

103-05-01-16-2023

Marzo 17 de 2023

## INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF FEBRERO 2023

### Objetivo:

- Realizar auditoría al cumplimiento del trámite a las PQRSF realizadas por los usuarios de la ESE SAN SEBASTIÁN durante el mes de febrero 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 febrero 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 febrero de 2023, encontrando las siguientes novedades:

- Petición relacionada con la instalación de aires acondicionados en los consultorios, debido al calor que se presenta al momento de la atención. Durante el desarrollo de las auditorías internas por parte de control interno, se ha podido evidenciar que no es posible realizar la instalación de más equipos en la Unidad Básica de Atención de la ESE San Sebastián Camilo Torres por el problema eléctrico que se presenta al no tener la capacidad suficiente para soportar el requerimiento de energía; por parte de la administración, se viene gestionando para el mejoramiento del servicio eléctrico; sin embargo, el plan de mejora depende de la disponibilidad de presupuesto y recursos para la ejecución de la obra que garantice más kilovatios al servicio de la IPS.
- Queja relacionada con la actitud del personal de higiene oral y orientador en la Unidad Básica de Atención Camilo Torres para comunicar a los usuarios las

novedades presentadas. Por parte de la administración, en cabeza de la líder del proceso SIAU, se le dio trámite a la queja, realizando la retroalimentación con los colaboradores de la Unidad Básica Camilo Torres para el mejoramiento de la actitud al momento de la comunicación y atención con los usuarios.

- Reclamo por la barrera de acceso en el proceso de facturación para la facturación de las citas, a pesar de llegar a tiempo a la hora de la cita asignada. Por parte de la líder del proceso de SIAU se da respuesta a la usuaria informando que se reportó la novedad a la líder del proceso de facturación; sin embargo, no se evidenció la respuesta ni el plan de mejora por parte de la líder del proceso.
- Queja por la actitud del personal encargado de la orientación de los usuarios en la Unidad Básica de Atención de las Américas y la higienista. En la auditoría realizada, se evidenció que se dio trámite a la queja de la usuaria y se expresó por parte de la agremiada el motivo por el cual fue necesario de cerrar la puerta, situación que fue mal interpretada por parte de la usuaria. Para el caso del orientador, no se observó respuesta por parte de la Empresa Limpieza Total ni el plan de mejora adoptado.
- Dos quejas relacionadas con la oferta del servicio de laboratorio clínico los días sábados, en donde no se le da prioridad a los usuarios de la zona rural. En la revisión, se pudo establecer que por parte de la líder del proceso de laboratorio clínico no se dio ninguna explicación; sin embargo, se observó que a partir del 18 de febrero de 2023, se instauró medida institucional para dar la prioridad a los usuarios de la zona rural.
- Queja por la actitud del personal de facturación de la Unidad Básica de Atención del Camilo Torres, al desconocer la atención prioritaria a que tienen derecho los usuarios con menores de edad “bebes”. En la revisión se observó el trámite a la queja y se evidenció la respuesta emitida por parte del Gremio Administrativo de la Salud Greadsa, expresando que la agremiada de facturación cumplió con sus funciones y que la demora en la atención se relacionó con la solicitud que se le hizo a los usuarios que se encontraban en la fila para poder atender a los menores, situación que hizo que la tutora de los niños se exaltara.
- Felicitación al personal que presta sus servicios como orientador de turno del día 08 de febrero de 2023 por su actitud y servicio ofrecido a los usuarios y al personal del proceso de odontología. En la auditoría realizada, se observó el trámite de la felicitación por parte de la líder de SIAU; sin embargo, no se observaron las acciones realizadas por el Gremio Asistencial y Administrativo de la salud GREADSA ni por el Gremio Limpieza Total, para retroalimentar el buen actuar de sus agremiados.
- Queja relacionada con la orientación profesional del médico que presta sus servicios en la Unidad Básica de Camilo Torres, quien le expuso a la usuaria

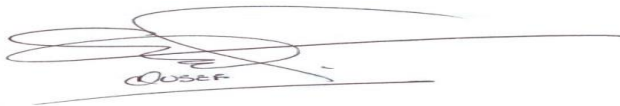
las opciones que están contempladas en la Ley para cuando se confirma el estado de embarazo de las usuarias. En la auditoría realizada, se observó que efectivamente el profesional de la medicina le explico a la usuaria y a su acudiente las opciones que se brinda a las embarazadas acorde a lo establecido en la Resolución 3280 de 2018 y en las Sentencias 355 de 2016 y 055 del 2010 de la Corte Suprema de Justicia. Se deja claro, que se presentó un error en la interpretación de la información emitida por el médico tratante al informar y pedir buen comportamiento de la acompañante en concordancia con la señal que tenía en la frente.

#### CONCLUSIÓN:

Las PQRSF son tramitadas por parte de la Líder de SIAU en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015; sin embargo, se observó que los líderes de los procesos relacionados con las expresiones de los usuarios no dan respuesta a la solicitud emitida desde la oficina de SIAU, quedando incompleta la solución a las solicitudes realizadas por los usuarios. Ante esta situación, posiblemente no mejorará la atención para los usuarios que acceden al servicio en las Unidades Básicas de Atención las ESE San Sebastián.

#### RECOMENDACIONES:

- Notificar de manera formal a Alta Dirección la falta de respuesta y las acciones de mejora requeridas para el fortalecimiento de la atención de los usuarios, por parte de los líderes de los procesos relacionados con las PQRSF y del Gremio Limpieza Total.
- Solicitar la retroalimentación por parte de los Gremios de las felicitaciones que se presenta por el servicio prestado por los agremiados.



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