
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS		
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INFORME		
	Código: CI	Fecha aprobación: /01/2018	
	Versión: 3	Pag: 1	

ESE HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS
JULIO OSWALDO QUIÑONES MAYORAL
Gerente

INFORME DE SEGUIMIENTO
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

MARIA MERY QUINTERO PEREZ
Jefe Control Interno

PUERTO ASIS – JUNIO 2018

Elaborado por: MMQ Control Interno	Revisado por: MMQ Jefe Control Interno	Aprobado por: MMQ Control Interno
---	---	--





	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS		
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INFORME		
	Código: CI	Fecha aprobación: /01/2018	
Versión: 3		Pag: 1	

TABLA CONTENIDO

1.	INTRODUCCION	1
2.	OBJETIVO	1
3.	ALCANCE	1
4.	RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO	2
	4.1 Análisis de la información	2
	4.1.1 Motivos	3
	4.1.2 Consolidado primer semestre PQRSF 2018	4
	4.2 Oportunidad de respuesta primer semestre 2018	5
	4.3 Derechos de petición	6
	4.4 Encuestas de satisfacción e insatisfacción de los usuarios	6
	4.4.1 Medición de la satisfacción Vs. Insatisfacción por servicios	7
5.	PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD- ASOCIACIÓN USUARIOS	8
	5.1 Capacitación en Deberes y Derechos	9
	5.2 Evidencias	9
6.	CUALIFICACION, ENTRENAMIENTO Y FORTALECIMIENTO DE CONOCIMIENTOS EN LA GUIA mhGAP	10
7.	RECOMENDACIONES	11
8.	CONCLUSIONES	13

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
MMQ Control Interno	MMQ Jefe Control Interno	MMQ Control Interno

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS		
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INFORME		
	Código: CI	Fecha aprobación: /01/2018	
Versión: 3			Pag: 1

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la ley 87 de 1993, que establece el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y conforme al rol de la oficina Asesora de Control Interno de evaluación y seguimiento que le confiere el Decreto 1537 de 2001 del artículo 76 inciso segundo de la ley 1474 de 2011, se realiza un análisis de la información suministrada por la oficina del SIAU, con el fin de hacer seguimiento y revisión al proceso de peticiones quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas en lo transcurrido de la vigencia 2018.

2. OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO:



Verificar el procedimiento que se está realizando con las PQRSF así como la satisfacción e insatisfacción del usuario, Oportunidad de Respuestas y Derechos de Petición, que son presentadas a la ESE Hospital Local de Puerto Asís, en las distintas modalidades por escrito, personales, correo y las que se presenten en el escrutinio de buzones. Ley 190 de 1995 Art. 53.

3. ALCANCE DE SEGUIMIENTO:

Se verificara la información del SIAU de la ESE Hospital Local de Puerto Asís referente a:

- Recepción, gestión y respuesta a quejas y reclamos
- Buzones de sugerencias
- Medición de la satisfacción de los usuarios
- Información y Orientación al Usuario
- Participación social en salud – Asociación de Usuarios
- Proceso y procedimientos del área Seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRSF se les dieron la solución y respuesta oportuna en el primer semestre de 2018.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
MMQ Control Interno	MMQ Jefe Control Interno	MMQ Control Interno

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS		
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INFORME		
	Código: CI	Fecha aprobación: /01/2018	
Versión: 3	Pag: 1		

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO

DOCUMENTO REFERENCIA:

Informe de consolidado enviado por la oficina de SIAU

El informe de Consolidado de PQRSF del primer semestre del año 2018, es enviado por el responsable del proceso de SIAU al correo institucional de control interno quien se encarga de realizar seguimiento y verificación del procedimiento y consolidación semestral que se está realizando con las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, recepcionadas por el área de atención al usuario.

La E.S.E Hospital Local, cuenta con buzones para recepcionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Felicitaciones, los cuales se encuentran dispuestos en las salas de consulta externa, Farmacia, Promoción y Mantenimiento, Urgencias, Puestos de Salud: 20 de Julio, La Carmelita, Santana y El Jardín, vigilados y supervisados periódicamente por la Secretaría de salud Municipal, Asociación de Usuarios de la E.S.E Hospital Local y Jefe de Control Interno de la E.S.E Hospital Local de Puerto Asís. Se tiene un Comité de Ética Humanización y Atención al Usuario, el cual cada treinta días se reúne y plantea soluciones a las PQRSF de los usuarios.



MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

Se encuentran establecidos 8 buzones de sugerencias, atención al usuario y Call Center, correo, e- mail: www.esehospitallocal.gov.co y las líneas de comunicación 4220834 – 4228181.

4.1 ANALISIS DE LA INFORMACION

La asesora de control interno reviso la información al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Felicitaciones desarrollado en el primer semestre de la vigencia 2018 que lidera el comité de Ética y Humanización de la E.S E Hospital Local en el cual se presentan las diferentes PQRSF y el seguimiento pertinente realizado, información que queda registrada en el archivo en la oficina SIAU (Servicio de Información y Atención al Usuario) y en el DRIVE que maneja la entidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
MMQ	MMQ	MMQ
Control Interno	Jefe Control Interno	Control Interno



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS		
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INFORME		
	Código: CI	Fecha aprobación: /01/2018	
Versión: 3		Pag: 1	

4.1.1 MOTIVOS

La E.S.E Hospital Local de Puerto Asís, vine trabajando fuertemente con el objetivo de mejorar los procesos tendientes a fortalecer el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU. Uno de los principales avances ha sido la estandarización y categorización de los motivos por los cuales los usuarios manifestaron su grado de satisfacción respecto a los servicios recibidos con un enfoque centrado en la vulneración de los derechos. Esta clasificación PQRSF, facilita la identificación de los principales motivos, así como el comportamiento por servicio, dirección y la trazabilidad para la oportunidad y calidad en las respuestas.

El proceso de gestión de las manifestaciones que se reciben a través de los diferentes canales enunciados en el procedimiento anterior, consiste en la recepción, lectura, análisis, tipificación, registro, radicación, envío al responsable, seguimiento y cierre final.

MOTIVOS PQRSF	ENERO A MARZO	ABRIL A JUNIO	TOTAL
Mala atención y servicio por parte de médicos, auxiliares de enfermería, portero y funcionarios	21	46	67
Atención no pertinente por parte del área de laboratorio	1	2	3
Hurto de bicicleta	1	0	1
Fallas en el sistema, conectividad u algún otro dispositivo	5	3	8
Inoportunidad en la entrega de medicamentos	0	4	4
Inoportunidad cargue de autorizaciones	2	3	5
Solicitud de médicos	6	2	8
Mal trato y solicitud de cambio de aseo	0	4	4
Vocabulario no pertinente	0	5	5
Atención médica todo el día/permanente	1	4	5
Solicitud del doctor Cristian en el Puesto de Salud Santana	3	0	3
Toma de muestra en el puesto de salud	1	4	5
Arreglo de equipos de odontología	4	0	4
Solicitud servicio de odontología	4	0	4
Asignación de más citas médicas	2	7	9
Elaborado por: MMQ Control Interno	Revisado por: MMQ Jefe Control Interno	Aprobado por: MMQ Control Interno	

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS		
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INFORME		
	Código: CI	Fecha aprobación: /01/2018	
Versión: 3	Pag: 1		

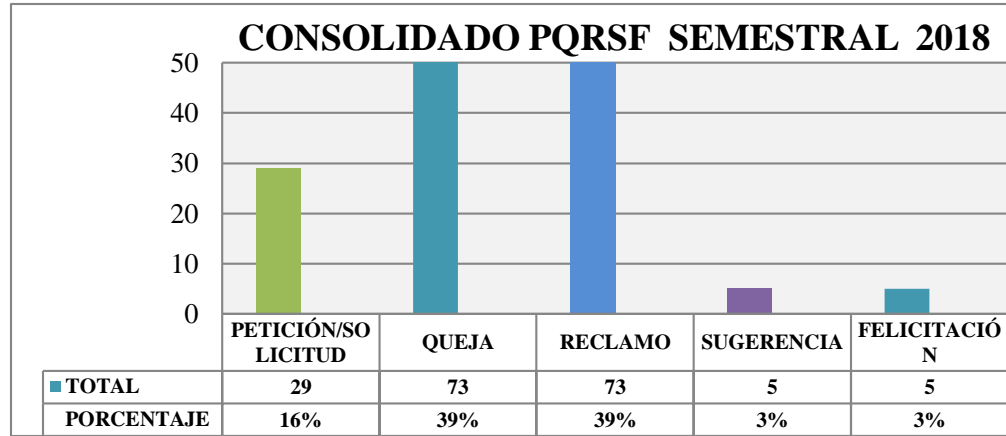
Visitas de pacientes no sean restringidas	2	0	2
No Se encuentra a la Trabajadora Social	2	0	2
Disponibilidad del promotor (Puesto de Salud La Carmelita)	2	0	2
Intervención no pertinente por parte de la Psicóloga	1	1	2
Vacunación Puesto de Salud	0	4	4
Información y orientación al usuario	2	19	21
Relacionadas con la EPS	1	1	2
Felicitaciones	2	3	5
Puntualidad funcionarios en el Puesto de Salud	0	1	1
Inconformidad atención línea de frente	1	3	4
Mejorar la fila con los especialistas	0	1	1
Presentación de higienistas	0	1	1
Política	0	1	1
No quitar el Puesto de Salud	0	1	1
Solicitan dejar a un portero en específico en Urgencias	1	0	1
TOTAL	65	120	185

4.1.2 CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE PQRSF

Durante el primer semestre de 2018 los usuarios de la E.SE Hospital local de Puerto Asís, hicieron sus manifestaciones en los diferentes buzones instalados en las diferentes áreas de la entidad y en los puestos de salud, obteniendo 185 documentos radicados así:

MANIFESTACIONES USUARIOS EN PRIMER SEMESTRE 2018	
PETICION Y/O SOLICITUD	29
QUEJAS	73
RECLAMO	73
SUGERENCIAS	5
FELICITACIONES	5
TOTAL	185

Elaborado por: MMQ Control Interno	Revisado por: MMQ Jefe Control Interno	Aprobado por: MMQ Control Interno
---	---	--



Fuente: SIAU

A 30 de junio de 2018 se recibieron en la oficina de Atención al Usuario un total de 185 manifestaciones. El 16% (29) de ellas corresponden a peticiones, el 39% (73) a quejas, el 39% (73) a Reclamos, 3% (5) a Sugerencias y el 5% (5) Felicitaciones

4.2 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN EL PRIMER SEMESTRE 2018

Frente a los resultados del análisis del sistema PQRSF se pudo evidenciar que para el primer semestre de 2018 se recibieron un total de 185 relacionadas con PQRSF habiéndose dado respuesta a 102 que corresponden a un 55%.

MES	PQRSF	RESPUESTA PQRSF
ENERO	8	1
FEBRERO	27	16
MARZO	30	17
ABRIL	40	23
MAYO	44	25
JUNIO	36	20
TOTAL	185	102

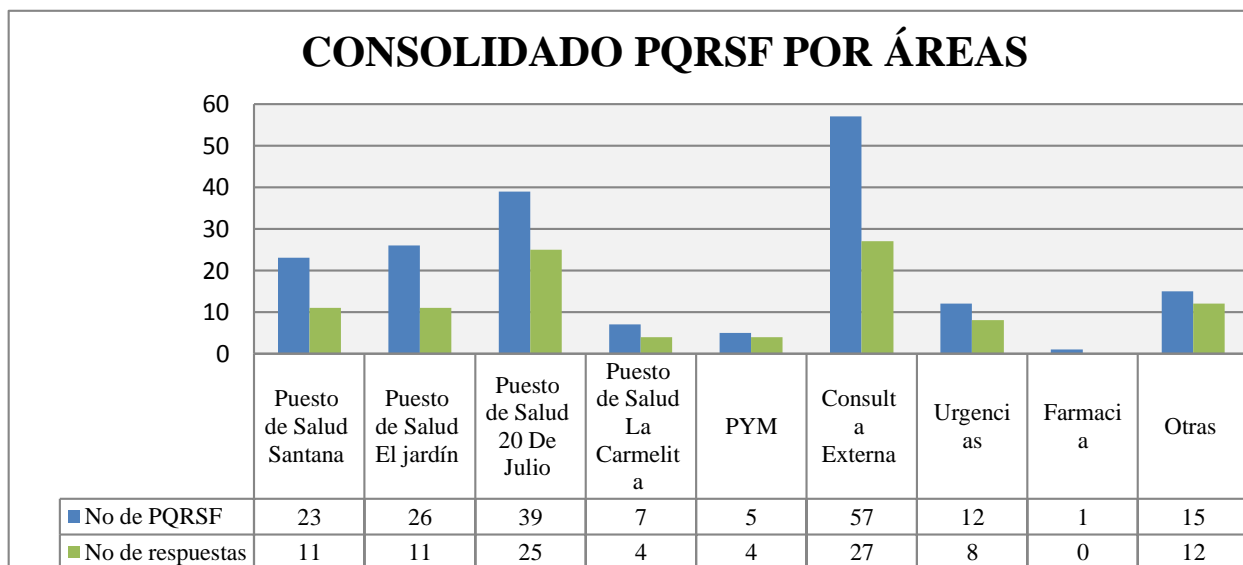
La Coordinadora SIAU remite a las áreas correspondientes las PQRSF para que la respuesta sea pertinente y eficaz, sin embargo se denota deficiente compromiso de algunas áreas

Elaborado por: MMQ Control Interno	Revisado por: MMQ Jefe Control Interno	Aprobado por: MMQ Control Interno
---	---	--

Consolidado por servicios, tenemos:



CONSOLIDADO PQRSF POR ÁREAS		
ÁREA	No DE PQRS	No DE RESPUESTAS
Puesto de Salud Santana	23	11
Puesto de Salud El Jardín	26	11
Puesto de Salud 20 De Julio	39	25
Puesto de Salud La Carmelita	7	4
P Y M	5	4
Consulta Externa	57	27
Urgencias	12	8
Farmacia	1	0
Otras	15	12
Total	185	102

Fuente: SIAU



Se puede evidenciar que para el primer semestre de 2018 se recibieron un total de 185 relacionadas de PQRSF habiéndose contestado 102 que equivale al 55% las que no se encuentran clasificadas conforme lo establece el Art. 14 de la ley 1437 de 2011: oportunidad – extemporáneas.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
MMQ Control Interno	MMQ Jefe Control Interno	MMQ Control Interno

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS		
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INFORME		
	Código: CI	Fecha aprobación: /01/2018	
Versión: 3		Pag: 1	

Se puede observar un porcentaje alto de incumplimiento en la respuesta de PQRSF, afectando los objetivos del sistema de control interno de garantizar la eficacia y eficiencia en sus operaciones, siendo una de las causas que es el mismo motivo sin considerar que son diferentes usuarios.

4.3 DERECHOS DE PETICION

En el primer semestre de 2018 en oficina de Gestión documental presentaron 3 derechos de petición que fueron direccionadas por Gerencia al área jurídica y que hacen referencia a inconformidades e inconvenientes en prestación de servicios como: orden de remisión (corresponde a la EPS), cita con internista (atendida con asignación de cita), de Emssanar (solicitud de servicios no contratados), a las que se les radico las respuestas pertinentes.

4.4 ENCUESTAS DE SATISFACCION E INSATISFACCION DE LOS USUARIOS

Con el fin de conocer la realidad actual de la Institución en materia de atención al ciudadano se corroboró la realización de encuestas con el fin de verificar que en la actualidad se encuentran funcionando adecuadamente y su nivel de cumplimiento

MES	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	NO SABE NO RESPONDE
Enero	349	228	118	3
Febrero	349	270	75	4
Marzo	349	321	28	0
Abril	349	317	32	0
Mayo	349	317	32	0
Junio	349	312	37	0
Total	2094	1765	322	7
Porcentaje	100%	84%	15%	1%

Fuente: SIAU

Elaborado por: MMQ Control Interno	Revisado por: MMQ Jefe Control Interno	Aprobado por: MMQ Control Interno
---	---	--



4.4.1 MEDICION DE LA SATISFACCION Vs. INSATISFACCION POR SERVICIOS

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
CONSULTA EXTERNA	58%	73%	89%	96%	96%	89%
URGENCIAS	27%	66%	98%	93%	91%	57%
HOPITALIZACIÓN	69%	90%	100%	98%	93%	95%
GINECOBTRETICIA	65%	65%	95%	95%	98%	100%
P Y M	91%	84%	98%	91%	95%	100%
FARMACIA	64%	91%	91%	96%	98%	100%
VACUNACIÓN	67%	74%	79%	79%	91%	95%
ODONTOLOGÍA	82%	75%	86%	80%	91%	80%
DATO ANUAL	65%	77%	92%	91%	94%	89%



Se evidencia que los servicios prestados alcanzó un nivel de satisfacción del 89%, mientras que en el nivel de insatisfacción fue del 15%.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
MMQ Control Interno	MMQ Jefe Control Interno	MMQ Control Interno

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS		
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INFORME		
	Código: CI	Fecha aprobación: /01/2018	
Versión: 3		Pag: 1	

5. PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD – ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Se viene realizando mes a mes las respectivas reuniones del comité de Ética y Humanización Atención al Usuario, donde participan activamente todos los miembros activos que velan por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios se hace la respectiva revisión de tareas, cumplimiento de objetivos y se adquieren compromisos como se puede evidenciar en las respectivas actas que reposan en las oficinas de atención al usuario.

La ESE Hospital Local de Puerto Asís, estuvo atenta al proceso de elección de los integrantes de la Junta Asociación de Usuarios, que se llevó a cabo el día 28 de abril de 2018 en la Casa Campesina 9 a.m. donde se contó con 40 participantes. Los representantes de las Asociaciones de usuarios de Mallamos, AIC, Medimas y el Personero Municipal no hicieron presencia, si estuvo presente una delegada de la Secretaría de Salud Municipal.



Integrantes de la Asociación de Usuarios:

RELACIÓN DE INTEGRANTES JUNTA ASOCIACION DE USUARIOS E.S.E HOSPITAL LOCAL

No	NOMBRES Y APELLIDOS	NÚMERO DE DOCUMENTO	CARGO	TELÉFONO	DIRECCIÓN	CORREO ELECTRÓNICO
1	MARIA ESTHER HERNANDEZ	30.054.101	PRESIDENTA	321 244 1703	Cra. 29 No. 10-10	asociaciondeusuariosese@gmail.com
2	BETTY LADY DAZA GOMEZ	41.103.407	VICE-PRESIDENTE	314 375 9669	Cra. 29 No. 10-10	asociaciondeusuariosese@gmail.com
3	NELSON VELILLA GAVIRIA	8.393.593	SECRETARIO	3214912209	Cra. 29 No. 10-10	asociaciondeusuariosese@gmail.com
4	YOLANDA PENAGOS	25.435.318	TESORERO	3143785337	Cra. 29 No. 10-10	asociaciondeusuariosese@gmail.com
5	ALCIBIADES MORA RODRIGUEZ	5.213.649	FISCAL	320 265 0722	Cra. 29 No. 10-10	asociaciondeusuariosese@gmail.com
6	CARMEN CADENA ANDRADE	41.102.071	VOCAL	3201 459 7143	Cra. 29 No. 10-10	asociaciondeusuariosese@gmail.com
7	FABIAN ALEXANDER POPAYAN MALES	97.437.234	VOCAL	322 867 0153	Cra. 29 No. 10-10	asociaciondeusuariosese@gmail.com

La Asociación de Usuarios tiene un representante en la Junta Directiva del Hospital, dos representantes en el Comité de Ética Hospitalaria del Hospital y presentaron líder comunitario para capacitarlo en salud mental. Igualmente participan en la apertura de buzones que tiene la entidad en las diferentes áreas donde portan sus respectivos chalecos Asociación de Usuarios

Elaborado por: MMQ Control Interno	Revisado por: MMQ Jefe Control Interno	Aprobado por: MMQ Control Interno
---	---	--

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS		
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INFORME		
	Código: CI	Fecha aprobación: /01/2018	
Versión: 3		Pag: 1	

5.1 CAPACITACION EN DERECHOS Y DEBERES

Usuarios internos:

- Capacitación y evaluación mensual Derechos y Deberes en salud
- Capacitación en Humanización.

Usuarios externos:

- Capacitación (lunes, miércoles y viernes), visualización de derechos y deberes en salud diario (videos, cartelera, pendones y entrega de folletos)
- TRIAGE
- Inasistencia de las citas y cancelarlas con tiempo
- Fila preferencial
- Horario de visitas a Urgencias
- Ingreso de alimentos – ingreso de acompañantes
- Autocuidado
- Se implementó las encuestas de satisfacción por medio online se realizan a través de la Tablet
- Promover a los usuarios que no solo se quejen sino que también indiquen las felicitaciones (Se dan a conocer las felicitaciones en cartelera)

5.2 VIDENCIAS DE PARTICIPACION



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
MMQ	MMQ	MMQ
Control Interno	Jefe Control Interno	Control Interno





6. CUALIFICACION, ENTRENAMIENTO Y FORTALECIMIENTO DE CONOCIMIENTOS EN LA GUIA mhGAP- SALUD MENTAL.

El 31 de mayo de 2018 se llevó a cabo la réplica de conocimientos adquiridos en la capacitación en la Ciudad de Bogotá de la Guía mhGAP a 56 asistentes: auxiliares de enfermería, médicos, psicología y trabajo social, Se invitó a la Secretaría de Salud Municipal, pero no asistió. Se llevó a cabo un juego de roles y visualizaciones de video de intervención, se realizó acta y listado de asistencia.

El día 04 de junio de 2018 en sala de juntas en horario de 7:00 – 8:00 se realiza socialización de la Guía mhGAP AUTOLESION/SUICIDIO a la que asistieron 10 médicos, se levantó acta y listado de asistencia.

Elaborado por: MMQ Control Interno	Revisado por: MMQ Jefe Control Interno	Aprobado por: MMQ Control Interno
---	---	--

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS		
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INFORME		
	Código: CI	Fecha aprobación: /01/2018	
	Versión: 3	Pag: 1	

7. RECOMENDACIONES

- **Manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades**

El Art. 76 de la ley 1474 de 2011 establece que “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad...”

Las PQRSF se asimilan a Derechos de Petición, cuyo objetivo primordial es lograr una comunicación fluida y eficaz entre las autoridades del estado y los particulares.

En efecto el derecho de petición implica el deber que tienen las autoridades de responder prontamente las solicitudes que hagan sus ciudadanos, ya sean quejas, manifestaciones, reclamos o consultas.

Conforme al Art. 14 de la ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

Para cualquier petición: **15 días** siguientes a la recepción

Para la petición de documentos: **10 días** siguientes a la recepción



Consultas de materias a su cargo: **30 días** siguientes a la recepción

Peticiones: 10 días siguientes a su recepción

En caso de que las autoridades no den respuesta a las peticiones solicitadas, los funcionarios responsables de dar respuesta pueden ser objeto de sanciones disciplinarias, pues se incurre en causal de mala conducta y por ende en falta gravísima conforme al numeral 49 del artículo 48 de la Ley 734 de 2002.

Frente a los resultados del análisis del sistema PQRSF se pudo evidenciar que el % de cumplimiento arrojó el 55% en cuanto a la oportunidad de la respuesta a la ciudadanía que relativamente es bajo, generado en el traslado que se hace a otras áreas para la respuesta es donde presenta mayor grado de afectación de la oportunidad de la respuesta. Por lo tanto se recomienda promover al interior de la entidad la toma de conciencia en el trámite de los PQRSF.



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
MMQ Control Interno	MMQ Jefe Control Interno	MMQ Control Interno

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS		
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INFORME		
	Código: CI	Fecha aprobación: /01/2018	
Versión: 3	Pag: 1		

Se recomienda establecer un plan de mejoramiento frente a “oportunidad en las respuestas de la ciudadanía y en especial la mejora del sistema para que esta genera alertas precias al vencimiento de la oportunidad de dar respuesta a los PQRSF.

- Se recomienda fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de los procesos
- La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y Felicitaciones.
- Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos.
- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.
- La oficina de Atención al usuario debe ubicarse a la entrada de la institución, con adecuada señalización de manera que permita y facilite la ubicación e identificación de la oficina por parte de los usuarios que ingresan a la ESE.
- Continuar con el proceso d actualización del Manual de Procesos y Procedimientos y el mapa de riesgos
- Que el triage sea realizado por personal competente y que también sea socializado con los usuarios para que le den mejor uso a este servicio.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
MMQ Control Interno	MMQ Jefe Control Interno	MMQ Control Interno

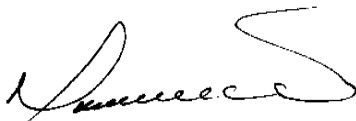
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS		
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INFORME		
	Código: CI	Fecha aprobación: /01/2018	
Versión: 3		Pag: 1	

- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Optimizar el trabajo en equipo con la Asociación de Usuarios en relación a la orientación y capacitación a los usuarios externos
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Se recomienda igualmente al líder del proceso genere acciones tendientes a mejorar el tiempo de respuesta de las solicitudes internas para poder darle mayor efectividad a las acciones realizadas por parte de cada una de los procesos con que cuenta la E.S.E. Hospital Local de Puerto Asís.

CONCLUSIONES

En todo caso, conforme a la información verificada, la oficina de control interno recomienda que se realicen acciones que contribuyan a la mejora continua de los servicios que se prestan y en donde se sensibilice al personal adscrito y vinculado a la entidad para que adopten de forma adecuada y suficiente una interacción oportuna y de calidad con sus usuarios y así mismo los líderes de cada proceso optimicen los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio, para evitar situaciones de inconformidad que desdibujen el cumplimiento de los objetivos y políticas de la entidad

. Se firma a los 18 (dieciocho) días del mes julio de 2018.



MARIA MERY QUINTERO PEREZ
Jefe de Control Interno
E.S.E Hospital Local Puerto Asís

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
MMQ Control Interno	MMQ Jefe Control Interno	MMQ Control Interno



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD

INFORME

Código: CI

Fecha aprobación: /01/2018

Versión: 3

Pag: 1



Elaborado por: MMQ Control Interno	Revisado por: MMQ Jefe Control Interno	Aprobado por: MMQ Control Interno
---	---	--

VELAMOS POR SU SALUD Y LA DE SU FAMILIA
CARRERA 29 N° 10-10 FAX 422 91 48 PUERTO ASIS PUTUMAYO