

103-05-01-67-2023

Noviembre 16 de 2023

INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF OCTUBRE 2023

Objetivos:

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

- ✓ Se recibieron tres quejas por la página web y dos reclamos, dirigidos a otras IPS que no tienen ninguna relación con la ESE San Sebastián.
- ✓ Se emitió una felicitación por la actitud de servicios para el personal del área de la salud.
- ✓ Se efectuó un reclamo relacionado con el error en la asignación de citas de higiene oral, al desconocer los tiempos establecidos en la Resolución 3280 de 2018.

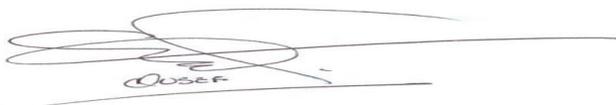
Por parte de la tercera línea de defensa, se evidenció que el trámite a la felicitación y al reclamo, no se ha efectuado por la inoportunidad en la apertura de los buzones de sugerencias en las Unidades Básicas de Atención, presuntamente por dificultades en la movilización del personal encargado de la actividad, incumpliendo con los plazos establecidos Circular Externa 2023151000000010-5 DE 2023 expedida en Junio de 2023 por parte de la Superintendencia Nacional de Salud.

CONCLUSIÓN:

Durante el mes de octubre de 2023 la mayoría de las manifestaciones realizadas por usuarios, no van dirigidas para la ESE San Sebastián. Las expresiones relacionadas con la IPS, no se tramitaron a tiempo por las dificultades que presuntamente, se vienen dando con la movilización de la persona encargada de abrir los buzones de sugerencias en las demás UBA del Municipio de la Plata Huila.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Solicitar a la líder de sistemas, la posibilidad de poner filtros al momento de realizar una manifestación, obligando el diligenciamiento de campos como el nombre de la IPS, para evitar la recepción de documentos dirigidos a otras IPS.
- ✓ Informar a la administración la importancia de definir el proceso para revisar los buzones de las UBA de manera oportuna, ajustando la logística requerida para cumplir con los plazos establecidos para la respuesta y la definición de las acciones de mejora.



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