

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y VERIFICACION**

CODIGO: GEC-CI-F-7

VER. 1

FECHA

Elaboración: Septiembre 2017

Aprobación: Octubre 2017

Actualización: Octubre 2017

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

NOMBRE DEL AUDITOR: Sergio Mauricio Ramírez

INFORME DE SEGUIMIENTO N°: 01/2019

REPRESENTANTE: Responsable del SIAU

FECHA SEGUIMIENTO: 25 de Abril del 2019

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 PQRSF 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 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.

ALCANCE DE 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: Amiga del Usuario.

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

El informe de Consolidado de PQRSF trimestral del mes de enero, febrero y 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, sugerencias y felicitaciones, recepcionadas por el área de amiga del usuario.

En los meses de Enero, Febrero y Marzo se recibieron por SIAU, dieciséis (16) quejas, dos (02) reclamos, cinco (05) sugerencia, y veintitrés (23) felicitaciones, las cuales han sido contestadas vía telefónica, por correo electrónico, y publicadas en cartelera cuando se presentan anónimas, a su vez son enviadas a la Profesional Universitaria del Área Administrativa y Operativa como conducto regular, para informar a las empresas tercerizadas, en cargadas del personal de la ESE HLP.

La oficina de Control Interno realiza el seguimiento de verificación y deja como constancia la importancia de dar respuestas a las quejas, peticiones y reclamos presentadas a la ESE por el responsable del SIAU, de manera escrita cuando se trate de direcciones del área urbana, en los términos contemplados en la normatividad e implementar planes de mejora en los procesos y áreas, que se encuentran con dificultades al prestar el servicio de salud.

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

Los documentos sujetos de revisión son del cuidado y custodia de la responsable de la oficina amiga del usuario, en su archivo de gestión.

FECHA DE ENTREGA

Abril 25 de 2019

FIRMA DEL AUDITOR:

VIVI SOTO RAMIREZ

Asesor de Control interno