

103-05-01-56-2023

Septiembre 25 de 2023

INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF AGOSTO 2023

Objetivos:

- Revisar el motivo por el cual los usuarios realizaron las PQRSF durante el mes de agosto de 2023.
- Verificar el cumplimiento del proceso de respuesta de PQRSF durante el mes de agosto 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 agosto 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 agosto de 2023, encontrando las siguientes novedades:

Tipo	Proceso	Motivo
Agradecimiento	Apoyo - SIAU	Actitud de servicio, para orientar a los usuarios
Denuncia	Infraestructura	Pérdida de manifestación
Felicitación	Apoyo - Orientación	Actitud de servicio, para orientar a los usuarios
Felicitación	Misional - Medicina	Actitud de servicio, para la atención de los usuarios
Felicitación	Misional - Enfermería	Actitud de servicio, para la atención de los usuarios
Observación	Misional - Farmacia	Error en la dispensación de medicamentos
Observación	Apoyo - SIAU	Falta de comunicación para expresar la novedades, relacionadas con la atención.

Petición	Misional -Citas	Fortalecer el equipo de trabajo, mejorar la oportunidad
Queja	Misional -Citas	Dificultad para sacar citas, no hay respuesta
Queja	Apoyo - Facturación	Mala actitud del personal de ventanilla
Queja	Misional - Medicina	Mala actitud durante la atención
Queja	Misional -Citas	Dificultad para sacar citas, no hay respuesta
Queja	Misional - Urgencias Belén	Error comunicación al usuario
Queja	Misional -Citas	Dificultad para sacar citas, no hay respuesta
Queja	Apoyo - Orientación	Mala actitud para orientar a los usuarios
Queja	Externo - Usuarios	Ausencia de adherencia al tratamiento
Queja	Externo - Traslado de EPS	Solicitud de traslado de EPS
Queja	Misional - Medicina	Falta de privacidad durante la atención
Reclamo	Misional -Citas	Dificultad para sacar citas, no hay respuesta
Reclamo	Infraestructura	Falta de módulo atención de usuarios priorizados
Fuente: SIAU		

Al realizar el análisis de las PQRSF expresadas durante el mes de agosto de 2023, se observa que la cantidad de manifestaciones de usuarios es mínima, si se considera la cantidad de usuarios que se les prestan servicios de salud durante un periodo determinado; sin embargo, las manifestaciones están orientadas con la dificultad para sacar citas, la mala actitud a la hora de prestar los servicios de algunos colaboradores, dificultades con la comunicación con los usuarios y ajuste al proceso de atención, para dar prioridad a la población con limitaciones.

Importante resaltar, que en las manifestaciones revisadas, se observó algunas felicitaciones y agradecimientos al personal que tienen relación directa con los usuarios (SIAU, orientación y profesional de medicina). También, se pudo evidenciar, el cumplimiento en el trámite de las manifestaciones realizadas por los usuarios, trabajo adelantado por la líder del proceso y debilidad en la respuesta y acciones de mejora por parte de los líderes de procesos involucrados y la Agremiación, para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Institución.

CONCLUSIÓN:

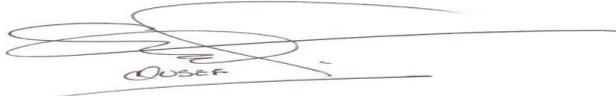
Las PQRSF son tramitadas por parte de la Líder de SIAU en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015; sin embargo, se debe realizar las acciones necesarias para que los líderes de proceso y la Agremiación que tiene vinculado al personal que presta los servicios a la ESE, emitan la respuesta y las acciones de mejora antes de emitir la respuesta a los usuarios. Importante retomar con el apoyo de Talento Humano la

capacitación a los colaboradores en tema relacionados con actitud de servicios, atención humanizada y comunicación efectiva.

Para los casos relacionados con agradecimientos y felicitaciones, se sugiere realizar la exaltación al finalizar cada periodo, con el fin expandir la actitud de servicio entre los demás colaboradores.

RECOMENDACIONES:

- Solicitar al líder de Talento Humano capacitación para los colaboradores en temas relacionados con la Actitud de servicios, comunicación asertiva, atención humaniza y demás aspectos que contribuyan al mejoramiento en la atención para los usuarios.
- Exaltar la buena atención al usuario de los colaboradores que son objeto de felicitación por sus servicios prestados.
- Solicitar apoyo a la administración para que los líderes de procesos y la Agremiación den respuesta a las PQRSF y emitan los planes de mejora en los términos indicados por parte de la líder de SIAU.



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ
Contratista Control Interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO
Líder GAU



Carrera 4 No. 9-103, telefax 8470197-8470198

<http://www.esesansebastianlph.gov.co>

esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co