

103-05-01-22-2023

Abril 20 de 2023

INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF MARZO 2023

Objetivo:

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

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

- ✓ Durante el mes de marzo de 2023, se recibieron 13 manifestaciones de usuarios, que al comparar con la cantidad de usuarios que se atienden en el durante el mes es una cifra mínima; sin embargo, al realizar el análisis de las expresiones de los usuarios, se observó que 61.53% tienen relación con la dificultad para sacar las citas, por dificultades en la comunicación. También se observó tres felicitaciones por la atención de los colaboradores, especialmente en el servicio de vacunación, orientación.
- ✓ Durante el mes de marzo de 2023, se evidenció dos expresiones relacionadas con la actitud del personal de facturación.
- ✓ En la revisión de los documentos que sustentan el trámite dado por la IPS a las PQRSF realizadas por los usuarios, se observa que el líder del proceso de SIAU está cumpliendo en los plazos definidos para emitir la respuesta, pero el plan de mejora y la respuesta que debe tramitar el líder del proceso involucrado y/o el

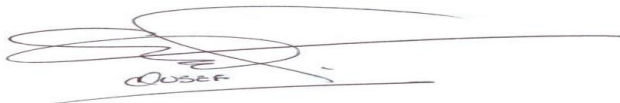
- Gremio contratado, no se está remitiendo a la oficina de SIAU para soportar la respuesta expresión realizada por parte de los usuarios en los plazos indicados.
- ✓ Los procesos relacionados en las PQRSF realizadas en el mes de marzo de 2023 están: Citas, facturación, Asistencial.

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 y el Gremio no dan respuesta a la solicitud emitida desde la oficina de SIAU, situación que no permite solucionar la novedad presentada ni documentar y ejecutar las acciones de mejora.

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 Asistencial Administrativo de la Salud GREADSA
- Solicitar la exaltación de los colaboradores 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