fuente: Oficina SIAU

Se puede concluir que para el segundo semestre de 2017 todas las zonas cumplieron con las metas establecidas, para las capacitaciones a usuarios, resaltando que sobrepasaron la meta del 100%.

## 2. SUBPROCESO DE MONITOREO DE SERVICIOS

### a. BUZÓN DE SUGERENCIAS

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 2017

CENTRO DE SALUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CANAIMA	12	6	4	10	43	32	107
IPC	3	4	1	6	4	1	19
GRANJAS	6	7	22	5	6	10	56
EDUARDO SANTOS	1	1	2	1		2	7
PALMAS		2	4	13	15	11	45
SIETE DE AGOSTO	2		1	1	34	26	64
PALACIOS							
FORTALECILLAS							
CAGUAN							
SAN LUIS		1					1
NO REGISTRA							
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>21</b>	<b>34</b>	<b>36</b>	<b>102</b>	<b>82</b>	<b>298</b>

Fuente: oficina SIAU

Durante el segundo semestre de 2017 se observó que las 298 manifestaciones del buzón de sugerencias corresponden a:

- 76 Felicitaciones de los usuarios por el mejoramiento de los servicios.
- 91 Inconformidades en la oportunidad en el servicio.
- 27 Inconformidad por Actitud del personal.
- 26 Inconformidad en la Atención.
- 78 Sugerencia.

En la zona rural, se está realizando la apertura de buzones de los Centros de Salud del Caguan, Vegalarga, Fortalecillas y San Luis.

## **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 al usuario una vez interpone su queja, le es asignado un ticket como radicado.

Las PQR interpuestas personalmente o telefónicamente son recepcionadas por las auxiliares de SIAU y esta a su vez las envían al sistema de gestión documental para la respectiva radicación.

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

<b>CENTRO DE SALU</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
CANAIMA	7	6	8	8	12	1	42
IPC			3	0	2	1	6
GRANJAS		1	4	2	1	5	13
EDUARDO SANTOS							0
PALMAS	1	1	3			3	8
SIETE DE AGOSTO	1			1		1	3
PALACIOS	1						1
FORTALECILLAS							
NO REGISTRA							
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>77</b>

En el periodo comprendido entre Julio a Diciembre de 2017, se recepcionaron 72 quejas, dándose respuesta al 100% de éstas, dentro del plazo establecido de 15 días

hábiles.

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 se genere el radicado.

A continuación se detalla el total de quejas por Centro de Salud, según información reportada por la oficina de SIAU durante el primer semestre de 2017:

**CENTRO DE SALUD SIETE DE AGOSTO**

<b>No.</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO DE QUEJA</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>FECHA DE RESPUESTA</b>	<b>Días transcurridos para dar respuesta</b>
1	24/07/2017	Sugerencia	Facturación	04/08/2017	11
2	19/10/2017	Atención	Odontología	25/10/2017	6
3	01/12/2017	Atención	Exigen la atención en el centro de salud	15/12/2017	15

**CENTRO DE SALUD PALMAS**

<b>No.</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO DE QUEJA</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>FECHA DE RESPUESTA</b>	<b>Días transcurridos para dar respuesta</b>
1	17/07/2017	Oportunidad	Farmacia	28/07/2017	11
2	29/08/2017	Oportunidad	Urgencias	11/09/2017	13
3	15/09/2017	Oportunidad	Atención	21/09/2017	6
4	15/09/2017	Oportunidad	Farmacia	27/09/2017	8
5	15/09/2017	Oportunidad	Farmacia	25/09/2017	10

6	04/12/2017	Atención	Consulta externa	14/12/2017	10
8	28/12/2017	Atención	Consulta externa	03/01/2018	6
10	28/12/2017	Atención	Urgencias	29/12/2017	1

**CENTRO DE SALUD DE IPC**

No.	FECHA	MOTIVO DE QUEJA	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	Días transcurridos para dar respuesta
1	14/09/2017	Actitud	Consulta externa	22/09/2017	8
2	13/09/2017	Oportunidad	Farmacia	27/09/2017	14
3	14/09/2017	Oportunidad	Farmacia	25/09/2017	9
4	28/11/2017	Oportunidad	Ambulancia	07/12/2017	9
5	28/11/2017	Seguridad	Urgencias	07/12/2017	9
6	21/12/2017	Oportunidad	Urgencia	02/01/2018	12

**CENTRO DE SALUD DE CANAIMA**

No.	FECHA	MOTIVO DE QUEJA	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	Días transcurridos para dar respuesta
1	14/07/2017	Actitud	Facturación	28/07/2017	14
2	17/07/2017	Actitud	Facturación	27/07/2017	10
3	17/07/2017	Actitud	Facturación	27/07/2017	10
4	17/07/2017	Actitud	Facturación	27/07/2017	10
5	18/07/2017	Actitud	Urgencias	31/07/2017	13

6	21/07/2017	Seguridad	urgencias	04/08/2017	13
7	31/07/2017	Actitud	urgencias	04/08/2017	4
8	02/08/2017	Oportunidad	Línea amiga	16/08/2017	14
9	09/08/2017	Actitud	RX	18/08/2017	9
10	09/08/2017	Oportunidad	Ambulancia	23/08/2017	15
11	23/08/2017	Oportunidad	RX	29/08/2017	6
12	30/08/2017	Actitud	Consulta externa	08/09/2017	9
13	30/08/2017	Actitud	Consulta externa	08/09/2017	9
14	04/09/2017	Actitud	RX	08/09/2017	4
15	05/09/2017	Actitud	Consulta externa	14/09/2017	9
16	14/09/2017	Oportunidad	Urgencias	27/09/2017	13
17	15/09/2017	Oportunidad	Urgencias	22/09/2017	7
18	25/09/2017	Actitud	Laboratorio	29/09/2017	4
19	25/09/2017	Atención	Hospitalización	02/10/2017	7
20	29/09/2017	Oportunidad	Consulta externa	04/10/2017	5
21	29/09/2017	Atención	Consulta externa	04/10/2017	5
22	03/10/2017	Sugerencia	Hospitalización	11/10/2017	8
23	06/10/2017	Oportunidad	RX	11/10/2017	5
24	12/10/2017	Atención	Vigilancia	25/10/2017	13
25	17/10/2017	Atención	Consulta externa	20/10/2017	3
26	12/10/2017	Actitud	Facturación	20/10/2017	8
27	19/10/2017	Actitud	Consulta	30/10/2017	11

	7		externa		
28	19/10/2017	Atención	Urgencias	01/11/2017	12
29	20/10/2017	Oportunidad	Consulta externa	03/11/2017	13
30	03/11/2017	Sugerencia	Facturación	09/11/2017	6
31	03/11/2017	Oportunidad	Facturación	16/11/2017	13
32	03/11/2017	Oportunidad	Consulta externa	17/11/2017	14
33	07/11/2017	Atención	Vigilancia	21/11/2017	14
34	07/11/2017	Oportunidad	Vacunación	16/11/2017	9
35	07/11/2017	Actitud	Consulta externa	17/11/2017	10
36	08/11/2017	Oportunidad	Consulta externa	17/11/2017	9
37	10/11/2017	Oportunidad	Consulta externa	23/11/2017	13
38	10/11/2017	Atención	Urgencias	22/11/2017	12
39	15/11/2017	Atención	Urgencias	29/11/2017	14
40	27/11/2017	Actitud	Consulta externa	06/12/2017	9
41	27/11/2017	Oportunidad	RX	11/12/2017	14
42	28/11/2017	Actitud	Vigilancia	11/12/2017	13
43	21/12/2017	Actitud	Facturación	03/01/2018	13

**CENTRO DE SALUD DE GRANJAS**

<b>No.</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO DE QUEJA</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>FECHA DE RESPUESTA</b>	<b>Días transcurridos para dar respuesta</b>
1	23/08/2017	Oportunidad	Urgencias	01/09/2017	9
2	05/09/2017	Oportunidad	Urgencias	13/09/2017	8
3	14/09/2017	Oportunidad	Urgencias	18/09/2017	4
4	26/09/2017	Oportunidad	Urgencias	03/10/2017	8
5	28/09/2017	Oportunidad	Urgencias	03/10/2017	5
6	03/10/2017	Oportunidad	Urgencias	11/10/2017	8
7	05/10/2017	Oportunidad	Consulta externa	14/09/2017	9
8	03/11/2017	Oportunidad	Consulta externa	16/11/2017	13
9	05/12/2017	Sugerencia	Ambulancia	14/12/2017	9
10	05/12/2017	Sugerencia	Ambulancia	14/12/2017	9
11	06/12/2017	Atención	Urgencias	14/12/2017	8
12	12/12/2017	Actitud	PYP	18/12/2017	6
13	14/12/2017	Atención	Urgencias	28/12/2017	14

Se puede concluir que el Centro de Salud donde se recibieron más quejas fue Canaima con 42 quejas.

El total de las quejas recibidas fueron motivadas por los siguientes conceptos:

<b>MOTIVO DE LA QUEJA</b>	<b>No. QUEJAS</b>
BARRERA DE ACCESO (Accesibilidad)	0
INCONFORMIDAD CON LA ACTITUD (Actitud)	21
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (Atención)	17
INOPORTUNIDAD (Oportunidad)	33
PERCEPCION DE SEGURIDAD DEFICIENTE (Seguridad)	4
SUGERENCIA DEL PACIENTE	2
<b>TOTAL</b>	<b>77</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 y/o por procesos (cuando se encontraron reiteradas quejas).
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 trescientos treinta y tres (195) derechos de petición radicados, con las siguientes acciones adelantadas:

No.	No. de la petición	Fecha de radicación	Acciones adelantadas
1	01GER002160E20 17	05/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003055S2017
2	01GER002104E20 17	01/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003057S2017
3	01GER02110E201 7	01/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002120S2017
4	01GER002155E20 17	05/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003021S2017
5	01GER002157E20 17	05/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003107S2017
6	01GER002146E20 17	05/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003005S2017
7	01GER002147E20 17	05/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003008S2017
8	01GER002148E20 17	05/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003014S2017
9	01GER002166E20 17	06/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003124S2017
10	01GER002145E20 17	05/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003108S2017
11	01GER002189E20 17	07/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003186S2017
12	01GER002187E20 17	07/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003151S2017
13	01GER002211E20 17	09/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003138S2017
14	01GER002207E20 17	09/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003136S2017
15	01GER002204E20 17	09/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003099S2017
16	01GER002194E20 17	08/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003139S2017
17	01GER002195E20 17	08/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003126S2017
18	01GER002166E20 17	08/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003124S2017

19	01GER002200E20 17	08/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003023S2017
20	01GER002202E20 17	08/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003026S2017
21	01GER002201E20 17	08/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003022S2017
22	01GER002233E20 17	12/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003191S2017
23	01GER002218E20 17	12/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003122S2017
24	01GER002229E20 17	12/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003121S2017
25	01GER002115E20 17	12/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003142S2017 DE FECHA 16 DE MAYO DE 2017
26	01GER002264E20 17	14/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003169S2017
27	01GER002262E20 17	14/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000
28	01GER002259E20 17	13/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER003299S2017
29	01GER002249E20 17	15/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER00022S2017
30	01GER002252E20 17	13/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003144S2017
31	01GER002212E20 17	14/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003133S2017
32	01GER002282E20 17	15/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003098S2017
33	01GER002289E20 17	15/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003212S2017
34	01GER002212E20 17	09/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003132S2017
35	01GER002326E20 17	21/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003166S2017
36	01GER002324E20 17	21/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003170S2017
37	01GER002316E20 17	21/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003248S2017

38	01GER002323E20 17	21/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003096S2017
39	01GER002204E20 17	09/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003099S2017
40	01GER002368E20 17	23/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER003305S2017 Y 01GER003474S2017
41	01GER002366E20 17	23/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER3288S2017
42	01GER002367E20 17	23/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003190S2017
43	01GER002360E20 17	22/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003214S2017
44	01GER002355E20 17	22/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003227S2017
45	01GER002379E20 17	23/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003211S2017 DE FECHA 27 DE JUNIO DE 2017
46	01GER002377E20 17	23/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000S2017 DE FECHA 16 DE MAYO DE 2017 PIDE PLAZO PARA RESPUESTA SE DA NUEVA RESPUESTA MEDIANTE OFICIO No. 4207-2017
47	01GER002350E20 17	22/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003232S2017 DE FECHA 27 DE JUNIO DE 2017
48	01GER002369E20 17	23/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003203S2017 DE FECHA 27 DE JUNIO DE 2017
49	01GER002397E20 17	28/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003258S2017 DE FECHA 29 DE JUNIO DE 2017
50	01GER002397E20 17	28/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003260S2017 DE FECHA 29 DE JUNIO DE 2017
51	01GER002399E20 17	28/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER03265S2017
52	01GER002400E20 17	28/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003262S2017
53	01GER002419E20 17	04/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER003359S2017 DE FECHA 07 DE JULIO DE 2017

54	01GER002421E20 17	04/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER003323S2017 DE FECHA 06 DE JULIO DE 2017
55	01GER002438E20 17	05/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER003346S2017 DE FECHA 07 DE JULIO DE 2017
56	01GER002439E20 17	05/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER003344S2017 DE FECHA 06 DE JULIO DE 2017
57	01GER002437E20 17	05/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER003345S2017 DE FECHA 07 DE JULIO DE 2017
58	01GER002443E20 17	05/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER003343S2017 DE FECHA 06 DE JULIO DE 2017
59	01GER002458E20 17	06/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER003367S2017 DE FECHA 10 DE JULIO DE 2017
60	01GER002505E20 17	10/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER00347S2017 DE FECHA 11 DE JULIO DE 2017
61	01GER002501E20 17	10/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER003474S2017 DE FECHA 11 DE JULIO DE 2017
62	01GER002506E20 17	10/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER003477S2017 DE FECHA 11 DE JULIO DE 2017
63	01GER002512E20 17	10/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER003473S2017 DE FECHA 11 DE JULIO DE 2017
64	01GER002512E20 17	11/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER3505S2017 DE FECHA 13 DE JULIO DE 2017
65	01GER002512E20 17	11/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER00S2017 DE FECHA 13 DE JULIO DE 2017. Dr. Miguel
66	01GER002549E20 17	12/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER00S2017 DE FECHA 13 DE JULIO DE 2017
67	01GER002527E20 17	11/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER00S2017 DE FECHA 00 DE JULIO DE 2017

68	01GER002404E20 17	28/06/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER003482S2017 DE FECHA 11 DE JULIO DE 2017
69	01GER002577E20 17	13/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER003538S2017 DE FECHA 14 DE JULIO DE 2017
70	01GER002602E20 17	14/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER003552S2017 DE FECHA 17 DE JULIO DE 2017
71	01GER002599E20 17	14/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER003554S2017 DE FECHA 17 DE JULIO DE 2017
72	01GER002621E20 17	17/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003577S2017 DE FECHA 19 DE JULIO DE 2017
73	01GER2620E2017	17/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002620S2017 DE FECHA 24 DE JULIO DE 2017
74	01GER002686E20 17	21/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003623S2017 DE FECHA 24 DE JULIO DE 2017
75	01GER002673E20 17	21/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003622S2017 DE FECHA 24 DE JULIO DE 2017
76	01GER002522E20 17	11/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER 003511S2017 DE FECHA 13 DE JULIO DE 2017
77	01GER002698E20 17	24/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER003632S2017 DE FECHA 25 DE JULIO DE 2017
78	01GER002722E20 17	25/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER 003648S2017 DE FECHA 25 DE JULIO DE 2017
79	01GER002698E20 17	25/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER 003643S2017 DE FECHA 25 DE JULIO DE 2017
80	01GER002755E20 17	26/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01-GER REQUIRIENDO INFORMACION PARA DAR NUEVAMENTE RESPUESTA FECHA 3 DE AGOSTO DE 2017. SE ENTREGA HISTORIA CLINICA CON LOS ANEXOS MEDIANTE OFICIO No. 01 GER-004067 -S DEL 16 DE AGOSTO 2017
81	01GER002771E20 17	27/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER003894S2017 DE FECHA 09 DE AGOSTO DE

			2017
82	01GER002769E20 17	27/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER3896S2017 DE FECHA 9 DE AGOSTO DE 2017
83	01GER002845E20 17	01/08/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER 3744S2017 DE FECHA 01 DE AGOSTO DE 2017
84	01GER002831E20 17	31/07/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER3751S2017 DE FECHA 2 DE AGOSTO DE 2017
85	01GER2982E2017	09/08/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER003916 DE FECHA 9 DE AGOSTO DE 2017.- REQUIERE INFORMACION 01-GER-004147-S-2017-22 DE AGOSTO DE 2017
86	01GER002986E20 17	09/08/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER4063DE FECHA15 DE AGOSTO DE 2017.-
87	01GER002984E20 17	09/08/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER4027DE FECHA 11 DE AGOSTO DE 2017.- INFORMANDO EL VALOR DE LAS COPIAS
88	01GER002848E20 17	01/08/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER-004204-DE FECHA 24 DE AGOSTO DE 2017.-
89	01GER002999E20 17	10/08/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER004281 Y 4339DE FECHA DE 2017.-
90	01GER002863E20 17	02/08/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER4030DE FECHA 02 DE AGOSTO DE 2017.- RESPONDE INFORMANDO EL VALOS DE LAS COPIAS
91	01GER003061E20 17	14/08/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER4346-SDE FECHA 29 DE AGOSTO DE 2017.-
92	01GER003059E20 17	14/08/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER4048-SDE FECHA 14 DE AGOSTO DE 2017.-
93	01GER003065E20 17	14/08/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER004382-SDE FECHA 30 DE AGOSTO DE 2017.-
94	01GER003085E20 17	15/08/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00-4160SDE FECHA 23 DE AGOSTO DE 2017.-
95	01GER003097E20 17	16/08/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER004314-SDE FECHA 28 DE AGOSTO DE 2017.-
96	01GER003098E20 17	16/08/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER4133-SDE FECHA 22 DE AGOSTO DE 2017.-

97	01GER003099E20 17	16/08/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER004278-SDE FECHA 25 DE AGOSTO DE 2017.-
98	01GER003118E20 17	16/08/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER4140-SDE FECHA 22DE AGOSTO DE 2017.-
99	01GER003119E20 17	16/08/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER004102-SDE FECHA 17 DE AGOSTO DE 2017.-
100	01GER003199E20 17	23/08/201 7	SE DE TRASLADO
101	01GER003188E20 17	23/08/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER004202-SDE FECHA 24 DE AGOSTO DE 2017.-
102	01GER003188E20 17	23/08/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER004199-SDE FECHA 24 DE AGOSTO DE 2017.-
103	01GER003223E20 17	25/08/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER004549-SDE FECHA 7 DE SEPTIEMBRE DE 2017.-
104	01GER003179E20 17	22/08/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER004323-SDE FECHA 28 DE AGOSTO DE 2017.-
105	01GER003277E20 17	29/08/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER4542-SDE FECHA 07 DE SEPTIEMBRE DE 2017.-
106	01GER003354E20 17	01/09/201 7	
107	01GER003398E20 17	05/09/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER4760-SDE FECHA 13 DE SEPTIEMBRE DE 2017.-
108	01GER003421E20 17	06/09/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00004955-SDE FECHA 00 DE DE 2017.-
119	01GER003407E20 17	06/09/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER4770-SDE FECHA 00 DE SEPTIEMBRE DE 2017.-
110	01- GER003440E2017	07/09/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER4759-SDE FECHA 13 DE SEPTIEMBRE DE 2017.-
111	01- GER003478E2017	11/09/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER- 4897SDE FECHA 20 DE SEPTIEMBRE DE 2017.-
112	01- GER003473E2017	08/09/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00004956-SDE FECHA 26 DE SEPTIEMBRE DE 2017.-

113	01- GER003506E2017	12/09/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER4870-SDE FECHA 19 DE SEPTIEMBRE DE 2017.-
114	01- GER003526E2017	13/09/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER4929-SDE FECHA 25 DE SEPTIEMBRE DE 2017.-
115	01- GER003778E2017	15/09/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER4849-SDE FECHA 18 DE SEPTIEMBRE DE 2017.-
116	01- GER003576E2017	15/09/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER4881-SDE FECHA 19 DE SEPTIEMBRE DE 2017.-
117	01- GER003595E2017	18/09/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER-4875-SDE 2017 FECHA 19 DE SEPTIEMBRE DE 2017.-
118	01- GER003595E2017	19/09/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER-4902-SDE 2017 FECHA 21 DE SEPTIEMBRE DE 2017.-
119	01- GER003628E2017	20/09/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER-00004988-SDE 2017 FECHA 00 DE SEPTIEMBRE DE 2017.-
120	01-GER003666- E2017	22/09/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER-5120-SDE 2017 FECHA 4 DE OCTUBRE DE 2017.-
121	01-GER003666- E2017	25/09/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER-4954-SDE 2017 FECHA 26 DE SEPTIEMBRE DE 2017.-
122	01-GER003737- E2017	26/09/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER-4989-SDE 2017 FECHA 27 DE SEPTIEMBRE DE 2017.-
123	01-GER-003761- E2017	27/09/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER-5629 -SDE 2017 FECHA 30 DE OCTUBRE DE 2017.-
124	01-GER-003764- E2017	27/09/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER-6981 Y 6983-SDE 2017 FECHA 26 DE SEPTIEMBRE DE 2017.-
125	01-GER-003773- E2017	28/09/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER-5276-SDE 2017 FECHA 10 DE OCTUBRE DE 2017.-
126	01-GER-003814- E2017	29/09/201 7	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER-0005285-SDE 2017 FECHA 10 DE OCTUBRE DE 2017.-

127	01-GER-003882-E2017	03/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER-5117-SDE 2017 FECHA 04 DE SEPTIEMBRE DE 2017.-
128	01-GER-003898-E2017	04/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER-5131-SDE 2017 FECHA 05 DE SEPTIEMBRE DE 2017.-
129	01-GER-003965-E2017	09/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER-5295-SDE 2017 FECHA 11 DE SEPTIEMBRE DE 2017.-
130	01-GER-003974-E2017	09/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER-005275-SDE 2017 FECHA 10 DE OCTUBRE DE 2017.-
131	01-GER-003974-E2017	10/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G00005368 2017 FECHA 00 DE 2017.-
132	01-GER-003974-E2017	10/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G00005327,6913 2017 FECHA 00 DE OCTUBRE DE 2017.-
133	01-GER-003974-E2017	10/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G052962017 FECHA 10 DE OCTUBRE DE 2017.-
134	01-GER-004014-E-2017	11/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G00005328 Y 5722 2017 FECHA 00 DE OCTUBRE DE 2017.-
135	01-GER-004021-E-2017	11/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G00005285 Y 5326 Y 6914 2017 FECHA 00 DE OCTUBRE DE 2017.-
136	01-GER-004027-E-2017	12/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G5341 2017 FECHA 13 DE OCTUBRE DE 2017.-
137	01-GER-004028-E-2017	12/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G0005941 Y 6663 2017 FECHA 00 DE OCTUBRE DE 2017.-
138	01-GER-004090-E-2017	17/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G00054932017 FECHA 23 DE OCTUBRE DE 2017.-
139	01-GER -004093-E-2017	18/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G55082017 FECHA 24 DE OCTUBRE DE 2017.-
140	01-GER-004124-E2017	19/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G0005486 Y 66652017 FECHA 00 DE OCTUBRE DE 2017.-

141	01-GER-004126-E-2017	19/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G00056332017 FECHA 30 DE OCTUBRE DE 2017.-
142	01-GER-004140-E-2017	20/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G0005526 2017 FECHA 24 DE OCTUBRE DE 2017.-
143	01-GER-004144-E-2017	20/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G5475 2017 FECHA 23 DE OCTUBRE DE 2017.-
144	01-GER-004142-E-2017	20/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G 5471 2017 FECHA 23 DE OCTUBRE DE 2017.-
145	01-GER-004151-E2017	20/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G0005597 Y 69102017 FECHA DE OCTUBRE DE 2017.-
146	01-GER-004155-E-2017	20/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 5468 2017 FECHA 23 DE OCTUBRE DE 2017.-
147	01-GER -004180-E-2017	24/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G000 69082017 FECHA 26 DE DICIEMBRE DE 2017.-
148	01-GER -004181-E-2017	24/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G000 56032017 FECHA 27 DE OCTUBRE DE 2017.-
149	01-GER -004199-E-2017	25/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G000 5819 Y 59172017 FECHA 00DE OCTUBRE DE 2017.-
150	01-GER -0044231-E-2017	26/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G0005828 2017 FECHA 9 DE NOVIEMBRE DE 2017.-
151	01-GER -004230-E-2017	26/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G000 5870 2017 FECHA DE 2017.-
152	01-GER -004243-E-2017	27/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G000 5628 Y 5683 2017 FECHA30 DE OCTUBRE 02 DE NOVIEMBRE DE 2017.-
153	01-GER -004257-E-2017	27/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G0005753 Y 6909 2017 FECHA DE OCTUBRE DE 2017.-
154	01-GER -004274-E-201730/10/2017		SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G000 5446 2017 FECHA 31 DE OCTUBRE DE 2017.-
155	01-GER -004282-E-2017	30/10/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G0005648 2017 FECHA 31 DE OCTUBRE DE 2017.-
156	01-GER -004326E-2017	02/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G0005934 2017 FECHA 15 DE NOVIEMBRE DE

			2017.-
157	01-GER -004388-E-2017	07/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G000 61342017 FECHA 22 DE NOVIEMBRE DE 2017.-
158	01-GER -004374-E-2017	07/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 G-00-5771-2017 FECHA 08 DE OCTUBRE DE 2017.-
159	01-GER -004396-E-2017	07/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 5770- 2017 FECHA 08 DE OCTUBRE DE 2017.-
160	01-GER -004415-E-2017	08/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 5829- 2017 FECHA 09 DE noviembre DE 2017.-
161	01-GER -004425-E-2017	09/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 5878- 2017 5882
162	01-GER -004470-E-201710/11/2017	10/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 5915- 2017 DE FECHA 14 DE NOVIEMBRE DE 2017
163	01-GER -004452-E-2017	10/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 6115- 2017 DE FECHA 22 DE NOVIEMBRE DE 2017
164	01-GER -004480-E-2017	14/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 6915- 2017 DE FECHA 22 DE NOVIEMBRE DE 2017
165	01-GER -004496-E-2017	14/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 6130- 2017 DE FECHA 22 DE NOVIEMBRE DE 2017 Y 6129
166	01-GER -004490-E-2017	15/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 6038- 2017
167	01-GER -004520-E-2017	15/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 5991- 2017 DE FECHA 16 DE NOVIEMBRE DE 2017
168	01-GER -004578-E-2017	17/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 6223- 2017 DE FECHA 29 DE NOVIEMBRE DE 2017
169	01-GER -004565-E-2017	17/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 6193- 2017 DE FECHA 27 DE NOVIEMBRE DE 2017
170	01-GER -004587-E-2017	20/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 6103- 2017 DE FECHA 21 DE NOVIEMBRE DE 2017
171	01-GER -004557-E-2017	16/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 6262- 2017 DE FECHA 26 DE NOVIEMBRE DE

			2017
172	01-GER -004607-E-2017	20/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 6121- 2017 DE FECHA 22 DE NOVIEMBRE DE 2017
173	01-GER -004640-E-2017	21/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 6120- 2017 DE FECHA 22 DE NOVIEMBRE DE 2017
174	01-GER -004628-E-2017	21/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 6339- 2017 DE FECHA 04 DE DICIEMBRE DE 2017
175	01-GER -004709-E-2017	27/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 6352- 2017 DE FECHA 05 DE DICIEMBRE DE 2017
176	01-GER -004725-E-2017	28/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 6286- 2017 DE FECHA 01 DE DICIEMBRE DE 2017
177	01-GER -004748-E-2017	29/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 6256- 2017 DE FECHA 30 DE NOVIEMBRE DE 2017
178	01-GER -004739-E-2017	28/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 6511- 2017 DE FECHA 07 DE DICIEMBRE DE 2017
179	01-GER -004786-E-2017	01/12/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 6661- 2017 DE FECHA 12 DE DICIEMBRE DE 2017
180	01-GER -004797-E-2017	04/12/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 6355- 2017 DE FECHA 05 DE DICIEMBRE DE 2017
181	01-GER -004807-E-2017	04/12/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 6592- 2017 DE FECHA 11 DE DICIEMBRE DE 2017
182	01-GER -004765-E-2017	30/11/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 6356- 2017 DE FECHA 05 DE DICIEMBRE DE 2017
183	01-GER -004835-E-2017	05/12/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 6613- 2017 DE FECHA 11 DE DICIEMBRE DE 2017
184	01-GER -004900-E-2017	11/12/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER006923 Y 6940- 2017 DE FECHA 11 DE DICIEMBRE DE 2017
185	01-GER -004823-E-2017	05/12/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 4823- 2017 DE FECHA 12 DE DICIEMBRE DE 2017
186	01-GER -004866-E-2017	07/12/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 6332- 2017 DE FECHA 12 DE DICIEMBRE DE 2017
187	01-GER -004806-E-2017	07/12/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 178- 2017 DE FECHA 10 DE ENERO DE 2018

188	01-GER -004910-E-2017	12/12/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER6816 Y 6815- 2017 DE FECHA 00 DE DICIEMBRE DE 2017
189	01-GER -004904-E-2017	12/12/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 6663 Y 6939- 2017 DE FECHA 00 DE DICIEMBRE DE 2017
190	01-GER -004928-E-2017	13/12/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 0000- 2017 DE FECHA 006688 DE 13 DICIEMBRE DE 2017
191	01-GER-004940-E-2017	14/12/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 0000- 2017 DE FECHA 006904 DE 26 DICIEMBRE DE 2017
192	01-GER-005024E-2017	20/12/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 00009- 2017 DE FECHA 02 DE ENERO DE 2018
193	01-GER-005015-E-2017	20/12/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 - 2017 DE FECHA 00083 DE 05 ENERO DE 2018
194	01-GER-005018E-2017	20/12/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 00006936- 2017 DE FECHA 26 DE DICIEMBRE DE 2017
195	01-GER-00-E-2017	28/12/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01 GER00 0000- 2017 DE FECHA 00 DE DICIEMBRE DE 2017

Fuente: Oficina Coordinación Jurídica

Referente al reporte de los derechos de petición, la ESE actualizó dicho procedimiento, conforme a lo establecido dentro de las acciones de mejora, en donde el área de coordinación jurídica, reporta 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.

#### **d. 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 2017 y que corresponden a 2.650 encuestas mensuales entre todos los centros de salud así: ZONA NORTE: Eduardo santos 300; Granjas 500; ZONA SUR: IPC 500; Canaima 500; ZONA ORIENTE: Palmas 500; Siete de agosto 350, cabe resaltar que en esta zona (siete de agosto), disminuyó el número de encuestas debido al cierre del servicio de urgencias.

A continuación se detalla el número de encuestas realizadas por centros de salud durante el segundo semestre de 2017:

MES	EDUARDO SANTOS	GRANJAS	IPC	CANAIMA	PALMAS	SIETE DE AGOSTO	BRIGADAS	TOTAL
JULIO	300	600	500	881	500	356	0	3137
AGOSTO	300	500	507	562	501	355	181	2906
SEPTIEMBRE	300	500	507	520	501	355	66	2749
OCTUBRE	311	502	503	524	500	356	0	2696
NOVIEMBRE	300	501	501	528	500	355	47	2732
DICIEMBRE	309	500	520	520	526	355	29	2759
<b>TOTALES</b>	<b>1820</b>	<b>3103</b>	<b>3038</b>	<b>3535</b>	<b>3028</b>	<b>2132</b>	<b>323</b>	<b>16979</b>
ZONA	4923		6573		5160		323	16979

Fuente: Oficina SIAU

Se observa en los datos de la tabla anterior que en el total de encuestas aplicadas durante el segundo semestre de 2017, correspondió a 16979, superando la meta establecida de 15.900 encuestas en el semestre, con un cumplimiento del 111%.

A continuación se detalla el consolidado de los niveles de satisfacción alcanzados, por centros de salud, en el primer semestre de 2017:

CONSOLIDADO INDICE DE SATISFACCION GLOBAL ESE CARMEN EMILIA JULIO A DICIEMBRE 2017							
MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Encuestas Aplicadas	3137	2906	2749	2696	2732	2759	16979
Usuarios satisfechos	3098	2973	2725	2673	2697	2732	16898
Usuarios insatisfechos	39	33	24	23	35	27	181
Indice Satisfacción Usuario	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%
Indice de Insatisfacción Usuario	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%

Fuente: Oficina SIAU

Seguidamente se detalla, el índice de satisfacción en las zonas oriente, sur y norte, que oscilaron entre el 99% y 100%.

**CONSOLIDADO DE SATISFACCION POR CENTRO DE SALUD, POR ZONA Y POR SERVICIO**

<b>CENTRO DE SALUD</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>
SIETE DE AGOSTO	100%	100%	100%	100%	99%	99%
PALMAS	98%	98%	99%	99%	99%	99%
IPC	98%	98%	99%	98%	98%	97%
CANAIMA	99%	98%	100%	99%	100%	100%
GRANJAS	99%	99%	98%	98%	97%	100%
EDUARDO SANTOS	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Oficina SIAU

<b>ZONA</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>
ORIENTE	99%	99%	99%	100%	99%	99%
SUR	98%	98%	99%	99%	99%	99%
NORTE	99%	100%	99%	99%	98%	100%

Fuente: Oficina SIAU

La siguiente tabla describe la meta de satisfacción mensual alcanzada en los servicios durante el segundo semestre de 2017, y que oscilan entre el 97% y 100%, denotando un comportamiento positivo en los servicios:

### **INDICE DE SATISFACCIÓN POR SERVICIOS**

SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ATENCION PARTOS	100%	100%	100%	100%	100%	100%
AMBULANCIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LABORATORIO	100%	100%	100%	100%	100%	99%
HOSPITALIZACION	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HIPERTENSION	100%	100%	100%	100%	100%	100%
URGENCIAS	97%	97%	98%	98%	99%	98%
SERVICIOS GRALES	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ECOGRAFIAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%
FARMACIA	97%	99%	98%	99%	95%	98%
ODONTOLOGIA	99%	99%	100%	100%	99%	99%
MEDICINA GENERAL	99%	99%	99%	98%	100%	99%
ARCHIVO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
FACTURACION	97%	98%	99%	100%	98%	99%
RX	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PYP	99%	99%	100%	100%	100%	100%

**Observación:** En el servicio de ambulancia se aplicaron encuestas a partir del mes de marzo de 2017, porque la oficina de referencia y contrareferencia quedó fija en el centro de salud de Canaima.

Fuente: Oficina SIAU

### **MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017:**

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

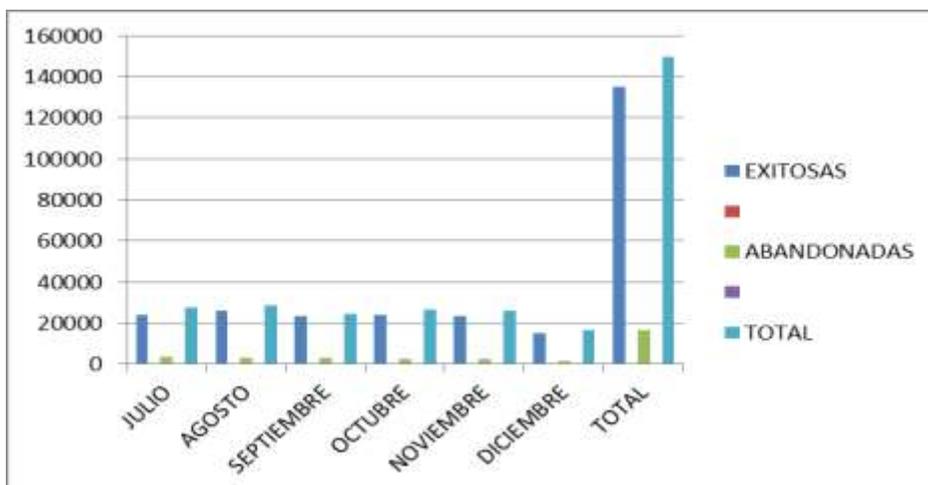
1. Oportunidad en la Atención de Urgencias.
2. Actitud del Personal.
3. Dificultad en el acceso a citas telefónicas.
4. Ampliar el personal de facturación
5. Falta de orientación e información
6. Donde se hace la fila da el sol
7. Bolsas para entrega de medicamentos
8. Pendientes de medicamentos.

- **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 2017:



### 3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con relación a este subproceso, se evidenció durante el segundo semestre de 2017, 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.

REUNIONES EFECTUADAS CON LAS AGREMIACIONES SEGÚN CRONOGRAMA JULIO A DICIEMBRE DE 2017						
ASOCIACION DE USUARIOS				ALIANZA DE USUARIOS		
MES	# Capacitaciones	Fecha	# De capacitados	# Capacitaciones	Fecha	# De capacitados
JULIO	1	17/07/2017	6	1	18/07/2017	3
AGOSTO	1	14/08/2017	3	1	15/08/2017	7
SEPTIEMBRE	1	11/09/2017	3	1	12/09/2017	6
OCTUBRE	2	09/10/2017 - 30/10/2017	13	1	18/10/2017	6
NOVIEMBRE	1	20/11/2017	4	1	14/11/2017	6
DICIEMBRE	NO HUBO REUNION			1	12/12/2017	4

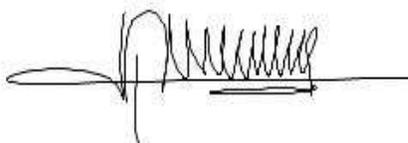
Fuente: Oficina SIAU

En el mes de diciembre de 2017, se convocó a la agremiación de la asociación de usuarios los días 11 y 18, al no haber quórum no fue posible la realización de la reunión.

Las capacitaciones realizadas fueron con relación a Deberes y Derechos; Atención humanizada; temas relevantes del sector de la salud y se socializaron mensualmente los informes mensuales de la oficina del SIAU y el resultado de las encuestas.

### **RECOMENDACIONES**

1. Continuar con el seguimiento de PQR, informando a los jefes de zona y a la gerencia sobre las mismas.
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