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

**LISTA DE VERIFICACIÓN**

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


OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

ERICK ROJAS ROLON  
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

Chinácota, Diciembre 30 de 2015

Carrera 3 Calle 10 Esquina Barrio El Dique. Telefax: 5 -86 44 99. Correo: suroriental@gmail.com  
Chinácota – Norte de Santander


**“TRABAJAMOS POR SU BIENESTAR Y SEGURIDAD”**

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

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>
------------------------------

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 segundo 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.

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

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>
------------------------------

## 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 lo señalado en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011.


## ALCANCE

Quejas, reclamos y sugerencias recibidas y tramitadas durante el segundo 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.

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

<b>LISTA DE VERIFICACIÓN</b>
------------------------------

### RELACION DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS.


Tomando como base los expedientes de quejas, reclamos y/o sugerencias, correspondientes al segundo 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, San Bernardo, La bateca, Samore y Gibraltar, se recibieron las que relacionan:

SOLICITUD	NUMERO
Quejas	8
Sugerencias	0

El cuadro nos muestra que de Julio a Diciembre de 2015, los usuarios 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.

### DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS.

Con base en la información recibida a través del SIAU, estas quejas y/o reclamos, se distribuyen por origen – servicio o persona implicada, de la siguiente manera, para su respectivo trámite de respuesta.

	<b>MACRO PROCESO EVALUACIÓN</b>	<b>MV-CI-AI-03</b>	
	<b>EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL</b> <b>SUBPROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN</b>	Fecha 15/11/12	Versión 1
	<b>AUDITORIA INTERNA</b>	Página 5 de 12	

### LISTA DE VERIFICACIÓN

ORIGEN	AREA O SERVICIO RELACIONADO	IPS	MES	Nº
Queja escrita	Consulta externa	Durania	Julio	1
Queja escrita	Consulta externa y urgencias	Ragonvalia	Octubre	2
Queja verbal	Consulta externa	Chinácota	Octubre	1
Queja escrita	Consulta externa	Samore	Noviembre	3
Queja escrita	Servicio de urgencias	Chinácota	Diciembre	1
Total:				<b>8</b>

#### **TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS.**

En relación a los tiempos de respuesta, se encontró que las quejas, reclamos y/o sugerencias, que fueron presentadas se dieron respuesta en los tiempos señalados por la norma.

#### **RESPUESTA A LAS QUEJAS, RECLAMOS, Y/O SUGERENCIAS.**

Con base en las repuestas dadas a las diferentes quejas, reclamos y/o sugerencias, se evidencia que se dio respuesta al 100% de las mismas.

#### **VARIACIÓN EN EL NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS CON RESPECTO AL PERIODO ANTERIOR.**

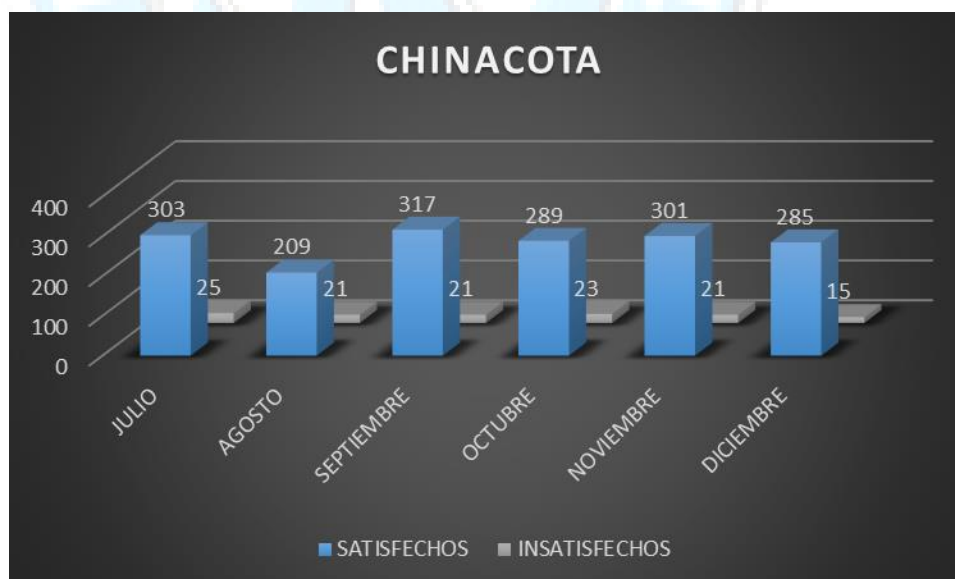
En relación con el primer semestre de la vigencia 2015, no se radicaron quejas, mientras en el segundo semestre se presentó un aumento en el número de Quejas recibidas y tramitadas.

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

Página 6 de 12

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

IPS	JULIO	AGOSTO	SEPT/BRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
CHINACOTA	328	230	338	312	322	300
DURANIA	30	0	30	30	30	30
LABATECA	60	65	52	70	50	50
BOCHALEMA	76	77	60	60	57	60
RAGONVALIA	25	25	30	25	25	28
S. BERNARDO	50	50	50	50	50	50
GIBRALTAR	55	0	0	0	28	30
TOLEDO	121	250	165	113	139	130
SAMORE	60	0	0	0	0	25
<b>TOTAL</b>	<b>805</b>	<b>797</b>	<b>725</b>	<b>660</b>	<b>707</b>	<b>703</b>

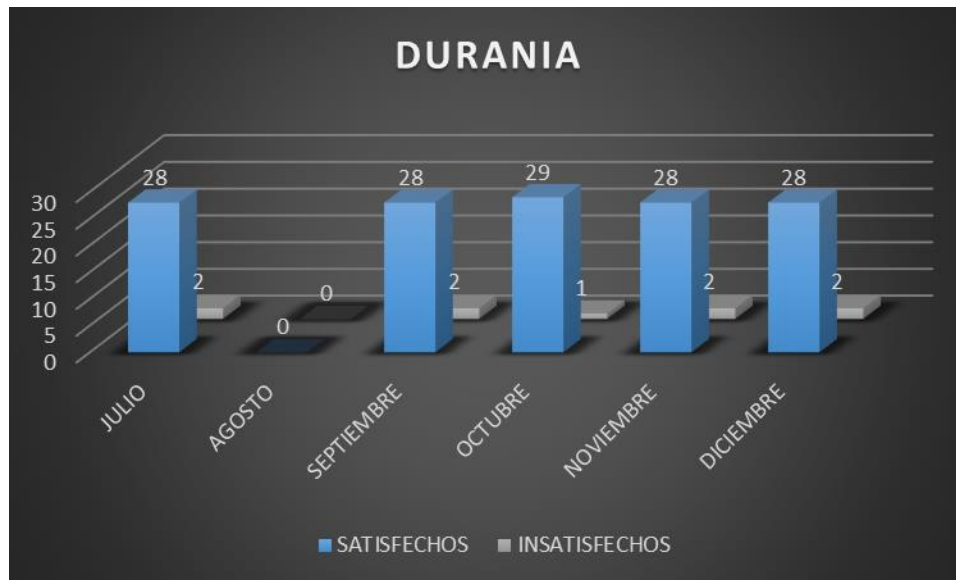


**MACRO PROCESO EVALUACIÓN****MV-CI-AI-03****EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL  
SUBPROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**Fecha  
15/11/12Versión  
1**AUDITORIA INTERNA**

Página 7 de 12

**LISTA DE VERIFICACIÓN**

En la IPS **CHINACOTA**, se aplicaron 1830 encuestas durante el semestre, de los cuales el 6.8 % (126) de los usuarios se mostró insatisfecho y el 93.1% (1704) se manifestaron satisfechos con la atención prestada.



En la IPS **DURANIA** se aplicaron 150 encuestas durante el semestre, donde el 6% (9) de los usuarios se sintieron insatisfechos con la atención prestada, y el 94.3% (141) de los usuarios se sintieron satisfechos con los servicios de la IPS.

Es de resaltar que durante el mes de Agosto no se aplicaron encuestas.



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

**MV-CI-AI-03**

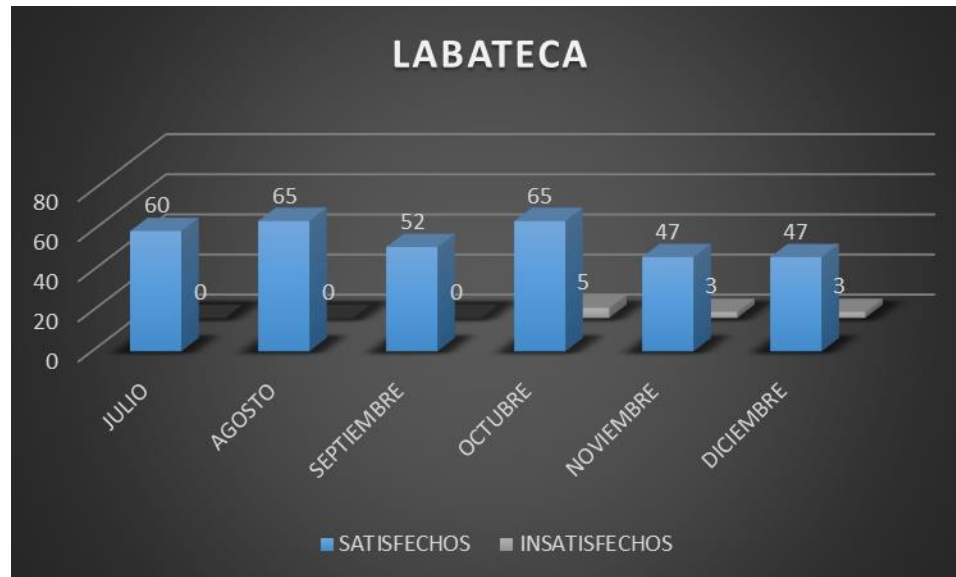
Fecha  
15/11/12

Versión  
1

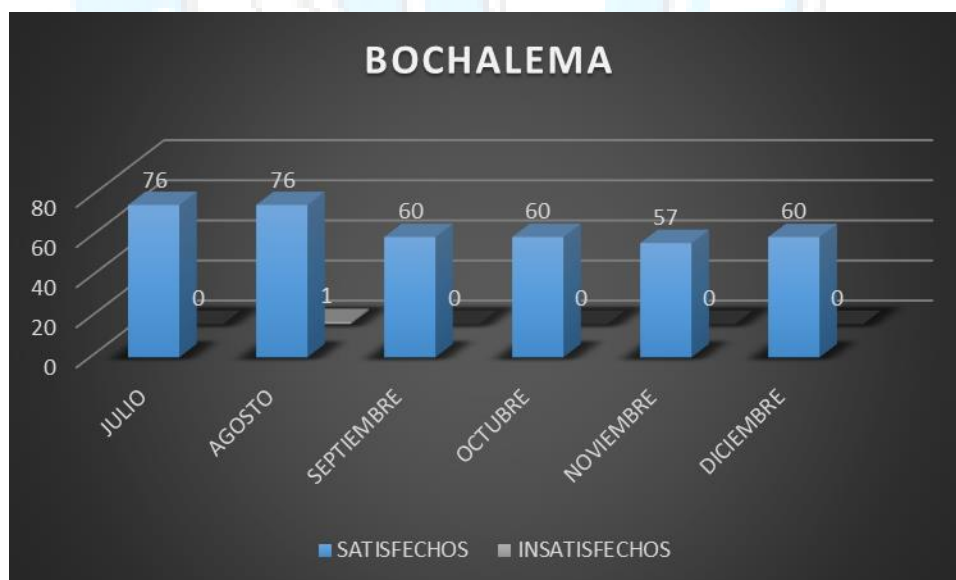
**AUDITORIA INTERNA**

Página 8 de 12

**LISTA DE VERIFICACIÓN**



En la IPS **LABATECA** se aplicaron 347 encuestas durante el semestre, donde el 3.1% (11) de los usuarios se sintieron insatisfechos con la atención prestada, y el 96.9% (336) de los usuarios se sintieron satisfechos con los servicios de la IPS.

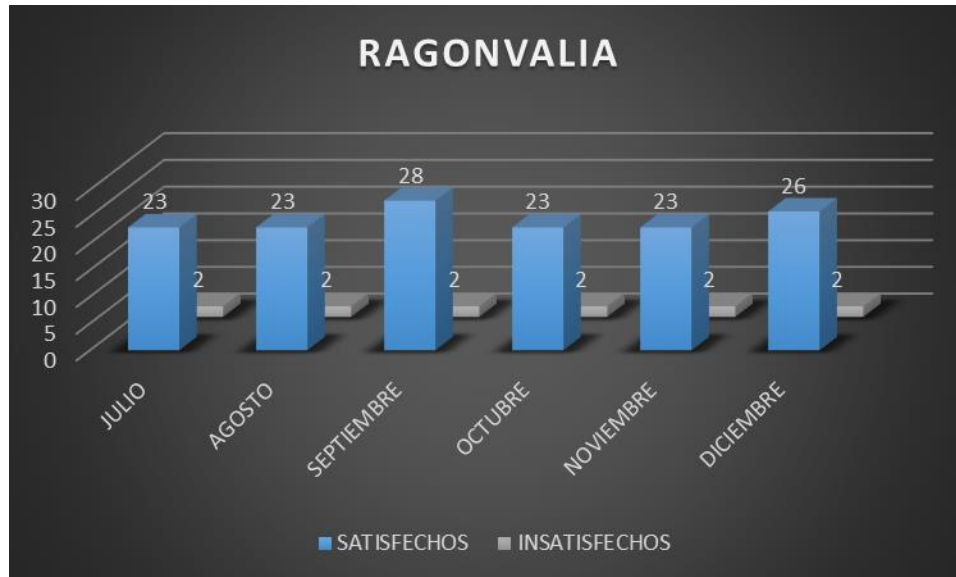






**LISTA DE VERIFICACIÓN**

En la IPS **BOCHALEMA** se aplicaron 390 encuestas durante el semestre donde el 0.2% (1) de los usuarios se sintieron insatisfechos con la atención prestada, y el 99.7% (389) de los usuarios se sintieron satisfechos con los servicios de la IPS.



En la IPS **RAGONVALIA** se aplicaron 158 encuestas durante el semestre donde el 7.5% (12) de los usuarios se sintieron insatisfechos con la atención prestada, y el 92.4% (146) de los usuarios se sintieron satisfechos con los servicios de la IPS.





**MACRO PROCESO EVALUACIÓN**

**MV-CI-AI-03**

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

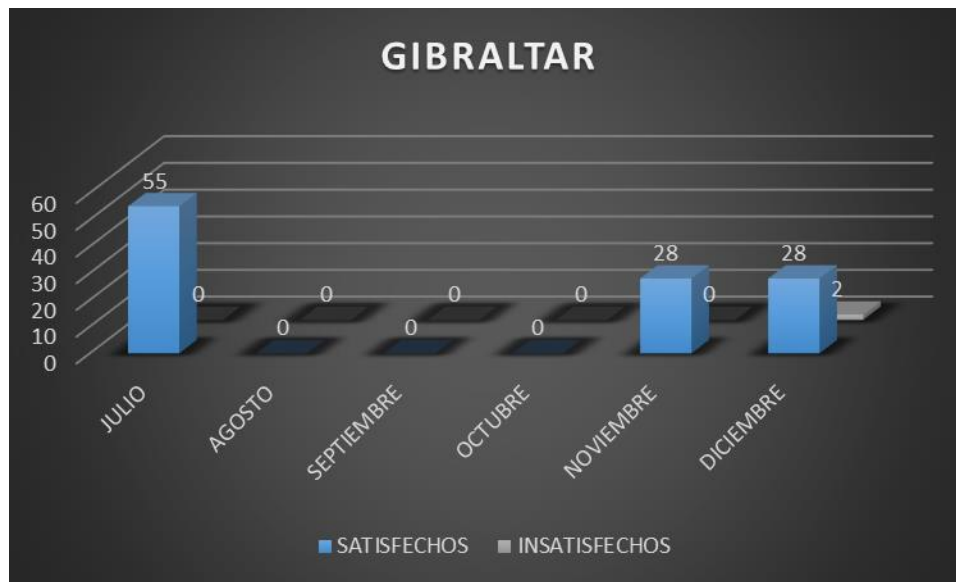
Fecha 15/11/12      Versión 1

**AUDITORIA INTERNA**

Página 10 de 12

**LISTA DE VERIFICACIÓN**

En la IPS **SAN BERNARDO** se aplicaron 300 encuestas durante el semestre, donde el 16% (48) de los usuarios se sintieron insatisfechos con la atención prestada, y el 84% (252) de los usuarios se sintieron satisfechos con los servicios de la IPS.



En la IPS **GIBRALTAR** se aplicaron 113 encuestas en el semestre, donde el 1.7% (2) de los usuarios se sintieron insatisfechos con la atención prestada, y el 98.2% (111) de los usuarios se sintieron satisfechos con los servicios de la IPS.

Es de resaltar que en los meses de Agosto, Septiembre y Octubre no se realizaron encuestas.



**MACRO PROCESO EVALUACIÓN**

**MV-CI-AI-03**

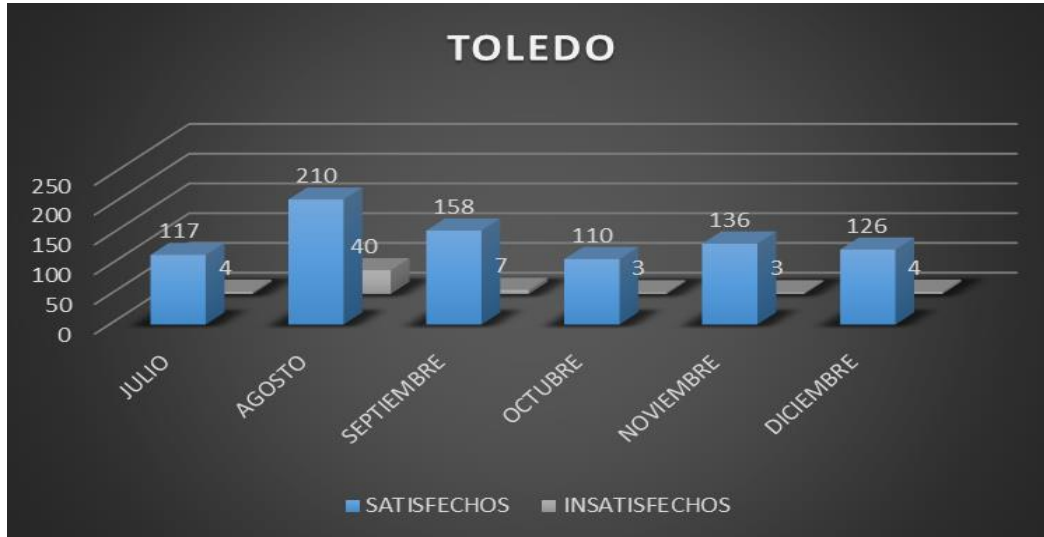
**EVALUACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL  
SUBPROCESO: CONTROL INTERNO DE GESTIÓN**

Fecha 15/11/12  
Versión 1

**AUDITORIA INTERNA**

Página 11 de 12


**LISTA DE VERIFICACIÓN**



En la IPS **TOLEDO** se aplicaron 918 encuestas en el semestre, donde el 6.6% (61) de los usuarios se sintieron insatisfechos con la atención prestada, y el 93.3% (857) de los usuarios se sintieron satisfechos con los servicios de la IPS.



En la IPS **SAMORE** se aplicaron 85 encuestas en el semestre, donde el 4.7% (4) de los usuarios se sintieron insatisfechos con la atención prestada, y el 95.3% (81) de los usuarios se sintieron satisfechos con los servicios de la IPS.

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

## LISTA DE VERIFICACIÓN

Es de resaltar que durante los meses de Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre no se realizaron encuestas.

### FORTALEZAS

Nuestra Entidad cuenta con la oficina de atención al usuario encargada de recepcionar, 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

Realizar seguimiento en la entrega de los informes en cada IPS al evidenciar que se entregan de manera extemporánea.

Chinácota, Diciembre 30 de 2015.

**ERICK ROJAS ROLON**  
Profesional universitario  
Control Interno