



Hospital María Auxiliadora

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - MOSQUERA

NIT. 832.010.436-9

INFORME SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES



CONTROL INTERNO Primer semestre de 2020

Calle 2 No. 3-14 – Calle 3 No. 1-19 Este. Teléfonos: 8932394 – 8932395
Email: Info@esemariaauxiliadora.gov.co
Mosquera – Cundinamarca





1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del artículo 74 de la ley 1474 del 2011 por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control en la administración pública, se presenta a continuación el informe de la atención prestada por parte del Hospital María Auxiliadora ESE del municipio de Mosquera a través del Sistema único de Atención al Usuario SIAU para las peticiones, quejas y reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios, a partir de los tiempos dispuestos en la ley 1755 del 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.

2. METODOLOGÍA

El informe sobre la atención por parte del Hospital María Auxiliadora ESE del municipio de Mosquera a través del Sistema único de Atención al Usuario SIAU para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios, tiene como eje la medición de la oportunidad de cumplimiento de los tiempos definidos por ley 1755 de 2015, para su respuesta en el periodo revisado, que para este caso es desde el 1 de Enero hasta el 30 de Junio 2020. Por lo que, una vez revisada y determinada la oportunidad de los tiempos, realizando del diligenciamiento de la base PQRSF que se envía a la gobernación de Cundinamarca.

La fuente de información para la generación de este informe se presenta con base en la información reportada por el SIAU de manera mensual a la Gobernación de Cundinamarca, donde se encuentra la trazabilidad de estos asuntos; en esta matriz se determina, a partir del conteo de días hábiles, para cada uno de los requerimientos la oportunidad o no de la misma, precisando que por tipo así:

Tabla 1. Definiciones de Requerimientos y oportunidad

| TIPO DE REQUERIMIENTO | DESCRIPCIÓN | TIEMPO MÁXIMO |
|--------------------------|---|-----------------|
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | Manifestación de un ciudadano, o de un grupo de valor que pretende pedir o buscar información de su interés, incluye las peticiones de documentos. | 10 días hábiles |
| QUEJA | Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que presenta un ciudadano en relación la conducta irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones | 15 días hábiles |
| PETICIÓN | Manifestación presentada por un ciudadano cuando sus solicitudes han sido atendidas inoportunamente o se le ha dado una indebida prestación de un servicio o atención | |
| SUGERENCIA | Propuesta presentada por un ciudadano con el objetivo de incidir o mejorar un proceso relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública | |
| PETICIÓN | De interés particular presentada con el fin de evaluar una solicitud sobre un tema que afecta a una persona o un grupo den particular | |



| TIPO DE REQUERIMIENTO | DESCRIPCIÓN | TIEMPO MÁXIMO |
|-----------------------|--|---------------|
| FELICITACIÓN | Manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS. | NO APLICA |

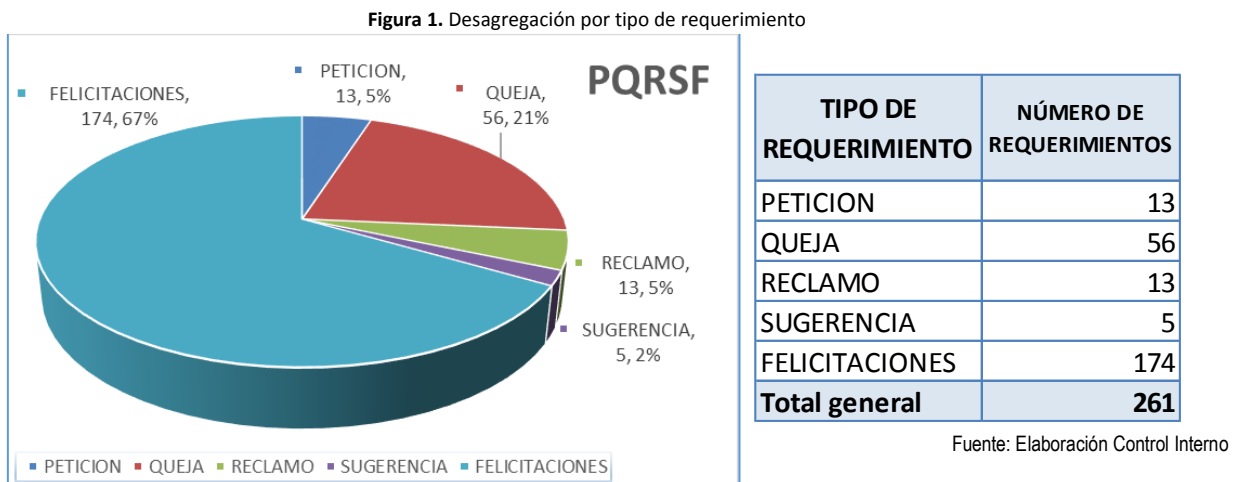
De acuerdo a lo anterior, cualquier tipo de requerimiento que su respuesta por parte del Hospital María Auxiliadora ESE del municipio de Mosquera exceda los 15 días hábiles o los 10 para el caso de solicitud de información, se identifica como inoportuno, las felicitaciones se definen a modo informativo pero no cuentan con evaluación de oportunidad debido a que no requieren de respuesta.

3. RESULTADOS

Teniendo en cuenta la metodología presentada, se desglosan los resultados de manera general, con el fin de mostrar la información a grandes rasgos, para posteriormente revisar a detalle cada tipo de requerimiento.

3.1. Resultados generales

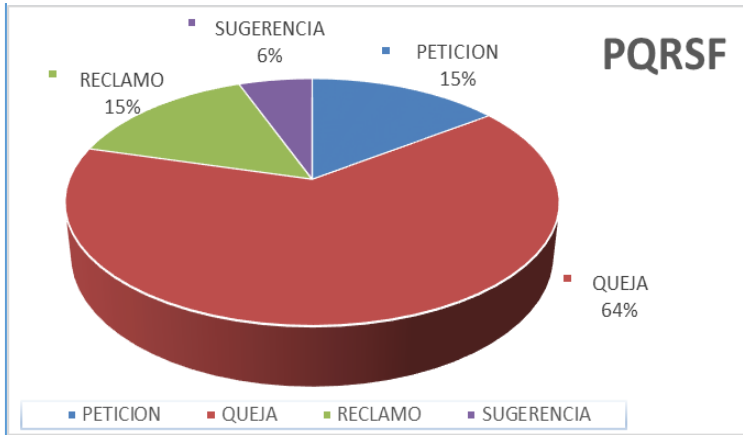
De manera general se evidencia en el reporte que se presenta a la Gobernación Cundinamarca que para el periodo del 1 de Enero al 30 de Junio de 2020 un total de 261 requerimientos desagregados de la siguiente forma:



Es relevante resaltar que el 67% de los requerimientos atendidos por SIAU son las felicitaciones, lo que denota satisfacción por la prestación de servicios en el hospital, sin embargo para efecto de la medición del atributo de oportunidad este tipo de requerimiento se excluye quedando un total de 87 desagregados así:



Figura 2. Desagregación por tipo de requerimientos objeto de medición en oportunidad



| TIPO DE REQUERIMIENTO | NÚMERO DE REQUERIMIENTOS |
|-----------------------|--------------------------|
| PETICION | 13 |
| QUEJA | 56 |
| RECLAMO | 13 |
| SUGERENCIA | 5 |
| Total general | 87 |

Fuente: Elaboración Control Interno

3.2. Revisión y depuración de bases de Datos de información

Teniendo en cuenta que la falta de exhaustividad en el diligenciamiento de las bases de datos genera sesgos debido a que se tienden a asumir variables que pueden distorsionar el resultado final de la información, antes de presentar el resultado detallado de la oportunidad de la información, se realiza depuración de la información que puede afectar la valoración del atributo a medir, razón por la se eliminan al considerarse como valores extremos de los registros

- Ocho (8) Ausencias de información en las fechas de respuesta del mes de Febrero de las cuales dos (2) cuentan con errores en el año de radicación (Febrero en el año 2020), referentes a los radicados 043_20 y 045_20

Figura 3. Inconsistencias matriz PQRSF Febrero

| TIPO PQRS | MEDIO DE PRESENTACION DE LA PQRS | NUMERO DE RADICADO DE ENTRADA | FECHA DE SOLICITUD DE PQRS DD/MM/AA | FECHA DE RADICADO DE PQRS DD/MM/AA | ENTIDAD OBJETO DE LA PQRS | EN CASO DE SER IPS | DESCRIPCION BREVE DE LA PQRS | EJES TEMÁTICOS | CLASIFICACION DE LA PQRS | MEDIO DE NOTIFICACION DE RESPUESTA UTILIZADO | FECHA RESPUESTA | NUMERO DE RADICADO DE RESPUESTA | NOMBRE DE QUIEN EMITIO LA RESPUESTA | CARGO |
|------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|--------------------|--|----------------------------------|--------------------------|--|-----------------|---------------------------------|-------------------------------------|---------|
| QUEJA | PERSONAL | 041_20 | 13/02/2020 | 13/02/2020 | IPS | HOSPITAL | QUEJA POR SERVICIO PRESTADO EN EL AREA DE URGENCIAS | Falta de calidez y trato amable. | HUMANIZACION | PERSONAL | | | CLAUDIA EUNICE YAZO CASTAÑEDA | GERENTE |
| QUEJA | BUZÓN | 045_20 | 14/02/2020 | 14/02/2020 | IPS | HOSPITAL | QUEJA POR SERVICIO PRESTADO EN EL AREA DE URGENCIAS | Falta de calidez y trato amable. | HUMANIZACION | PERSONAL | | | CLAUDIA EUNICE YAZO CASTAÑEDA | GERENTE |
| SUGERENCIA | PERSONAL | 047_20 | 18/02/2020 | 18/02/2020 | IPS | HOSPITAL | SUGERENCIAS POR EXTENSION DEL TIEMPO DEL SERVICIO DE FONOAUDILOGIA | otra Causa | OPORTUNIDAD | PERSONAL | | | CLAUDIA EUNICE YAZO CASTAÑEDA | GERENTE |
| QUEJA | BUZÓN | 058_20 | 21/02/2020 | 21/02/2020 | IPS | HOSPITAL | QUEJA POR ATENCION DE FACTURACION | Falta de calidez y trato amable. | HUMANIZACION | PERSONAL | | | CLAUDIA EUNICE YAZO CASTAÑEDA | GERENTE |
| QUEJA | PERSONAL | 063_20 | 24/02/2020 | 24/02/2020 | IPS | HOSPITAL | QUEJA POR ATENCION EN CONSULTA EXTERNA | Falta de calidez y trato amable. | OPORTUNIDAD | PERSONAL | | | CLAUDIA EUNICE YAZO CASTAÑEDA | GERENTE |
| QUEJA | PERSONAL | 064_20 | 24/02/2020 | 24/02/2020 | IPS | HOSPITAL | QUEJA POR ATENCION PRESTADA POR AUX. DE ENFERMERIA (LUCLA) | Falta de calidez y trato amable. | HUMANIZACION | PERSONAL | | | CLAUDIA EUNICE YAZO CASTAÑEDA | GERENTE |
| QUEJA | PERSONAL | 065_20 | 25/02/2020 | 25/02/2020 | IPS | HOSPITAL | QUEJA POR ATENCION PRESTADA POR AUX. DE FACTURACION (ANDREA) | Falta de calidez y trato amable. | HUMANIZACION | PERSONAL | | | CLAUDIA EUNICE YAZO CASTAÑEDA | GERENTE |
| QUEJA | PERSONAL | 066_20 | 25/02/2020 | 25/02/2020 | IPS | HOSPITAL | QUEJA POR ATENCION PRESTADA POR AUX. DE ENFERMERIA DE URGENCIAS (KAREN SANABRIA) | Falta de calidez y trato amable. | HUMANIZACION | PERSONAL | | | CLAUDIA EUNICE YAZO CASTAÑEDA | GERENTE |

Fuente: SIAU

- Cuatro (4) ausencias de información en las fechas de respuesta del mes de Marzo



Figura 4. Inconsistencias matriz PQRSF Marzo

| CORREO: | | TELÉFONO: | | | | | | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|---|--|-----------------|---------------------------------|-------------------------------------|---------|
| SIAU@ESEMARIAAUXILIADORA.GOV.CO | | 3166935321 | | | | | | | | |
| MARZO | | AÑO | | 2020 | | | | | | |
| TIPO PQRS | MEDIO DE PRESENTACION DE LA PQRS | NUMERO DE RADICADO DE ENTRADA | FECHA DE SOLICITUD DE PQRS DD/MM/AÑO | FECHA DE RADICADO DE PQRS DD/MM/AÑO | DESCRIPCION BREVE DE LA PQRS | MEDIO DE NOTIFICACION DE RESPUESTA UTILIZADO | FECHA RESPUESTA | NUMERO DE RADICADO DE RESPUESTA | NOMBRE DE QUIEN EMITIO LA RESPUESTA | CARGO |
| QUEJA | PERSONAL | 088_20 | 10/03/2020 | 10/03/2020 | QUEJA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO | PERSONAL | | | CLAUDIA EUNICE YAZO CASTAÑEDA | GERENTE |
| QUEJA | PERSONAL | 091_20 | 13/03/2020 | 13/03/2020 | QUEJA POR ATENCION PRESTADA POR LA OFTALMOLOGA ADA LUZ SOMOSA | PERSONAL | | | CLAUDIA EUNICE YAZO CASTAÑEDA | GERENTE |
| QUEJA | PERSONAL | 097_20 | 16/03/2020 | 16/03/2020 | QUEJA POR ATENCION PRESTADA POR EL DOCTOR BRAYAN PEREZ | PERSONAL | | | CLAUDIA EUNICE YAZO CASTAÑEDA | GERENTE |
| QUEJA | BUZÓN | 105_20 | 20/03/2020 | 20/03/2020 | QUEJA PARA EL SERVICIO DE OPTOMETRIA | PERSONAL | | | CLAUDIA EUNICE YAZO CASTAÑEDA | GERENTE |

Fuente: SIAU

- Dos (2) ausencias de información en el mes de Mayo, además de inconsistencia en la fecha de respuesta correspondiente al radicado 153_20, debido a que la fecha de la respuesta es anterior a la fecha de la queja.

Figura 5. Inconsistencias matriz PQRSF Mayo

| CORREO: | | TELÉFONO: | | | | | | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--|-----------------|---------------------------------|-------------------------------------|---------|
| SIAU@ESEMARIAAUXILIADORA.GOV.CO | | 3166935321 | | | | | | | | |
| MAYO | | AÑO | | 2020 | | | | | | |
| TIPO PQRS | MEDIO DE PRESENTACION DE LA PQRS | NUMERO DE RADICADO DE ENTRADA | FECHA DE SOLICITUD DE PQRS DD/MM/AÑO | FECHA DE RADICADO DE PQRS DD/MM/AÑO | CLASIFICACION DE LA PQRS | MEDIO DE NOTIFICACION DE RESPUESTA UTILIZADO | FECHA RESPUESTA | NUMERO DE RADICADO DE RESPUESTA | NOMBRE DE QUIEN EMITIO LA RESPUESTA | CARGO |
| PETICION | CORREO ELECTRÓNICO | 147_20 | 12/05/2020 | 12/05/2020 | OTRAS ADMINISTRATIVAS | PERSONAL | | | CLAUDIA EUNICE YAZO CASTAÑEDA | GERENTE |
| PETICION | CORREO ELECTRÓNICO | 153_20 | 16/05/2020 | 15/05/2020 | OTRAS ADMINISTRATIVAS | PERSONAL | 11/05/2020 | | CLAUDIA EUNICE YAZO CASTAÑEDA | GERENTE |
| PETICION | CORREO ELECTRÓNICO | 164_20 | 26/05/2020 | 26/05/2020 | SEGURIDAD | | | | | GERENTE |

Fuente: SIAU

Una (1)) ausencias de información en el mes de Junio e inconsistencia en la fecha de respuesta correspondiente al radicado 241_20, debido a que la fecha de la respuesta es anterior a la fecha de la queja.

Figura 6. Inconsistencias matriz PQRSF Junio

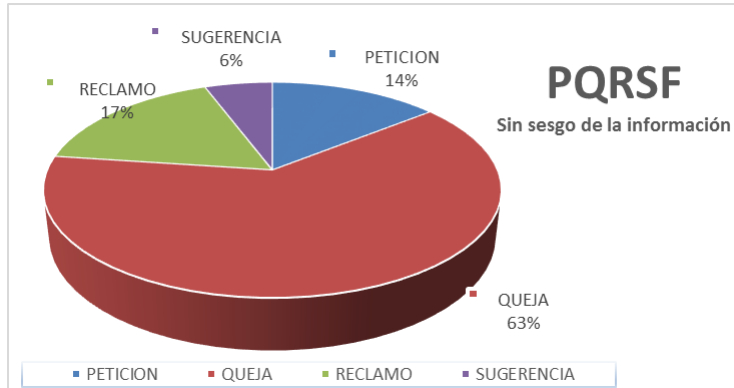
| CORREO: | | TELÉFONO: | | | | | | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|---|-----------------|---------------------------------|-------------------------------------|---------|--|--|
| SIAU@ESEMARIAAUXILIADORA.GOV.CO | | 3166935321 | | | | | | | | |
| JUNIO | | AÑO | | 2020 | | | | | | |
| TIPO PQRS | MEDIO DE PRESENTACION DE LA PQRS | NUMERO DE RADICADO DE ENTRADA | FECHA DE RADICADO DE PQRS DD/MM/AÑO | DESCRIPCION BREVE DE LA PQRS | FECHA RESPUESTA | NUMERO DE RADICADO DE RESPUESTA | NOMBRE DE QUIEN EMITIO LA RESPUESTA | CARGO | | |
| RECLAMO | CORREO ELECTRÓNICO | 237_20 | 17/06/2020 | CLAMO POR VENTA DE VEHICULOS DE AMBULANCIA | | | CLAUDIA EUNICE YAZO CASTAÑEDA | GERENTE | | |
| QUEJA | BUZÓN | 241_20 | 19/06/2020 | QUEJA POR FALTA DE ATENCION DE ESPECIALISTA | 03/04/2020 | 23501413002492000 | CLAUDIA EUNICE YAZO CASTAÑEDA | GERENTE | | |

Fuente: SIAU

De acuerdo a la revisión anterior y teniendo en cuenta que dicha información genera sesgo en los resultados, para efecto de la medición del atributo de oportunidad este tipo de requerimiento se excluye quedando un total de 70 requerimientos a revisar desagregados así:



Figura 7. Desagregación por tipo de requerimientos objeto de medición en oportunidad final



| TIPO DE REQUERIMIENTO | NÚMERO DE REQUERIMIENTOS |
|-----------------------|--------------------------|
| PETICION | 10 |
| QUEJA | 44 |
| RECLAMO | 12 |
| SUGERENCIA | 4 |
| Total general | 70 |

Fuente: Elaboración Control Interno

3.3. Oportunidad de respuesta a nivel General

De acuerdo a lo anterior la oportunidad de los requerimientos objeto de medición y según su clasificación por tipo, presentó los siguientes resultados:

Tabla 2. Resultados de oportunidad por tipo de requerimiento

| TIPO DE REQUERIMIENTO | CUMPLIMIENTO DE OPORTUNIDAD | CANTIDAD | % | Promedio días hábiles de respuesta |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------|-------------|------------------------------------|
| PETICION | OPORTUNO | 10 | 100% | 7 |
| | INOPORTUNO | 0 | 0% | 0 |
| | TOTAL | 10 | 14% | 7 |
| QUEJA | OPORTUNO | 44 | 100% | 7 |
| | INOPORTUNO | 0 | 0% | 0 |
| | TOTAL | 44 | 63% | 7 |
| RECLAMO | OPORTUNO | 12 | 100% | 7 |
| | INOPORTUNO | 0 | 0% | 0 |
| | TOTAL | 12 | 17% | 7 |
| SUGERENCIA | OPORTUNO | 4 | 100% | 6 |
| | INOPORTUNO | 0 | 0% | 0 |
| | TOTAL | 4 | 6% | 6 |
| TOTAL REQUERIMIENTOS | | 70 | 100% | 7 |

Fuente: Elaboración Control Interno

De acuerdo a lo anterior se evidencia un cumplimiento del Hospital María Auxiliadora ESE del municipio de Mosquera a la ley 1755 de 2015, con la respuesta de forma **OPORTUNA**, a las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias con un promedio de respuesta de **7 días hábiles**.



3.4. Oportunidad de respuesta a nivel Especifico

Los resultados detallados frente al cumplimiento en oportunidad se presentan a continuación por cada uno de los tipos de requerimiento.

3.4.1. Petición

Durante el primer semestre del año se presentaron un total de 10 peticiones, de las cuales el 100% se respondieron por parte del Hospital María Auxiliadora ESE del municipio de Mosquera de forma OPORTUNA y con un promedio de respuesta de 7 días hábiles como se muestra a continuación:

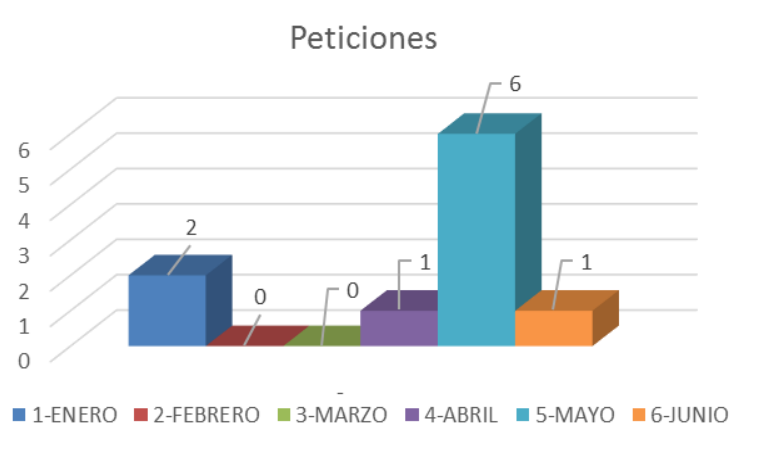
Tabla 3. Detalle de resultados de Oportunidad para Peticiones.

| TIPO DE REQUERIMIENTO | CUMPLIMIENTO | NUMERO DE RADICADO DE ENTRADA | FECHA DE RADICADO DE PQRS | FECHA RESPUESTA | OPORTUNIDAD (Días laborales) |
|-----------------------|--------------|---------------------------------------|---------------------------|-----------------|------------------------------|
| PETICION | OPORTUNO | 003_20 | 10/01/2020 | 28/01/2020 | 13 |
| | | 004_20 | 10/01/2020 | 15/01/2020 | 4 |
| | | 121_20 | 21/04/2020 | 30/04/2020 | 8 |
| | | 143_20 | 11/05/2020 | 12/05/2020 | 2 |
| | | 144_20 | 11/05/2020 | 20/05/2020 | 8 |
| | | 148_20 | 13/05/2020 | 28/05/2020 | 12 |
| | | 149_20 | 13/05/2020 | 28/05/2020 | 12 |
| | | 163_20 | 26/05/2020 | 28/05/2020 | 3 |
| | | 166_20 | 26/05/2020 | 31/05/2020 | 4 |
| | | 197_20 | 05/06/2020 | 11/06/2020 | 5 |
| | | DIAS PROMEDIO DE OPORTUNIDAD | | | |
| PETICION | INOPORTUNO | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | DIAS PROMEDIO DE INOPORTUNIDAD | | | |

Fuente: Elaboración Control Interno

Figura 8. Desagregación de las peticiones por mes

Adicionalmente durante el primer semestre del año, no se presentaron peticiones en los meses de febrero y marzo, mientras que el pico se presentó en el mes de mayo con seis (6) peticiones, el cual es un mes atípico, debido a en los demás meses suele oscilar entre cero (0) y dos (2) peticiones al mes como se observa en la Figura 8.



Fuente: Elaboración Control Interno



3.4.2. Queja

Durante el primer semestre del año se presentaron un total de 44 quejas, de las cuales el 100% se respondieron por parte del Hospital María Auxiliadora ESE del municipio de Mosquera de forma OPORTUNA y con un promedio de respuesta de 7 días hábiles como se muestra a continuación:

Tabla 4. Detalle de resultados de Oportunidad para Quejas.

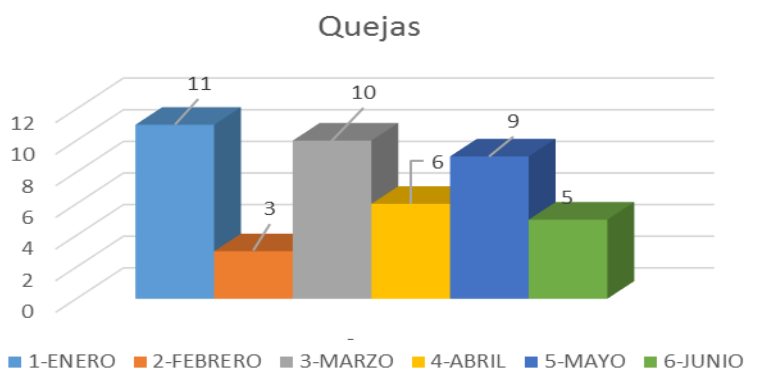
| TIPO DE REQUERIMIENTO | CUMPLIMIENTO | NUMERO DE RADICADO DE ENTRADA | FECHA DE RADICADO DE PQRS | FECHA RESPUESTA | OPORTUNIDAD (Días laborales) |
|-----------------------|--------------|-------------------------------|---------------------------|-----------------|------------------------------|
| QUEJA | OPORTUNO | 006_20 | 10/01/2020 | 22/01/2020 | 9 |
| | | 007_20 | 10/01/2020 | 22/01/2020 | 9 |
| | | 008_20 | 15/01/2020 | 27/01/2020 | 9 |
| | | 017_20 | 17/01/2020 | 23/01/2020 | 5 |
| | | 022_20 | 24/01/2020 | 29/01/2020 | 4 |
| | | 024_20 | 24/01/2020 | 28/01/2020 | 3 |
| | | 025_20 | 24/01/2020 | 29/01/2020 | 4 |
| | | 026_20 | 28/01/2020 | 28/01/2020 | 1 |
| | | 027_20 | 29/01/2020 | 30/01/2020 | 2 |
| | | 030_20 | 30/01/2020 | 03/02/2020 | 3 |
| | | 031_20 | 30/01/2020 | 03/02/2020 | 3 |
| | | 032_20 | 07/02/2020 | 18/02/2020 | 8 |
| | | 039_20 | 12/02/2020 | 25/02/2020 | 10 |
| | | 043_20 | 14/02/2020 | 27/02/2020 | 10 |
| | | 070_20 | 05/03/2020 | 13/03/2020 | 7 |
| | | 071_20 | 05/03/2020 | 13/03/2020 | 7 |
| | | 073_20 | 06/03/2020 | 20/03/2020 | 11 |
| | | 074_20 | 06/03/2020 | 13/03/2020 | 6 |
| | | 076_20 | 06/03/2020 | 20/03/2020 | 11 |
| | | 087_20 | 10/03/2020 | 13/03/2020 | 4 |
| | | 096_20 | 13/03/2020 | 26/03/2020 | 9 |
| | | 098_20 | 16/03/2020 | 26/03/2020 | 8 |
| | | 100_20 | 16/03/2020 | 26/03/2020 | 8 |
| | | 104_20 | 20/03/2020 | 27/03/2020 | 5 |
| | | 107_20 | 03/04/2020 | 16/04/2020 | 8 |
| | | 108_20 | 03/04/2020 | 16/04/2020 | 8 |
| | | 119_20 | 21/04/2020 | 30/04/2020 | 8 |
| | | 120_20 | 21/04/2020 | 30/04/2020 | 8 |
| | | 122_20 | 17/04/2020 | 01/05/2020 | 11 |
| | | 123_20 | 22/04/2020 | 30/04/2020 | 7 |
| | | 138_20 | 01/05/2020 | 13/05/2020 | 9 |
| | | 141_20 | 08/05/2020 | 15/05/2020 | 6 |
| | | 142_20 | 08/05/2020 | 20/05/2020 | 9 |
| | | 152_20 | 15/05/2020 | 28/05/2020 | 9 |
| | | 154_20 | 20/05/2020 | 21/05/2020 | 2 |



| TIPO DE REQUERIMIENTO | CUMPLIMIENTO | NUMERO DE RADICADO DE ENTRADA | FECHA DE RADICADO DE PQRS | FECHA RESPUESTA | OPORTUNIDAD (Días laborales) |
|-----------------------|--------------|---------------------------------------|---------------------------|-----------------|------------------------------|
| | | 155_20 | 20/05/2020 | 20/05/2020 | 1 |
| | | 156_20 | 20/05/2020 | 28/05/2020 | 6 |
| | | 157_20 | 22/05/2020 | 28/05/2020 | 4 |
| | | 162_20 | 22/05/2020 | 28/05/2020 | 4 |
| | | 181_20 | 02/06/2020 | 19/06/2020 | 13 |
| | | 182_20 | 03/06/2020 | 04/06/2020 | 2 |
| | | 210_20 | 10/06/2020 | 17/06/2020 | 5 |
| | | 211_20 | 12/06/2020 | 19/06/2020 | 5 |
| | | 235_20 | 16/06/2020 | 03/07/2020 | 12 |
| | | DIAS PROMEDIO DE OPORTUNIDAD | | | |
| | INOPORTUNO | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | DIAS PROMEDIO DE INOPORTUNIDAD | | | |

Figura 9. Desagregación de quejas por mes

Adicionalmente durante el primer semestre del año, el mayor número de quejas se presentó en el mes de enero con un total de once (11) quejas, como se observa en la Figura 9. Mostrando un comportamiento con una tendencia descendente durante el semestre.



Fuente: Elaboración Control Interno

3.4.3. Reclamos

Durante el primer semestre del año se presentaron un total de 12 reclamos, de las cuales el 100% se respondieron por parte del Hospital María Auxiliadora ESE del municipio de Mosquera de forma OPORTUNA y con un promedio de respuesta de 7 días hábiles como se muestra a continuación:

Tabla 5. Detalle de resultados de Oportunidad para Reclamos.

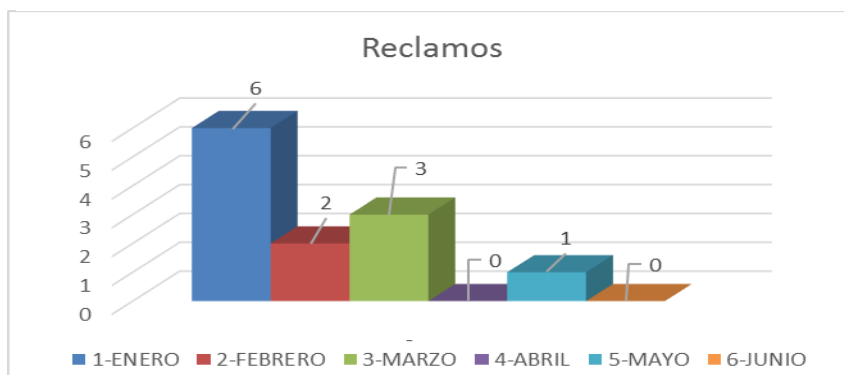
| TIPO DE REQUERIMIENTO | CUMPLIMIENTO | NUMERO DE RADICADO DE ENTRADA | FECHA DE RADICADO DE PQRS | FECHA RESPUESTA | OPORTUNIDAD (Días laborales) |
|-----------------------|--------------|-------------------------------|---------------------------|-----------------|------------------------------|
| RECLAMO | OPORTUNO | 009_20 | 17/01/2020 | 22/01/2020 | 4 |
| | | 010_20 | 17/01/2020 | 22/01/2020 | 4 |
| | | 011_20 | 17/01/2020 | 22/01/2020 | 4 |
| | | 012_20 | 17/01/2020 | 22/01/2020 | 4 |
| | | 019_20 | 17/01/2020 | 23/01/2020 | 5 |



| TIPO DE REQUERIMIENTO | CUMPLIMIENTO | NUMERO DE RADICADO DE ENTRADA | FECHA DE RADICADO DE PQRS | FECHA RESPUESTA | OPORTUNIDAD (Días laborales) |
|-----------------------|---------------------------------------|-------------------------------|---------------------------|-----------------|------------------------------|
| | | 020_20 | 17/01/2020 | 23/01/2020 | 5 |
| | | 033_20 | 07/02/2020 | 27/02/2020 | 15 |
| | | 037_20 | 10/02/2020 | 20/02/2020 | 9 |
| | | 072_20 | 05/03/2020 | 26/03/2020 | 15 |
| | | 101_20 | 16/03/2020 | 26/03/2020 | 8 |
| | | 102_20 | 16/03/2020 | 26/03/2020 | 8 |
| | | 165_66 | 26/05/2020 | 31/05/2020 | 4 |
| | DIAS PROMEDIO DE OPORTUNIDAD | | | | |
| INOPORTUNO | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | DIAS PROMEDIO DE INOPORTUNIDAD | | | | |

Figura 10. Desagregación de Reclamos por mes

Adicionalmente durante el primer semestre del año, el mayor número de quejas se presentó en el mes de enero con un total de seis (6) reclamos, como se observa en la Figura 10. Mostrando un comportamiento con una tendencia descendente durante el semestre.



Fuente: Elaboración Control Interno

3.4.4. Sugerencia

Durante el primer semestre del año se presentaron un total de 4 sugerencias, de las cuales el 100% se respondieron por parte del Hospital María Auxiliadora ESE del municipio de Mosquera de forma OPORTUNA y con un promedio de respuesta de 6 días hábiles como se muestra a continuación:

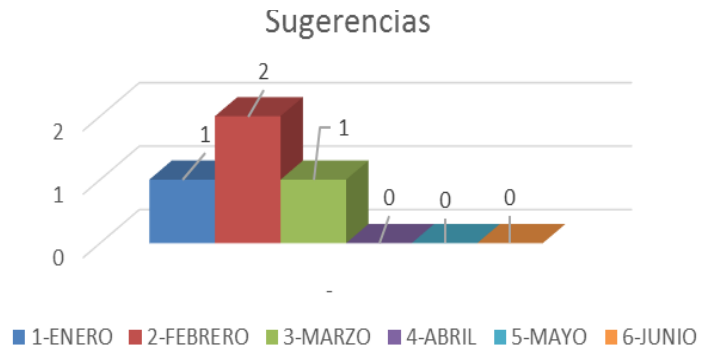
Tabla 6. Detalle de resultados de Oportunidad para Sugerencias.

| TIPO DE REQUERIMIENTO | CUMPLIMIENTO | NUMERO DE RADICADO DE ENTRADA | FECHA DE RADICADO DE PQRS | FECHA RESPUESTA | OPORTUNIDAD (Días laborales) | |
|---------------------------------------|--------------|-------------------------------------|---------------------------|-----------------|------------------------------|---|
| SUGERENCIA | OPORTUNO | 001_20 | 03/01/2020 | 15/01/2020 | 8 | |
| | | 034_20 | 07/02/2020 | 12/02/2020 | 4 | |
| | | 057_20 | 21/02/2020 | 25/02/2020 | 3 | |
| | | 099_20 | 16/03/2020 | 27/03/2020 | 9 | |
| | | DIAS PROMEDIO DE OPORTUNIDAD | | | | |
| | INOPORTUNO | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DIAS PROMEDIO DE INOPORTUNIDAD | | | | | 0 | |



Adicionalmente durante el primer semestre del año, el mayor número de sugerencias se presentó en el mes de Febrero con un total de dos (2) sugerencias, como se observa en la Figura 10. Mostrando un comportamiento con una tendencia descendente durante el semestre, dado por la ausencia de sugerencias presentadas en los meses de Abril, mayo y junio.

Figura 11. Desagregación de sugerencias por mes



Fuente: Elaboración Control Interno

4. RECOMENDACIONES

- Plantear mecanismos de control al momento de diligenciar las bases de datos remitidas a de manera mensual a la Gobernación de Cundinamarca, con el fin de proporcionar calidad en los datos y no exponer a la entidad a hallazgos innecesarios
- Revisar en los registros del proceso la tipología de solicitud de información, dado que no se pudo evidenciar ningún requerimiento de este tipo y la medición de los tiempos a aplicar por ley son diferentes.

ORIGINAL FIRMADO

VICTORIA BOHÓRQUEZ GARCÍA

Profesional universitario con funciones en control interno