

100-CI-01-021-2022

Julio 22 de 2022

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS JUNIO DE 2022

Objetivo:

- Realizar seguimiento a las PQRS realizadas por los usuarios de la ESE SAN SEBASTIÁN durante el mes de junio de 2022.

DATOS GENERALES:

Dada la importancia para conocer las inquietudes y manifestaciones de los usuarios a través de las PQRS, se procede a realizar seguimiento por parte de la segunda y tercera línea de defensa, con el objetivo de recomendar acciones para el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de baja complejidad habilitados.

En el seguimiento realizado para las PQRS instauradas durante el mes de junio de 2022, se encontró las siguientes novedades:

- ✓ El trámite de las PQRS se realiza en los plazos establecidos por la normatividad vigente. (Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011).
- ✓ Al revisar las quejas realizadas por parte de los usuarios, se expresa la inoportunidad en la atención en el servicio de ecografías, de odontología en la Unidad Básica de Atención Principal, dificultad para solicitar citas médicas por vía telefónica, falta de oportunidad para la atención de usuarios prioritarios, mala actitud de una parte del personal que hace parte del equipo de trabajo de facturación.
- ✓ Se observó felicitaciones para el personal que contribuye a la orientación de los usuarios con humanización.

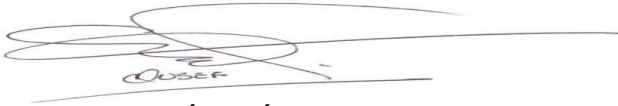
Vale la pena resaltar la mala intención evidenciada en la presunta queja interpuesta por la mala atención en el servicio médico de la Unidad Básica de Atención de Santa Leticia, que en el seguimiento realizado, se evidenció una suplantación de identidad. Por parte de la persona afectada, expresa la calidad de la atención en el servicio prestado en la localidad de Santa Leticia, producto del esfuerzo interdisciplinario para continuar con la atención para los usuarios orientada por la administración actual.

CONCLUSIÓN:

Desde el punto de vista de la auditoría interna, se observa el mejoramiento de los procesos y procedimientos para garantizar la atención segura y humanizada a los usuarios del Municipio de la Plata Huila. Se presentan algunas novedades que están afectando el buen funcionamiento de la IPS, para lo cual la administración actual viene trabajando con la colaboración del líder de talento humano, la administración de los gremios para el mejoramiento continuo en el cumplimiento de los objetivos misionales.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Gestionar la capacitación para todos los colaboradores relacionada con la humanización para la prestación de servicios de salud, mejoramiento de la actitud para la atención de los usuarios.
- ✓ Revisar el desmejoramiento en el proceso de asignación de citas por medio del Call Center.
- ✓ Orientar a los colaboradores para cumplir con la priorización de los usuarios que tienen prelación para la atención.



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ
Contratista Control Interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO
Líder GAU