

103-05-01-08-2023

Febrero 15 de 2023

INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF ENERO DE 2023

Objetivo:

- Realizar auditoría al cumplimiento del trámite a las PQRSF realizadas por los usuarios de la ESE SAN SEBASTIÁN durante el mes de enero de 2023.

Alcance: Realizar la auditoría al cumplimiento del trámite que se le da a las PQRSF realizadas por los usuarios en la ESE San Sebastián, para emitir las respectivas recomendaciones para el mejoramiento en la prestación de los servicios de salud de baja complejidad.

Metodología: Se realiza la revisión de cada una de las manifestaciones realizadas por los usuarios durante el mes de enero de 2023, se analiza el motivo de la expresión, para concluir con las recomendaciones pertinentes, las cuales son reportadas a la administración de la IPS.

DATOS GENERALES:

En cumplimiento al Plan Anual de Auditorías aprobado por parte de los Miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se procedió a realizar auditoría interna al cumplimiento del trámite dado a las PQRSF realizadas durante el mes de enero de 2023, encontrando las siguientes novedades:

- Aumento en el número de felicitaciones para el personal que presta sus servicios profesionales en la ESE San Sebastián, situación que contribuye a la motivación del personal para continuar con la misma tendencia en pro de la prevención y cuidado de la salud de los usuarios.
- Persiste las expresiones de los usuarios por las dificultades para sacar citas por medio del Call Center; sin embargo, se observa que la mayoría de las citas asignadas se dan por este medio, es posible que en ciertos horarios se presente congestión del servicio, situación que hace aumentar el tiempo de espera para acceder al servicio. En las auditorías realizadas, se ha observado que por parte de la administración de la IPS se ha implementado varias opciones para que los usuarios puedan acceder a los servicios de salud, en especial los relacionados

con la promoción y prevención, establecidos en los cursos de vida acorde a la Resolución 3280 de 2018.

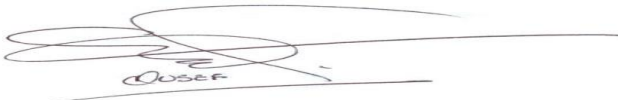
- incumplimiento en el horario establecido para la atención en el servicio de las ecografías, novedad que fue tramitada con el líder de Talento Humano, para el mejorar en la oportunidad del servicio.

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 enero de 2023, se observó que se dio cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 para expresiones realizadas, las cuales son consideradas como una oportunidad de mejora para la prestación de los servicios de salud habilitados por la ESE San Sebastián.

RECOMENDACIONES:

- Exaltar la gestión adelantada por los colaboradores que han sido objeto de felicitación por su trabajo realizado para el beneficio de los usuarios.
- Solicitar a los líderes de los procesos que han sido objeto de PQRS para que al interior de su equipo de trabajo se realice el respectivo plan de mejora.



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ
Contratista Control Interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO
Líder GAU



Nit. 813.002.872-4

Carrera 4 No. 9-103, telefax 8470197-8470198

<http://www.esesansebastianlph.gov.co>

esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co