

Neiva, junio 2 de 2016

W.M.
P. Do



Pdo

ACI -191

Doctor
JESUS ANTONIO CASTRO VARGAS
Gerente
Hospital Universitario Hernando Moncaleano Perdomo

Asunto: Remisión de Informe de seguimiento a procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – Primer cuatrimestre

Respetado Dr. Castro,

En cumplimiento de las funciones propias de la oficina del Control Interno, me permito remitir el informe de seguimiento realizado sobre el procedimiento denominado "Gestión de PQR y Buzón de Sugerencias," el cual forma parte del manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Atención al Usuario.

Es importante recordar que el procedimiento propende por atender las peticiones que se han generado en desarrollo de los servicios misionales de nuestra institución y la labor del SIAU será fungir como mediador para dar a conocer las necesidades, satisfacciones o inconformismos fundados en la atención y recuperación de la salud, de ahí la importancia de articular los servicios o unidades misionales y el SIAU para poder resolver las peticiones oportunamente que se radican al interior de nuestro hospital, y aportar a la reducción de los niveles de inconformismos y aumentar la satisfacción.

Atentamente,

MILLER LEON ROA
Jefe de la Oficina de Control Interno

Adjunto 15 folios

CC. Oficina de Atención al Usuario; Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional

Proyectó: LAURA MARÍA PINOR ROJAS, Profesional Universitario de la OCI

Handwritten notes and signatures in the bottom right corner, including dates like '03-Junio 16' and '06-2-16'.

Corazón para servir



INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSF

| | | | |
|--|---|------------------|------------------|
| Fecha de emisión del informe | Día: 31 | Mes: Mayo | Año: 2016 |
| Procedimiento auditado | Gestión de PQRSF y Buzón de Sugerencias | | |
| Dependencia | Oficina de Atención al Usuario | | |
| Responsable de la dependencia | Francy Elena Rojas Rodríguez | | |
| Objetivo del seguimiento | Verificar el cumplimiento del objetivo del procedimiento, las actividades contenidas en el mismo, cumplimiento de los presupuestos jurisprudenciales en materia de derecho de petición y compromisos inmersos en el Mapa de Riesgos de Corrupción | | |
| Alcance del seguimiento | Tomar una muestra aleatoria de diez (10) peticiones (Entendidas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) por mes, durante el segundo cuatrimestre de la presente vigencia. | | |
| Técnicas de Auditoría aplicadas | Análisis e inspección de los soportes suministrados. | | |

| | | | |
|--|------------|------------|--------------------------|
| Socialización de informe preliminar | | | |
| Día | Mes | Año | Reunión de Cierre |
| 30 | Mayo | 2016 | Día 30 Mes Mayo Año 2016 |

HALLAZGOS Y/O ACCIONES DE MEJORA

| N° | Actividad del procedimiento (Qué hacer) | Cumple | | N° | Hallazgos, observaciones o acciones de mejora |
|----|---|--------|----|----|---|
| | | Si | No | | |
| 1 | Recepcionar PQRSF Las PQRSF se recepcionan de manera presencial o a través de los diferentes medios (Buzón de sugerencias, página web, correo institucional, correo certificado y telefónicamente). El responsable de la recepción debe verificar que el registro contenga principalmente los siguientes datos: Nombre de quien radica el PQRSF, documento de identificación, dirección, teléfono, nombre del usuario, tipo de seguridad social del usuario y asunto. | X | | | Con respecto a las PQRSF que se radican en otras unidades, se evidencia que no están siendo reportadas a la Oficina de SIAU, como es el caso de las recibidas por la Oficina Jurídica y la Oficina de Talento Humano. |

JUR

NO

