

103-05-01-41-2023

Junio 14 de 2023

## INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF JUNIO 2023

### Objetivo:

- Revisar el motivo por el cual los usuarios realizaron las PQRSF durante el mes de junio 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 habilitados por parte de la ESE San Sebastián.

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

Tipo	Proceso	Motivo
Felicitación	Asistencial - Medicina	Excelente atención medicina UBA Camilo Torres
Felicitación	Asistencial - Auxiliar de Enfermería	Excelente atención auxiliar de enfermería UBA principal
Observación	Asistencial - Higiene Oral	Incumplimiento del horario por parte de una auxiliar de higiene oral.
Queja	Asignación de citas	Error en la comunicación al momento de informar la asignación de citas en la UBA Belén
Queja	Asistencial - Higiene Oral	Inconformidad por la actitud de una profesional en el proceso de odontología

Queja	Asistencial - Vacunación	Mala actitud del personal de vacunación
Queja	Asistencial - Vacunación	Mala actitud del personal de vacunación
Queja	Financiera - Facturación	Incumplimiento del horario por parte de una auxiliar encargada de tramitar autorizaciones ante las EAPB
Queja	Apoyo - Orientación	Mal comportamiento de una usuaria
Queja	Asistencial - Medicina	Error en la comunicación al momento de orientar a los usuarios en la UBA Belén.
Reclamo	SIAU - Call Center	Mala actitud del personal de Call Center
Fuente: SIAU		

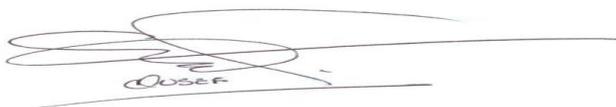
Al realizar el análisis de las PQRSF, se observa desmejoramiento de la actitud de los colaboradores al momento de prestar sus servicios para los cuales han sido vinculados independientemente la modalidad utilizada, también se observó la notificación del mal comportamiento de una usuaria que afecta verbal y físicamente al orientador, situación que alerta sobre el riesgo que existe para este personal al realizar sus actividades.

#### CONCLUSIÓN:

Las PQRSF son tramitadas por parte de la Líder de SIAU en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, importante retomar las capacitaciones para los colaboradores, especialmente en temas relacionados con el trabajo en equipo, Código de Integridad, actitud de servicio.

#### RECOMENDACIONES:

- Solicitar al líder de Talento Humano capacitación para los colaboradores en temas relacionados con la Actitud, trabajo en equipo, código de integridad.
- Solicitar a la empresa contratante del personal que presta los servicios de orientación, la capacitación sobre atención al público y resolución de dificultades.



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