


| | | |
|---|--|------------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN ANTONIO DE RIONEGRO SANTANDER | Código: |
| | CONTROL DE CALIDAD | Versión: 01 |
| | INFORME DE SEGUIMIENTO | Fecha de aprobación: 06/05/2019 |

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

| | |
|---|---------------------------------------|
| Nombre del Auditor: Luz Marina Rueda | Informe de seguimiento N° 004/2019 |
| Responsable del SIAU: Dra. Gladys Rueda | Fecha de Seguimiento: mayo 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 abril 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 abril 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 abril se recibió por SIAU a través del buzón de sugerencias: una (1) queja se remite a Gerencia la cual gestiona y da respuesta al día siguiente. Las causa fue por: Demora en la entrega de medicamentos (No entregaron a tiempo la insulina a la madre del quejoso).

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: | mayo 06 de 2019 |
|-------------------|-----------------|

FIRMA DEL AUDITOR:

LUZ MARINA RUEDA JAIMES
Asesor de Control Interno