

	Departamento del Huila Municipio de Aipe	Código:	ESE-CI-101-02-02
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "E.S.E HOSPITAL SAN CARLOS"	Versión:	1
	NIT. 891.180.238-1	Fecha:	26-08-2020
	Formato: ACTAS DE CONTROL INTERNO		

ACTA DE AUDITORÍA INTERNA No. 12
PROCESO AUDITADO: SUGERENCIA ADMINISTRATIVA
SUBPROCESO: MIPG – SISTEMA UNICO DE ATENCION E INFORMACION AL USUARIO –SIAU

SIAU.	
Responsable de la Capacitación: SERAFIN GARCIA	
FECHA: MAYO 14 DE 2021 HORA DE INICIO: 8:00 am	LUGAR: OFICINA DEL SIAU

DESARROLLO DE LA AUDITORIA:

Se solicita información de PQRDS y Resumen informativo del periodo de enero a abril de 2021.

- 1) Durante el periodo de enero a marzo de 2021, se presentaron un total de 10 PQRDS, de las cuales fueron resueltas un total de 9.

A Continuación, se relacionan las PQRDS recibidas.

MES	CE	URGENCIAS	ODONTOLOGIA	PYP	FARMACIA	LABORATORIO	ASIGNACION DE CITAS	FACTURACION	VIGILANCIA	OTROS	TOTAL
ENERO		3		2		1					6
FEBRERO			1								1
MARZO		2					1				3
TOTAL		5	1	2		1	1				10

El cuadro anterior nos permite evidenciar que en este periodo las quejas presentadas fueron:

- Por urgencias un total de 5, 3 en enero, 0 en febrero y 2 en marzo:
- Por el servicio de odontología se presentó una queja.
- Por el servicio de farmacia no se presentaron quejas.
- Por el servicio de laboratorios se presentó una queja.
- Por el servicio de citas se presentó una queja.
- Por el servicio de facturación no se presentó ninguna queja.
- Por el servicio de vigilancia no se presentaron quejas.

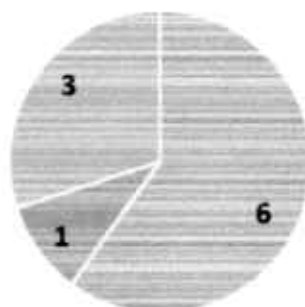
	Departamento del Huila Municipio de Aipe	Código:	ESE-CI-101-02-02
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "E.S.E HOSPITAL SAN CARLOS"		
	NIT. 891.180.238-1	Versión:	1
	Formato: ACTAS DE CONTROL INTERNO	Fecha:	26-08-2020

MES	TOTAL
ENERO	6
FEBRERO	1
MARZO	3

En términos generales, en el mes de enero se presentaron un total de 6 PQRDS, en el mes de febrero se presentó una (1) Queja; y en marzo se presentaron 3 PQRDS.

Gráfica: Total Quejas presentadas por EPS

Total Quejas Presentadas por Mes



■ Mes Enero ■ Mes Febrero ■ Mes Marzo

Se evidencia que las personas que han presentado quejas durante este periodo, están afiliadas a una EPS, conforme se evidencia a continuación.

Entidad a la cual pertenece el Afiliado que presento Queja	Mes Enero	Mes Febrero	Mes Marzo	Total PQRDS
COMFAMILIAR HUILA	3	0	2	5
MEDIMAS	0	0	0	0
NUEVA EPS	0	1	1	2
TOLIHUILA	0	0	0	0
OTRAS EPS	3	0	0	3
TOTALES	6	1	3	10

	Departamento del Huila Municipio de Aipe	Código:	ESE-CI-101-02-02
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "E.S.E HOSPITAL SAN CARLOS"	Versión:	1
	NIT. 891.180.238-1	Fecha:	26-08-2020
	Formato: ACTAS DE CONTROL INTERNO		

Grafico; Quemantes de acuerdo a su afiliación a un a EPS.



Al Analizar las situaciones reclamadas encontramos que los usuarios presentan sus inconformismos por los siguientes temas:

- Falta de humanización en la prestación del servicio.
- Inquietud principal de los usuarios por no tener acceso oportuna mente a la consulta.

La oficina como responsable del SIAU, realiza la apertura semanal del buzón de quejas y reclamos que están dispuesto en la oficina del SIAU, y de urgencias,

Durante el periodo evaluado por este medio no se presentaron quejas.

que se realizo en el mes de abril.

La EPS MEDIMAS, ha establecido plan de mejora con la ESE para subsanar hallazgo sobre Oportunidad en la asignación de citas por Medicina General a través de las líneas telefónicas expuestas en la E.S.E Hospital San Carlos de Aipe.

Es importante que se de cumplimiento a este plan y se dé respuesta del mismo a la EPS.

	Departamento del Huila Municipio de Aipe	Código:	ESE-CI-101-02-02
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "E.S.E HOSPITAL SAN CARLOS"		
	NIT. 891.180.238-1	Versión:	1
	Formato: ACTAS DE CONTROL INTERNO	Fecha:	26-08-2020

Se adjuntan estos documentos a la presente acta como soporte de la información tratada. Acta de socialización de las PQRDS ante el comité de ética Hospitalaria, Actas de Apertura del Buzón de Quejas, y Plan de Mejora con la EPS MEEDIMAS.

CORRECCIONES

3.

Firmas del responsable de la Auditoría



Nombres y Apellidos: SERAFIN GARCIA

Dependencia: Despacho del Alcalde

Cargo: Apoyo a Control Interno

Teléfono de Contacto: 312 584 51 50

Correo Electrónico: Controlinterno@esesancarlos.gov.co y serafingarcia11@yahoo.es