	MACRO PROCESO EVALUACIÓN	MV-CI-AI-03	
	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL SUBPROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	Fecha 15/11/12	Versión 1
	AUDITORIA INTERNA	Página 1 de 10	


LISTA DE VERIFICACIÓN

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS
INTERPUESTAS A LA ESE HOSPITAL SURORIENTAL PRIMER SEMESTRE
VIGENCIA 2015.

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

ERICK ROJAS ROLON
PROFESIONAL UNIVERSITARIO


Chinácota, julio 14 de 2015

	MACRO PROCESO EVALUACIÓN	MV-CI-AI-03	
	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL SUBPROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	Fecha 15/11/12	Versión 1
	AUDITORIA INTERNA	Página 2 de 10	

LISTA DE VERIFICACIÓN

PRESENTACION

Atendiendo lo establecido en el Art. 76 de la 1474 de 2011, “Por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión pública” , la oficina de control interno de la ESE HOSPITAL SURORIENTAL, presenta a la Gerencia el informe de quejas, reclamos y/o sugerencias, correspondiente al primer semestre de 2015, dando a conocer de manera detallada el tipo de solicitud presentada, número de solicitudes recibidas y tramitadas, respuestas y tiempos de respuesta a las solicitudes, medios de recepción y variación en la recepción de las solicitudes con respecto al periodo relacionado.

	MACRO PROCESO EVALUACIÓN	MV-CI-AI-03	
	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL SUBPROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	Fecha 15/11/12	Versión 1
	AUDITORIA INTERNA	Página 3 de 10	

LISTA DE VERIFICACIÓN

OBJETIVO

Confirmar que la ESE Hospital Suroriental de Chinácota se vienen tramitando las quejas, reclamos y sugerencias que formulan los ciudadanos y las diferentes entidades, en cumplimiento de los señalado en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.


ALCANCE

Quejas, reclamos y sugerencias recibidas y tramitadas durante el primer semestre de la vigencia 2015.

METODOLOGIA

Para la realización del presente informe se utilizaron técnicas de Auditoria, en concordancia con lo estipulado en el parágrafo del Art. 9 y el Art. 12 de la Ley 87 de 1993, como se relacionan a continuación:

- a) Revisión de los documentos que respaldan las quejas, reclamos y sugerencias y el trámite adelantado a las mismas.
- b) Indagación directa con los funcionarios responsables.

	MACRO PROCESO EVALUACIÓN	MV-CI-AI-03	
	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL SUBPROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	Fecha 15/11/12	Versión 1
	AUDITORIA INTERNA	Página 4 de 10	

LISTA DE VERIFICACIÓN

RELACION DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

Tomando como base los expedientes de quejas, reclamos y/o sugerencias, correspondientes al primer semestre de la vigencia 2015 que reposan en el SIAU de la entidad, cuya información consolida las quejas presentadas en las diferentes IPS que hacen parte de la red prestadora de salud: Durania, Chinácota, Bochalema, Ragonvalia, Toledo, La bateca, Samore y Gibraltar, se recibieron las que relacionan:

SOLICITUD	NUMERO	PORCENTAJE (%)
Quejas	0	100%
Sugerencias	10	100%

El cuadro nos muestra que de Enero a junio de 2015, los usuarios No presentaron quejas de manera General sobre algún servicio que presta la ESE HOSPITAL SURORIENTAL, a través de la apertura del buzón de sugerencias, bajo la coordinación de la funcionaria responsable del SIAU, lo cual se realiza cada 15 días de cada mes.

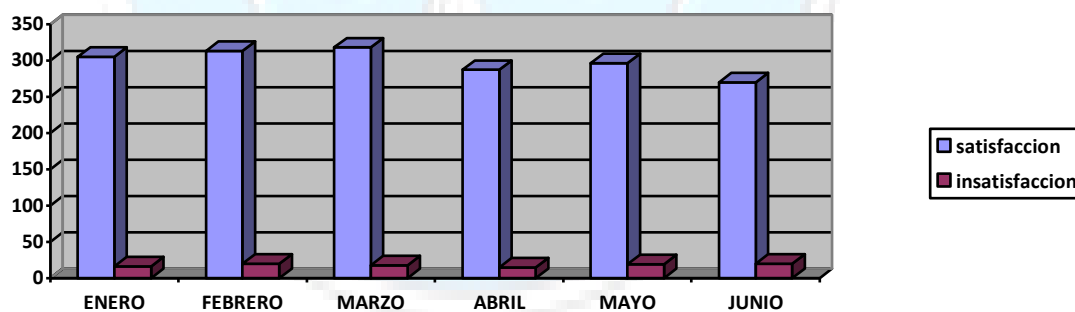
De igual manera se recibieron 10 sugerencias, las cuales son tomadas en procura de una mejora continua en la prestación de los servicios.

**MACRO PROCESO EVALUACIÓN****MV-CI-AI-03****EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL
SUBPROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**Fecha
15/11/12Versión
1**AUDITORIA INTERNA**

Página 5 de 10

LISTA DE VERIFICACIÓN**ENCUESTA APLICADAS PARA VALORAR EL INDICE DE SATISFACCION Y/O
INSATISFACCION DEL USUARIO POR IPS.**

IPS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Durania	30	30	30	30	0	30
Chinácota	321	333	336	302	315	290
Bochalema	59	41	50	68	55	64
Ragonvalia	40	40	30	40	0	30
Toledo	109	63	136	121	124	121
La bateca	60	60	65	60	65	60
Samore	45	45	45	60	72	80
Gibraltar	48	48	48	55	65	70
S. Bernardo	80	80	50	50	50	50

CHINACOTA:

Satisfacción con la atención prestada un promedio del 94.3% y de insatisfacción de 5.6% durante el primer semestre del 2015.



MACRO PROCESO EVALUACIÓN

MV-CI-AI-03

**EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL
SUBPROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**

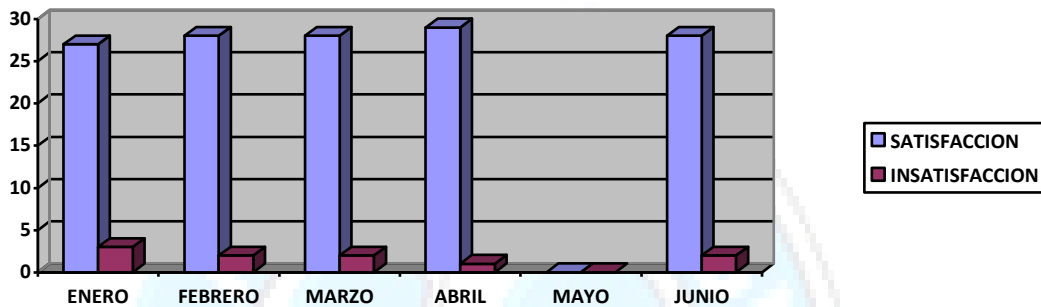
Fecha 15/11/12 Versión 1

AUDITORIA INTERNA

Página 6 de 10

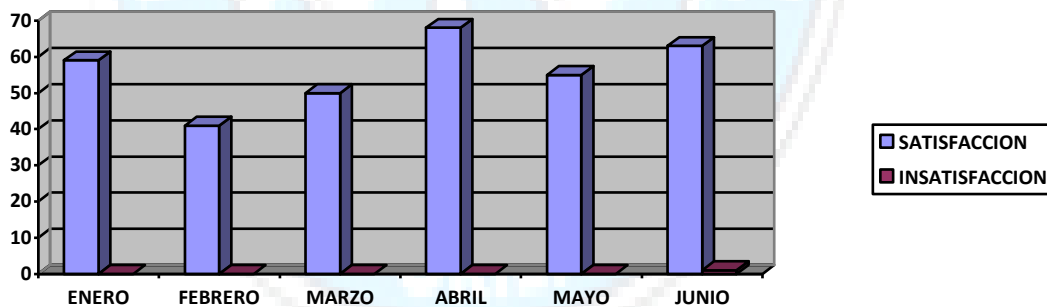
LISTA DE VERIFICACIÓN

DURANIA:



Satisfacción con la atención prestada un promedio del 93.3% y de insatisfacción de 6.6% durante el primer semestre del 2015.
Es de resaltar que durante el mes de Mayo no se realizó la encuesta.

BOCHALEMA:



Satisfacción con la atención prestada un promedio del 98.2% y de insatisfacción de 0.2% durante el primer semestre del 2015.



MACRO PROCESO EVALUACIÓN
EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL
SUBPROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

MV-CI-AI-03

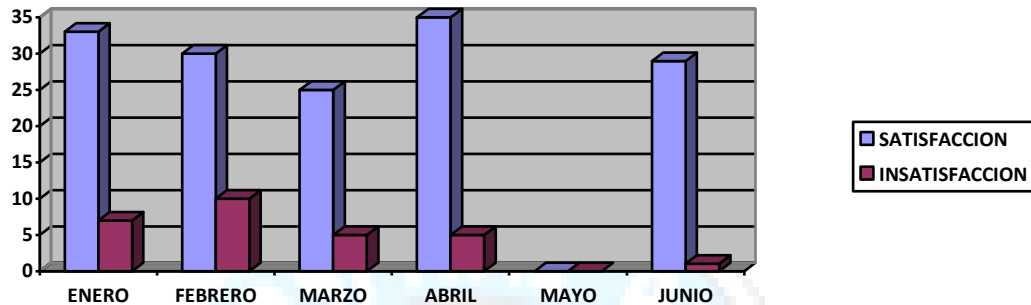
Fecha 15/11/12
Versión 1

AUDITORIA INTERNA

Página 7 de 10

LISTA DE VERIFICACIÓN

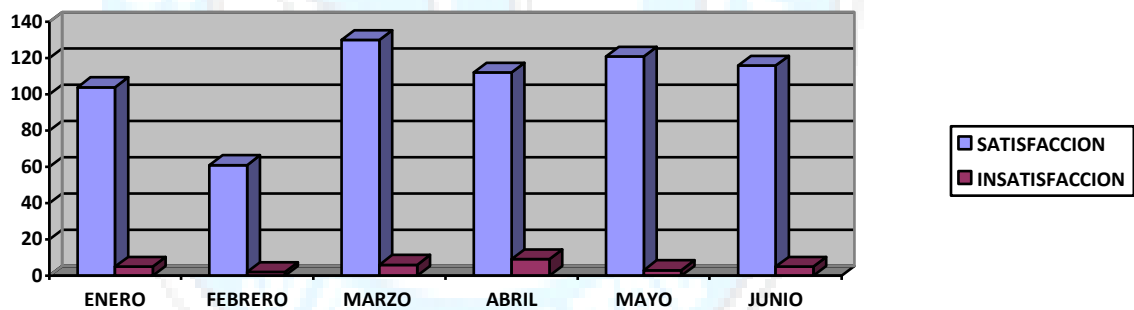
RANGONVALIA:



Satisfacción con la atención prestada un promedio del 84.4% y de insatisfacción de 15.5% durante el primer semestre del 2015.

Es de resaltar que durante el mes de Mayo no se realizó la encuesta.

TOLEDO:



Satisfacción con la atención prestada un promedio del 95.5% y de insatisfacción de 4.4% durante el primer semestre del 2015.



MACRO PROCESO EVALUACIÓN

MV-CI-AI-03

**EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL
SUBPROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**

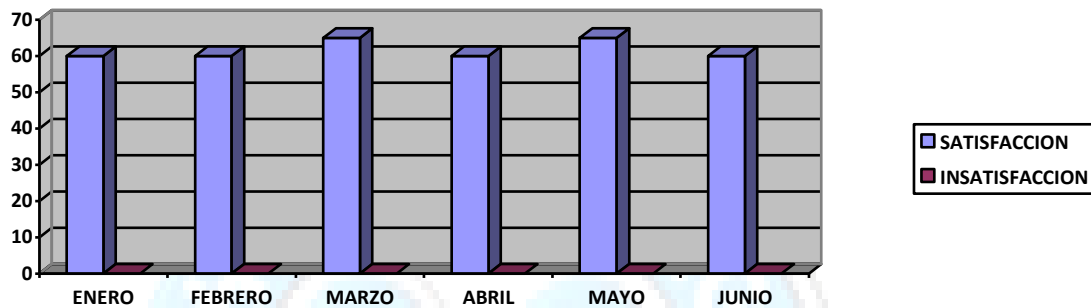
Fecha 15/11/12 Versión 1

AUDITORIA INTERNA

Página 8 de 10

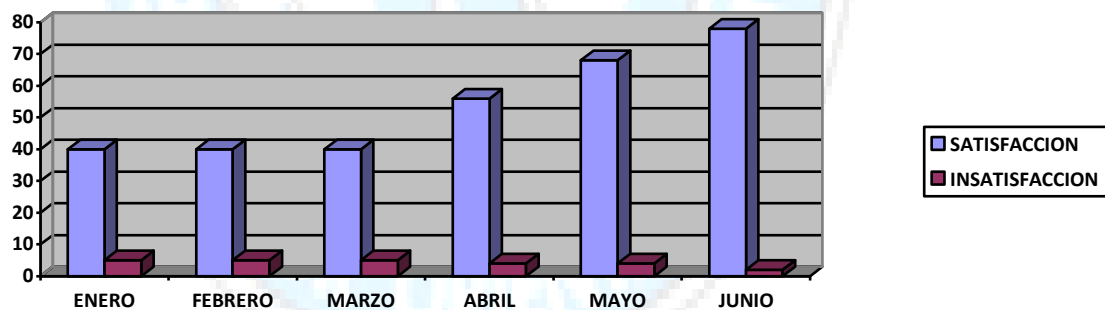
LISTA DE VERIFICACIÓN

LA BATECA:



Satisfacción con la atención prestada un promedio del 100% y de insatisfacción de 0% durante el primer semestre del 2015.

SAMORE:



Satisfacción con la atención prestada un promedio del 92.7% y de insatisfacción de 7.2% durante el primer semestre del 2015.



MACRO PROCESO EVALUACIÓN

MV-CI-AI-03

**EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL
SUBPROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**

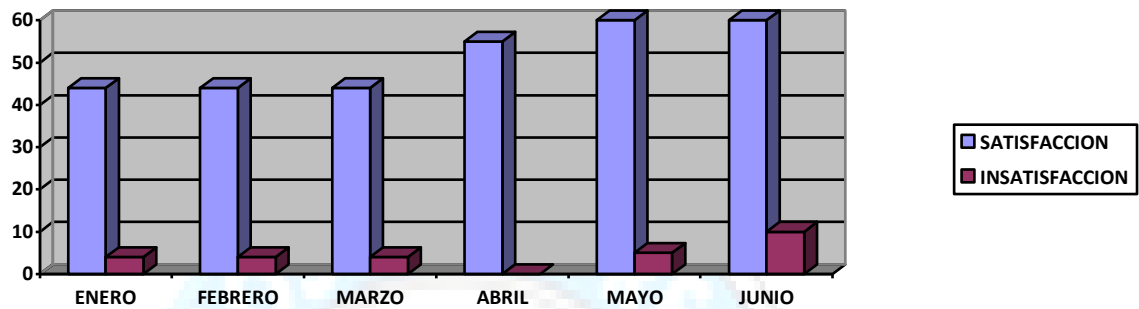
Fecha 15/11/12 Versión 1

AUDITORIA INTERNA

Página 9 de 10

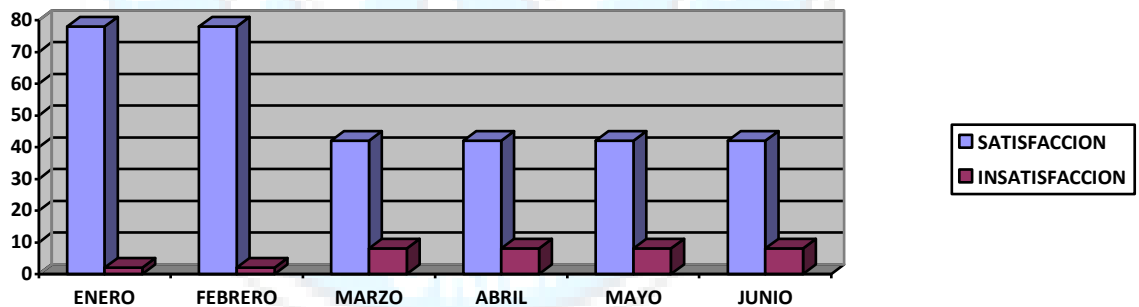
LISTA DE VERIFICACIÓN

GIBRALTAR:




Satisfacción con la atención prestada un promedio del 91.9% y de insatisfacción de 8.0% durante el primer semestre del 2015.

SAN BERNARDO:



Satisfacción con la atención prestada un promedio del 90% y de insatisfacción de 10% durante el primer semestre del 2015.

	MACRO PROCESO EVALUACIÓN	MV-CI-AI-03	
	EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL SUBPROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	Fecha 15/11/12	Versión 1
	AUDITORIA INTERNA	Página 10 de 10	

LISTA DE VERIFICACIÓN

MEDIO DE RECEPCION DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERNCIAS.

Las quejas, reclamos y/o sugerencias se han recibido por escrito, a través del buzón de sugerencias dispuesto por la Entidad

FORTALEZAS

Nuestra Entidad cuenta con la oficina de atención al usuario encargada de recibir, orientar y dar trámite de respuesta a las quejas y reclamos, así como de tomar en cuenta las sugerencias presentadas por los usuarios, en pro de mejorar la calidad del servicio que ofrecemos.

Mensualmente la oficina del SIAU, presenta el informe correspondiente al índice de quejas, reclamos y sugerencias, de toda la red prestadora de servicios.

El proceso se encuentra debidamente documentado para la atención de quejas, reclamos y sugerencias.

RECOMENDACIONES

Dar continuidad a las acciones relacionadas con la difusión del sistema de quejas, reclamos y/o sugerencias con que cuenta la institución, en pro de garantizar la accesibilidad al mismo por parte de los usuarios.

Realizar seguimiento a las IPS donde no se observa aplicación de encuestas durante algunos periodos.

Chinacota, Julio 14 de 2015.

ERICK ROJAS ROLON
Profesional universitario
Control Interno