



HOSPITAL LOCAL DE  
PIEDECUESTA  
*Trabajamos por tu salud*

## ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	CODIGO	VERSION	PROCESO		
		1.0	CONTROL INTERNO		
	GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA DE ELAB.	No. DE PAGINA		
			1	DE	2

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

NOMBRE DEL AUDITOR: Sergio Mauricio Ramírez	INFORME DE SEGUIMIENTO N°: 001/2016
REPRESENTANTE: Responsable del SIAU	FECHA SEGUIMIENTO: 03 de Febrero de 2016
TIPO DE SEGUIMIENTO: Interna	LUGAR: Oficina de Control Interno de la E.S.E HLP
<p><b>OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO:</b> Verificar el procedimiento que se está realizando con las PQRS que son presentadas a la ESE en las distintas modalidades por escrito, personales, virtuales página web institucional, telefónicas y las que se presenten en el escrutinio de buzones.</p> <p><b>OBJETIVO ESPECIAL DEL SEGUIMIENTO:</b> Verificar que se está dando respuesta a los usuarios que han manifestado PQRS 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.</p> <p><b>ALCANCE DE SEGUIMIENTO:</b> Verificar que los procesos, procedimientos y la normatividad se estén cumpliendo en su totalidad. Esta auditoria está orientada a evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y oportunidad del proceso de SIAU.</p>	
PROCESO: SIAU	DOCUMENTO REFERENCIA: Informe de consolidado enviado por la oficina de Siau
<p>El informe de Consolidado de PQRS mensual del mes de Enero del presente año, es enviado por el responsable del proceso de 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.</p> <p>En el mes de Enero se recepcionan por SIAU doce (12) quejas y cuatro (4) felicitaciones, las cuales han sido contestadas y enviadas a la dirección que se deja en la queja y son publicadas en cartelera cuando se presentan anónimas, a su vez son enviadas a la empresa DARSALUD en cargada de los empleados del servicio misional y a la Ingeniera Diana Flores cuando son del proceso de Facturación para que se realice el procedimiento adecuado por parte de sus funcionarios.</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 presentadas a la ESE por el responsable del SIAU en los términos que lo considera la normatividad y mejorar en los servicios que se encuentran con dificultades al prestar el servicio.</p> <p>Realizar los planes de mejora es de suma importancia para mejorar el servicio con los usuarios, es la forma adecuada para determinar en qué actividades o procesos se deben modificar o cambiar</p>	



HOSPITAL LOCAL DE  
PIEDECUESTA  
Trabajamos por tu salud

## ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>VERSION</b>	<b>PROCESO</b>		
		1.0	CONTROL INTERNO		
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>FECHA DE ELAB.</b>	No. DE PAGINA		
			1	DE	2

para el mejoramiento continuo del servicio de la ESE.

FECHA DE ENTREGA      Febrero 03 de 2016

FIRMA DEL AUDITOR:

  
SERGIO MAURICIO RAMIREZ  
Asesor de Control interno



HOSPITAL LOCAL DE  
**PIEDECUESTA**  
*Trabajamos por tu salud*

**ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA**

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>VERSION</b>	<b>PROCESO</b>		
		1.0	CONTROL INTERNO		
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>FECHA DE ELAB.</b>	No. DE PAGINA		
			1	DE	2

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

NOMBRE DEL AUDITOR: Sergio Mauricio Ramírez	INFORME DE SEGUIMIENTO N°: 002/2016
REPRESENTANTE: Responsable del SIAU	FECHA SEGUIMIENTO: 03 de Marzo de 2016
TIPO DE SEGUIMIENTO: Interna	LUGAR: Oficina de Control Interno de la E.S.E HLP

**OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO:** Verificar el procedimiento que se está realizando con las PQRS que son presentadas a la ESE en las distintas modalidades por escrito, personales, virtuales página web institucional, 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 PQRS 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.

**ALCANCE DEL SEGUIMIENTO:** Verificar que los procesos, procedimientos y la normatividad se estén cumpliendo en su totalidad. Esta auditoria está orientada a evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y oportunidad del proceso de SIAU.

**PROCESO:** SIAU

**DOCUMENTO REFERENCIA:** Informe de consolidado enviado por la oficina de Siau

El informe de Consolidado de PQRS mensual del mes de Febrero del presente año, es enviado por el responsable del proceso de 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.

En el mes de Febrero se recepcionaron por SIAU nueve (09) quejas, sugerencias tres (3), y ocho (8) felicitaciones, las cuales han sido contestadas y enviadas a la dirección que se deja en la queja y son publicadas en cartelera cuando se presentan anónimas, a su vez son enviadas a la empresa DARSALUD en cargada de los empleados del servicio misional y a la Ingeniera Diana Flores cuando son del proceso de Facturación para que se realice el procedimiento adecuado por parte de sus funcionarios.

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 presentados a la ESE por el responsable del SIAU en el término de 5 días hábiles como lo estipula la norma y poder mejorar en los servicios que se encuentran con dificultades al prestar el servicio.

Realizar los planes de mejora es de suma importancia para mejorar el servicio con los usuarios, es la forma adecuada para determinar en qué actividades o procesos se deben modificar o cambiar



HOSPITAL LOCAL DE  
PIEDECUESTA  
*Trabajamos por tu salud*

## ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA

### INFORME DE SEGUIMIENTO

CODIGO

VERSION

PROCESO

1.0

CONTROL INTERNO

GESTIÓN DE  
CALIDAD

FECHA DE ELAB.

No. DE PAGINA

1

DE

2

para el mejoramiento continuo del servicio de la ESE.

FECHA DE ENTREGA

Marzo 03 de 2016

FIRMA DEL AUDITOR:

  
SERGIO MAURICIO RAMIREZ  
Asesor de Control Interno



HOSPITAL LOCAL DE  
PIEDECUESTA  
Trabajamos por tu salud  
E.S.E.

## ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>VERSION</b>	<b>PROCESO</b>		
		1.0	CONTROL INTERNO		
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>FECHA DE ELAB.</b>	<b>No. DE PAGINA</b>		
			1	DE	2

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

NOMBRE DEL AUDITOR: Sergio Mauricio Ramírez	INFORME DE SEGUIMIENTO N°: 003/2016
REPRESENTANTE: Responsable del SIAU	FECHA SEGUIMIENTO: 04 de Abril de 2016
TIPO DE SEGUIMIENTO: Interna	LUGAR: Oficina de Control Interno de la E.S.E HLP

**OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO:** Verificar el procedimiento que se está realizando con las PQRS que son presentadas a la ESE en las distintas modalidades por escrito, personales, virtuales página web institucional, telefónicas y las que se presenten en el escrutinio de buzones.

**OBJETIVO ESPECIAL DE SEGUIMIENTO:** Verificar que se está dando respuesta a los usuarios que han manifestado PQRS 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.

**ALCANCE DEL SEGUIMIENTO:** Verificar que los procesos, procedimientos y la normatividad se estén cumpliendo en su totalidad. Esta auditoria está orientada a evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y oportunidad del proceso de SIAU.

PROCESO: SIAU

DOCUMENTO REFERENCIA: Informe de consolidado enviado por la oficina de Siau

El informe de Consolidado de PQRS mensual del mes de Marzo del presente año, es enviado por el responsable del proceso de 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.

En el mes de Marzo se recepcionaron por SIAU dieciocho (18) quejas, peticiones tres (3), sugerencias tres (3) y seis (6) felicitaciones, y seis (6) quejas que fueron resultas en el momento por la persona responsable de Siau. Las quejas han sido contestadas y enviadas a la dirección que se deja en la queja y son publicadas en cartelera cuando se presentan anónimas, a su vez son enviadas a la empresa DARSALUD en cargada de los empleados del servicio misional y a la Ingeniera Diana Flores cuando son del proceso de Facturación para que se realice el procedimiento adecuado por parte de sus funcionarios.

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 presentados a la ESE por el responsable del SIAU en el término de 5 días hábiles como lo estipula la norma y poder mejorar en los servicios que se encuentran con dificultades al prestar el servicio.

Realizar los planes de mejora es de suma importancia para mejorar el servicio con los usuarios, es



HOSPITAL LOCAL DE  
PIEDECUESTA  
*Trabajamos por su salud*

## ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>VERSION</b>	<b>PROCESO</b>		
		1.0	CONTROL INTERNO		
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>FECHA DE ELAB.</b>	No. DE PAGINA		
			1	DE	2

la forma adecuada para determinar en qué actividades o procesos se deben modificar o cambiar para el mejoramiento continuo del servicio de la ESE.

FECHA DE ENTREGA | Marzo 03 de 2016

FIRMA DEL AUDITOR:

  
SERGIO MAURICIO RAMIREZ  
Asesor de Control Interno



HOSPITAL LOCAL DE  
**PIEDECUESTA**  
Trabajamos por tu salud

**ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA**

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>VERSION</b>	<b>PROCESO</b>		
		1.0	CONTROL INTERNO		
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>FECHA DE ELAB.</b>	No. DE PAGINA		
			1	DE	2

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO DE VERIFICACION DEL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>	
NOMBRE DEL AUDITOR: Sergio Mauricio Ramírez	INFORME DE SEGUIMIENTO N°: 004/2016
REPRESENTANTE: Responsable del SIAU	FECHA SEGUIMIENTO: 04 de Mayo de 2016
TIPO DE SEGUIMIENTO: Interna	LUGAR: Oficina de Control Interno de la E.S.E HLP
<p><b>OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO:</b> Verificar el procedimiento que se está realizando con las PQRS que son presentadas a la ESE en las distintas modalidades por escrito, personales, virtuales página web institucional, telefónicas y las que se presenten en el escrutinio de buzones.</p> <p><b>OBJETIVO ESPECIAL DEL SEGUIMIENTO:</b> Verificar que se está dando respuesta a los usuarios que han manifestado PQRS 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.</p>	
<p><b>ALCANCE DEL SEGUIMIENTO:</b> Verificar que los procesos, procedimientos y la normatividad se estén cumpliendo en su totalidad. Esta auditoria está orientada a evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y oportunidad del proceso de SIAU.</p>	
PROCESO: SIAU	DOCUMENTO REFERENCIA: Informe de consolidado enviado por la oficina de Siau
<p>El informe de Consolidado de PQRS mensual del mes de Abril del presente año, es enviado por el responsable del proceso de 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.</p> <p>En el mes de Abril se recibieron por SIAU treinta un (31) quejas, sugerencias trece (13) y siete (7) felicitaciones. Las quejas han sido contestadas y enviadas a la dirección que se deja en la queja y son publicadas en cartelera cuando se presentan anónimas, a su vez son enviadas a la empresa DARSALUD en cargada de los empleados del servicio misional y a la Ingeniera Diana Flores cuando son del proceso de Facturación para que se realice el procedimiento adecuado por parte de sus funcionarios.</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 presentados a la ESE por el responsable del SIAU en el término de 5 días hábiles como lo estipula la norma y poder mejorar en los servicios que se encuentran con dificultades al prestar el servicio.</p> <p>Realizar los planes de mejora es de suma importancia para mejorar el servicio con los usuarios, es la forma adecuada para determinar en qué actividades o procesos se deben modificar o cambiar</p>	



HOSPITAL LOCAL DE  
**PIEDECUESTA**  
*Transformando por tu salud*

## ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>VERSION</b>	<b>PROCESO</b>		
		1.0	CONTROL INTERNO		
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>FECHA DE ELAB.</b>	No. DE PAGINA		
			1	DE	2

para el mejoramiento continuo del servicio de la ESE.

FECHA DE ENTREGA

Mayo 03 de 2016

FIRMA DEL AUDITOR:

  
SERGIO MAURICIO RAMIREZ  
Asesor de Control Interno





HOSPITAL LOCAL DE  
PIEDECUESTA  
Trabajamos por tu salud

ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>VERSION</b>	<b>PROCESO</b>		
		1.0	CONTROL INTERNO		
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>FECHA DE ELAB.</b>	<b>No. DE PAGINA</b>		
			1	DE	2

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

NOMBRE DEL AUDITOR: Sergio Mauricio Ramírez	INFORME DE SEGUIMIENTO N°: 005/2016
REPRESENTANTE: Responsable del SIAU	FECHA SEGUIMIENTO: 03 de Junio de 2016
TIPO DE SEGUIMIENTO: Interna	LUGAR: Oficina de Control Interno de la E.S.E HLP

**OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO:** Verificar el procedimiento que se está realizando con las PQRS que son presentadas a la ESE en las distintas modalidades por escrito, personales, virtuales página web institucional, 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 PQRS 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.

**ALCANCE DEL SEGUIMIENTO:** Verificar que los procesos, procedimientos y la normatividad se estén cumpliendo en su totalidad. Esta auditoria está orientada a evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y oportunidad del proceso de SIAU.


PROCESO: SIAU	DOCUMENTO REFERENCIA: Informe de consolidado enviado por la oficina de Siau
---------------	---

El informe de Consolidado de PQRS mensual del mes de Mayo del presente año, es enviado por el responsable del proceso de 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.

En el mes de Mayo se recepcionaron por SIAU seis (06) quejas, peticiones cuatro (4), reclamos dos (2), sugerencias dos (02) y dos (02) felicitaciones. Las quejas han sido contestadas y enviadas a la dirección que se deja en la queja y son publicadas en cartelera cuando se presentan anónimas, a su vez son enviadas a la empresa Sintrasacol en cargada de los empleados del servicio misional y a la Ingeniera Diana Flores cuando son del proceso de Facturación Scytech, y la coordinadora odontológica para que se realice el procedimiento adecuado por parte de sus funcionarios.


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 presentados a la ESE por el responsable del SIAU en el término de 5 días hábiles como lo estipula la norma y poder mejorar en los servicios que se encuentran con dificultades al prestar el servicio.

Realizar los planes de mejora es de suma importancia para mejorar el servicio con los usuarios, es

 <b>HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA</b> <small>Trabajamos por su salud</small>	<b>ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA</b>		
	<b>CODIGO</b>	<b>VERSION</b>	<b>PROCESO</b>
<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>		1.0	CONTROL INTERNO
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>FECHA DE ELAB.</b>	No. DE PAGINA
			1    DE    2

la forma adecuada para determinar en qué actividades o procesos se deben modificar o cambiar para el mejoramiento continuo del servicio de la ESE.

FECHA DE ENTREGA	Junio 03 de 2016
------------------	------------------

FIRMA DEL AUDITOR:	
	<b>SERGIO MAURICIO RAMIREZ</b> Asesor de Control Interno



HOSPITAL LOCAL DE  
**PIEDECUESTA**  
*Trabajamos por tu salud*

**ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA**

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>VERSION</b>	<b>PROCESO</b>		
		1.0	CONTROL INTERNO		
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>FECHA DE ELAB.</b>	<b>No. DE PAGINA</b>		
			1	DE	2

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

NOMBRE DEL AUDITOR: Sergio Mauricio Ramírez	INFORME DE SEGUIMIENTO N°: 006/2016
REPRESENTANTE: Responsable del SIAU	FECHA SEGUIMIENTO: 04 de Julio de 2016
TIPO DE SEGUIMIENTO: Interna	LUGAR: Oficina de Control Interno de la E.S.E HLP
<p><b>OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO:</b> Verificar el procedimiento que se está realizando con las PQRS que son presentadas a la ESE en las distintas modalidades por escrito, personales, virtuales página web institucional, telefónicas y las que se presenten en el escrutinio de buzones.</p> <p><b>OBJETIVO ESPECIAL DEL SEGUIMIENTO:</b> Verificar que se está dando respuesta a los usuarios que han manifestado PQRS 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.</p>	
<p><b>ALCANCE DEL SEGUIMIENTO:</b> Verificar que los procesos, procedimientos y la normatividad se estén cumpliendo en su totalidad. Esta auditoria está orientada a evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y oportunidad del proceso de SIAU.</p>	
PROCESO: SIAU	DOCUMENTO REFERENCIA: Informe de consolidado enviado por la oficina de Siau
<p>El informe de Consolidado de PQRS mensual del mes de Junio del presente año, es enviado por el responsable del proceso de 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.</p> <p>En el mes de Junio se recepcionaron por SIAU veintisiete (27) quejas, peticiones una (01), reclamos tres (03), sugerencias seis (06) y siete (07) felicitaciones. Las quejas han sido contestadas y enviadas a la dirección que se deja en la queja y son publicadas en cartelera cuando se presentan anónimas, a su vez son informadas a la Dra. Divey Ovalle cuando son del servicio misional y a la Ingeniera Diana Flores cuando son del proceso de Facturación Scytech, y la coordinadora odontológica para que se realice el procedimiento adecuado por parte de sus funcionarios.</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 presentados a la ESE por el responsable del SIAU en el término de 5 días hábiles como lo estipula la norma y poder mejorar en los servicios que se encuentran con dificultades al prestar el servicio.</p> <p>Realizar los planes de mejora es de suma importancia para mejorar el servicio con los usuarios, es</p>	



HOSPITAL LOCAL DE  
PIEDECUESTA  
E.S.E.  
Evoluciones por la salud

## ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA

INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	VERSION	PROCESO		
		1.0	CONTROL INTERNO		
	GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA DE ELAB.	No. DE PAGINA		
			1	DE	2

la forma adecuada para determinar en qué actividades o procesos se deben modificar o cambiar para el mejoramiento continuo del servicio de la ESE.

FECHA DE ENTREGA Julio 04 de 2016

FIRMA DEL AUDITOR:

  
SERGIO MAURICIO RAMIREZ  
Asesor de Control Interno



HOSPITAL LOCAL DE  
**PIEDECUESTA**  
*Trabajamos por tu salud*

**ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA**

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>VERSION</b>	<b>PROCESO</b>		
		1.0	CONTROL INTERNO		
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>FECHA DE ELAB.</b>	<b>No. DE PAGINA</b>		
			1	DE	2

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

NOMBRE DEL AUDITOR: Sergio Mauricio Ramírez	INFORME DE SEGUIMIENTO N°: 007/2016
REPRESENTANTE: Responsable del SIAU	FECHA SEGUIMIENTO: 04 de Agosto de 2016
TIPO DE SEGUIMIENTO: Interna	LUGAR: Oficina de Control Interno de la E.S.E HLP
<p><b>OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO:</b> Verificar el procedimiento que se está realizando con las PQRS que son presentadas a la ESE en las distintas modalidades por escrito, personales, virtuales página web institucional, telefónicas y las que se presenten en el escrutinio de buzones.</p> <p><b>OBJETIVO ESPECIAL DEL SEGUIMIENTO:</b> Verificar que se está dando respuesta a los usuarios que han manifestado PQRS 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.</p>	
<p><b>ALCANCE DEL SEGUIMIENTO:</b> Verificar que los procesos, procedimientos y la normatividad se estén cumpliendo en su totalidad. Esta auditoria está orientada a evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y oportunidad del proceso de SIAU.</p>	
PROCESO: SIAU	DOCUMENTO REFERENCIA: Informe de consolidado enviado por la oficina de Siau
<p>El informe de Consolidado de PQRS mensual del mes de Julio del presente año, es enviado por el responsable del proceso de 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.</p> <p>En el mes de Julio se recepcionaron por SIAU ocho (08) quejas, reclamos dos (02), sugerencias dos (02) y siete (07) felicitaciones. Las quejas han sido contestadas y enviadas a la dirección que se deja en la queja y son publicadas en cartelera cuando se presentan anónimas, a su vez son informadas a la Dra. Divey Ovalle cuando son del servicio misional y a la Ingeniera Diana Flores cuando son del proceso de Facturación Scytech, y la coordinadora odontológica para que se realice el procedimiento adecuado por parte de sus funcionarios.</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 presentados a la ESE por el responsable del SIAU en el término de 5 días hábiles como lo estipula la norma y poder mejorar en los servicios que se encuentran con dificultades al prestar el servicio.</p> <p>Realizar los planes de mejora es de suma importancia para mejorar el servicio con los usuarios, es la forma adecuada para determinar en qué actividades o procesos se deben modificar o cambiar</p>	



HOSPITAL LOCAL DE  
PIEDECUESTA  
Programa para su salud

## ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>VERSION</b>	<b>PROCESO</b>		
		1.0	CONTROL INTERNO		
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>FECHA DE ELAB.</b>	No. DE PAGINA		
			1	DE	2

para el mejoramiento continuo del servicio de la ESE.

FECHA DE ENTREGA

Agosto 04 de 2016

FIRMA DEL AUDITOR:

  
SERGIO MAURICIO RAMIREZ  
Asesor de Control Interno



HOSPITAL LOCAL DE  
PIEDECUESTA  
Trabajamos por tu salud  
E.S.E.

ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>VERSION</b>	<b>PROCESO</b>		
		1.0	CONTROL INTERNO		
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>FECHA DE ELAB.</b>	<b>No. DE PAGINA</b>		
			1	DE	2

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

NOMBRE DEL AUDITOR: Sergio Mauricio Ramírez	INFORME SEGUIMIENTO N°: 008/2016
REPRESENTANTE: Responsable del SIAU	FECHA: 05 de Septiembre de 2016
TIPO DE AUDITORIA: Interna	LUGAR: Oficina de Control Interno de la E.S.E HLP

**OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO:** Verificar el procedimiento que se está realizando con las PQRS que son presentadas a la ESE en las distintas modalidades por escrito, personales, virtuales página web institucional, 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 PQRS 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.

**ALCANCE DEL SEGUIMIENTO:** Verificar que los procesos, procedimientos y la normatividad se estén cumpliendo en su totalidad. Esta auditoria está orientada a evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y oportunidad del proceso de SIAU.

PROCESO: SIAU	DOCUMENTO REFERENCIA: Informe de consolidado enviado por la oficina de Siau
---------------	---

El informe de Consolidado de PQRS mensual del mes de Agosto del presente año, es enviado por el responsable del proceso de 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.

En el mes de Agosto se recepcionaron por SIAU tres (03) quejas, reclamos cuatro (04), sugerencias dos (02) y veintidós (22) felicitaciones. Las quejas, reclamos y sugerencias han sido contestadas y enviadas a la dirección que se deja por escrito y son publicadas en cartelera de asignación de citas y Urgencias cuando se presentan anónimas, a su vez son informadas a la Dra. Divey Ovalle cuando son del servicio misional y a la Ingeniera Diana Flores cuando son del proceso de Facturación Scytech, y la coordinadora odontológica para que se realice el procedimiento adecuado por parte de sus funcionarios.

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 presentados a la ESE por el responsable del SIAU en el término de 5 días hábiles como lo estipula la norma y poder mejorar en los servicios que se encuentran con dificultades al prestar el servicio.

Realizar los planes de mejora es de suma importancia para mejorar el servicio con los usuarios, es la forma adecuada para determinar en qué actividades o procesos se deben modificar o cambiar



HOSPITAL LOCAL DE  
**PIEDECUESTA**  
*Trabajamos por tu salud*

## ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA

<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>VERSION</b>	<b>PROCESO</b>		
		1.0	CONTROL INTERNO		
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>FECHA DE ELAB.</b>	No. DE PAGINA		
			1	DE	2

para el mejoramiento continuo del servicio de la ESE.

FECHA DE ENTREGA

Septiembre 05 de 2016

FIRMA DEL AUDITOR:

*Sergio Mauricio Ramirez*  
SERGIO MAURICIO RAMIREZ  
Asesor de Control Interno





HOSPITAL LOCAL DE  
**PIEDECUESTA**  
*Trabajamos por tu salud*

**ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA**

**INFORME DE SEGUIMIENTO**

**CODIGO**

**VERSION**

**PROCESO**

1.0

CONTROL INTERNO

**GESTIÓN DE CALIDAD**

**FECHA DE ELAB.**

**No. DE PAGINA**

1

DE

2

**INFORME DE SEGUIMIENTO SOBRE LA VERIFICACION DEL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

**NOMBRE DEL AUDITOR:** Sergio Mauricio Ramírez

**INFORME SEGUIMIENTO N°:** 009/2016

**REPRESENTANTE:** Responsable del SIAU

**FECHA DEL SEGUIMIENTO:** 05 de octubre de 2016

**TIPO DE SEGUIMIENTO:** Interna

**LUGAR:** Oficina de Control Interno de la E.S.E HLP

**OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO:** Verificar el procedimiento que se está realizando con las PQRS que son presentadas a la ESE en las distintas modalidades por escrito, personales, virtuales página web institucional, telefónicas y las que se encuentren al momento del escrutinio de buzones.

**OBJETIVO ESPECIAL DEL SEGUIMIENTO:** Verificar que se está dando respuesta a los usuarios que han manifestado PQRS 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.

**ALCANCE DEL SEGUIMIENTO:** Verificar que los procesos, procedimientos y la normatividad se estén cumpliendo en su totalidad. Este seguimiento está orientado a evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y oportunidad del proceso de SIAU.

**PROCESO:** SIAU

**DOCUMENTO REFERENCIA:** Informe de consolidado enviado por la oficina de Siau

El informe de Consolidado de PQRS mensual del mes de Septiembre del presente año, es enviado por el responsable del proceso de 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.

En el mes de Septiembre se recepcionaron en la oficina de SIAU tres (03) quejas, peticiones una (1), reclamos seis (06), sugerencias cuatro (04) y cuatro (04) felicitaciones. Las quejas, reclamos y sugerencias han sido contestados y enviados a la dirección que se deja por escrito y son publicadas en cartelera de asignación de citas y Urgencias cuando se presentan anónimas, a su vez son informadas a la Dra. Divey Ovalle cuando son del servicio misional, a la Dr. Alicia del Pilar López Rey Profesional del área Administrativa y a la Ingeniera Diana Flores cuando son del proceso de Facturación Scytech, y la coordinadora odontológica para que se realice el procedimiento adecuado por parte de sus funcionarios.

Se indaga con la responsable del Siau la Doctora Viviana Quintero quien afirma que hasta la fecha las quejas, peticiones y reclamos que se presentan en el proceso son enviadas a las funcionarias profesionales del área operativa y administrativa sin tener ninguna respuesta o plan de mejora frente a las situaciones que se presentan en el servicio, por tal razón las quejas son reiterativas y continuas sin dar solución a los usuarios de la ESE.



<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>VERSION</b>	<b>PROCESO</b>		
		1.0	CONTROL INTERNO		
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>FECHA DE ELAB.</b>	No. DE PAGINA		
			1	DE	2

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 presentados a la ESE por el responsable del SIAU en el término de 5 días hábiles como lo estipula la norma.

Realizar los planes de mejora es de suma importancia para mejorar el servicio con los usuarios, es la forma adecuada para determinar en qué actividades o procesos se deben modificar o cambiar para el mejoramiento continuo del servicio de la ESE.

FECHA DE ENTREGA | Octubre 05 de 2016

FIRMA DEL AUDITOR:

  
SERGIO MAURICIO RAMIREZ  
Asesor de Control Interno



HOSPITAL LOCAL DE  
PIEDECUESTA  
Trabajamos por tu salud  
E.S.E.

ESE HOSPITAL LOCAL DE PIEDECUESTA

INFORME DE SEGUIMIENTO

CODIGO

VERSION

PROCESO

1.0

CONTROL INTERNO

GESTIÓN DE  
CALIDAD

FECHA DE ELAB.

No. DE PAGINA

1

DE

2

INFORME DE SEGUIMIENTO SOBRE LA VERIFICACION DEL CONSOLIDADO DE  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

NOMBRE DEL AUDITOR: Sergio Mauricio Ramírez

INFORME SEGUIMIENTO N°: 010/2016

REPRESENTANTE: Responsable del SIAU

FECHA DEL SEGUIMIENTO: 04 de  
Noviembre de 2016

TIPO DE SEGUIMIENTO: Interna

LUGAR: Oficina de Control Interno de la  
E.S.E HLP

OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO: Verificar el procedimiento que se está realizando con las PQRS que son presentadas a la ESE en las distintas modalidades por escrito, personales, virtuales página web institucional, telefónicas y las que se encuentren al momento del escrutinio de buzones.

OBJETIVO ESPECIAL DEL SEGUIMIENTO: Verificar que se está dando respuesta a los usuarios que han manifestado PQRS 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.

ALCANCE DEL SEGUIMIENTO: Verificar que los procesos, procedimientos y la normatividad se estén cumpliendo en su totalidad. Este seguimiento está orientado a evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y oportunidad del proceso de SIAU.

PROCESO: SIAU

DOCUMENTO REFERENCIA: Informe de  
consolidado enviado por la oficina de Siau

El informe de Consolidado de PQRS mensual del mes de Octubre del presente año, es enviado por el responsable del proceso de 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.

En el mes de octubre se recibieron en la oficina de SIAU cinco (05) quejas, peticiones dos (2), reclamos ocho (08), sugerencias cuatro (04) y ocho (08) felicitaciones. Las quejas, reclamos y sugerencias han sido contestados y enviados a la dirección que se deja por escrito y son publicadas en cartelera de asignación de citas y Urgencias cuando se presentan anónimas, a su vez son informadas al profesional universitario del área operativa cuando son del servicio misional, a la Dr. Alicia del Pilar López Rey Profesional del área Administrativa y a la Ingeniera Diana Flores cuando son del proceso de Facturación Scytech, y la coordinadora odontológica para que se realice el procedimiento adecuado por parte de sus funcionarios.

Se indaga con la responsable del Siau la Doctora Viviana Quintero quien afirma que hasta la fecha las quejas, peticiones y reclamos que se presentan en el proceso son enviadas a las funcionarias profesionales del área operativa y administrativa sin tener ninguna respuesta o plan de mejora frente a las situaciones que se presentan en el servicio, por tal razón las quejas son reiterativas y continuas sin dar solución a los usuarios de la ESE.



<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	CODIGO	VERSION	PROCESO		
		1.0	CONTROL INTERNO		
	GESTIÓN DE CALIDAD	FECHA DE ELAB.	No. DE PAGINA		
			1	DE	2

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 presentados a la ESE por el responsable del SIAU en el término de 5 días hábiles como lo estipula la norma.

Realizar los planes de mejora es de suma importancia para mejorar el servicio con los usuarios, es la forma adecuada para determinar en qué actividades o procesos se deben modificar o cambiar para el mejoramiento continuo del servicio de la ESE.

FECHA DE ENTREGA	Noviembre 04 de 2016
------------------	----------------------

FIRMA DEL AUDITOR:

*Sergio Mauricio Ramirez Ramirez*  
SERGIO MAURICIO RAMIREZ  
Asesor de Control Interno



<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	<b>CODIGO</b>	<b>VERSION</b>	<b>PROCESO</b>		
		1.0	CONTROL INTERNO		
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>FECHA DE ELAB.</b>	<b>No. DE PAGINA</b>		
			1	DE	2

**INFORME DE SEGUIMIENTO SOBRE LA VERIFICACION DEL CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

NOMBRE DEL AUDITOR: Sergio Mauricio Ramírez	INFORME SEGUIMIENTO N°: 011/2016
REPRESENTANTE: Responsable del SIAU	FECHA DEL SEGUIMIENTO: 05 de Diciembre de 2016
TIPO DE SEGUIMIENTO: Interna	LUGAR: Oficina de Control Interno de la E.S.E HLP
<p><b>OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO:</b> Verificar el procedimiento que se está realizando con las PQRS que son presentadas a la ESE en las distintas modalidades por escrito, personales, virtuales página web institucional, telefónicas y las que se encuentren al momento del escrutinio de buzones.</p> <p><b>OBJETIVO ESPECIAL DEL SEGUIMIENTO:</b> Verificar que se está dando respuesta a los usuarios que han manifestado PQRS 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.</p> <p><b>ALCANCE DEL SEGUIMIENTO:</b> Verificar que los procesos, procedimientos y la normatividad se estén cumpliendo en su totalidad. Este seguimiento está orientado a evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y oportunidad del proceso de SIAU.</p>	
PROCESO: SIAU	DOCUMENTO REFERENCIA: Informe de consolidado enviado por la oficina de Siau
<p>El informe de Consolidado de PQRS mensual del mes de Noviembre del presente año, es enviado por el responsable del proceso de 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.</p> <p>En el mes de octubre se recibieron en la oficina de SIAU seis (06) quejas, peticiones cero (0), reclamos dos (02), sugerencias tres (03) y tres (03) felicitaciones. Las quejas, reclamos y sugerencias han sido contestados y enviados a la dirección que se deja por escrito y son publicadas en cartelera de asignación de citas y Urgencias cuando se presentan anónimas, a su vez son informadas al profesional universitario del área operativa cuando son del servicio misional, a la Dr. Alicia del Pilar López Rey Profesional del área Administrativa y a la Ingeniera Diana Flores cuando son del proceso de Facturación Scytech, y la coordinadora odontológica para que se realice el procedimiento adecuado por parte de sus funcionarios.</p> <p>Se indaga con la responsable del Siau la Doctora Viviana Quintero quien afirma que hasta la fecha las quejas, peticiones y reclamos que se presentan en el proceso son enviadas a las funcionarias profesionales del área operativa y administrativa sin tener ninguna respuesta o plan de mejora frente a las situaciones que se presentan en el servicio, por tal razón las quejas son reiterativas y continuas sin dar solución a los usuarios de la ESE.</p>	