

Entidad:	E.S.E. Hospital San Juan de Dios Titiribí
<b>MÓDULO DE CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>	
COMPONENTE	Evaluación independiente
ELEMENTO	Auditoría interna
FORMATO	Informe de auditoría interna - detallado
PROCESO	Encuestas de satisfacción del vigencia 2017 y su correspondiente publicación en la página web institucional.
FECHA DE ELABORACIÓN	Abril 05 - 2.018.
DIRECTIVO RESPONSABLE	Gerente y subdirección Administrativa
DESTINATARIO	Gerente y subdirección Administrativa y funcionarios responsables del proceso.
FUNCIONARIOS QUE PARTICIPAN EN LA AUDITORÍA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elsy Pilar Jaramillo Auxiliar Oficina Atención al Usuario</li> <li>• Diana Lucía Mesa Asesora Control Interno</li> </ul>
<b>ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE AUDITORÍA</b>	
OBJETIVO	Verificación del cumplimiento de ejecución de encuestas a usuarios por servicios recibidos en la ESE obteniendo resultados por servicios y consolidado institucional, dando cumplimiento a la ley 1474 del 2011 Estatuto Anticorrupción y la ley 1712 de Transparencia y Acceso a la Información.
ALCANCE	Se tomó para la presente auditoría los consolidados por servicios y totales institucionales de las encuestas de satisfacción llevadas a cabo a los usuarios durante toda la vigencia 2017.
PROCEDIMIENTOS EFECTUADOS	Se verifica la existencia de encuestas y proceso de tabulación para obtener los resultados de encuestas de satisfacción por servicios recibidos en la ESE Hospital San Juan de Dios de Titiribí y la verificación en la página web de la institución en el link de transparencia.
HALLAZGOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evidencia la ejecución mensual de encuestas de satisfacción efectuadas a los usuarios de servicios</li> </ul>

de la ESE, donde se obtiene resultados por servicios y consolidado institucional.

- Se registra un promedio de satisfacción de los usuarios por los servicios recibidos en la ESE para el periodo enero a diciembre del 2017 del 99.5%, (Adjunto informe detallado).
- Se evidencia la publicación de los resultados de las encuestas en la página web institucional, link transparencia, cumpliendo con la obligación contenida en la ley 1712 del 2014

#### CONCLUSIONES:

1. La ESE cuenta con proceso definido para llevar a cabo las encuestas de satisfacción de usuarios, llevándose a cabo de forma mensual, permitiendo obtener resultados por servicios y como consolidado institucional, por consiguiente se facilita el tomar acciones de mejoramiento de forma directa sobre los servicios que resultan con calificaciones por debajo del 95% de niveles de satisfacción.
2. Se observa en el cuadro resumen de encuestas que los servicios de Farmacia, Hospitalización, Laboratorio, Odontología, Rayos X, obtuvieron una calificación de satisfacción del 100%, los servicios de Consulta Externa y Urgencias obtuvieron una calificación del 99.7% que aunque es menor sigue siendo excelente.
3. La ESE San Juan de Dios de Titiribí, lleva a cabo los procesos propios de oficina de atención del usuario, entre los cuales se encuentra la medición de la satisfacción por los servicios recibidos, mediante la realización de encuestas de satisfacción, en búsqueda de obtener información frente a la percepción del usuario sobre los servicios recibidos en la ESE, siendo este un insumo importante para la gerencia, administración y demás funcionarios para mejorar día a día los procesos de atención, así como también se observa la publicación de los resultados de las encuestas en la página web institucional y las carteleras institucionales, atendiendo a las directrices de transparencia.

#### ACCIONES DE MEJORAMIENTO PROPUESTAS

Dar continuidad al proceso de encuestas de satisfacción a los usuarios en atención al cumplimiento de las normas que lo regulan y como instrumento informativo para la toma de decisiones en la búsqueda del mejoramiento continuo institucional.

  
Diana Lucía Mesa Nieto

PROFESIONAL DELEGADA CONTROL INTERNO  
ASOCIACIÓN DE AUDITORES Y ASESORES EN SALUD AAES

**ENCUESTAS REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2017 E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE TITIRIBI**

MES	USUARIOS										PORCENTAJE DE SATISFACCION	
	ENCUESTADOS	CONSULTA MEDICA	URGENCIAS	FARMACIA	HOSPITALIZACION	LABORATORIO	ODONTOLOGIA	RAYOS X	SATISFECHOS	INSATISFECHOS		
ENERO	139	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	1%		
FEBRERO	273	99%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	1%		
MARZO	393	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
ABRIL	322	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
MAYO	280	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
JUNIO	517	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	1%		
JULIO	447	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	99%	1%		
AGOSTO	628	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	1%		
SEPTIEMBRE	494	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	1%		
OCTUBRE	627	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	1%		
NOVIEMBRE	499	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
DICIEMBRE	123	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	1%		