

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

Coordinadora de Control Interno: LILIANA PARDO HERRERA

Fecha de elaboración:
31/07/2017

RECEPCIÓN, GESTIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Dando cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011- en su artículo 76, la Oficina de Control Interno presenta a la Gerencia de la ESE Carmen Emilia Ospina, el Informe semestral de Peticiones, Quejas y Reclamos correspondiente al primer 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 primer 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 Enero a Junio de 2017, por parte del coordinador del área, 19 capacitaciones, con una participación total de 138 personas, así:

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

Los temas de las capacitaciones fueron:

1. Instructivo de servicios.
2. Modelo de atención procedimiento SIAU.
3. Atención a la población prioritaria.
4. Humanización de los servicios.
5. Protocolo de atención (línea de frente y atención vía telefónica).
6. Plan anticorrupción.
7. Deberes y derechos de los usuarios.
8. Horarios de atención.
9. Lavado de manos.
10. Modelo MIAS.
11. Manejo de triage.

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

CONSOLIDADO DE CAPACITACIONES DEL PERSONAL DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2017															
MES	N° de capacitaciones SIAU	Fecha capacitación	Total de personas capacitadas	N° de capacitaciones COI	Fecha capacitación	Total de personas capacitadas	N° de capacitaciones humanización	Fecha capacitación	Total de personas capacitadas	Seguimiento servicios	Fecha de capacitación	Servicios	N De personas capacitadas	Total de capacitaciones en el semestre	Total de personas capacitadas primer semestre
ENERO							3	04/01/2017 - 19/01/2017 - 25/01/2017 -	17						17
FEBRERO	1	6/02/2017	8	1	6/02/2017	5	1	9/02/2017	6	1					19
MARZO	1	8/03/2017	8	1	8/03/2017	7									15
ABRIL	1	4/04/2017	7	1	4/04/2017	6									13
MAYO	2	04/05/2017 18/05/2017	17	1	04/05/2017 18/05/2017	17	1	3/05/2017	3	1	03/05/2017	General	3		40
JUNIO	1	7/06/2017	5	1	7/06/2017	7				1	16/06/2017	General	22		8
TOTALES	6		45	5		42	5		26	3			25	19	138

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							
ENERO A JUNIO DE 2017							
MES	ZONA ORIENTE		ZONA SUR		ZONA NORTE		TOTAL
	SIETE DE AGOSTO	PALMAS	IPC	CANAIMA	GRANJAS	EDUARDO SANTOS	
ENERO	144	280	205	200	120	189	1138
FEBRERO	145	220	200	200	454	247	1466
MARZO	145	180	240	200	400	309	1474
ABRIL	128	170	260	420	220	201	1399
MAYO	140	192	260	420	240	254	1506
JUNIO	140	240	200	400	240	285	1505
TOTALES	842	1282	1365	1840	1674	1485	8488
ZONA	2124		3205		3159		8488

Fuente: Oficina SIAU

PORCENTAJE CUMPLIMIENTO CAPACITACIONES A LOS USUARIOS DE ENERO A JUNIO DEL 2017			
CONCEPTO	SUR	NORTE	ORIENTE
	CANAIMA- IPC	GRANJAS Y EDUARDO SANTOS	PALAMS Y SIETE DE AGOSTO
CAPACITADOS	3205	3159	2124
METAS CAPACITADOS	2184	1578	1620
% CUMPLIMIENTO	146%	200%	131%

Fuente: Oficina SIAU

Se puede concluir que para el primer 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 I SEMESTRE DE 2017

ESE CARMEN EMILIA OSPINA									
CONSOLIDADO MANIFESTACIONES DE BUZONES ENERO A JUNIO DE 2017									
	SIETE DE AGOSTO	PALMAS	IPC	CANAIMA	GRANJAS	EDUARDO SANTOS	SAN LUIS	CAGUAN	TOTAL
ENERO	9	6		42	11				68
FEBRERO	2	6		37	8				53
MARZO		8	2	15	14	2			41
ABRIL	1	4		41	4				50
MAYO	3	1	0	33	9	0	4	1	51
JUNIO	1	6	1	32	4	2			46
TOTAL	16	31	3	200	50	4			309
ZONA	47		203		54		4	1	309

Fuente: oficina SIAU

Durante el primer semestre de 2017 se observó que las 309 manifestaciones del buzón de sugerencias corresponden a:

- 130 Felicitaciones de los usuarios por el mejoramiento de los servicios.
- 114 Inconformidades en la oportunidad en el servicio.
- 52 Inconformidad por Actitud del personal.
- 7 Inconformidad en la Atención.
- 6 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, 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:

CONSOLIDADO QUEJAS ENERO A JUNIO DE 2017										
	SIETE DE AGOSTO	PALMAS	IPC	CANAIMA	GRANJAS	EDUARDO SANTOS	NO REGISTRA	FORTALECILLAS	PALACIOS	TOTAL
ENERO		2	1	4	11	1				19
FEBRERO			2	14	1		1			18
MARZO	1		3	6						10
ABRIL			3	4						7
MAYO	1	0	1	1	1	0	1	2	1	8
JUNIO	0	3	3	0	1	0	0	0	0	7
TOTAL	2	5	13	29	14	1	2	2	1	69
ZONA	7		42		15		2	2	1	69
	ORIENTE		SUR		NORTE					

En el periodo comprendido entre Enero a Junio de 2017, se recibieron 69 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

No.	FECHA	MOTIVO DE QUEJA	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	Días transcurridos para dar respuesta
1	22/03/2017	Oportunidad	Central de información	27/03/2017	5
2	12/05/2017	Oportunidad	Farmacia	23/05/2015	11

CENTRO DE SALUD PALMAS

No.	FECHA	MOTIVO DE QUEJA	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	Días transcurridos para dar respuesta
1	31/01/2017	Oportunidad	Urgencias	14/02/2017	10
2	17/01/2017	Oportunidad	Facturación	02/02/2017	12
3	6/06/2017	Oportunidad	Odontología	14/06/2017	7
4	22/06/2017	Oportunidad	Urgencias	05/07/2017	10
5	23/06/2017	Oportunidad	Vacunación	4/07/2017	7

CENTRO DE SALUD DE IPC

No.	FECHA	MOTIVO DE QUEJA	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	Días transcurridos para dar respuesta
1	3/01/2017	Atención	Odontología	6/01/2017	3
2	1/02/2017	Oportunidad	Urgencias	14/02/2017	9
3	6/02/2017	Atención	Urgencias	21/02/2017	11
4	2/03/2017	Oportunidad	Central de Información	10/03/2017	6
5	8/03/2017	Oportunidad	Farmacia	23/03/2017	11
6	9/03/2017	Atención	Farmacia	23/03/2017	10
7	5/04/2017	Oportunidad	Farmacia	20/04/2017	12
8	5/04/2017	Oportunidad	Observación	20/04/2017	12
9	19/04/2017	Oportunidad	Farmacia	3/05/2017	9
10	25/05/2017	Actitud	Odontología	7/06/2017	8
11	5/06/2017	Actitud	Facturación	12/06/2017	5
12	13/06/2017	Oportunidad	Central de Citas	16/06/2017	3
13	29/06/2017	Actitud	Urgencias	12/07/2017	7

CENTRO DE SALUD DE CANAIMA

No.	FECHA	MOTIVO DE QUEJA	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	Días transcurridos para dar respuesta
1	10/01/2017	Oportunidad	Consulta Externa	25/01/2017	11
2	16/01/2017	Seguridad	Farmacia	30/01/2017	10
3	15/01/2017	Actitud	Atención al usuario	30/01/2017	9
4	31/01/2017	Actitud	Facturación	13/02/2017	9
5	1/02/2017	Actitud	Consulta Externa	15/02/2017	10
6	8/02/2017	Oportunidad	Consulta Externa	23/02/2017	11
7	8/02/2017	Oportunidad	Consulta Externa	23/02/2017	11

8	8/02/2017	Seguridad	Consulta Externa	23/02/2017	11
9	13/02/2017	Actitud	Consulta externa	28/02/2017	11
10	14/02/2017	Oportunidad	Consulta externa	28/02/2017	10
11	14/02/2017	Actitud	Consulta externa	28/02/2017	10
12	14/02/2017	Oportunidad	Consulta externa	28/02/2017	10
13	14/02/2017	Oportunidad	Consulta externa	28/02/2017	10
14	14/02/2017	Oportunidad	Consulta externa	28/02/2017	10
15	21/02/2017	Oportunidad	Facturación	8/03/2017	11
16	22/02/2017	Oportunidad	Laboratorio	28/02/2017	4
17	24/02/2017	Oportunidad	Urgencias	10/03/2017	12
18	27/03/2017	Seguridad	Urgencias	14/03/2017	11
19	3/03/2017	Atención	Hospitalización	18/03/2017	11
20	13/03/2017	Seguridad	Urgencias	27/03/2017	9
21	14/03/2017	Oportunidad	Hospitalización	28/03/2017	9
22	21/03/2017	Oportunidad	Rayos x	28/03/2017	5
23	23/03/2017	Oportunidad	Urgencias	29/03/2017	4
24	28/03/2017	Oportunidad	Psicología	7/04/2017	8
25	3/04/2017	Seguridad	Urgencias	7/04/2017	4
26	3/04/2017	Oportunidad	Atención al usuario	7/04/2017	15
27	04/04/2017	Oportunidad	Ambulancia	19/04/2017	9
28	5/04/2017	Oportunidad	Urgencias	20/04/2017	9
29	31/05/2017	Actitud	Consulta Externa	8/06/2017	6

CENTRO DE SALUD DE GRANJAS

No.	FECHA	MOTIVO DE QUEJA	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	Días transcurridos para dar respuesta
1	17/01/2017	Oportunidad	Farmacia	30/01/2017	9
2	17/01/2017	Oportunidad	Urgencias	30/01/2017	9
3	17/01/2017	Actitud	Consulta Externa	30/01/2017	9

4	17/01/2017	Oportunidad	Urgencias	30/01/2017	9
5	17/01/2017	Oportunidad	Facturación	31/01/2017	10
6	17/01/2017	Oportunidad	Urgencias	31/01/2017	10
7	30/01/2017	Actitud	Urgencias	13/02/2017	10
8	30/01/2017	Seguridad	Urgencias	31/01/2017	1
9	31/01/2017	Oportunidad	Urgencias	13/02/2017	9
10	31/01/2017	Actitud	Urgencias	14/02/2017	10
11	31/01/2017	Oportunidad	Central de Citas	13/02/2017	9
12	7/02/2017	Seguridad	Consulta Externa	21/02/2017	10
13	2/05/2017	Oportunidad	Farmacia	12/05/2017	8
14	7/06/2017	Oportunidad	Urgencias	20/06/2017	8

CENTRO DE SALUD SAN LUIS

No.	FECHA	MOTIVO DE QUEJA	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	Días transcurridos para dar respuesta
1	28/01/2017	Seguridad	Vacunación	10/02/2017	10

CENTRO DE SALUD FORTALECILLAS

No.	FECHA	MOTIVO DE QUEJA	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	Días transcurridos para dar respuesta
1	22/05/2017	Oportunidad	Consulta Externa	1/06/2017	7
2	30/05/2017	Oportunidad	Consulta Externa	2/06/2017	3

CENTRO DE SALUD PALACIOS

No.	FECHA	MOTIVO DE QUEJA	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	Días transcurridos para dar respuesta
1	22/05/2017	Oportunidad	Consulta Externa	30/05/2017	5

Se puede concluir que el Centro de Salud donde se recibieron más quejas fue Canaima con 29 quejas.

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

MOTIVO DE LA QUEJA	No. QUEJAS
BARRERA DE ACCESO (Accesibilidad)	0
INCONFORMIDAD CON LA ACTITUD (Actitud)	12
INCONFORMIDAD EN LA ATENCION (Atención)	4
INOPORTUNIDAD (Oportunidad)	45
PERCEPCION DE SEGURIDAD DEFICIENTE (Seguridad)	8
TOTAL	69

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 primer semestre se evidencian trescientos treinta y tres (333) derechos de petición radicados, con las siguientes acciones adelantadas:

No.	No. de la petición	Fecha de radicación	Acciones adelantadas
1	01GER000006E2017	2017/01/03	SE RESPONDIO MEDIANTE OFICIO 01GER000037S2017 DE FECHA 04 DE ENERO DE 2017
2	01GER000027E2017	2017/01/03	SE RESPONDIO MEDIANTE OFICIO 01GER000018S2017 DE FECHA 03 DE ENERO DE 2017
3	01GER000025E2017	2017/01/03	SE RESPONDIO MEDIANTE OFICIO 01GER000020S2017 DE FECHA 03 DE ENERO DE 2017
4	01GER000026E2017	2017/01/03	SE RESPONDIO MEDIANTE OFICIO 01GER000019S2017 DE FECHA 03 DE ENERO DE 2017

5	01GER000031E2017	2017/01/04	SE RESPONDIO MEDIANTE OFICIO 01GER000058S2017 DE FECHA 05 DE ENERO DE 2017
6	01GER000040E2017	2017/01/04	SE RESPONDIO MEDIANTE OFICIO 01GER000059S2017 DE FECHA 05 DE ENERO DE 2017
7	01GER000091E2017	2017/01/10	SE RESPONDIO MEDIANTE OFICIO 01GER000182S2017 DE FECHA 11 DE ENERO DE 2017
8	01GER000100E2017	2017/01/11	SE DIO TRASLADO A TESORERIA PARA LA PERTINENTE RESPUESTA
9	01GER000128E2017	2017/01/12	SE RESPONDIO MEDIANTE OFICIO 01GER000252S2017 DE FECHA 13 DE ENERO DE 2017
10	01GER000154E2017	2017/01/16	SE RESPONDIO MEDIANTE OFICIO 01GER000364S2017 DEL 23 DE ENERO DE 2017
11	01GER000159E2017	2017/01/16	SE RESPONDIO MEDIANTE OFICIO 01GER000295S2017 DE FECHA 17 DE ENERO DE 2017
12	01GER000171E2017	2017/01/16	SE RESPONDIO MEDIANTE OFICIOS 01GER000347S2017 DE FECHA 20 DE ENERO DE 2017 Y 01GER000393S2017 DE FECHA 24 DE ENERO DE 2017
13	01GER000176E2017	2017/01/16	SE RESPONDIO MEDIANTE OFICIO 01GER000308S2017 DE FECHA 18 DE ENERO DE 2017
14	01GER000175E2017	2017/01/16	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000309S2017 DE FECHA 18 DE ENERO DE 2017
15	01GER000194E2017	2017/01/17	SE RESPONDIO MEDIANTE OFICIO 01GER000311S2017 DE FECHA 18 DE ENERO DE 2017
16	01GER000180E2017	2017/01/17	SE RESPONDIO MEDIANTE OFICIO 01GER000314S2017 DE FECHA 18 DE ENERO DE 2017
17	01GER000201E2017	2017/01/18	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000333S2017 DE FECHA 18 DE ENERO DE 2017
18	01GER000208E2017	2017/01/18	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000362S2017 DE FECHA 23 DE ENERO DE 2017
19	01GER00212E2017	19/01/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000517S2017 DE FECHA 2 DE FEBRERO DE 2017
20	01GER00241E2017	20/01/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000408S2017 DE FECHA 25 DE ENERO DE 2017
21	01GER00273E2017	23/01/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000475S2017 DE FECHA 23 DE ENERO DE 2017
22	01GER00311E2017	25/01/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000496S2017 DE FECHA 31 DE ENERO DE 2017
23	01GER00316E2017	25/01/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000493S2017 DE FECHA 31 DE ENERO DE 2017
24	01GER00318E2017	26/01/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000466S2017 DE FECHA 27 DE ENERO DE 2017

25	01GER00344E2017	27/01/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000469S2017 DE FECHA 27 DE ENERO DE 2017
26	01GER00375E2017	30/01/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000610S2017 DE FECHA 07 DE FEBRERO DE 2017
27	01GER00377E2017	30/01/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000512S2017 DE FECHA 01 DE FEBRERO DE 2017
28	01GER00391E2017	31/01/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000671S2017 DE FECHA 08 DE FEBRERO DE 2017
29	01GER00406E2017	01/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000509S2017 DE FECHA 01 DE FEBRERO DE 2017
30	01GER00412E2017	01/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000514S2017 DE FECHA 01 DE FEBRERO DE 2017
31	01GER00409E2017	01/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000515S2017 DE FECHA 01 DE FEBRERO DE 2017
32	01GER00437E2017	02/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000615S2017 DE FECHA 01 DE FEBRERO DE 2017
33	01GER00452E2017	03/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER612S2017 DE FECHA 07 DE FEBRERO DE 2017
34	01GER00487E2017	07/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000942S2017 DE FECHA 21 DE FEBRERO DE 2017
35	01GER00491E2017	08/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER00059872017 DE FECHA 23 DE FEBRERO DE 2017
36	01GER00492E2017	08/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000986S2017 DE FECHA 23 DE FEBRERO DE 2017
37	01GER00494E2017	08/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000717S2017 DE FECHA 08 DE FEBRERO DE 2017
38	01GER00506E2017	08/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000742S2017 DE FECHA 09 DE FEBRERO DE 2017
39	01GER00518E2017	09/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000807S2017 DE FECHA 13 DE FEBRERO DE 2017
40	01GER00532E2017	10/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000945S2017 DE FECHA 22 DE FEBRERO DE 2017
41	01GER00533E2017	10/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000825S2017 DE FECHA 14 DE FEBRERO DE 2017
42	01GER00537E2017	10/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000781S2017 DE FECHA 10 DE FEBRERO DE 2017
43	01GER00549E2017	13/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001029S2017 DE FECHA 27 DE FEBRERO DE 2017
44	01GER00564E2017	13/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000835S2017 DE FECHA 14 DE FEBRERO DE 2017

45	01GER00560E2017	13/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001033S2017 DE FECHA 27 DE FEBRERO DE 2017
46	01GER00597E2017	15/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001065S2017 DE FECHA 27 DE FEBRERO DE 2017
47	01GER00607E2017	15/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001007S2017 DE FECHA 24 DE FEBRERO DE 2017
48	01GER00625E2017	16/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0009435S2017 DE FECHA 21 DE FEBRERO DE 2017
49	01GER00E626E2017	16/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000994S2017 DE FECHA 24 DE FEBRERO DE 2017
50	01GER000627E2017	16/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000889S2017 DE FECHA 17 DE FEBRERO DE 2017
51	01GER00628E2017	16/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000986S2017 DE FECHA 23 DE FEBRERO DE 2017
52	01GER00629E2017	16/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000987S2017 DE FECHA 23 DE FEBRERO DE 2017
53	01GER00642E2017	16/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000890S2017 DE FECHA 17 DE FEBRERO DE 2017
54	01GER00643E2017	16/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000902S2017 DE FECHA 16 DE FEBRERO DE 2017
55	01GER00644E2017	16/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000901S2017 DE FECHA 18 DE FEBRERO DE 2017
56	01GER00674E2017	20/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001142S2017 DE FECHA 06 DE MARZO DE 2017
57	01GER00677E2017	20/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000103S2017 DE FECHA 27 DE FEBRERO DE 2017
58	01GER00732E2017	21/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000970S2017 DE FECHA 23 DE FEBRERO DE 2017
59	01GER00735E2017	22/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000975S2017 DE FECHA 23 DE FEBRERO DE 2017
60	01GER00743E2017	22/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001423S2017 DE FECHA 17 DE MARZO DE 2017
61	01GER00744E2017	22/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001133S2017 DE FECHA 6 DE MARZO DE 2017
62	01GER00753E2017	23/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001258S2017 DE FECHA 9 DE MARZO DE 2017
63	01GER00762E2017	23/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001268S2017 DE FECHA 23 DE FEBRERO DE 2017
64	01GER00761E2017	23/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001264S2017 DE FECHA 9 DE MARZO DE 2017

65	01GER00763E2017	23/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001267S2017 DE FECHA 9 DE MARZO DE 2017
66	01GER00798E2017	27/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001302S2017 DE FECHA 13 DE MARZO DE 2017
67	01GER00802E2017	27/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001053S2017 DE FECHA 28 DE FEBRERO DE 2017
68	01GER00828E2017	28/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001070S2017 DE FECHA 1 DE MARZO DE 2017
69	01GER00830E2017	28/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001180S2017 DE FECHA 6 DE MARZO DE 2017
70	01GER00825E2017	27/02/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001324S2017 DE FECHA 13 DEMARZO DE 2017
71	01GER00847E2017	01/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001329S2017 DE FECHA 14 DE MARZO DE 2017
72	01GER00851E2017	01/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001378S2017 DE FECHA 15 DE MARZO DE 2017
73	01GER00852E2017	01/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003535S2017 DE FECHA 15 DE MARZO DE 2017
74	01GER00862E2017	01/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001345S2017 DE FECHA 14 DE MARZO DE 2017
75	01GER00875E2017	02/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001130S2017 DE FECHA 06 DE MARZO DE 2017
76	01GER00881E2017	02/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001126S2017 DE FECHA 6 DE MARZO DE 2017
77	01GER00882E2017	02/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001208S2017 DE FECHA 07 DE MARZO DE 2017
78	01GER00898E2017	03/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001270S2017 DE FECHA 9 DE MARZO DE 2017
79	01GER00904E2017	06/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001256S2017 DE FECHA 9 DE MARZO DE 2017
80	01GER00923E2017	06/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001212S2017 DE FECHA 8 DEMARZO DE 2017
81	01GER00914E2017	06/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001231S2017 DE FECHA 8 DE MARZO DE 2017
82	01GER00961E2017	08/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001485S2017 DE FECHA 23 DE MARZO DE 2017
83	01GER00980E2017	09/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001327S2017 DE FECHA 14 DE MARZO DE 2017
84	01GER00979E2017	09/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001325S2017 DE FECHA 14 DE MARZO DE 2017

85	01GER00985E2017	09/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER00011486S2017 DE FECHA 23 DE MARZO DE 2017
86	01GER00990E2017	10/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER00011290S2017 DE FECHA 10 DE MARZO DE 2017
87	01GER00995E2017	10/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001424S2017 DE FECHA 18 DE MARZO DE 2017
88	01GER001025E2017	13/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001359S2017 DE FECHA 15 DE MARZO DE 2017
89	01GER001032E2017	13/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001355S2017 DE FECHA 15 DE MARZO DE 2017
90	01GER001014E2017	13/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001358S2017 DE FECHA 15 DE MARZO DE 2017
91	01GER001012E2017	13/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001454S2017 DE FECHA 22 DE MARZO DE 2017
92	01GER001034E2017	14/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001485S2017 DE FECHA 23 DE MARZO DE 2017
93	01GER001054E2017	14/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001363S2017 DE FECHA 15 DE MARZO DE 2017
94	01GER001047E2017	14/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001368S2017 DE FECHA 15 DE MARZO DE 2017
95	01GER001035E2017	14/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001401S2017 DE FECHA 16 DE MARZO DE 2017
96	01GER001399E2017	15/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001399S2017 DE FECHA 16 DE MARZO DE 2017
97	01GER001070E2017	15/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001402S2017 DE FECHA 16 DE MARZO DE 2017
98	01GER001062E2017	15/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001450S2017 DE FECHA 21 DE MARZO DE 2017
99	01GER001061E2017	15/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001406S2017 DE FECHA 16 DE MARZO DE 2017
100	01GER001060E2017	15/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001407S2017 DE FECHA 16 DE MARZO DE 2017
101	01GER001079E2017	16/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001411S2017 DE FECHA 16 DE MARZO DE 2017
102	01GER001075E2017	16/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001449S2017 DE FECHA 21 DE MARZO DE 2017
103	01GER001077E2017	16/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001414S2017 DE FECHA 16 DE MARZO DE 2017
104	01GER001081E2017	16/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001426S2017 DE FECHA 18 DE MARZO DE 2017

105	01GER001091E2017	16/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001424S2017 DE FECHA 18 DE MARZO DE 2017
106	01GER001090E2017	16/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001424S2017 DE FECHA 18 DE MARZO DE 2017
107	01GER001092E2017	16/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001625S2017
108	01GER001097E2017	17/03/2017	SE DIO RESPUESTA
109	01GER001019E2017	17/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001427S2017 DE FECHA 18 DE MARZO DE 2017
110	01GER001109E2017	17/09/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001425S2017 DE FECHA 18 DE MARZO DE 2017
111	01GER001115E2017	21/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001472S2017 DE FECHA 22 DE MARZO DE 2017
112	01GER001123E2017	21/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001471S2017 DE FECHA 22 DE MARZO DE 2017
113	01GER001124E2017	21/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001459S2017 DE FECHA 22 DE MARZO DE 2017
114	01GER001130E2017	21/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001665S2017 DE FECHA 03 DE ABRIL DE 2017
115	01GER001131E2017	22/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001466S2017 DE FECHA 22 DE MARZO DE 2017
116	01GER001132E2017	22/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001458S2017 DE FECHA 22 DE MARZO DE 2017
117	01GER001139E2017	22/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001462S2017 DE FECHA 22 DE MARZO DE 2017
118	01GER001141E2017	22/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER00011465S2017 DE FECHA 22 DE MARZO DE 2017
119	01GER001106E2017	17/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001634S2017 DE FECHA 31 DE MARZO DE 2017
120	01GER001152E2017	23/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001493S2017 DE FECHA 23 DE MARZO DE 2017
121	01GER001159E2017	23/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001484S2017 DE FECHA 23 DE MARZO DE 2017
122	01GER001166E2017	24/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001663S2017 DE FECHA 3 DE ABRIL DE 2017
123	01GER01190E2017	27/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001528S2017 DE FECHA 27 DE MARZO DE 2017
124	01GER001189E2017	27/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001675S2017 DE FECHA 4 DE ABRIL DE 2017

125	01GER001191E2017	27/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001824
126	01GER001200E2017	27/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001858S2017 DE FECHA 17 DE ABRIL DE 2017
127	01GER001199E2017	27/07/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001861S2017 DE FECHA 17 DE ABRIL DE 2017
128	01GER001194E2017	27/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001894S2017 DE FECHA 18 DE ABRIL DE 2017
129	01GER001193E2017	27/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001893S2017 DE FECHA 18 DE ABRIL DE 2017
130	01GER001192E2017	27/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001832S2017
131	01GER001217E2017	28/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001217S2017 DE FECHA 19 DE ABRIL DE 2017
132	01GER001204E2017	28/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001833S2017
133	01GER001211E2017	28/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001890S2017 DE FECHA 18 DE ABRIL DE 2017
134	01GER001227E2017	29/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001920 2017 DE FECHA 19 DE ABRIL DE 2017
135	01GER001240E2017	29/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001898S2017 DE FECHA 18 DE ABRIL DE 2017
136	01GER001224E2017	29/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001662S2017 DE FECHA 3 DE ABRIL DE 2017
137	01GER001239E2017	29/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001682S2017 DE FECHA 4 DE ABRIL DE 2017
138	01GER001235E2017	29/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001885S2017 DE FECHA 18 DE ABRIL DE 2017
139	01GER001237E2017	29/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001886S2017 DE FECHA 18 DE ABRIL DE 2017
140	01GER001233E2017	29/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001681S2017
141	01GER001230E2017	29/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001954S2017 DE FECHA 21 DE ABRIL DE 2017
142	01GER001249E2017	29/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001864S2017 DE FECHA 17 DE ABRIL DE 2017
143	01GER001269E2017	30/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001967S2017 DE FECHA 21 DE ABRIL DE 2017
144	01GER001175E2017	24/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001830S2017

145	01GER001254E2017	30/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001903S2017 DE FECHA 18 DE ABRIL DE 2017
146	01GER001276E2017	30/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000. SE DIO RESPUESTA CONTRATACION
147	01GER001287E2017	31/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001895S2017 DE FECHA 18 DE ABRIL DE 2017
148	01GER001288E2017	01/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001896S2017 DE FECHA 18 DE ABRIL DE 2017
149	01GER001290E2017	31/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001902S2017 DE FECHA 18 DE ABRIL DE 2017
150	01GER001289E2017	31/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001289S2017 DE FECHA 21 DE ABRIL DE 2017
151	01GER001312E2017	03/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0004911S2017 DE FECHA 20 DE ABRIL DE 2017
152	01GER00E2017	03/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001912S2017 DE FECHA 20 DE ABRIL DE 2017
150	01GER001313E2017	04/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001715S2017 DE FECHA 5 DE ABRIL DE 2017
154	01GER001333E2017	04/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001935S2017 DE FECHA 20 DE ABRIL DE 2017
155	01GER001336E2017	04/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001880S2017 DE FECHA 18 DE ABRIL DE 2017
156	01GER001337E2017	04/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001915S2017 DE FECHA 5 DE ABRIL DE 2017
157	01GER001344E2017	04/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001916S2017 DE FECHA 20 DE ABRIL DE 2017
158	01GER001360E2017	05/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001030S2017 DE FECHA 20 DE ABRIL DE 2017
159	01GER001363E2017	05/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001663S2017 DE FECHA 3 DE ABRIL DE 2017
160	01GER001358E2017	05/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001928S2017 DE FECHA 20 DE ABRIL DE 2017
	01GER001359E2017	05/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001929S2017 DE FECHA 20 DE ABRIL DE 2017
161	01GER001352E2017	05/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001918S2017 DE FECHA 19 DE ABRIL DE 2017
162	01GER001353E2017	05/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001977S2017 DE FECHA 21 DE ABRIL DE 2017
163	01GER001354E2017	05/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001919S2017 DE FECHA 20 DE ABRIL DE 2017

164	01GER001364E2017	05/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001878S2017 DE FECHA 20 DE ABRIL DE 2017
165	01GER001365E2017	05/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001855S2017 DE FECHA 18 DE ABRIL DE 2017
166	01GER001366E2017	05/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001837S2017 DE FECHA 18 DE ABRIL DE 2017
167	01GER001369E2017	05/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001369S2017 DE FECHA 21 DE ABRIL DE 2017
168	01GER001375E2017	05/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0007910S2017 DE FECHA 19 DE ABRIL DE 2017
169	01GER001385E2017	04/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001972S2017 DE FECHA 21 DE ABRIL DE 2017
170	01GER001382E2017	04/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001805S2017 DE FECHA 6 DE ABRIL DE 2017
171	01GER001446E2017	17/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002034S2017 DE FECHA 28 DE ABRIL DE 2017
172	01GER1397E2017	17/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002036S2017 DE FECHA 27 DE ABRIL DE 2017
173	01GER001394E2017	17/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002041S2017 DE FECHA 28 DE ABRIL DE 2017
174	01GER001438E2017	17/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002028S2017 DE FECHA 27 DE ABRIL DE 2017
175	01GER001441E2017	17/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001985S2017 DE FECHA 22 DE ABRIL DE 2017
176	01GER001444E2017	17/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001984S2017 DE FECHA 22 DE ABRIL DE 2017
177	01GER001440E2017	17/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001983S2017 DE FECHA 22 DE ABRIL DE 2017
178	01GER001418E2017	17/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002042S2017 DE FECHA 28 DE ABRIL DE 2017
179	01GER001393E2017	06/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001982S2017 DE FECHA 22 DE ABRIL DE 2017
180	01GER001371E2017	05/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001795S2017 DE FECHA 6 DE ABRIL DE 2017
181	01GER001469E2017	18/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001981S2017 DE FECHA 22 DE ABRIL DE 2017
182	01GER001470E2017	18/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002062S2017 DE FECHA 2 DE MAYO DE 2017
183	01GER001262E2017	30/03/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0001980S2017 DE FECHA 30 DE MARZO DE 2017

184	01GER001518E2017	20/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002063S2017 DE FECHA 2 DE MAYO DE 2017
185	01GER001510E2017	20/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002044S2017 DE FECHA 28 DE ABRIL DE 2017
186	01GER001515E2017	20/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002184S2017 DE FECHA 8 DE MAYO DE 2017
187	01GER001487E2017	19/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002087S2017 DE FECHA 4 DE MAYO DE 2017
188	01GER001494E2017	19/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002045S2017 DE FECHA 28 DE ABRIL DE 2017
189	01GER001556E2017	24/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002048S2017 DE FECHA 28 DE ABRIL DE 2017
190	01GER001564E2017	25/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002230S2017 DE FECHA 9 DE MAYO DE 2017
191	01GER001571E2017	25/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002084S2017 DE FECHA 4 DE MAYO DE 2017
192	01GER001524E2017	21/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER00021812017
193	01GER001537E2017	24/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002049S2017 DE FECHA 8 DE ABRIL DE 2017
194	01GER001555E2017	25/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002181- 2017
195	01GER001604E2017	27/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002046S2017 DE FECHA 28 DE MAYO DE 2017
196	01GER001606E2017	27/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER00022412017
197	01GER001608E2017	27/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002237S2017
198	01GER001621E2017	27/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002257S2017
199	01GER001581E2017	25/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002030S2017 DE FECHA 27 DE ABRIL DE 2017
200	01GER002230E2017	26/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002230S2017 DE FECHA 10 DE MAYO DE 2017
201	01GER001607E2017	27/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002259S2017 DE FECHA 10 DE MAYO DE 2017
202	01GER00E21603017	27/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000123102017
203	01GER001635E2017	28/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002263S2017

204	01GER001630E2017	28/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002264S2017 DE FECHA 10 DE MAYO DE 2017
205	01GER001636E2017	28/04/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002086S2017 DE FECHA 4 DE MAYO DE 2017
206	01GER001667E2017	02/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002330S2017 DE FECHA 16 DE MAYO DE 2017
207	01GER01663E2017	02/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002331S2017 DE FECHA 16 DE MAYO DE 2017
208	01GER001669E2017	02/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002333S2017 DE FECHA 16 DE MAYO DE 2017
209	01GER001686E2017	03/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002336S2017 DE FECHA 16 DE MAYO DE 2017
210	01GER001713E2017	04/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002337S2017 DE FECHA 16 DE MAYO DE 2017
211	01GER001700E2017	04/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002365S2017 DE FECHA 16 DE MAYO DE 2017
212	01GER001703E2017	09/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002381S2017 DE FECHA 17 DE MAYO DE 2017
213	01GER001704E2017	04/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002382S2017 DE FECHA 17 DE MAYO DE 2017
214	01GER001708E2017	04/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002384S2017 DE FECHA 17 DE MAYO DE 2017
215	01GER001665E2017	02/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0006466S2017 DE FECHA 8 DE MAYO DE 2017
216	01GER001722E2017	05/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002385S2017 DE FECHA 17 DE MAYO DE 2017
217	01GER001726E2017	05/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002355S2017 DE FECHA 16 DE MAYO DE 2017
218	01GER001747E2017	08/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002386S2017 DE FECHA 17 DE MAYO DE 2017
219	01GER001739E2017	08/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0006669S2017 DE FECHA 11 DE MAYO DE 2017
220	01GER001743E2017	08/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002455S2017 DE FECHA 22 DE MAYO DE 2017
221	01GER001750E2017	08/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002456S2017 DE FECHA 22 DE MAYO DE 2017
223	01GER001734E2017	08/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002447S2017 DE FECHA 22 DE MAYO DE 2017
224	01GER001738E2017	08/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002449S2017 DE FECHA 22 DE MAYO DE 2017

225	01GER001740E2017	08/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002448S2017 DE FECHA 22 DE MAYO DE 2017
226	01GER001746E2017	08/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002450S2017 DE FECHA 22 DE MAYO DE 2017
227	01GER001762E2017	09/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002465S2017 DE FECHA 23 DE MAYO DE 2017
228	01GER001752E2017	08/05/2017	SE DIO RESPUESTA
229	01GER001758E2017	09/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002467S2017 DE FECHA 23 DE MAYO DE 2017
230	01GER001773E2017	10/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002468S2017 DE FECHA 23 DE MAYO DE 2017
231	01GER001796E2017	10/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002470S2017 DE FECHA 23 DE MAYO DE 2017
232	01GER001803E2017	11/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002472S2017 DE FECHA 23 DE MAYO DE 2017
234	01GER001816E2017	12/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002473S2017 DE FECHA 23 DE MAYO DE 2017
235	01GER001841E2017	15/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002475S2017 DE FECHA 23 DE MAYO DE 2017
236	01GER001825E2017	12/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002474S2017
237	01GER001826E2017	12/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002547S2017
238	01GER001830E2017	12/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002397S2017
239	01GER001844E2017	16/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002545S2017 DE FECHA 26 DE MAYO DE 2017
240	01GER001842E2017	16/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER2793S2017 DE FECHA 7 DE JUNIO DE 2017
241	01GER001894E2017	18/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002566S2017 DE FECHA 30 DE MAYO DE 2017
242	01GER001895E2017	18/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002568S2017 DE FECHA 30 DE MAYO DE 2017
243	01GER001893E2017	18/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002565S2017 DE FECHA 30 DE MAYO DE 2017
244	01GER001888E2017	18/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0007187S2017 DE FECHA 22 DE MAYO DE 2017
245	01GER001906E2017	19/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002618S2017 DE FECHA 5 DE JUNIO DE 2017

246	01GER001898E2017	18/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002515,2516,2517
247	01GER001929E2017	19/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000 ANYI
248	01GER001909E2017	19/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002495S2017 DE FECHA 24 DE MAYO DE 2017
249	01GER001944E2017	22/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002487S2017 DE FECHA 24 DE MAYO DE 2017
250	01GER001943E2017	22/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002462S2017 DE FECHA 23 DE MAYO DE 2017
251	01GER001945E2017	22/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002461S2017 DE FECHA 23 DE MAYO DE 2017
252	01GER001985E2017	23/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000700S2017
253	01GER001982E2017	23/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002699S2017
254	01GER001978E2017	23/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002514S2017 DE FECHA 25 DE MAYO DE 2017
255	01GER001966E2017	23/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002574S2017 DE FECHA 30 DE MAYO DE 2017
256	01GER001970E2017	23/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002619S2017 DE FECHA 16 DE MAYO DE 2017
257	01GER001997E2017	24/05/2017	SE DIO RESPUESTA
258	01GER001993E2017	24/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002578S2017 DE FECHA 30 DE MAYO DE 2017
259	01GER002000E2017	24/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002825S2017 DE FECHA 8 DE JUNIO DE 2017
260	01GER002001E2017	24/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002812S2017 DE FECHA 8 DE JUNIO DE 2017
261	01GER001961E2017	22/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002488S2017 DE FECHA 16 DE MAYO DE 2017
262	01GER001962E2017	22/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002489S2017 DE FECHA 24 DE MAYO DE 2017
263	01GER002004E2017	24/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002679S2017 DE FECHA 6 DE JUNIO DE 2017
264	01GER002006E2017	24/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002579S2017 DE FECHA 30 DE MAYO DE 2017
265	01GER002007E2017	24/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002580S2017 DE FECHA 30 DE MAYO DE 2017

266	01GER002010E2017	24/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002582S2017 DE FECHA 16 DE MAYO DE 2017
267	01GER002017E2017	25/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002583S2017
268	01GER0029442017	26/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002044S2017
269	01GER002046E2017	26/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 002900S-2017
270	01GER002045E2017	26/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002899S2017 DE
271	01GER002044E2017	26/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002400-E-2017
272	01GER002077E2017	30/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002860S2017
273	01GER002068E2017	30/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002755S2017
274	01GER002087E2017	31/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003051S2017 DE FECHA 14 DE JUNIO DE 2017
275	01GER002097E2017	31/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002853S2017
276	01GER002092E2017	31/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002853S2017
277	01GER002096E2017	31/05/2017	SE DIO RESPUESTA
278	01GER002099E2017	31/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002847S2017
279	01GER002093E2017	31/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002892S2017
280	01GER002094E2017	31/05/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003051S2017 DE FECHA 14 DE JUNIO DE 2017
281	01GER002160E2017	05/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003055S2017
282	01GER002104E2017	01/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003057S2017
283	01GER02110E2017	01/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0002120S2017
284	01GER002155E2017	05/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003021S2017
285	01GER002157E2017	05/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003107S2017

286	01GER002146E2017	05/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003005S2017
287	01GER002147E2017	05/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003008S2017
288	01GER002148E2017	05/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003014S2017
289	01GER002166E2017	06/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003124S2017
290	01GER002145E2017	05/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003108S2017
291	01GER002189E2017	07/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003186S2017
292	01GER002187E2017	07/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003151S2017
293	01GER002211E2017	09/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003138S2017
294	01GER002207E2017	09/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003136S2017
295	01GER002204E2017	09/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003099S2017
296	01GER002194E2017	08/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003139S2017
297	01GER002195E2017	08/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003126S2017
298	01GER002166E2017	08/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003124S2017
299	01GER002200E2017	08/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003023S2017
300	01GER002202E2017	08/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003026S2017
301	01GER002201E2017	08/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003022S2017
302	01GER002235E2017	12/06/2017	SE DIO RESPUESTA
303	01GER002233E2017	12/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003191S2017
304	01GER002218E2017	12/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003122S2017
305	01GER002229E2017	12/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003121S2017

306	01GER002115E2017	12/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003142S2017 DE FECHA 16 DE MAYO DE 2017
307	01GER002264E2017	14/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003169S2017
308	01GER002262E2017	14/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000
309	01GER002259E2017	13/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER003299S2017
310	01GER002249E2017	15/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER00022S2017
311	01GER002252E2017	13/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003144S2017
312	01GER002212E2017	14/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003133S2017
313	01GER002282E2017	15/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003098S2017
314	01GER002289E2017	15/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003212S2017
315	01GER002212E2017	09/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003132S2017
316	01GER002326E2017	21/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003166S2017
317	01GER002324E2017	21/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003170S2017
318	01GER002316E2017	21/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003248S2017
319	01GER002323E2017	21/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003096S2017
320	01GER002204E2017	09/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003099S2017
321	01GER002368E2017	23/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER003305S2017 Y 01GER003474S2017
322	01GER002366E2017	23/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER3288S2017
323	01GER002367E2017	23/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003190S2017
324	01GER002360E2017	22/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003214S2017
325	01GER002355E2017	22/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003227S2017

326	01GER002379E2017	23/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003211S2017 DE FECHA 27 DE JUNIO DE 2017
327	01GER002377E2017	23/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER000S2017 DE FECHA 16 DE MAYO DE 2017 PIDE PLAZO PARA RESPUESTA
328	01GER002350E2017	22/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003232S2017 DE FECHA 27 DE JUNIO DE 2017
329	01GER002369E2017	23/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003203S2017 DE FECHA 27 DE JUNIO DE 2017
330	01GER002397E2017	28/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003258S2017 DE FECHA 29 DE JUNIO DE 2017
331	01GER002397E2017	28/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003260S2017 DE FECHA 29 DE JUNIO DE 2017
332	01GER002399E2017	28/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER03265S2017
333	01GER002400E2017	28/06/2017	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE OFICIO 01GER0003262S2017

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.

E. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GLOBAL

Las encuestas de satisfacción global a los usuarios, fueron aplicadas en cada Centro de Salud conforme a las metas planteadas mensualmente en la vigencia 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 primer semestre de 2017:

MES	EDUARDO SANTOS	GRANJAS	IPC	CANAIMA	PALMAS	7 DE AGOSTO	
ENERO	300	183	508	500	500	346	2331
FEBRERO	300	689	500	500	500	357	2846
MARZO	301	649	554	894	529	367	3294
ABRIL	300	560	525	834	500	362	3081
MAYO	300	580	557	834	505	355	3131
JUNIO	300	585	516	834	504	356	3095
TOTALES	1801	3242	3160	4396	3038	2143	17780
ZONAS	5043		7556		5181		17780

Fuente: Oficina SIAU

Se observa en los datos de la tabla anterior que en el total de encuestas aplicadas durante el primer semestre de 2017, correspondió a 17.780, 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 OSPINA ENERO - JUNIO 2017							
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Encuestas Aplicadas	2337	2848	3294	3081	3022	3020	17602
Usuarios satisfechos	2323	2834	3257	2991	2932	2995	17332
Usuarios insatisfechos	14	14	87	90	90	25	320
Índice Satisfacción Usuario	99%	99%	98%	97%	97%	99%	98%
Índice de Insatisfacción Usuario	1%	1%	2%	3%	3%	1%	2%

Fuente: Oficina SIAU

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

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

CENTRO DE SALUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
SIETE DE AGOSTO	98%	99%	99%	99%	97%	99%
PALMAS	99%	99%	97%	95%	96%	99%
IPC	99%	98%	98%	95%	95%	99%
CANAIMA	100%	100%	99%	99%	98%	98%
GRANJAS	99%	100%	99%	95%	98%	98%
EDUARDO SANTOS	100%	100%	98%	97%	100%	100%

Fuente: Oficina SIAU

INDICE DE SATISFACCION POR ZONA Y ESE CEO

ZONA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ORIENTE	98%	99%	98%	97%	96%	99%
SUR	99%	99%	99%	97%	96%	99%
NORTE	99%	100%	98%	96%	98%	99%

Fuente: Oficina SIAU

La siguiente tabla describe la meta de satisfacción mensual alcanzada en los servicios durante el primer semestre de 2017, y que oscilan entre el 96% y 100%, denotando un comportamiento positivo en los servicios:

INDICE DE SATISFACCION POR SERVICIOS ESE CEO

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ATENCION PARTOS	100%	100%	100%	100%	100%	100%
AMBULANCIA			100%	100%	100%	100%
LABORATORIO	100%	100%	100%	96%	99%	99%
HOSPITALIZACION	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HIPERTENSION	100%	100%	100%	100%	100%	100%
URGENCIAS	98%	98%	99%	98%	97%	98%
SERVICIOS GRALES	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ECOGRAFIAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%
FARMACIA	99%	99%	93%	82%	92%	98%
ODONTOLOGIA	99%	100%	99%	99%	97%	99%
MEDICINA GENERAL	100%	99%	99%	100%	95%	98%
ARCHIVO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
FACTURACION	96%	98%	99%	98%	97%	98%
RX	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PYP	99%	100%	99%	100%	99%	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 a partir de este mes.

Fuente: Oficina SIAU

MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN PARA EL PRIMER SEMESTRE DE 2017:

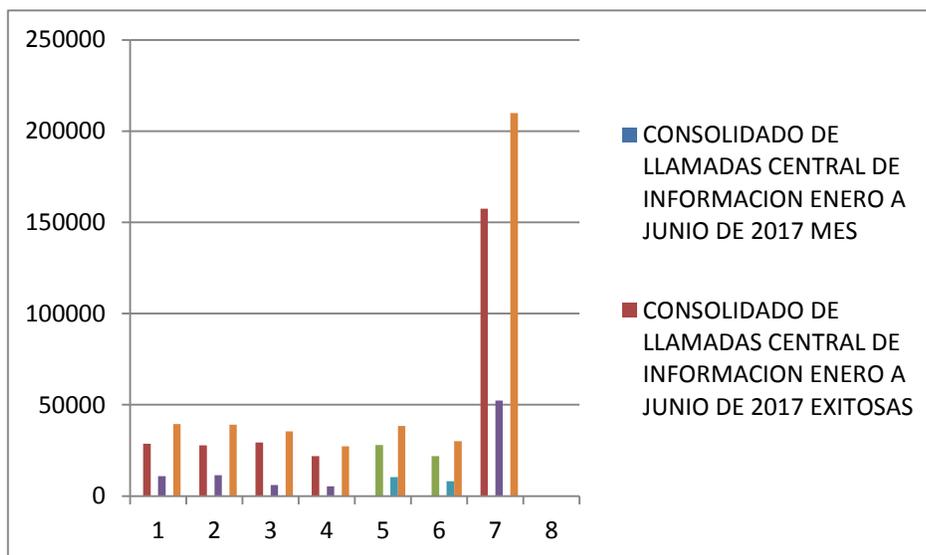
Dentro del análisis de las encuestas se identificaron los siguientes motivos de insatisfacción:

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 primer semestre de 2017:



CONSOLIDADO DE LLAMADAS CENTRAL DE INFORMACION ENERO A JUNIO DE 2017

MES	EXITOSAS	ABANDONADAS	TOTAL
ENERO	28598	10939	39537
FEBRERO	27824	11366	39190
MARZO	29322	6096	35418
ABRIL	21939	5371	27310
MAYO	28023	10411	38434
JUNIO	21830	8155	29985
TOTAL	157.536	52.338	209.874

Fuente: Oficina SIAU

Se observa que en el primer semestre de 2017, un reporte de 209.874 llamadas al Centro de Orientación e Información, de las cuales se respondieron 157.536 llamadas que equivalen a un 75% y 52.338 llamadas fueron abandonadas que equivalen a un 25% del total de llamadas.

3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Con relación a este subproceso, se evidenció durante el primer 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.

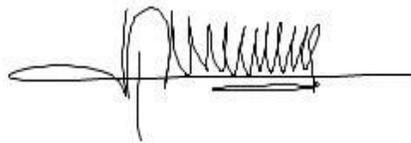
REUNIONES EFECTUADAS CON LAS AGREMIACIONES SEGÚN CRONOGRAMA ENERO A JUNIO DE 2017						
ASOCIACION DE USUARIOS				ALIANZA DE USUARIOS		
MES	# Capacitaciones	Fecha	# De capacitados	# Capacitaciones	Fecha	# De capacitados
ENERO	2	17/01/2017 -23/01/2017	6	2	17/01/2017-23/01/2017	7
FEBRERO	1	20/02/2017	2	1	21/02/2017	12
MARZO	1	28/03/2017	4	1	14/03/2017	6
ABRIL	1	17/04/2017	3	1	24/04/2017	9
MAYO	1	08/05/2017	3	1	10/05/2017	10
JUNIO	1	12/06/2017	3	1	13/06/2017	5

Fuente: Oficina SIAU

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