

103-05-01-70-2023

Diciembre 05 de 2023

INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF NOVIEMBRE 2023

Objetivos:

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

Tipo	Proceso	Motivo
Derecho de Petición	Misional - Servicio de Urgencias	Manifestación mal direccionada, relacionada con otra IPS
Derecho de Petición	Misional - Citas	Queja mal direccionada, está relacionada con otra IPS
Derecho de Petición	Misional - Servicio de Urgencias	Queja mal direccionada, está relacionada con otra IPS
Felicitación	Apoyo - Ambiente Físico	Felicitación personal de orientación
Felicitación	Apoyo - Ambiente Físico	Felicitación personal de orientación
Queja	Comportamiento usuario	Mal comportamiento de usuario

Queja	Apoyo - Facturación	Mala actitud de servicio
Queja	Apoyo - Facturación	Mala actitud de servicio
Queja	Misional - Medicina	Uso inadecuado del celular
Reclamo	Apoyo - Facturación	Error en la comunicación hora de la cita
Reclamo	Misional - Psicología	Inoportunidad en el servicio
Reclamo	Misional - Ecografías	Inoportunidad en el servicio
Reclamo	Misional - Odontología	Error en la comunicación con el usuario, uso de materiales
Reclamo	Misional - Citas	Dificultad para obtener cita médica, difícil comunicación
Reclamo	Misional - Citas	Manifestación mal direccionada, relacionada con otra IPS
Fuente: SIAU		

Teniendo en cuenta las anteriores manifestaciones, se pudo evidencia que en la ESE San Sebastián se cumple con los plazos establecidos en la Circular Externa 202315100000010-5 DE 2023 expedida en Junio de 2023 por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, para resolver las inquietudes expuestas por los usuarios.

El proceso está liderado por una funcionaria de nombramiento provisional, quien cumple con la gestión requerida; sin embargo, persiste la dificultad para que la Agremiación facilite las acciones adelantadas para resolver las dificultades del personal que presta los servicios a la IPS y que se han visto relacionados con las PQRSF.

Durante la revisión de las PQRSF expuestas por parte de la tercera línea de defensa, se observa la gestión adelantada por la administración para resolver las dificultades relacionadas con la comunicación para sacar citas, en la actualidad los usuarios cuentan con diferentes alternativas para poder acceder a los servicios de salud (presencial, Call Center, celular). Por otra parte, en coordinación con el proceso de Talento Humano, se viene adelantando acciones para el mejoramiento en la actitud de servicio de los trabajadores y contratistas que prestan el servicio a la IPS para la atención humanizada a los usuarios.

CONCLUSIÓN:

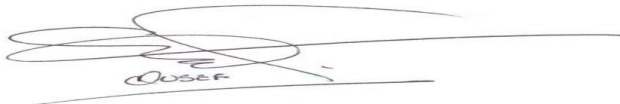
Durante el mes de noviembre de 2023 las manifestaciones están relacionadas con la mala actitud de servicio por parte de algunos colaboradores de la IPS, inoportunidad en la atención, las dificultades para obtener cita. Todas las expresiones fueron tramitadas en los plazos establecidos en la Circular Externa 202315100000010-5 de 2023 y al

interior de la institución, se adelanta la gestión para el mejoramiento en la ejecución de los procesos requeridos para la atención segura y humanizada para los usuarios.

Las expresiones de felicitación al personal del proceso de orientación al usuario, fueron informadas al líder para su socialización con el equipo de trabajo, con el objetivo de continuar con la misma actitud de servicio al momento de orientar a los usuarios que solicitan los servicios de la ESE San Sebastián.

RECOMENDACIONES:

- Insistir a la administración sobre la necesidad de contar con el apoyo de la Agremiación para contar con la respuesta a las PQRSF de manera oportuna y las acciones de mejora adelantadas.
- Solicitar al líder de talento humano la importancia de controlar los tiempos de atención del personal misional vinculado a la planta de personal de la ESE.
- Continuar con las capacitaciones relacionadas con la actitud de servicio para el fortalecimiento de la atención de los usuarios en la IPS.



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