INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA E.S.E HOSPITAL SAN JOSE 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.

PERIODO ENERO - JUNIO 2022

LUCEDY TRUJILLO LAZO
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
JULIO 2022

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

INTRODUCCIÓN

Señala la Constitución Política en sus artículos 2°, 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, Felicitaciones y Denuncias, 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 de 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 periodo comprendido del 01 de julio al 30 de noviembre del 2021, 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.

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

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, sugerencias, felicitaciones y Denuncias.

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 2022.

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, Articulo 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 del 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 quince (15) 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 (30) 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) 5840531 – 5840168 FAX: 5840532 – 5849155	Oficina Ventanilla Única de Lunes a jueves Mañana de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. Tarde de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. Viernes 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 Celular	321 346 3293	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	https://www.facebook.com/hospitalsanjosedelguaviare/ https://twitter.com/esehospitalsjg.	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
	Correo electrónico	contactenos@esehospitalguaviare.gov.co pqrs@esehospitalguaviare.gov.co	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 la oficina del Sistema Información y Atención al Usuario - 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 de enero a junio de la vigencia 2022.

Se procedió a realizar los filtros correspondientes para determinar:

1.1. Cantidad del tipo de solicitudes o requerimientos durante el periodo de enero a junio evaluado.
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 del periodo enero a junio vigencia 2021- 2022.

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

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

1.1 Número de Solicitudes o requerimiento

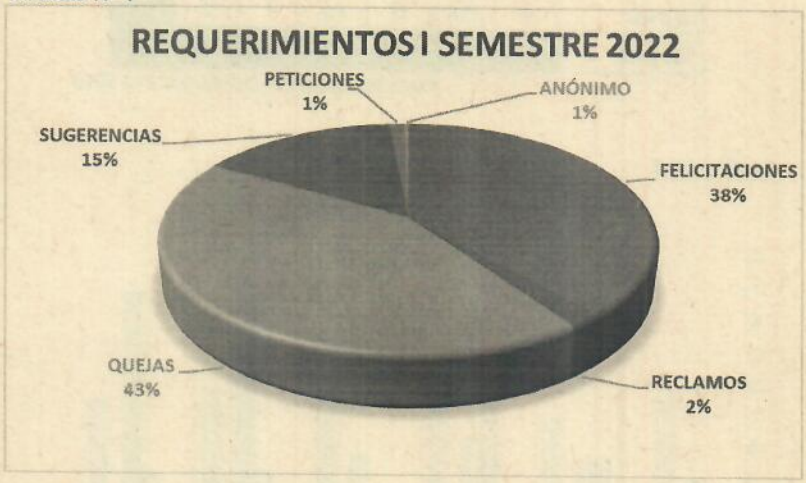
En total se recibieron doscientos sesenta y un (261) solicitudes en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2022, distribuidas así:

Tabla N° 1

ITEM	TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	%
1	FELICITACIONES	100	38%
2	RECLAMOS	5	2%
3	QUEJAS	112	43%
4	SUGERENCIAS	40	15%
5	PETICIONES	3	1%
6	ANÓNIMO	1	1%
TOTAL		**261**	**100%**

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 quejas con una participación del cuarenta y tres por ciento (43%), seguido por felicitaciones con treinta y ocho (38%), sugerencias con quince por ciento (15%), reclamos con dos por ciento (2%), peticiones y anónimo con uno por ciento (1%).

De acuerdo a la información reportada para el periodo comprendido de enero a junio de la vigencia 2022 de la E.S.E Hospital San José del Guaviare, se observa que la diferencia entre el componente de felicitaciones y las quejas no están con diferencia muy grandes,

para lo cual se hace necesario continuar con el desarrollo de 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 componente de las felicitaciones para el siguiente semestre.

1.2. Número de solicitudes o requerimientos por mes

Tabla N° 2

TOTAL POR MESES							
Mes	**Sugerencias**	**Felicitaciones**	**Reclamos**	**Quejas**	**Peticiones**	**Anónimo**	**TOTAL**
Enero	2	5	2	18	0	0	**27**
Febrero	8	8	0	14	0	0	**30**
Marzo	19	11	1	20	0	0	**51**
Abril	2	8	2	26	0	0	**38**
Mayo	5	35	0	18	2	1	**61**
Junio	4	33	0	16	1	0	**54**
TOTAL	**40**	**100**	**5**	**112**	**3**	**1**	**261**

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 2

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

La tabla N° 2. Muestra que de las doscientos sesenta y un (261) manifestaciones hechas por medio del diligenciamiento de los formatos por diferentes usuarios durante el periodo comprendido de enero a junio de la vigencia 2022, ciento doce (112) formatos corresponden a quejas, obteniendo el mayor número en el mes de abril con veintiséis (26) formatos; cien (100) formatos correspondientes a las felicitaciones, siendo el mes de mayo con treinta y cinco (35) formatos el de mayor representación, los restantes corresponden a sugerencias, reclamos, peticiones y una donde no se puede identificar debido a que el quejoso no realizó el debido registro o descripción en el formato.

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

FELICITACIONES

Tabla N° 3

SERVICIO	FELICITACIONES ENE-JUN 2022	%
CONSULTA EXTERNA	14	14%
FISIOTERAPIA	4	4%
HOSPITALIZADOS	2	2%
PEDIATRÍA	27	27%
SALA IRA	2	2%
UMI	46	46%
URGENCIAS	4	4%
NO REGISTRA	1	1%
TOTAL	**100**	**100%**

Fuente: Base de datos oficina SIAU

Gráfico 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

La gráfica N° 3. Refleja las felicitaciones de acuerdo a los servicios más representativos del periodo entre enero a junio de la vigencia 2022, se observa que el mayor porcentaje de las felicitaciones se han presentado en el servicio de UMI con el cuarenta y seis por ciento (46%), seguido del servicio de Pediatría con veintisiete por ciento (27%).

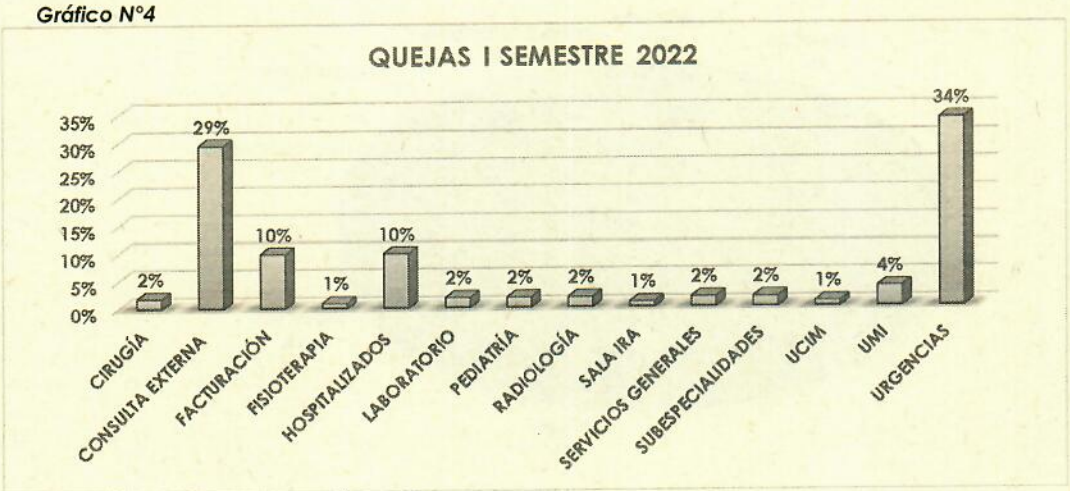
QUEJAS

Tabla N° 4

SERVICIO	QUEJAS ENE-JUN 2022	%
CIRUGÍA	2	2%
CONSULTA EXTERNA	33	29%
FACTURACIÓN	11	10%
FISIOTERAPIA	1	1%
HOSPITALIZADOS	11	10%
LABORATORIO	2	2%
PEDIATRÍA	2	2%
RADIOLOGÍA	2	2%
SALA IRA	1	1%
SERVICIOS GENERALES	2	2%
SUBESPECIALIDADES	2	2%
UCIM	1	1%
UMI	4	4%
URGENCIAS	38	34%
TOTAL	**112**	**100%**

Fuente: Base de datos oficina SIAU

Gráfico N°4



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 gráfico N° 4. Refleja los porcentajes de quejas efectuadas durante el periodo comprendido de enero a junio de la vigencia 2022, de acuerdo a los servicios más representativos de la entidad. Se observa que el servicio de Urgencias presenta el mayor porcentaje con treinta y cuatro por ciento (34%), seguido del servicio de Consulta Externa con veintinueve por ciento (29%).

Estos servicios son los que presenta el número de quejas más alto a lo largo del periodo evaluado, y pese que la entidad ha venido desarrollando estrategias en cuanto a la humanización frente al trato al paciente, y se ha reforzado el grupo de SIAU (Sistemas de Información y Atención al Usuario) no ha sido suficiente, ya que se sigue generando una serie de inconformidades por parte de los usuarios y algunas veces entre el mismo personal; 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 de Enero a Junio vigencia 2021-2022.

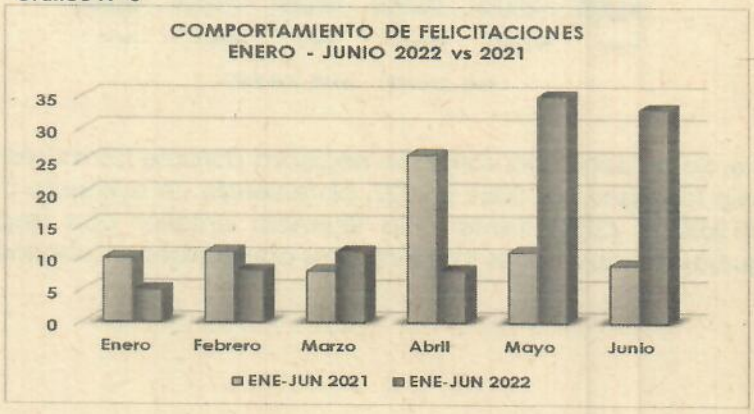
FELICITACIONES

Tabla N° 5

MES	FELICITACIONES		VARIACIÓN	%
	ENE-JUN 2021	ENE-JUN 2022		
Enero	10	5	-5	-50%
Febrero	11	8	-3	-27%
Marzo	8	11	3	38%
Abril	26	8	-18	-69%
Mayo	11	35	24	218%
Junio	9	33	24	267%
TOTAL	**75**	**100**	**25**	**33%**

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 5



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 grafico N° 5. Nos presenta el comportamiento de las felicitaciones durante el periodo de enero a junio de las vigencias de 2021-2022, donde se evidencia que solo en los meses de mayo y junio de 2022 incremento considerablemente las felicitaciones frente a la vigencia comparada, en lo que respecta a los meses de enero, febrero y abril se evidencia una disminución del (50%), (27%) y (69%) frente a la vigencia 2021.

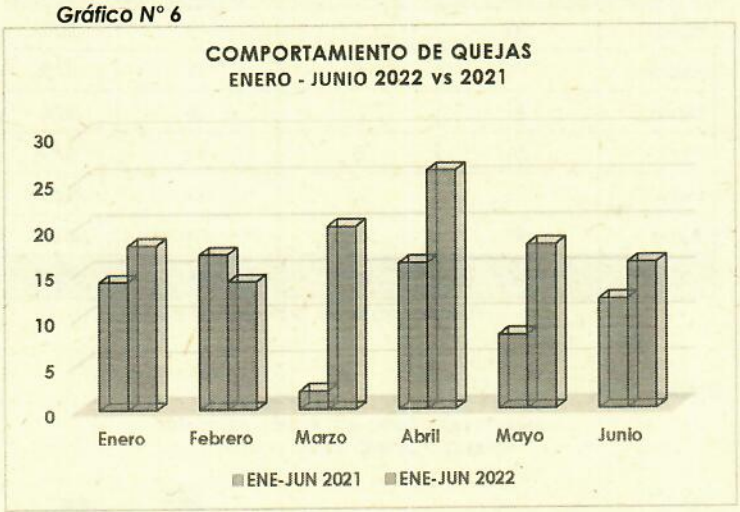
QUEJAS

Tabla N° 6

MES	QUEJAS		VARIACION	%
	ENE-JUN 2021	ENE-JUN 2022		
Enero	14	18	4	29%
Febrero	17	14	-3	-18%
Marzo	2	20	18	900%
Abril	16	26	10	63%
Mayo	8	18	10	125%
Junio	12	16	4	33%
TOTAL	**69**	**112**	**43**	**62%**

Fuente: base de datos oficina SIAU

Gráfico N° 6



En el grafico N° 6. Se evidencia la variación negativa durante los meses de enero, marzo, abril, mayo y junio las vigencias 2021 y 2022, obteniendo un aumento mensual de (29%), (900%), (63%), (125%) y (33%) frente a la vigencia anterior con respecto al periodo evaluado, las quejas de los usuarios tanto internos como externos continúan en aumento.

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

1.5. Número de motivos de las PQRS de acuerdo a su clasificación

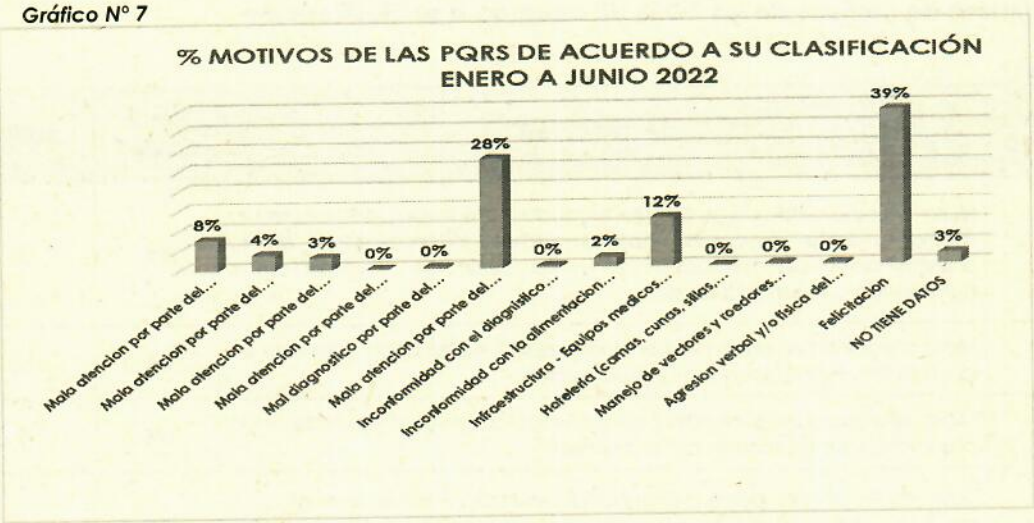
Tabla N° 7

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.)	8%	20
2	Mala atención por parte del personal médico especialista (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal)	4%	10
3	Mala atención por parte del personal médico general (demora en la atención, trato descortés, aptitud verbal)	3%	8
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.)	0%	0
5	Mal diagnostico 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)	28%	72
7	Inconformidad con el diagnostico por parte del médico general y/o especialista	0%	1
8	Inconformidad con la alimentación (ración, porción, tipo de alimento, tiempo, ingreso de alimentación a pacientes y acompañantes)	2%	6
9	Infraestructura - Equipos médicos (paredes, baños, puertas, techos, pisos, electrocardiógrafo, monitor fetal, ecógrafo, televisor, ventilador, aire acondicionado, sillas de ruedas)	12%	32
10	Hotelería (camas, cunas, sillas, sabanas, toldillos, jabón, papel higiénico, colchones, higiene, aseo y limpieza)	0%	0
11	Manejo de vectores y roedores (ratones, moscas, cucarachas, zancudos, caracoles)	0%	1
12	Agresión verbal y/o física del usuario hacia el personal de salud y/o administrativo	0%	1
13	Felicitación	39%	102
14	No tiene datos	3%	7
TOTAL		100%	**261**

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

Gráfico N° 7



La Grafica N° 7. Discrimina los motivos de las PQRSF, de acuerdo a su clasificación que se presentaron durante el periodo de enero a junio de 2022, donde el mayor % se encuentra en "***Felicitación***" con un treinta y nueve por ciento (39%), 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 veintiocho por ciento (28%) y se cuenta con un doce por ciento (12%) referente a ***"...Infraestructura - Equipos médicos (paredes, baños, puertas, techos, pisos, electrocardiógrafo, monitor fetal, ecógrafo, televisor, ventilador, aire acondicionado, sillas de ruedas)..."***.

De los anteriores datos, se demuestra que así como las felicitaciones incrementaron en el semestre evaluado con el comparado, las quejas también, dejando entre ver que no se está logrando el resultado esperado por la entidad.

TIEMPO DE RESPUESTA

Teniendo en cuenta que durante la emergencia sanitaria el Gobierno Nacional adoptó una serie de medidas entre las cuales por medio del Decreto Legislativo 491 de 2020 se amplió el término de contestación a las PQRS; Sin embargo, por medio de la Ley 2201 del 17 de mayo de 2022, se modificó el Decreto Legislativo 491 de 2020 proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19. Así las cosas el término con el que se cuenta actualmente para dar respuesta a las diferentes peticiones es el contemplado en el artículo 14, de la Ley 1437 de 2011, "*ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos*

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

documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. 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 (30) días siguientes a su recepción".

Tiempo de entrega de respuesta de las quejas a los usuarios:

Para el primer semestre de la presente vigencia, se presentaron 112 quejas, para las cuales se tuvo en cuenta el tiempo de respuesta con dos términos, del 01 de enero hasta el 16 de mayo de 2022 (30 días, de acuerdo al Decreto 491/2020) y del 17 de mayo en adelante (15 días, de acuerdo a la Ley 1437 de 2011)

Tabla N° 8

ITEM	TIPO (P,Q,R,S,F)	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE RESPUESTA	ÁREA	N° FORMATO QUEJA	FECHA APERTURA DE BUZONES	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	MEDIO POR EL CUAL SE DIO RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DIAS (15 DIAS)
1	Q	July Tatiana Pineda Rodríguez	Consulta Externa	2	4/01/2022	17/01/2022	Por WhatsApp	8
2	Q	Jose Orlando López Arenas - Rosa Emiliana Melo Loaiza	Servicios Generales - Subgerencia Administrativa Y Financiera	3	4/01/2022		Anónimo	
3	Q	Gabriel Cárdenas Bejarano	Coordinación De Enfermería	4	4/01/2022	24/01/2022	Por WhatsApp	13
4	Q	Gabriel Cárdenas Bejarano	Coordinación De Enfermería	5	4/01/2022	24/01/2022	Por WhatsApp	13
5	Q	Gabriel Cárdenas Bejarano	Coordinación De Enfermería	6	11/01/2022	24/01/2022	Por correo electrónico	9
6	Q	July Tatiana Pineda Rodríguez	Consulta Externa	8	11/01/2022	17/01/2022	Por WhatsApp	4
7	Q	Jose Orlando López Arenas	Servicios Generales	9	11/01/2022		Anónimo	
8	Q	Natalia Andrea Salamanca Rosas	Coordinación Médica	14	11/01/2022	15/02/2022	Por WhatsApp	3
9	Q	Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Facturación	16	18/01/2022	27/01/2022	Por correo electrónico	7
10	Q	July Tatiana Pineda Rodríguez	Consulta Externa	17	18/01/2022	31/01/2022	Por WhatsApp	9
11	Q	July Tatiana Pineda Rodríguez - Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Facturación - Consulta Externa	19	25/01/2022	31/01/2022-01/02/2022	Por WhatsApp	4 - 5
12	Q	Gabriel Cárdenas Bejarano	Coordinación De Enfermería	20	25/01/2022	1/02/2022	Por WhatsApp	5
13	Q	Miryam Meneses	Coordinación De Cocina	21	25/01/2022	9/03/2022	Por WhatsApp	31
14	Q	Natalia Andrea Salamanca Rosas	Coordinación Médica	22	25/01/2022	1/02/2022	Por correo electrónico	5
15	Q	Miryam Meneses	Coordinación De Cocina	23	25/01/2022	25/03/2022	Por correo electrónico	42
16	Q	Gabriel Cárdenas Bejarano - Natalia Andrea	Coordinación Médica - Coordinación De	24	25/01/2022	20/03/2022	Por correo electrónico	38

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

ITEM	TIPO (P,Q,R,S,F)	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE RESPUESTA	ÁREA	Nº FORMATO QUEJA	FECHA APERTURA DE BUZONES	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	MEDIO POR EL CUAL SE DIO RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DIAS (15 DIAS)
		Salamanca Rosas	Enfermería					
17	Q	Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Facturación	25	25/01/2022	2/02/2022	Por WhatsApp	6
18	Q	Natalia Andrea Salamanca Rosas	Coordinación Médica	27	25/01/2022	27/01/2022	Por correo electrónico	2
19	Q	July Tatiana Pineda Rodríguez	Consulta Externa	28	1/02/2022	4/02/2022	Por correo electrónico	3
20	Q	Gabriel Cárdenas Bejarano	Coordinación De Enfermería	33	1/02/2022	9/03/2022	Por WhatsApp	26
21	Q	Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Facturación	35	1/02/2022	9/02/2022	Por correo electrónico	6
22	Q	July Tatiana Pineda Rodríguez	Consulta Externa	36	8/02/2022	25/02/2022	Por WhatsApp	13
23	Q	July Tatiana Pineda Rodríguez	Consulta Externa	37	8/02/2022	14/02/2022	Por WhatsApp	4
24	Q	Miguel Ángel Cerón Molina - Rosa Emiliana Melo Loaiza	Subgerencia De Servicios De Salud - Subgerencia Administrativa Y Financiera	40	8/02/2022	21/02/2022	Por WhatsApp	9
25	Q	Miguel Ángel Cerón Molina	Subgerencia De Servicios De Salud	41	15/02/2022	27/05/2022	Por correo electrónico	8
26	Q	Gabriel Cárdenas Bejarano	Coordinación De Enfermería	45	15/02/2022	9/03/2022	Por WhatsApp	16
27	Q	Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Facturación	51	22/02/2022	15/03/2022	Por WhatsApp	15
28	Q	Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Facturación	52	22/02/2022	15/03/2022	Por WhatsApp	15
29	Q	Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Facturación	53	22/02/2022	15/03/2022	Por WhatsApp	15
30	Q	Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Facturación	54	22/02/2022	15/03/2022	Por WhatsApp	15
31	Q	Gabriel Cárdenas Bejarano	Coordinación De Enfermería	55	22/02/2022	13/04/2022	Por correo electrónico	13
32	Q	Gabriel Cárdenas Bejarano	Coordinación De Enfermería	56	22/02/2022	9/03/2022	Por WhatsApp	11
33	Q	Katerine Pulido Borrero	Coordinación SIAU	57	1/03/2022	8/03/2022	Por WhatsApp	5
34	Q	July Tatiana Pineda Rodríguez	Consulta Externa	58	1/03/2022	23/03/2022	Por WhatsApp	15
35	Q	Katerine Pulido Borrero	Coordinación SIAU	59	1/03/2022	8/03/2022	Por WhatsApp	5
36	Q	Miguel Ángel Cerón Molina	Subgerencia De Servicios De Salud	60	1/03/2022	9/03/2022	Por WhatsApp	6
37	Q	July Tatiana Pineda Rodríguez	Consulta Externa	75	8/03/2022	28/03/2022		13
38	Q	Natalia Andrea Salamanca Rosas	Urgencias	77	8/03/2022	25/03/2022	Por WhatsApp	12
39	Q	Miryam Meneses	Coordinación De Cocina	78	8/03/2022	23/03/2022	Por WhatsApp	10
40	Q	July Tatiana Pineda Rodríguez	Consulta Externa	83	15/03/2022	28/03/2022	Por correo electrónico	8
41	Q	Natalia Andrea	Urgencias	94	15/03/2022	20/03/2022	Por WhatsApp	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

ITEM	TIPO (P,Q,R,S,F)	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE RESPUESTA	ÁREA	Nº FORMATO QUEJA	FECHA APERTURA DE BUZONES	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	MEDIO POR EL CUAL SE DIO RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DIAS (15 DIAS)
		Salamanca Rosas						
42	Q	Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Urgencias	95	15/03/2022	22/03/2022	Por WhatsApp	4
43	Q	Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Facturación	96	22/03/2022	28/03/2022	Por WhatsApp	4
44	Q	Gabriel Cárdenas Bejarano	Pediatría	97	22/03/2022	28/03/2022	Por WhatsApp	4
45	Q	Natalia Andrea Salamanca Rosas	Umi	98	22/03/2022	28/03/2022	Por correo electrónico	4
46	Q	July Tatiana Pineda Rodríguez	Consulta Externa	100	29/03/2022	8/04/2022	Por WhatsApp	8
47	Q	Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Consulta Externa	102	29/03/2022	5/04/2022	Por WhatsApp	5
48	Q	Rosa Gabriela Rojas Moncada	Cirugía	103	29/03/2022	4/04/2022	Por WhatsApp	4
49	Q	July Tatiana Pineda Rodríguez	Consulta Externa	104	29/03/2022	8/04/2022	Por WhatsApp	8
50	Q	Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Facturación	105	29/03/2022	6/04/2022	Por WhatsApp	6
51	Q	Nueva Eps	Fisioterapia	107	29/03/2022	30/03/2022	Por correo electrónico	1
52	Q	Miguel Ángel Cerón Molina	Urgencias	108	29/03/2022	12/04/2022	Por WhatsApp	10
53	Q	Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Consulta Externa	109	5/04/2022	12/04/2022	Por WhatsApp	5
54	Q	Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Consulta Externa	110	5/04/2022	12/04/2022	Por WhatsApp	5
55	Q	July Tatiana Pineda Rodríguez	Consulta Externa	111	5/04/2022	19/04/2022	Por WhatsApp	8
56	Q	Rosa Emiliana Melo Loaiza	Hospitalizados	116	5/04/2022	8/04/2022	Por WhatsApp	3
57	Q	Gabriel Cárdenas Bejarano - Natalia Andrea Salamanca Rosas	Urgencias	117	5/04/2022	13/04/2022	Por WhatsApp	6
58	Q	Gabriel Cárdenas Bejarano - Natalia Andrea Salamanca Rosas	Urgencias	119	5/04/2022	19/04/2022	Por WhatsApp	8
59	Q	Natalia Andrea Salamanca Rosas	Urgencias	120	5/04/2022	19/04/2022	Por WhatsApp	8
60	Q	Miryam Meneses	Urgencias	121	5/04/2022	13/04/2022	Por WhatsApp	6
61	Q	Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Consulta Externa - Facturación	122	12/04/2022	18/04/2022	Por WhatsApp	2
62	Q	Jose Orlando López Arenas	Servicios Generales	123	12/04/2022	19/04/2022	Por correo electrónico	3
63	Q	Gabriel Cárdenas Bejarano	Urgencias	126	12/04/2022	19/04/2022	Por WhatsApp	3
64	Q	Natalia Andrea Salamanca Rosas	Urgencias	127	12/04/2022	19/04/2022	Por WhatsApp	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

ITEM	TIPO (P,Q,R,S,F)	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE RESPUESTA	ÁREA	Nº FORMATO QUEJA	FECHA APERTURA DE BUZONES	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	MEDIO POR EL CUAL SE DIO RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DIAS (15 DIAS)
65	Q	Rosa Gabriela Rojas Moncada	Cirugía	128	12/04/2022	12/04/2022	Por correo electrónico	0
66	Q	Miguel Ángel Cerón Molina	Hospitalizados	129	12/04/2022	27/04/2022	Por WhatsApp	9
67	Q	Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Facturación	130	19/04/2022	27/04/2022	Por WhatsApp	6
68	Q	Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Facturación	131	19/04/2022	28/04/2022	Por WhatsApp	7
69	Q	Miguel Ángel Cerón Molina	Umi	134	19/04/2022	10/04/2022	Por WhatsApp	No hay coherencia en la cronología de las fechas.
70	Q	Miguel Ángel Cerón Molina	Ucim	136	19/04/2022	22/04/2022	A la defensoría del pueblo	3
71	Q	Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Consulta Externa - Facturación	137	26/04/2022	9/05/2022	Por WhatsApp	9
72	Q	Katerine Pulido Borrero	Hospitalizados	138	26/04/2022	23/05/2022	Se entrega personalmente	19
73	Q	Katerine Pulido Borrero	Hospitalizados	140	26/04/2022		Anónimo	
74	Q	Natalia Andrea Salamanca Rosas	Urgencias	141	26/04/2022	10/05/2022	Por WhatsApp	10
75	Q	Gabriel Cárdenas Bejarano - Natalia Andrea Salamanca Rosas	Urgencias	142	26/04/2022	23/05/2022	Por WhatsApp	19
76	Q	Gabriel Cárdenas Bejarano - Natalia Andrea Salamanca Rosas	Urgencias	143	26/04/2022	23/05/2022	Por WhatsApp	19
77	Q	Natalia Andrea Salamanca Rosas- Miguel Ángel Cerón Molina	Urgencias	144	26/04/2022	10/05/2022	Por WhatsApp	10
78	Q	Katerine Pulido Borrero	Consulta Externa	145	26/04/2022	18/05/2022	Por WhatsApp	16
79	Q	Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Consulta Externa	150	3/05/2022	12/05/2022	Por WhatsApp	7
80	Q	Gabriel Cárdenas Bejarano - Natalia Andrea Salamanca Rosas	Urgencias	152	3/05/2022	17/05/2022	Por WhatsApp	10
81	Q	Gabriel Cárdenas Bejarano - Natalia Andrea Salamanca Rosas - Katerine Pulido Borrero	Urgencias	153	3/05/2022	17/05/2022	Por WhatsApp	10
82	Q	Miguel Ángel Cerón Molina	Umi	159	10/05/2022	22/06/2022	Por WhatsApp	29
83	Q	Fabián Cáceres Aguirre - Miguel Ángel Cerón Molina	Urgencias	164	10/05/2022	13/05/2022	Se envió por ventanilla única	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

ITEM	TIPO (P,Q,R,S,F)	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE RESPUESTA	ÁREA	Nº FORMATO QUEJA	FECHA APERTURA DE BUZONES	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	MEDIO POR EL CUAL SE DIO RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DIAS (15 DIAS)
84	Q	Miguel Ángel Cerón Molina	Consulta Externa	165	17/05/2022	31/05/2022	Por WhatsApp	9
85	Q	July Tatiana Pineda Rodríguez	Consulta Externa	166	17/05/2022	31/05/2022	Por WhatsApp	9
86	Q	July Tatiana Pineda Rodríguez - Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Consulta Externa	167	17/05/2022	27/05/2022	Por WhatsApp	8
87	Q	Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Consulta Externa	168	17/05/2022	27/05/2022	Por WhatsApp	8
88	Q	Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Consulta Externa	171	17/05/2022	27/05/2022	Se entrega personalmente	8
89	Q	Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Consulta Externa	172	17/05/2022	27/05/2022	Se entrega personalmente	8
90	Q	Edith Milena Álvarez Orjuela	Rayos X	174	17/05/2022	31/05/2022	Por WhatsApp	9
91	Q	Fabián Cáceres Aguirre - Miguel Ángel Cerón Molina	Hospitalizados	182	17/05/2022	19/05/2022	Por WhatsApp	2
92	Q	Fabián Cáceres Aguirre - Miguel Ángel Cerón Molina	Usuaria Fuera Del Hospital	183	17/05/2022	23/05/2022	Por correo electrónico	4
93	Q	Fabián Cáceres Aguirre - Miguel Ángel Cerón Molina	Consulta Externa	186	24/05/2022	7/06/2022	Por WhatsApp	7
94	Q	Miguel Ángel Cerón Molina - Gabriel Cárdenas Bejarano	Urgencias	189	24/05/2022	22/06/2022	Por WhatsApp	19
95	Q	July Tatiana Pineda Rodríguez - Miguel Ángel Cerón Molina	Consulta Externa	201	31/05/2022	7/06/2022	Por WhatsApp	4
96	Q	Miguel Ángel Cerón Molina - Gabriel Cárdenas Bejarano	Urgencias	207	31/05/2022	7/06/2022	Por WhatsApp	4
97	Q	July Tatiana Pineda Rodríguez - Miguel Ángel Cerón Molina	Consulta Externa	208	7/06/2022	3/06/2022	Se entregó a la defensoría del pueblo	No hay coherencia en la cronología de las fechas.
98	Q	Miguel Ángel Cerón Molina - Gabriel Cárdenas Bejarano	Urgencias	211	7/06/2022	21/06/2022	Por WhatsApp	9
99	Q	Miguel Ángel Cerón Molina - Gabriel Cárdenas Bejarano	Urgencias	215	7/06/2022	21/06/2022	Por WhatsApp	9

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

ITEM	TIPO (P,Q,R,S,F)	FUNCIONARIO RESPONSABLE DE RESPUESTA	ÁREA	Nº FORMATO QUEJA	FECHA APERTURA DE BUZONES	FECHA DE ENTREGA DE RESPUESTA	MEDIO POR EL CUAL SE DIO RESPUESTA	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN DIAS (15 DIAS)
100	Q	July Tatiana Pineda Rodríguez - Miguel Ángel Cerón Molina	Consulta Externa	216	7/06/2022	3/06/2022	Se entregó a la defensoría del pueblo	No hay coherencia en la cronología de las fechas.
101	Q	Rosa Gabriela Rojas Moncada	Cirugía	217	7/06/2022	14/06/2022	Se entregó de manera personalizada a la jefe del área Rosa Gabriela Rojas	5
102	Q	July Tatiana Pineda Rodríguez	Consulta Externa	218	14/06/2022			
103	Q	Oscar Javier Rodríguez Rodríguez	Consulta Externa	219	14/06/2022			
104	Q	July Tatiana Pineda Rodríguez	Consulta Externa - Anestesiología	227	21/06/2022	18/06/2022	Por WhatsApp	No hay coherencia en la cronología de las fechas.
105	Q	Gabriel Cárdenas Bejarano - Natalia Andrea Salamanca Rosas	Hospitalizados	229	21/06/2022			
106	Q	Katerine Pulido Borrero	Hospitalizados	230	21/06/2022	28/06/2022	Por WhatsApp	4
107	Q	Katerine Pulido Borrero	Urgencias	231	21/06/2022	28/06/2022	Por WhatsApp	4
108	Q	Gabriel Cárdenas Bejarano - Natalia Andrea Salamanca Rosas	Urgencias	232	21/06/2022			
109	Q	Gabriel Cárdenas Bejarano	Urgencias	233	21/06/2022			
110	Q	July Tatiana Pineda Rodríguez	Consulta Externa	243	28/06/2022			
111	Q	July Tatiana Pineda Rodríguez	Consulta Externa	245	28/06/2022			
112	Q	Gabriel Cárdenas Bejarano	Urgencias	248	28/06/2022			

De las ciento doce (112) quejas presentadas mediante los formatos de PQRS en la entidad, se concluye lo siguiente:

- 83 Quejas se debían responder con el término del Decreto 491 de 2020 (30 días siguientes a la recepción) de las ochenta y tres (83), tres (3) estaban fuera de los términos; tres (3) son anónimas, (por ser anónimo solo se envia al área para conocimiento pero no se tiene en cuenta para respuesta) y una (1) no tiene coherencia entre las fechas de apertura de buzón y la de entrega de respuestas.

- 29 quejas se debían responder con el término de la Ley 1437 de 2011 (15 días siguientes a la recepción) de las veintinueve (29), una (1) está por fuera de los términos;

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

tres (3) no tienen coherencia entre las fechas de apertura de buzón y la de entrega de respuestas; y ocho (8) no tienen fecha de entrega de respuesta.

Revisando la oportunidad de respuesta del responsable de la contestación de dicha queja y, teniendo en cuenta la Resolución 0380 de 2018 de la entidad, en la cual se establece dentro de su artículo segundo que ***"se darán 8 días al funcionario encargado de dar respuestas de las quejas a los usuarios, contando a partir de la fecha de notificación"*** de las 112 quejas presentadas, noventa y tres (93) obtuvieron respuesta dentro del término y cuatro (4) NO obtuvieron respuesta dentro del término.

Verificando la base de datos que maneja la oficina de SIAU, se puede establecer que la oportunidad de respuesta en días vigentes tiene un promedio de 9.1 días.

CUMPLIMIENTO AL COMITÉ DE PQRS

Para la vigencia 2021, se elaboró un cronograma teniendo en cuenta las fechas de apertura de buzones y comités, para lo cual solo se deja la fecha de los comités:

Tabla N° 11

CRONOGRAMA DE COMITES DE PQRSF Y APERTURAS DE BUZONES– 2022				
N° ACTA	FECHA	APERTURAS DE BUZONES Y COMITE	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO
1	MARTES, 04 DE ENERO DE 2022	APERTURA DE BUZONES		
2	MARTES, 11 DE ENERO DE 2022	APERTURA DE BUZONES		
3	VIERNES, 14 DE ENERO 2022	COMITE	KATHERINE PULIDO	SI
4	MARTES, 18 DE ENERO DE 2022	APERTURA DE BUZONES		
5	MARTES, 25 DE ENERO DE 2022	APERTURA DE BUZONES		
6	MARTES, 01 DE FEBRERO DE 2021	APERTURA DE BUZONES		
7	VIERNES, 04 FEBRERO DE 2022	COMITÉ DE PQRSF	KATHERINE PULIDO	NO
8	MARTES, 08 DE FEBRERO DE 202	APERTURA DE BUZONES		
9	MARTES, 15 DE FEBRERO DE 2022	APERTURA DE BUZONES		
10	MARTES, 22 DE FEBRERO DE 2022	APERTURA DE BUZONES		
11	LUNES, 28 DE FEBRERO DE 2022	COMITÉ DE PQRSF	KATHERINE PULIDO	SI

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

CRONOGRAMA DE COMITES DE PQRSF Y APERTURAS DE BUZONES– 2022				
N° ACTA	**FECHA**	**APERTURAS DE BUZONES Y COMITE**	**RESPONSABLE**	**CUMPLIMIENTO**
12	MARTES, 01 DE MARZO DE 2022	APERTURA DE BUZONES		
13	MARTES, 08 DE MARZO DE 2022	COMITÉ DE PQRS	KATHERINE PULIDO	
14	MARTES, 15 DE MARZO DE 2022	APERTURA DE BUZONES		
15	MARTES, 22 DE MARZO DE 2022	COMITÉ DE PQRSF		
16	VIERNES, 25 DE MARZO DE 2022	APERTURA DE BUZONES	KATHERINE PULIDO	**SI**
17	MARTES, 29 DE MARZO DE 2022	APERTURA DE BUZONES		
18	MARTES,05 DE ABRIL DE 2022	APERTURA DE BUZONES		
19	MARTES, 12 DE ABRIL DE 2022	APERTURA DE BUZONES		
20	LUNES, 18 DE ABRIL DE 2022	COMITE DE PQRSF	KATHERINE PULIDO	**SE REALIZÓ EL MIÉRCOLES 13 DE ABRIL DE 2022.**
21	MARTES, 19 DE ABRIL DE 2022	APERTURA DE BUZONES		
22	MARTES, 26 DE ABRIL DE 2022	APERTURA DE BUZONES		
23	MARTES, 03 DE MAYO DE 2022	APERTURA DE BUZONES		
24	MARTES, 10 DE MAYO DE 2022	APERTURA DE BUZONES		
25	MARTES, 17 DE MAYO DE 2022	APERTURA DE BUZONES		
26	JUEVES, 19 DE MAYO DE 2022	COMITE DE PQRSF	KATHERINE PULIDO	**SE APLAZO POR FALTA DE QUORUM**
27	MIERCOLES, 25 DE MAYO DE 2022	COMITÉ DE PQRSF	KATHERINE PULIDO	**SI**
28	MARTES, 31 DE MAYO DE 2022	APERTURA DE BUZONES		
29	MARTES, 07 DE JUNIO DE 2022	APERTURA DE BUZONES		
30	VIERNES, 14 DE JUNIO DE 2022	APERTURA DE BUZONES		

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

CRONOGRAMA DE COMITES DE PQRSF Y APERTURAS DE BUZONES– 2022				
N° ACTA	**FECHA**	**APERTURAS DE BUZONES Y COMITE**	**RESPONSABLE**	**CUMPLIMIENTO**
31	MARTES, 21 DE JUNIO DE 2022	APERTURA DE BUZONES		
32	MARTES, 28 DE JUNIO DE 2022	APERTURA DE BUZONES + COMITÉ DE PQRSF	KATHERINE PULIDO	**SI**

Fuente: base de datos oficina SIAU

Una vez revisadas las actas de los comités se pudo establecer que de siete (07) comités fijados para el primer semestre vigencia 2022, se dio cumplimiento a seis (06) de acuerdo a lo evidenciado en las actas adjuntas por la líder de SIAU, dos (02) de ellas se les ajustó la fecha de comité y solo el comité del 04 de febrero de 2022, no cuenta con acta del cumplimiento.

CONCLUSIONES

- El comité de P.Q.R.S.F.D, en el desarrollo del primer semestre de la vigencia 2022, de acuerdo al cronograma establecido para este periodo, se han realizado seis (6) comités con sus respectivas actas.

- De acuerdo a la base de datos suministrada por SIAU, se puede establecer que la Entidad obtuvo un aumento del sesenta y dos por ciento (62%) en las P.Q.R.S.F comparando al periodo evaluado de la vigencia 2021, frente al mismo periodo evaluado de la vigencia 2022. Adicional se observa que los motivos más frecuentes de las quejas son: 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), 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 sala de espera Triage, Urgencias sala de espera interno, Rayos X, Fisioterapia y UMI de la entidad, Link en la página web de la entidad de peticiones, quejas y reclamos, se reciben de manera presencial en la oficina de SIAU y las que envíen al correo electrónico de P.Q.R.S.F.D, se cuenta con encuesta de satisfacción al usuario en los diferentes servicios.

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.

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

- Tener en cuenta que los términos de contestaciones de las PQRSFD, 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.

- Tomar medidas eficaces para aquellos trabajadores reincidentes en las quejas.

- Sensibilización a los Servidores Púbicos y Contratistas en humanización y atención al usuario de acuerdo a las quejas, 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.

Cordial saludo,

LUCEDY TRUJILLO LAZO
Jefe Asesora Oficina de Control Interno de Gestión

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