

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

INFORME DE SEGUIMIENTO DE VERIFICACIÓN DEL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	
Nombre del Auditor: Luz Marina Rueda	Informe de seguimiento N° 007/2018
Representante: Responsable del SIAU	Fecha de Seguimiento: Agosto 08 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 a los usuarios de la ESE SAN ANTONIO DE RIONEGRO.</p>	
PROCESO: SIAU	DOCUMENTO REFERENCIA: Informe consolidado enviado por la oficina de SIAU del segundo semestre de 2018.
<p>El informe consolidado de PQRSF mensual del mes de julio 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 (SIAU).</p> <p>En el mes de julio el procedimiento de PQRSF es liderado por la oficina del SIAU de la ESE, cada diez (10) días se viene realizando el escrutinio de buzones ubicados en la sede principal de la ESE en presencia del Asesor de Control Interno y el Representante de Usuarios, se abren en total 7 buzones ubicados en diferentes dependencias. En el Centro de Salud de San Rafael existe un (1) buzón de sugerencias. No ha remitido hasta el momento ni una sola queja y la coordinadora del SIAU a través del Comité de Ética sugirió que el responsable de abrir los buzones en el Centro de Salud San Rafael a partir del mes de Julio es el Jefe Coordinador del Centro de Salud en presencia del Representante de los usuarios ante el Comité de Ética.</p> <p>En el mes de julio se recepcionan por SIAU: dos (2) quejas y reclamos las cuales fueron enviadas a gerencia y a los responsables de cada proceso y dos (2) felicitaciones para la Auxiliar Área de la Salud Cindy Mantilla y el Enfermero Jefe Yeison Pérez de Urgencias. Las principales causas de las quejas y reclamos fueron por: oportunidad y demora en la atención de urgencias e insatisfacción por el servicio prestado. Se verificó la gestión de las PQRSF quedando una (1) en trámite y una (1) resuelta.</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> <p>Recomendación: Implementar el procedimiento de los buzones en Centro de Salud San Rafael y determinar las mejores en el proceso de PQRSF, ya que se instaló un buzón para el mes de marzo del presente año en este sitio.</p>	
FECHA DE ENTREGA:	Agosto 08 de 2018
FIRMA DEL AUDITOR: Original firmado LUZ MARINA RUEDA JAIMES Asesor de Control Interno	