



<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°: 001/2017

REPRESENTANTE: Responsable del SIAU      FECHA SEGUIMIENTO: 03 de Febrero de 2017

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

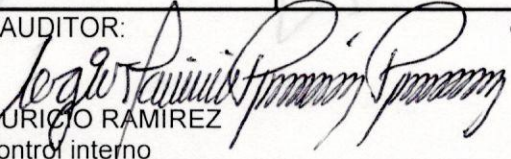
El informe de Consolidado de PQRSF mensual del mes de Enero del presente año, es enviado por el responsable del proceso de SIAU al correo institucional de control interno quien se encarga de realizar seguimiento y verificación del procedimiento que se está realizando con las quejas, reclamos y sugerencias recepcionadas por el área de atención al usuario.

En el mes de Enero se recepcionan por SIAU ocho (8) quejas, tres (3) reclamos, diez (10) sugerencias y siete (7) felicitaciones, las cuales han sido contestadas y enviadas a la dirección que se diligencia en el formato de PQRSF y son publicadas en cartelera cuando se presentan anónimas, a su vez son enviadas a la Profesional Universitaria del Área Operativa como conducto para informar a la empresa SINTRASACOL en cargada de los empleados del servicio misional y a la Ingeniera Diana flores líder del proceso de Facturación SCYTECH para que se realice y socialice 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 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.

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      Febrero 03 de 2017

FIRMA DEL AUDITOR:  
  
 SERGIO MAURICIO RAMIREZ  
 Asesor de Control interno