

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER	Código:
	CONTROL INTERNO DE GESTION	Versión: 01
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Fecha de aprobación: 12/26/2018

INFORME DE SEGUIMIENTO DE VERIFICACIÓN DEL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	
Nombre del Auditor: Luz Marina Rueda	Informe de seguimiento N° 010/2018
Representante: Responsable del SIAU	Fecha de Seguimiento: Noviembre 9 de 2018.
TIPO DE SEGUIMIENTO: Interna	Oficina de Control Interno de la ESE SAN ANTONIO RIONEGRO.
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.	
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.	
ALCANCE DE 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 se presenta la queja, para mejorar el servicio de salud a los usuarios de la ESE SAN ANTONIO DE RIONEGRO.	
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 octubre 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 octubre 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.</p> <p>En el mes de octubre se recepcionan por SIAU: cuatro (4) quejas y reclamos las cuales fueron enviadas a gerencia y a los responsables de cada proceso. Las principales causas de las quejas y reclamos fueron por: oportunidad en la demora en la asignación de citas, demora en la atención de urgencia, demora en la entrega de medicamentos, cobros inapropiados de las cuotas moderadoras. Se verificó la gestión de las PQRSF y a la fecha se respondieron todas las quejas y se les envió la respuesta a la dirección registrada</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 presentada 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.</p> <p>Los planes de mejora son una herramienta indispensable para brindar servicio de calidad y humanización a los usuarios de la ESE SAN ANTONIO DE RIONEGRO y así determinar las actividades tendientes a realizar para el mejoramiento continuo.</p>	
FECHA DE ENTREGA:	Noviembre 09 de 2018
FIRMA DEL AUDITOR: Original firmado LUZ MARINA RUEDA JAIMES Asesor de Control Interno	