

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 1 de 17

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del informe	Informe final de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) I Semestre 2024. 09/09/2024
Dependencia (s)	Área de Atención al Usuario (AUIS)
Auditor:	Liliana María Duarte Suárez

1. INTRODUCCIÓN

Dentro de las funciones señaladas en la Ley 87 de 1993 y sus decretos reglamentarios, así como lo establecido en el artículo 17 del Decreto 648 de 2017, se indica que la evaluación y el seguimiento, independiente y objetivo es uno de los roles más relevantes de la responsabilidad que le corresponde a la Oficina de Control Interno OCIN, por lo cual es la encargada de la evaluación independiente del Sistema de Control Interno y de proponer las recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento y optimización de la gestión.

El ejercicio de evaluación y seguimiento, es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consultoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones del Hospital Militar Central; fortaleciendo el cumplimiento de sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

En el marco de lo anterior, la Oficina de Control Interno, realizó seguimiento a las PQRSDF, recibidas en el Hospital Militar Central durante el I semestre de 2024, con el fin de establecer el cumplimiento a los términos de Ley para la presentación de las respuestas, así mismo indagar y analizar sobre la justificación del aumento o disminución de las mismas dentro del periodo evaluado.

2. OBJETIVOS

Realizar seguimiento a la gestión del Área de Atención al Usuario (AUIS) para tramitar las PQRSDF dentro del plazo establecido, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, y demás normativa relacionada.

3. ALCANCE

El periodo a evaluar corresponde al I Semestre de 2024, del cual se establecerá la conformidad con la normativa vigente de la gestión de los trámites asociados a las PQRSDF recibidas por el Hospital Militar Central durante el periodo producto de seguimiento, para lo cual se realizará el análisis de los archivos en los que se registra la información de las PQRSDF, identificando las actividades realizadas junto con los respectivos soportes.

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 2 de 17

4. CRITERIO LEGAL

En cumplimiento a lo establecido en el Plan Anual de Auditorías de la Oficina de Control Interno-OCIN para la vigencia 2024, se presenta los resultados del Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) I Semestre 2024, bajo el siguiente criterio legal:

- Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (artículo 13 modificado por Ley 1755 de 2015 - Derechos de Petición.
- Ley 1712 DE 2014 Ley de transparencia.
- LEY 1755 DE 2015 (junio 30) "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Decreto 1166 de 2016 -Derecho de petición verbal.
- Procedimiento ruta y manejo de la información (PQRSDF) Código: CA-AUIS -PR-03 Versión: 09
- Atributos de habilitación tales como: Accesibilidad (Citas, historia clínica, certificaciones, incapacidades); Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física); Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información); Pertinencia (Urgencias); Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento) y Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación).
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- V5.
- 3ª. Dimensión: Gestión con valores para resultados - Política de servicio al ciudadano.
- Demás normativa Legal aplicable.

5. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del presente seguimiento, la Oficina de Control Interno (OCIN) adelantó las siguientes actividades:

- Solicitud de información al Área de Atención al Usuario mediante correo institucional del día 04 de julio de 2024, en el que se requirió el consolidado de PQRSDF que ingresaron al Hospital Militar Central, correspondientes al primer semestre de la vigencia 2024, y el día 10 de julio de 2024 se reiteró la solicitud al área en mención.
- El día 10 de julio el Área de Atención al Usuario envió la Base de Datos de la información solicitada y se inició con la revisión y análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y felicitaciones correspondientes al primer semestre del 2024.
- El día 18 de julio mediante correo electrónico institucional se solicitó a la Unidad de Informática contar con accesos de consulta en la plataforma ControlDoc, en el marco de los seguimientos que se realizan a las PQRSDF que ingresan a la entidad.
- El día 23 de julio mediante correo electrónico institucional la OCIN envió solicitud al proceso de Gestión Humana con el propósito de realizar mesa de trabajo el 25 de julio y así realizar

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 3 de 17

seguimiento a las PQRSDF que ingresaron, teniendo en cuenta que este proceso tiene un Plan de mejoramiento por vencimientos en las PQRSDF, se realizó acta de fecha del mismo día.

- El día 02 de agosto de 2024 por parte de la OCIN realizó mesa de trabajo con el Área de Atención al Usuario con el objetivo de resolver algunas dudas que se tenían con respecto a la Base de Datos enviada como fechas de cierre, casillas vacías, fechas de radicación entre otras, se realizó acta de fecha del mismo día.
- Una vez se contó con los permisos de consulta en la plataforma ControlDoc el día 6 de agosto se procedió a realizar el descargue de la información mes a mes correspondiente a las comunicaciones radicadas en la entidad para el primer semestre de la presente vigencia.
- Ahora bien, con la información descargada de la plataforma ControlDoc se procedió a filtrar por la palabra "QUEJA" obteniendo 189 registros y además por destinatario para este caso con los responsables del Área de Atención al Usuario arrojando 3.005 registros, lo anterior con el objetivo de cotejar si estaban relacionados los ID en la base de datos suministrada por el Área de Atención al Usuario.
- Posterior a ello, se verificaron los resultados y se inicia con la elaboración del informe preliminar de Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) I Semestre 2024.
- El día 02/09/2024 fue socializado el informe preliminar y enviado con Id 348281 de la misma fecha, a los responsables del Área de Atención al Usuario, de tal forma, que tuvieran el derecho a la réplica y sustentaran y aportaran las evidencias que según el caso pudieran desvirtuar las situaciones presentadas.
- El Área de Atención al Usuario mediante radicado Id 349207 del 05/09/2024, presentó respuesta al informe preliminar en la que señaló "*Una vez leído el informe preliminar, desde la Oficina de Atención al Usuario no se considera necesario realizar aportes en este apartado, por tanto, se alimentaran las observaciones generales*", por lo que de acuerdo con la respuesta, la Oficina de Control Interno, mantiene lo presentado en el informe preliminar.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

6.1 Verificación Plan de Mejoramiento de PQRSDF direccionadas al proceso de Gestión Humana.

Condición: De acuerdo al plan de mejoramiento con fecha de formalización del 19 de abril del 2024 y producto del seguimiento realizado por la OCIN en el semestre inmediatamente anterior (Junio a Diciembre del 2023) correspondiente a las PQRSDF que ingresaron a la entidad, se observó el siguiente hallazgo asociado al proceso de Gestión Humana:

"HALLAZGO REITERATIVO No 2: La Oficina de Control Interno evidencio nuevamente que en el proceso de Gestión Humana no se cuenta con la trazabilidad de las respuestas de las solicitudes remitidas, por lo anterior no se logró realizar la trazabilidad de algunas entregas."

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 4 de 17

Por lo anterior, la OCIN realizo revisión y/o trazabilidad de las PQRSDF que fueron direccionadas a este proceso, producto de esta verificación se relacionan a continuación:

Tabla No. 1 Verificación de solicitudes de Gestión Humana

ID	Fecha de radicado	Descripción	Fecha de respuesta	ID radicado
310197	5/03/2024	Cetil	20/03/2024	313978
316124	5/04/2024	Pago de honorarios	23/04/2024	320158
321910	2/05/2024	Cetil	24/05/2024	326636
321801	2/05/2024	Cetil	20/05/2024	326814
322979	8/05/2024	Veracidad certificado laboral		Se envía compras por competencia
324487	16/05/2024	Veracidad certificado laboral		Se envía compras por competencia

Fuente: Información suministrada por el Área de Atención al Usuario (AUIS)

La Oficina de Control Interno verifico que el proceso de Gestión Humana ha implementado acciones que le ha permitido tener la trazabilidad y dar respuesta oportuna a las comunicaciones que le son direccionadas por el Área de Atención al Usuario.

6.2 Análisis General Base de Datos de PQRSDF entregada por el área de Atención al Usuario y validación de los registros descargados de la plataforma ControlDoc.

Condición: De acuerdo con la información suministrada por el Área de Atención al Usuario para el I semestre del 2024, en el archivo de Excel denominado Base de Datos y remitido a la OCIN mediante correo con fecha del 10 de julio del 2024, se procedió analizar la información evidenciando que para el semestre evaluado se radicaron 2.013 solicitudes por los diferentes grupos de interés a través de los canales de comunicación dispuestos por la entidad (atención presencial, correo electrónico, página Web).

Tabla No. 2 Tipo de solicitudes radicadas por mes

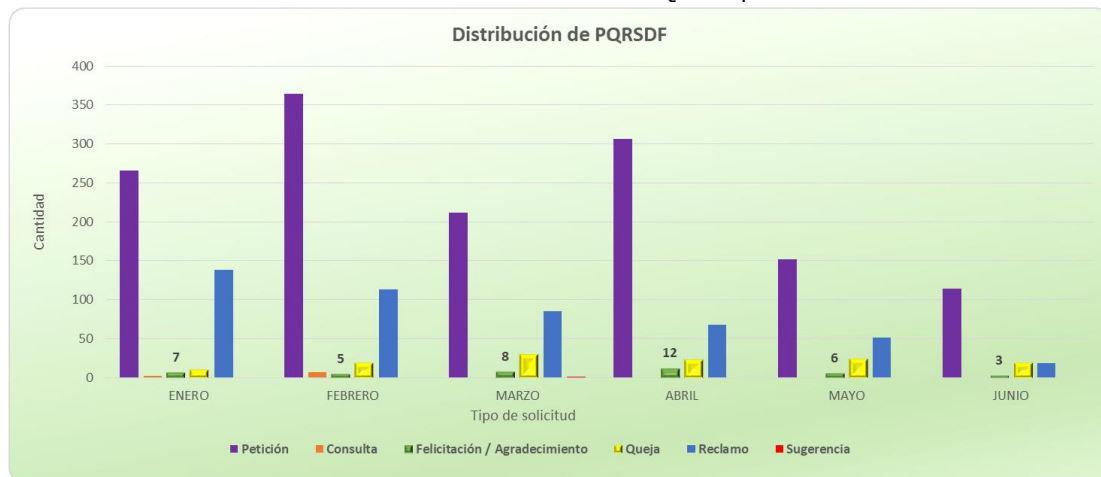
Tipo de Solicitud	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Petición	266	364	212	306	152	114	1414	70,24
Consulta	2	7	0	0	0	0	9	0,45
Felicitación / Agradecimiento	7	5	8	12	6	3	41	2,04
Queja	9	7	15	23	13	8	75	3,73
Reclamo	138	113	85	68	51	18	473	23,50
Sugerencia	0	0	1	0	0	0	1	0,05
Total general	422	496	321	409	222	143	2.013	100

Fuente: Información suministrada por el Área de Atención al Usuario (AUIS)

- Del total de PQRSDF recibidas en la Entidad en el periodo de enero a junio de 2024 (2.013) se presentó el siguiente comportamiento: junio con el menor número de requerimientos 143 que representa el 7,10 %, seguido del mes de mayo con 222 para un 11.02%, marzo con 321 para un 15.94%, abril con 409 para un 20.31%, enero 422 con 20.95% y el mayor mes con numero de requerimientos febrero con 496 que equivalen al 24,63 % del total.

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 5 de 17

Grafica No 1. Distribución de PQRSDF por mes



Fuente: Análisis OCIN

De acuerdo al grafico anterior se evidenció que el mayor porcentaje de PQRSDF radicadas en el primer semestre en la entidad corresponden a peticiones (1.414) con un 70,28%, seguido de reclamaciones (473) con un 23,51%, Quejas (75) con un 3,73%, Felicitación/Agradecimiento (41) con un 2,04%, consulta (9) con un 0,45 y sugerencias con una (1) 0,05%.

- En cuanto a la clasificación de las PQRSDF por Atributos de la Calidad en la Atención en Salud, el mayor número de solicitudes están relacionadas con peticiones y reclamos correspondientes al atributo de Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades, seguido a la Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información) en peticiones, como se relaciona en la siguiente Tabla No 3.

Tabla No. 3 Clasificación por atributos de la calidad en la Atención en salud

Clasificación	Peticiones	Quejas	Reclamo	Consulta	Felicitación	Sugerencia
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)	911	1	224	0	0	1
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia físicas)	24	0	11	0	0	0
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información)	466	0	44	9	0	0
Pertinencia (Urgencias)	0	3	27	0	0	0
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento, agradecimiento)	0	0	0	0	41	0
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	12	71	167	0	0	0
Vacia	1	0	0	0	0	0

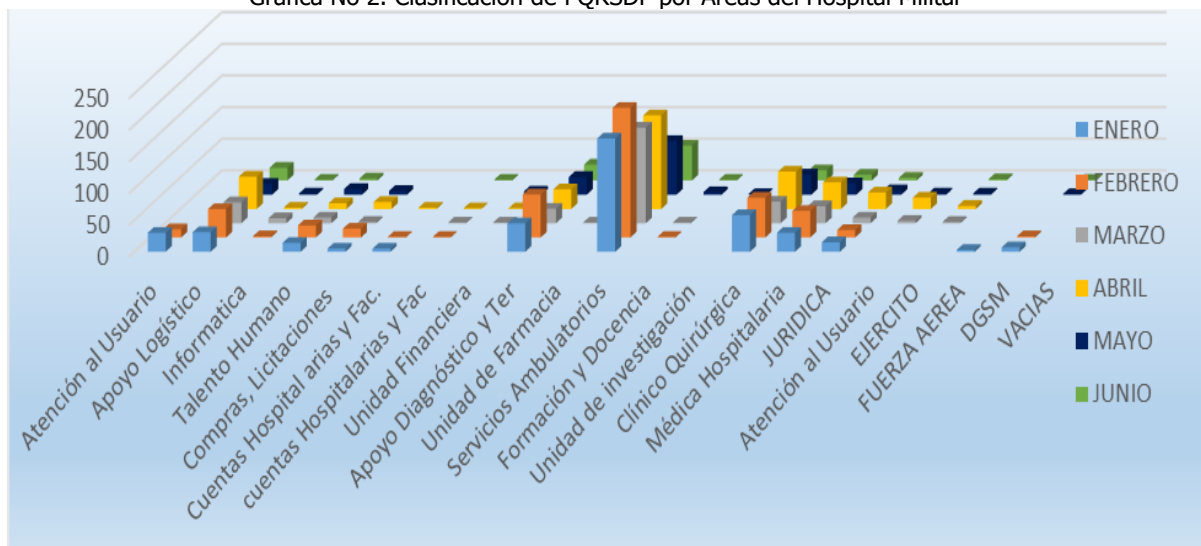
Fuente: Análisis OCIN

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 6 de 17

- El insumo para la clasificación de las PQRSDF que ingresaron a la entidad y que fueron direccionadas a las diferentes subdirecciones y áreas se tomó de la Base de Datos suministrada por Atención al Usuario (AUIS), de acuerdo a lo anterior se puede observar que durante todo el semestre evaluado el Área de Servicios Ambulatorios presento el mayor número de peticiones, perteneciente a la Subdirección de Servicios Ambulatorios y de Apoyo Diagnostico, le sigue la Unidad Clínico Quirúrgica que es de la Subdirección Medica, siendo las áreas con mayores requerimientos por los ciudadanos.

Como novedad de esta clasificación por áreas se presenta que el Área de Atención al Usuario está clasificada para la Dirección General y en la Subdirección Administrativa, igualmente que la Unidad de Cuentas Hospitalarias la clasifican en la Subdirección Administrativa y la Subdirección de Finanzas lo que no permite tener una información precisa de la cantidad de PQRSDF que son remitidas a estas áreas y/o Subdirecciones. Ver anexo No 1. Clasificación de PQRSDF por Áreas del Hospital Militar

Grafica No 2. Clasificación de PQRSDF por Áreas del Hospital Militar



Fuente: Análisis OCIN

- Los canales más utilizados a la hora de interponer una PQRSDF para este semestre fue el canal de correo electrónico con un 69,8%, seguido de Internet Sitio Web con un 16,4% y por último la utilización de radicados presencial con un 13,7%.

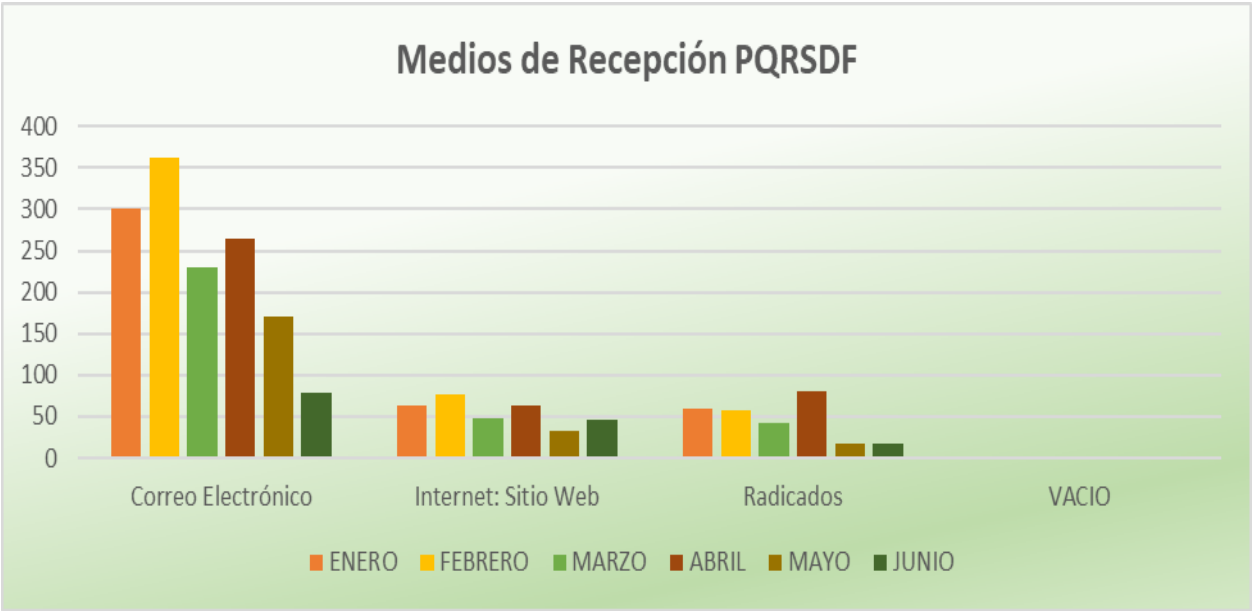
Tabla No. 4 Medios de recepción

MEDIO RECEPCIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Correo Electrónico	300	362	230	265	170	79	1406
Internet: Sitio Web	63	76	48	64	33	46	330
Radicados	59	58	43	80	18	18	276
Vacío	0	0	0	0	1	0	1
Total general	422	496	321	409	222	143	2013

Fuente: Análisis OCIN

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 7 de 17

Grafica No 3. Medios de Recepción



Fuente: Análisis OCIN

- En el comparativo de vigencias, del total de las solicitudes recibidas para los años 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024, se evidencia que respecto al año anterior se presentó una disminución del 48%.

Tabla No. 5 Comparativo vigencias 2020, 2021, 2022,2023 y 2024

COMPARATIVO PQRSDF POR AÑOS			
	I Semestre	II Semestre	TOTAL AÑO
2020	2.390	3.193	5.583
2021	2.792	2.838	5.630
2022	2.262	2.902	5.164
2023	3.882	4.081	7.963
2024	2.013	-	2.013

Fuente: Análisis OCIN

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 8 de 17

Grafica No 4. Comparativo vigencias 2020, 2021,2022, 2023 y 2024



Fuente: Análisis OCIN

Para el primer semestre 2024 se presentó una disminución del 48% con respecto al mismo periodo de la vigencia anterior.

Tabla No. 6 Comparativo vigencia evaluada

COMPARATIVO PQRSDF				
	Primer semestre/23	Primer semestre/24	Variación	
Peticiones	2727	1414	-1313	↓
Quejas	86	75	-11	↓
Reclamos	884	473	-411	↓
Consultas	110	9	-101	↓
Felicitaciones	73	41	-32	↓
Sugerencia		1	1	
Denuncias	2		-2	↓
TOTAL	3882	2013	-1869	

Fuente: Análisis OCIN

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 9 de 17

- **Registros descargados en ControlDoc:** La entidad cuenta con la plataforma ControlDoc software en donde queda registrada la información radicada tanto interna como externa, la Oficina de Control Interno realizo el descargue de esta información para el periodo evaluado (primer semestre 2024), descargando un total de 35.459 registros y clasificados así:

Tabla No. 7 Registros descargados ControlDoc

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD
Recibida	9.128
Enviada	7615
Interna	17.778
Resolución	936
Circulares	2
Total de registros descargados	35.459

Fuente: Análisis OCIN

Dada la cantidad de registros que arrojó el software de ControlDoc, se procedió en la columna "Asunto/detalle", a filtrar por la palabra "QUEJA" obteniendo 189 registros, de los cuales se tomó una muestra para realizar verificaciones con el objetivo de cotejar si estaban relacionadas en la base de datos suministrada por Atención al Usuario, de 50 registros consultados 28 no fueron incluidos en la base de datos y solo fueron reportaron 75 en el semestre evaluado, los cuales no coinciden por lo descargado en ControlDoc. A continuación, se relaciona los Id de quejas que no fueron reportadas en el control que realiza la Unidad de Atención al Usuario.

Tabla No. 8 Información descargada de ControlDoc

ID	RADICACIÓN	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO/DETALLE	FIRMANTE/DESTINATARIO
333603	R-00003-202408996-HMC	26/06/2024 11:19:56	QUEJA Y RECLAMACION POR NEGLIGENCIA EN ASIGNACION CITA PRIOPORITARIA.	JULIO CESAR RODRIGUEZ ALVAREZ: / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar
333092	R-00003-202408847-HMC	24/06/2024 14:33:05	QUEJA	GRISELA SOLEY GUERRA BORJA: / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar
332900	R-00003-202408779-HMC	24/06/2024 08:06:13	QUEJA ANTE CONSULTA REALIZADA EL DIA 24/06/2024 2:40 AM	JENNY CAROLINA SIERRA SUANCHA: / DIANA PATRICIA PARRA VALENCIA: OFICIAL SUPERIOR EN COMISIÓN ADMINISTRATIVA PERMANENTE EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
332765	R-00003-202408754-HMC	21/06/2024 15:08:23	QUEJA POR INCONFORMIDAD EN ATENCION A PACIENTE.	CARLOS ARTURO RODRIGUEZ : / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar
331861	R-00003-202408537-HMC	18/06/2024 15:50:49	QUEJA POR MALA ATENCION	FERNANDO DE JESUS CONTRERAS: / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar
330955	R-00003-202408502-HMC	18/06/2024 11:52:26	QUEJA POR MALA INFORMACION	CARLOS ANDRES GONZALEZ SOSSA: / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar
330955	R-00003-202408313-HMC	14/06/2024 09:53:09	QUEJA POR MALA ATENCION	ANGIE BASTO BERMUDEZ: / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar
330614	R-00003-202408206-HMC	13/06/2024 09:51:56	QUEJA POR COBRO DE ALMUERZO	ANONIMO: NA / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar
328168	R-00003-202407587-	31/05/2024 08:44:48	SOLICITUD DE RETRACTO RESPUESTA QUEJA.	JHON JAIRO DIAZ ROMERO: / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 10 de 17

ID	RADICACIÓN	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO/DETALLE	FIRMANTE/DESTINATARIO
	HMC			
328063	R-00003-202407563-HMC	30/05/2024 15:21:26	QUEJA.	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION : DIGSA - DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar
328030	R-00003-202407550-HMC	30/05/2024 14:39:18	QUEJA POR MAL TRATO.	NICOL DAYANA HURTADO DIAZ: / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar
328019	R-00003-202407544-HMC	30/05/2024 14:01:14	QUEJA	OSCAR LEONARDO JARA MORALES: / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar
327443	R-00003-202407372-HMC	28/05/2024 14:48:55	PETICIONES ,QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS-PQRS	JENNY MARCELA VIZCAINO JARA: DIRECTORA DE PRESTACIONES ECONOMICAS. - COLPENSIONES / WILSON ALBERTO MONROY MORA: Jefe Unidad de Seguridad y Defensa
327020	R-00003-202407273-HMC	27/05/2024 12:03:41	QUEJA POR COMPLICACION PARA SACAR UNA CITA MÉDICA.	ANONIMO ANONIMO : / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar
326493	R-00003-202407134-HMC	23/05/2024 16:10:29	QUEJA Y RECLAMO	GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION : DIGSA - DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar
326395	R-00003-202407097-HMC	23/05/2024 13:57:37	QUEJA	MARIA TERESA PEDRAZA VDA. DE GALVIS: / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar
326010	R-00003-202407013-HMC	22/05/2024 12:04:17	QUEJA ENTREGA SUMINISTRO COMPONENTE PROTESIS.	ESPERANZA RODRIGUEZ DE HERNANDEZ: / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar
326009	R-00003-202407012-HMC	22/05/2024 12:00:39	QUEJA ENTREGA SUMINISTRO COMPONENTE PROTESIS.	DANIEL FERNANDO CERON RUIZ: / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar
325925	R-00003-202406979-HMC	22/05/2024 09:30:46	QUEJA POR DEMORAS EN LA CITA DE GASTROENTEROLOGIA Y INMUNOLOGIA.	JESSICA SUAREZ AGUILERA : / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar
325677	R-00003-202406927-HMC	21/05/2024 13:34:10	QUEJA Y SOLICITUD DE SOLUCION PARA RECLAMAR MEDICAMENTO	ANGELICA ISABEL PARADA ARENAS: / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar
325208	R-00003-202406805-HMC	20/05/2024 11:33:13	QUEJA POR VENTA DE ALIMENTOS MAL COCIDOS	LUZ MARINA MARTINEZ : / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar
325183	R-00003-202406798-HMC	20/05/2024 10:25:13	QUEJA POR MALA ATENCION EN EL AREA DE HOSPITALIZACION.	WILLIAM SOLANO : / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar
324685	R-00003-202406703-HMC	16/05/2024 15:26:58	QUEJA POR ROEDORES EN LA CAFETERIA DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL.	ANONIMO: / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar
324672	R-00003-202406700-HMC	16/05/2024 15:18:43	QUEJA CONTRA FUNCIONARIO DE ATENCION AL USUARIO.	JOSE JAIME MARTINEZ PUENTES: / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar
323903	R-00003-202406486-HMC	14/05/2024 11:39:03	QUEJA POR COBRO DE MEDICAMENTOS	PEDRO JULIO GONZÁLEZ RODRÍGUEZ: AYUDANTE DE ENFERMERÍA / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar
323183	R-00003-202406281-HMC	09/05/2024 07:20:32	QUEJA POR MUCHA ESPERA PARA PROCEDIMIENTO.	HECTOR JAVIER MENDOZA MONSALVE: / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 11 de 17

ID	RADICACIÓN	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO/DETALLE	FIRMANTE/DESTINATARIO
322084	R-00003-202406018-HMC	03/05/2024 10:59:13	QUEJA SITUACION PRESENTADA.	CATALINA HERNANDEZ GARCIA : / JACQUELINE URREA CAMARGO: Servidor Misional en Sanidad Militar
320484	R-00003-202405544-HMC	24/04/2024 14:46:17	QUEJA SUPERVISORA NUTRICION CONTRATO 383 DEL 2022	URIEL BARRAGAN ALARCON: REPRESENTANTE LEGAL - UT NUTRIR INSTITUCIONAL. / CARLOS ALBERTO RINCON ARANGO: DIRECTOR GENERAL ENTIDAD DESCENTRALIZADA DEL SECTOR DEFENSA

Fuente: Información descargada ControlDoc Software

Adicional a lo anterior, se aplicó el filtro por la columna "destinatario" seleccionando a los responsables del Área de Atención al Usuario para el periodo evaluado, estableciendo un total de 3.005 registros asignados al área en mención, por lo que posiblemente debieron registrarse como PQRSDF durante el periodo evaluado, además de los 2.013 que reportó ATUS, 992 registros adicionales, de los que se evidenció el respectivo seguimiento.

- De acuerdo a la respuesta por parte de la dependencia mediante radicado Id 349207 del 05/09/2024 para el presente no se desvirtúa el hallazgo, se adjuntó Formato de respuesta en donde relacionan lo siguiente "

"Una vez leído el informe preliminar, desde la Oficina de Atención al Usuario no se considera necesario realizar aportes en este apartado, por tanto, se alimentaran las observaciones generales"

Adicionalmente adjuntaron el Formato Único de Acta de Entrega del cargo con fecha del 16 de julio en donde se evidencia cambio de responsable del área y la relación del grupo de trabajo evidenciando dos encargados para el control de los requerimientos.

HALLAZGO No 1: La Oficina de Control Interno al realizar el cruce de la información descargada de ControlDoc y la Base de Datos entregada por ATUS identificó debilidades en el control y seguimiento del total de las comunicaciones que ingresan a la entidad por parte del Área de Atención al Usuario, por la diferencia de 992 registros.

Basados en los anteriores análisis la OCIN presenta en el Capítulo 8, las recomendaciones 1, 2,3 y 7.

6.3 Posibles debilidades en la base de datos suministrada por el Área de Atención al Usuario

Condición: El Área de Atención al Usuario utiliza una base de datos en Excel como herramienta en donde se registra el control de la totalidad de PQRSDF que ingresan a la entidad, se puede evidenciar su trazabilidad de cada comunicación hasta su cierre.

- La Oficina de Control Interno realizó verificación de algunos radicados en donde se identificó que al cumplirse los 15 días hábiles se realizó el cierre con una respuesta parcial, en la que se solicita una prórroga, como se describe a continuación:

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 12 de 17

"De conformidad con el artículo 5° numeral 4° del Decreto 4780 de 2008, me permito informarle que, de conformidad el requerimiento allegado a este centro, se hace necesario disponer de una prórroga de quince (15) días más para que, una vez se tenga la información se otorgue una respuesta de fondo a su petición.

Lo anterior, de conformidad con lo consagrado en el párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que reza lo siguiente:

"...PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto..." La prórroga se estima necesaria, por lo que no resulta posible dar respuesta de fondo a la solicitud dentro del plazo inicial contemplado en la ley. Así las cosas y como se indicó líneas atrás, se dispondrá de una prórroga de quince (15) días más, como lo permite la norma previamente enunciada para dar respuesta a la petición.

Si bien es cierto que la norma permite prorrogar los tiempos, no se evidencia que el Área de Atención al Usuario, esté realizando seguimiento hasta la respuesta final y en la herramienta de control denominada "base de datos" se relaciona la respuesta parcial como si fuera la respuesta final. (Ver anexo No 2 Respuestas parciales dando cierre a las comunicaciones.)

- La OCIN evidenció en la herramienta de control denominada "base de datos" y que fue suministrada por el Área de Atención al Usuario que 183 solicitudes no tienen relacionado el ID de respuesta final por tal motivo no se identificó el seguimiento de cierre de estas comunicaciones. (Ver anexo No 3 Comunicaciones sin ID de respuesta de cierre.)
- Se identificaron debilidades en el registro de la información correspondiente a los ID de fechas de respuesta de la herramienta de control denominada "base de datos", al verificar la comunicación, la fecha no corresponde a la registrada, por lo que derivó en que 131 comunicaciones de acuerdo con las fechas de ingreso y de respuesta, tienen vencimientos o respuestas dadas por fuera de términos. (Ver anexo No 4 Comunicaciones con respuestas fuera de términos.)

Tabla No. 9 Evidencias de comunicaciones con respuesta fuera de término

Base de Datos ATUS				Evidencia ControlDoc				
<table><tr><td>18/02/2024</td><td>307723</td><td>15</td><td>Liseth Gutiérrez</td></tr></table>				18/02/2024	307723	15	Liseth Gutiérrez	  HOSPITAL MILITAR CENTRAL Al contestar cite Radicado E-00004-202401879-HMC Id: 307723 Folios: 2 Fecha: 2024-02-19 17:14:55 Anexos: 0 Remitente: OFICINA ASESORA JURIDICA - OFAJ Destinatario: BATALLON DE ALTA MONTAÑA NO 1 "TC. ANTONIO ARREDONDO" - MAYOR. ANDRES RICARDO CRUZ FONSECA, y Otros...
18/02/2024	307723	15	Liseth Gutiérrez					

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
  Grupo Social y Empresarial de la Defensa Por nuestro Futuro Avanzado, por Colombia entera	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 13 de 17

Base de Datos ATUS				Evidencia ControlDoc
12/03/2024	312326	15	Liseth Gutiérrez	 HOSPITAL MILITAR CENTRAL Al contestar cite Radicado E-00005-202402923-HMC Id: 312326 Folios: 2 Fecha: 2024-03-13 10:31:57 Anexos: 0 Remitente: ATENCION AL USUARIO Destinatario: LUCIAN CASTAÑEDA
1/04/2024	315403	18,00	Liseth Gutiérrez	 HOSPITAL MILITAR CENTRAL Al contestar cite Radicado E-00005-202403608-HMC Id: 315403 Folios: 2 Fecha: 2024-04-02 11:59:38 Anexos: 0 Remitente: ATENCION AL USUARIO Destinatario: JOSE IGNACIO SANTANA LOPEZ
31/03/2024	317142	15	Liseth Gutiérrez	 HOSPITAL MILITAR CENTRAL Al contestar cite Radicado E-00005-202403966-HMC Id: 317142 Folios: 7 Fecha: 2024-04-10 13:40:36 Anexos: 1 DIGITAL, 1 DIGITAL Remitente: ATENCION AL USUARIO Destinatario: SHARAY DANIELA HIDALGO POVEDA
27/03/2024	316264	15	Liseth Gutiérrez	 HOSPITAL MILITAR CENTRAL Al contestar cite Radicado E-00005-202403767-HMC Id: 316264 Folios: 4 Fecha: 2024-04-05 13:48:49 Anexos: 0 Remitente: ATENCION AL USUARIO Destinatario: ANIBAL MUÑOZ GARCIA
6/05/2024	326523	15		 HOSPITAL MILITAR CENTRAL Al contestar cite Radicado E-00005-202405932-HMC Id: 326523 Folios: 3 Fecha: 2024-05-23 19:45:03 Anexos: 0 Remitente: ATENCION AL USUARIO Destinatario: WILLIAM ALBERTO VARGAS ARIAS
7/06/2024	330971	15		 HOSPITAL MILITAR CENTRAL Al contestar cite Radicado E-00005-202406905-HMC Id: 330971 Folios: 2 Fecha: 2024-06-14 10:13:57 Anexos: 0 Remitente: ATENCION AL USUARIO Destinatario: FRANCELINA VAQUIRO MACETO

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 14 de 17

Base de Datos ATUS				Evidencia ControlDoc	
29/05/2024	327742	21,00		 HOSPITAL MILITAR CENTRAL Al contestar cite Radicado E-00005-202406197-HMC Id: 327742 Folios: 2 Fecha: 2024-05-29 13:59:24 Anexos: 0 Remitente: ATENCION AL USUARIO Destinatario: LUIS VELASQUEZ	
30/05/2024	335542	15		 HOSPITAL MILITAR CENTRAL Al contestar cite Radicado E-00005-202407936-HMC Id: 335542 Folios: 2 Fecha: 2024-07-05 14:17:19 Anexos: 0 Remitente: ATENCION AL USUARIO Destinatario: MELQUICEDEC VARGAS ZAMBRANO	

Fuente: Análisis OCIN

- Se evidencio dos comunicaciones que se cerraron a los 10 días con el mismo ID radicado de ingreso.

Tabla No. 10 Comunicaciones con ingreso y cierre el mismo ID

Tipo de solicitud	Fecha de radicación	ID ingreso	Descripción	ID de respuesta	Fecha de respuesta
Petición	11/01/2024	300042	Notificación calificación de origen	300042	25/01/2024
Petición	11/01/2024	300040	Notificación calificación de origen	300040	25/01/2024

Fuente: Información Base de Datos.

- En el análisis de la información se evidenciaron comunicaciones direccionadas al área que no es responsable de la información. (Ver anexo No 5 Comunicaciones direccionadas al área que no corresponde.)
- La OCIN evidencio que se emite respuesta a los usuarios cuando las comunicaciones no son de competencia del Hospital Militar Central hasta el último día hábil. (15 días).

Criterio:

- El procedimiento interno del Área "RUTA Y MANEJO DE LA INFORMACION (PQRSDF)" CA-AUIS-PR-03 V 09.
- LEY 1755 DE 2015 (junio 30) "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

De acuerdo a la respuesta por parte de la dependencia mediante radicado Id 349207 del 05/09/2024 para el presente no se desvirtúa el hallazgo, se adjuntó Formato de respuesta en donde relacionan lo siguiente:

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 15 de 17

"Una vez leído el informe preliminar, desde la Oficina de Atención al Usuario no se considera necesario realizar aportes en este apartado, por tanto, se alimentaran las observaciones generales"

Adicionalmente adjuntaron el Formato Único de Acta de Entrega del cargo con fecha del 16 de julio en donde se evidencia cambio de responsable del área y la relación del grupo de trabajo en donde se evidenció un encargado de los seguimientos en tiempos de respuesta.

HALLAZGO No 2: La OCIN evidenció vencimientos o respuesta fuera de término de las Peticiones, Quejas, reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones que ingresaron en el primer semestre del 2024 incumpliendo lo establecido en la normatividad vigente con respecto a los tiempos de respuesta.

Basados en los anteriores análisis la OCIN presenta en el Capítulo 8, las recomendaciones 4, 5 y 7.

7. SEGUIMIENTO AL RIESGO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Tabla No. 11 Riesgo Área de Atención al Usuario

Descripción del riesgo	Control	Prueba del Control	Observación OCIN
<i>Posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento de los periodos de tiempo de respuesta establecidos en la Ley a las PQRS y posibles tutelas, debido a demoras en las proyecciones de respuesta y/o respuesta superficiales por parte de los servicios, errores en el direccionamiento interno y recepción de peticiones incompletas o con falta de soportes para tramitarlas.</i>	<i>El responsable del Área de Atención al Usuario, realiza apertura en el formato ficha de seguimiento PQRSDF Cód. CA-AUIS-PR-03-FT-02, y a su vez se enviarán los requerimientos por ControlDoc. a los jefes de servicio. De forma semanal esta ficha es revisada con el objetivo de generar segundos y terceros requerimientos a los servicios para obtener respuesta y así evitar el vencimiento de los tiempos de Ley.</i>		La Oficina de Control Interno evidenció que por cada PQRSDF que ingresa a la entidad, el área de Atención al Usuario realiza la apertura del formato Ficha de seguimiento CA-AUIS-PR-03-FT-02 se describe la información del requerimiento, plasmando el seguimiento con el objetivo de evitar los vencimientos de Ley.

Fuente: Mapa de riesgos institucional 2024 V 3

Al verificar el seguimiento realizado a las PQRSDF que ingresaron en el I semestre del 2024, se evidenció el incumplimiento en la oportunidad de respuesta, generando la materialización del riesgo, incumpliendo con los plazos establecidos para la emisión de respuesta a los requerimientos de los ciudadanos por parte de la entidad; con lo anterior, se presenta Incumplimiento al Decreto 1755 de 2015 Art 14.

El Área de Atención al Usuario a pesar de estar ejecutando sus controles, se pudo evidenciar su materialización con el seguimiento realizado.

Por lo anterior la Oficina de Control Interno considera, que se deben generar controles que prevenga la materialización del riesgo, y por ello se recomienda involucrar a los demás procesos haciéndoles responsables directos de la atención de los requerimientos.

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 16 de 17

Basados en los anteriores análisis la OCIN presenta en el Capítulo 8, la recomendación 6.

8. RECOMENDACIONES GENERALES

Recomendación 1: Se recomienda al Área de Atención al Usuario, de analizar la pertinencia de ajustar la herramienta Excel denominada “base de datos” y que es utilizada como control, consolidación y seguimiento a las PQRSDf en la clasificación por Areas y Subdirecciones de acuerdo a los grupos de trabajo que están establecidos en la resolución 035 del 28 de enero del 2022.

Recomendación 2: Se recomienda implementar controles que permita asegurar que todas las PQRSDf que ingresen a la entidad se les realice seguimiento y cierre con el propósito de evitar posibles incumplimientos de Ley.

Recomendación 3: Se sugiere analizar la pertinencia de implementar medidas de control en la herramienta utilizada y denominada ***“Base de datos en Excel”*** específicamente en las casillas de fecha y número de días de respuesta con el propósito de que estas no sean modificadas y/o alteradas, además se cuente con permisos de acuerdo a los perfiles del personal.

Recomendación 4: Se recomienda al Área de Atención al Usuario tomar medidas internas e implementar una herramienta tendiente a generar alarmas automáticas a las diferentes dependencias mediante la cual se genera un estado de semáforos para el control de las peticiones próximas a vencer.

Recomendación 5: Se recomienda al Atención al Usuario revisar las comunicaciones que no son de competencia del hospital Militar Central y dar cumplimiento a lo establecido en Ley 1755 del 3 de junio de 2015 en el artículo 21.

Recomendación 6: Se recomienda al Área de Atención al Usuario aplicar controles efectivos en el riesgo de gestión CAU_03 con el que cuenta la unidad con el objetivo que permitan reducir los hechos presentados.

Recomendación 7: De acuerdo con lo identificado en el acta de entrega del 16 de julio de 2024 por cambio de responsable del Área, se recomienda analizar la pertinencia de fortalecer el equipo de trabajo y/o redistribuir funciones en el Área de Atención al Usuario, como medida de aseguramiento en la implementación de controles.

9. CONCLUSIONES

- De acuerdo con el seguimiento que se realizó al cumplimiento de las respuestas de las PQRSDf que se radicaron en la entidad para el primer semestre del presente año , y según lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474/2011, Artículo 1 y 14 Ley 1755 del 3 de junio/15, se pudo evidenciar que el Hospital Militar Central ha dado cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente, sin embargo se evidencio que se presentan debilidades con la falta de seguimiento en la totalidad de peticiones que ingresaron durante el periodo evaluado, se observó falta de oportunidad en las respuesta de las peticiones.

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
 	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 17 de 17

2. Para el riesgo CAU_03, el Área de Atención al Usuario a pesar de estar ejecutando sus controles, se pudo evidenciar su materialización con el seguimiento realizado. Así mismo la situación ya había sido evidenciada en el **Informe Seguimiento Mapa de Riesgos de Gestión y Corrupción Corte abril 2024** realizado por la Oficina de Control Interno según radicado ID 323156 del 8 de mayo del 2024.

Revisó,

Sandra C. Torres S.

SANDRA CAROLINA TORRES SÁEZ

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: *Liliana María Duarte Suárez*

Liliana María Duarte Suárez - Profesional de Defensa - OCIN

Anexos:

- No 1. Clasificación de PQRSDF por Áreas del Hospital Militar.
- No 2. Respuestas parciales dando cierre a las comunicaciones.
- No 3. Comunicaciones sin ID de respuesta de cierre.
- No 4. Comunicaciones con respuestas fuera de términos.
- No 5. Comunicaciones direccionadas al área que no corresponde.

Anexo No 1. Clasificación de PQRSDF por Áreas del Hospital Militar.

MESES	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA						SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS		SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y DE APOYO DIAGNOSTICO TERAPEUTICO			SUBDIRECCION DE DOCENCIA E INVESTIGACION CIENTIFICA		SUBDIRECCIÓN MEDICA		OFICINA ASESORA JURIDICA	DIRECCION GENERAL	NO APLICA			VACIAS
	Atención al Usuario	Apoyo Logístico	Informatica	Talento Humano	Compras, Licitaciones	Cuentas Hospital arias y Fac.	cuentas Hospitalarias y Fac	Unidad Financiera	Apoyo Diagnóstico y Ter	Unidad de Farmacia	Servicios Ambulatorios	Formación y Docencia	Unidad de investigación	Clinico Quirúrgica	Médica Hospitalaria	JURIDICA	Atención al Usuario	EJERCITO	FUERZA AEREA	DGSM	
ENERO	30	31		14	5	5			45		179			58	30	15			3	7	
FEBRERO	13	45	2	19	14	1	1		68		205	1		63	42	12				2	
MARZO		33	8	9	2		1	1	23	1	151	1		34	27	9	4	2			
ABRIL		51	2	9	11	2	1	1	31		148			59	42	26	18	5			
MAYO		17	2	9	6			5	28		85	4	1	32	18	7	2	2		1	
JUNIO		20	1	3			1		25	1	55	1		16	9	4		2		1	
TOTAL	43	197	15	63	38	8	4	7	220	2	823	7	1	262	168	73	24	11	3	11	33

No 2 Respuestas parciales dando cierre a las comunicaciones

Mes	Tipo de Solicitud	Medios de Recepción	Fecha de Ingreso (de/mm/aaaa)	fecha de Respuesta final	Número de Registro	Fuerza	Nombres Peticionario	Documento de Identidad	Descripción	Servicio y/o Area	Requerimiento N° 1	Fecha	Fecha Respuesta Parcial (dd/mm/aaaa)	Fecha de Respuesta final una vez se da una respuesta parcial (dd/mm/aaaa)	Fecha Respuesta Final (dd/mm/aaaa)	Número respuesta	Número de días de Respuesta	Gestor	So luc i ó n Da da	Enf oqu e Dife renc ial	OBSERVACION OCIN
Enero	Reclamo	Correo Electronico	5/01/2024	26/01/2024	299435	Armada Nacional	Olga Cecilia Lozano	1067870381	negligencia medica	No Aplica	299435	5/01/2024			28/01/2024	303353	14	Liseth Gutiérrez			Cierre con respuesta parcial RESPUESTA final con ID 305918 9 de febrero
Enero	Petición	Radicados	11/01/2024	31/01/2024	300042	Ejército Nacional	Disan ejc		notificacion calificacion de origen usuaria Eyda Margarita Mateus	Administración de Personal	300042	5/01/2024			25/01/2024	300042	10	Liseth Gutiérrez			El numero de radicado es el mismo de cierre El 18 de marzo SE ARCHIVA EN HISTORIA MEDICO LABORAL Y SE ESPERA PRONUNCIAMIENTO POR PARTE DE LA ARL COLMENA
Enero	Petición	Correo Electronico	11/01/2024	31/01/2024	300080	Ejército Nacional	Nicolas Fernando Ceballos	1018458718	derecho de peticion	Atención al Usuario	300080	5/01/2024			1/02/2024	304267	15	Liseth Gutiérrez			ID 304267 es una parcial solicitndo prorroga 15 dias no es una RESPUESTA final
Enero	Petición	Correo Electronico	15/01/2024	2/02/2024	300735	Particular	Ulises Saenz Diaz	5920767	respuesta a radicado	Administración de Personal	300735	20/01/2024			1/02/2024	303989	13	Liseth Gutiérrez			El radicado 303989 es una RESPUESTA parcial de los radcados 282045 del 29 de septiembre y del 292066 del 23 de nov del 2023
Enero	Petición	Correo Electronico	29/01/2024	16/02/2024	303259	Particular	Kimberly Pulido	103063711	derecho de peticion	Administración de Personal	303259	1/02/2024			19/02/2024	307706	15	Liseth Gutiérrez			No es de talento humano el id es una RESPUESTA parcial se solicita prorroga de 15 dias COMO SE CONTROLA LA RESPUESTA PARCIAL (310812
Febrero	Petición	Radicados	15/02/2024	6/03/2024	307025	Armada Nacional	Jhon Alexander Rozo	8001836	concepto de maxilo		307025	13/02/2024			7/03/2024	311310	15	Liseth Gutiérrez			Es una RESPUESTA parcial no es la final
Febrero	Petición	Radicados	15/02/2024	6/03/2024	307082	Ejército Nacional	Jaime Bernal Acosta	79057623	Certificado de incapacidad	Sistema Locomotor y Reconstructivo	307082	13/02/2024			7/03/2024	311308	15	Liseth Gutiérrez			Es una RESPUESTA parcial, no final
Mayo	Petición	Correo Electronico	3/05/2024	24/05/2024	322059	Hospital Militar Central	Amparo Neira Barbosa	39631543	bono pensional	Nómina y Prestaciones Sociales	322059	10/05/2024			6/05/2024	322059	1				Se cierra con resolucion 0923 del 26 de junio del 2024 amparo neira de barbosa id 333706
Junio	Petición	Internet: Sitio Web	13/06/2024	4/07/2024	330598 10211	Hospital Militar Central	Lidia Ascencion Avila	40027401	cetil	Administración de Personal	330598 10211	12/04/2024					0				se dio RESPUESTA parcial id 335287 4 de julio y la final 338230 17 de julio

No 3 Comunicaciones sin ID de respuesta de cierre.

Mes	Tipo de Solicitud	Medios de Recepción	Fecha de Ingreso (de/mm/aaaa)	fecha de Respuesta final	Número de Registro	Fuerza	Nombres Peticionario	Documento de Identidad	Descripción	Servicio y/o Area	Requerimiento N° 1	Fecha	Fecha Respuesta Parcial (dd/mm/aaaa)	Fecha de Respuesta final una vez se da una respuesta parcial (dd/mm/aaaa)	Fecha Respuesta Final (dd/mm/aaaa)	Número respuesta	Número de días de Respuesta	Gestor	So lución Da	Enfoque Diferencial	OBSERVACION OCIN
Enero	Petición	Correo Electronico	15/01/2024	2/02/2024	300678	Armada Nacional	Andres Felipe Colomer Benitez	81715312	solicita historia clínica	Bioestadística e Historias Clínicas	300678	20/01/2024					0	Liseth Gutiérrez			
Enero	Petición	Correo Electronico	15/01/2024	2/02/2024	300679	Ejército Nacional	Huber Herlein Prada	79794601	cx de urología esm	Atención al Usuario	300679	20/01/2024					0	Liseth Gutiérrez			
Enero	Petición	Correo Electronico	17/01/2024	6/02/2024	301064	Ejército Nacional	Maria Berenice Madrigal	415511033	cx de oftalmología	Sistema Nervioso Central y Órganos de los Sentidos	301064	20/01/2024					0	Liseth Gutiérrez			
Enero	Petición	Correo Electronico	18/01/2024	7/02/2024	301375	Ejército Nacional	Roberto Pencue	7710450	Requiere cita de osteodensitometría	Radiología	301375	20/01/2024					0	Liseth Gutiérrez			
Enero	Reclamo	Correo Electronico	18/01/2024	7/02/2024	301382	Ministerio de Defensa	MDN		Anonimo dirigido al director	No Aplica	301382	20/01/2024					0	Liseth Gutiérrez			
Enero	Reclamo	Correo Electronico	26/01/2024	27/01/2024	302815	Armada Nacional	Ana Maria Guadalupe Chima Chacon	1011103278	Requiere cita de endocrino y gastro pedia	Consulta Externa	302815	29/01/2024					0	Liseth Gutiérrez			
Enero	Reclamo	Correo Electronico	26/01/2024	28/01/2024	302807	Ejército Nacional	Diego Andres Contreras Melgarejo	1090177212	Junta de neurología	Neurociencia	302807	29/01/2024					0	Liseth Gutiérrez			
Enero	Petición	Correo Electronico	30/01/2024	19/02/2024	304597	Ejército Nacional	Jhon Belisario Corredor	91514571	solicita historia clínica	Bioestadística e Historias Clínicas	304597	1/02/2024					0	Liseth Gutiérrez			
Enero	Petición	Radicados	30/01/2024	19/02/2024	303502	Ejército Nacional	Jose Walteros		solcitud cierre de pqr	Atención al Usuario	303502	29/01/2024					0	Liseth Gutiérrez			

Enero	Petición	Correo Electronico	31/01/2024	20/02/2024	303935	Ejército Nacional	Irene Suarez Carvajal		orden medica con preparacion	Atención al Usuario	303935	1/02/2024					0	Liseth Gutiérrez	
Febrero	Petición	Radicados	6/02/2024	7/02/2024	302939	Ejército Nacional	Lucila Rojas	40764148	Requiere cita de neurocx	Consulta Externa	302939	7/02/2024					0	Liseth Gutiérrez	
Febrero	Petición	Correo Electronico	8/02/2024	28/02/2024	305602	Ejército Nacional	Luis Fernando Ortega Guerrero		correccion de ordenes medicas		305602	8/02/2024					0	Liseth Gutiérrez	no se evidencia q se dio RESPUESTA
Febrero	Petición	Radicados	12/02/2024	1/03/2024	306143	Hospital Militar Central	Betty Carreño		derecho de peticion	Administración de Personal	306143	13/02/2024					0	Liseth Gutiérrez	No tiene radicado de cierre
Febrero	Petición	Correo Electronico	13/02/2024	4/03/2024	306434	Particular	Hernan dario Diaz	1234788672	solicita historia clinica	Bioestadística e Historias Clínicas	306434	13/02/2024					0	Liseth Gutiérrez	
Febrero	Petición	Correo Electronico	19/02/2024	11/03/2024	307422	Ejército Nacional	Yeiner Alejandro Muñoz	1080362329	Requiere cita de fisiatria	Consulta Externa	307422	13/02/2024					0	Liseth Gutiérrez	
Febrero	Petición	Correo Electronico	21/02/2024	12/03/2024	308139	Ejército Nacional	Julian David Hernandez Gil	1192757957	Requiere cita de neurolo	Consulta Externa	308139	13/02/2024					0	Liseth Gutiérrez	
Febrero	Petición	Correo Electronico	22/02/2024	13/03/2024	308461	Ejército Nacional	Andres Felipe Zuñiga	100395670	Requiere cita de fisiatria	Consulta Externa	308461	22/02/2024					0	Liseth Gutiérrez	
Febrero	Petición	Correo Electronico	23/02/2024	14/03/2024	308656	Particular	Paula Andrea Arteaga	52982322	cetil	Administración de Personal	308656	23/02/2024					0	Liseth Gutiérrez	No se evidencia cierre de ID RESPUESTA fue dada el 6 de mayo ID 322520 VENCIMIENTO la RESPUESTA se remitió a compras
Febrero	Petición	Internet: Sitio Web	28/02/2024	19/03/2024	309607 9697	Armada Nacional	Maria Angelica Gallego	52806085	resultado de biopsia	Patología	309607 9697	28/02/2024					0	Liseth Gutiérrez	
Febrero	Petición	Correo Electronico	29/02/2024	20/03/2024	309873	Armada Nacional	Carlos Arturo Escamilla	9060330	Requiere cita de neurocx	Consulta Externa	309873	4/03/2024					0	Liseth Gutiérrez	

Marzo	Petición	Correo Electronico	4/03/2024	22/03/2024	310318	Ejército Nacional	Jonathan Perez Saavedra	6804620	solicita historia clinica	Bioestadística e Historias Clínicas	310318	12/03/2024					0	Liseth Gutiérrez	
Marzo	Petición	Correo Electronico	6/03/2024	27/03/2024	311040	Ejército Nacional	Edilson Arturo Bernal	7166446	resultado de biopsia	Patología	311040	12/03/2024					0	Liseth Gutiérrez	
Marzo	Petición	Internet: Sitio Web	8/03/2024	2/04/2024	311584 9749	Ejército Nacional	Emmanuel Vergara Pedraza	1106334068	Requiere cita de endo pedia	Consulta Externa	311584 9749	12/03/2024					0	Liseth Gutiérrez	
Marzo	Reclamo	Correo Electronico	11/03/2024	13/03/2024	311863 263448	Ejército Nacional	Sharay Daniela Hidalgo	1123440480	Requiere cita de neuropsico	Consulta Externa	311863 263448	12/03/2024					0	Liseth Gutiérrez	
Marzo	Petición	Correo Electronico	12/03/2024	4/04/2024	312107	Ejército Nacional	William Alejandro Aguilar	1007420496	cx plastica	Sistema Nervioso Central y Órganos de los Sentidos	312107	12/03/2024					0		
Marzo	Petición	Correo Electronico	13/03/2024	5/04/2024	312458 263822	Armada Nacional	Edgar Alfonso Vargas	19074160	Requiere cita de rm y rx	Radiología	312458 263822	20/03/2024					0		
Marzo	Petición	Correo Electronico	13/03/2024	5/04/2024	312386 263895	Armada Nacional	Edgar Alfonso Vargas	19074161	Requiere cita de rm y rx	Radiología	312386 263895	20/03/2024					0		
Marzo	Petición	Radicados	13/03/2024	5/04/2024	312434	Ejército Nacional	Camilo Valderrama	80192744	acta de defuncion		312434	20/03/2024					0		
Marzo	Reclamo	Radicados	14/03/2024	8/04/2024	312601	Ejército Nacional	Carlos Romero Vega	93422211	falla en el call center	Consulta Externa	312601	20/03/2024					0		
Marzo	Petición	Correo Electronico	15/03/2024	9/04/2024	312804	Hospital Militar Central	Campo Elias Mora	79293226	revocatoria de resolucion 0902	Administración de Personal	312804	29/04/2024					0		REVISAR PORQUE NO SE CERRO
Marzo	Petición	Correo Electronico	18/03/2024	10/04/2024	313168	Armada Nacional	Juan Sebastian Lechuga Aguilar	1044781409	Requiere cita de endocrino, alergo	Consulta Externa	313168	20/03/2024					0		

Marzo	Reclamo	Correo Electronico	18/03/2024	21/03/2024	313093	Ejército Nacional	Bertha Lilia Gomez Barreto	65697320	Requiere cita de anestesia	Consulta Externa	313093	20/03/2024					0				
Marzo	Petición	Correo Electronico	19/03/2024	11/04/2024	313567	Armada Nacional	Samuel Morales Lozano	1062442081	Corrección orden médica		313567	20/03/2024					0				
Marzo	Petición	Correo Electronico	20/03/2024	12/04/2024	313792	Ejército Nacional	Emily Anahi Gutierrez Parra	1058431377	Solicitud Cita Alergologia	Consulta Externa	313792	20/03/2024					0				
Marzo	Petición	Correo Electronico	20/03/2024	9/04/2024	314105	Ejército Nacional	Maria de Los Angeles Perdomo Ortiz	1021934168	Solicitud Cita Alergologia	Consulta Externa	314105	20/03/2024					0				
Marzo	Petición	Correo Electronico	20/03/2024	12/04/2024	313791	Hospital Militar Central	Maria Consuelo Quiroga Lopez	51855289	Solicitud Certificado Cetil	Administración de Personal	313791	20/03/2024					0				preguntar porque no tien ID de cerrado
Marzo	Petición	Correo Electronico	21/03/2024	15/04/2024	314013	Particular	Jairo Alfonso Del Carmen Fragozo Ortiz	1124501803	Certificados carácter contractual		314013	20/03/2024					0				
Marzo	Felicitación / Agradecimiento	Radicados	22/03/2024	15/04/2024	314107	Ejército Nacional	Hernan Gonzalo Mosquera	12960271	satisfaccion de servicio con la funcionaria Paola Galvis Sepulveda	Enfermería	314107	20/03/2024					0				
Marzo	Reclamo	Radicados	22/03/2024	15/04/2024	314493	Fuerza Aérea Colombiana	Nohora Ricardo de Malaver	41435497	inconforme con el servicio del call center	Consulta Externa	314493	20/03/2024					0				
Marzo	Reclamo	Radicados	22/03/2024	15/04/2024	314407	Ejército Nacional	Sara Diaz	51876475	inconforme con el servicio del call center	Consulta Externa	314407	20/03/2024					0				
Marzo	Queja	Radicados	22/03/2024	15/04/2024	314510	Fuerza Aérea Colombiana	Nelly Edith Sepulveda	30345138	falta de humanizacion por parte de la funcionaria Amanda	Enfermería	314510	20/03/2024					0				

Marzo	Petición	Internet: Sitio Web	26/03/2024	17/04/2024	314846 9853	Armada Nacional	Pedro NEL Uni Rengifo	94416368	Requiere cita de psiaquiritria	Consulta Externa	314846 9853	27/03/2024					0				
Marzo	Petición	Correo Electronico	26/03/2024	17/04/2024	314791	Ejército Nacional	Nidia Cecilia Bernal	24221847	resultados de alergias	Laboratorio Clínico	314791	27/03/2024					0				
Marzo	Queja	Correo Electronico	26/03/2024	17/04/2024	314822	Particular	Viviana Londoño	1022939558	falta de humanizacion por part de la sra Nelly Edith Sepulveda	Atención al Usuario	314822	27/03/2024					0				no se evidencia RESPUESTA
Marzo	Queja	Internet: Sitio Web	26/03/2024	17/04/2024	314838 9849	Fuerza Aérea Colombiana	Erick Santiago Cepeda	1001167136	demora para recibir atencion por parte de la funcionaria Mirtha Ruth Cepeda	Urgencias	314838 9849	27/03/2024					0				
Marzo	Petición	Internet: Sitio Web	26/03/2024	17/04/2024	314827 9842	Armada Nacional	Candelaria Milena Romero	42271855	actualizacion de datos	Bioestadística e Historias Clínicas	314827 9842	27/03/2024					0				
Marzo	Petición	Correo Electronico	27/03/2024	18/04/2024	314959	Armada Nacional	Karwally Jerzuryns Aldana Velasco	1018404620	solicita historia clínica	Consulta Externa	314959	20/03/2024					0				
Marzo	Petición	Correo Electronico	27/03/2024	18/04/2024	314960	Ejército Nacional	Dylan Samuel Rubio	1014994560	envio de ordenes medicas	Pediatría y Supraespecialidades	314960	20/03/2024					0				
Marzo	Petición	Correo Electronico	27/03/2024	18/04/2024	314988 263959	Ejército Nacional	Dalila Ramirez	52061205	apoyo de lenguaje de señas	Atención al Usuario	314988 263959	20/03/2024					0				no se evidencia RESPUESTA
Abril	Queja	Radicados	1/04/2024	19/04/2024	315163	Ejército Nacional	Luis Felipe Martinez	79429552	inconforme con la atencion del funcionario Jose Dario Anaya	Enfermería	315163	27/03/2024					0				
Abril	Reclamo	Radicados	1/04/2024	19/04/2024	315105	Armada Nacional	Hugo Enrique Cordero	72213161	inconforme con la asiganción de turno en coex presunto trafico de influencias	Consulta Externa	315105	27/03/2024					0				

Abril	Petición	Radicados	2/04/2024	22/04/2024	315483	Ejército Nacional	Angela Maria Guarnizo	1014208647	Requiere cita de anestesia	Consulta Externa	315483	27/03/2024					0				
Abril	Petición	Radicados	2/04/2024	22/04/2024	315318	Particular	Asociacion Colombiana de Suboficiales de Caballeria y Retiro ASURCA		Informativo	Atención al Usuario	315318	13/04/2024					0				no se evidencia RESPUESTA
Abril	Reclamo	Radicados	2/04/2024	22/04/2024	315370	Ejército Nacional	Jose Inocencio Velasquez Gonzalez	144349	demora en la entrega de medicamentos para inyeccion	Oncologia	315370	29/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	3/04/2024	23/04/2024	315741 265334	Ejército Nacional	Alexander Peña Santoya	93395331	cancelacion de cita	Consulta Externa	315741 265334	27/03/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	3/04/2024	23/04/2024	315743 265379	Ejército Nacional	Luz Marina Lugo	65743405	Requiere cita de anestesia	Consulta Externa	315743 265379	27/03/2024					0				
Abril	Queja	Radicados	3/04/2024	23/04/2024	315592	Ejército Nacional	Jose Farin Vega Rojas	10538147	inconforme con la atención del Dr Luis Eduardo Nieto Ramirez	Sistema Nervioso Central y Órganos de los Sentidos	315592	27/03/2024					0				
Abril	Petición	Radicados	3/04/2024	23/04/2024	315631	Armada Nacional	Carlos Eduardo Rolon	1093905560	Concepto medico	Sistema Locomotor y Reconstructivo	315631	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	3/04/2024	23/04/2024	315585	Ejército Nacional	Yorman Montes	1067867885	Verificación toma de laboratorios	Laboratorio Clínico	315585	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	4/04/2024	24/04/2024	315923	Ejército Nacional	Shaiel Lorena Sanchez Sierra	1032937518	cx plastica	Sistema Nervioso Central y Órganos de los Sentidos	315923	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	4/04/2024	24/04/2024	315921	Ejército Nacional	Jose Gregorio Suarez	80006374	certificado de incapacidad	Sistema Locomotor y Reconstructivo	315921	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	4/04/2024	24/04/2024	315896	Fuerza Aérea Colombiana	Santiago Zuluaga	1001668853	envio de ordenes medicas	Sistema Locomotor y Reconstructivo	315896	13/04/2024					0				

Abril	Petición	Correo Electronico	4/04/2024	24/04/2024	315927	Ejército Nacional	Diana Marcela Martinez	35252286	correccion de formula medica	Ginecologia y Urología	315927	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	4/04/2024	24/04/2024	315924	Ejército Nacional	Juan Carlos Pacheco	7827606	resultados de ecocardiograma	Cardiovascular	315924	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	4/04/2024	24/04/2024	315922	Particular	Martha Villamizar	1019034895	cotizacion de procedimiento particular	Atención al Usuario	315922	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	4/04/2024	24/04/2024	315836	Fuerza Aérea Colombiana	Nelson Ivan Quevedo	101900728	correccion de ordenes medicas	Neurociencia	315836	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	4/04/2024	24/04/2024	315902	Ejército Nacional	Jhon Mosquera	1143855203	cambio de ortesis	Sistema Locomotor y Reconstrutivo	315902	13/04/2024					0			Discapacidad física	
Abril	Petición	Radicados	4/04/2024	24/04/2024	315910	Ejército Nacional	German Ruiz	7705876	acompañamiento permanente	Hospitalización	315910	13/04/2024					0				
Abril	Reclamo	Internet: Sitio Web	5/04/2024	25/04/2024	316173 9857	Fuerza Aérea Colombiana	Maria Mary de Barbosa	20158821	desaseo en los baños del lobby	Mantenimiento, Talleres y Gestión Ambiental	316173 9857	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Internet: Sitio Web	5/04/2024	25/04/2024	316170 9861	Ejército Nacional	Bibiana Bedoya	33745776	Requiere cita de med nuclear	Medicina Nuclear	316170 9861	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Internet: Sitio Web	5/04/2024	25/04/2024	316159 9866	Ejército Nacional	Malene Valcarcel	41376422	Requiere cita de rx	Radiologia	316159 9866	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Internet: Sitio Web	5/04/2024	25/04/2024	316108 9868	Fuerza Aérea Colombiana	Dagoberto Torres Jimenez	17332660	resultados de laboratorio	Laboratorio Clínico	316108 9868	13/04/2024					0				

Abril	Petición	Radicados	5/04/2024	25/04/2024	316290	Ejército Nacional	Edinson Cabezas	87433428	solicita historia clinica	Bioestadística e Historias Clínicas	316290	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	5/04/2024	25/04/2024	316095	Fuerza Aérea Colombiana	Guadalupe Congote Palacio	1115243249	Solicitud de ordenes	Pediatría y Supraespecialidades	316095	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Internet: Sitio Web	5/04/2024	25/04/2024	316097	Particular	Jonathan Zuluaga Villamizar	1019034895	cotizacion cx oftalmo	Atención al Usuario	316097	13/04/2024					0				
Abril	Reclamo	Internet: Sitio Web	5/04/2024	25/04/2024	316104	Particular	Yineth Yulieth Pinto Merchan	1002585346	Inconformidad en la atención (Medico procedimiento, otros)	Ginecologia y Urologia	316104	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Internet: Sitio Web	5/04/2024	25/04/2024	316106	Fuerza Aérea Colombiana	Martha Cecilia Cepeda Giron	40383339	Entrega de Resultados colonoscopia	Cirugía General y Especialidades Quirúrgicas	316106	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Internet: Sitio Web	5/04/2024	25/04/2024	316112	Ejército Nacional	Sandra Liliana Gonzalez Valcarcel	51745764	Reasignación de cita para RX	Consulta Externa	316112	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Internet: Sitio Web	5/04/2024	25/04/2024	316130	Fuerza Aérea Colombiana	Jose Antonio Reyes Marin	10161254	Cita otorrino	Consulta Externa	316130	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Radicados	5/04/2024	25/04/2024	316242	Particular	Homi		producto nuevo	Facturación											
Abril	Petición	Correo Electronico	8/04/2024	26/04/2024	316555	Ejército Nacional	Edilma Lopez Rocha	49752828	Requiere cita de manometria	Consulta Externa	316555	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	8/04/2024	26/04/2024	316553	Ejército Nacional	Luz Elena Restrepo	24717990	Requiere cita de oncologia	Oncologia	316553	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	8/04/2024	26/04/2024	316569	Armada Nacional	Jonnatan Enrique Silva Coley	92642392	Requiere cita de med nuclear	Medicina Nuclear	316569	13/04/2024					0				

Abril	Petición	Correo Electronico	8/04/2024	26/04/2024	316449	Ejército Nacional	Ronal Ricardo Alvarez Maza	1003242266	Requiere cita de cx vascular	Consulta Externa	316449	13/04/2024					0				
Abril	Felicitación / Agradecimiento	Correo Electronico	8/04/2024	26/04/2024	316432	Particular	Evangelina Vega		satisfaccion de servicio con ts Daniela Restrepo	Hospitalización	316432	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Radicados	9/04/2024	29/04/2024	316776	Ejército Nacional	Nelson Fabian Ramirez	16015579	solicita historia clínica	Bioestadística e Historias Clínicas	316776	13/04/2024					0				
Abril	Reclamo	Internet: Sitio Web	9/04/2024	29/04/2024	316663 9899	Armada Nacional	Doris Carolina Palacios	523527711	demora en la atencion para eco	Ginecología y Urología	316663 9899	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Internet: Sitio Web	9/04/2024	29/04/2024	316662 9900	Fuerza Aérea Colombiana	Alvaro Armando Niño	1030594937	Requiere cita de ortopedia pedia	Consulta Externa	316662 9900	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	11/04/2024	2/05/2024	317471	Ejército Nacional	Luis Antonio Martin Moreno	79803256	Documentos atención		317471	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	12/04/2024	3/05/2024	317845	Particular	Jhon Alexander Ayala Suarez		Temas contractuales con empleados	Administración de Personal	317845	13/04/2024					0				preguntar porq no tien ID de cerrado
Abril	Petición	Correo Electronico	12/04/2024	3/05/2024	317697 265447	Ejército Nacional	Luz Marina Torres Espinel	42497906	correccion de ordenes medicas	Clinica Médica (Medicina Interna y Supra especialidades)	317697 265447	29/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	12/04/2024	3/05/2024	320600 266597	Ejército Nacional	Maria Stella Puentes Aguas	20357413	Requiere cita de anestesia	Consulta Externa	320600 266597	29/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	12/04/2024	3/05/2024	320598 266546	Fuerza Aérea Colombiana	Maria Blanche Rodriguez	41328291	Requiere cita de prueba de stress	Cardiovascular	320598 266546	29/04/2024					0				
Abril	Felicitación / Agradecimiento	Radicados	15/04/2024	6/05/2024	318272	Ejército Nacional	Eliberto Galvis Marin	10528294	Felicitación por servicio	Cuidado Crítico	318272	13/04/2024					0				

Abril	Petición	Correo Electronico	15/04/2024	6/05/2024	318277	Fuerza Aérea Colombiana	Felipe Ortiz Correa	1093224416	Solicitud usuario exámenes	Radiología	318277	13/04/2024					0				
Abril	Reclamo	Correo Electronico	15/04/2024	6/05/2024	318283	Armada Nacional	Francisco Javier Cardenas Chitiva	72272009	Incoformidad servicio de hospitalizacion	Hospitalización	318283	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	15/04/2024	6/05/2024	318284	Fuerza Aérea Colombiana	Oscar Fernando Muñoz	87245757	Programación procedimiento	Sistema Nervioso Central y Órganos de los Sentidos	318284	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	16/04/2024	7/05/2024	318460	Armada Nacional	Farley Augusto Parra Reyes	1676261	Cita endocrino	Consulta Externa	318460	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	16/04/2024	7/05/2024	318480	Ejército Nacional	Ronal Ricardo Alvarez Maza	1003242266	Procedimiento Cx	Cirugía General y Especialidades Quirúrgicas	318480	13/04/2024					0				
Abril	Reclamo	Radicados	16/04/2024	7/05/2024	318455	Ejército Nacional	Eiden Fernando Garcia Moyano	19418515	Insatisfacción servicio	Clinica Médica (Medicina Interna y Supra especialidades)	318455	13/04/2024					0				
Abril	Reclamo	Internet: Sitio Web	16/04/2024	7/05/2024	318503	Ejército Nacional	Yomiury Dussan Cuenca	36279753	Insatisfaccion, servicio hospitalizacion	Hospitalización	318503	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	16/04/2024	7/05/2024	318515	Ejército Nacional	Wiliam Bustillo	1140817395	Actualizacion datos para ingreso a plataforma	Bioestadística e Historias Clínicas	318515	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	16/04/2024	7/05/2024	318585	Particular	Marcela Martinez		acta de liquidacion y certificación contractual	Gestión Contratos	318585	27/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	16/04/2024	7/05/2024	318570	Ejército Nacional	Jeronimo Diaz	123353867	Requiere cita de eco tt y oftalmo pedia	Consulta Externa	318570	27/04/2024					0				

Abril	Petición	Correo Electronico	17/04/2024	8/05/2024	318907	Ejército Nacional	Luis Miguel Cariza Valencia	1075257738	viaticos y asistencia domiciliaria	No Aplica	318907	27/04/2024					0				RESPUESTA
Abril	Queja	Radicados	18/04/2024	9/05/2024	319035	Ejército Nacional	Nelson Parra Moreno	1018759	incoforme con la atencion de la funcionaria Erica Delgado	Enfermería	319035	27/04/2024					0				
Abril	Queja	Radicados	18/04/2024	9/05/2024	319099	Ejército Nacional	Luis Carlos Valencia	80265462	falta de humanización de la funcionaria Johana Daza	Radiología	319099	29/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	19/04/2024	10/05/2024	319302	Armada Nacional	Jose Luis Ladino Ladino	9923881	solicita historia clinica	Bioestadística e Historias Clínicas	319302	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	19/04/2024	10/05/2024	319300	Ejército Nacional	Hellen Sophia Quintero Guarnizo	1010015636	informe de terapias realizadas en homil	Pediatría y Supraespecialidades	319300	13/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	19/04/2024	10/05/2024	319425	Armada Nacional	Robinson Manuel Gonzalez Vega	73184799	concepto de cx hepatobiliar	Cirugía General y Especialidades Quirúrgicas	319425	27/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	19/04/2024	10/05/2024	319446	Armada Nacional	Eduardo Ruiz Tovar	3134017	Resultados de electroencefalograma	Neurociencia	319446	27/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	19/04/2024	10/05/2024	319443	Hospital Militar Central	Gloria Carolina Cardenas	52200658	cetil	Administración de Personal	319443	27/04/2024					0				
Abril	Felicitación / Agradecimiento	Radicados	19/04/2024	10/05/2024	319421	Ejército Nacional	Martha Viviana Estrada	38888799	satisfaccion de servicio con el personal de registro y correspondencia	Registro de Correspondencia y Archivo	319421	27/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	19/04/2024	10/05/2024	319266	Particular	Johan Rueda		cotizacion rm con neuronavegador	Atención al Usuario	319266	27/04/2024					0				

Abril	Petición	Radicados	19/04/2024	10/05/2024	319347	Ejército Nacional	Margarita Giraldo de Echeverry	24288257	cotizacion de cita oncologica	Atención al Usuario	319347	27/04/2024					0				
Abril	Petición	Radicados	19/04/2024	10/05/2024	319368	Ejército Nacional	David Jose Garrido	1001996204	concepto de neuro	Neurociencia	319368	27/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	19/04/2024	10/05/2024	319377	Fuerza Aérea Colombiana	Hector Badoin Bernal	4274457	Requiere cita de anestesia	Consulta Externa	319377	27/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	19/04/2024	10/05/2024	319381	Armada Nacional	Jose Luis Ladino Ladino	9923881	solicita historia clinica	Bioestadística e Historias Clínicas	319381	27/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	22/04/2024	14/05/2024	319775	Particular	Clinica Colombia		solicita historia clinica	Bioestadística e Historias Clínicas	319775	27/04/2024					0				
Abril	Queja	Radicados	22/04/2024	14/05/2024	319805	Hospital Militar Central	Natally Avellaneda		falta de humanizacion por parte del sr Julio Cesar Chavarro Castro	Atención al Usuario	319805	27/04/2024					0				
Abril	Petición	Internet: Sitio Web	22/04/2024	14/05/2024	319781 9966	Ejército Nacional	Jackeline Avila Fonseca	52204790	resultados de laboratorio	Laboratorio Clínico	319781 9966	27/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	23/04/2024	15/05/2024	319969	Ejército Nacional	Jimmy Alexander Vera	79799299	constancia medica	Sistema Locomotor y Reconstructivo	319969	27/04/2024					0				
Abril	Queja	Radicados	24/04/2024	16/05/2024	320402	Ejército Nacional	Carlos Romero Vega	93422211	demora para la atencion por parte de la dra Ana Catalina Diaz	Clínica Médica (Medicina Interna y Supra especialidades)	320402	27/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	24/04/2024	16/05/2024	320414	Ejército Nacional	Jhon Jairo Moreno Palacio	11799929	retinopexia	Sistema Nervioso Central y Órganos de los Sentidos	320414	27/04/2024					0				

Abril	Queja	Correo Electronico	24/04/2024	16/05/2024	320367	Ejército Nacional	Campo Elias Herrera	80153885	falta de humanización por parte de la funcionaria Yaqueline Avila	Enfermería	320367	27/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	25/04/2024	17/05/2024	320645	Particular	Porvenir		bono pensional	Administración de Personal	320645	27/04/2024					0				28 febrero 2024 habia llegado y se dio RESPUESTA de marzo id 313852
Abril	Queja	Internet: Sitio Web	25/04/2024	17/05/2024	320750	Ejército Nacional	Diany Constanza Amaya	28918037	falta de humanizacion por parte del dr Walter Antanas Sosa	Cirugía General y Especialidades Quirúrgicas	320750	27/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	25/04/2024	17/05/2024	320641 266170	Armada Nacional	Esperanza Acosta	51801101	resultados de colono	Cirugía General y Especialidades Quirúrgicas	320641 266170	27/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	25/04/2024	3/05/2024	320606 267095	Ejército Nacional	Luz Miriam Bejarano	20701658	Requiere cita de gineco	Consulta Externa	320606 267095	29/04/2024					0				
Abril	Petición	Radicados	26/04/2024	20/05/2024	320905	Fuerza Aérea Colombiana	Amanda Yustes	20617606	Requiere cita de osteodensimetr ia	Radiologia	320905	27/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	26/04/2024	20/05/2024	320937	Ejército Nacional	Luis Duque	80127117	cx de uro	Ginecologia y Urologia	320937	27/04/2024					0				
Abril	Queja	Correo Electronico	26/04/2024	20/05/2024	320948	Ejército Nacional	Yesenia Sotelo	1018447474	inconforme con la atencion de la funcionaria Yenifer Rodríguez, recibo 4	Enfermería	320948	27/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	26/04/2024	20/05/2024	321029	Ejército Nacional	Jose Holaye	5471556	resultados de potenciales evocados	Neurociencia	321029	29/04/2024					0				

Abril	Petición	Correo Electronico	29/04/2024	21/05/2024	321159	Ejército Nacional	Elvia Milena Muloz Diaz	1116861511	cx de gineco	Ginecologia y Urología	321159	29/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	29/04/2024	21/05/2024	321232	Ejército Nacional	Jairo Augusto Garcia	17657951	Requiere cita de rm	Radiologia	321232	29/04/2024					0				
Abril	Petición	Radicados	29/04/2024	21/05/2024	321158	Ejército Nacional	Carmen Cecilia Amparo Rodriguez	41745415	Requiere cita prueba de stress	Cardiovascular	321158	29/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	30/04/2024	22/05/2024	321587	Ejército Nacional	Jeaneth quiñonez	39793347	nombre de casa ortopédica	Sistema Locomotor y Reconstructivo	321587	29/04/2024					0				
Abril	Queja	Radicados	30/04/2024	22/05/2024	321614	Ejército Nacional	Jose Luis Castaño	1053786681	falta de humanización por parte del funcionario Omar Bustos Vanegas	Enfermeria	321614	29/04/2024					0				
Abril	Petición	Correo Electronico	30/04/2024	22/05/2024	321565	Ejército Nacional	Ian Santiago Patiño	1021690012	Requiere cita de alergo y gastro pedia	Consulta Externa	321565	29/04/2024					0				
Abril	Petición	Radicados	30/04/2024	22/05/2024	321471	Ejército Nacional	Johan Alexander Murcia Leyton	1014219259	Requiere cita de endocrino	Consulta Externa	321471	29/04/2024					0				
Mayo	Petición	Correo Electronico	2/05/2024	23/05/2024	321804	Hospital Militar Central	Jaime Andres Osses	79957342	desprendibles de nomina	Nómina y Prestaciones Sociales	321804	10/05/2024					0				se dio RESPUESTA el 10 de mayo se copia atencion usuario
Mayo	Petición	Correo Electronico	2/05/2024	23/05/2024	321814	Fuerza Aérea Colombiana	Brayan Stiven Triana	1110581555	resultados de holtter	Cardiovascular	321814	10/05/2024					0				
Mayo	Petición	Correo Electronico	3/05/2024	24/05/2024	322090	Ejército Nacional	Jhon Jairo Guerrero Diaz	1148423835	Requiere cita de electroencefalograma	Neurociencia	322090	10/05/2024					0				
Mayo	Petición	Correo Electronico	3/05/2024	24/05/2024	322116	Ejército Nacional	Angie Vanessa Perez Calderon	1098743389	Requiere cita de gineco	Consulta Externa	322116	10/05/2024					0				

Mayo	Petición	Correo Electronico	6/05/2024	27/05/2024	322348	Particular	Universidad del Rosario		veracidad de iss	Urgencias	322348	10/05/2024					0				
Mayo	Petición	Internet: Sitio Web	6/05/2024	27/05/2024	322404 10034	Hospital Militar Central	Yolanda Campos Ladino	20734158	resultados de patologia	Patología	322404 10034	10/05/2024					0				ID DE RESPUESTA DEL 14 DE JUNIO
Mayo	Petición	Correo Electronico	7/05/2024	28/05/2024	322651	Ejército Nacional	Jaime Fernando Arenas		Requiere cita de endocrino y cx gastro	Consulta Externa	322651	10/05/2024					0				
Mayo	Petición	Correo Electronico	8/05/2024	29/05/2024	323018	Fuerza Aérea Colombiana	Pablo Esteban Florez Romero	1150187491	solicita historia clinica	Bioestadística e Historias Clínicas	323018	10/05/2024					0				
Mayo	Petición	Correo Electronico	8/05/2024	29/05/2024	323012	Ejército Nacional	Jose Alirio Barrera Sanchez	11447520	dispensacion de lente ocular	Sistema Nervioso Central y Órganos de los Sentidos	323012	16/05/2024					0				
Mayo	Petición	Correo Electronico	8/05/2024	29/05/2024	323011	Fuerza Aérea Colombiana	Valery Robayo	1033810116	cx de otorrino	Sistema Nervioso Central y Órganos de los Sentidos	323011	16/05/2024					0				
Mayo	Petición	Correo Electronico	9/05/2024	30/05/2024	323373 269582	Ejército Nacional	Eliany Montiel	1062962875	Requiere cita de genetica pedia	Consulta Externa	323373 269582	10/05/2024					0				
Mayo	Petición	Correo Electronico	9/05/2024	30/05/2024	323389 269424	Ejército Nacional	Alvaro Cancelado Gonzalez	2369889	Requiere cita de cardio	Consulta Externa	323389 269424	10/05/2024					0				
Mayo	Petición	Correo Electronico	9/05/2024	30/05/2024	323390 269306	Ejército Nacional	Lina Marcela Lopez	1053331599	Requiere cita de rm	Radiología	323390 269306	10/05/2024					0				
Mayo	Petición	Correo Electronico	9/05/2024	29/05/2024	323378 269351	Ejército Nacional	Mary Luz Parra Murillo	33701754	Requiere cita de dermato	Consulta Externa	323378 269351	16/05/2024					0				
Mayo	Reclamo	Correo Electronico	10/05/2024	15/05/2024	323498	Ejército Nacional	Lucinda Cardenas Vega	23752005	Requiere cita de rm	Radiología	323498	10/05/2024					0				
Mayo	Reclamo	Correo Electronico	10/05/2024	15/05/2024	323499	Ejército Nacional	Ana Elvia Pulido de Rios	41510976	Requiere cita de oftalmo procedimientos	Consulta Externa	323499	10/05/2024					0				

Mayo	Reclamo	Correo Electronico	10/05/2024	15/05/2024	323511	Ejército Nacional	Jesus Antonio Castro Rojas	19177225	Requiere cita de cardio	Consulta Externa	323511	10/05/2024					0				
Mayo	Reclamo	Correo Electronico	10/05/2024	15/05/2024	323510	Fuerza Aérea Colombiana	Olga Lucia Diaz Martinez	20738325	adaptación de protesis de ocular	Exámenes Extrahospitalarios	323510	10/05/2024					0				
Mayo	Reclamo	Correo Electronico	10/05/2024	15/05/2024	323509	Armada Nacional	Nicolas Alejandro Portillo Ascanio	1029400440	Requiere cita de rm	Radiología	323509	10/05/2024					0				
Mayo	Reclamo	Correo Electronico	10/05/2024	15/05/2024	323507	Ejército Nacional	Thiago Bulla Lopez	1012477391	Requiere cita de endo,eco tt, neuro y neumopedía	Consulta Externa	323507	10/05/2024					0				
Mayo	Reclamo	Correo Electronico	10/05/2024	31/05/2024	323555	Ejército Nacional	Jose Vicente Gomexz	5153732	demora en el servicio de ventanillas	Consulta Externa	323555	10/05/2024					0				
Mayo	Petición	Internet: Sitio Web	10/05/2024	31/05/2024	323545 10049	Ejército Nacional	Sandra Oliveros	52773752	Requiere cita de reumato y nefro	Consulta Externa	323545 10049	10/05/2024					0				
Mayo	Petición	Correo Electronico	10/05/2024	31/05/2024	323513	Particular	Comision Nacional del servicio civil		SNCP	Administración de Personal	323513	10/05/2024					0				documento informativo q le llego a th
Mayo	Reclamo	Internet: Sitio Web	10/05/2024	31/05/2024	323078 10045	Fuerza Aérea Colombiana	Carlos Gutierrez	6465554	demora para entregar los turnos	Consulta Externa	323078 10045	10/05/2024					0				
Mayo	Reclamo	Correo Electronico	16/05/2024	20/05/2024	324417	Ejército Nacional	Jose David Devia Gonzalez	1121973344	Requiere cita de espirometria	Consulta Externa	324417	10/05/2024					0				
Mayo	Reclamo	Correo Electronico	16/05/2024	20/05/2024	324418	Ejército Nacional	Samuel Fernando Cifuentes Ortiz	1006147376	Requiere cita de reumato	Consulta Externa	324418	10/05/2024					0				

Mayo	Reclamo	Radicados	16/05/2024	6/06/2024	324424	Ejército Nacional	Carlos Ramirez	79359942	inconforme con la atención de la funcionaria ventanilla 1	Consulta Externa	324424	16/05/2024					0				
Mayo	Petición	Correo Electronico	20/05/2024	11/06/2024	325398	Ejército Nacional	Luis Vicente Santiago Mancera	238327	Requiere cita de cardio	Consulta Externa	325398	16/05/2024					0				
Mayo	Reclamo	Correo Electronico	22/05/2024	24/05/2024	325866	Ejército Nacional	Jorge Alberto Garcia Mosquera	80205160	Requiere cita de endocrino	Consulta Externa	325866	16/05/2024					0				
Mayo	Felicitación / Agradecimiento	Radicados	22/05/2024	13/06/2024	326078	Ejército Nacional	Hector Julio Castillo Ortiz	79672055	satisfaccion de servicio con la dra Yineth Catherine Rojas Ortiz	Neurociencia	326078	12/04/2024					0				
Mayo	Petición	Correo Electronico	24/05/2024	1/06/2024	326751 268704	Ejército Nacional	Eliana Bastos Mosquera	40781549	Requiere cita de perfusion miocardica	Consulta Externa	326751 268704	16/05/2024					0				
Mayo	Reclamo	Correo Electronico	27/05/2024	10/06/2024	327100 271311	Armada Nacional	Ricardo Antonio Batista	73557656	inconforme con el servicio de hospitalizacion	Hospitalización	327100 271311	16/05/2024					0				
Junio	Petición	Internet: Sitio Web	5/06/2024	26/06/2024	328947 10159	Fuerza Aérea Colombiana	Linda Campo	1118570199	resultados de exámenes	Pediatría y Supraespecialidades	328947 10159	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Radicados	6/06/2024	27/06/2024	329274	Ejército Nacional	Andrea Milena Mahecha	33750980	Requiere cita de otorrino	Consulta Externa	329274	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Correo Electronico	6/06/2024	27/06/2024	329346	Particular	Aztrazeneca		eventos adversos de vacuna	Clínica Médica (Medicina Interna y Supra especialidades)	329346	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Correo Electronico	6/06/2024	27/06/2024	329478	Particular	GGA Abogado		investigacion administrativa IA 058-2021		329478	12/04/2024					0				

Junio	Petición	Correo Electronico	6/06/2024	27/06/2024	329380 272361	Ejército Nacional	Isolina Reinoso Criollo	41662317	Requiere cita de arteriografia	Cardiovascular	329380 272361	12/04/2024					0			
Junio	Petición	Radicados	7/06/2024	28/06/2024	329737	Ejército Nacional	Francy Astrid Neva Nieto	52446370	arreglo de aire acondicionado en uci	Mantenimiento, Talleres y Gestión Ambiental	329737	12/04/2024					0			
Junio	Petición	Correo Electronico	7/06/2024	28/06/2024	329623	Particular	Maria Fernanda Abril Flores		acta de legibles	Administración de Personal	329623	12/04/2024					0			peticion la envia la CNSC el dia 7 de junio del 2024 y talento humano da RESPUESTA el dia 14 de junio con id 331038 en th manifiesta que gerardo personalmente escribio el id
Junio	Reclamo	Internet: Sitio Web	7/06/2024	28/06/2024	329648	Particular	Walberny Castillo Moscoso	79409925	inconforme con el servicio de dietas, no dan la indicada	Nutrición	329648	12/04/2024					0			
Junio	Queja	Radicados	7/06/2024	28/06/2024	329615	Ejército Nacional	Sharid Garcia	1069720819	inconforme con la atencion de la jefe Amparo Camargo	Enfermeria	329615	12/04/2024					0			
Junio	Petición	Correo Electronico	11/06/2024	2/07/2024	329964	Ejército Nacional	Juan Jose Zuleta	1230343204	Requiere cita de endocrino, genetica, neurolo, neuropsico pedia	Consulta Externa	329964	12/04/2024					0			
Junio	Petición	Correo Electronico	11/06/2024	2/07/2024	329975	Ejército Nacional	Alejandro Fontecha	1082954627	Actualizacion datos para ingreso a plataforma	Bioestadística e Historias Clínicas	329975	12/04/2024					0			
Junio	Petición	Internet: Sitio Web	11/06/2024	2/07/2024	300054 10197	Ejército Nacional	Valeria Pardo Casas	1030290119	Requiere cita de alergo	Consulta Externa	300054 10197	12/04/2024					0			
Junio	Petición	Correo Electronico	11/06/2024	2/07/2024	329955	Hospital Militar Central	Andres Polo	1000873245	devolucion de dinero	Facturación	329955	12/04/2024					0			
Junio	Reclamo	Correo Electronico	11/06/2024	3/07/2024	329892	Ejército Nacional	Bellanira Garcia Cruz	55058152	requiere cita de eco mama mhz	Radiología	329892	12/04/2024					0			

Junio	Petición	Internet: Sitio Web	12/06/2024	3/07/2024	330327	Ejército Nacional	Astrid Yolanda Torres	25283956	Requiere cita de alergo	Consulta Externa	330327	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Internet: Sitio Web	12/06/2024	3/07/2024	330389 10208	Ejército Nacional	Clara Ines Montealegre	41383304	Requiere adelanto de cita de neumio	Consulta Externa	330389 10208	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Correo Electronico	12/06/2024	3/07/2024	330398	Particular	Carlos Zequiera		adaptación de ortesis	Sistema Locomotor y Reconstructivo	330398	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Correo Electronico	12/06/2024	3/07/2024	330306	Ejército Nacional	Luis Alberto Muñoz Lasso	19232588	Requiere cita de cx cardiovascular	Consulta Externa	330306	12/04/2024					0				
Junio	Felicitación / Agradecimiento	Radicados	12/06/2024	3/07/2024	330343	Ejército Nacional	Carlos Alberto Borda	1030627215	satisfaccion de servicio con la funcionaria Martha Ruiz	Atención al Usuario	330343	12/04/2024					0				
Junio	Reclamo	Correo Electronico	12/06/2024	3/07/2024	330397	Particular	Elkhor Fajardo		demora para toma de imágenes dx	Radiología	330397	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Internet: Sitio Web	13/06/2024	4/07/2024	330598 10211	Hospital Militar Central	Lidia Ascencion Avila	40027401	cetil	Administración de Personal	330598 10211	12/04/2024					0			se dio RESPUESTA parcial id 335287 4 de julio y la final 338230 17 de julio	
Junio	Petición	Internet: Sitio Web	13/06/2024	4/07/2024	330595 10212	Armada Nacional	Javier Antonio Maldonado	1047358871	Requiere cita de ortopedia	Consulta Externa	330595 10212	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Internet: Sitio Web	13/06/2024	4/07/2024	330594 10213	Fuerza Aérea Colombiana	Nelly Caicedo Vasquez	51602700	Requiere cita de neuropsico	Consulta Externa	330594 10213	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Internet: Sitio Web	13/06/2024	4/07/2024	330612 10214	Ejército Nacional	Julian Alfonso	80091418	resultados de rm	Radiologia	330612 10214	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Internet: Sitio Web	13/06/2024	4/07/2024	330610 10215	Ejército Nacional	Paula Andrea Mendez Rodriguez	1001117071	Requiere cita de otorrino	Consulta Externa	330610 10215	12/04/2024					0				

Junio	Petición	Internet: Sitio Web	13/06/2024	4/07/2024	330587 10216	Particular	Luisa Palacios	52844162	pago de dias descontados	Administración de Personal	330587 10216	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Correo Electronico	13/06/2024	4/07/2024	330605	Armada Nacional	Thomas Osorio Galindo				330605	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Correo Electronico	14/06/2024	5/07/2024	330930	Ejército Nacional	Edward Jair Jiménez		formulacion de colchon ortopedico	Sistema Locomotor y Reconstructivo	330930	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Correo Electronico	14/06/2024	5/07/2024	331072	Ejército Nacional	Carlos Arley Puerta Gomez	8419571	Requiere cita de eco prostata	Radiología	331072	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Correo Electronico	14/06/2024	5/07/2024	331079	Armada Nacional	Leonel Herrera Alvarez	80226220	Requiere cita de neurocx, neurolo y reumato	Consulta Externa	331079	12/04/2024					0				
Junio	Reclamo	Correo Electronico	14/06/2024	5/07/2024	330917	Ejército Nacional	Berta Tulia Perez Aldana	50570976	adelanto de rm	Radiología	330917	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Correo Electronico	17/06/2024	5/07/2024	331375 272948	Ejército Nacional	Jose Miguel Prada	83056132	Requiere cita de espirometría	Consulta Externa	331375 272948	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Correo Electronico	17/06/2024	5/07/2024	331405 272803	Ejército Nacional	Luis Alberto Jaimes Patiño	5567119	Requiere cita de fisiatría	Consulta Externa	331405 272803	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Correo Electronico	28/06/2024	19/07/2024	334223	Ejército Nacional	Jesus David Ramos bERNAL	1093767410	Requiere cita de anestesia	Consulta Externa	334223	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Internet: Sitio Web	28/06/2024	19/07/2024	334213 10278	Ejército Nacional	Jose Ismael Trejos	74865974	solicita historia clinica	Bioestadística e Historias Clínicas	334213 10278	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Internet: Sitio Web	28/06/2024	19/07/2024	334217 10276	Ejército Nacional	Hannah Valentina Torres Santos	1222131804	Requiere cita de neuromo pedia	Consulta Externa	334217 10276	12/04/2024					0				
Junio	Reclamo	Internet: Sitio Web	28/06/2024	19/07/2024	334224 10279	Ejército Nacional	Danny Ximena Carvacho	5277553	inconforme con la atencion asistencial	Urgencias	334224 10279	12/04/2024					0				

Junio	Petición	Correo Electronico	28/06/2024	19/07/2024	334276	Ejército Nacional	Jorge Ivan Gonzalez, Julian Andres Mora Diaz	1030412763	fallo de tutela	Oficina Asesora Jurídica	334276	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Correo Electronico	28/06/2024	19/07/2024	334220	Ejército Nacional	Marlon Esteban Cardona	1016077580	Requiere cita de alergo	Consulta Externa	334220	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Correo Electronico	28/06/2024	19/07/2024	334419	Armada Nacional	Gina Paola Lozano		interprete de señas para evento	Área de Formación en Salud	334419	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Correo Electronico	28/06/2024	19/07/2024	334387	Ministerio de Defensa	Ana Catalina Cano		agenda regulatoria 2025	Atención al Usuario	334387	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Correo Electronico	28/06/2024	19/07/2024	334381	Ejército Nacional	Oliverio Agualimpia Renteria	11937235	solicita historia clinica	Bioestadística e Historias Clínicas	334381	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Correo Electronico	28/06/2024	19/07/2024	334384	Ejército Nacional	Angel Enrique Rojas Burgos	17140759	Requiere cita de cardio	Consulta Externa	334384	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Correo Electronico	28/06/2024	19/07/2024	334390	Fuerza Aérea Colombiana	Sandra Patricia Sotelo		solicita historia clinica	Bioestadística e Historias Clínicas	334390	12/04/2024					0				
Junio	Petición	Correo Electronico	28/06/2024	19/07/2024	334421	Ejército Nacional	Luis Yubel Riobo	1963137	donacion de silla de ruedas	Hospitalización	334421	12/04/2024					0				

No 4 Comunicaciones con respuestas fuera de términos.																					
Mes	Tipo de Solicitud	Medios de Recepción	Fecha de Ingreso (de/mm/aaaa)	fecha de Respuesta final	Número de Registro	Fuerza	Nombres Peticionario	Documento de Identidad	Descripción	Servicio y/o Area	Requerimiento N° 1	Fecha	Fecha Respuesta Parcial (dd/mm/aaaa)	Fecha de Respuesta final una vez se da una respuesta parcial (dd/mm/aaaa)	Fecha Respuesta Final (dd/mm/aaaa)	Número respuesta	Número de días de Respuesta	Gestor	So lución Da da	Enf oque Dife rencial	OBSERVACION OCIN
Enero	Petición	Correo Electronico	26/01/2024	15/02/2024	302920	Ejército Nacional	Andres Ricardo Cruz Fonseca		solicitud de informacion	No Aplica	302920	31/01/2024			18/02/2024	307723	15	Liseth Gutiérrez			VENCIMIENTO 19 FEBRERO RESPUESTA
Enero	Petición	Radicados	26/01/2024	15/02/2024	302864	Particular	Fiscalia		solicitud de informacion	No Aplica	302864	31/01/2024			18/02/2024	307708	15	Liseth Gutiérrez	Vet eran os de guerra		VENCIMIENTO 19 FEBRERO RESPUESTA
Febrero	Petición	Correo Electronico	7/02/2024	9/02/2024	305375	Hospital Militar Central	Alicia Pazos Alvarez		ce til	Administración de Personal	305375	7/02/2024			28/02/2024	309866	15	Liseth Gutiérrez			VENCIMIENTO RADICADO EL 29 DE FEBRERO
Febrero	Petición	Radicados	13/02/2024	4/03/2024	306321	Ejército Nacional	Carlos Manuel Hurtado Diaz	1065634325	Requiere cita de psiquiatria	Consulta Externa	306321	13/02/2024			5/03/2024	310932	15	Liseth Gutiérrez			VENCIMIENTO RESPUESTA DADA EL 6/03/2024
Febrero	Petición	Internet: Sitio Web	13/02/2024	4/03/2024	306435	Particular	Daniela Prieto	1016084017	hoja de vida	Administración de Personal	306435	13/02/2024			5/03/2024	310982	15	Liseth Gutiérrez			fecha de radicacion 6 marzo VENCIMIENTO
Febrero	Queja	Radicados	13/02/2024	4/03/2024	306342	Hospital Militar Central	Behatriz Bohorquez de Casas	41325215	Falta de humanización por parte del Dr Ballesteros	Clínica Médica (Medicina Interna y Supra especialidades)	306342	13/02/2024			5/03/2024	310957	15	Liseth Gutiérrez			VENCIMIENTO RESPUESTA DADA EL 6/03/2024
Febrero	Petición	Internet: Sitio Web	20/02/2024	11/03/2024	307835 9654	Ejército Nacional	Maria Melba Delgado	30516799	requiere cita de neurocx	Consulta Externa	307835 9654	13/02/2024			12/03/2024	312314	15	Liseth Gutiérrez			VENCIMIENTO RESPUESTA DADA EL 13 DE MARZO
Febrero	Petición	Internet: Sitio Web	20/02/2024	11/03/2024	307842 9655	Fuerza Aérea Colombiana	Heliana Marina Baquero	52031367	Requiere cita de audiometria, otorrino	Consulta Externa	307842 9655	13/02/2024			12/03/2024	312787	15	Liseth Gutiérrez			VENCIMIENTO RESPUESTA DADA EL 14 DE MARZO
Febrero	Petición	Correo Electronico	20/02/2024	11/03/2024	307782	Ejército Nacional	Juan Felipe Ramos Gelvez	1098805261	Requiere cita de anestesia, nutricion, psicologia, neurolo, cardio pedia	Consulta Externa	307782	13/02/2024			12/03/2024	312778	15	Liseth Gutiérrez			VENCIMIENTO RESPUESTA DADA EL 14 DE MARZO

Febrero	Petición	Correo Electronico	20/02/2024	11/03/2024	307878	Ejército Nacional	Ruben Dario Pinilla	87061389	requiere cita de anestesia	Consulta Externa	307878	13/02/2024			12/03/2024	312310	15	Liseth Gutiérrez	VENCIMIENTO RESPUESTA DADA EL 13 DE MARZO
Febrero	Reclamo	Correo Electronico	20/02/2024	11/03/2024	307816	Ejército Nacional	Jairo Garcia Carvajal	12714432	inconforme con el servicio de call center	Consulta Externa	307816	13/02/2024			12/03/2024	312315	15	Liseth Gutiérrez	VENCIMIENTO RESPUESTA DADA EL 13 DE MARZO
Febrero	Petición	Correo Electronico	20/02/2024	11/03/2024	307818	Fuerza Aérea Colombiana	Lucian Castañeda Escarraga	1073328906	estudio molecular	Exámenes Extrahospitalarios	307818	13/02/2024			12/03/2024	312326	15	Liseth Gutiérrez	VENCIMIENTO RESPUESTA DADA EL 13 DE MARZO
Febrero	Petición	Correo Electronico	21/02/2024	12/03/2024	308143	Ejército Nacional	Henry Yair Gonzalez	1130946480	Requiere cita de coloprocto	Consulta Externa	308143	13/02/2024			13/03/2024	312792	15	Liseth Gutiérrez	VENCIMIENTO RESPUESTA DADA EL 14 DE MARZO
Febrero	Reclamo	Radicados	22/02/2024	13/03/2024	308317	Fuerza Aérea Colombiana	Claudia Barrera	51599286	inconforme con el uso de baño mixto	Infraestructura	308317	13/02/2024	14/03/2024	14/03/2024	9/04/2024	317535	15	Liseth Gutiérrez	VENCIMIENTO radicado el 11 de abril
Febrero	Petición	Correo Electronico	23/02/2024	14/03/2024	308563	Ejército Nacional	Maria Luisa Umaña	1052340056	Requiere cita de endo	Consulta Externa	308563	23/02/2024	15/03/2024	15/03/2024	10/04/2024	317543	15	Liseth Gutiérrez	VENCIMIENTO RADICADA 11 DE ABRIL
Febrero	Petición	Correo Electronico	23/02/2024	14/03/2024	308656	Particular	Paula Andrea Arteaga	52982322	cetil	Administración de Personal	308656	23/02/2024					0	Liseth Gutiérrez	No se evidencia cierre de ID RESPUESTA fue dada el 6 de mayo ID 322520 VENCIMIENTO la RESPUESTA se remito a compras
Febrero	Petición	Correo Electronico	23/02/2024	14/03/2024	308608	Particular	Niyiret Caro	1030604211	cetil	Administración de Personal	308608	23/02/2024			13/03/2024	322604	13	Liseth Gutiérrez	el radicado ID: 322604 esta con fecha del 6 de mayo VENCIMIENTO 47 días hábiles
Febrero	Reclamo	Internet: Sitio Web	26/02/2024	15/03/2024	308935 9682	Fuerza Aérea Colombiana	Guillermo Rodriguez Caro	19358620	inconforme con el uso de baño mixto	Mantenimiento, Talleres y Gestión Ambiental	308935 9682	26/02/2024	16/03/2024	16/03/2024	10/04/2024	317536	15	Liseth Gutiérrez	VENCIMIENTO RADICADO 11 ABRIL
Febrero	Petición	Correo Electronico	27/02/2024	18/03/2024	309102	Fuerza Aérea Colombiana	Jose Javier Benavides Ulloa	79790925	Requiere cita de neum, neurolo, psiquiatría	Consulta Externa	309102	26/02/2024			19/03/2024	313812	15	Liseth Gutiérrez	VENCIMIENTO RADICADA 20 DE MARZO

Febrero	Reclamo	Correo Electronico	27/02/2024	18/03/2024	309255	Ejército Nacional	Hector Julio Samaca	4398415	falla del call center	Consulta Externa	309255	28/02/2024			19/03/2024	313849	15	Liseth Gutiérrez	VENCIMIENTO RADICADA 20 DE MARZO
Febrero	Petición	Internet: Sitio Web	28/02/2024	19/03/2024	309556 9693	Ejército Nacional	Carlos Hector Ortega	12986672	Requiere cita de oftalmo procedimientos	Consulta Externa	309556 9693	4/03/2024			20/03/2024	314156	15	Liseth Gutiérrez	VENCIMIENTO RADICADA 21 DE MARZO
Febrero	Petición	Correo Electronico	28/02/2024	19/03/2024	309422	Ejército Nacional	Jorge Eduardo Giraldo Chica	10187571	Requiere cita de espiro y tac	Consulta Externa	309422	28/02/2024			20/03/2024	314154	15	Liseth Gutiérrez	VENCIMIENTO RADICADA 21 DE MARZO
Febrero	Petición	Correo Electronico	28/02/2024	19/03/2024	309421	Ejército Nacional	Rafael Antonio Niño	7316991	Requiere cita de endo	Consulta Externa	309421	28/02/2024			20/03/2024	314154	15	Liseth Gutiérrez	VENCIMIENTO RADICADA 21 DE MARZO
Febrero	Petición	Correo Electronico	28/02/2024	19/03/2024	309387	Ejército Nacional	Jose Manuel Ortega	3465247	Requiere cita de dermatolo	Consulta Externa	309387	28/02/2024			20/03/2024	314160	15	Liseth Gutiérrez	VENCIMIENTO RADICADA 21 DE MARZO
Febrero	Petición	Internet: Sitio Web	28/02/2024	19/03/2024	309610 9695	Ejército Nacional	Adelaida Galindo	23873507	falla del call center	Consulta Externa	309610 9695	28/02/2024			20/03/2024	314150	15	Liseth Gutiérrez	VENCIMIENTO RADICADA 21 DE MARZO
Febrero	Reclamo	Internet: Sitio Web	28/02/2024	19/03/2024	309549 9688	Ejército Nacional	Jorge Enrique Ruiz		falla del call center	Consulta Externa	309549 9688	4/03/2024			20/03/2024	314257	15	Liseth Gutiérrez	VENCIMIENTO RADICADA 21 DE MARZO
Febrero	Reclamo	Internet: Sitio Web	28/02/2024	19/03/2024	309548 9690	Ejército Nacional	Jorge Enrique Ruiz		falla del call center	Consulta Externa	309548 9690	4/03/2024			20/03/2024	314257	15	Liseth Gutiérrez	VENCIMIENTO RADICADA 21 DE MARZO
Febrero	Petición	Correo Electronico	29/02/2024	20/03/2024	309785	Ejército Nacional	Jorge Eduardo Giraldo Chica	10187571	Requiere cita de urodinamia	Consulta Externa	309785	4/03/2024			21/03/2024	314413	15	Liseth Gutiérrez	VENCIMIENTO RADICADA 22 DE MARZO
Febrero	Petición	Correo Electronico	29/02/2024	20/03/2024	309716	Ejército Nacional	Marina de Jesús Duran	46359627	Requiere cita de cx general	Consulta Externa	309716	4/03/2024			21/03/2024	314412	15	Liseth Gutiérrez	VENCIMIENTO RADICADA 22 DE MARZO

Marzo	Petición	Internet: Sitio Web	1/03/2024	21/03/2024	310080 9703	Ejército Nacional	Carlos Alberto Lasprilla	5934708	Requiere cita de duplex	Consulta Externa	310080 9703	12/03/2024			25/03/2024	314999	15				VENCIMIENTO RADICADA 27 DE MARZO
Marzo	Reclamo	Internet: Sitio Web	1/03/2024	21/03/2024	310117 9710	Ejército Nacional	Jose Santana	17487	perdida de protesis dental	Hospitalización	310117 9710	12/03/2024			1/04/2024	315403	18,00	Liseth Gutiérrez			VENCIMIENTO RESPUESTA DADA EL 2 DE ABRIL
Marzo	Queja	Radicados	1/03/2024	21/03/2024	310218	Ejército Nacional	Magda Lucia Rodriguez	65779824	inconforme con la atencion del guarda de seguridad Jhon Castillo Wilches	Seguridad	310218	12/03/2024			25/03/2024	314807	15				VENCIMIENTO RADICADA 26 DE MARZO
Marzo	Petición	Internet: Sitio Web	1/03/2024	21/03/2024	310085 9705	Ejército Nacional	Sindicatos de empleados en defensa de la vida	901522049	derecho de peticion		310085 9705	12/03/2024			22/03/2024	315131	15				VENCIMIENTO RADICADA 1 de abril
Marzo	Petición	Internet: Sitio Web	4/03/2024	22/03/2024	310314 9714	Hospital Militar Central	Ana Rosa Torres	20302082	Requiere cita de endocrino	Consulta Externa	310314 9714	12/03/2024			26/03/2024	314997	15				VENCIMIENTO RADICADO 27/03/2024
Marzo	Petición	Correo Electronico	4/03/2024	22/03/2024	310504	Fuerza Aérea Colombiana	Lina Meliza díaz	1015446724	Requiere cita de eco gineco	Consulta Externa	310504	12/03/2024			26/03/2024	315002	15	Liseth Gutiérrez			VENCIMIENTO RADICADO 27/03/2024
Marzo	Petición	Correo Electronico	5/03/2024	26/03/2024	310783	Ejército Nacional	Sharay Daniela Hidalgo	1123440480	Requiere cita de neuropsico	Consulta Externa	310783	12/03/2024			31/03/2024	317142	15	Liseth Gutiérrez			VENCIMIENTO RADICADO 10/04/2024
Marzo	Reclamo	Radicados	5/03/2024	26/03/2024	310619	Ejército Nacional	Anibal Muñoz Garcia	79537362	error dx e inconformidad en la atencion medica	Urgencias	310619	12/03/2024			27/03/2024	316264	15	Liseth Gutiérrez			VENCIMIENTO RADICADO 5/04/2024
Marzo	Petición	Radicados	6/03/2024	27/03/2024	311078	Ejército Nacional	Hector Adolfo Castro	1144040213	Requiere cita de ondas de choque	Consulta Externa	311078	12/03/2024			1/04/2024	316098	15	Liseth Gutiérrez			VENCIMIENTO RADICADO 4/04/2024
Marzo	Petición	Correo Electronico	7/03/2024	1/04/2024	311237	Ejército Nacional	Jose Angel Ramirez Rodriguez	1122936224	Requiere cita de uroflujometria	Consulta Externa	311237				2/04/2024	315660	15				VENCIMIENTO RADICADO 3/04/2024
Marzo	Petición	Internet: Sitio Web	8/03/2024	2/04/2024	311578 9748	Ejército Nacional	Eliecer Delgado Rangel	13635379	transcripcion de iss	Neurociencia	311578 9748	12/03/2024			3/04/2024	315976	15	Liseth Gutiérrez			VENCIMIENTO RADICADO 4/04/2024

Marzo	Petición	Internet: Sitio Web	8/03/2024	2/04/2024	311583 9750	Armada Nacional	Yeni Lizeth Aguilar	1030587358	Requiere cita de endocrino	Consulta Externa	311583 9750				3/04/2024	315889	15				VENCIMIENTO RADICADO 4/04/2024
Marzo	Reclamo	Internet: Sitio Web	11/03/2024	3/04/2024	311708 9760	Ejército Nacional	Andrea Patricia Sanchez	52916451	falla en la pag web para proceso de registro	Infraestructura y comunicaciones	311708 9760	12/03/2024			4/04/2024	316702	15	Liseth Gutiérrez			VENCIMIENTO RADICADO 9/04/2024
Marzo	Felicitación / Agradecimiento	Correo Electronico	12/03/2024	4/04/2024	312079	Ejército Nacional	Erwin Manuel Arias	79237895	satisfacción de servicios con la jefe Paola Galvis	Enfermería	312079	12/03/2024			5/04/2024	316707	15	Liseth Gutiérrez			VENCIMIENTO RADICADO 9/04/2024
Marzo	Petición	Correo Electronico	12/03/2024	4/04/2024	312106	Ejército Nacional	Lucia Cecilia Rosero	27218104	Requiere cita prueba de stress	Consulta Externa	312106	12/03/2024			7/04/2024	316618	15				VENCIMIENTO RADICADO 8/04/2024
Marzo	Petición	Internet: Sitio Web	14/03/2024	8/04/2024	312591 9735	Fuerza Aérea Colombiana	Fabian Santiago Bello Parrado	112383174	Requiere cita de otorrino	Consulta Externa	312591 9735	20/03/2024			9/04/2024	317537	15				VENCIMIENTO RADICADO 11/04/2024
Marzo	Reclamo	Correo Electronico	14/03/2024	8/04/2024	312600	Ejército Nacional	Jhon Diaz	5820763	inconforme con la atencion en los recibos al no imprimirle las ordenes	Consulta Externa	312600	20/03/2024			9/04/2024	316992	15				VENCIMIENTO RADICADO 10/04/2024
Marzo	Petición	Radicados	15/03/2024	9/04/2024	312890	Ejército Nacional	Rosmira Vargas	52356463	cx de laparoscopia	Cirugía General y Especialidades Quirúrgicas	312890	20/03/2024			10/04/2024	317529	15				VENCIMIENTO RADICADO 11/04/2024
Marzo	Petición	Correo Electronico	18/03/2024	10/04/2024	313176	Ejército Nacional	Robert Euliser Suarez	7702251	solicita historia clinica	Bioestadística e Historias Clínicas	313176	20/03/2024			11/04/2024	312997	15				VENCIMIENTO RADICADO 15/04/2024
Marzo	Petición	Correo Electronico	18/03/2024	10/04/2024	313216	Ejército Nacional	Miguel Angel Rincón	1026253436	cotizacion dermatológica	Clínica Médica (Medicina Interna y Supra especialidades)	313216	20/03/2024			11/04/2024	318127	15				VENCIMIENTO RADICADO 15/04/2024
Marzo	Petición	Correo Electronico	18/03/2024	10/04/2024	313298	Particular	Carmen Cecilia Amezcua	35472333	cetil	Administración de Personal	313298	20/03/2024			11/04/2024	321398	15				EL id 321398 ES DEL 29 DE ABRIL VENCIMIENTO

Marzo	Petición	Radicados	20/03/2024	12/04/2024	313819		Hellman Raul Chaves Coy	79387332	Aclaración accidente durante hospitalizacion	Hospitalización	313819	20/03/2024			15/04/2024	318475	15				VENCIMIENTO RADICADO 16/04/2024
Marzo	Petición	Radicados	22/03/2024	15/04/2024	314014	Particular	Jorge Ivan Gonzalez		Jairo Alfonso del Carmen Fragozo pago de prestaciones sociales	Administración de Personal	314014	20/03/2024			17/04/2024	319088	15				Radicado de ingreso 314014 DEL 21 DE marzo RESPUESTA con ID 319088 del 18 de abril VENCIMIENTO 17 DIAS
Marzo	Reclamo	Radicados	26/03/2024	17/04/2024	314595	Particular	Erica Johana Delgado		falta de humanziacion por parte del personal del recibo 5	Atención al Usuario	314595	27/03/2024			18/04/2024	319339	15				VENCIMIENTO RADICADA 19 ABRIL
Marzo	Reclamo	Internet: Sitio Web	26/03/2024	17/04/2024	314843 9847	Ejército Nacional	Noe Diaz Muñoz	2345173	falla en la pag web	Infraestructura y comunicaciones	314843 9847	27/03/2024			18/04/2024	322547	15				VENCIMIENTO 6 DE MAYO
Marzo	Petición	Internet: Sitio Web	26/03/2024	17/04/2024	314836 9850	Ejército Nacional	Oscar Uriel Villamil	7318027	ayuda en registro pag web	Infraestructura y comunicaciones	314836 9850	27/03/2024			18/04/2024	322546	15				VENCIMIENTO 6 DE MAYO
Abril	Reclamo	Radicados	1/04/2024	19/04/2024	315196	Ejército Nacional	Edwin Alberto Espitia	19370994	inconforme con la asigación de turno en coex	Consulta Externa	315196	27/03/2024			22/04/2024	326754	15				VENCIMIENTO 24 de abril
Abril	Petición	Radicados	2/04/2024	22/04/2024	315368	Armada Nacional	John Oswaldo Sanchez Anzola		estado de paciente Sareth Valeria Martinez	Pediatría y Supraespecialid ades	315368	27/03/2024			23/04/2024	322884	15				VENCIMIENTO 7 de mayo
Abril	Reclamo	Correo Electronico	4/04/2024	24/04/2024	315895	Armada Nacional	Alan Rosero	1005755122	inconforme con la atencion del call center	Consulta Externa	315895	13/04/2024			25/04/2024	327833	15				VENCIMIENTO 29 de mayo

Abril	Petición	Correo Electronico	4/04/2024	24/04/2024	315926 263801	Ejército Nacional	Bernardo Blanco Pineda	132395547	Requiere cita de neurolo	Consulta Externa	315926 263801	29/04/2024			25/04/2024	322856	15				VENCIMIENTO 7 de mayo
Abril	Reclamo	Internet: Sitio Web	5/04/2024	25/04/2024	316162 9863	Ejército Nacional	Yomiury Dussan Cuenca	36279753	inconforme con el servicio asistencial piso 6	Enfermería	316162 9863	29/04/2024			26/04/2024	323168	15				VENCIMIENTO 8 de mayo
Abril	Reclamo	Internet: Sitio Web	5/04/2024	25/04/2024	316169 9862	Particular	Martha Gonzalez	52421173	abuso de confianza por parte de funcionaria en el área de urgencias al pedirle dinero a los usuarios	Urgencias	316169 9862	29/04/2024			26/04/2024	322933	15				VENCIMIENTO 8 de mayo
Abril	Reclamo	Correo Electronico	8/04/2024	26/04/2024	316551	Fuerza Aérea Colombiana	Carlos Andres Cantor	1013581537	falta de humanizacion por parte de la auxiliar de edificio fe en la causa segundo piso	Enfermería	316551	13/04/2024			29/04/2024	321637	15				VENCIMIENTO 30 de abril
Abril	Petición	Radicados	8/04/2024	26/04/2024	316204	Ejército Nacional	Maria Jesus de Latorre	29184208	suministro de pañales y asistencia domiciliaria	No Aplica	316204	13/04/2024			29/04/2024	321479	15				VENCIMIENTO 30 de abril
Abril	Reclamo	Radicados	9/04/2024	29/04/2024	316653	Ejército Nacional	Wigberto Tovar	79235794	inconforme con el servicio asistencial	Urgencias	316653	13/04/2024			30/04/2024	322840	15				VENCIMIENTO 5 de mayo
Abril	Queja	Internet: Sitio Web	12/04/2024	3/05/2024	317603 9920	Ejército Nacional	Hugo Ruiz Sanchez	78543325	incumplimiento por parte del dr Heider Candelario Restrepo, se va y no atienden a todos los pacientes	Clínica Médica (Medicina Interna y Supra especialidades)	317603 9920	29/04/2024			6/05/2024	326513	15				VENCIMIENTO 23 de mayo
Abril	Queja	Internet: Sitio Web	12/04/2024	3/05/2024	317622 9909	Ejército Nacional	Carlos Fernando Esquivel Cabrera	7684117	demora para ser atendido por parte del dr Gabriel Hernandez	Neurociencia	317622 9909	29/04/2024			6/05/2024	323439	15				VENCIMIENTO 9 de mayo
Abril	Petición	Internet: Sitio Web	12/04/2024	3/05/2024	317583 9915	Armada Nacional	Libia Morales Lopez	66900201	Requiere cita de gineco onco	Consulta Externa	317583 9915	29/04/2024			6/05/2024	326523	15				VENCIMIENTO 23 de mayo

Abril	Petición	Correo Electronico	12/04/2024	3/05/2024	317689 264527	Fuerza Aérea Colombiana	Geraldine Camila Moreno Duran	10274019680	Requiere cita de nefro pedia	Consulta Externa	317689 264527	29/04/2024			6/05/2024	322865	15				VENCIMIENTO 7 de mayo
Abril	Petición	Correo Electronico	12/04/2024	3/05/2024	317657 264304	Ejército Nacional	LuZ Stella Arenas Ballesteros	60334644	Requiere cita de otorrino y cx vascular	Consulta Externa	317657 264304	29/04/2024			6/05/2024	322828	15				VENCIMIENTO 7 de mayo
Abril	Petición	Correo Electronico	12/04/2024	3/05/2024	317687 264616	Ejército Nacional	Aura Esther Lopez Begambre	1067881344	Requiere cita de gastro pedia	Consulta Externa	317687 264616	29/04/2024			6/05/2024	322824	15				VENCIMIENTO 7 de mayo
Abril	Petición	Correo Electronico	12/04/2024	3/05/2024	317606 266363	Ejército Nacional	Marleny Valcarcel de Gonzalez	41376422	Requiere cita de neuropsico	Consulta Externa	317606 266363	29/04/2024			6/05/2024	322871	15				VENCIMIENTO 7 de mayo
Abril	Petición	Correo Electronico	12/04/2024	3/05/2024	320634 265993	Ejército Nacional	Miguel Angel Gomez	1061808249	Requiere cita de genetica	Consulta Externa	320634 265993	29/04/2024			6/05/2024	322931	15				VENCIMIENTO 8 de mayo
Abril	Petición	Correo Electronico	12/04/2024	3/05/2024	317451 266428	Ejército Nacional	Grisela Soley Guerra Borja	50926609	Requiere cita de gineco endocrino	Consulta Externa	317451 266428	29/04/2024			6/05/2024	322992	15				VENCIMIENTO 8 de mayo
Abril	Petición	Correo Electronico	12/04/2024	3/05/2024	320599 266585	Armada Nacional	Henry Collazos Valenzuela	1129562986	Requiere cita de Holtter	Consulta Externa	320599 266585	29/04/2024			6/05/2024	322851	15				VENCIMIENTO 7 de mayo
Abril	Petición	Correo Electronico	16/04/2024	7/05/2024	318393-318486	Ejército Nacional	Gilderbardo Fonseca	2911511	Resultados de patologia	Patologia	318393-318486	13/04/2024			8/05/2024	328458	15				VENCIMIENTO 31 de mayo
Abril	Reclamo	Radicaados	16/04/2024	7/05/2024	318383	Ejército Nacional	Rosana Galeano Gonzalez	21219268	Inconformidad servicio Urgencias	Urgencias	318383	13/04/2024			8/05/2024	324985	15				VENCIMIENTO 17 de mayo
Abril	Petición	Internet: Sitio Web	16/04/2024	7/05/2024	318492 9939	Armada Nacional	Laura Galeano Quintero	53065759	Solicita atención virtual o telemedicina	Consulta Externa	318492 9939	13/04/2024			8/05/2024	324523	15				VENCIMIENTO 16 de mayo
Abril	Petición	Internet: Sitio Web	16/04/2024	7/05/2024	318495	Armada Nacional	Rafael Antonio Silva	72235911	Actualizacion datos para ingreso a plataforma	Bioestadística e Historias Clínicas	318495	13/04/2024			8/05/2024	329460	15				VENCIMIENTO 6 de junio
Abril	Felicitación / Agradecimiento	Internet: Sitio Web	16/04/2024	7/05/2024	318498 9934	Ejército Nacional	Patricia Bueno Peñalosa	51732031	Felicitación por servicio	Clínica Médica (Medicina Interna y Supra especialidades)	318498 9934	13/04/2024			8/05/2024	328454	15				VENCIMIENTO 31 de mayo

Abril	Reclamo	Internet: Sitio Web	16/04/2024	7/05/2024	318500	Particular	Anonimo	Anonimo	Insatisfaccion, servicio urgencias	Urgencias	318500	13/04/2024			8/05/2024	324522	15				VENCIMIENTO 16 de mayo
Abril	Reclamo	Radicados	17/04/2024	8/05/2024	318817	Ejército Nacional	Jesus Enrique Contreras	13494471	Insatisfaccion servicio psiquiatria	Neurociencia	318817	13/04/2024			9/05/2024	329831	15				VENCIMIENTO 7 de junio
Abril	Felicitación / Agradecimiento	Radicados	18/04/2024	9/05/2024	319169	Ejército Nacional	Martha Viviana Estrada	38888799	satisfacción de servicio con Candy Elissa Linares Sanchez	Atención al Usuario	319169	27/04/2024			13/05/2024	324689	15				VENCIMIENTO 16 de mayo
Abril	Petición	Correo Electronico	18/04/2024	9/05/2024	319183	Ejército Nacional	Jaime Fernando Arenas	79942394	Requiere cita de endocrino y cx gastro	Consulta Externa	319183	27/04/2024			11/05/2024	331167	15				VENCIMIENTO 14 de junio
Abril	Queja	Correo Electronico	18/04/2024	9/05/2024	319184	Particular	Olga Roncancio		abuso de confianza por parte del funcionario Jonathan Galvis Valencia al no pagar un dinero	Escuela de Auxiliares de Enfermería	319184	27/04/2024			10/05/2024	324372	15				VENCIMIENTO RESPUESTA DADA EL 15 DE MAYO
Abril	Petición	Radicados	18/04/2024	9/05/2024	319125	Ejército Nacional	Rosa Maria Sandoval de Farfan	20321559	Requiere cita de endocrino	Consulta Externa	319125	27/04/2024			13/05/2024	323843	15				VENCIMIENTO RESPUESTA DADA EL 14 DE MAYO
Abril	Petición	Correo Electronico	19/04/2024	10/05/2024	319429	Ejército Nacional	Paula Alejandra Carreño	1010842867	Requiere cita de alergo	Consulta Externa	319429	27/04/2024			14/05/2024	330515	15				VENCIMIENTO 12 de junio
Abril	Petición	Correo Electronico	19/04/2024	10/05/2024	319460	Ejército Nacional	Maria Lucila Pardo	20198389	Requiere cita de cardio	Consulta Externa	319460	27/04/2024			14/05/2024	324574	15				VENCIMIENTO 16 de mayo
Abril	Petición	Correo Electronico	19/04/2024	10/05/2024	319365	Ejército Nacional	Belisario Chavarro Bustos	12200800	solicita historia clinica	Bioestadística e Historias Clínicas	319365	27/04/2024			14/05/2024	318551	15		M N D		VENCIMIENTO 16 de mayo
Abril	Petición	Radicados	19/04/2024	10/05/2024	319331	Ejército Nacional	Sarai DanielA Marin Serpa	1011086729	Requiere cita de rm y otorrino	Consulta Externa	319331	27/04/2024			14/05/2024	32746	15				VENCIMIENTO SE CERRO 16 DE MAYO ID no corresponde a la solicitud
Abril	Petición	Correo Electronico	19/04/2024	10/05/2024	319386	Particular	Jose Gerardo Zuluaga SAS		Veracidad de iss	Urgencias	319386	27/04/2024			14/05/2024	324197	15				vencimeito 15 de mayo

Abril	Petición	Radicados	22/04/2024	14/05/2024	319813	Ejército Nacional	Sarita Valentina Ceron	1144828254	derecho de peticion	No Aplica	319813	27/04/2024			15/05/2024	325772	15				VENCIMIENTO 21 de mayo
Abril	Petición	Correo Electronico	22/04/2024	14/05/2024	319762	Particular	Clinica Colombia		solicita historia clinica	Bioestadística e Historias Clínicas	319762	27/04/2024			15/05/2024	324963	15				VENCIMIENTO 17 de mayo
Abril	Petición	Correo Electronico	22/04/2024	14/05/2024	319810	Particular	Alcibiades Martinez Porras	9519798	certificado de defuncion	Clinica Médica (Medicina Interna y Supra especialidades)	319810	27/04/2024			15/05/2024	325089	15				VENCIMIENTO 20 de mayo
Abril	Felicitación / Agradecimiento	Radicados	22/04/2024	14/05/2024	319717	Fuerza Aérea Colombiana	Lina Esguerra Jimenez		satisfacción de servicio con Natalia SalinaS	Enfermería	319717	27/04/2024			15/05/2024	324447	15				VENCIMIENTO 16 de mayo
Abril	Reclamo	Internet: Sitio Web	22/04/2024	14/05/2024	319783 9967	Ejército Nacional	Soraya SÓlano cORREDOR	52123749	demora en la atencion para exámenes en urgencias	Radiología	319783 9967	27/04/2024			15/05/2024	328642	15				VENCIMIENTO RESPUESTA 4 de junio
Abril	Petición	Internet: Sitio Web	22/04/2024	14/05/2024	319784 9969	Ejército Nacional	Sonia Bernal Herrera	39580884	reembolso prueba de alergia	No Aplica	319784 9969	29/04/2024			15/05/2024	327038	15				VENCIMIENTO RESPUESTA 27 de mayo
Abril	Petición	Correo Electronico	24/04/2024	16/05/2024	320278	Ejército Nacional	Edgar Yesid Martinez	1049029386	Requiere cita de rm, rx	Radiología	320278	27/04/2024			19/05/2024	325092	15				VENCIMIENTO resúesta 20 de mayo
Abril	Petición	Correo Electronico	24/04/2024	16/05/2024	320358	Ejército Nacional	Brayan David Chacon Diaz	1005777896	solicita historia clinica	Bioestadística e Historias Clínicas	320358	27/04/2024			19/05/2024	326945 326950 326952	15				VENCIMIENTO RESPUESTA 27 de mayo
Abril	Reclamo	Radicados	24/04/2024	16/05/2024	320404	Ejército Nacional	Carlos Romero Vega	93422211	falta de seguridad en el homil	Seguridad	320404	27/04/2024			18/05/2024	32821	15				VENCIMIENTO radicado de RESPUESTA es del 16 julio del 2019 RESPUESTA ID 323584 interno enviado a atencion al usuario, sin embargo no se evidencia RESPUESTA a quien coloco el reclamo
Abril	Petición	Correo Electronico	25/04/2024	17/05/2024	320633	Particular	Luddy Martin	32646907	cetil	Administración de Personal	320633	27/04/2024			20/05/2024	326812	15				VENCIMIENTO ID DE RESPUESTA DEL 24 DE MAYO

Abril	Petición	Radicados	25/04/2024	17/05/2024	320694	Ejército Nacional	Dominique Cuello	64547360	audiencia con el mayor general	Atención al Usuario	320694	27/04/2024			20/05/2024	330704	15				VENCIMIENTO ID DE RESPUESTA DEL 13 DE JUNIO
Abril	Petición	Correo Electronico	25/04/2024	17/05/2024	320863	Ejército Nacional	Jose Ricardo Gonzalez	12528218	resultado de biopsia	Patologia	320863	29/04/2024			20/05/2024	330705	15				VENCIMIENTO ID DE RESPUESTA DEL 13 DE JUNIO
Abril	Petición	Correo Electronico	26/04/2024	20/05/2024	320944	Ejército Nacional	Jose Ramirez	79467478	resultado de biopsia	Patologia	320944	27/04/2024			21/05/2024	330706	15				VENCIMIENTO ID DE RESPUESTA DEL 13 DE JUNIO
Abril	Reclamo	Correo Electronico	26/04/2024	20/05/2024	320953	Fuerza Aérea Colombiana	Evert Pantosa	79437453	cancelacion de cita sin previo aviso cayre	Exámenes Extrahospitalarios	320953	27/04/2024			21/05/2024	331542	15				VENCIMIENTO ID DE RESPUESTA DEL 17 DE JUNIO
Abril	Petición	Radicados	26/04/2024	20/05/2024	320976	Ejército Nacional	Camilo Martinez	91105552	veracidad de iss	Sistema Locomotor y Reconstrutivo	320976	29/04/2024			21/05/2024	327345	15				VENCIMIENTO ID DE RESPUESTA DEL 28 DE MAYO
Abril	Petición	Correo Electronico	26/04/2024	20/05/2024	321042	Ejército Nacional	Paula Mendez	1106231781	prueba de alergeno	Laboratorio Clínico	321042	29/04/2024			21/05/2024	326526	15				VENCIMIENTO ID DE RESPUESTA DEL 23 DE MAYO
Abril	Petición	Correo Electronico	26/04/2024	20/05/2024	321041	Ejército Nacional	Mariangel Tapiero Diaz	1109006919	Requiere cita de alergo	Consulta Externa	321041	29/04/2024			21/05/2024	330808	15				VENCIMIENTO ID DE RESPUESTA DEL 13 DE JUNIO
Abril	Petición	Correo Electronico	26/04/2024	20/05/2024	321050	Ejército Nacional	Jose Gabriel Caballero	93400892	Requiere cita de cardio	Consulta Externa	321050	29/04/2024			21/05/2024	330387	15				VENCIMIENTO ID DE RESPUESTA DEL 12 DE JUNIO
Abril	Reclamo	Radicados	30/04/2024	22/05/2024	321499	Armada Nacional	Ernesto Ochoa Marulanda	73072823	falta de aseo a los baños en coex	Mantenimiento, Talleres y Gestión Ambiental	321499	29/04/2024			23/05/2024	330707	15				VENCIMIENTO ID DE RESPUESTA DEL 13 DE JUNIO
Mayo	Petición	Correo Electronico	2/05/2024	23/05/2024	321920	Fuerza Aérea Colombiana	Luis Enrique Gutierrez	3265884	Requiere cita de endocrino, otorrino y neuropsico	Consulta Externa	321920	10/05/2024			25/05/2024	330284	15				VENCIMIENTO ID DE RESPUESTA DEL 12 DE JUNIO

Mayo	Reclamo	Correo Electronico	2/05/2024	23/05/2024	321809	Fuerza Aérea Colombiana	Juan Esteban Preciado	1025158290	no dispensacion de medicamentos	No Aplica	321809	10/05/2024			24/05/2024	329166	15				la RESPUESTA esta de junio VENCIMIENTO 5 DE JUNIO SEGUIMIENTO
Mayo	Queja	Radicados	3/05/2024	24/05/2024	322149	Ejército Nacional	Nicoll Vanessa Zuluaga	1028007026	falta de humanización por parte de la funcionaria Maria Isabel Duarte	Radiología	322149	10/05/2024			27/05/2024	327699	15				VENCIMIENTO ID DE RESPUESTA DEL 29 DE MAYO
Mayo	Petición	Radicados	6/05/2024	27/05/2024	322450	Ejército Nacional	Derly Susana Cruz	36283061	Requiere cita de potenciales	Consulta Externa	322450	10/05/2024			28/05/2024	327631	15				VENCIMIENTO ID DE RESPUESTA DEL 29 DE MAYO
Mayo	Queja	Correo Electronico	6/05/2024	27/05/2024	322466 269036	Particular	Carmen Salcedo Contreras	3110458	humanizacion inconforme con el actuar de la funcionaria Andrea Lizeth Pinzon Gordillo		322466 269036	10/05/2024			28/05/2024	327574	15				VENCIMIENTO RESPUESTA del 29 de junio queja contra auxiliar
Mayo	Felicitación / Agradecimiento	Radicados	6/05/2024	27/05/2024	322353	Ejército Nacional	Ignacio Garrido	5884923	satisfaccion de servicio con el Dr Fabian Augusto Montoya Molina	Neurociencia	322353	10/05/2024			28/05/2024	330974	15				VENCIMIENTO ID DE RESPUESTA DEL 14 DE JUNIO
Mayo	Petición	Internet: Sitio Web	6/05/2024	27/05/2024	322407 10025	Ejército Nacional	Alirio Alfonso Beltran	11431663	Requiere cita de urografia	Radiología	322407 10025	10/05/2024			28/05/2024	328250	15				VENCIMIENTO ID DE RESPUESTA DEL 31 DE MAYO
Mayo	Petición	Correo Electronico	6/05/2024	27/05/2024	323227	Ejército Nacional	Marisol Ferraro Rojas	1105679289	negación de ingreso para visitas al progenitor, por presunto abuso sexual línea púpura	Pediatría y Supraespecialidades	323227	10/05/2024			28/05/2024	332250	15				VENCIMIENTO ID DE RESPUESTA DEL 20 DE JUNIO
Mayo	Petición	Correo Electronico	6/05/2024	27/05/2024	322351	Ejército Nacional	Milan Mathias Caro Gonzalez	1029970128	resultados de laboratorio	Laboratorio Clínico	322351	10/05/2024			28/05/2024	331384	15				VENCIMIENTO ID DE RESPUESTA DEL 17 DE JUNIO
Mayo	Queja	Radicados	7/05/2024	28/05/2024	322718	Ejército Nacional	Johan Lara	1019098794	inconforme con la atencion de la jefe Amparo Camargo HUMANIZACION	Enfermería	322718	10/05/2024			29/05/2024	328004	15				VENCIMIENTO 30 DE MAYO

Mayo	Petición	Internet: Sitio Web	8/05/2024	29/05/2024	323081 10041	Particular	Anny Espitia	52446325	calendario de reuniones del comité de ética e investigación	Área de Formación en Salud	323081 10041	10/05/2024			30/05/2024	328358	15				VENCIMIENTO 31 DE MAYO
Mayo	Reclamo	Correo Electronico	8/05/2024	29/05/2024	322994	Ejército Nacional	Mary Alexandra Montanez	27088003	déficit en el servicio	Oncología	322994	10/05/2024			30/05/2024	328240	15				VENCIMIENTO 31 DE MAYO
Mayo	Petición	Correo Electronico	8/05/2024	29/05/2024	322979	Particular	Uniminuto		veracidad de certificado laboral	Administración de Personal	322979	10/05/2024			30/05/2024	Correo electronico	15		compras en via		llega el 8 de mayo, se translada el 14 de mayo a compras, y se da RESPUESTA el 31 de mayo VENCIMIENTO
Mayo	Queja	Radicados	8/05/2024	29/05/2024	323030	Ejército Nacional	Sandra Rojas	633996315	demora para la atención e inconformidad en el servicio por parte del dr Victor Mauricio Perez Herran	Salas de Cirugía	323030	10/05/2024			30/05/2024	329821	15				VENCIMIENTO 7 DE JUNIO RESPUESTA
Mayo	Reclamo	Correo Electronico	8/05/2024	29/05/2024	323016	Particular	Luis Velasquez	78400868	inconforme con el comportamiento del guarda de seguridad	Seguridad	323016	16/05/2024			29/05/2024	327742	21,00				VENCIMIENTO
Mayo	Petición	Correo Electronico	8/05/2024	29/05/2024	323010	Ejército Nacional	Melquicedec Vargas Zambrano	80087366	concepto de ortopedia	Sistema Locomotor y Reconstructivo	323010	16/05/2024			30/05/2024	335542	15				VENCIMIENTO 7 DE JUNIO RESPUESTA
Mayo	Reclamo	Correo Electronico	8/05/2024	29/05/2024	323007	Ejército Nacional	Norberto Duque	5477508	falla de la página web proceso de registro	Gestión de Seguridad Informática	323007	16/05/2024			30/05/2024	331385	15				VENCIMIENTO 17 DE JUNIO RESPUESTA
Mayo	Queja	Correo Electronico	8/05/2024	29/05/2024	322984	Hospital Militar Central	Andrea Rincon	1032461239	falta de humanización por parte de los usuarios Griselda Borda, Emmanuel Gutierrez	Atención al Usuario	322984	16/05/2024			30/05/2024	328459	15				VENCIMIENTO SE DIO RESPUESTA 31 DE MAYO RESPUESTA manifiesta que interpuso el 25 de abril

Mayo	Petición	Correo Electronico	9/05/2024	30/05/2024	323416	Armada Nacional	Felix Rodriguez	3706456	Requiere cita de evda y colono	Consulta Externa	323416	10/05/2024			31/05/2024	331545	15				VENCIMIENTO 17 DE JUNIO RESPUESTA
Mayo	Petición	Correo Electronico	10/05/2024	31/05/2024	323533	Fuerza Aérea Colombiana	Gilbert Perd	79204710	resultados de patologia	Patologia	323533	10/05/2024			4/06/2024	331369	15				VENCIMIENTO 17 DE JUNIO RESPUESTA
Mayo	Queja	Radicados	14/05/2024	4/06/2024	323970	Particular	Nicolas Forero		falta de humanizacion por parte de la sra Nohora Yaneth Velasquez Arevalo	Atención al Usuario	323970	16/05/2024			5/06/2024	329505	15				VENCIMIENTO SE DIO RESPUESTA 6 DE JUNIO
Mayo	Petición	Correo Electronico	16/05/2024	6/06/2024	324416	Ejército Nacional	Francelina Vaquero	28688651	Requiere cita de eco gineco	Consulta Externa	324416	16/05/2024			7/06/2024	330971	15				VENCIMIENTO SE DIO RESPUESTA 14 DE JUNIO

No 5 Comunicaciones direccionadas al área que no corresponde.

Mes	Tipo de Solicitud	Medios de Recepción	Fecha de Ingreso (de/mm/aaaa)	fecha de Respuesta final	Número de Registro	Fuerza	Nombres Peticionario	Documento de Identidad	Descripción	Servicio y/o Area	Requerimiento N° 1	Fecha	Fecha Respuesta Parcial (dd/mm/aaaa)	Fecha de Respuesta final una vez se da una respuesta parcial (dd/mm/aaaa)	Fecha Respuesta Final (dd/mm/aaaa)	Número respuesta	Número de días de Respuesta	Gestor	So lución Da da	Enf oqu e Dife rencial	OBSERVACION OCIN
Febrero	Petición	Correo Electronico	23/02/2024	14/03/2024	308656	Particular	Paula Andrea Arteaga	52982322	cetil	Administración de Personal	308656	23/02/2024					0	Liseth Gutiérrez			No se evidencia cierre de ID RESPUESTA fue dada el 6 de mayo ID 322520 VENCIMIENTO la RESPUESTA se remito a compras
Mayo	Petición	Correo Electronico	8/05/2024	29/05/2024	322979	Particular	Uniminuto		veracidad de certificado laboral	Administración de Personal	322979	10/05/2024			30/05/2024	Correo electronico	15		compras en via		llega el 8 de mayo, se translada el 14 de mayo a compras, y seda RESPUESTA el 31 de mayo VENCIMIENTO
Mayo	Petición	Correo Electronico	8/05/2024	29/05/2024	322967	Ejército Nacional	Numael Urrea		veracidad de certificado laboral	Administración de Personal	322967	16/05/2024			22/05/2024	Correo electronico	9		th en via correo		se envia compras por competencia el llego a atencion al usuario el 8 de mayo se envia a th el 14 de mayo yese mismo día se paso a compras y se da RESPUESTA por correo electronico eo 15 de mayo
Mayo	Petición	Correo Electronico	16/05/2024	6/06/2024	324487	Ejército Nacional	Numael Urrea		veracidad de certificado laboral	Administración de Personal	324487	16/05/2024			20/05/2024	Correo electronico	2		th en via correo		el id 324487 manifiesta ques de la sra ximena cristina garcia caicedo en donde solicita validacion de informacion oferta de servicios, mal direccionada y se envia compras 17 de mayo 14 de mayo se dio RESPUESTA por proceso de ingreso