

103-05-01-02-2023

Enero 10 de 2023

INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF DICIEMBRE DE 2022

Objetivo:

- Realizar auditoría a las PQRSF realizadas por los usuarios de la ESE SAN SEBASTIÁN durante el mes de diciembre de 2022.

Alcance: Al realizar la auditoría de las PQRSF realizadas por los usuarios por parte de la tercera línea de defensa, se emite las respectivas recomendaciones que pueden contribuir al mejoramiento para la prestación de los servicios.

Metodología: Se realiza la revisión de cada una de las manifestaciones realizadas por los usuarios durante un periodo de tiempo determinado, consolidadas en la carpeta establecida para este fin, se analiza el motivo de la expresión, para concluir con las recomendaciones pertinentes.

DATOS GENERALES:

En cumplimiento al Plan Anual de Auditorías aprobado por parte de los Miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y al considerar la opinión de los usuarios como una opción de mejora para la ejecución de las actividades de los procesos, se procedió a realizar auditoría al tratamiento dado por la IPS a las PQRSF del mes de diciembre de 2022, encontrando las siguientes novedades:

Tipos de manifestaciones interpuestas por los usuarios:

- Queja por la interrupción de las actividades por parte de los colaboradores, al realizar otras acciones durante el horario establecido para la atención de los usuarios (celebraciones, desayuno).
- Felicitación a una colaboradora de Carrera Administrativa por su actitud para la atención de los usuarios.
- Manifestación de parte del equipo de trabajo del servicio de urgencias en la Unidad Básica de Atención de Belén, expresando la agresión al personal del área de la salud por algunos usuarios.

- Una queja trasladada desde la SUPERSALUD a la Secretaría de Salud Departamental y a su vez presuntamente remitida a la IPS por una supuesta irregularidad en la atención de usuarios en la ESE San Sebastián. En el seguimiento por parte de los colaboradores de SIAU de la IPS, se concluye que durante el mes de diciembre de 2022, no se radicó la queja y que el oficio remitido carece de sustento para evidenciar la inconformidad de la usuaria.
- Una petición relacionada con el error en la comunicación por parte de los colaboradores de la UBA de Camilo Torres para indicar el proceso a seguir por los usuarios para facturar y acceder a las citas asignadas.
- Una observación relacionada con la inoportunidad en la atención en el servicio de odontología.

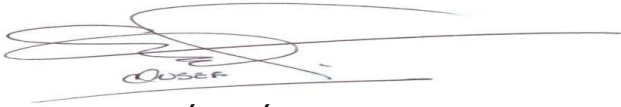
CONCLUSIÓN:

Por parte de la Alta Gerencia se tiene establecido el proceso para el trámite de las PQRSF interpuestas por parte de los usuarios; sin embargo, en el mes de diciembre de 2022, se observó que no se dio cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 para algunas manifestaciones realizadas; situación generada por la ausencia de la líder del proceso, al estar en periodo de vacaciones. Por otra parte, es importante profundizar más en la causa que están generando las PQRSF de los usuarios, con el fin de seguir mejorando en la calidad del servicio prestado, para lograr la fidelización de los usuarios en los servicios ofertados por la IPS, en especial los de Promoción y Prevención.

RECOMENDACIONES:

- Revisar junto con el líder de talento humano, las causas por la cual se está presentando incumplimiento en los horarios de atención a los usuarios, por realizar otras actividades ajenas a los procesos definidos.
- Informar al Ente de Control y Vigilancia Municipal y Departamental, el riesgo en que se ven abocados los colaboradores de la salud en la Unidad Básica de Atención de Belén.

- Tramitar acciones de mejora relacionado con los canales de comunicación entre el personal que presta los servicios en la UBA de Camilo Torres y los usuarios.



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ
Contratista Control Interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO
Líder GAU