

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER	Código:
	CONTROL DE CALIDAD	Versión: 01
	INFORME DE SEGUIMIENTO	Fecha de aprobación: 06/09/2019

INFORME DE SEGUIMIENTO DE VERIFICACIÓN DEL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Nombre del Auditor: Luz Marina Rueda	Informe de seguimiento N° 008/2019
Responsable del SIAU: Dra. Gladys Rueda	Fecha de Seguimiento: septiembre 6 de 2019
TIPO DE SEGUIMIENTO: Interna	Oficina de Control Interno

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 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.
---------------	---

El informe consolidado de PQRSF mensual del mes de agosto de 2019, 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 recibidas por el área de atención al usuario.

En el mes de agosto se inició el procedimiento de PQRSF, liderado por la oficina del SIAU de la ESE, cada 10 días se realiza el escrutinio de buzones ubicados en la sede principal, en total 7 buzones y se realiza en presencia del Representante de los Usuario o un usuario y el Asesor de Control Interno. En el Centro de Salud de San Rafael hay un (1) buzón de sugerencias pero no se evidencia acta de escrutinio de buzón.

En el mes de agosto se recibió por SIAU en forma escrita: cuatro (4) quejas. Tres (3) se resuelven y una (1) se remiten a Gerencia. La causa fue por: Insatisfacción por el servicio prestado, maltrato por parte de los funcionarios de salud, negación en la atención del servicio de urgencias, otras (Médico elaboró ficha maltrato infantil por accidente involuntario).

Los planes de mejora son una herramienta indispensable para brindar servicios de calidad y humanización a los usuarios de la ESE SAN ANTONIO y así determinar las actividades tendientes a realizar para el mejoramiento continuo.

Recomendaciones:

- ✓ Se debe seguir continuando con el fortaleciendo de la cultura del servicio al ciudadano a través de jornadas de capacitación y sensibilización a los servidores públicos en temas como humanización y servicio al cliente.
- ✓ Realizar análisis y seguimiento de forma permanente a las PQRSF presentadas a la ESE SAN ANTONIO, con el fin de medir la eficiencia y eficacia del personal al momento de dar respuesta a los usuarios y ciudadanos.

Fecha de entrega:	Septiembre 6 de 2019
-------------------	----------------------

FIRMA DEL AUDITOR:

Original Firmado

LUZ MARINA RUEDA JAIMES
Asesor de Control Interno