

103-05-01-46-2023

Agosto 10 de 2023

## INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF JULIO 2023

### Objetivo:

- Revisar el motivo por el cual los usuarios realizaron las PQRSF durante el mes de julio 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 fortalecer el Sistema de Control Interno en la ESE San Sebastián, para la prestación de los servicios de salud con calidad y seguridad para el usuario y su núcleo familiar.

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

Tipo	Proceso	Motivo
Felicitación	Apoyo - Orientación	Actitud de servicio
Felicitación	Apoyo - Orientación	Actitud de servicio
Petición	Infraestructura -Consulta Externa	Dificultades con el sonido para el llamado de usuarios
Queja	Misional - Medicina	Actitud a la hora de prestar el servicio
Queja	Misional - Medicina	Incumplimiento de la hora asignada para la atención
Queja	Misional - Higiene oral	Cobertura servicio de odontología Santa Leticia
Queja	Misional -Citas	Dificultad para sacar citas
Queja	Misional -Citas	Dificultad para sacar citas

Queja	Misional -Citas	Dificultad para sacar citas
Queja	Misional -Citas	Dificultad para sacar citas
Reclamo	Misional - Higiene oral	Atención por odontología "dolor"
Reclamo	Misional -Citas	Dificultad para sacar citas
Reclamo	Misional - Higiene oral	Incumplimiento de la hora asignada para la atención
Sugerencia	Misional - Medicina	Incumplimiento de la hora asignada para la atención
Sugerencia	Apoyo - Facturación	Actitud para la atención
Fuente: SIAU		

Al realizar el análisis de las PQRSF expresadas durante el mes de julio de 2023, se observó incumplimiento en la hora asignada para la atención en medicina e higiene oral, dificultades para sacar citas, falta de actitud para la atención de los usuarios, solicitud de ampliar el servicio de odontología en Santa Leticia. Desde la tercera línea de defensa, se pudo evidenciar que la IPS tiene establecido el proceso de SIAU y cumple con la respuesta de las manifestaciones en los términos de Ley.

La administración ha venido realizando ajustes internos para mejorar el proceso de asignación de citas, brindando diferentes alternativas para que los usuarios puedan sacar citas "Call Center, Presencial, priorización a los servicios de promoción y prevención". Para el cumplimiento de sus obligaciones de los servidores públicos y contratistas, el proceso de Talento Humano ha efectuado el debido proceso, para mejorar en la prestación de los servicios de salud; sin embargo, desde la tercera línea de defensa, se realizará nuevamente la sugerencia para que lidere el cumplimiento de los horarios y el mejoramiento de la actitud, trabajo a realizar en coordinación con el Gremio que tiene contratado los procesos.

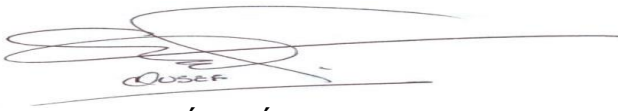
#### CONCLUSIÓN:

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 y cumplimiento del horario para la atención de los usuarios.

#### RECOMENDACIONES:

- Solicitar al líder de Talento Humano capacitación para los colaboradores en temas relacionados con la Actitud, trabajo en equipo, código de integridad.

- Exaltar la buena atención al usuario que se presenta en la Unidad Básica de Atención en Camilo Torres en el proceso de orientación, con el objetivo de tomar como una buena práctica de actitud de servicio.
- Realizar actividades de control por parte de Talento Humano, Gremios, para el cumplimiento del horario de atención por parte del personal misional.



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ  
Contratista Control Interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO  
Líder GAU