

103-05-01-22-2024

Marzo 14 de 2024

INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF FEBRERO 2024

Objetivo:

- Realizar auditoría al cumplimiento del trámite a las PQRSF realizadas por los usuarios de la ESE SAN SEBASTIÁN durante el mes de febrero de 2024.

Alcance: Realizar la auditoría al cumplimiento del trámite que se le da a las PQRSF realizadas por los usuarios en la ESE San Sebastián, para emitir las respectivas recomendaciones para el mejoramiento en la prestación de los servicios de salud de baja complejidad.

Metodología: Se realiza la revisión de cada una de las manifestaciones realizadas por los usuarios durante el mes de febrero de 2024, 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 febrero de 2024, encontrando las siguientes novedades:

Febrero de 2024		
Tipo	Proceso	Motivo
Felicitación	Misonal - Odontología	Buena actitud de servicio odontología UBA Camilo Torres.
Reclamo	Misonal - Odontología	Mala actitud de servicio - Atraso en le cumplimiento del horario establecido por la usuaria.
Reclamo	Misonal - Odontología	Incumplimiento el horario establecido en la agenda para la atención.
Reclamo	Misonal - Asignación de citas	Mala actitud de servicio - error en la comunicación
Reclamo	Misonal - Asignación de citas	Reclamación IPS equivocada
Reclamo	Misonal - Odontología	Inoportunidad en la atención en el servicio

Reclamo	Apoyo - Facturación	Inoportunidad en el servicio - Mala comunicación con e usuario.
Reclamo	Misional - Asignación de citas	Reclamación IPS equivocada
Reclamo	Misional - Odontología	Mala actitud de servicio UBA principal
Reclamo	Misional - Ecografías	Inoportunidad en el servicio
Subgerencia	Misional - Medicina	Cumplimiento del horario establecido en la agenda.

Durante el mes de febrero de 2024, las PQRSF realizadas por los usuarios, fueron tramitadas acorde a lo establecido Circular Externa 202315100000010-5 de 2023 expedida en Junio de 2023 por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, persiste la mala actitud de algunos trabajadores y contratistas al momento de brindar la atención, la cual debe ser de calidad y humanizada.

Llama la atención la reiteración del incumplimiento en el horario de atención acorde a lo establecido en las agendas, especialmente en el servicio de odontología en la UBA principal, también se evidenció algunas dificultades en la comunicación con los usuarios, que afecta la oportunidad en la atención.

Importante resaltar que ante un panorama con bastantes dificultades en el sector de la salud, aún existen usuarios que reconocen el esfuerzo de los profesionales del área de la salud para prestar los servicios con calidad y seguridad. La felicitación recibida en el servicio de odontología en la UBA Camilo Torres, fue socializada con el objetivo de incitar a los demás colaboradores de la IPS a prestar servicios con calidad y humanización.

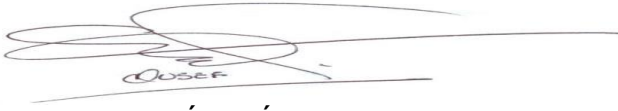
CONCLUSIÓN:

Los usuarios continúan emitiendo sus manifestaciones por la poca actitud de servicio que tienen algunos trabajadores y contratistas que afectan la imagen institucional, cuando se desnaturaliza la atención humanizada que debe existir. Por parte de la administración, bajo el liderazgo del proceso de talento humano, se han realizado actividades para fortalecer la parte humana de los trabajadores y contratista de la IPS, sin que a la fecha se logre el objetivo pleno.

El incumplimiento en el horario acorde a las agendas programadas, es un tema que se debe mejorar con la participación activa del líder de talento humano para comunicar a las personas que están prestando sus servicios a la ESE la importancia de respetar los espacios que tienen los usuarios para la atención de los servicios de salud habilitados. De persistir la novedad, es importante contemplar otras acciones que la administración pública lo permite, dando cumplimiento al debido proceso.

RECOMENDACIONES:

- Establecer medidas de control bajo el liderazgo de talento humano para que los trabajadores y contratistas respeten los horarios de atención de los usuarios. En el caso de los agremiados, se debe solicitar a la Agremiación la adopción de las medidas a que haya lugar y para los contratistas realizar el trabajo en conjunto con los supervisores.
- Continuar con las capacitaciones para el mejoramiento de la actitud de servicio de los trabajadores y contratistas.



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ
Contratista Control Interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO
Líder GAU