

**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°: 012/2018

REPRESENTANTE: Responsable del SIAU

FECHA SEGUIMIENTO: 07 de enero 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: SIAU

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

El informe de Consolidado de PQRSF mensual del mes de diciembre 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 Junio se recepcionaron por SIAU, un (01) reclamo, una (01) sugerencia, y dos (02) felicitaciones, las cuales han sido contestadas por correo electrónico, 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 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 respuesta a las quejas, peticiones y reclamos presentadas a la ESE por el responsable del SIAU en los términos que lo considera la normatividad e implementar mejoras en los procesos que se encuentran con dificultades al prestar el servicio.

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

FECHA DE ENTREGA

Enero 08 de 2019

FIRMA DEL AUDITOR:

VIVI SOTO RAMIREZ

Asesor de Control interno