

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>					
	<b>CONTROL INTERNO</b> <b>INFORME A ENTES DE CONTROL</b>					
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 22-04.03	PÁGINA: 1 de 3	

No	ESTADO ACTUAL	ACCION A REALIZAR	AVANCE 2014	ACCIONES 2015	RESPONSABLE
1	Manual de PQRS y Oficina del SIAU desactualizados	Diseñar, elaborar e implementar manual de PQRS y socializarlos tanto a los usuarios internos como externos donde incluya los diferentes medios con que cuenta la ESE para la recepción de PQRS, entre estos el correo electrónico, la página web línea telefónica y la Oficina de atención al Usuario SIAU, que deberá liderar el proceso	60%	Se tiene documentado pero aún no se ha pasado a Comité para aprobación , e implementación de la actualización al Manual de PQRS  Se establece meta final para primer semestre 2015	Coordinadora de SIAU Oficina de Calidad
2	Se tienen PQRS sin resolver más de quince días	Socializar los informes de PQRS elaborado por la oficina SIAU a nivel de comité interno para que se tomen las decisiones del caso con miras al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios	100%	Existen las Actas de Reuniones en la Oficina de SIAU vigencia 2014	Coordinadora del SIAU – Comité PQRS

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>					
	<b>CONTROL INTERNO</b> <b>INFORME A ENTES DE CONTROL</b>					
	CÓDIGO: P-GDG 01	VERSIÓN: 2	FECHA: 01/02/2014	TRD: 22-04.03	PÁGINA: 2 de 3	

3	No se están midiendo todos los servicios ofertados para saber la satisfacción del usuario	Extender las encuestas de satisfacción a todos los servicios de salud que brinda el hospital	100%	Se establecieron tipos de encuestas de satisfacción y se aplican en el primer semestre 2015	Coordinadora del SIAU Oficina de Calidad
4	No se tiene cultura en todas las áreas del mejoramiento continuo del servicio	Disminuir a través de mejoramiento continuo en los servicios el número de quejas y sugerencias, tomando los correctivos oportunamente.	100%	Se infundió folleto informativo y se entregó al personal de la E.S.E para compromisos con la Atención al Cliente	Coordinadora SIAU
5	No se registra las PQRS diarias	Llevar un registro de las PQRS recibidas a través de correo electrónico, fax o teléfono Formato Registro Diario de PQRS	100%	Se tiene en el PC de la Oficina de SIAU el Registro diario de PQRS se encuentra actualizado	Coordinadora SIAU Oficina de Calidad
6	Numero de encuestas de	Se debe aumentar el número de encuestas aplicadas mes a mes que generen credibilidad desde		Se implementara a partir del primer semestre 2015	Coordinadora SIAU Comité de PQRS Calidad Control Interno



# HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.

VALLE DEL CAUCA

Nit: 891900441-1

## CONTROL INTERNO INFORME A ENTES DE CONTROL



CÓDIGO: P-GDG 01

VERSIÓN: 2

FECHA: 01/02/2014

TRD: 22-04.03

PÁGINA: 3 de 3

	satisfacción de usuarios aplicadas a pocos usuarios	el cliente externo y su satisfacción con los servicios o productos recibidos	20%		
--	---	--	-----	--	--