

Colombia, julio 16 de 2024

Doctor

**EDUARDO MAHECHA REYES**

Gerente

ESE HOSPITAL ANA SILVIA MALDONADO JIMENEZ DE COLOMBIA - HUILA

Ciudad

Respetado Doctor EDUARDO:

Por medio de la presente me permito darle a conocer el informe de peticiones, quejas y reclamos al corte del mes de junio del 2024.

Estaré atento a cualquier inquietud,

Cordial Saludo,

**ARMANDO OSORIO QUINTERO**

Asesor de Control Interno

Al realizar el seguimiento al área de SIAU, en la cual se radican y se les hace seguimiento a las respuestas oportunas a los diferentes requerimientos se encontró que para el primer semestre hubo PQRS así:

-En los meses de enero y febrero del 2024 no se presentaron PQRS.

-En el mes de marzo del 2024 se presentó 1 Queja, motivo de la queja INCONSISTENCIA EN LA ATENCION, 23-3-2024, en las observaciones se expresa EL RESPONSABLE DE SIAU SE COMUNICA CON LA USUARIA E INFORMA QUE DESDE EL DIA SIGUIENTE SE ESTA ENTREGANDO LAS COPIAS DE LAS FORMULAS EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACION A LO CUAL ESTA EXPONE YA SE LE HABIA DADO SOLUCION.

-En el mes de abril del 2024 no se presentaron PQRS.

-En el mes de mayo del 2024 se presentó 1 Queja motivo de la queja MALA ATENCION POR PARTE DE UN PROFESIONAL, 28-5-2024, no se hacen las observaciones.

**(se conmina al responsable de SIAU a hacerle seguimiento y dejar constancia de las acciones adelantadas en el control y seguimiento a PQRS).**

-En el mes de junio del 2024 se presentaron 2 quejas:

1 Queja, motivo de la queja, INCONFORMIDAD CON LA ATENCION DE UN PROFESIONAL, 20-6-2024, en las observaciones se expresa SE COMUNICA A LA PROFESIONAL INVOLUCRADA QUIEN ESCLARECE Y DE ANTEMANO PIDE DISCULPAS POR SI HA PRESTADO MAL EL SERVICIO.

1 Queja, motivo de la queja, INCONFORMIDAD CON LA ATENCION DE UN PROFESIONAL, 28-6-2024, no se hacen las observaciones.

**(se conmina al responsable de SIAU a hacerle seguimiento y dejar constancia de las acciones adelantadas en el control y seguimiento a PQRS).**

Por lo anterior esta asesoría, recomienda a la administración de la ESE teniendo en cuenta estas PQRS presentadas en lo corrido de la presente vigencia establezca correctivos y planes de mejoramientos inmediatos para que este tipo de situaciones no se vuelvan a presentar mejorando la calidad en la prestación del servicio a los usuarios, esto con el fin de evitar posibles acciones legales que vayan en detrimento de la administración.

Se anexa: formato SIAU CONSOLIDADO DE PQRSF A JUNIO 2024.