

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER	Código:
	GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 01
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Fecha de aprobación: 10/03/2017

INFORME DE SEGUIMIENTO DE VERIFICACION DEL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	
Nombre del Auditor: Luz Marina Rueda	Informe de seguimiento N° 002/2018
Representante: Responsable del SIAU	Fecha de Seguimiento: Marzo 05 de 2018.
TIPO DE SEGUIMIENTO: Interna	Oficina de Control Interno de la ESE SAN ANTONIO RIONEGRO.
<p>OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO: Verificar el procedimiento que se está realizando con las PQRSF que son presentadas a la ESE en las distintas modalidades por escrito, personales, virtuales página web de la entidad, telefónicas y las que se presenten en el escrutinio de buzones.</p> <p>OBJETIVO ESPECIAL DEL SEGUIMIENTO: Verificar que se está dando respuesta a los usuarios que han manifestado PQRSF y determinar las mejoras en cada uno de los procesos donde presenta la queja, para mejorar el servicio de salud a los usuarios de la ESE.</p> <p>ALCANCE DE SEGUIMIENTO: Verificar que está dando respuesta a los usuarios que han manifestado PQRSF y determinar las mejoras en cada uno de los procesos donde se presenta la queja, para mejorar el servicio de salud e los usuarios de la ESE SAN ANTONIO DE RIONEGRO.</p> <p>PROCESO: SIAU DOCUMENTO REFERENCIA: Informe consolidado enviado por la oficina de SIAU.</p> <p>El informe consolidado de PQRSF mensual del mes de Febrero de 2018, es enviado por el responsable del SIAU al correo institucional de control interno quien se encarga de realizar seguimiento y verificación del procedimiento que se está realizando con las quejas, reclamos y sugerencias recepcionadas por el área de atención al usuario.</p> <p>En el mes de Febrero se inició el procedimiento de PQRSF, liderado por la oficina del SIAU de la ESE, cada mes se realiza el escrutinio de buzones ubicados en la sede principal de la ESE, en total 7. En el Centro de Salud de San Rafael no hay buzón de sugerencias.</p> <p>En el mes de Febrero se recepcionaron por SIAU: cuatro (4) reclamos, una (1) petición, las cuales fueron enviadas a gerencia no han sido contestadas en su totalidad y se diligencia en el formato PQRSF.</p> <p>La oficina de Control Interno realiza el seguimiento de verificación y deja como constancia la importancia de dar respuesta a las quejas, peticiones y reclamos presentadas a la ESE por el responsable del SIAU en los términos que lo considera la normatividad y mejorar los servicios que se encuentran con dificultades al prestar el servicio, es de suma importancia realizar los planes de mejora para mejorar los servicios con los usuarios, es la forma adecuada para determinar en qué actividades o procesos se deben modificar o cambiar para el mejoramiento continuo de la ESE SAN ANTONIO.</p>	
FECHA DE ENTREGA:	Marzo 05 de 2018
FIRMA DEL AUDITOR:	
<p>LUZ MARINA RUEDA JAIMES Asesor de Control Interno</p>	