



E.S.E. HOSPITAL  
Mario Gaitán Yanguas  
de Soacha

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
SOACHA – CUNDINAMARCA  
NIT. 800.006.850-3

**INFORME PQRSDF**  
**PRIMER SEMESTRE DE 2023**  
Cumplimiento ley 1474 de 2011 Artículo 76

Periodo Evaluado: **ENERO 01 A JUNIO 30 DEL 2023**  
Primer Semestre Vigencia 2023

**ALCANCE**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones correspondiente al Primer semestre vigencia 2023.

Para la elaboración del presente informe se tomaron las Matrices de la PQRSDF presentadas por los usuarios a la Empresa Social del Estado Region de Salud Soacha por los diferentes canales y buzones que se encuentran ubicados dentro de la institución; en el periodo comprendido entre el 01 Enero al 30 de Junio del 2023. Con el objetivo de identificar el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta y verificar que lo solicitado por el peticionario le haya sido resuelto de manera adecuada y oportuna, resultado de lo anterior se generaran las recomendaciones a que haya lugar. La administración de quejas y reclamos y otras formas de requerimientos constituye un medio de comunicación e información directa entre la Empresa Social del Estado Region de Salud Soacha, la ciudadanía y las partes interesadas; lo cual permite mejorar en la calidad de la atención.

Para efectos de clasificar y evaluar las peticiones, quejas y reclamos se efectuara mediante los siguientes criterios:

- **Accesibilidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Oportunidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
- **Pertinencia.** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales

Empresa Social del Estado Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha.  
email: [hmgsoacha@yahoo.com](mailto:hmgsoacha@yahoo.com) - [hsoacha@cundinamarca.gov.co](mailto:hsoacha@cundinamarca.gov.co)  
PBX 7309230. Calle 13 No 9-85. Calle 13 No 10-48.  
Soacha –Cundinamarca-.



@HMGYSocha



@HMGYSocha



@hmgsoacha



<http://www.hmgys.gov.co/>



**E.S.E. HOSPITAL**  
Mario Gaitán Yanguas  
de Soacha

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
SOACHA – CUNDINAMARCA  
NIT. 800.006.850-3

- **Continuidad.** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.
- **Seguridad.** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basadas en evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
- **Humanización.** Considera al ser humano desde un sentido global y holístico, desde su dimensión física, emocional, relacional, espiritual, social e intelectual. Supone una actitud de servicio hacia afuera y hacia adentro de la organización. Por esto, la persona servicial lo es en todas partes, con acciones que, aunque parezcan insignificantes, contribuyen a hacer más ligera y placentera la vida de los otros.

Durante el primer semestre de 2023 se recibieron en total **1058 PQRSDF**:

La Oficina de Control Interno procede a realizar el análisis correspondiente con la información suministrada por la Oficina de Atención al usuario, enumeradas bajo los siguientes criterios:

1. Total PQRSDF I Semestre de 2023.
2. Análisis de las PQRSDF por servicio y eps I Semestre de 2023
3. Comportamiento Mensual de las PQRSDF durante el periodo.
4. Analisis de la PQRSDF por atributos I Semestre de 2023.
5. Oportunidad en Tiempos de Respuesta PQRSDF I Semestre de 2023.
6. PQRSDF por tipo de canal I Semestre de 2023
7. Analisis Comparativo I Semestre de 2023.
8. Comportamiento Mensual Del Primer Semestre De 2023 De Las PQRSDF
9. Comité de PQRSDF
10. Observaciones generales
11. Recomendaciones y/o sugerencias

### TOTAL PQRSDF I SEMESTRE DE 2023.

Durante el primer semestre de 2023 los usuarios radicaron un total de **1058** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones; en las cuales manifestaron sus inquietudes con **614** Peticiones, **72** Quejas, **31** Reclamos, **29** Sugerencia y **312** Felicitaciones equivalente a un 29%, lo cual es un porcentaje significativo como motivación en la prestación del servicio

Empresa Social del Estado Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha.  
email: [hmgysocha@yahoo.com](mailto:hmgysocha@yahoo.com) - [hsoacha@cundinamarca.gov.co](mailto:hsoacha@cundinamarca.gov.co)  
PBX 7309230. Calle 13 No 9-85. Calle 13 No 10-48.  
Soacha –Cundinamarca-.



@HMGYSocha



@HMGYSocha



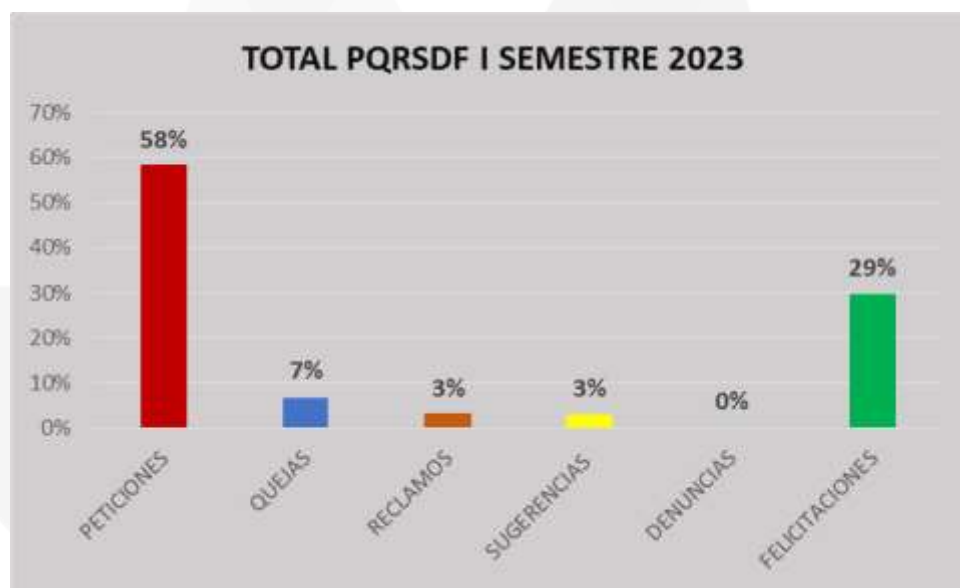
@hmgysocha



<http://www.hmgysocha.gov.co/>



TOTAL PQRSDF I SEMESTRE 2023								
TIPO PQRSDF	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
PETICIONES	78	117	104	63	126	126	614	58%
QUEJAS	13	6	18	14	10	11	72	7%
RECLAMOS	7	2	10	5	3	4	31	3%
SUGERENCIAS	0	2	8	16	2	1	29	3%
DENUNCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0%
FELICITACIONES	26	33	96	77	32	48	312	29%
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>	<b>160</b>	<b>236</b>	<b>175</b>	<b>173</b>	<b>190</b>	<b>1058</b>	<b>100%</b>



### ANALISIS DE LAS PQRSDF POR SERVICIO Y EPS I SEMESTRE DE 2023

Como se observa en la siguientes tablas el servicio que más presenta quejas y reclamos es el de Medicina general tuvo un total de **169** PQRSDF para un **16 %**; seguido de Medicina interna con un total de **107** para un **10%**; urgencias con un total de **107** de **10 %**; pediatría con un total de **80** para un **8%** y imageneología para un total de **56** para un **5%**

También podemos concluir que los servicios afectados con las PQRSDF son **82** servicios el cual representa un cantidad considera los servicios De Anestesia; Anestesiología; Asociación De Usuarios; Atención Al Usuario; Cardiología; Centro De Salud Sibaté; Cirugía; Cirugía De Lente; Cirugía General; Cirugía Maxilofacial; Cita Crónicos; Conización; Consulta Externa; Control



**E.S.E. HOSPITAL**  
Mario Gaitán Yanguas  
de Soacha

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
SOACHA – CUNDINAMARCA  
NIT. 800.006.850-3

Prenatal; CYD; Dermatología; Ecocardiograma; Ecografía De Orbitas ;Electrocardiograma; Endocrinología; Endoscopia; Enfermería Entre Otros Presentan El Menor Número De PQRSDF Durante El Periodo Evaluado.

PQRSDF POR SERVICIO   SEMESTRE VIGENCIA 2023		
SERVICIOS PQRSDF	I SEMESTRE 2023	
	TOTAL	%
ANESTESIA	1	0%
ANESTESIOLOGIA	1	0%
ASOCIACION DE USUARIOS	10	1%
ATENCION AL USUARIO	1	0%
CARDIOLOGIA	4	0%
CENTRO DE SALUD SIBATE	2	0%
CIRUGIA	1	0%
CIRUGIA DE LENTE	1	0%
CIRUGIA GENERAL	3	0%
CIRUGIA MAXILOFACIAL	1	0%
CITA CRONICOS	1	0%
CONIZACION	1	0%
CONSULTA EXTERNA	2	0%
CONTROL PRENATAL	3	0%
CYD	8	1%
DERMATOLOGIA	2	0%
ECOCARDIOGRAMA	1	0%
ECOGRAFIA DE ORBITAS	1	0%
ELECTROCARDIOGRAMA	8	1%
ENDOCRINOLOGIA	9	1%
ENDOSCOPIA	2	0%
ENFERMERIA	10	1%
ENFERMERIA -HUMANIZACION	5	0%
EXPANSION	1	0%
FACTURACION	28	3%
FACTURACION HUMANIZACION	3	0%
FACTURACION Y LABORATORIO CLINICO	1	0%
COOSALUD	3	0%
GASTROENTEROLOGIA	7	1%

Empresa Social del Estado Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha.  
email: [hmgsoacha@yahoo.com](mailto:hmgsoacha@yahoo.com) - [hsoacha@cundinamarca.gov.co](mailto:hsoacha@cundinamarca.gov.co)  
PBX 7309230. Calle 13 No 9-85. Calle 13 No 10-48.  
Soacha –Cundinamarca-.



@HMGYSocha



@HMGYSocha



@hmgsoacha



<http://www.hmg.gov.co/>



**E.S.E. HOSPITAL**  
Mario Gaitán Yanguas  
de Soacha

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
SOACHA – CUNDINAMARCA  
NIT. 800.006.850-3

GINECOLOGIA	32	3%
GINECOLOGIA-PEDIATRIA	1	0%
GRANADA ENFERMERIA	1	0%
GUARDA DE SEGURIDAD HUMANIZACION	1	0%
HIGIENE ORAL	1	0%
HOSPITALIZACIÓN	43	4%
HUMANIZACION	3	0%
HUMANIZACION/PEDIATRIA	1	0%
IMAGENOLOGIA	56	5%
LABORATORIO CLINICO	38	4%
MDICINA GENERAL	169	16%
MEDICINA ITERNA	107	10%
MONITOREO ELECTROCARDIOGRAFICO	2	0%
MONITOREO PRESION ARTERIAL	2	0%
NASOLARINGOSCOPIA	2	0%
NEFROLOGIA	5	0%
NEUMOLOGIA	1	0%
NEUROLOGIA	19	2%
NEUROLOGIA PEDIATRICA	1	0%
NUTRICION	28	3%
OBSERVACION	16	2%
ODONTOLOGIA	36	3%
ODONTOLOGIA HUMANIZACION	2	0%
OFTALMOLOGIA	19	2%
OPTOMETRIA	11	1%
ORTOPEDIA	8	1%
OTORRINO	4	0%
OTORRINOLARINGOLOGIA	1	0%
OTRO	1	0%
PABLO NERUDA	1	0%
PEDIATRIA	80	8%
PEDIATRIA HUMANIZACION	1	0%
PLANIFICACION FAMILIAR	1	0%
PSICOLOGIA	28	3%
PSQUIATRIA	11	1%
QUIRURGICOS	2	0%

Empresa Social del Estado Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha.  
email: [hmgsoacha@yahoo.com](mailto:hmgsoacha@yahoo.com) - [hsoacha@cundinamarca.gov.co](mailto:hsoacha@cundinamarca.gov.co)  
PBX 7309230. Calle 13 No 9-85. Calle 13 No 10-48.  
Soacha –Cundinamarca-.



@HMGYSocha



@HMGYSocha



@hmgsoacha



<http://www.hmg.gov.co/>



SEDE ESPECIALISTAS	3	0%
SIBATE MEDICINA GENERAL	1	0%
SIBATE-HUMANIZACION	2	0%
SUBGERENCIA CIENTIFICA	1	0%
TERAPIAS	13	1%
TERAPIAS OCUPACIONALES	1	0%
TRABAJO SOCIAL	5	0%
urgencias	107	10%
URGENCIAS EXPANCION	1	0%
URGENCIAS-ENFERMERIA	1	0%
URGENCIAS-FACTURACION	1	0%
URGENCIAS-HUMANIZACION	1	0%
UROLOGIA	9	1%
VACUNACION	2	0%
VEJEZ	1	0%
VIGILANCIA	3	0%
VACIAS	50	5%
<b>TOTAL</b>	<b>1058</b>	<b>100%</b>

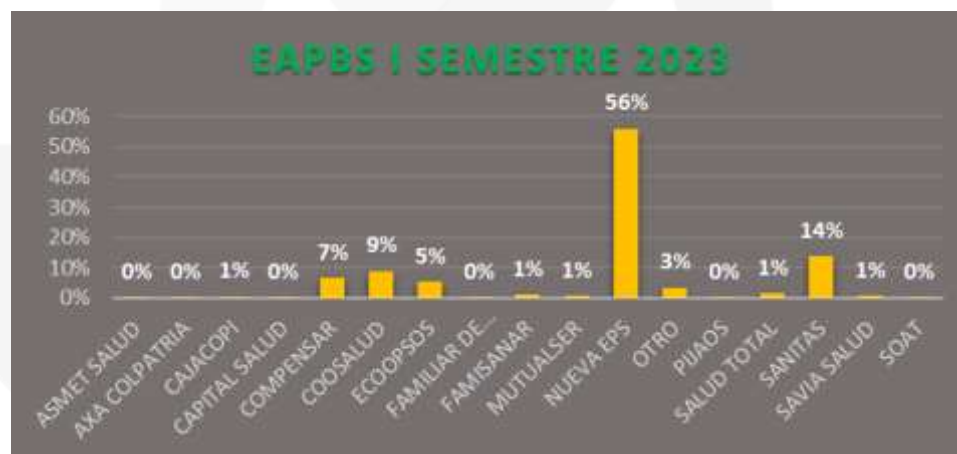
### PQRSDF POR EPS I SEMESTRE DE 2023

Con relacion a las EPS que mas presentan PQRSDF, es la NUEVA EPS 418 equivalente a un 56%; sanitas con un total de 104 equivalente a un 14%; coosalud con un total de 67 con un 9% y compensar con un toal de 47 equivalente a un 7%.

PQRSD POR EAPBS I SEMESTRE 2023								
EAPBS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
ASMET SALUD	0	0	0	1	0	0	1	0%
AXA COLPATRIA	0	0	0	0	0	1	1	0%
CAJACOPI	0	0	0	2	0	2	4	1%
CAPITAL SALUD	1	0	0	1	0	1	3	0%
COMPENSAR	11	3	16	8	4	7	49	7%



COOSALUD	11	23	6	14	11	2	67	9%
ECOOPSOS	3	5	21	12	0	0	41	5%
FAMILIAR DE COLOMBIA	0	0	0	0	1	0	1	0%
FAMISANAR	0	0	1	6	1	0	8	1%
MUTUALSER	0	2	0	0	3	0	5	1%
NUEVA EPS	55	75	71	40	87	90	418	56%
OTRO	4	2	4	8	4	4	26	3%
PIJAOS	1	0	0	0	0	0	1	0%
SALUD TOTAL	1	0	0	7	1	2	11	1%
SANTAS	11	10	16	6	31	30	104	14%
SAVIA SALUD	0	3	0	2	0	0	5	1%
SOAT	0	1	0	0	0	0	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>124</b>	<b>135</b>	<b>107</b>	<b>143</b>	<b>139</b>	<b>746</b>	<b>100%</b>



### COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LAS PQRSDF DURANTE EL I SEMESTRE 2023

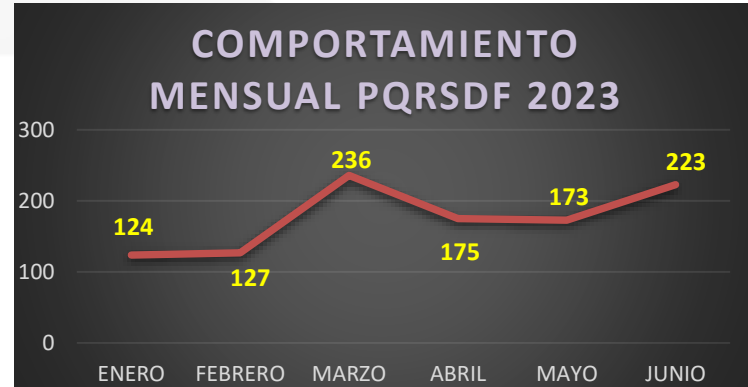
Al analizar el comportamiento de la cantidad de las PQRSDF interpuestas por los usuarios, se evidencia que durante los 6 primeros meses se genero un aumento en las PQRSDF siendo en el mes de febrero un aumento del 67% y el mes de mayo con un 69% con relacion al mes anterior. Se refleja una disminucion del 5% en el mes de junio con relacion al mes de mayo de la presente vigencia.



**E.S.E. HOSPITAL**  
Mario Gaitán Yanguas  
de Soacha

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
SOACHA – CUNDINAMARCA  
NIT. 800.006.850-3

COMPORTAMIENTO MENSUAL I SEMESTRE 2023		
MES	TOTAL PQRSDF POR MES	VARIACION %
ENERO	124	
FEBRERO	127	2%
MARZO	236	86%
ABRIL	175	-26%
MAYO	173	-1%
JUNIO	223	29%
<b>TOTAL</b>	<b>1058</b>	



### ANALISIS DE LAS PQRSDF POR ATRIBUTOS I SEMESTRE DE 2023

Con relacion a los atributos establecidos para las PQRSDF, se evidencio que el atributo de Oportunidad con una cantidad de 290 para un 39%; otras administraciones con un total de 257 para un 34%; accesibilidad con un total de 155 para un 21% y humanizacion con un total de 43 para un 6%.

ATRIBUTOS PQRSDF I SEMESTRE 2023						
ATRIBUTOS	HUMANIZACION	ACCESIBILIDAD	OPORTUNIDAD	OTRAS ADMON	VACIAS	TOTAL
ENERO	9	11	45	33	0	98
FEBRERO	4	29	79	15	0	127
MARZO	7	21	49	62	1	140
ABRIL	12	16	19	51	0	98
MAYO	6	38	40	57	0	141
JUNIO	5	40	58	39	0	142
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>155</b>	<b>290</b>	<b>257</b>	<b>1</b>	<b>746</b>
%	6%	21%	39%	34%	0%	100%

Empresa Social del Estado Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha.  
email: [hmgsoacha@yahoo.com](mailto:hmgsoacha@yahoo.com) - [hsoacha@cundinamarca.gov.co](mailto:hsoacha@cundinamarca.gov.co)  
PBX 7309230. Calle 13 No 9-85. Calle 13 No 10-48.  
Soacha –Cundinamarca-.



@HMGYSocha



@HMGYSocha



@hmgsoacha



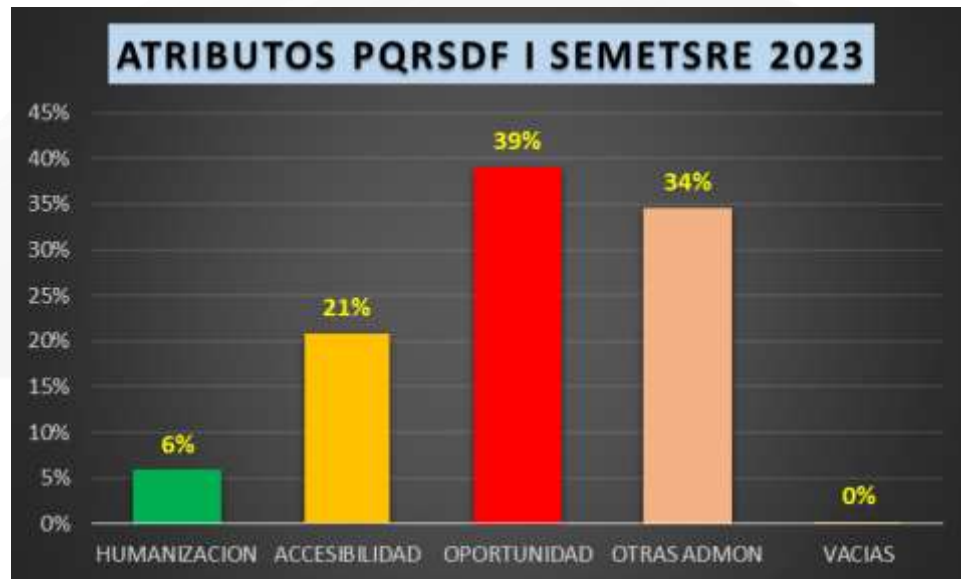
<http://www.hmgysocha.gov.co/>





**E.S.E. HOSPITAL**  
Mario Gaitán Yanguas  
de Soacha

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
SOACHA – CUNDINAMARCA  
NIT. 800.006.850-3



Al efectuar una revisión de la matriz de las PQRSDF, se evidenció que los ejes temáticos que fueron objeto de la presentación de estas son las siguientes:

### ACCESIBILIDAD

- Demora en la asignación de citas médicas
- Demora de procedimientos en consultorio
- No agendas disponibles para diferentes especialidades
- Demora en la programación de cirugía: Ambulatorias y de Hospitalización.
- Sugiere que contesten las llamadas y los mensajes de whatsapp y solicita información para planificación familiar (postura de YADEL)

### OPORTUNIDAD

- Incumplimiento en el horario de atención al público en áreas de la institución.
- No contestan las quejas con oportunidad ni calidad
- Falta recurso humano (médicos, facturadores, enfermeras)
- Demora en la asignación de citas médicas y/o procedimientos en consultorio: No agendas disponibles, otro.

### HUMANIZACION

- Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención.
- Otras causas
- Falta de calidez y trato amable.

Empresa Social del Estado Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha.  
email: [hmgsoacha@yahoo.com](mailto:hmgsoacha@yahoo.com) - [hsoacha@cundinamarca.gov.co](mailto:hsoacha@cundinamarca.gov.co)  
PBX 7309230. Calle 13 No 9-85. Calle 13 No 10-48.  
Soacha –Cundinamarca-.



@HMGYSocha



@HMGYSocha



@hmgsoacha



<http://www.hmg.gov.co/>



**E.S.E. HOSPITAL**  
Mario Gaitán Yanguas  
de Soacha

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
SOACHA – CUNDINAMARCA  
NIT. 800.006.850-3

- Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal médico.

### **PERTINENCIA**

- Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias: triage, consulta, apertura de HC, etc
- Demora en la entrega de resultados: lab.clinico, rx,gastro cardio,neumo,

### **SEGURIDAD**

- Instalaciones descuidadas, sin mantenimiento
- Dificultad para acceder a los servicios por causas ajenas a la institución.

### **OTRAS ADMINISTRATIVAS**

- Sugiere mejorar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo, facturadores, secretarias, vigilantes.
- Demora y / o presuntas fallas en el proceso de atención en el servicio de urgencias : triage, consulta, apertura de HC, etc
- Demora en la autorización de la EPS
- Medios de comunicación insuficientes (telefonos, carteleras, TV)
- Incumplimiento en el horario de atención al público en áreas de la institución.

## **OPORTUNIDAD EN TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF I SEMESTRE DE 2023**

El procedimiento para la gestión de la PQRSDF indica que el término para resolver las PQRSDF en interés general o particular es de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su radicación; sin embargo de acuerdo al Decreto 491 de 2020 y sus modificaciones expedido por el Ministerio de Salud el término se aumentó a 30 días mientras este en vigencia la emergencia sanitaria a causa de la pandemia del COVID-19.

Durante este periodo de seguimiento se puede evidenciar que **720** PQRSDF se contestaron de manera extemporánea siendo este el **97 %** del total recibidas.

Empresa Social del Estado Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha.  
email: [hmgysocha@yahoo.com](mailto:hmgysocha@yahoo.com) - [hsoacha@cundinamarca.gov.co](mailto:hsoacha@cundinamarca.gov.co)  
PBX 7309230. Calle 13 No 9-85. Calle 13 No 10-48.  
Soacha –Cundinamarca-.



@HMGYSocha



@HMGYSocha



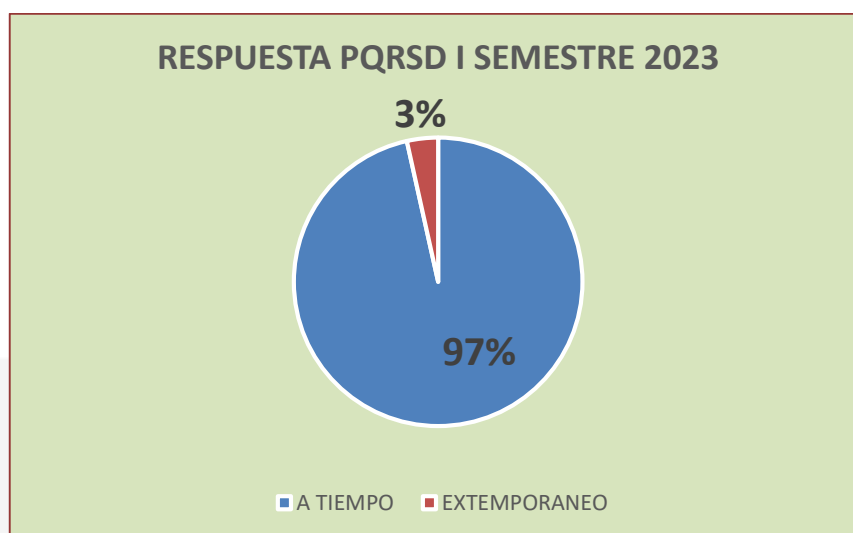
@hmgysocha



<http://www.hmgys.gov.co/>



RESPUESTA PQRSDF I SEMESTRE 2023								
TIEMPO DE RESPUESTA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
A TIEMPO	74	127	139	98	140	142	720	97%
EXTEMPORANEO	24	0	1	0	0	1	26	3%
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>127</b>	<b>140</b>	<b>98</b>	<b>140</b>	<b>143</b>	<b>746</b>	<b>100%</b>



**PQRSDF POR TIPO DE CANAL PQRSDF I SEMESTRE DE 2023**

Para el Primer Semestre de la vigencia 2023 se evidencia que los usuarios radicarón un total de **1058** PQRSDF, de las cuales por correo electrónico se interpusieron un total de **610** equivalente al **58%** y de buzón las cuales fueron de **448** para un **42 %** .

CANAL DE COMUNICACIÓN PQRSDF II TRIMESTRE 2023		
MEDIO DE PRESENTACION	Nº PQRSDF	%
CORREO ELECTRONICO	610	58%
BUZON	448	42%
<b>TOTAL</b>	<b>1058</b>	<b>100%</b>



**ANALISIS COMPARATIVO I SEMESTRE DE 2023**

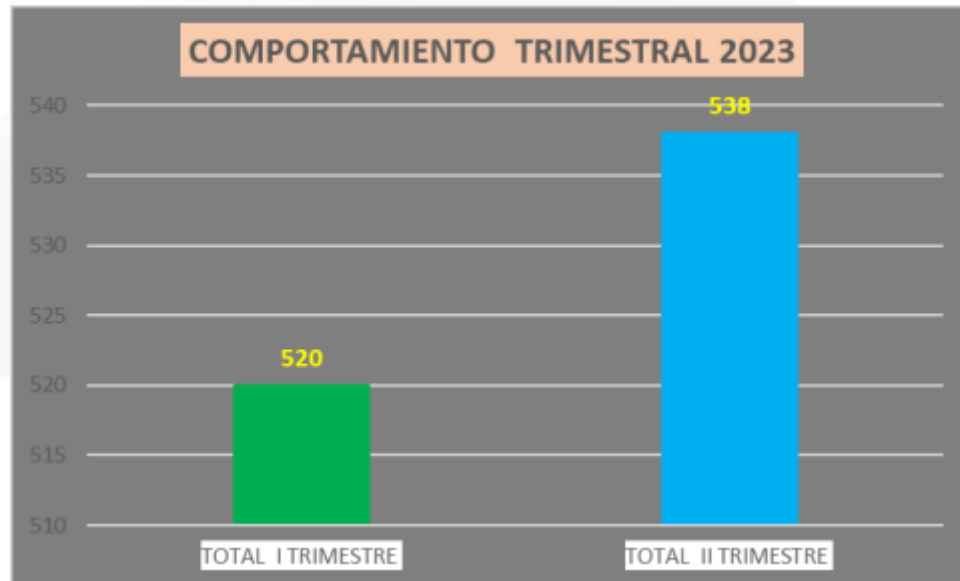
Se realizo un analisis comparativo del primer y segundo trimestre del 2023 sobre la cantidad de PQRSDF de cada uno, donde se observa como resultado un incremento para el segundo trimestre de estas del 3% equivalente de 18 mas que el primer trimestre del 2023. Lo anterior, refleja que se deben generar acciones que mejoren la prestacion del servicio ya que el aumento afecta la gestion e imagen institucional.

ANALISIS COMPARATIVO I SEMESTRE 2023			
I TRIMESTRE		II TRIMESTRE	
MES	CANTIDAD	MES	CANTIDAD
ENERO	124	ABRIL	175
FEBRERO	160	MAYO	173
MARZO	236	JUNIO	190
TOTAL I TRIMESTRE	520	TOTAL II TRIMESTRE	538
VAR %	3%		



E.S.E. HOSPITAL  
Mario Gaitán Yanguas  
de Soacha

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
SOACHA – CUNDINAMARCA  
NIT. 800.006.850-3



### OBSERVACIONES GENERALES

- Se evidencia un aumento significativo de las PQRSDF que interponen los usuarios del hospital.
- En el análisis de los atributos se reflejan los ejes temáticos por los cuales los usuarios interponen sus PQRSDF.
- Se implementaron diferentes estrategias para la divulgación de la información para las asignaciones de citas, como lo fueron: la divulgación visual por medio de pendones, afiches y volantes; además se realizó la orientación por parte de todo el personal de consulta externa.
- Podemos evidenciar que en este primer semestre se recibieron **312 Felicitaciones** resaltando la buena atención en los servicios del Hospital, lo cual exalta la labor realizada por el personal y aumenta la imagen institucional.
- Se evidencia un aumento de las PQRSDF que interponen los usuarios del hospital de un trimestre con relación al otro.
- Se evidencia que hay extemporaneidad de algunas respuestas de las PQRSD.

Empresa Social del Estado Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha.  
email: [hmgysocha@yahoo.com](mailto:hmgysocha@yahoo.com) - [hsoacha@cundinamarca.gov.co](mailto:hsoacha@cundinamarca.gov.co)  
PBX 7309230. Calle 13 No 9-85. Calle 13 No 10-48.  
Soacha –Cundinamarca-.



@HMGYSocha



@HMGYSocha



@hmgysocha



<http://www.hmgys.gov.co/>



**E.S.E. HOSPITAL**  
Mario Gaitán Yanguas  
de Soacha

OFICINA DE CONTROL INTERNO  
SOACHA – CUNDINAMARCA  
NIT. 800.006.850-3

## RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

- En relación con las respuestas extemporáneas, se recomienda generar acciones que permitan dar oportunamente respuesta a los peticionarios.
- Continuar fortaleciendo los canales de comunicación con los usuarios y seguir implementando metodologías para mantenerlos informados.
- Socializar con las diferentes áreas los ejes temáticos y las causas a fin de mitigar el aumento de las PQRSDF y que estas generen acciones que aseguren la atención a los usuarios para que obtengan los servicios que requieren, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

**JOSE ALFREDO RAMIREZ ESCOBAR**

**Jefe de Control Interno**

**E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha**

Empresa Social del Estado Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha.  
email: [hmgysocha@yahoo.com](mailto:hmgysocha@yahoo.com) - [hsoacha@cundinamarca.gov.co](mailto:hsoacha@cundinamarca.gov.co)  
PBX 7309230. Calle 13 No 9-85. Calle 13 No 10-48.  
Soacha –Cundinamarca-.



@HMGYSocha



@HMGYSocha



@hmgysocha



<http://www.hmgy.gov.co/>