

103-05-01-28-2023

Mayo 09 de 2023

INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF ABRIL 2023

Objetivo:

- Establecer el motivo que causan las PQRSF interpuestas durante el mes de abril de 2023.

Alcance: Recopilar las causas que generaron las PQRSF realizadas por los usuarios en la ESE San Sebastián, para remitir el informe a la gerencia, para contribuir al mejoramiento en la prestación de los servicios de baja complejidad.

Metodología: Se realiza la revisión de cada una de las manifestaciones realizadas por los usuarios durante el mes de abril 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 abril de 2023, encontrando las siguientes novedades:

- ✓ Felicitaciones por el desempeño para el mismo colaborador y que hace parte del área de salud, por la atención humanizada a los usuarios.
- ✓ Las quejas, denuncias y reclamos realizadas por los usuarios durante el mes de abril de 2023 tienen relación en su mayoría con la actitud del personal que presta los servicios misionales y por la dificultad para comunicarse de manera clara con los usuarios.
- ✓ Se presentó un caso de un presunto hecho de desviación de recursos en el proceso de facturación, el cual fue investigado por control interno y remitido a control interno disciplinario.
- ✓ Las inconformidades de los usuarios por la dificultad para sacar las citas médicas y de odontología disminuyeron durante el mes de abril de 2023,

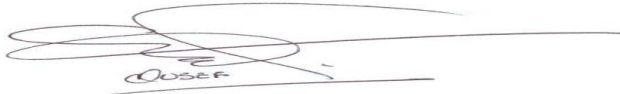
surtiendo efecto las medidas administrativas adoptadas para garantizar el acceso a los servicios de salud habilitados por parte de la IPS.

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 sigue observando la falta de colaboración de algunos líderes y del Gremio para emitir la respuesta oportuna y el plan de mejora para garantizar la atención efectiva a los usuarios.

RECOMENDACIONES:

- Insistir en la notificación 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 Asistencial Administrativo de la Salud GREADSA en los plazos establecidos por la normatividad vigente.
- Solicitar la exaltación del colaborador que merecieron las felicitaciones para orientar a las demás personas sobre el sobre la atención al público.



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