

Entidad:	E.S.E. Hospital San Juan de Dios Titiribí	
<b>SISTEMA DE CONTROL INTERNO SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN</b>		
Componente:	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	
Elemento:	AUDITORÍA INTERNA	
Formato:	Informe de Auditoría Interna - Detallado	
(1) PROCESO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A USUARIOS POR SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE Y PROCESO DE ATENCIÓN A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS.	(2) FECHA DE ELABORACIÓN	Abril 12 - 2.016
(2) DIRECTIVO RESPONSABLE	(3) DESTINATARIO	
Gerente y subdirección Administrativa	Gerente y subdirección Administrativa	
<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 2012 Anticorrupción y atención al ciudadano.	
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 la vigencia 2015 y el primer trimestre del 2016.	
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 San Juan de Dios de Titiribí.	
HALLAZGOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evidencia la ejecución mensual de encuestas de satisfacción efectuadas a los usuarios de servicios de la ESE, donde se obtiene resultados por servicios y consolidado institucional.</li> <li>• Para el año 2015 se obtuvo un promedio del 98% de satisfacción y en el primer trimestre del 2016 el 99%, siendo un excelente resultado. ( Adjunto informe detallado por vigencia y servicios)</li> <li>• Se evidencia que los resultados de las encuestas son analizadas por la Gerencia y además que se toman decisiones conducentes a intervenir los</li> </ul>	

resultados no satisfactorios en búsqueda de la mejora continua.

**CONCLUSIÓN:**

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 llevar a cabo 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 y administración para mejorar día a día los procesos de atención.

**ACCIONES DE MEJORAMIENTO PROPUESTAS**

Dar continuidad al proceso de encuestas de satisfacción a los usuarios en atención al cumplimiento de la ley 1474 de anticorrupción y atención al usuario.

ASESORA CONTROL INTERNO

  
Seneida Agudelo Morales

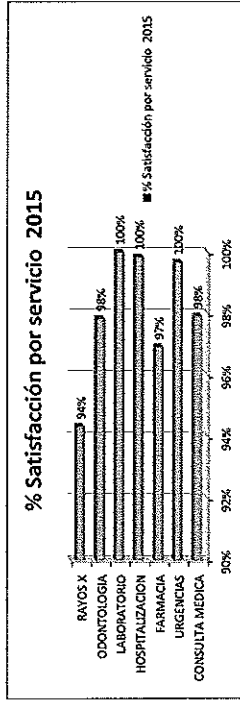


**E.S.S. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE TLAXIELA**  
**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS DURANTE LA VIGENCIA 2015**

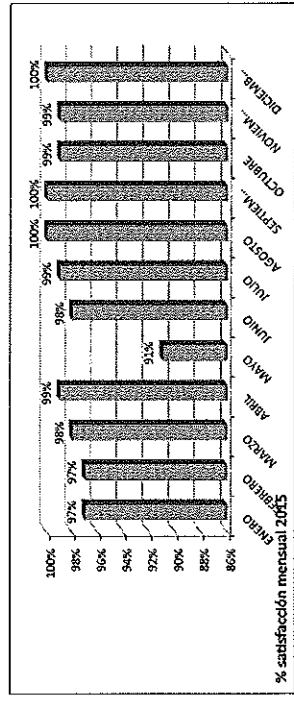
MES	USUARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN							PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	
		CONSULTA MEDICA	URGENCIAS	FARMACIA	HOSPITALIZACIÓN	LABORATORIO	ODONTOLOGIA	RAYOS X	SATISFECHOS	INSATISFECHOS
ENERO	615	94%	100%	94%	100%	100%	91%	100%	97%	3%
FEBRERO	554	96%	100%	96%	100%	100%	95%	93%	97%	3%
MARZO	571	95%	98%	100%	100%	100%	99%	94%	88%	2%
ABRIL	300	95%	100%	100%	100%	100%	97%	100%	99%	1%
MAYO	735	100%	100%	100%	100%	100%	100%	45%	91%	9%
JUNIO	541	100%	100%	85%	100%	100%	100%	100%	98%	2%
JULIO	553	96%	100%	98%	100%	100%	97%	100%	99%	1%
AGOSTO	554	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%
SEPTIEMBRE	478	100%	100%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	0%
OCTUBRE	779	100%	98%	98%	100%	100%	100%	100%	99%	1%
NOVIEMBRE	155	100%	100%	100%	100%	100%	95%	100%	99%	1%
DICIEMBRE	553	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%

PROMEDIO MENSUAL SATISFACCIÓN EN 2015	98%	100%	97%	100%	100%	98%	94%	<b>98,1%</b>
---------------------------------------	-----	------	-----	------	------	-----	-----	--------------

<b>PROMEDIO ANUAL SATISFACCIÓN POR SERVICIO</b>	
CONSULTA MEDICA	98%
URGENCIAS	100%
FARMACIA	97%
HOSPITALIZACIÓN	100%
LABORATORIO	100%
ODONTOLOGIA	98%
RAYOS X	94%
<b>PROMEDIO ANUAL</b>	<b>98,1%</b>



<b>PROMEDIO MENSUAL SATISFACCIÓN EN 2015</b>	
ENERO	97%
FEBRERO	97%
MARZO	96%
ABRIL	99%
MAYO	91%
JUNIO	98%
JULIO	99%
AGOSTO	100%
SEPTIEMBRE	100%
OCTUBRE	99%
NOVIEMBRE	99%
DICIEMBRE	100%



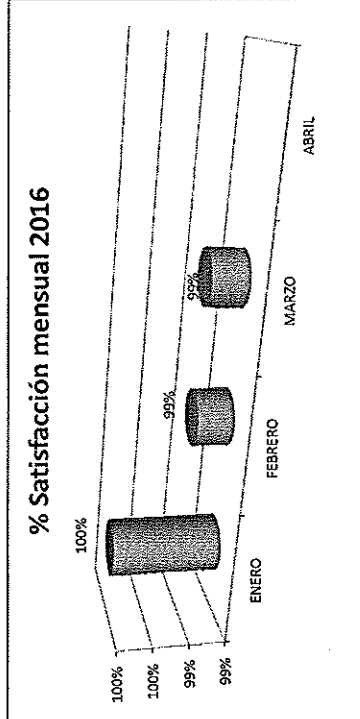


**ES.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE IQUITOS**  
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS DURANTE LA VIGENCIA 2016

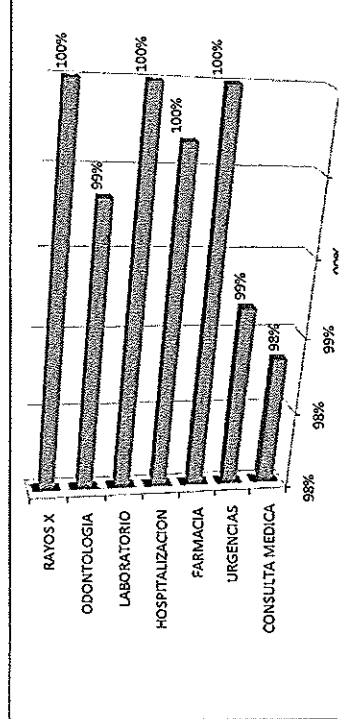
MES	USUARIOS	SERVICIOS							PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN	
		ENCUESTADOS	CONSULTA MEDICA	URGENCIAS	FARMACIA	HOSPITALIZACIÓN	LABORATORIO	ODONTOLOGIA	RAYOS X	SATISFECHOS
ENERO	300	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%
FEBRERO	571	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	1%
MARZO	554	100%	96%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	1%
ABRIL										
MAYO										
JUNIO										
JULIO										
AGOSTO										
SEPTIEMBRE										
OCTUBRE										
NOVIEMBRE										
DICIEMBRE										

PROMEDIO MENSUAL SATISFACCIÓN EN 2016	98%	99%	100%	100%	100%	99%	100%	99%
---------------------------------------	-----	-----	------	------	------	-----	------	-----

PROMEDIO MENSUAL SATISFACCIÓN EN 2016	
ENERO	100%
FEBRERO	99%
MARZO	99%
ABRIL	
MAYO	
JUNIO	
JULIO	
AGOSTO	
SEPTIEMBRE	
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	



PROMEDIO SATISFACCIÓN POR SERVICIO DE ENERO A MARZO 2016	
CONSULTA MEDICA	98%
URGENCIAS	99%
FARMACIA	100%
HOSPITALIZACIÓN	100%
LABORATORIO	100%
ODONTOLOGIA	99%
RAYOS X	100%



PROMEDIO ANUAL	99%
----------------	-----