



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL  
GARZÓN HUILA  
NIT: 891.180.026-5

---

**E. S. E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL  
GARZÓN HUILA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU – PQR´S**

**PRIMER SEMESTRE 2018**

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO  
JULIO DE 2018**



## INTRODUCCIÓN

Mediante el Acuerdo de Junta Directiva N°. 013 del 22 de julio de 2011 “Por medio del cual se aprueba el Modelo de Operación por Procesos de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón-Huila”, y Resolución N°. 1055 de septiembre 1° de 2016, “Por la cual se adoptan las modificaciones al Modelo de Operación por Procesos en su Versión 04”, la Entidad adopto los módulos y eje transversal del Sistema Integrado de Gestión a la evolución normativa del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de igual manera dentro del Modelo de Operación por Procesos se encuentra el procedimiento PR-05 Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición la cual realiza un Informe del Sistema de Peticiones, Reclamos y Sugerencias de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl correspondiente al segundo semestre de 2017.

La Oficina Asesora de Control Interno en cumplimiento de sus funciones, establecidas en la ley 87 de 1993 en concordancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 evalúa las actividades desarrolladas dentro del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Entidad, con el fin de plantear recomendaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con nuestros clientes, usuarios, partes interesadas y comunidad en general.

### **INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO Y RESPUESTAS DE QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE 2018**

**OBJETIVO:** Evaluar el comportamiento que ha tenido el Sistema de Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición de la ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl durante el primer semestre de 2018 para presentar las recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso.

### **SITUACIÓN ACTUAL DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO Y RESPUESTAS DE QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN**

En la ESE HDSVP, el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es la oficina encargada de recibir, direccionar y controlar la respuesta oportuna de las Peticiones, Reclamos y sugerencias, tal como se muestra en el procedimiento PR-05 Recepción, Direccionamiento y Respuestas de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición.



La Oficina Asesora de Control Interno para la elaboración del presente Informe de Seguimiento al Sistema de Reclamos, Peticiones y Sugerencias, tuvo en cuenta el informe realizado por el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en el periodo comprendido de enero a junio de 2018, evaluando el cumplimiento de lo establecido en el Acuerdo 013 del 22 de julio de 2011 “Por medio del cual se aprueba el Modelo de Operación por Procesos de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón-Huila” y la Resolución N°. 1055 de septiembre 1° de 2016, “Por la cual se adoptan las modificaciones al Modelo de Operación por Procesos en su Versión 04”.

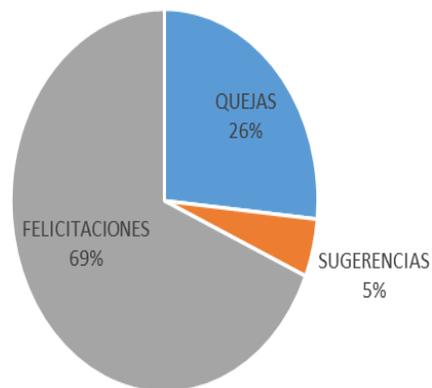
### INFORME SEMESTRAL PQR BUZÓN DE SUGERENCIAS 2018

PROCESOS	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO		
	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F	Q	S	F
Direccionamiento Estratégico																		
Gestión Jurídica																		
Contratación y Almacén																		
Gestión Comercial																		
Gestión urgencias	5	1	2	0	0	1	2	0	1	1	1	3	6	0	2	5	0	8
Gestión Ambulatorio	1	0	0	5	1	0	1	2	1	0	0	0	4	1	0	3	0	1
Gestión Internación	1	0	4			14	1	0	7	0	0	21	3	0	12	1	0	16
Sala de Partos	1	1	2	3		4	0	1	2	0	0	6	1	0	15	1	0	10
Quirófanos	1	0	0			1	1	0	0	0	1	5	3	1	11			
Atención al Usuario																		
Apoyo Diagnostico	0	1	2	4			2	0	1				0	0	1			
Apoyo Terapéutico	0	0	1			5	0	0	3	2	0	2	0	0	1	1	0	3
Gestión Logística				1	1													
Gestión Talento Humano																		
Gestión Financiera	2			2														
Gestión Sistemas de Información																		
Infraestructura y Tecnología Biomédica																		
Apoyo Logístico																1	0	0
Control Interno																		
Gestión de Calidad																		
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>37</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>42</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>38</b>



RELACION DE PQR	TOTAL	PORCENTAJES
QUEJAS	⇒ 65	↓ 26.53%
SUGERENCIAS	↓ 12	↓ 4.90%
FELICITACIONES	↑ 168	↓ 68.57%
	<b>245</b>	<b>100%</b>

RELACION DE PQR PRIMER SEMESTRE 2018



### CONCLUSIONES

El total de las Quejas presentadas en el primer semestre de 2018 fueron 65 correspondientes al 26%; 12 sugerencias correspondientes al 5%, y 168 felicitaciones que corresponden al 69%. En promedio 11 quejas mensuales. El mayor número de quejas durante el primer semestre analizado se presentó en el mes de mayo con 17; y el mayor número de felicitaciones se presentó en junio con 38.

El motivo principal de las PQR fue por la actitud inadecuada de algunos funcionarios y por la demora en la atención en el servicio de consulta externa y urgencias.



## SITUACIÓN ACTUAL DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO Y RESPUESTAS DE QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN

### Relación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades Enero de 2018

SERVICIOS HABILITADOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICIDADES
URGENCIAS Y OBSERVACION	0	5	0	1	2
UNIDAD-OBSTETRICA (SALA DE PARTOS)	0	1	0	1	2
QUIRÓFANO	0	1	0	0	0
HOSPITALIZACION GENERAL ADULTOS	0	0	0	0	2
HOSPITALIZACION UCI	0	1	0	0	2
NUTRICION Y DIETETICA	0	0	0	0	1
CARDIOLOGÍA	0	0	0	1	0
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	0	0	0	2
FACTURACIÓN	0	2	0	0	0
CONSULTA EXTERNA	0	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>11</b>





### MOTIVO PRINCIPAL DE LAS PQR

Demora en la atención (Consulta Externa – otorrino- oftalmología - cirugía, Urgencias).

Impuntualidad en las cirugías programadas.

Los niños no deberían pasar por triage.

Inconformidad porque el usuario no evidenció cambio de sábanas durante 3 días.

Actitud inadecuada (Facturación, UCI A, Urgencias, Central de Citas, Sala de Partos, y Referencia).

Inconformidad porque el servicio de urgencias no contaba con el medicamento Hioscina.

### PQR CARTELERA - ANÓNIMAS

En el mes de Enero se encontraron cuatro (04) quejas sin dirección, ni número telefónico, y también cuatro (04) quejas anónimas, sin embargo se dio respuesta oportuna publicándolas en la cartelera principal del servicio.

- ✓ Se verificó los tiempos de respuestas para las PQR y se cumplen con los tiempos establecidos para dar respuesta oportuna a los usuarios que colocaron sus peticiones en la ESE.
- ✓ Después de analizadas las PQR inmediatamente si se evidencia falencias en los procesos de la ESE, se realiza un plan de mejoramiento con la dependencia respectiva
- ✓ Se realizan capacitaciones a los usuarios explicándole como funciona cada uno de los procedimientos de la ESE y los protocolos hospitalarios para que el usuario conozca los tiempos establecidos en cada uno de los procedimientos.



## Relación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades Febrero de 2018

SERVICIOS HABILITADOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
URGENCIAS Y OBSERVACION	0	0	0	0	1
UNIDAD-OBSTETRICA (SALA DE PARTOS)	0	3	0	0	4
QUIRÓFANO	0	0	0	0	1
HOSPITALIZACION GENERAL ADULTOS	0	0	0	0	13
HOSPITALIZACION CUIDADO INTENSIVO E INTERMEDIO ADULTOS	0	0	0	0	1
SERVICIOS GENERALES	0	0	0	1	0
NUTRICION Y DIETETICA	0	0	0	0	5
CARDIOLOGÍA	0	2	0	0	0
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	1	0	0	0
GASTROENTEROLOGÍA	0	1	0	0	0
VIGILANTES	0	1	0	0	0
FACTURACIÓN	0	2	0	0	0
CONSULTA EXTERNA	0	5	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>25</b>





### PQR CARTELERA - ANÓNIMAS

En el mes de Febrero se encontraron ocho (08) quejas sin dirección, ni número telefónico, y también cuatro (04) quejas anónimas, sin embargo se dio respuesta oportuna publicándolas en la cartelera principal del servicio.

### MOTIVO PRINCIPAL DE LAS PQR

Error en asignación de cita (Central de Citas).
Demora en la atención (Consulta Externa, otorrino, oftalmología Cardiología, Ecografía, Gastro, urgencias.
No dejan entrar visitas a Sala de Partos.
No dan información de las pacientes con amabilidad, ni en los horarios correspondientes. SP
Actitud inadecuada (Urgencias, Facturación, Central de Citas, Vigilancia, sala de partos.
No atienden por orden de cita, sino por orden de llegada. (Consulta Externa y Gastro).

### Relación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades Marzo de 2018

SERVICIOS HABILITADOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
URGENCIAS Y OBSERVACION	0	2	0	0	1
UNIDAD-OBSTETRICA (SALA DE PARTOS)	0	0	0	1	2
QUIRÓFANO	0	1	0	0	0
HOSPITALIZACION GENERAL ADULTOS	0	0	0	0	5
HOSPITALIZACION GENERAL PEDIATRÍA	0	0	0	0	1
HOSPITALIZACION CUIDADO INTENSIVO	0	1	0	0	1
NUTRICION Y DIETETICA	0	0	0	0	3
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	1	0	0	1
GASTROENTEROLOGÍA	0	1	0	0	0
CONSULTA EXTERNA	0	1	0	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>15</b>



#### PQR CARTELERA - ANÓNIMAS

En el mes de Marzo se encontraron tres (03) quejas sin dirección, ni número telefónico, sin embargo se dio respuesta oportuna publicándolas en la cartelera principal del servicio.

#### MOTIVO PRINCIPAL DE LAS PQR

Actitud inadecuada (Central de Citas, Consulta Externa, Urgencias, UCI Adultos, UCI Neonatal y Vigilancia.).

Demora en la atención (Cardiología, Ecografías, Imágenes Diagnósticas y Urgencias.

Inconformidad por la falta de sillas en la sala de espera

Inconformidad porque una auxiliar se quedó dormida en la madrugada en el sillón de una de las habitaciones de Hospitalización.



### Relación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades Abril de 2018

SERVICIOS HABILITADOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
URGENCIAS Y OBSERVACION	0	1	0	1	3
UNIDAD-OBSTETRICA (SALA DE PARTOS)	0	0	0	0	6
QUIRÓFANO	0	0	0	1	5
HOSPITALIZACION GENERAL ADULTOS	0	0	0	0	17
HOSPITALIZACION GENERAL PEDIATRÍA	0	0	0	0	1
HOSPITALIZACION CUIDADO INTENSIVO	0	0	0	0	3
NUTRICION Y DIETETICA	0	1	0	0	2
CARDIOLOGÍA	0	0	0	0	0
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	0	0	0	0
CONSULTA EXTERNA	0	3	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>37</b>





### PQR CARTELERA - ANÓNIMAS

En el mes de Abril se encontraron tres (03) quejas sin dirección, sin embargo se llama al usuario y se socializa la respuesta, en el tiempo oportuno y se publican en la cartelera principal del servicio.

### MOTIVO PRINCIPAL DE LAS PQR

Actitud inadecuada (Vigilancia, Centro de Terapias, Urgencias, Central de Citas, Imágenes Diagnósticas, UCI A, Consulta Externa-oftalmología).

Demora en la atención (Cardiología y Registro Civil-toma de huellas).

Inconformidad por la atención recibida por parte del pediatra (se solicita cambio de médico-segunda opinión médica).

Falta de información sobre los horarios establecidos para las citas de nutrición.

Inconformidad por no dejar quedar acompañante permanente en las noches. H2

No se ingresa a paciente en admisiones oportunamente.

Inconformidad por daño de pantalón en Consulta Externa.

### Relación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades Mayo de 2018

SERVICIOS HABILITADOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
URGENCIAS Y OBSERVACION	0	6	0	0	2
UNIDAD-OBSTETRICA (SALA DE PARTOS)	0	1	0	0	15
HOSPITALIZACION GENERAL ADULTOS	0	1	0	0	10
HOSPITALIZACION GENERAL PEDIATRÍA	0	2	0	0	0
HOSPITALIZACION CUIDADO INTENSIVO E INTERMEDIO ADULTOS	0	0	0	0	2
NUTRICION Y DIETETICA	0	0	0	0	1
RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS	0	0	0	0	1
CAMILLEROS	0	1	0	0	0
CONSULTA EXTERNA	0	4	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>31</b>



## PQR CARTELERA - ANÓNIMAS

En el mes de Mayo se encontraron tres (03) quejas anónimas y siete (07) quejas sin dirección, sin embargo se llama al usuario y se socializa la respuesta en el tiempo oportuno y se publican en la cartelera principal del servicio.

## MOTIVO PRINCIPAL DE LAS PQR

Actitud inadecuada (Vigilancia, Urgencias, Central de Citas, Sala de Partos, programación de cirugía, Pediatría y H3).

Demora en la atención (Cirugía, Urgencias, consulta externa y servicio de camilleros).

Inconformidad por atender a dos pacientes al mismo tiempo (Nutrición).

Inconformidad por divulgación de diagnóstico, por parte del profesional.



### Relación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades Junio de 2018

SERVICIOS HABILITADOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
URGENCIAS Y OBSERVACION	0	5	0	0	8
UNIDAD-OBSTETRICA (SALA DE PARTOS)	0	1	0	0	10
QUIRÓFANO	0	0	0	0	0
HOSPITALIZACION GENERAL ADULTOS	0	0	0	0	10
HOSPITALIZACION GENERAL OBSTETRICIA	0	0	0	0	0
HOSPITALIZACION GENERAL PEDIATRÍA	0	1	0	0	2
HOSPITALIZACION CUIDADO INTENSIVO E INTERMEDIO ADULTOS	0	0	0	0	4
NUTRICION Y DIETETICA	0	0	0	0	2
VIGILANTES	0	1	0	0	0
IAMI	0	0	0	0	1
CONAULT EXTERNA	0	3	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>37</b>





### PQR CARTELERA - ANÓNIMAS

En el mes de Junio no se encontraron quejas anónimas.  
Hubo cuatro (04) quejas sin dirección, sin embargo se llama al usuario y se socializa la respuesta en el tiempo oportuno y se publican en la cartelera principal del servicio.

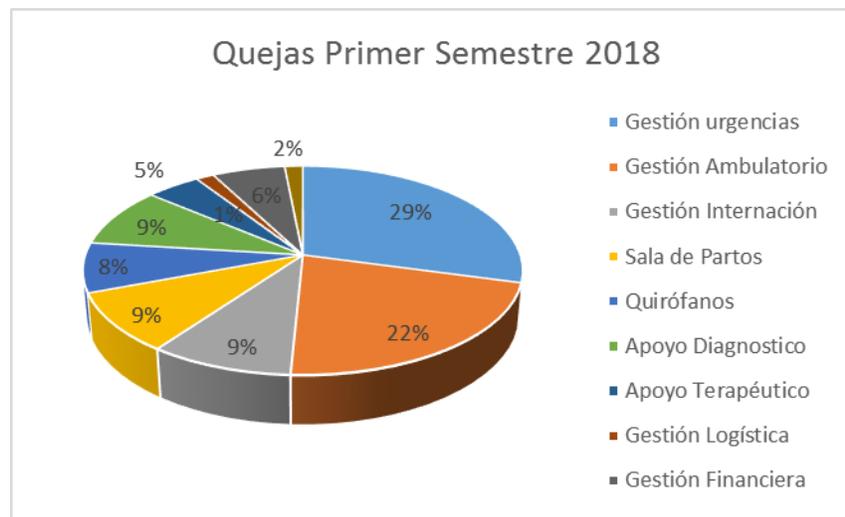
### MOTIVO PRINCIPAL DE LAS PQR

Actitud inadecuada (Central de Citas, Urgencias, Consulta Externa, Sala de Partos).

Demora en la atención (Urgencias y Consulta Externa).

Inconformidad por la demora en pasar paciente al servicio de hospitalización.

Inconformidad porque le toco viajar un día antes a facturar y el usuario no era de garzón.



Del análisis a la anterior información se pueden presentar las siguientes conclusiones:

El mayor número de quejas se presenta en los procesos de gestión urgencias con 19 quejas que corresponde a 19 % y gestión ambulatoria con 14 quejas que corresponde al 22%; dentro del proceso de gestión urgencias encontramos que 15 de las quejas corresponden al subproceso de urgencias y 4 al subproceso de observación.



Dentro del proceso de gestión ambulatorio encontramos que 14 de las quejas corresponden a consulta externa, y central de citas. En su orden, otros procesos que presentan quejas son apoyo diagnóstico con 6 quejas que pertenecen al subproceso imagenología. Dentro del proceso apoyo terapéutico las 3 quejas corresponden al subproceso de nutrición.

Las quejas relacionadas con la unidad de urgencias se refieren a la demora en la atención médica luego de la clasificación del triage ; y la atención que brinda el médico general; las quejas en observación se refieren a la calidad en la prestación del servicio.

Las quejas de consulta externa (14) se refieren a la aglomeración de usuarios que congestionan el lugar, la falta de organización en la asignación de citas médicas; y las 3 quejas restantes de central de citas se refieren a la atención que brinda el personal, y al número de citas que se asignan por persona.

Las 9 quejas de imagenología están relacionadas con la calidad en la atención de los usuarios, la oportunidad en la asignación de citas y entrega de reportes de los RX.

Las 9 quejas del subproceso de nutrición se refieren a la impuntualidad del profesional para atender la consulta.

Las 6 quejas de hospitalización se refieren a la calidad en la prestación del servicio de enfermería; es importante resaltar que este proceso presenta el mayor número de felicitaciones (19) en el periodo evaluado y están relacionadas con la prestación del servicio tanto del personal de enfermería como médico.

La oficina Asesora de Control Interno verificó que para efectos de que los usuarios hagan uso de sus derechos existen los siguientes medios:

- ❖ La ESE HDSVP cuenta con buzones de sugerencias en los diferentes servicios de la Entidad, junto a los cuales está el formato para tal fin; recepción de quejas en forma verbal las cuales se transcriben en el formato correspondiente; recepción de quejas en forma escrita; correo electrónico y link de quejas en la web.
- ❖ El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es la oficina que recibe las peticiones tanto en forma verbal como escrita o vía web.
- ❖ La Secretaría de la Gerencia quien recibe la correspondencia escrita.
- ❖ Utilizando los medios tecnológicos como son la página web de la Institución en cumplimiento a la normatividad legal vigente, en especial la estrategia de Gobierno en Línea.



## **ASPECTOS POSITIVOS DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO Y RESPUESTAS DE QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN**

La ESE HDSVP cuenta con el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en la cual se reciben, tramitan y realiza seguimiento a las peticiones, reclamos y sugerencias presentadas por los clientes, usuarios y ciudadanía en general, por tanto, se ha dado cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011, que establece:

OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. 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.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

- El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) ha realizado campañas de Socialización y sensibilización junto con el área de Humanización para el uso del Sistema de Peticiones, Reclamos y sugerencias, para lo cual la Entidad ha realizado esfuerzos importantes para la actualización de la Página web conforme a la Estrategia Gubernamental de Gobierno en Línea.
- La ESE HDSVP cuenta con mecanismos que facilitan la recepción de las peticiones, reclamos y sugerencias presentadas por sus clientes y usuarios, tales como Link en la página web institucional, buzones de sugerencia, atención por parte del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) y por medios telefónicos, así mismo la Unidad en mención cuenta con su respectiva coordinadora, así como los sistemas de información adecuados para el seguimiento y control del trámite y respuesta dada a las solicitudes recibidas.



---

**RECOMENDACIONES DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN,  
DIRECCIONAMIENTO Y RESPUESTAS DE QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE  
PETICIÓN**

El 26,53% de las quejas que se presentaron en el primer semestre del 2018 hacen referencia al proceso de gestión urgencias, ya que los usuarios manifestaban inconformidad por demora en la atención, calidad en la prestación del servicio, por la actitud inadecuada por parte del funcionario, oportunidad en la asignación de citas, entrega oportuna de los rayos x, por impuntualidad del profesional para atender la consulta, para ello se está trabajando con la psicóloga del área de humanización realizando actividades que logren aumentar la satisfacción del usuario.

Realizar estudio para cada una de las fases del subproceso de urgencias de modo que permita establecer la duración promedio en cada una de ellas y definir las acciones de mejora para reducir los tiempos de espera de los usuarios de la ESE

Reorganizar las instalaciones de consulta externa con mayor número de sillas, ventilación y televisión donde se evidencien vides instituciones de modo que se brinden mejores condiciones de estadía a los usuarios.

Hacer seguimiento a las citas médicas asignadas para confirmar la asistencia o para reprogramarlas y aprovechar el cupo disponible

Dar continuidad con las actividades del área de humanización en la prestación de los servicios en todas las dependencias, especialmente aquellas que tienen contacto directo y permanente con los usuarios, los motivos principales de las PQR son por la actitud inadecuada por parte del personal.

**YANETH GUTIÉRREZ MARTÍNEZ**  
Asesor de Control interno