



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	1 / 4

PROCESO O ÁREA AUDITADA: SIAU

FECHA DE ELABORACIÓN: ENERO 18 DE 2021.

RESPONSABLE: ANNY GONZALEZ

**DESTINATARIO:
JAKELINE HENRIQUEZ HERNANDEZ**

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORIA

OBJETIVO:

Verificar si en la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López se da cumplimiento con lo establecido en el Estatuto Anticorrupción, artículo 76 de la ley 1474 de 2011, y si la oficina SIAU cumple con las funciones de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

ALCANCE: Se realizó seguimiento y revisión continua a la información de SIAU, con el fin de comprobar si a las PQRS se les dieron solución y respuesta oportuna por parte de la entidad, correspondiente a diciembre 31 de la vigencia 2020.

METODOLOGÍA: Para evidenciar el cumplimiento a la normatividad se tuvieron en cuenta las técnicas de auditorías generalmente aceptadas y establecidas tales como la solicitud de información, reunión, revisión, entrevistas Observación, indagación, comprobación.

RESULTADOS DE LAS PQRS.

Durante la vigencia 2020 se recibieron en total 131 PQRS en la entidad, 81 menos que al cierre de la vigencia 2019 que fueron 212. La distribución de las PQR es la siguiente: Quejas 97, de las cuales 18 fueron en consulta externa, 24 en Hospitalización y 55 en urgencias, donde se presentaron las mayores quejas por los usuarios. Las quejas más frecuente en consulta externa tienen que ver con la no contestación de los teléfonos del Call center y la falta de oportunidad de algunas especialidades como infectología, neurocirugías, reumatología e endocrinología. También en consulta externa se recibieron 8 sugerencias y 6 felicitaciones

En hospitalización se recibieron 24 quejas y estas tienen que ver con la falta de humanización de algunas enfermeras de piso y que estas no quieren hacer curaciones. Se recibieron además, 5 sugerencias y 12 felicitaciones

En cuanto al servicio de urgencias, se recibieron 55 quejas y estas tienen que ver con la demora en la atención del triaje y el mal trato de algunas enfermeras por falta de humanización.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	2 / 4

Comparativamente las quejas en todos los servicios en la vigencia 2020 bajaron con respecto al cierre de la vigencia 2019, luego de pasar de 157 quejas recibidas al cierre de 2019 a recibir 97 quejas en todos los servicios en la vigencia 2020, lo que representa una disminución de 60 quejas en todos los servicios. Hay que tener en cuenta que la vigencia 2020 hubo restricciones en el servicio de consulta externa por a pandemia Covid 19

Por servicios, las quejas recibidas en la vigencia 2019 en consulta externa ascendieron a 41, mientras que al cierre de la vigencia 2020 se recibieron en el mismo servicio 18, para una disminución de 23 quejas

En el servicio de hospitalización para la vigencia 2019 se recibieron 59 quejas y para la vigencia 2020 se recibieron 24, para una disminución de 35 quejas

Servicio de urgencias en la vigencia 2019 se recibieron 57 quejas, presentándose una leve disminución de 2 quejas con respecto a la vigencia 2020 que fueron 55 quejas. Lo anterior significa que aún persisten las mismas causas de las quejas presentadas en la vigencia pasada, por lo que se tendrá que tomar las decisiones pertinentes para mejorar el servicio con Humanización.

Es importante reseñar que estas quejas se tramitaron en el tiempo establecido por la ley (≤ 15 días) establecidos por ley, implementando acciones de mejoras que a su vez se socializaron con los involucrados, según cuenta la oficina SIAU.

ANÁLISIS DE INDICADORES

CONSOLIDADO 2020 GESTION PQRS

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	RESULTADO
GESTION DE QUEJAS Y RECLAMOS	QUEJAS Y RECLAMOS GESTIONADOS/QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS	Mensual	100%

En el periodo analizado el número de quejas y reclamos fue de 97, y se gestionaron en su totalidad, Se evidencia que a las QR a las que se les dio respuesta oportuna fueron en un término no mayor de 15 días.

CONSOLIDADO 2020 SATISFACCION GLOBAL

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	RESULTADO
TASA DE SATISFACCION GLOBAL	Usuarios satisfechos/Usuarios encuestados	Mensual	93.88%

Base de información Oficina SIAU

La tasa de satisfacción global al cierre de la vigencia 2020 fue de 93. 88%, menor levemente



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	3 / 4

de la vigencia 2019 que fue de 94.30%. ver anexo SIAU

La oficina SIAU para la vigencia 2020 realizó 6099 encuestas a los usuarios de los cuales 5726 que representan el 93,88% contestaron que se encontraban satisfechos con los servicios prestados por la E.S.E y 373 encuestados que contestaron insatisfacción con los servicios que presta la entidad y corresponden al 6.11%. Ver anexo SIAU

Para la vigencia 2019 se encuestaron 8.809 usuarios en los diferentes servicios que presta la ESE, 2710 encuestas más que la vigencia 2020 y el porcentaje de insatisfacción fue 502 usuarios

En el servicio de Hospitalización se encuestaron a 1380 usuarios y la satisfacción fue de 95.49%; en el servicio de consulta externa se encuestaron 1268 usuarios, con satisfacción del servicio de 92.34%; en el servicio de urgencias se encuestaron 2443 usuarios con satisfacción del servicio del 88.72%; en el servicio de cirugía 530 usuarios encuestados con un 95.75% de satisfacción; en salud mental Hospitalización se encuestaron a 345 usuarios, con satisfacción del 97.61% y salud mental consulta externa se encuestaron a 133 usuarios que arrojó un 93.45% de satisfacción. Ver anexo SIAU

Comparativamente, para la vigencia 2019 se encuestaron 8.809 usuarios en los servicios de consulta externa, urgencias hospitalización, cirugía y salud mental; de los cuales 502 usuarios presentaron insatisfacción por diferentes servicios que presta la entidad, que equivalen al 5.70%., mientras

ESTUDIO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	RESULTADO
ESTUDIO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS	Sugerencias analizadas / Sugerencias recibidas		100%

En la vigencia 2020 se recibieron un total de 25 sugerencias distribuidas así: en los servicios de consulta externa 8, hospitalización 15 y urgencias 2.

Las sugerencias hacen referencia a que mejoren en la atención en el call center, que establezcan horarios precisos para las citas médicas y que coloquen un área de espera para cirugía.

Por otra parte, también se recibieron felicitaciones por el buen servicio recibido, sobre todo en maternidad

PETICIONES



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	4 / 4

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	RESULTADO
ESTUDIO DE PETICIONES RECIBIDAS	Peticiones gestionadas / Peticiones recibidas	Mensual	100%

Base de información Oficina Jurídica

Según información suministrada por la oficina de control interno disciplinario y apoyo jurídico anexo al presente informe, la ESE recibió 47 derechos de petición durante la vigencia 2020, las cuales fueron gestionados el 100%, pero muchos de ellos fueron contestadas después de 10 y 20 días atendiendo lo dicho en el Decreto Legislativo 491 de 2020 que amplió los términos de atención por parte de las autoridades a las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la Emergencia Sanitaria, lo que hace prever deficiencia en la gestión de las áreas responsables en dar respuesta oportuna a los peticionarios dentro del término legal.

Al correo institucional de la Oficina de Control Interno llegó una petición de la señora DORIS OROZCO donde me informa y solicita se le dé trámite al derecho de petición interpuesto el día 11 de diciembre de 2020, sin que a la fecha haya tenido respuesta alguna..

CONCLUSIONES:

En la ESE está creado el servicio de información y atención al Usuario SIAU, mediante resolución número 0730, del 9 de agosto del 2007 y cuenta con la oficina SIAU, (Servicio e Información y Atención al Usuario) en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina SIAU cuenta con sus manuales actualizados de procesos y procedimientos y tiene caracterizado el proceso, además, tiene sus riesgos identificados, más no valorizados, donde se mida su probabilidad de ocurrencia e impacto si estos llegaren a ocurrir.

La oficina Asesora de Control interno concluye que el Sistema de Quejas y Reclamos del Hospital cuenta con unas fortalezas como la disposición de buzones en todas las áreas de la ESE para la recolección de información de los usuarios internos y externos, página web con link habilitado para que los usuarios puedan formular sus PQRS, formatos para manifestar su conformidad e inconvinción con el servicio, Oficina SIAU con línea telefónica directa, entre otros.

A pesar de las restricciones a causa de la pandemia del COVID 19, la Oficina SIAU realizó encuestas de satisfacción al usuario diariamente, así como rondas a los servicios con el fin de detectar las necesidades de los usuarios, remisión de usuarios al ICBF cuando se presenten, capacitación al usuario, reunión con alianza de usuarios, apertura de buzones, recepción de



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	5 / 4

Quejas y Reclamos, sean estas verbal, escritas o por teléfono, descuento pagos por servicios cuando se presenten

Charlas educativas orientadas a dar a conocer a los usuarios sobre sus deberes y derechos, Como, Cuando y donde deben dar a conocer sus PQRS y los diferente servicios que presta el hospital entre otros.;

Se realizan y analizan encuestas de satisfacción del usuario aplicadas en las diferentes áreas Del Hospital Rosario Pumarejo de López ESE

En la página web de la entidad existe un link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios, pero este no es utilizado por los usuarios.

PQRS solo recibidas a través de buzones y presenciales

Como se anotó anteriormente, las quejas más frecuente en consulta externa tienen que ver con la no contestación de los teléfonos del Call center y la falta de oportunidad de algunas especialidades como infectología, neurocirugías, reumatología e endocrinología.

En hospitalización se recibieron 24 quejas y estas tienen que ver con la falta de humanización de algunas enfermeras de piso y que estas no quieren hacer curaciones.

En cuanto al servicio de urgencias, se recibieron 55 quejas y estas tienen que ver con la demora en la atención del triaje y el mal trato de algunas enfermeras por falta de humanización.

No son utilizados otros medios con que cuenta la entidad para recibir sus PQRS de sus usuarios, tales como el correo electrónico, la página web, línea telefónica.

RECOMENDACIONES: Como resultado del seguimiento a la información obtenida de las PQRS la oficina asesora de control interno hace las siguientes recomendaciones:

Aunque se evidencia disminución en el número de quejas al cierre de la vigencia 2020 con respecto al año 2019, se requiere que la Oficina SIAU y todos los líderes de procesos involucrados en la prestación de los servicios tome las medidas pertinentes para seguir disminuyendo las quejas en los servicios, ya que siempre son por los mismos motivos, entre otras la falta de humanización de enfermeras, llegada tarde de médicos especialistas ect.

Evaluar los riesgos del proceso PQRS y hacer seguimiento

Llevar estadísticas de quejas gestionadas y clasificarlas por empresas.



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	6 / 4

Continuar respondiendo de acuerdo a las normas legales vigentes, las solicitudes del ciudadano; obteniendo con ello mayor confianza, credibilidad y la comunicación necesaria entre los usuarios y la entidad.

Tomar medidas contra el personal que atiende las llamadas para citas telefónicas (Call Center), no contestan llamadas al usuario. Al igual con el personal de enfermería por el mal trato a los pacientes

Unificar las quejas más reiterativas en cuanto a su naturaleza y evaluar su impacto para la entidad, lo cual servirá como mecanismo de control que permita identificar acciones de oportunidades y mejoras.

Dar trámite al derecho de petición invocado el día 11 de diciembre de 2020, por la señora DORIS OROZCO

Mejorar, codificar y publicar en página web formato diligenciado y organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados a la entidad, de tal manera que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

ACCIONES DE MEJORAMIENTO PROPUESTA

Elaborar un plan de mejoramiento con las no conformidades encontradas y conciliadas con los responsables del proceso SIAU y la oficina de control interno.

FIRMA:

	Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre:	ISIDRO LUIS GOMEZ REDONDO		
Cargo:	JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		
Firma:			

ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL SERVICIO

	HOSPITALIZACIÓN	% DE SATISFACCIÓN	CONSULTA EXTERNA	% DE SATISFACCIÓN	URGENCIA	% DE SATISFACCIÓN	CIRUGIA	% DE SATISFACCIÓN	S.M. HOSPITALIZACIÓN	% DE SATISFACCIÓN	S.M CONSULTA EXTERNA	% DE SATISFACCIÓN	PROMEDIO DE % SATISFACCIÓN
ENERO	106	97,17%	198	96,97%	225	84,44%	59	98,30%	34	100%	17	94,11%	95,16%
FEBRERO	129	99,22%	214	99,06%	226	86,28%	54	98,14%	36	100%	18	100%	97,11%
MARZO	126	89,68%	118	70,34%	183	74,86%	49	93,88%	29	96,55%	12	91,67%	86,16%
ABRIL	133	88,72%	122	89,34%	207	85,02%	55	96,36%	31	100%	14	92,85%	92,04%
MAYO	124	96,77%	-	-%	194	91,23%	49	97,95%	27	100%	-	-%	96,48%
JUNIO	129	96,89%	118	94,06%	201	92,03%	52	98,07%	31	100%	16	93,75%	95,53%
JULIO	42	90,47%	31	90,32%	104	91,34%	23	91,30%	17	94,11%	8	87,50%	90,84%
AGOSTO	34	97,05%	-	-%	95	91,57%	15	93,33%	16	93,75%	-	-%	93,92%
SEPTIEMBRE	149	97,98%	165	96,96%	271	91,51%	48	93,75%	36	97,22%	17	94,11%	95,21%
OCTUBRE	138	95,65%	-	-%	248	91,53%	42	95,23%	31	96,77%	-	-%	94,79%
NOVIEMBRE	138	97,82%	154	97,40%	251	92,03%	43	97,67%	29	96,55%	15	93,33%	95,80%
DICIEMBRE	132	98,48%	148	96,62%	238	92,85%	41	95,12%	28	96,42%	16	93,75%	95,54%
% TOTAL		95,49%		92,34%		88,72%		95,75%		97,61%		93,45%	93,89%
TOTAL ENCUESTAS	1.380		1.268		2.443		530		345		133		6.099

1.	SATISFECHOS	5.726	93,89%
2.	INSATISFECHOS	373	6,11%
		6.099	100%

DERECHOS DE PETICION A DIC 2020



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	9 / 4

FECHA	ENTIDAD O DEPENDENCIA	PETICION	OFICINA	FECHA RESPUESTA
13/01/2020	GUSTAVO DIAZ VERGEL	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA DE GUSTAVO ADOLFO DIAZ	COORDINACION ASISTENCIAL	30/01/2020
14/01/2020	ELECTRICARIBE / JORGE ALBERTO RIVERO CUADRO	SOLICITUD COPIA DEL MARCO FISCAL DE MEDIANO PLAZO, COPIA DEL CERTIFICADO DE APROPIACION PRESUPUESTAL PARA LA VIGENCIA 2020, COPIA DEL PAC (PLAN ANUAL MENSUALIZADO DE CAJA).	JURIDICA	7/02/2020
16/01/2020	MAURICIO MOTTA M	RESPUESTA AL OFICIO 539 DE FECHA 09/12/2019.	JURIDICA	22/01/2020



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	10 / 4

17/01/2020	LUZ ARELIS GARCIA HENRIQUEZ	SOLICITUD COPIA DE LA POLIZA DE SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL QUE TENGA EL HOSPITAL PARA AMPARAR DAÑOS A TERCEROS EN EL EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD MEDICA, VIGENTE EN EL MES DE JULIO DE 2018.	GERENCIA/ SE REMITIO A SUBGERENCIA FINANCIERA	20/01/2020
17/01/2020	ERIKA BIBIANA SANCHEZ HINOJOSA	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	GERENCIA / JURIDICA	10/02/2020
17/01/2020	TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BARRANQUILLA	SOLICITA SE CERTIFIQUE SI EL SEÑOR MARCO AURELIO GOMEZ ESTUVO HOSPITALIZADO EN LA ESE HRPL, INDICAR EL TIEMPO DE HOSPITALIZACION, MOTIVO DE AQUELLA Y LAS PERSONAS A CARGO DEL PACIENTE DURANTE SU ESTADIA.	COORDINACION ASISTENCIAL	6/02/2020
21/01/2020	ARTURO LUIS NALVARADO VEGA	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	COORDINACION ASISTENCIAL	7/02/2020
23/01/2020	CRISTIAN TORRES DE LA ROSA	SOLICITUD DE CERTIFICACION	JURIDICA	5/03/2020
26/01/2020	FONDO DE PASIVO SOCIAL	TERCERA CITACION DE COBRO PERSUASIVO CUOTAS PARTES PENSIONALES.	RECURSOS HUMANOS	27/02/2020
27/01/2020	DIDIER ALFONSO SAENZ RODRIGUEZ	SOLICITUD HISTORIA CLINICA	COORDINACION ASISTENCIAL	14/02/2020
27/01/2020	JUZGADO SEGUNDO LABORAL DEL CIRCUITO/ ELIANA PATRICIA ESCOBAR BROCHERO.	INFORMACION PORQUE CONCEPTOS CONSIGNARON LA SUMA DE \$577,013,00, DENTRO DEL PROCESO EJECUTIVO LABORAL SEGUIDO POR JOSE CAMILO LÓPEZ DAZA .	JURIDICA	12/02/2020
27/01/2020	EDGARDO ESPINOSA OCHOA	SOLICITUD DE COTIZACION DE TIEMPO LABORADO	RECURSOS HUMANOS	31/01/2020



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	11 / 4

29/01/2020	OLGA TERESA CALDERON GUTIERREZ	SOLICITUD COPIAS DEL EXPEDIENTE DISCIPLINARIO RADICADO No 2019-0003	JURIDICA	6/02/2020
30/01/2020	JUZGADO OCTAVO ADMINISTRATIVO DEL CIRCUITO	SOLICITUD COPIA HISTORIA CLINICA, EPICRISIS, ORDENES DE EXAMENES, EXAMENES, FORMATOS DE EVALUACION MEDICA, RESULTADOS DE EXAMENES Y AUTORIZACION DE LOS FAMILIARES DEL SEÑOR JAIRO ENRIQUE SANCHEZ.	JURIDICA	12/02/2020
31/01/2020	YIETH CECILIA MAESTRE VERGARA	SOLICITUD HISTORIA CLINICA	COORDINACION ASISTENCIAL	20/02/2020
4/02/2020	MANUEL ANTONIO HERRERA CARDENAS	INFORMACION SOBRE CANCELACION DE PROCEDIMIENTOS MEDICOS	JURIDICA	12/03/2020
4/02/2020	JORGE ALBERTO BERBEO JACOME	SOLICITUD HISTORIA CLINICA	COORDINACION ASISTENCIAL	25/02/2020
11/02/2020	JORGE LUIS OSPINO CARRANZA	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	COORDINACION ASISTENCIAL	28/02/2020
14/02/2020	ELVIS PALLARES AGUILAR	PETICION DE COBRO CONDENA JUDICIAL	JURIDICA	18/02/2020
19/02/2020	JOSE GREGORIO MARDO MERCADO / REPRESENTANTE LEGAL CONSORCIO ONCOLOGIA INTEGRAL DEL CESAR	SOLICITUD DE ARREGLO DIRECTO	JURIDICA	19/03/2020
21/02/2020	ANGELA C VELASQUEZ C.	SOLICITUD COPIAS CONTRATO	JURIDICA	25/02/2020
21/02/2020	WILLIAM RAUL GOMEZ ROMERO	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	COORDINACION ASISTENCIAL	13/03/2020
25/02/2020	RICARDO ALFREDO MARTINEZ ROMERO	CERTIFICACION.	JURIDICA	28/02/2020
26/02/2020	ANGELA CRISTINA VELASQUEZ CARRASCAL	SOLICITUD COPIAS CONTRATO	JURIDICA	4/03/2020
27/02/2020	ANGELA CRISTINA VELASQUEZ CARRASCAL	SOLICITUD COPIAS CONTRATO	JURIDICA	28/02/2020
2/03/2020	YAIR EDUARDO BARON	SOLICITUD HISTORIA CLINICA SINDY PAOLA VILORIA RIVERA	COORDINACION ASISTENCIAL	19/03/2020



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	12 / 4

3/03/2020	ELECTRICARIBE / JORGE ALBERTO RIVERO CUADRO	SOLICITUD DE CANCELACION DE DEUDA DE ENERGIA	GERENCIA / JURIDICA	6/04/2020
5/03/2020	ALFREDO ANDRES CHINCHIA BONETT	SOLICITUD DE COPIAS AUTENTICAS DE CONTRATOS Y CUENTAS DE COBRO	JURIDICA	13/03/2020
17/03/2020	ALFREDO ANDRES CHINCHIA BONETT	SOLICITUD DE COPIAS AUTENTICAS DE CONTRATOS Y CUENTAS DE COBRO	JURIDICA	18/03/2020
10/03/2020	ROSA MARIA BERMUDEZ MEJIA	DERECHO DE PETICION	RECURSOS HUMANOS	11/03/2020
16/03/2020	ELECTRICARIBE / JORGE ALBERTO RIVERO CUADRO	SOLICITUD DE NORMALIZACION DE PAGO	GERENCIA / JURIDICA	6/04/2020
17/03/2020	HECTOR JOSE CARRILLO SAAVEDRA	SOLICITUD DE CERTIFICACION DE CONTRATOS DE SERVICIOS 2014-2015- 2016	JURIDICA	19/03/2020
13/04/2020	ZAIRA ALEJANDRA VELASCO NIETO / REPRESENTANTE LEGAL LACOST LAVANDERIA ESPECIALIZADA DE LA COSTA	SOLICITUD POR EMERGENCIA HUMANITARIA	JURIDICA	10/06/2020
14/04/2020	ZAIRA ALEJANDRA VELASCO NIETO / REPRESENTANTE LEGAL LACOST LAVANDERIA ESPECIALIZADA DE LA COSTA	SOLICITUD POR EMERGENCIA HUMANITARIA	JURIDICA	10/06/2020
24/04/2020	TECHNOMEDICAL	SOLICITUD RETIRO DE ANALIZADOR DE HEMATOLOGIA YUMIZEN H550	JURIDICA	29/04/2020
4/05/2020	BEATRIZ ELENA CONTRERAS PEREZ	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	JURIDICA	2/06/2020
5/05/2020	JAIRO EMIRO BARROS BARCELO	SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA	COORDINACION QUIRURGICA	22/05/2020
12/05/2020	JOSE CAMILO LOPEZ DAZA	SOLICITUD DE EXPEDICION DE COPIA DEL CERTIFICADO CETIL A SU NOMBRE	RECURSOS HUMANOS	14/05/2020



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	13 / 4

20/05/2020	HUGUES ENRIQUE FONSECA FRAGOZO	SOLICITUD DE INFORMACION DE LAS ASOCIACIONES SINDICALES QUE TIENEN CONTRATO CON LA ESE, COPIA DE LOS CONTRATOS QUE LA ESE TIENE CON LAS ASOCIACIONES	GERENCIA / JURIDICA	26/06/2020
21/05/2020	TITO MEJIA NAVARRO	SOLICITUD HISTORIA CLINICA	COORDINACION ASISTENCIAL	10/06/2020
2/06/2020	CLAUDIA MARGARITA ZULETA MURGAS / DIPUTADA DEL DEPARTAMENTO DEL CESAR	SOLICITUD DE DEUDA LABORAL DE LA ESE	GERENCIA / JURIDICA	26/06/2020
8/06/2020	ADELA MATILDE FLOREZ CHINCHIA / REPRESENTANTE SINDICATO DE ANESTESIOLOGIA Y REANIMACION DEL CESAE Y LA GUAJIRA	SOLICITUD PAGO DE GLOSAS	JURIDICA	1/07/2020
8/06/2020	JOSE JULIO PERALTA	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE COPIAS DE INFORMACION DEL CUMPLIMIENTO A DECRETO PRESIDENCIAL Y RESOLUCION MINISTERIAL DE SALUD	CONTABILIDAD	24/06/2020
9/06/2020	GUSTAVO ALBERTO HERRERA	SOLICITUD HISTORIA CLINICA DALILA ELENA DELGADO	COORDINACION ASISTENCIAL	25/06/2020
19/06/2020	MAURICIO FERNANDO LEON	SOLICITUD DE INFORMACION Y DOCUMENTOS	COORDINACION ASISTENCIAL	10/07/2020
26/06/2020	ASOCIACION SINDICAL DE GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA/ SINDICATO DE ANESTESIOLOGIA Y REANIMACION DEL CESAR/ ASPESALUD/ ASTRASALUD	SOLICITUD DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO Y RECTIFICACION DE INFORMACION EBTREGADA A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	GERENCIA / JURIDICA	8/07/2020
24/04/2020	LUIS EDUARDO AVENDAÑO GAMARRA	SOLICITUD PARA CUMPLIMIENTO DE SENTENCIA RADICADO No 20-001-33-33-003-2012-000132-01	JURIDICA	24/06/2020



INFORME DE AUDITORIA INTERNA

CÓDIGO	FR- GE-AI-02
VERSIÓN	01
FECHA	04--2014
HOJA	14 / 4