



CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

EL HOSPITAL SOMOS TODOS
Código de prestador
95 001 0000101
Nit - 832001966-2

INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA ESE HOSPITAL SAN JOSÉ DEL GUAVIARE, EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

I SEMESTRE VIGENCIA 2019

LUCEDY TRUJILLO LAZO
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
JULIO 2019

Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Velez - Profesional de apoyo - C.I.G.
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G.

"El Hospital Somos Todos"



San José Del Guaviare. Calle 12 Carrera 20 - B. La Esperanza, TEL: (98) 5840045 - 5840168 FAX: 5840532 - 5849155
Página Web www.esehospitalquaviare.gov.co

INTRODUCCIÓN

Señala la Constitución Política en sus artículos 2º, 123, 209 y 270, que la finalidad de la función pública, es el servicio de la comunidad, y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

El proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones se establece como eje transversal, herramienta útil para la revisión, análisis, evaluación, control y mejoramiento continuo, tendientes a eliminar las causas de las quejas y mejorar los servicios que se relacionan con el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad. De igual forma se puede establecer la manera cómo poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas de la E.S.E Hospital San José del Guaviare.

La oficina de Control Interno de Gestión, en razón al cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), presenta el informe del primer semestre del 2019, del proceso de peticiones quejas, reclamos y felicitaciones presentadas en lo transcurrido de la vigencia, realizando un análisis de la base de datos suministrada por el área SIAU, con el fin de hacer seguimiento y revisión continua, comprobando los procesos de P.Q.R.S.F. y respuestas. Se realizó seguimiento al trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias que los ciudadanos y diferentes grupos de interés catalogados por la E.S.E Hospital San José del Guaviare, formularon en el cumplimiento de la misión de la Entidad.

1. Objetivo

Verificar el cumplimiento por parte de la E.S.E Hospital san José del Guaviare, a las disposiciones legales en materia de atención al ciudadano sobre sus requerimientos de peticiones, consultas, quejas, reclamos y sugerencias.

2. Alcance

El presente informe de auditoría, realizó verificación al sistema de Gestión de Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitaciones y de los Derechos de Petición del periodo comprendido del 01 de Enero al 30 de Junio de 2019.

3. Normatividad

- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 3º.
- Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, Solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Decreto 1166 de julio de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015.

4. Términos de respuesta

Los plazos para las autoridades o particulares que tienen la obligación legal de atender derechos de petición, son los siguientes:

- Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones "Artículo 6 código contencioso administrativo".
- Diez (10) días para contestar peticiones de información "Artículo 22 código contencioso administrativo".

Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez - Profesional de apoyo - C.I.G
Revisó y aprobó: Lucely Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

"El Hospital Somos Todos"



- Treinta (30) días para contestar consultas. "Artículo 25 código contencioso administrativo".

5. Canales de atención

La E.S.E Hospital de San José del Guaviare, pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a trámites, servicios y/o información de la Entidad.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Atención Presencial	Atención Personal	Calle 12 Carrera 20 - B. La Esperanza, TEL: (98) 5840045 – 5840168 FAX: 5840532 – 5849155	Administrativa: Días hábiles de lunes a viernes: Jornada de la mañana de 8:00 am a 12: 30 pm - Jornada de la tarde 2:00 pm a 6:00 pm. Asistencial: Todos los días 24 horas
	Atención por Correspondencia		
Atención telefónica	Línea fija – Celular	3213463293	Días hábiles de lunes a viernes: Jornada de la mañana de 8:00 am a 12: 30 pm - Jornada de la tarde 2:00 pm a 6:00 pm.
Virtual	Aplicativo página Web	https://www.facebook.com/hospitalsanjosedelguaviare/ https://twitter.com/esehospitalsg	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
	Correo electrónico	contactenos@hospitalquaviare.com	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias	Calle 12 Carrera 20 - B. La Esperanza	Todos los días.

6. Desarrollo de la Actividad:

Para el desarrollo de la actividad de verificación del estado de atención a las PQRSF, la información es tomada fielmente de los archivos entregados por el área de Trabajo Social - SIAU, el cual opera como la herramienta para el registro y trazabilidad de toda comunicación ciudadana que requiera de la E.S.E Hospital san José del Guaviare, atención sobre requerimientos propios de su función.

7. Resultado de Verificación del primer semestre de la vigencia 2019.

Se procedió a realizar los filtros correspondientes para determinar:

- 7.1 Cantidad del tipo de solicitudes o requerimientos.
- 7.2 Número de solicitudes o requerimientos por mes.
- 7.3 Los servicios o dependencias donde se presentaron las solicitudes más representativas.

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

- 7.4 Comparativo de solicitudes más representativas con corte a Junio vigencia 2018- 2019.
- 7.5 Los tiempos transcurridos de respuesta, desde el momento del registro de las mismas.

7.1 Número de Solicitudes o requerimiento

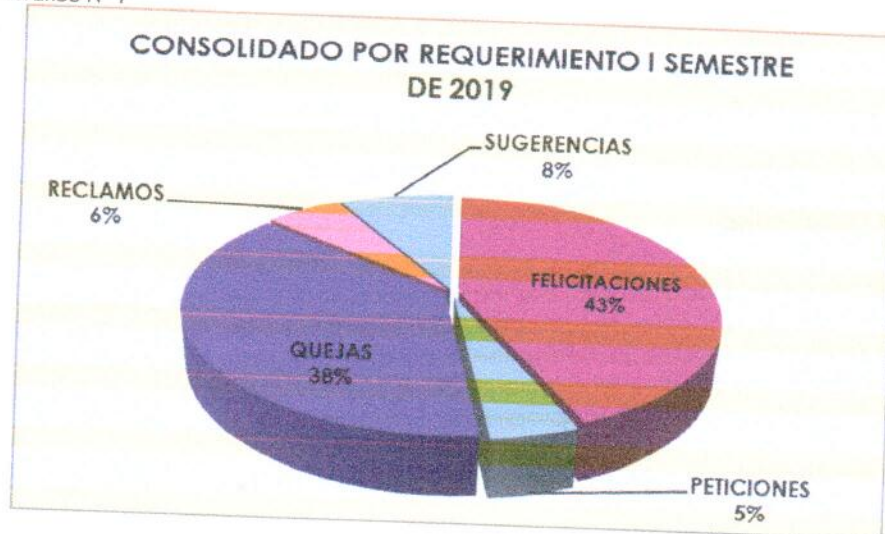
En total se recibieron trescientos diecinueve (319) solicitudes en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2019, distribuidas así:

Tabla N° 1

ITEM	TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	%
1	FELICITACIONES	138	43%
2	PETICIONES	15	5%
3	QUEJAS	121	38%
4	RECLAMOS	18	6%
5	SUGERENCIAS	27	8%
TOTAL		319	100%

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 1



En el gráfico N°1. Se evidencia que el mayor porcentaje lo obtuvo el componente de felicitaciones con una participación del cuarenta y tres por ciento (43%), seguido por quejas con un treinta y ocho (38%), sugerencias con ocho por ciento (8%), reclamos con seis por ciento (6%) y peticiones con cinco por ciento (5%). De acuerdo a la información reportada para el primer semestre de la vigencia 2019, la E.S.E Hospital San José del

Proyectó y Dignó: Catherine Gallo Velez - Profesional de apoyo - C.I.G.
Revisó y aprobó: Lucedy Tanguillo Lazo - Jefe Asesoría Oficina C.I.G.

"El Hospital Somos Todos"



Guaviare, se mantiene con el componente de felicitaciones alto, teniendo en cuenta el II semestre de 2018 frente al I semestre de 2019, para ello se debe continuar desarrollando estrategias eficientes y eficaces que permitan el mejoramiento continuó en la calidad y oportunidad de los servicios a los habitantes del Departamento del Guaviare.

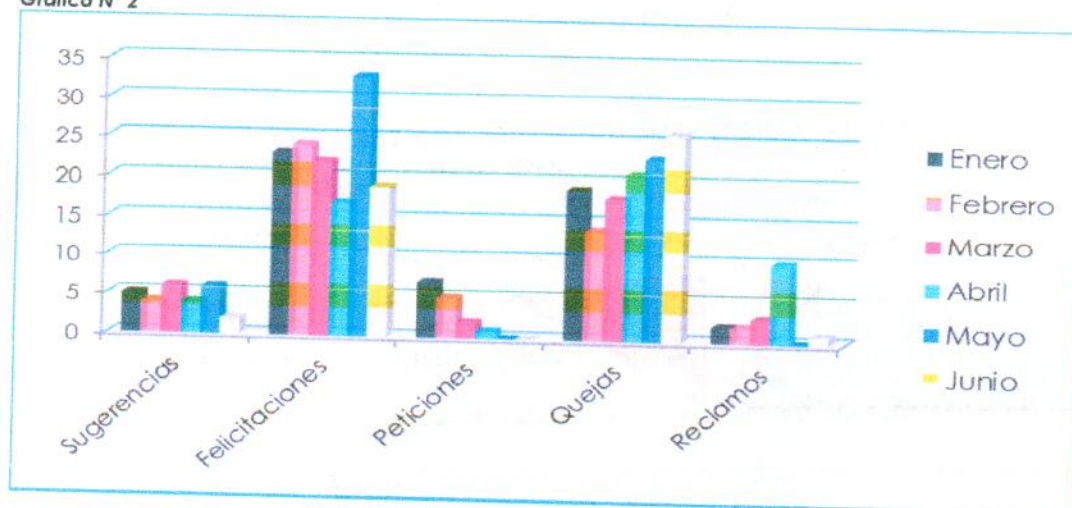
7.2. Número de solicitudes o requerimientos por mes

Tabla N° 2

Mes	Sugerencias	Felicitaciones	Peticiones	Quejas	Reclamos	TOTAL
Enero	5	23	7	19	2	56
Febrero	4	24	5	14	2	49
Marzo	6	22	2	18	3	51
Abril	4	17	1	21	10	53
Mayo	6	33	0	23	0	62
Junio	2	19	0	26	1	48
TOTAL	27	138	15	121	18	319

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 2



El gráfico N° 2. Muestra que de los trescientos diecinueve (319) formatos diligenciados por los diferentes usuarios en el primer semestre de la vigencia 2019, ciento treinta y ocho (138) formatos corresponden a felicitaciones, obteniendo el punto más alto en felicitaciones en el mes de mayo con treinta y tres (33) formatos, seguido de ciento veintiún (121) formatos correspondientes a las quejas, siendo el mes de Junio en el cual se recibieron el mayor número de quejas con veintiséis (26) formatos, sin embargo se observa

Proyecto y Diseño: Catherine Gallo Vélez - Profesional de apoyo - C.I.G.
Revisó y aprobó: Lucely Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G.

"El Hospital Somos Todos"



CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

que las quejas fueron permanentes con tendencia a disminuir en los meses de febrero y marzo de la vigencia evaluada.

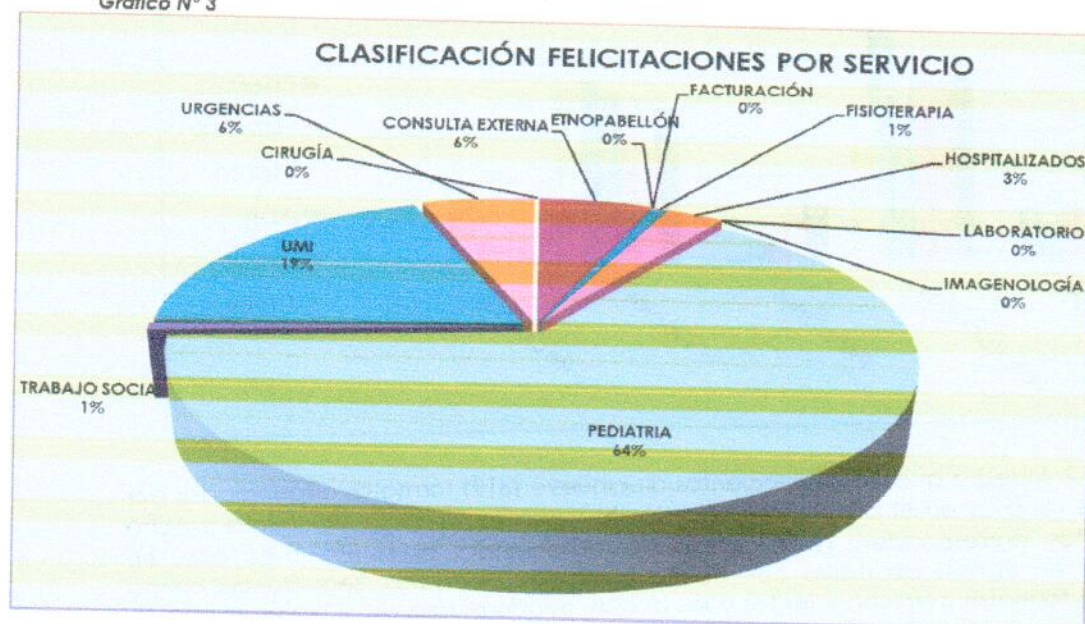
7.3. Los servicios o dependencias donde se presentaron las solicitudes más representativas.

Tabla N° 3

SERVICIO	FELICITACIONES I SEMESTRE 2019	%
CIRUGÍA	0	0%
CONSULTA EXTERNA	8	6%
ETNOPABELLÓN	0	0%
FACTURACIÓN	0	0%
FISIOTERAPIA	1	1%
HOSPITALIZADOS	4	3%
IMAGENOLOGÍA	0	0%
LABORATORIO	0	0%
PEDIATRIA	89	64%
TRABAJO SOCIAL	1	1%
UMI	27	20%
URGENCIAS	8	6%
TOTAL	138	100%

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 3



Proyecto y Diseño: Catherine Gallo Velez - Profesional de apoyo - C.I.G.
Revisó y aprobó: Lucindy Tujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G.

"El Hospital Somos Todos"



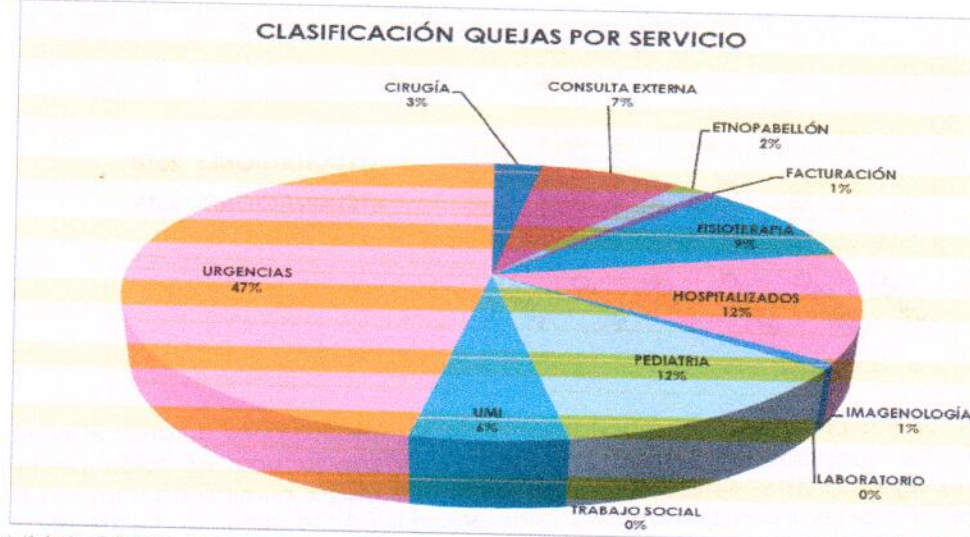
La gráfica N° 3. Refleja las felicitaciones de acuerdo a los servicios más representativos del primer semestre de la vigencia 2019, se observa que el mayor porcentaje de las felicitaciones se han presentado en el servicio de Pediatría con sesenta y cuatro por ciento (64%), seguido por los servicios de UMI con diecinueve por ciento (19%) y Urgencias con seis por ciento (6%), se evidencia que es constante que el servicio de pediatría obtenga el mayor número de felicitaciones, sin embargo se pudo observar que en el semestre evaluado no tuvo mucha participación de felicitaciones en los demás servicios, se recomienda seguir trabajando en los diferentes servicios de la entidad para seguir en el mejoramiento continuo en la atención de los usuarios.

Tabla N° 4

SERVICIO	QUEJAS I SEMESTRE 2019	%
CIRUGÍA	3	2%
CONSULTA EXTERNA	9	7%
ETNOPABELLÓN	2	2%
FACTURACIÓN	1	1%
FISIOTERAPIA	11	9%
HOSPITALIZADOS	15	12%
IMAGENOLOGÍA	1	1%
LABORATORIO	0	0%
PEDIATRIA	15	12%
TRABAJO SOCIAL	0	0%
UMI	7	6%
URGENCIAS	57	47%
TOTAL	121	100%

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 4



Proyectó y Dignó: Catherine Gallo Velez - Profesional de apoyo - C.I.G.
Revisó y aprobó: Laceydy Tujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G.

"El Hospital Somos Todos"



El gráfico N° 4. Refleja los porcentajes de quejas de acuerdo a los servicios más representativos de la entidad en el primer semestre de 2019, se observa que el servicio de urgencias presenta el mayor porcentaje con un cuarenta y siete por ciento (47%), seguido del servicio de pediatría con un doce por ciento (12%), pese que es el primer servicio en recibir más felicitaciones, es el segundo con más quejas. El servicio de urgencias sigue siendo el de mayor representación en quejas, se debe tener en cuenta que es el servicio con más afluencia en la institución, sin embargo se deben desarrollar actividades que impacten positivamente y se disminuya el tiempo de espera en el servicio.

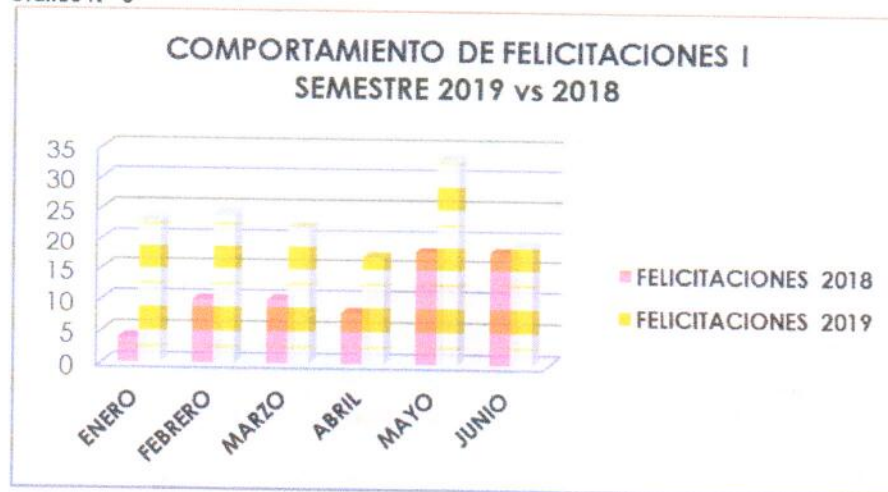
7.4. Comparativo de solicitudes más representativas con corte a junio vigencia 2018-2019.

Tabla N° 5

MES	FELICITACIONES		
	2018	2019	VARIACION
ENERO	4	23	19
FEBRERO	10	24	14
MARZO	10	22	12
ABRIL	8	17	9
MAYO	18	33	15
JUNIO	18	19	1
TOTAL	68	138	70

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 5



El gráfico N° 5. Nos presenta el comportamiento de las felicitaciones durante el primer semestre de las vigencias de 2018-2019, donde se evidencia una variación positiva respecto a la vigencia 2019, siendo el mes de mayo con mayor número de formatos de felicitaciones; se observa una tendencia a mantener las felicitaciones en los meses de

Proyecto y Diseño: Catherine Gallo Velez - Profesional de apoyo - C.I.G.
Revisó y aprobó: Luccidy Trujillo Lazo - Jefe Asesoría Oficina C.I.G.

"El Hospital Somos Todos"



CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

enero, febrero y marzo. Las felicitaciones aumentaron en un ciento tres por ciento (103%) frente al I semestre de la vigencia 2018.

Tabla N° 6

MES	QUEJAS		
	2018	2019	VARIACION
ENERO	9	19	10
FEBERO	30	14	-16
MARZO	29	18	-11
ABRIL	20	21	1
MAYO	23	23	0
JUNIO	17	26	9
TOTAL	128	121	-7

Fuente: base de datos oficina SIAU

Grafico N° 6



En el Grafico N° 6. Se evidencia la variación del primer semestre entre las vigencias 2018 y 2019, con respecto a las quejas de los usuarios tanto internos como externos. Se puede establecer que hubo una variación favorable respecto a la vigencia anterior en los meses de febrero y marzo ya que las quejas disminuyeron en promedio en un cuarenta y seis 46%.

Se presenta des favorabilidad en el mes de junio de 2019 respecto al 2018 el cual presentó aumento de las quejas en un cincuenta y tres por ciento (53%).

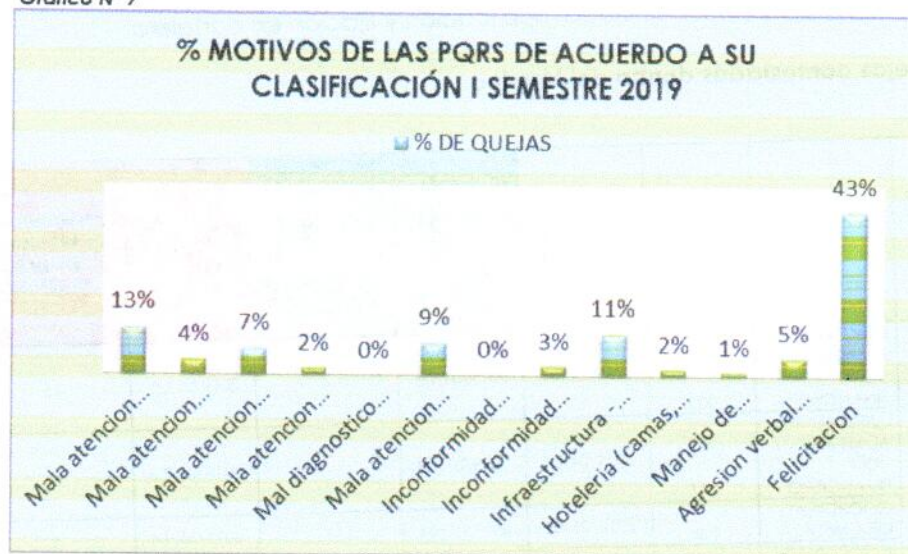
7.5. Número de motivos de las PQRS de acuerdo a su clasificación

Tabla N° 7

ITEM/ MOTIVO	CLASIFICACIÓN	% DE QUEJAS	CANTIDAD
1	Mala atención por parte del personal de enfermería (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal, inconformidad en la administración de medicamentos y realización de procedimientos: curaciones, canalizaciones, etc.)	13%	40
2	Mala atención por parte del personal médico especialista (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal)	4%	13
3	Mala atención por parte del personal médico general (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal)	7%	23
4	Mala atención por parte del personal de Terapia física, respiratoria y rayos x (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal, inconformidad en la realización de procedimientos, etc.)	2%	6
5	Mal diagnostico por parte del médico general y/o especialista	0%	0
6	Mala atención por parte del personal Administrativo y/o Atención al usuario, Facturación, servicios, generales, referencia (Demora en la atención, Facturación, Vigilancia, trato descortés, aptitud verbal, información errónea)	9%	28
7	Inconformidad con el diagnostico por parte del médico general y/o especialista	0%	1
8	Inconformidad con la alimentación (racion,porcion,tipo de alimento, tiempo, ingreso de alimentación a pacientes y acompañantes)	3%	8
9	Infraestructura - Equipos médicos (paredes, baños, puertas, techos, pisos, electrocardiógrafo, monitor fetal, ecógrafo, televisor, ventilador, aire acondicionado, sillas de ruedas)	11%	36
10	Hotelería (camas, cunas, sillas, sábanas, toallas, jabón, papel higiénico, colchones, higiene, aseo y limpieza)	2%	6
11	Manejo de vectores y roedores (ratones, moscas, cucarachas, zancudos, caracoles)	1%	4
12	Agresión verbal y/o física del usuario hacia el personal de salud y/o administrativo	5%	16
13	Felicitación		
TOTAL		43%	138
		100%	319

Fuente: base de datos oficina SIAU

Grafico N° 7



La Grafica N° 7. Discrimina los motivos de las PQRS de acuerdo a su clasificación que se presentaron durante el periodo de enero a junio de 2019, donde el mayor % se encuentra en "**Felicitación**" con un cuarenta y tres por ciento (43%), seguido de la "**...Mala atención por parte del personal médico general (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal...)**" con el trece por ciento (13%), lo que indica que las medidas que se han adelantado han servido en algunos servicios, muestra de ello es el % de felicitación obtenido en el primer semestre de la vigencia evaluada, no obstante no han sido en su totalidad efectivas las medidas, puesto que los usuarios se sienten en su mayoría mal atendidos por parte del personal de salud de la entidad. Sin embargo, vale la pena señalar que diariamente la entidad trabaja con sus funcionarios en las acciones necesarias para subsanar las diferentes quejas que se reportan. Se observa con preocupación las constantes quejas por mala atención del personal asistencial de enfermería y medicina general por lo que se recomienda continuar con las capacitaciones de humanización del servicio, en particular para dicho personal asistencial, pese que se conoce de la persistencia en las capacitaciones al personal, no se está cumpliendo al 100% de lo esperado.

Los tiempos transcurridos de respuesta, desde el momento del registro de las mismas.

Verificando la base de datos que maneja la oficina de SIAU y la validación del archivo físico en dicha oficina, se puede establecer que la oportunidad de respuesta en días vigentes tiene un promedio de 9.4 días.

De acuerdo a información suministrada por el personal de la oficina SIAU en el que manifiesta que la oportunidad de respuesta de la queja se maneja de acuerdo a la fecha de apertura del buzón, sin embargo se sigue presentando incumplimiento en algunas respuestas, por lo anterior se observa y se recomienda a la oficina del SIAU que

Proyectó y Dignó: Catherine Gallo Velez - Profesional de apoyo - C.I.G.
Revisó y aprobó: Lucindy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G.

"El Hospital Somos Todos"



CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

de acuerdo a la Ley 1755 de 2015, se debe dar por respuesta con la fecha de recibido o en su defecto, correo electrónico enviado, publicación y fijación en cartelera.

Número de quejas contestadas dentro del término

Tabla N° 8

ÍTEM	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA OFICIO	(7 DÍAS) TIEMPO DEMORA EN DIRECCIONAR OFICIO/ RESPONSABLE	FECHA ENTREGA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DÍAS VIGENTES
1	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	002	2019/01/02	2019/01/08	4	2019/01/23	15
2	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	007	2019/01/02	2019/01/08	4	2019/01/23	15
3	KAREN LORENA ABRIL	COORDINADORA MEDICA	008	2019/01/02	2019/01/04	3	2019/01/14	8
4	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADORA DE ENFERMERIA	009	2019/01/02	2019/01/04	3	2019/01/22	14
5	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	010	2019/01/02	2019/01/04	3	2019/01/23	15
6	KAREN LORENA ABRIL	COORDINADORA MEDICA	013	2019/01/02	2019/01/04	3	2018/01/14	8
7	KAREN LORENA ABRIL	COORDINADORA MEDICA	020	2019/01/11	2019/01/14	2	2018/01/14	2
8	KAREN LORENA ABRIL	COORDINADORA MEDICA	030	2019/01/15	2019/01/16	2	2019/01/23	7
9	FABIAN ANDRÉS CACERES AGUIRRE	COORDINADORA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	031	2019/01/15	2019/01/16	2	2019/01/29	11
10	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADORA DE ENFERMERIA	040	2019/01/22	2019/01/22	1	2019/02/08	14
11	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	042	2019/01/22	2019/01/22	1	2019/01/23	2
12	KAREN LORENA ABRIL	COORDINADORA MEDICA	048	2019/01/22	2019/01/22	1	2019/01/23	2
13	KAREN LORENA ABRIL	COORDINADORA MEDICA	049	2019/01/22	2019/01/22	1	2019/01/23	2
14	KAREN LORENA ABRIL	COORDINADORA MEDICA	050	2019/01/22	2019/01/22	1	2019/01/23	2
15	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	055	2019/01/29	2019/01/29	1	2019/02/14	13
16	FABIAN ANDRÉS CACERES AGUIRRE	COORDINADORA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	058	2019/02/05	2019/02/05	1	2019/02/08	4

Proyecto y Diseño: Catherine Gallo Velez - Profesional de apoyo - C.I.G.
Revisó y aprobó: Lucydy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G.

"El Hospital Somos Todos"



CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

ÍTEM	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA OFICIO	(7 DÍAS) TIEMPO DEMORA EN DIRECCIONAR OFICIO/ RESPONSABLE	FECHA ENTREGA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DÍAS VIGENTES
17	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADOR DE ENFERMERIA	074	2019/02/05	2019/02/05	1	2019/02/08	4
18	JOSE ORLANDO LOPEZ ARENAS	COORDINADOR DE FACTURACION	075	2019/02/12	2019/02/12	1	2019/02/15	4
19	TATIANA LUCUMI	COORDINADORA DE SERVICIOS GENERALES	080	2019/02/12	2019/02/12	1	2019/02/22	9
20	ROSA GABRIELA ROJAS MONCADA	COORDINADORA DE SALAS DE CIRUGIA	087	2019/02/18	2019/02/19	2	2019/02/25	6
21	TATIANA LUCUMI	COORDINADORA DE SERVICIOS GENERALES	088	2019/02/18	2019/02/19	2	2019/02/22	5
22	MARIELA ROJAS SALAZAR	TRABAJADOR SOCIAL	183	2019/04/11	2019/04/23	7	2019/04/30	12
23	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	187	2019/04/11	2019/04/23	7	2019/04/23	7
24	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	188	2019/04/11	2019/04/23	7	2019/04/23	7
25	EDITH MILENA ALVAREZ	COORDINADORA FISIOTERAPIA	190	2019/04/11	2019/04/23	7	2019/05/03	14
26	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	191	2019/04/11	2019/04/23	7	2019/04/23	7
27	NUEVA EPS	NUEVA EPS	192	2019/04/11	2019/04/23	7	2019/04/25	9
28	ROSA MARCELA MANCHABAJ OY	COORDINADOR MEDICO	196	2019/04/17	2019/04/23	3	2019/05/03	10
29	ROSA MARCELA MANCHABAJ OY	COORDINADOR MEDICO	199	2019/04/17	2019/04/23	3	2019/05/03	14
30	NUEVA EPS	NUEVA EPS	200	2019/04/17	2019/04/23	3	2019/04/25	5
31	NUEVA EPS	NUEVA EPS	201	2019/04/17	2019/04/23	3	2019/04/25	5
32	ROSA MARCELA MANCHABAJ OY	COORDINADOR MEDICO	209	2019/04/23	2019/04/26	4	2019/05/03	8
33	ROSA MARCELA MANCHABAJ OY	COORDINADOR MEDICO	210	2019/04/23	2019/04/26	4	2019/05/10	13

Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez - Profesional de apoyo - C.I.G
Revisó y aprobó: Lucely Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

"El Hospital Somos Todos"



CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

ÍTEM	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA OFICIO	(7 DÍAS) TIEMPO DEMORA EN DIRECCIONAR OFICIO/ RESPONSABLE	FECHA ENTREGA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DÍAS VIGENTES
34	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADOR DE ENFERMERIA	211	03/05/2019	2019/05/08	4	2019/05/21	13
35	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	216	03/05/2019	2019/05/08	4	2019/05/13	7
36	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	217	03/05/2019	2019/05/08	4	2019/05/13	7
37	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	218	03/05/2019	2019/05/08	4	2019/05/13	7
38	ROSA MARCELA MANCHABAYOY	COORDINADOR MEDICO	220	03/05/2019	2019/05/08	4	2019/05/13	7
39	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	221	03/05/2019	2019/05/08	4	2019/05/13	7
40	NUEVA EPS	NUEVA EPS	222	2019/05/07	2019/05/08	2	2019/05/13	5
41	ANGELICA ROBAYO	SUBGERENCIA DE SERVICIOS EN SALUD	227	2019/05/10	2019/05/13	2	2019/05/15	4
42	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	JEFE CONSULTA EXTERNA	228	2019/05/16	2019/05/16	1	2019/05/22	5
43	NUEVA EPS	NUEVA EPS	229	2019/05/17	2019/05/20	2	2019/05/20	2
44	NUEVA EPS	NUEVA EPS	240	2019/05/19	2019/05/21	3	2019/05/23	5
45	ROSA MARCELA MANCHABAYOY/GABRIEL CARDENAS	COORDINADOR MEDICO, COORDINADOR ENFERMERIA	241	2019/05/19	2019/05/21	3	2019/06/06	14
46	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	249	2019/05/21	2019/05/23	3	2019/06/06	12
47	ROSA MANCHABAYOY/GABRIEL CARDENAS	COORDINADOR MEDICO, COORDINADOR ENFERMERIA	250	2019/05/21	2019/05/23	3	2019/05/24	4
48	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	252	2019/05/21	2019/05/23	3	2019/05/24	4
49	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	253	2019/05/21	2019/05/23	3	2019/05/21	4
50	ANGELICA ROBAYO	SUBGERENCIA DE SERVICIOS EN SALUD	254	2019/05/21	2019/05/23	3	2019/05/21	4

Proyectó y Dignó: Catherine Gallo Velez - Profesional de apoyo - C.I.G.
Revisó y aprobó: Lucindy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G.

"El Hospital Somos Todos"



Número de quejas contestadas extemporáneamente

Tabla N° 9

ÍTEM	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA OFICIO	(7 DÍAS) TIEMPO DEMORA EN DIRECCIONAR OFICIO/ RESPONSABLE	FECHA ENTREGA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DÍAS VIGENTES
1	ROSA GABRIELA ROJAS MONCADA	COORDINADORA DE SALAS DE CIRUGÍA	014	2019/01/02	2019/01/08	4	2019/02/01	22
2	KATERINE CARRILLO	COORDINADORA DE CONSULTA EXTERNA	016	2019/01/08	2019/01/08	1	2019/02/06	22
3	KATERINE CARRILLO	COORDINADORA DE CONSULTA EXTERNA	017	2019/01/08	2019/01/08	1	2019/02/06	22
4	KAREN LORENA ABRIL	COORDINADORA DE MEDICINA	021	2019/01/15	2019/01/15	1	2019/02/07	18
5	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADORA DE ENFERMERÍA	197	2019/04/17	2019/04/23	3	2019/05/21	22
6	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADORA DE ENFERMERÍA	198	2019/04/17	2019/04/23	3	2019/05/21	22
7	FABIAN ANDRES CACERES AGUIRRE	COORDINADORA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	270	2019/05/29	2019/06/06	6	2019/07/02	22

Número de quejas sin ser contestadas

Tabla N° 10

ÍTEM	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA OFICIO	(7 DÍAS) TIEMPO DEMORA EN DIRECCIONAR OFICIO/ RESPONSABLE	FECHA ENTREGA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DÍAS VIGENTES
1	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADORA DE ENFERMERÍA	079	2019/02/12	2019/02/12	1		-
2	KAREN LORENA ABRIL	COORDINADORA DE MEDICINA	081	2019/02/12	2019/02/12	1		-
3	ALIANZA DE USUARIOS DE LA NUEVA EPS	PEDIATRÍA	092	2019/02/18	2019/02/19	2		-
4	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADORA DE ENFERMERÍA	095	2019/02/26	2019/02/26	1		-
5	DORA JUDITH	SUBGERENTE	100	2019/02/26	2019/02/26	1		-

Proyecto y Diseño: Catherine Gallo Velez - Profesional de apoyo - C.I.G.
Revisó y aprobó: Lucely Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G.

"El Hospital Somos Todos"





HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAIVARE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

EL HOSPITAL SOMOS TODOS

Código de prestador

95 001 0000101

Nit - 832001966-2

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

ÍTEM	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA OFICIO	(7 DÍAS) TIEMPO DEMORA EN DIRECCIONAR OFICIO/ RESPONSABLE	FECHA ENTREGA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DÍAS VIGENTES
	CUADRADO	ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO						
6	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	103	2019/02/26	2019/02/26	1		-
7	KAREN LORENA ABRIL	COORDINADORA DE ORA MEDICA	104	2019/02/26	2019/02/26	1		-
8	KAREN LORENA ABRIL	COORDINADORA DE ORA MEDICA	105	2019/02/26	2019/02/26	1		-
9	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADOR DE ENFERMERIA	113	2019/03/05	2019/03/12	6		-
10	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADOR DE ENFERMERIA	114	2019/03/05	2019/03/12	6		-
11	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADOR DE ENFERMERIA	116	2019/03/05	2019/03/12	6		-
12	ALIANZA DE USUARIOS DE LA NUEVA EPS		117	2019/03/05	2019/03/12	6		-
13	EDITH MILENA ALVAREZ	COORDINADORA DE FISIOTERAPIA	119	2019/03/05	2019/03/12	6		-
14	KATERINE CARRILLO	COORDINADORA DE CONSULTA EXTERNA	120	2019/03/13	2019/03/15	3		-
15	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADOR DE ENFERMERIA	123	2019/03/13	2019/03/18	6		-
16	MARIELA ROJAS SALAZAR	TRABAJADOR SOCIAL	131	2019/03/13	2019/03/13	1		-
17	ROSA MARCELA MANCHABAYOY, CLAUDIA VANEGAS, GABRIEL GILBERTO ACRDENAS	COORDINADORA MEDICA, ENFERMERIA Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	132	2019/03/13	2019/03/14	2		-
18	JOSE MARIA ARRIETA GONZALES	QUIMICO FARMACEUTICO	134	2019/03/18	2019/03/18	1		-
19	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADOR DE ENFERMERIA	141	2019/03/20	2019/03/20	1		-
20	JOSE MARIA ARRIETA GONZALES	QUIMICO FARMACEUTICO	142	2019/03/26	2019/03/26	1		-
21	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	143	2019/03/26	2019/04/02	6		-
22	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO	146	2019/03/26	2019/04/01	5		-

Proyectó y Dignó: Catherine Gallo Velez -Profesional de apoyo - C.I.G.
Revisó y aprobó: Lucely Trujillo Lazo - Jefe Asesoría Oficina C.I.G.

"El Hospital Somos Todos"



CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

ÍTEM	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA OFICIO	(7 DÍAS) TIEMPO DEMORA EN DIRECCIONAR OFICIO/ RESPONSABLE	FECHA ENTREGA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DÍAS VIGENTES
		VO Y FINANCIERO						
23	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADOR DE ENFERMERIA	148	2019/03/26	2019/04/01	5		-
24	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	151	2019/03/26	2019/04/01	5		-
25	POLICIA NACIONAL	POLICIA NACIONAL	152	2019/03/26	2019/04/03	7		-
26	HUGO ROSANIA	COORDINADOR DE ENFERMERIA URGENCIAS Y UMI	156	2019/03/28	2019/04/01	3		-
27	KEVIN MENDOZA	MEDICO INTERNISTA	158	2019/04/02	2019/04/05	4		-
28	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADOR DE ENFERMERIA	159	2019/04/02	2019/04/04	3		-
29	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADOR DE ENFERMERIA	160	2019/04/02	2019/04/04	3		-
30	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADOR DE ENFERMERIA	161	2019/04/02	2019/04/04	3		-
31	JOSE ORLANDO LOPEZ ARENAS	COORDINADOR DE FACTURACION	166	2019/04/02	2019/04/04	3		-
32	FABIAN ANDRÉS CACERES AGUIRRE	COORDINADOR DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	168	2019/04/02	2019/04/04	3		-
33	EDITH MILENA ALVAREZ	COORDINADORA DE FISIOTERAPIA	179	2019/04/02	2019/04/04	3		-
34	ALEXANDRA BONILLA PEREZ	COORDINADOR DE LABORATORIO	256	2019/05/29	2019/06/06	6	2019/05/19	-
35	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	267	2019/05/29	2019/06/06	6		-
36	ROSA MARCELA MANCHABAJ OY	COORDINADOR MEDICO	269	2019/05/29	2019/06/06	6		-
37	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADOR ENFERMERIA	271	2019/05/29	2019/06/06	6		-
38	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	JEFE CONSULTA EXTERNA	272	2019/05/29	2019/06/06	6		-
39	ROSA MARCELA MANCHABAJ	COORDINADOR MEDICO	274	2019/06/04	2019/06/06	3		-

Proyecto y Digió: Catherine Gallo Vélez -Profesional de apoyo - C.L.G
Revisó y aprobó: Lircedy Trujillo Lazo -Jefe Asesora Oficina C.L.G

"El Hospital Somos Todos"



CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

ÍTEM	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA OFICIO	(7 DÍAS) TIEMPO DEMORA EN DIRECCIONAR OFICIO/ RESPONSABLE	FECHA ENTREGA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DÍAS VIGENTES
	OY							
40	GELMON TAPIAS	COORDINAD OR DE SERVICIOS GENERALES	275	2019/06/04	2019/06/06	3		-
41	JOSE ORLANDO LOPEZ ARENAS	COORDINAD OR DE FACTURACION	278	2019/06/04	2019/06/06	3		-
42	JOSE ORLANDO LOPEZ ARENAS / JEFE GABRIEL CARDENAS	COORDINAD OR DE ENFERMERIA Y COORDINAD OR DE FACTURACION	279	2019/06/04	2019/06/06	3		-
43	DORA JUDITH CUADRADO	SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	280	2019/06/04	2019/06/06	3		-
44	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	JEFE CONSULTA EXTERNA	281	2019/06/04	2019/06/06	3		-
45	ROSA MARCELA MANCHAJOB OY/GABRIEL CARDENAS	COORDINAD OR MEDICO, COORDINAD OR ENFERMERIA	282	2019/06/13	2019/06/14	2		-
46	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINAD OR DE ENFERMERIA	290	2019/06/12	2019/06/14	3		-
47	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINAD OR DE ENFERMERIA	291	2019/06/12	2019/06/14	3		-
48	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINAD OR DE ENFERMERIA	292	2019/06/12	2019/06/14	3		-
49	EDITH MILENA ALVAREZ	COORDINAD OR DE FISIOTERAPIA	293	2019/06/12	2019/06/14	3		-
50	NUEVA EPS	NUEVA EPS	294	2019/06/12	2019/06/14	3		-
51	JOSE ORLANDO LOPEZ ARENAS	COORDINAD OR DE FACTURACION	295	2019/06/12	2019/06/14	3		-
52	ROSA MARCELA MANCHAJOB OY	COORDINAD OR MEDICO	296	2019/06/12	2019/06/14	3		-
53	JOSE ORLANDO LOPEZ ARENAS	COORDINAD OR DE FACTURACION	298	2019/06/12	2019/06/14	3		-
54	JOSE ORLANDO LOPEZ ARENAS	COORDINAD OR DE FACTURACION	300	2019/06/20	2019/06/25	3		-

Proyectó y Dignó: Catherine Gallo Velaz - Profesional de apoyo - C.I.G.
Revisó y aprobó: Lucydy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G.

"El Hospital Somos Todos"



CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

ÍTEM	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	ÁREA	FORMATO DE QUEJA N°	FECHA APERTURA DE BUZÓN	FECHA ENTREGA OFICIO	(7 DÍAS) TIEMPO DEMORA EN DIRECCIONAR OFICIO/ RESPONSABLE	FECHA ENTREGA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DÍAS VIGENTES
55	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADOR DE ENFERMERIA	301	2019/06/20	2019/06/25	3		-
56	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADOR DE ENFERMERIA	302	2019/06/20	2019/06/25	3		-
57	NUEVA EPS	NUEVA EPS	303	2019/06/20	2019/06/25	3		-
58	GELMON TAPIAS	COORDINADOR DE SERVICIOS GENERALES	304	2019/06/20	2019/06/25	3		-
59	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADOR DE ENFERMERIA	305	2019/06/20	2019/06/25	3		-
60	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADOR DE ENFERMERIA	307	2019/06/20	2019/06/25	3		-
61	NUEVA EPS	NUEVA EPS	310	2019/06/20	2019/06/25	3		-
62	ROSA MARCELA MANCHAJOB OY/GABRIEL CARDENAS/ALCIRA LADINO	COORDINADOR MEDICO, COORDINADOR DE ENFERMERIA, COORDINADOR CONSULTA EXTERNA	314	2019/06/20	2019/06/25	3		-
63	ROSA MARCELA MANCHABAJ OY	COORDINADOR MEDICO	317	2019/06/25	2019/06/27	3		-
64	GABRIEL GILBERTO CARDENAS	COORDINADOR DE ENFERMERIA	320	2019/06/25	2019/06/27	3		-

8. CONCLUSIONES

- El comité de P.Q.R.S.F, en lo corrido durante el I semestre de la vigencia 2019, ha dado cabal cumplimiento al cronograma establecido para la vigencia en el cual se programó cada 20 días el comité y de acuerdo a las verificación de actas en tres comité se cambió la fecha, debido a que por diferentes ocupaciones del personal asistente del comité no habría quórum.
- De acuerdo a la base de datos suministrada por SIAU, se puede establecer que la entidad ha tenido un incremento del cuatro por ciento (4%) en las P.Q.R.S.F respecto del I semestre de la vigencia anterior comparado con la vigencia actual. Adicional se observa que los motivos más frecuentes de las quejas son: Mala atención por parte del personal de enfermería, Mala atención por parte del personal médico general, Mala atención por parte del personal Administrativo y/o Atención al usuario, Facturación, servicios, generales, referencia e Infraestructura - Equipos médicos, lo que permite evidenciar que las acciones que se han venido tomado al respecto para subsanarlas no han sido suficientes o contundentes.
- Se tiene implementado los procesos para recepción y registro de la información como: 9 buzones instalados en las diferentes áreas de la entidad, Link en la página web de la entidad de peticiones, quejas y reclamos, se cuenta con encuesta de satisfacción al usuario en los diferentes servicios.
- Se denota el NO cumplimiento en los tiempos de respuesta a las quejas, ya que de 121 quejas presentadas en el semestre evaluado, solo 50 fueron contestadas en los tiempos correspondientes, 7 fueron contestadas de manera extemporánea y 64 no han sido contestadas, a la fecha del informe.

9. RECOMENDACIONES

- Se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 0380 del 3 de abril de 2018, en la apertura de los buzones que tiene la entidad para mayor practicidad y orden tanto del área SIAU como para el representante de la alianza de usuarios.
- Verificar los tiempos de atención en el área de urgencias ya que la mayor parte de las quejas se debe a la demora en la prestación de los servicios por parte del personal de salud.
- Realizar actualización de los procesos y procedimientos de acuerdo a modificaciones internas y normatividad vigente.



- Tener en cuenta que los términos de contestaciones de las PQRS Se cuentan una vez se realiza la apertura del buzón y no en el momento que se le remite a la persona responsable de la respuesta.
- Verificar la alimentación que se le está suministrando a los pacientes ya que a pesar de las acciones actuadas sobre el particular, ello sigue siendo una de las quejas más representativas.
- Mejorar en los tiempos de respuesta oportuna que se dé a las quejas y llevar mayor control de los mismos ya que el incumplimiento a la respuesta de estos en los tiempos establecidos puede generar sanciones y procesos de investigación disciplinaria.
- Una vez se tengan identificados los puntos críticos y en los cuales se presentan mayores inconformidades, establecer políticas que sean eficaces para contrarrestar las quejas que se vienen presentando ya que se repiten con frecuencia.
- Verificar si las respuestas tienen el efecto que busca la entidad para tener satisfechos sus usuarios.
- Tomar medidas eficaces para aquellos trabajadores reincidentes en las quejas.
- Sensibilización a los Servidores Públicos y Contratistas en humanización y atención al usuario de acuerdo a las quejas de "*Mala atención por parte del personal de enfermería y médico general*", esto con el acompañamiento del área de Talento Humano, para motivar el buen trato y compromiso con los usuarios, por medio de capacitaciones.
- Verificar que se realicen planes de mejoramiento individuales para los reincidentes en las quejas.
- Continuar la gestión y celeridad del proyecto que responde al cumplimiento del artículo 2.2.3.12.6. del Decreto 1166 del 19 julio de 2016, para la implementación de un sistema de turnos. "Las autoridades deberán garantizar un sistema de turnos acorde con las servicio y nuevas tecnologías una ordenada de peticiones verbales, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de la Ley 1 de 2011".
- Utilizar los correos institucionales para enviar y recibir la información que se maneja al interior de la entidad, ya que nos genera más seguridad, veracidad y compromiso.
- Actualizar en la página web de la E.S.E Hospital San José del Guaviare, la pestaña de Usuarios – campañas de prevención, los boletines publicados datan de la vigencia 2015 y 2016.



- Corregir en la página web de la E.S.E Hospital San José del Guaviare el glosario de términos desconocidos ubicado en la pestaña de Usuarios. Toda vez que en varios términos allí publicados, no corresponde el significado asignado.
- Toda solicitud se debe dar respuesta acorde a los términos del Artículo 14. Ley 1755 de 2015.

Cordial saludo,



LUCEDY TRUJILLO LAZO
Jefe Asesora Oficina de Control Interno de Gestión.



Informe semestral de PQRSF vigencia 2019

Control Interno de Gestión ESE Hospital San José del Guaviare

vie 26/07/2019 11:38 a.m.

Para: Gerencia ESE Hospital San José del Guaviare <gerenciageneral@esehospitalguaviare.gov.co>; Subgerencia Administrativa ESE Hospital San José del Guaviare <subadmin@esehospitalguaviare.gov.co>; Subgerencia de Servicios de Salud ESE Hospital San José del Guaviare <subgess@esehospitalguaviare.gov.co>;

📎 1 archivos adjuntos (830 KB)

INFORME PQRSF I SEMESTRE 2019 CIG.pdf;

San José del Guaviare, 26 de julio de 2019

100-102-148-2019

Doctora

ANGÉLICA ROBAYO PIÑEROS

Gerente Encargada

E.S.E. Hospital San José del Guaviare

San José del Guaviare

Asunto: I Informe semestral de P.Q.R.S.F vigencia 2019

La oficina de Control Interno de Gestión, en razón al cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), presenta el informe del periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2019, del proceso de Peticiones Quejas, Reclamos y felicitaciones,.

Cordial saludo,

Atentamente,

LUCEDY TRUJILLO LAZO

Jefe de Oficina Asesora de Control Interno de Gestión

Correo electrónico: controlinterno@esehospitalguaviare.gov.co

2/9/2019

Correo - controlinterno@esehospitalguaviare.gov.co

Teléfono: (98) 5840045

ESE Hospital San José del Guaviare