



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y PETICIONES,  
FELICITACIONES Y PLANES DE MEJORAMIENTO DEL SIAU  
TERCER CUATRIMESTRE DE LA VIGENCIA.**

<b>NOMBRE DE LA AUDITORIA.</b>	Seguimiento a las quejas, sugerencias y peticiones, felicitaciones presentados al sistema de información y atención al usuario.
<b>JEFE DEL PROCESO:</b>	Edna Mercedes López Molina –Jefe Oficina Asesora de Control Interno.
<b>EQUIPO AUDITOR:</b>	Adriana María Reyes Rengifo, -Afiliada participe ASPROIN.
<b>OBJETIVOS DE LA AUDITORIA.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Verificar el cumplimiento de las actividades del Sistema Integral de Atención al Usuario (SIAU).</li> <li>-Realizar seguimiento a los procedimientos de: Manejo de Buzón de Sugerencias, Trámite de sugerencias, quejas y felicitaciones.</li> <li>-Verificar la consolidación de las quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias de los usuarios.</li> <li>-Verificar el diligenciamiento de los respectivos planes de mejoramiento y su seguimiento.</li> </ul>
<b>ALCANCE DE LA AUDITORIA:</b>	El informe en mención evalúa el periodo comprendido entre el 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2017 referente al cumplimiento de las funciones del Sistema de Información y de Atención al Usuario.
<b>MARCO LEGAL</b>	<p>Constitución Política de Colombia: En su artículo 23 establece <b><i>“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”</i></b></p> <p>Ley 87 de 1993: <b><i>“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones “artículo 12 literal i) “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.</i></b></p>



MARCO LEGAL

Ley 1474 de 2014: ***“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*** en su artículo 76 establece ***“La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”***.


Decreto 943 del 21 de mayo de 2014: ***“Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el estado colombiano MECI 2014 en su componente Información y comunicación interna establece como elementos mínimos: Mecanismos para recibir sugerencias o solicitudes de los funcionarios, Sistema de Información para la atención de las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de los ciudadanos, punto de atención al usuario.***

Resolución 0286 del 18 de marzo de 2017: ***“Por medio de la cual se ajusta el Plan Anticorrupción para el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E”*** establece en su componente 4 los mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano a través de Buzón de Sugerencias, Atención de Quejas, reclamos y sugerencias en la Oficina de SIAU, Medición de la Satisfacción del usuario, Sistema Integral de Atención al Usuario, Liga de Usuarios.

Decreto N°648 del 19 de abril de 2017 ***“Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.”***

MARCO LEGAL

Decreto N° 1499 del 11 de septiembre de 2017 ***“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015.***

 <b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <i>Juntos mejoramos tu salud</i>	<b>GESTION DEL CONTROL INTERNO</b>	FO-ARH-01
		Versión: 02
		Pagina 1 de 12

<b>METODOLOGÍA</b>	Se solicitó a la Oficina de Sistema de atención al usuario el consolidado de PQRS los planes de mejoramiento y los seguimientos del tercer cuatrimestre vigencia 2017.
--------------------	--

**CONFORMIDADES Y NO CONFORMIDADES DETECTADAS.**

**CONSOLIDACIÓN DE QUEJAS, FELICITACIONES, SUGERENCIAS, PLANES DE MEJORAMIENTO.**

**FORTALEZAS:** La entidad cuenta con 11 buzones de sugerencias en los cuales los usuarios internos y externos diligencian y depositan los formatos para posteriormente realizar su consolidación y trámite respectivo.

-En cumplimiento del Procedimiento de Manejo de Buzón de Sugerencias la Oficina de Sistema de Atención Integral al Usuario presentó el siguiente consolidado de quejas, felicitaciones, sugerencias:

**TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2017**


MESES	QUEJAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS Y PETICIONES	TOTAL
SEPTIEMBRE	72	209	28	309
OCTUBRE	48	212	18	278
NOVIEMBRE	48	134	16	198
DICIEMBRE	25	159	14	198
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>714</b>	<b>76</b>	<b>983</b>

**Mes de Septiembre**

**Quejas:** Los servicios que más tuvieron quejas fueron: Urgencias con 29 lo cual equivale a un 40% y cirugía ambulatoria con 7 lo cual equivale a un 10% del total de quejas recibidas.

**Sugerencias y peticiones:** El comportamiento de las sugerencias y peticiones fue el siguiente: Consulta externa con 10 equivalente al 36%, urgencias con 4 equivalente al 14% del total de formatos con sugerencias y peticiones.

**Felicitaciones:** Los servicios que más obtuvieron felicitaciones por parte de los usuarios fueron: Cirugía ambulatoria con 28 lo cual equivale al 13%, Quirúrgicas

 <b>HOSPITAL SAN JOSÉ</b> <i>Juntos mejoramos tu salud</i>	<b>GESTION DEL CONTROL INTERNO</b>	FO-ARH-01
		Versión: 02
		Pagina 1 de 12

2 con 29 equivalente al 14 % y Médico Quirúrgicas 1 con 29 equivalente al 14% del total de felicitaciones.

### **Mes de Octubre:**

**Quejas:** Durante el mes de octubre de 2017 los servicios que más tuvieron quejas fueron: Urgencias con 15 lo cual equivale a un 31%; consulta externa con 10 lo cual equivale al 21%; del total de quejas consolidadas por el SIAU.

**Sugerencias y peticiones:** Los servicios que generaron más sugerencias y peticiones en octubre fueron: Consulta externa con 5 lo cual equivale a un 28% y urgencias con 6 lo cual equivale a un 33% del total.

**Felicitaciones:** Los servicios con más felicitaciones obtenidas fueron los siguientes: Traumatología con 28 lo cual equivale al 13%, médicas con 31 equivalente al 15%, Quirúrgicas 2 con 31 equivalente al 15% del total de las felicitaciones.

### **Mes de Noviembre:**

**Quejas:** Los servicios con mayores quejas en el mes de noviembre fueron urgencias con 15 lo cual equivale a un 31%, consulta externa con 6 equivalente al 13% , Subgerencia Científica con 6 equivalente al 13% del total de quejas consolidadas por el SIAU.

**Sugerencias y peticiones:** El comportamiento de las sugerencias y peticiones durante el mes de noviembre fue el siguiente: urgencias tuvo 3 lo cual equivale a un 19% y Traumatología tuvo 6 equivalente al 38% del total obtenido en este mes.

**Felicitaciones:** El servicio de Traumatología obtuvo la mayor cantidad de felicitaciones por parte de nuestros usuarios con 30 felicitaciones equivalentes a un 22% seguido del servicio de Médico Quirúrgicas I con 16 equivalentes a 12%.

### **Mes de Diciembre:**

**Quejas:** Los servicios con mayores quejas en el mes de diciembre fueron urgencias con 9 lo cual equivale a un 36%, Cirugía Ambulatoria con 3 equivalente al 12% y Consulta externa con 3 equivalente al 12% del total de quejas consolidadas por el SIAU.

**Sugerencias y peticiones:** El comportamiento de las sugerencias y peticiones durante el mes de diciembre fue el siguiente: Imagenología con 4 equivalente al 29%, Ginecología con 3 equivalente al 21%, Urgencias con 3 equivalente al 21% del total consolidado.

**Felicitaciones:** El servicio de Traumatología obtuvo la mayor cantidad de felicitaciones por parte de nuestros usuarios con 31 felicitaciones equivalentes a un 19% seguido del servicio de Médico Quirúrgicas 2 con 23 equivalentes a 14% del total de formatos diligenciados con felicitaciones por parte de los usuarios.

**Planes de mejoramiento:** No se obtuvo evidencia de planes de mejoramiento suscritos entre el SIAU los responsables de las quejas y la Oficina Asesora de Control Interno tal como se recomendó en los anteriores informes de seguimiento.

**Actas u otros documentos que evidencien la realización de otro tipo de contacto con la ciudadanía:** La Oficina de Sistema de Atención al usuario realiza reuniones con la liga de usuarios y veeduría ciudadana en la cuales se manifiestan las no conformidades encontradas en la prestación del servicio de salud.

**LIGA DE USUARIOS:**

ACTA	FECHA	TEMAS TRATADOS
9	29/09/2017	Pila de cobalto. Escases de sillas de ruedas en urgencias. Maltrato de los vigilantes a los usuarios. Proyecto de oncología. Ajustes en el proceso de humanización.
10	25/10/2017	Presentación de informe sobre inconformidad que presentaron los usuarios de EMSSANAR sobre la falta de oportunidad en la realización de los anexos y las dificultades presentadas con la plataforma.
11	29/11/2017	Asignación de citas de ecografías. Aseo de urgencias.
12	26/12/2017	Falta de humanización en el área de urgencias. Se aclara el procedimiento realizado por el servicio de referencia y contra referencia donde la remisión de un paciente no depende sólo del hospital sino de la EPS. Sólo del hospital sino de la EPS. Campaña de divulgación de deberes y derechos al cliente interno y externo.

## VEEDURIA CIUDADANA

ACTA	FECHA	TEMAS TRATADOS
2	30/10/2017	Largas filas de los usuarios en imágenes diagnósticas al momento de facturar.
3	30/11/2017	Incomodidad de las sillas de urgencias.  Demora en la atención de pacientes de urgencias.

### RECOMENDACIONES

Por cuarta vez se recomienda a la Oficina de Atención al usuario suscribir los planes de mejoramiento de las quejas en el formato 28 A de la Contraloría Municipal de Popayán previamente codificado por la Oficina Asesora de Planeación y alineado a un procedimiento de formulación y seguimiento al plan de mejoramiento originado de las quejas.

De igual manera se reitera a la Oficina del SIAU suscribir los planes de mejoramiento individuales con la Oficina Asesora de Control Interno y apoyarse con esta en aquellos casos que generen inconvenientes o incumplimientos antes y posterior a la suscripción de los planes mencionados.

Atentamente,

  
 EDNA MERCEDES LÓPEZ MOLINA  
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Elaboró: Adriana María Reyes Rengifo- Afiliada participe ASPROIN  
 Revisó y aprobó: Edna Mercedes López Molina  
 Anexo: N/A  
 Archivado en: Carpeta seguimiento a las PQRS.

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE								
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU								
Base de datos de Peticiones Quejas y Reclamos								
RESUMEN SEPTIEMBRE 2017								
SERVICIO	QUEJAS	PORCENTAJE	SUGERENCIAS Y PETICIONES	PORCENTAJE	FELICITACIONES	PORCENTAJE	PLANES DE MEJORA	PORCENTAJE
URGENCIAS	29	40%	4	14%	5	2%	0	0%
QUIRURGICAS 1	3	4%	2	7%	8	4%	3	8%
QUIRURGICAS 2	1	1%	2	7%	29	14%	1	3%
MEDICAS	1	1%	3	11%	5	2%	1	3%
GINECOLOGIA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
GINECOLOGIA URGENCIAS	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
PEDIATRIA	2	3%	1	4%	11	5%	2	5%
TRAUMATOLOGIA	1	1%	3	11%	22	11%	1	3%
CIRUGIA AMBULATORIA	7	10%	1	4%	28	13%	7	19%
QUEMADOS	0	0%	0	0%	7	3%	0	0%
UCIP	1	1%	0	0%	5	2%	1	3%
NEONATOS	0	0%	1	4%	5	2%	0	0%
CONSULTA EXTERNA	9	13%	10	36%	7	3%	9	24%
LABORATORIO CLINICO	0	0%	0	0%	12	6%	0	0%
FACTURACION	2	3%	0	0%	0	0%	1	3%
ONCOLOGIA	0	0%	0	0%	4	2%	0	0%
REHABILITACIÓN	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
URGENCIA PEDIATRIA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
UCI	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%
MEDICOQUIRURGICAS1	1	1%	0	0%	29	14%	1	3%
UCINT	2	3%	0	0%	7	3%	2	5%
UNIDAD MENTAL	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
MEDICOQUIRURGICAS2	0	0%	1	4%	22	11%	0	0%
SUBGERENCIA CIENTIFICA	2	3%	0	0%	0	0%	0	0%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
CARDIOLOGIA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TRABAJO SOCIAL	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
IMAGENOLOGIA	3	4%	0	0%	0	0%	3	8%
REFERENCIA-CONTRA REFER	4	6%	0	0%	0	0%	4	11%
CENTRO DE INFUSION	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
MAMA CANGURO	0	0%	0	0%	2	1%	0	0%
QUEMADOS	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
GERENCIA	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
BANCO DE SANGRE	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
HUMANIZACION	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
CARTERA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
CENTRO DE COMPUTO	1	1%	0	0%	0	0%	1	3%
FARMACIA	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTALES</b>	<b>72</b>		<b>28</b>		<b>209</b>		<b>37</b>	

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE								
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU								
Base de datos de Peticiones Quejas y Reclamos								
RESUMEN OCTUBRE 2017								
SERVICIO	QUEJAS	PORCENTAJE	SUGERENCIAS Y PETICIONES	PORCENTAJE	FELICITACIONES	PORCENTAJE	PLANES DE MEJORA	PORCENTAJE
URGENCIAS	15	31%	6	33%	0	0%	3	9%
QUIRURGICAS 1	0	0%	0	0%	16	8%	0	0%
QUIRURGICAS 2	1	2%	0	0%	31	15%	1	3%
MEDICAS	0	0%	0	0%	31	15%	0	0%
GINECOLOGIA	1	2%	1	6%	4	2%	0	0%
GINECOLOGIA URGENCIAS	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
PEDIATRIA	1	2%	1	6%	16	8%	1	3%
TRAUMATOLOGIA	3	6%	2	11%	28	13%	3	9%
CIRUGIA AMBULATORIA	1	2%	0	0%	12	6%	1	3%
QUEMADOS	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
UCIP	0	0%	1	6%	7	3%	0	0%
NEONATOS	1	2%	0	0%	20	9%	1	3%
CONSULTA EXTERNA	10	21%	5	28%	1	0%	10	29%
LABORATORIO CLINICO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
FACTURACION	2	4%	0	0%	0	0%	2	6%
ECONOMATO	1	2%	1	6%	0	0%	1	3%
ONCOLOGIA	0	0%	0	0%	3	1%	0	0%
REHABILITACIÓN	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
URGENCIA PEDIATRIA	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%
UCI		0%		0%		0%	1	3%
MEDICOQUIRURGICAS1	0	0%	0	0%	12	6%		0%
UCINT	0	0%	0	0%	1	0%	0	0%
COMITE DE CURACIONES	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
FONOAUDIOLOGIA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
UNIDAD MENTAL	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%
MEDICOQUIRURGICAS2	1	2%	0	0%	23	11%	1	3%
SUBGERENCIA CIENTIFICA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
CARDIOLOGIA	0	0%	1	6%	0	0%	0	0%
TRABAJO SOCIAL		0%		0%		0%	0	0%
IMAGENOLOGIA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
REFERENCIA-CONTRA REFER	7	15%	0	0%	1	0%	7	20%
CENTRO DE INFUSION		0%		0%		0%		0%
MAMA CANGURO	0	0%	0	0%	3	1%	0	0%
QUEMADOS	0	0%	0	0%	3	1%	0	0%
GERENCIA	1	2%	0	0%	0	0%	1	3%
BANCO DE SANGRE	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
HUMANIZACION	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
CARTERA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
CENTRO DE COMPUTO	1	2%	0	0%	0	0%	1	3%
FARMACIA	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%
<b>TOTALES</b>	<b>48</b>		<b>18</b>		<b>212</b>		<b>35</b>	



HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE								
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU								
Base de datos de Peticiones Quejas y Reclamos								
RESUMEN NOVIEMBRE 2017								
SERVICIO	QUEJAS	PORCENTAJE	SUGERENCIAS Y PETICIONES	PORCENTAJE	FELICITACIONES	PORCENTAJE	PLANES DE MEJORA	PORCENTAJE
URGENCIAS	15	31%	3	19%	4	3%	15	
QUIRURGICAS 1	1	2%	0	0%	8	6%	1	
QUIRURGICAS 2	1	2%	1	6%	11	8%	1	
MEDICAS	0	0%	0	0%	11	8%	0	
GINECOLOGIA	1	2%	0	0%	1	1%	0	
GINECOLOGIA URGENCIAS	0	0%	1	6%	0	0%	0	
PEDIATRIA	0	0%	0	0%	13	10%	0	
TRAUMATOLOGIA	4	8%	6	38%	30	22%	3	
CIRUGIA AMBULATORIA	3	6%	1	6%	10	7%	3	
QUEMADOS	0	0%	0	0%	5	4%	0	
UCIP	0	0%	0	0%	6	4%	0	
NEONATOS	0	0%	0	0%	1	1%	0	
CONSULTA EXTERNA	6	13%	0	0%	1	1%	6	
LABORATORIO CLINICO	1	2%	0	0%	0	0%	1	
FACTURACION	1	2%	1	6%	0	0%	1	
ECONOMATO	1	2%	0	0%	0	0%	1	
ONCOLOGIA	0	0%	0	0%	0	0%	0	
REHABILITACIÓN	0	0%	0	0%	1	1%	0	
URGENCIA PEDIATRIA	0	0%	0	0%	1	1%	0	
UCI	0	0%	0	0%	0	0%	0	
MEDICOQUIRURGICAS1	3	6%	0	0%	16	12%	3	
UCINT	0	0%	0	0%	1	1%	0	
COMITE DE CURACIONES	0	0%	0	0%	1	1%	0	
FONOAUDIOLOGIA	0	0%	0	0%	0	0%	0	
UNIDAD MENTAL	0	0%	0	0%	1	1%	0	
MEDICOQUIRURGICAS2	0	0%	2	13%	7	5%	0	
SUBGERENCIA CIENTIFICA	6	13%	0	0%	0	0%	6	
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0%	0	0%	0	0%	0	
CARDIOLOGIA	0	0%	0	0%	0	0%	0	
TRABAJO SOCIAL	0	0%	0	0%	0	0%	0	
IMAGENOLOGIA	3	6%	0	0%	2	1%	3	
REFERENCIA-CONTRA REFER	2	4%	1	6%	0	0%	2	
CENTRO DE INFUSION	0	0%	0	0%	3	2%	0	
MAMA CANGURO	0	0%	0	0%	0	0%	0	
QUEMADOS	0	0%	0	0%	0	0%	0	
GERENCIA	0	0%	0	0%	0	0%	0	
BANCO DE SANGRE	0	0%	0	0%	0	0%	0	
HUMANIZACION	0	0%	0	0%	0	0%	0	
CARTERA	0	0%	0	0%	0	0%	0	
CENTRO DE COMPUTO	0	0%	0	0%	0	0%	0	
FARMACIA	0	0%	0	0%	0	0%	0	
<b>TOTALES</b>	<b>48</b>		<b>16</b>		<b>134</b>		<b>46</b>	

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSE								
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU								
Base de datos de Peticiones Quejas y Reclamos								
RESUMEN DICIEMBRE 2017								
SERVICIO	QUEJAS	PORCENTAJE	SUGERENCIAS Y PETICIONES	PORCENTAJE	FELICITACIONES	PORCENTAJE	PLANES DE MEJORA	PORCENTAJE
URGENCIAS	9	36%	3	21%	6	4%	7	35%
QUIRURGICAS 1	1	4%	1	7%	5	3%	1	5%
QUIRURGICAS 2	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%
MEDICAS	1	4%	0	0%	7	4%	0	0%
GINECOLOGIA	2	8%	3	21%	1	1%	1	5%
GINECOLOGIA URGENCIAS	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
PEDIATRIA	0	0%	0	0%	17	11%	0	0%
TRAUMATOLOGIA	0	0%	0	0%	31	19%	0	0%
CIRUGIA AMBULATORIA	3	12%	0	0%	4	3%	3	15%
QUEMADOS	0	0%	0	0%	8	5%	0	0%
UCIP	0	0%	0	0%	3	2%	0	0%
NEONATOS	0	0%	0	0%	13	8%	0	0%
CONSULTA EXTERNA	3	12%	1	7%	0	0%	3	15%
LABORATORIO CLINICO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
FACTURACION	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ECONOMATO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ONCOLOGIA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
REHABILITACIÓN	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
URGENCIA PEDIATRIA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
UCI	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
MEDICOQUIRURGICAS1	0	0%	0	0%	20	13%	0	0%
UCINT	2	8%	0	0%	0	0%	2	10%
COMITE DE CURACIONES	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
FONOAUDIOLOGIA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
UNIDAD MENTAL	1	4%	2	14%	7	4%	1	5%
MEDICOQUIRURGICAS2	0	0%	0	0%	23	14%	0	0%
SUBGERENCIA CIENTIFICA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
CARDIOLOGIA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TRABAJO SOCIAL	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
IMAGENOLOGIA	1	4%	4	29%	1	1%	1	5%
REFERENCIA-CONTRA REFER	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
CENTRO DE INFUSION	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%
MAMA CANGURO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
QUEMADOS	0	0%	0	0%	8	5%	0	0%
GERENCIA	0	0%	0	0%	4	3%	0	0%
BANCO DE SANGRE	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
HUMANIZACION	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
CARTERA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
CENTRO DE COMPUTO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
FARMACIA	1	4%	0	0%	0	0%	1	5%
<b>TOTALES</b>	<b>25</b>		<b>14</b>		<b>159</b>		<b>20</b>	