

---

INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DEL GUAVIARE, EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

I SEMESTRE VIGENCIA 2020

LUCEDY TRUJILLO LAZO  
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN  
AGOSTO 2020

Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez -Profesional de apoyo - C.I.G  
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

*"El Hospital Somos Todos"*



## INTRODUCCIÓN

Señala la Constitución Política en sus artículos 2º, 123, 209 y 270, que la finalidad de la Función Pública, es el servicio de la comunidad, y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

El proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones se establece como eje transversal, herramienta útil para la revisión, análisis, evaluación, control y mejoramiento continuo, tendientes a eliminar las causas de las quejas y mejorar los servicios que se relacionan con el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad. De igual forma se puede establecer la manera cómo poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas de la E.S.E Hospital San José del Guaviare.

La oficina de Control Interno de Gestión, en razón al cumplimiento de lo establecido en el Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), presenta el informe del primer semestre del 2020, del proceso de peticiones quejas, reclamos y felicitaciones presentadas en lo transcurrido de la vigencia, realizando un análisis de la base de datos suministrada por el área SIAU, con el fin de hacer seguimiento y revisión continua, comprobando los procesos de P.Q.R.S.F, y respuestas. Se realizó seguimiento al trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias que los ciudadanos y diferentes grupos de interés catalogados por la E.S.E Hospital san José del Guaviare, formularon en el cumplimiento de la misión de la Entidad.



## OBJETIVO

Verificar el cumplimiento por parte de la E.S.E Hospital San José del Guaviare, a las disposiciones legales en materia de atención al ciudadano sobre sus requerimientos de peticiones, consultas, quejas, reclamos y sugerencias.

## ALCANCE

El presente informe de auditoría, realizó verificación al sistema de Gestión de Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitaciones y de los Derechos de Petición del periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2020.

## NORMATIVIDAD

- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 3°.
- Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Ley 1755 de 2015, 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.
- Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficinas de Quejas y Reclamos. En toda entidad, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, Solicitudes y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Decreto 1166 de julio de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015.
- Decreto 491 28 marzo de 2020, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

## TÉRMINOS DE RESPUESTA

Los plazos para las autoridades o particulares que tienen la obligación legal de atender derechos de petición, son los siguientes:

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.



- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

### CANALES DE ATENCIÓN

La E.S.E Hospital de San José del Guaviare, pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a trámites, servicios y/o información de la Entidad.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Atención Presencial	Atención Personal	Calle 12 Carrera 20 - B. La Esperanza, TEL: (98) 5840045 – 5840168 FAX: 5840532 – 5849155	Oficina Ventanilla Única de <u>Lunes a Jueves</u> Mañana de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. Tarde de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. <u>Viernes</u> de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. Tarde 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
	Atención por Correspondencia		
Atención telefónica	Línea fija – Celular	318 568 95 96	Días hábiles de lunes a viernes: Jornada de la mañana de 8:00 am a 12: 30 pm - Jornada de la tarde 2:00 pm a 6:00 pm.
Virtual	Aplicativo página Web	<a href="https://www.facebook.com/hospitalsanjosedelguaviare/">https://www.facebook.com/hospitalsanjosedelguaviare/</a> <a href="https://twitter.com/esehospitalsg">https://twitter.com/esehospitalsg</a> .	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
	Correo electrónico	<a href="mailto:contactenos@hospitalguaviare.com">contactenos@hospitalguaviare.com</a>	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
Buzón de Sugerencias	Buzón de Sugerencias	Calle 12 Carrera 20 - B. La Esperanza	Todos los días.

### DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

Para el desarrollo de la actividad de verificación del estado de atención a las PQRSF, la información es tomada fielmente de los archivos entregados por el área de Trabajo Social - SIAU, el cual opera como la herramienta para el registro y trazabilidad de toda comunicación ciudadana que requiera de la E.S.E Hospital San José del Guaviare, atención sobre requerimientos propios de su función.

#### 1. Resultado de Verificación del primer semestre de la vigencia 2020.

Se procedió a realizar los filtros correspondientes para determinar:

- 1.1. Cantidad del tipo de solicitudes o requerimientos.
- 1.2. Número de solicitudes o requerimientos por mes.
- 1.3. Los servicios o dependencias donde se presentaron las solicitudes más representativas.
- 1.4. Comparativo de solicitudes más representativas con corte a junio vigencia 2019-2020.



1.5. Los tiempos transcurridos de respuesta, desde el momento del registro de las mismas.

### 1.1 Número de Solicitudes o requerimiento

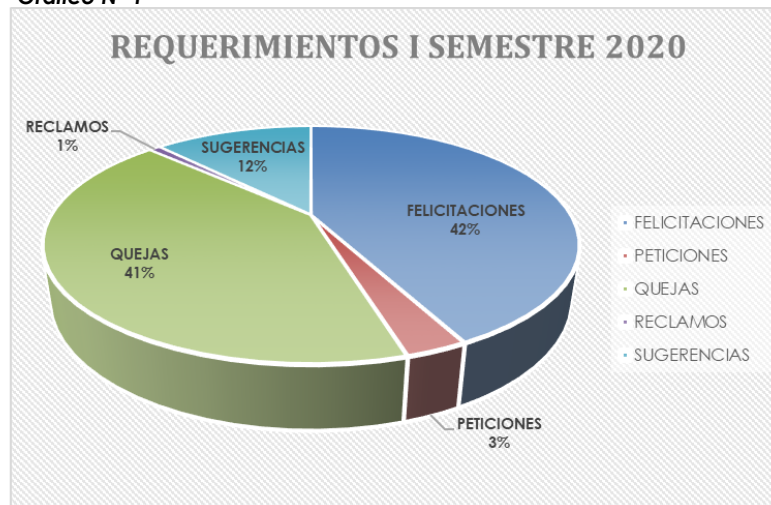
En total se recibieron doscientos treinta y tres (233) solicitudes en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2020, distribuidas así:

Tabla N° 1

ITEM	TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	%
1	FELICITACIONES	98	42%
2	PETICIONES	7	3%
3	QUEJAS	96	41%
4	RECLAMOS	2	1%
5	SUGERENCIAS	28	12%
6	DERECHOS DE PETICIÓN	2	1%
<b>TOTAL</b>		<b>233</b>	<b>100%</b>

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 1



En el gráfico N°1. Se evidencia que el mayor porcentaje lo obtuvo el componente de felicitaciones con una participación del cuarenta y dos por ciento (42%), seguido por quejas con cuarenta y uno (41%), sugerencias con doce por ciento (12%), peticiones con tres por ciento (3%) y reclamos con uno por ciento (1%).

De acuerdo a la información reportada para el primer semestre de la vigencia 2020, en la E.S.E Hospital San José del Guaviare, el componente de felicitaciones queda casi al mismo nivel de las quejas, para lo cual se hace necesario continuar con el desarrollo de

Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez -Profesional de apoyo - C.I.G  
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G



*"El Hospital Somos Todos"*

estrategias eficientes y eficaces que permitan el mejoramiento continuó en la calidad y oportunidad de los servicios a los habitantes del Departamento del Guaviare y así mejorar el componentes de las felicitaciones para el I semestre de la vigencia 2020.

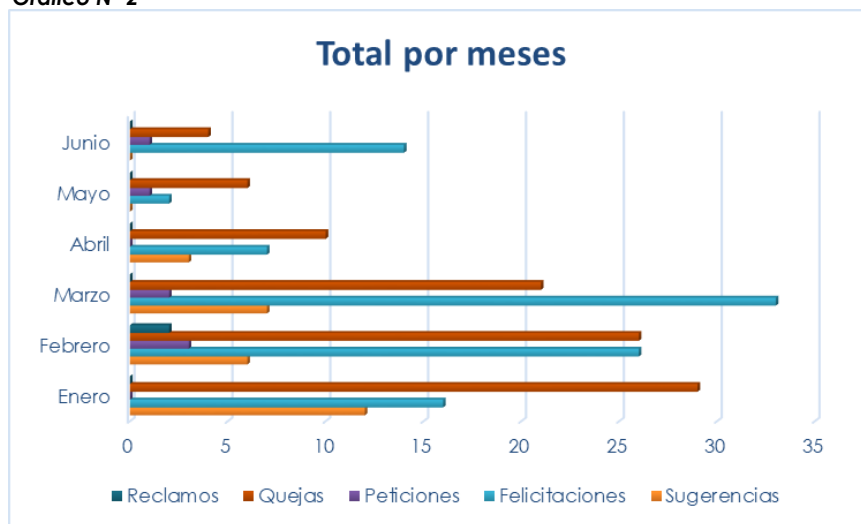
## 1.2. Número de solicitudes o requerimientos por mes

Tabla N° 2

Mes	Sugerencias	Felicitaciones	Peticiones	Quejas	Reclamos	Derechos de Petición	TOTAL
Enero	12	16	0	29	0	0	57
Febrero	6	26	3	26	2	0	63
Marzo	7	33	2	21	0	0	63
Abril	3	7	0	10	0	0	20
Mayo	0	2	1	6	0	0	9
Junio	0	14	1	4	0	2	21
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>98</b>	<b>7</b>	<b>96</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>233</b>

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 2



La tabla N° 2. Muestra que de las doscientos treinta y tres (233) manifestaciones hechas por medio del diligenciamiento de los formatos por diferentes usuarios durante el primer semestre de la vigencia 2020, noventa y ocho (98) formatos corresponden a felicitaciones, obteniendo el mayor número en el mes de marzo con treinta y tres (33) formatos, seguido de noventa y seis (96) formatos correspondientes a las quejas, siendo el mes de enero con veintinueve quejas (29) el mayor número de quejas allegadas por medio de los formatos.

Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez -Profesional de apoyo - C.I.G

Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

*"El Hospital Somos Todos"*



1.3. Los servicios o dependencias donde se presentaron las solicitudes más representativas.

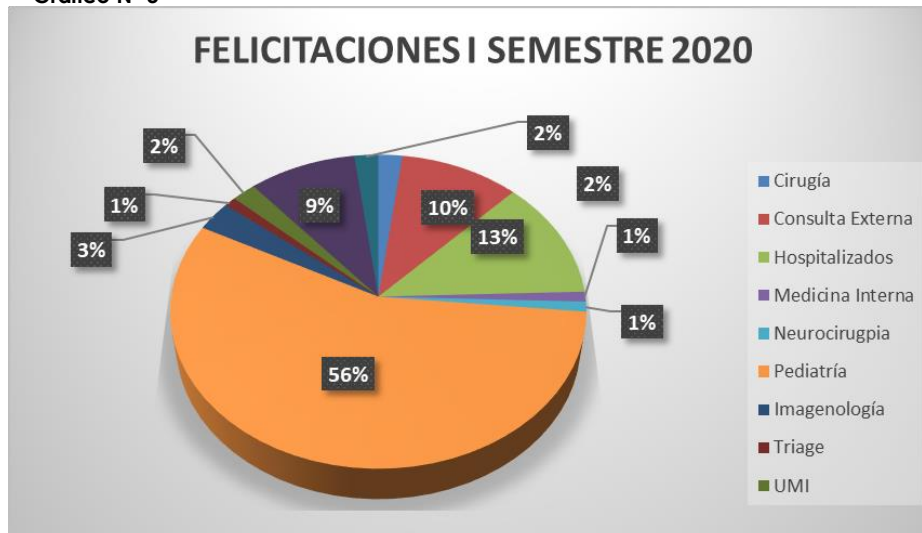
FELICITACIONES

Tabla N° 3

SERVICIO	FELICITACIONES I SEMESTRE 2020	%
Cirugía	2	2%
Consulta Externa	10	10%
Hospitalizados	12	12%
Medicina Interna	1	1%
Neurocirugía	1	1%
Pediatría	55	56%
Imagenología	3	3%
Triage	1	1%
UMI	2	2%
Urgencias	9	9%
No tiene datos	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos oficina SIAU

Grafico N° 3



Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez -Profesional de apoyo - C.I.G  
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

*"El Hospital Somos Todos"*



La gráfica N° 3. Refleja las felicitaciones de acuerdo a los servicios más representativos del primer semestre de la vigencia 2020, se observa que el mayor porcentaje de las felicitaciones se han presentado en el servicio de Pediatría con cincuenta y seis por ciento (56%), seguido por los servicios de Hospitalizados con trece por ciento (13%) y Consulta Externa con diez por ciento (10%). El servicio de Pediatría se mantiene como el servicio que más felicitaciones recibe a lo largo de los periodos, se denota el buen trato por parte del personal de la entidad hacía los usuarios.

## QUEJAS

Tabla N° 4

SERVICIO	QUEJAS I SEMESTRE 2020	%
Cafetería	1	1%
Cirugía	4	4%
Consulta Externa	17	18%
Ecografía	1	1%
Etnopabellon	2	2%
Facturación	7	7%
Fisioterapia	2	2%
Hospitalizados	14	15%
Laboratorio	1	1%
Medicina Interna	1	1%
Pediatría	9	9%
Portería	2	2%
Imagenología	1	1%
SIAU	1	1%
Trabajo Social	1	1%
Triage	1	1%
UMI	3	3%
Urgencias	23	24%
No tiene datos	5	5%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos oficina SIAU

Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez -Profesional de apoyo - C.I.G

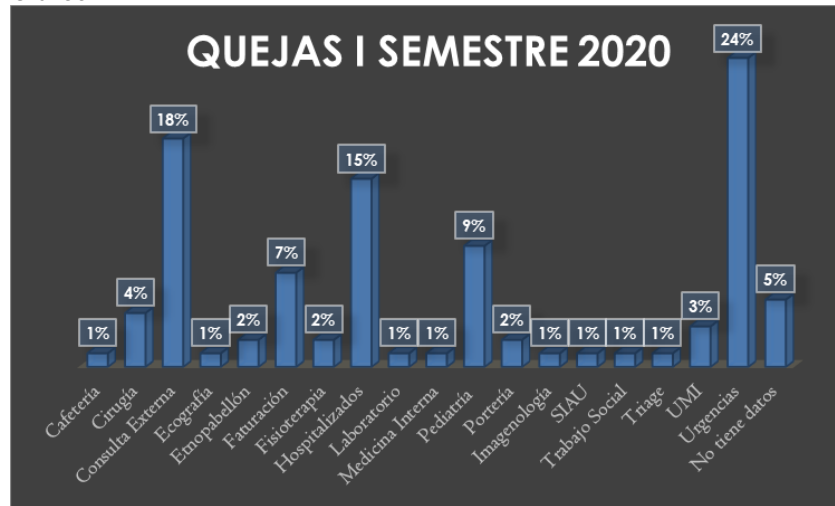
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

*"El Hospital Somos Todos"*





Gráfico N°4



El gráfico N° 4. Refleja los porcentajes de quejas efectuadas en el primer semestre de la vigencia 2020, de acuerdo a los servicios más representativos de la entidad. Se observa que el servicio de Urgencias presenta el mayor porcentaje con veinticuatro por ciento (24%), seguido del servicio de Consulta Externa con un dieciocho por ciento (18%). El servicio de Urgencias es quien presenta el número de quejas más alto, debido a que es el servicio con mayor afluencia en la institución; sin embargo se debe continuar con el desarrollo de actividades que impacten positivamente y se disminuya el tiempo de espera en el servicio, así mismo el trato hacía los usuarios, ya que son los motivos más frecuentes de las quejas.

#### 1.4. Comparativo de solicitudes más representativas con corte a Junio vigencia 2019-2020.

##### FELICITACIONES

Tabla N° 5

MES	FELICITACIONES		VARIACIÓN	%
	2019	2020		
Enero	23	16	-7	-30%
Febrero	24	26	2	8%
Marzo	22	33	11	50%
Abril	17	7	-10	-59%
Mayo	33	2	-31	-94%
Junio	19	14	-5	-26%
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>98</b>	<b>-40</b>	<b>-29%</b>

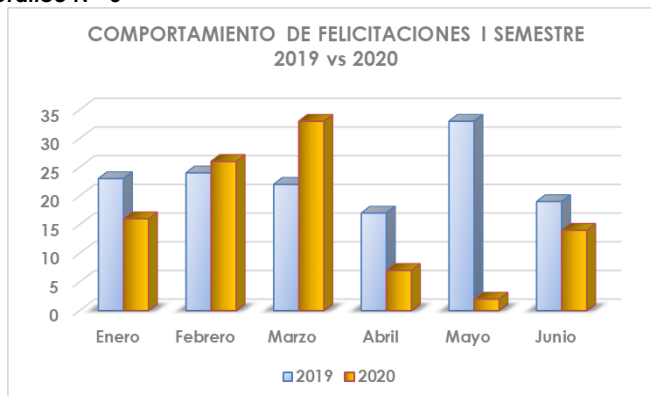
Fuente: base de datos oficina SIAU

Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez -Profesional de apoyo - C.I.G  
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo -Jefe Asesora Oficina C.I.G

*"El Hospital Somos Todos"*



Gráfico N° 5



El grafico N° 5. Nos presenta el comportamiento de las felicitaciones durante el primer semestre de las vigencias de 2019-2020, donde se evidencia una variación negativa respecto a la vigencia 2020, ya que toma una tendencia a disminuir las felicitaciones a partir del mes de abril a junio; en el mes de marzo se refleja el mayor número de formatos de felicitaciones recibidos durante el periodo evaluado.

### QUEJAS

Tabla N° 6

MES	QUEJAS		VARIACIÓN	%
	2019	2020		
Enero	19	29	10	53%
Febrero	14	26	12	86%
Marzo	18	21	3	17%
Abril	21	10	-11	-52%
Mayo	23	6	-17	-74%
Junio	26	4	-22	-85%
<b>TOTAL</b>	<b>121</b>	<b>96</b>	<b>-25</b>	<b>-21%</b>

Fuente: base de datos oficina SIAU

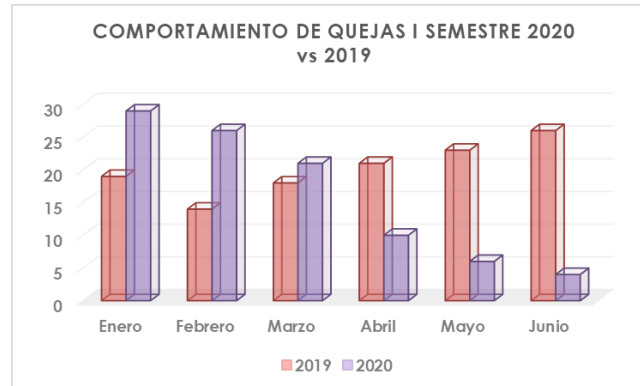
Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez -Profesional de apoyo - C.I.G

Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

*"El Hospital Somos Todos"*



Gráfico N° 6



En el gráfico N° 6. Se evidencia la variación del primer semestre entre las vigencias 2019 y 2020, con respecto a las quejas de los usuarios tanto internos como externos. Se puede establecer que hubo una variación negativa respecto durante el primer trimestre de la vigencia ya que las quejas aumentaron en promedio en cincuenta y dos por ciento (52%).

Para el primer trimestre se presenta favorabilidad en los meses de abril, mayo y junio de 2020 respecto al 2019 el cual presentó disminución de las quejas en promedio de un setenta por ciento (70%).

### 1.5. Número de motivos de las PQRs de acuerdo a su clasificación

Tabla N° 7

ITEM/ MOTIVO	CLASIFICACIÓN	% DE QUEJAS	CANTIDAD
1	Mala atención por parte del personal de enfermería (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal, inconformidad en la administración de medicamentos y realización de procedimientos: curaciones, canalizaciones, etc.).	13%	31
2	Mala atención por parte del personal médico especialista (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal).	5%	11
3	Mala atención por parte del personal médico general (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal).	3%	6
4	Mala atención por parte del personal de Terapia física, respiratoria y rayos x (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal, inconformidad en la realización de procedimientos, etc.).	2%	5
5	Mal diagnóstico por parte del médico general y/o especialista.	0%	1
6	Mala atención por parte del personal Administrativo y/o Atención al usuario, Facturación, servicios, generales, referencia (Demora en la atención, Facturación, Vigilancia, trato descortés, aptitud verbal, información errónea).	24%	55
7	Inconformidad con el diagnóstico por parte del médico general y/o especialista.	0%	0
8	Inconformidad con la alimentación (ración, porción, tipo de alimento, tiempo, ingreso de alimentación a pacientes y acompañantes).	1%	3
9	Infraestructura - Equipos médicos (paredes, baños, puertas, techos, pisos, electrocardiógrafo, monitor fetal, ecógrafo, televisor, ventilador, aire acondicionado, sillas de ruedas).	3%	7
10	Hotelería (camas, cunas, sillas, sábanas, toldillos, jabón, papel higiénico, colchones, higiene, aseo y limpieza)	3%	8

Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez -Profesional de apoyo - C.I.G  
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

*"El Hospital Somos Todos"*

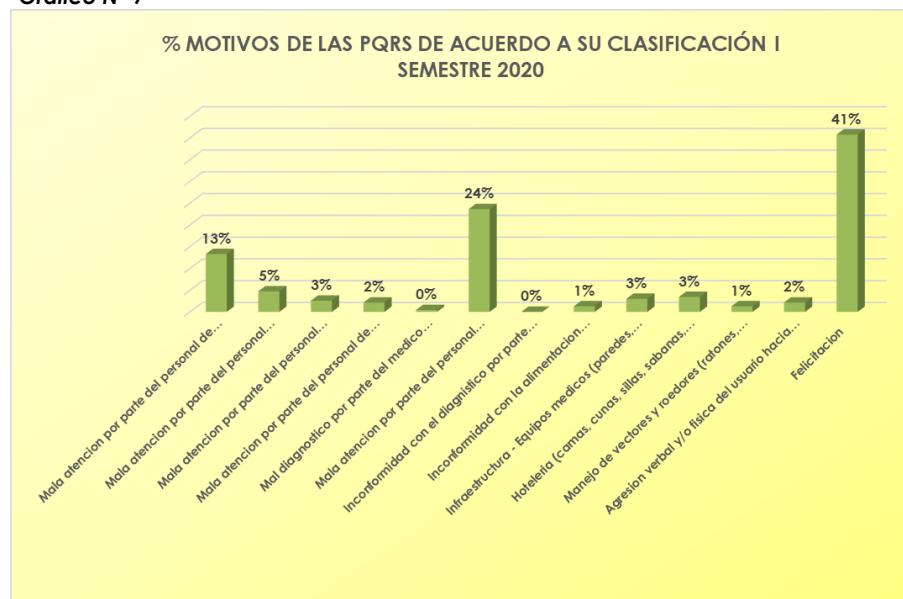


CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

ITEM/ MOTIVO	CLASIFICACIÓN	% DE QUEJAS	CANTIDAD
11	Manejo de vectores y roedores (ratones, moscas, cucarachas, zancudos, caracoles)	1%	3
12	Agresión verbal y/o física del usuario hacia el personal de salud y/o administrativo	2%	5
13	Felicitación	41%	95
14	No tiene datos	1%	3
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>	<b>233</b>

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 7



La Gráfica N° 7. Discrimina los motivos de las PQRS de acuerdo a su clasificación que se presentaron durante el periodo de Enero a Junio de 2020, donde el mayor % se encuentra en "**Felicitación**" con un cuarenta y uno por ciento (41%), seguido de la "**...Mala atención por parte del personal Administrativo y/o Atención al usuario, Facturación, servicios, generales, referencia (Demora en la atención, Facturación, Vigilancia, trato descortés, aptitud verbal, información errónea)...**" con el veinticuatro por ciento (24%). Lo anterior muestra que las felicitaciones incrementaron del semestre anterior al actual en un (111%) lo que indica que las medidas que se han adelantado han servido en algunos servicios, muestra de ello es el % de felicitación obtenido en el primer semestre de la vigencia evaluada el cual se mantiene desde el semestre anterior, no obstante no han sido en su totalidad efectivas las medidas, puesto que los usuarios se sienten en su mayoría mal atendidos por parte del personal de salud y administrativos de la entidad, inconformes con el estado de la infraestructura y mala atención en el servicio que se presta de cafetería dentro de la entidad. Sin embargo, vale la pena señalar que diariamente la

Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez -Profesional de apoyo - C.I.G  
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

*"El Hospital Somos Todos"*



entidad trabaja con sus funcionarios en las acciones necesarias para subsanar las diferentes quejas que se reportan. Se observa con preocupación las constantes quejas por mala atención del personal asistencial de enfermería y medicina general por lo que se recomienda continuar con las capacitaciones de humanización del servicio, en particular para dicho personal asistencial, pese que se conoce de la persistencia en las capacitaciones al personal, no se está cumpliendo al 100% de lo esperado.

### **Los tiempos transcurridos de respuesta, desde el momento del registro de las mismas.**

Verificando la base de datos que maneja la oficina de SIAU y la validación del archivo físico en dicha oficina, se puede establecer que la oportunidad de respuesta en días vigentes tiene un promedio de 11.8 días.

De acuerdo a información suministrada por la líder de la oficina SIAU en el que manifiesta que la oportunidad de respuesta de la queja se maneja de acuerdo a la fecha de entrega de la queja la responsable, sin embargo se sigue presentando incumplimiento en algunas respuestas, por lo anterior se observa y se recomienda a la oficina del SIAU que de acuerdo al Decreto 491 28 marzo de 2020, se debe dar por respuesta con la fecha de recibido o en su defecto, correo electrónico enviado, publicación y fijación en cartelera.

Para lo anterior, se tomaron los siguientes datos:

### **Tiempo de entrega de quejas a los responsables:**

- Número de quejas entregadas dentro del término: 42 quejas (días promedio 5,07).
- Número de quejas entregadas extemporáneamente: 54 quejas (días promedio 16,9).

### **Tiempo de contestación de quejas:**

- Número de quejas contestadas dentro de los términos: 10 quejas. (días promedio 10,2).
- Número de quejas contestadas fuera de los términos: 46 quejas. (días promedio 54).
- Número de quejas que NO presentaron respuesta: 40 quejas.

El anterior dato de las quejas que NO presentan fecha de contestación, se tomó de la sábana de información suministrada por la oficina de SIAU, en donde se encuentra sin el diligenciamiento completo.

## **CONCLUSIONES**

- El comité de P.Q.R.S.F, en lo corrido durante el I semestre de la vigencia 2020, no ha dado cabal cumplimiento al cronograma establecido para la vigencia, a la fecha de acuerdo al cronograma deben ir 9 comités, sin embargo se llevan 7, además el cronograma actual ha tenido varias modificaciones en sus fechas debido a las circunstancias que el país está viviendo por cuenta del virus COVID-19.

Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez -Profesional de apoyo - C.I.G  
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G

*"El Hospital Somos Todos"*



- De acuerdo a la base de datos suministrada por SIAU, se puede establecer que la entidad ha tenido una disminución del setenta y cinco por ciento (75%) en las P.Q.R.S.F comparando el I semestre de la vigencia anterior y I semestre de la vigencia actual. Adicional se observa que los motivos más frecuentes de las quejas son: Mala atención por parte del personal de enfermería, Mala atención por parte del personal médico general, Mala atención por parte del personal Administrativo y/o Atención al usuario, Facturación y Mal estado de la Infraestructura, lo que permite evidenciar que las acciones que se han venido tomado al respecto para subsanarlas no han sido suficientes o contundentes.
- Se tiene implementado los procesos para recepción y registro de la información como: 9 buzones instalados en los servicios de Hospitalizados, Pediatría, Consulta Externa, Sala de Cirugía, Laboratorio, Urgencias, Triage, Fisioterapia y UMI de la entidad, Link en la página web de la entidad de peticiones, quejas y reclamos, se cuenta con encuesta de satisfacción al usuario en los diferentes servicios.
- Se denota el NO cumplimiento en los tiempos de respuesta a las quejas, influye que las quejas son entregadas a los responsables de manera extemporánea, causando que el tiempo de respuesta sea mayor a lo estipulado.

### RECOMENDACIONES

- Se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 0380 del 3 de abril de 2018, en la apertura de los buzones que tiene la entidad para mayor practicidad y orden tanto del área SIAU como para el representante de la alianza de usuarios.
- Tener en cuenta que los términos de contestaciones de las PQRS se cuentan una vez se realiza la apertura del buzón y no en el momento que se le remite a la persona responsable de la respuesta.
- Mejorar en los tiempos de respuesta oportuna que se dé a las quejas y llevar mayor control de los mismos ya que el incumplimiento a la respuesta de estos en los tiempos establecidos puede generar sanciones y procesos de investigación disciplinaria.
- Una vez se tengan identificados los puntos críticos y en los cuales se presentan mayores inconformidades, establecer políticas que sean eficaces para contrarrestar las quejas que se vienen presentando ya que se repiten con frecuencia.
- Verificar si las respuestas tienen el efecto que busca la entidad para tener satisfechos sus usuarios.

Proyectó y Digitó: Catherine Gallo Vélez -Profesional de apoyo - C.I.G  
Revisó y aprobó: Lucedy Trujillo Lazo - Jefe Asesora Oficina C.I.G



*"El Hospital Somos Todos"*

- Tomar medidas eficaces para aquellos trabajadores reincidentes en las quejas.
- Sensibilización a los Servidores Públicos y Contratistas en humanización y atención al usuario de acuerdo a las quejas de "*Mala atención por parte del personal de asistencial y administrativo*", esto con el acompañamiento del área de Talento Humano, para motivar el buen trato y compromiso con los usuarios, por medio de capacitaciones.
- Verificar que se realicen planes de mejoramiento individuales para los reincidentes en las quejas.
- Utilizar los correos institucionales para enviar y recibir la información que se maneja al interior de la entidad, ya que nos genera más seguridad, veracidad y compromiso.
- Actualizar en la página web de la E.S.E Hospital San José del Guaviare, la pestaña de Usuarios – campañas de prevención, los boletines publicados datan de la vigencia 2015 y 2016.
- Toda solicitud se debe dar respuesta acorde a los términos de Artículo 5. Decreto 491 28 marzo de 2020.

Cordial saludo,

(ORIGINAL FIRMADO)

**LUCEDY TRUJILLO LAZO**

Jefe Asesora Oficina de Control Interno de Gestión.

