
 PUERTO ASÍS PUTUMAYO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

ESE HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS

GLINYS EDITH DIAZ LLERENA

Gerente

INFORME DE SEGUIMIENTO PRIMER SEMESTRE



SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

MARIA MERY QUINTERO PEREZ

Asesora Control Interno



Puerto Asís – junio 2020

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Maria Mery Quintero P.</u> Áesor Control Interno	<u>Maria Mery Quintero P.</u> Áesor Control Interno	<u>Glinys Edith Diaz Llerena</u> Gerente

 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 <p>HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6</p>
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

EVALUACION /SEGUIMIENTO :	Informe de Auditoría interna de la oficina de control interno I SEMESTRE 2020
PROCESO:	PQRSF Y SATISFACCION DE USUARIOS
LIDER DEL PROCESO:	Jhon Wilson Ruiz
AUDITOR:	María Mery Quintero Pérez – Asesora de Control Interno
OBJETIVO:	Verificar el cumplimiento con lo establecido en el artículo 76 inciso segundo de la ley 1474 de 2011, donde establece que la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes y rendir a la administración de la entidad, un informe semestral sobre el proceso de PQRSF en lo transcurrido del semestre haciendo un análisis de la información suministrada por la oficina del SIAU, el fin de hacer revisión al proceso de peticiones quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, Satisfacción de Usuarios y oportunidad en la respuesta, presentadas en lo transcurrido de la vigencia enero – junio 2020.
ALCANCE:	Realizar la revisión y seguimiento a la información SIAU, con el fin de comprobar si a las PQRSF se les dieron solución y respuesta oportuna, parte de la entidad, haciendo una evaluación efectiva mediante la cual se refuerza la trazabilidad de la recepción, trámite y respuesta final.
METODOLOGIA	Para evidenciar el cumplimiento de la normatividad se tuvieron en cuenta técnicas de auditoría generalmente aceptadas y establecidas tales como revisión, entrevistas, observación, comprobación.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Maria Mery Quintero P.</u> Ásesor Control Interno	<u>Maria Mery Quintero P.</u> Ásesor Control Interno	<u>Glinys Edith Diaz Llerena</u> Gerente

 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 <p>HOSPITAL LOCAL E.S.E. NIT: 846000253-6</p>
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		



RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO

DOCUMENTO REFERENCIA:

Información enviada por la oficina de SIAU quien viene cumpliendo con sus funciones en el sentido de dar orientación y atender quejas personalizada, apertura de buzones con levantamiento de sus respectivas actas, actividad que se cumple cada (30) treinta días con acompañamiento del delegado del área de SIAU, la representante de los usuarios, representante de la Secretaría de Salud y la Jefe de Control Interno. Se realiza la apertura de los buzones de las diferentes áreas y se levanta Acta de la apertura realizada (fecha, asistentes y las peticiones dejadas por escrito en cada uno de los buzones), se firma por los presentes en dicha acción de control, se procede por parte de la Coordinadora del SIAU, a revisar cada una de las solicitudes, se analiza a que área corresponde y se envía con oficio remitario, la información consolidada es enviada al correo institucional a Gerencia, subgerencias. Control Interno, Jefes de área y Secretaría de Salud Municipal.

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 activo el Comité de Ética Humanización y Atención al Usuario, el que en el I semestre de 2020 se realizaron dos Comités, donde se plantearon soluciones a los PQRSF de los usuarios.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Maria Mery Quintero P.</u> Ásesor Control Interno	<u>Maria Mery Quintero P.</u> Ásesor Control Interno	<u>Glinys Edith Diaz Llerena</u> Gerente

 PUERTO ASÍS PUTUMAYO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

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 4228181 – 4221200

ANALISIS DE LA INFORMACION

La Asesora de control interno hizo seguimiento durante el periodo y revisó la información al proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Felicidades desarrollado en el I semestre de la vigencia 2020 mediante los informes generados por el área de SIAU 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)



1. CONSOLIDADO I SEMESTRE PQRSF

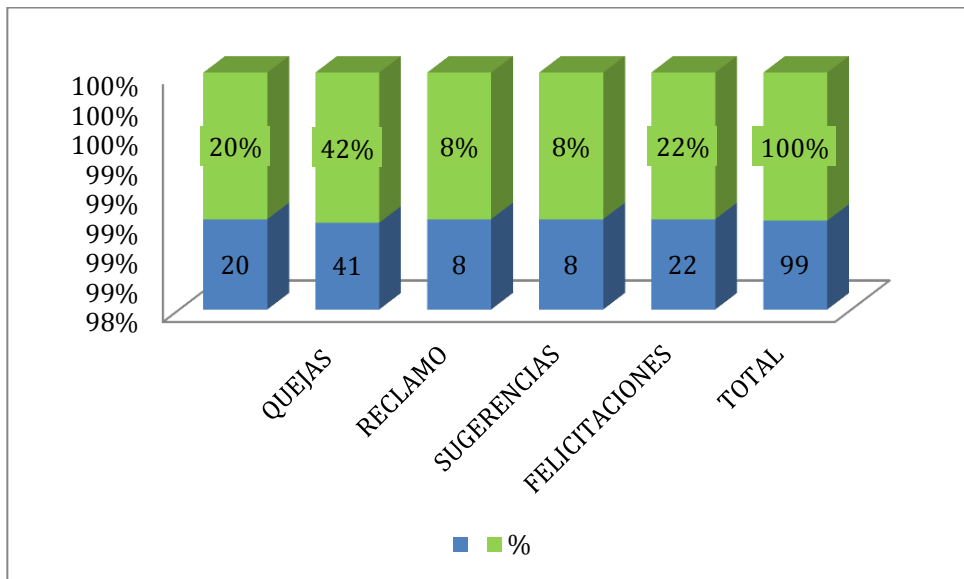
Durante el II semestre de 2020 los usuarios de la E.SE Hospital local de Puerto Asís, hicieron sus manifestaciones en los diferentes buzones instalados en las diferentes áreas de la entidad y en los puestos de salud, obteniendo 100 documentos radicados así:

MANIFESTACIONES USUARIOS EN I SEMESTRE 2020		%
PETICION Y/O SOLICITUD	20	20%
QUEJAS	41	42%
RECLAMO	8	8%
SUGERENCIAS	8	8%
FELICITACIONES	22	22%
TOTAL	99	100%

Fuente: SIAU

Elaborado por: <u>Maria Mery Quintero P.</u> Asesor Control Interno	Revisado por: <u>Maria Mery Quintero P.</u> Asesor Control Interno	Aprobado por: <u>Glinys Edith Diaz Llerena</u> Gerente
--	---	---

 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 <p>HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6</p>
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		





De enero a junio de 2020 se recibieron en la oficina de Atención al Usuario un total de 99 manifestaciones. El 20% (20) de ellas corresponden a peticiones, el 42% (41) a quejas, el 8% (8) a Reclamos, 8% (8) a Sugerencias y el 22% (22) Felicitaciones para un total de 99 PQRSF en el I Semestre 2020.

2. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN EL I SEMESTRE 2020

Frente a los resultados del análisis del sistema PQRSF se pudo evidenciar que para el I semestre de 2020 se recibieron un total de 99 relacionadas con PQRSF habiéndose dado respuesta a 76 que corresponden a un 77% del total de las PQRSF. Las que se encuentran clasificadas conforme lo establece el Art. 14 de la ley 1437 de 2011: oportunidad – extemporáneas. Así:

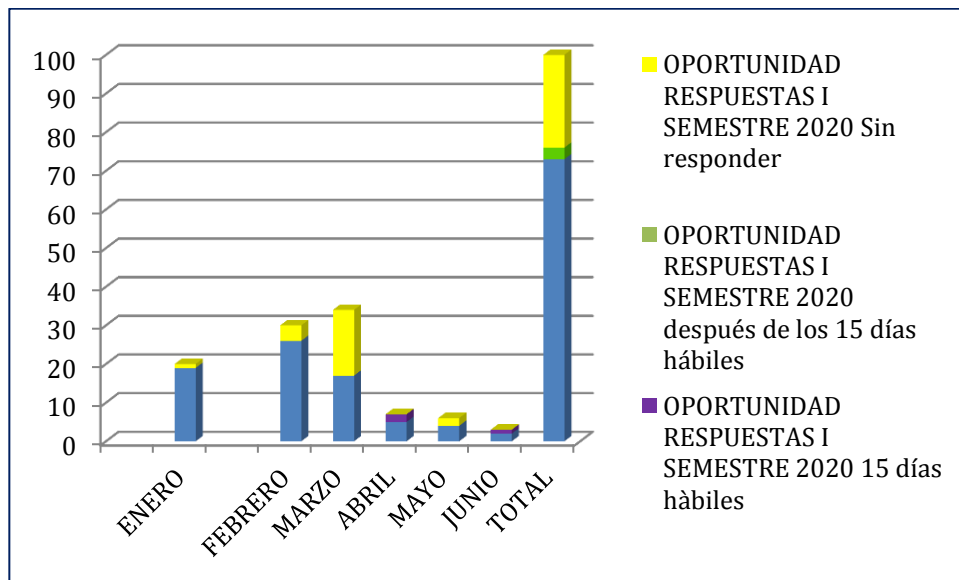
OPORTUNIDAD RESPUESTAS I SEMESTRE 2020				
Mes	antes de los 15 día	15 días hábiles	después de los 15 días hábiles	Sin responder
ENERO	19	0	0	1

Elaborado por: <u>Maria Mery Quintero P.</u> Asesor Control Interno	Revisado por: <u>Maria Mery Quintero P.</u> Asesor Control Interno	Aprobado por: <u>Glinys Edith Diaz Llerena</u> Gerente
--	---	---

 PUERTO ASÍS PUTUMAYO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

FEBRERO	26	0	0	4
MARZO	17	0	0	17
ABRIL	5	2	0	0
MAYO	4	0	0	2
JUNIO	2	1	0	0
TOTAL	73	3	0	24

Fuente: SIAU





Fuente: SIAU

El Coordinador 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

CONSOLIDADO PQRSF POR AREAS		
ÁREA	No DE PQRS	No DE RESPUESTA
Puesto de Salud Santana	15	13

Elaborado por: <u>Maria Mery Quintero P.</u> Ásesor Control Interno	Revisado por: <u>Maria Mery Quintero P.</u> Ásesor Control Interno	Aprobado por: <u>Glinys Edith Diaz Llerena</u> Gerente
--	---	---

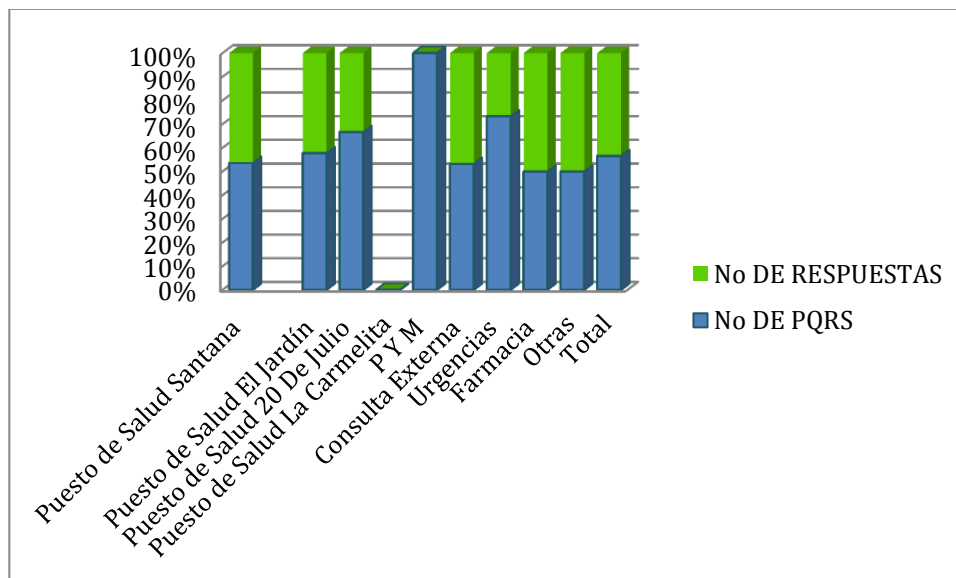
 PUERTO ASÍS PUTUMAYO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 HOSPITAL LOCAL EL SIE NIT: 846000253-6
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

Puesto de Salud El Jardín	26	19
Puesto de Salud 20 De Julio	2	1
Puesto de Salud La Carmelita	0	0
P Y M	2	0
Consulta Externa	33	29
Urgencias	11	4
Farmacia	1	1
Otras	9	9
Total	99	76

Fuente:



SIAU

CONSOLIDADO DE RESPUESTAS A PQRSF POR AREAS



En el ítem “otras” hace referencia a que son PQRSF que nos llegan a la oficina SIAU pertenecientes de otras Instituciones o direccionadas desde correo electrónico de los usuarios para con nosotros, entre esas están:

Elaborado por: <u>Maria Mery Quintero P.</u> <u>Asesor Control Interno</u>	Revisado por: <u>Maria Mery Quintero P.</u> <u>Asesor Control Interno</u>	Aprobado por: <u>Glinys Edith Diaz Llerena</u> <u>Gerente</u>
---	--	--

 PUERTO ASÍS PUTUMAYO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

3. DERECHOS DE PETICION/QUEJAS

En el I semestre de 2020, la oficina de jurídica de la ESE no presenta radicados de derechos de petición que hagan referencia a inconformidades e inconvenientes en prestación de servicio.



4. ENCUESTAS DE SATISFACCION E INSATISFACCION GLOBAL DE LOS USUARIOS

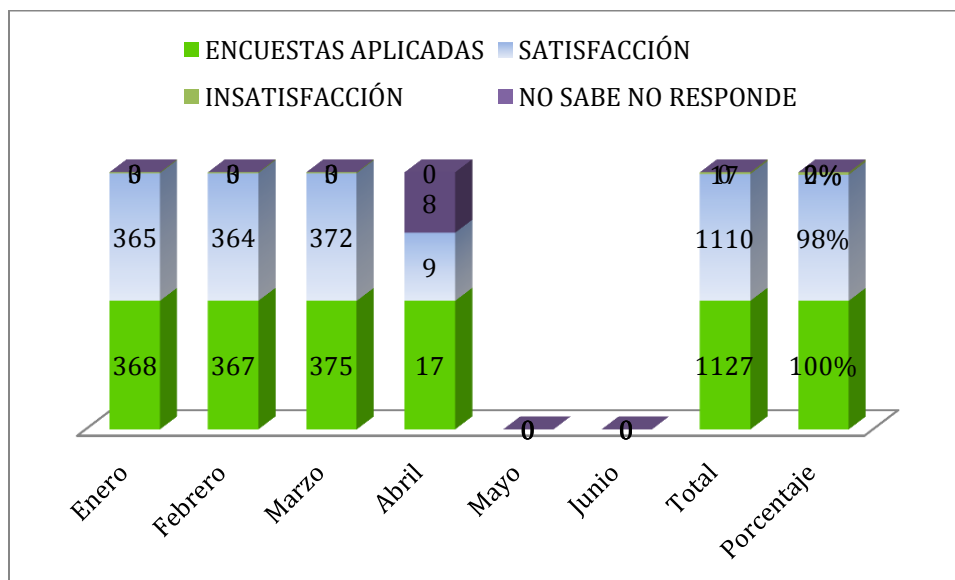
Con el fin de conocer la realidad actual de la Institución en materia de atención al ciudadano se corroboró la realización de encuestas con el fin de verificar que en la actualidad se encuentran funcionando adecuadamente y su nivel de cumplimiento, teniendo un nivel bajo por la aplicación de las medidas de bioseguridad que no permitieron realizar el numero de encuestas programadas desde el mes de abril.

MES	ENCUESTAS APLICADAS	SATISFACCION	INSATISFACCION	NO SABE NO RESPONDE
Enero	368	365	3	0
Febrero	367	364	3	0
Marzo	375	372	3	0
Abril	17	9	8	0
Mayo	0	0	0	0
Junio	0	0	0	0
Total	1127	1110	17	0
Porcentaje	100%	98%	2%	0%

Fuente Información Encuestas realizadas SIAU

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Maria Mery Quintero P.</u> Ásesor Control Interno	<u>Maria Mery Quintero P.</u> Ásesor Control Interno	<u>Glinys Edith Diaz Llerena</u> Gerente

 PUERTO ASÍS PUTUMAYO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		





Por lo tanto el porcentaje de satisfacción que presento fue del 98%, insatisfacción el 2% y el ítem de no sabe – no responde 0%. De un total de 1127 encuestas realizadas para el I Semestre 2020 y que corresponden al 100%.

4. PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD – ASOCIACION DE USUARIOS

La participación social en salud en la ESE Hospital Local de Puerto Asís está enmarcado en que los usuarios estén articulados en los diferentes espacios sociales, con el fin de aportar estrategias para la contribución del bienestar y la calidad de los servicios de salud.

La ESE Hospital Local de Puerto Asís, ha realizado actividades durante el I semestre de 2020 como: apertura de buzones, socialización y educación en derechos y deberes en salud, como también la orientación, información y acompañamiento a los usuarios tanto del área de SIAU como de los veedores en salud y Secretaría de Salud Municipal.



Elaborado por: <u>Maria Mery Quintero P.</u> <u>Asesor Control Interno</u>	Revisado por: <u>Maria Mery Quintero P.</u> <u>Asesor Control Interno</u>	Aprobado por: <u>Glinys Edith Diaz Llerena</u> <u>Gerente</u>
---	--	--

 PUERTO ASÍS PUTUMAYO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

EVIDENCIAS DE PARTICIPACION





Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Maria Mery Quintero P.</u> Ásesor Control Interno	<u>Maria Mery Quintero P.</u> Ásesor Control Interno	<u>Glinys Edith Diaz Llerena</u> Gerente

 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 <p>HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6</p>
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

5. PLAN DE MEJORAMIENTO

OBJETIVOS	ACCIÓN	RESPONSABLES	PLAZO ESTIMADO
Realizar encuestas de satisfacción general de los usuarios del servicio	Implementar línea de celular para realizar encuestas voz a voz por	Jefes de áreas de servicio y líder SIAU	Julio 2020
Mejorar la información ofrecida a los usuarios del Servicio que se presta	Ofrecer Portafolio de servicios voz a voz Línea de frente atención al usuario	Jefes de áreas de servicio y líder SIAU	Julio 2020
Mejorar el trato recibido	Cualificación a los usuarios internos de la ESE Hospital Local de Puerto Asís – Solicitud de capacitación a entidad externa	Jefes de áreas de servicio y líder SIAU	Todo el año cada fin mes
Asignar más citas para revisión de examen	Ampliación de agenda Sede Principal y Puestos de Salud	Jefes de áreas de servicio y líder SIAU	Julio 2020
Educación al usuario externo sobre la cancelación de citas médicas o especialistas	Orientación e información al usuario	Líder SIAU, Call center, Línea de frente	Durante todo el año
Mejorar la estrategia Call Center	Ajustar el protocolo Call Center, cualificación del personal y/o rotación del personal	Líder SIAU	Agosto 2020
Oportunidad citas medicas	Ampliación de agenda Sede Principal y Puestos de Salud Citas extras (Protocolo línea de frente – atención al usuario) Estrategia Call Center	Jefes de áreas de servicio y líder SIAU	Agosto 2020

Elaborado por: <u>Maria Mery Quintero P.</u> Áesor Control Interno	Revisado por: <u>Maria Mery Quintero P.</u> Áesor Control Interno	Aprobado por: <u>Glinys Edith Diaz Llerena</u> Gerente
---	--	---

 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 <p>HOSPITAL LOCAL E.S.E. NIT: 846000253-6</p>
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

CONCLUSIONES

En la E.S.E Hospital local de Puerto Asís, las manifestaciones clasificadas en Peticiones/quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, han sido ingresadas al Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU y para efectos del presente informe, analizadas para el período enero a junio de 2020

Con base en toda la información obtenida más el análisis de los factores internos y externos, el Hospital lleva a cabo la planeación de sus lineamientos, trabajando fuertemente en la búsqueda de estrategias que hagan de cada momento de verdad una experiencia satisfactoria, buscando minimizar todas las situaciones identificadas y caracterizadas al interior de la Institución, especialmente aquellas con las cuales los usuarios manifiestan la vulneración de sus derechos.

Desde el proceso SIAU la Institución promueve la participación ciudadana así como el cuidado del ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud.



La oficina de atención al usuario responde a los usuarios sus requerimientos, traslada las manifestaciones presentadas por ellos y realiza seguimiento a la trazabilidad dentro de los plazos establecidos en la Ley.

Como una debilidad se evidencia que, a pesar de utilizar todos los medios Institucionales para promover el proceso como mecanismo de participación, ha sido difícil lograr que los usuarios lo conozcan y utilicen.

El índice de satisfacción del usuario se mantiene en niveles altos, con el 98% de satisfacción del usuario.

Las respuestas a los derechos de petición se están realizando al tope del tiempo establecido, lo que implica que en muchas ocasiones no se cumple con la entrega dentro de los términos del tiempo establecidos en la Ley.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Maria Mery Quintero P.</u> Ásesor Control Interno	<u>Maria Mery Quintero P.</u> Ásesor Control Interno	<u>Glinys Edith Diaz Llerena</u> Gerente

 PUERTO ASÍS PUTUMAYO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASIS		 HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

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 porcentaje de cumplimiento arrojó el 76% en cuanto a la oportunidad de la

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Maria Mery Quintero P.</u> Asesor Control Interno	<u>Maria Mery Quintero P.</u> Asesor Control Interno	<u>Glinys Edith Diaz Llerena</u> Gerente

 <p>PUERTO ASÍS PUTUMAYO</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 <p>HOSPITAL LOCAL ESE NIT: 846000253-6</p>
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

respuesta a la ciudadanía presenta un leve incremento aunque continúa siendo 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.

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 dispuso de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y Felicitaciones.

Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos.



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 de 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.

Optimizar el trabajo en equipo con la Asociación de Usuarios en relación a la orientación y capacitación a los usuarios externos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Maria Mery Quintero P.</u> Ásesor Control Interno	<u>Maria Mery Quintero P.</u> Ásesor Control Interno	<u>Glinys Edith Diaz Llerena</u> Gerente

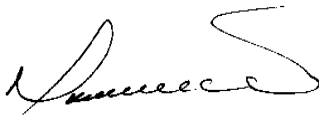
 PUERTO ASÍS PUTUMAYO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE PUERTO ASÍS		 HOSPITAL LOCAL E.S.E. NIT: 846000253-6
	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD		
	INF.		
	Código: GCIA	Fecha aprobación: 21/04/2020	
Versión: 3	Pag: 1		

Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de bioseguridad, accesibilidad y señalización.

Optimizar el trabajo en equipo con la Asociación de Usuarios en relación a la orientación y capacitación a los usuarios externos.

Capacitar a los integrantes de la Asociación de Usuarios en el tema de Derechos y Deberes en Salud, además de las diferentes leyes y decretos estipulados en salud, así mismo la asistencia y responsabilidad por parte de los mismos integrantes.

Se firma a los 10 (diez) días del mes julio de 2020.



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

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<u>Maria Mery Quintero P.</u> Áesor Control Interno	<u>Maria Mery Quintero P.</u> Áesor Control Interno	<u>Glinys Edith Diaz Llerena</u> Gerente