 E.S.E. San Antonio Rionegro, Santander Priorizamos calidad y seguridad	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER	Código:
	CONTROL DE CALIDAD	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° 002/2019
Responsable del SIAU: Dra. Gladys Rueda	Fecha de Seguimiento: Marzo 06 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 Febrero 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 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 hay un (1) buzón de sugerencias.

En el mes de Febrero se recibieron por SIAU: seis (6) PQR, una (1) queja se remite a Gerencia a descargos y se encuentra en trámite, una (1) se remite a Comité de Ética para estudio del caso y cuatro (4) se le dieron respuesta. Las causas fueron por: negación en la atención del servicio de urgencias, inadecuada instalación locativa, maltrato por parte de los servidores públicos en portería, vulneración de derechos y oportunidad en la demora en la entrega de medicamentos.

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