

103-05-01-28-2024

Abril 15 de 2024

## INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF MARZO 2024

### Objetivo:

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

**Alcance:** Realizar 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 marzo 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 marzo de 2024, encontrando las siguientes novedades:

Marzo de 2024		
Tipo	Proceso	Motivo
Reclamo	Apoyo - Facturación	Mala actitud personal
Derecho de Petición	Misional - Asignación de citas	Reclamación IPS equivocada
Reclamo	Apoyo - Facturación	Cobro indebido
Reclamo	Misional - Odontología	Mala actitud al comunicar novedades
Solicitud Personería	Misional - Asignación de citas	Solicitud de asignación de citas ayudas diagnósticas
Reclamo	Personal Agremiado	Mal comportamiento de usuaria
Reclamo	Misional - Farmacia	Mala actitud de servicios en la UBAP
Fuente: SIAU		

Durante el mes de marzo 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, entregando de manera formal a la persona que expresa su PQRSF, el trámite realizado por parte de la IPS, con el objetivo de fortalecer el Sistema de Control Interno enfocado en la excelente atención a los usuarios que requieren los servicios de salud de baja complejidad habilitados por parte de la ESE San Sebastián.

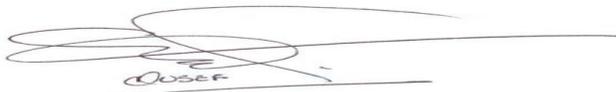
Se observa la necesidad de reforzar la capacitación al personal de línea de frente, especialmente en el proceso de facturación, sobre atención al usuario y humanización al momento de interactuar con los usuarios. También se observó la necesidad de mejorar los canales de comunicación con los usuarios al momento de saber expresar las novedades que se presentan y que tienen un impacto directo en la oportunidad de la atención.

#### CONCLUSIÓN:

Las PQRSF son tramitadas por parte de la Líder de SIAU en los términos establecidos en la Circular Externa 202315100000010-5 de 2023 expedida en Junio de 2023 por parte de la Superintendencia Nacional de Salud. Se observó el trámite requerido en la Noma para emitir la respuesta a la persona que expresó su PQRSF; sin embargo, no se observan acciones de fondo que contribuyan al fortalecimiento de la atención humanizada a la población que llega a la IPS.

#### RECOMENDACIONES:

- Implementar políticas de mejora a las PQRSF reiterativas, con el fin de mejorar en la prestación de los servicios de salud con humanización.
- Solicitar al proceso de Talento Humano la celebración de capacitaciones relacionadas con la actitud de servicio, humanización al personal que presta los servicios a la ESE San Sebastián.



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