 E.S.E. San Antonio Rionegro, Santander <small>Empresarial y Social</small>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER	Código:
	CONTROL INTERNO	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° 001/2019
Responsable del SIAU (Dra. Gladys Rueda)	Fecha de Seguimiento: 06 de marzo 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 Enero 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 sugerencia recepcionadas por el área de atención al usuario.

En el mes de Enero 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 siete (7) y un (1) buzón en el Centro de Salud de San Rafael.

Los reclamos y quejas que son recibidas en las distintas modalidades por escrito, correo electrónico, presencial y buzón, los cuales son priorizados por las áreas de SIAU. Se realiza apertura de buzones de sugerencias cada diez (10) días, las quejas encontradas cuentan con consecutivo, facilitando la trazabilidad de su gestión. Las quejas son tramitadas en el formato de PQRS y se remiten al líder de la respectiva dependencia donde se originó la queja y las respuestas deben ser enviadas en el término de 8 días a la responsable del SIAU, para realizar la respuesta de acuerdo a lo establecido por el proceso involucrado e informar al usuario de las mejoras o decisiones que se tomaran en caso específico y las investigaciones son presentadas al comité de ética. SIAU recibe el reporte de la investigación y el acta del comité respectivo, realiza archivo y custodia de la información.

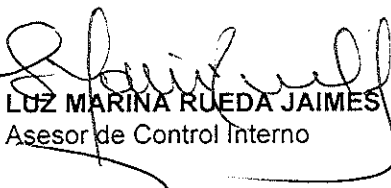
El seguimiento a los compromisos registrados en las actas del Comité de Ética las realiza el asesor de Control Interno.

Datos del mes de enero de 2019, consolidado presentado: Se recibe por SIAU cuatro (4) PQRSF. Una (1) fue resuelta, una (1) fue trasladada a Gerencia y a la fecha sigue en trámite y dos (2) felicitaciones a la Dra. Diana Tovar y al Dr. Oscar Quiñonez y otra felicitación por la excelente atención médica, se publica felicitaciones en cartelera. Las causas fueron: Maltrato por parte de los profesionales de la salud y oportunidad en la demora en la asignación de citas.

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.

FECHA DE ENTREGA:	Marzo 06 de 2019
-------------------	------------------

FIRMA DEL AUDITOR:


LUZ MARINA RUEDA JAIMES
 Asesor de Control Interno