



CONTROL Y MEJORA
INFORME FINAL DE AUDITORIA
No. 1.10.4.01-2016



FECHA DE LA AUDITORIA :
Septiembre 19 de 2016

FECHA DE REMISIÓN DEL INFORME:
Septiembre 23 de 2016

OBJETIVO DE LA AUDITORIA:

Verificar que se esté dando cumplimiento al proceso de atención al usuario y si las encuestas cumplen con los requisitos y políticas establecidas.

ALCANCE DE LA AUDITORIA:

Se realizara en la oficina del SIAU, ubicada en el Hospital Carlos Carmona.

PROCESO AUDITADO:

Gestión al usuario

NOMBRE Y CARGO DE LAS PERSONAS

AUDITADAS: Wisley Gonzalez Gómez
Coordinador de la oficina de atención al usuario

REQUISITOS DE LA NORMA AUDITADA:

Atención al usuario

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Coordinador de la oficina de atención al usuario

FORTALEZAS: Conocimiento de la normatividad, atención a los usuarios por parte del funcionario del Siau, se realiza una encuesta de satisfacción al usuario donde se evalúa todos los servicios que interactúan con el paciente, Existe el procedimiento de validación de derechos, medición de satisfacción al usuario y el PQRS, se conoce el proceso auditado y buena disposición al proceso auditor, se está dando respuesta a las quejas y reclamos en los tiempos estipulados.

DEBILIDADES: Se requiere que los lideres de procesos tomen las acciones pertinentes con el fin de que se les brinden mucho apoyo en la prestación de los servicios a los usuarios, muchas de las quejas corresponden a la EPS se debe buscar un vinculo directo para solucionar estos inconvenientes. **RECOMENDACIÓN:** Se pide a los líderes de proceso que por favor revisen la información del % de la meta alcanzada en su área y se generen las acciones o planes de mejora para socializar a SIAU y lograr de esta manera apuntarle a mejorar en la práctica

CONCLUSIÓN DE LA AUDITORIA:

La meta de satisfacción del usuario se ha cumplido.

NO CONFORMIDADES (Requisito incumplido + evidencia + riesgo)

OBSERVACIONES: manejo del proceso de manera satisfactoria y oportuna.

NOMBRE DEL AUDITOR: Yiminson Alberto Rios C.

FIRMA: _____