

103-05-01-40-2024

Julio 15 de 2024

INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF JUNIO 2024

Objetivo:

Realizar auditoría al cumplimiento del trámite a las PQRSF realizadas por los usuarios de la ESE SAN SEBASTIÁN durante el mes de Junio del 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 Junio del 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 Junio de 2024, encontrando las siguientes novedades:

Junio

FECHA DE RECEPCION	TIPO	PROCESOS	MOTIVO
5/06/2024	Reclamo	UBA-imágenes diagnosticas	Inoportunidad en el servicio
13/06/2024	Reclamo	Agremiacion-facturacion	Falta de información
14/06/2024	Queja	personal asistencial	Demora en atención - falta de humanización
14/06/2024	Felicitación	Personal agremiado	Buena actitud de servicio
24/06/2024	Sugerencia	personal asistencial	Habilitar servicio de inyectologia

Carrera 4 No. 9-103, teléfono 8470197

www.esansebastian.lph.gov.co

esansebastianlph@esansebastianlph.gov.co

27/06/2024	Felicitación	Personal agremiado-UBA Américas	Buena actitud de servicio
27/06/2024	Reclamo	Apoyo-Odontología	Demora en atención
24/06/2024	Reclamo	Personal APS	no atención
Fuente SIAU			

Durante el mes de Junio del 2024, las PQRSF realizadas por los usuarios, fueron tramitadas acorde a lo establecido Circular Externa 2023151000000010-5 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.

Durante la revisión de las PQRSF interpuestas por los usuarios se pudo evidenciar que siguen las quejas por demora en la atención y falta de actitud de servicio de algunos colaboradores, se realizó retroalimentación con el equipo de trabajo de asignación de citas para insistir a los usuarios llegar media hora antes de la hora programada y estar atentos al llamado por parte de los profesionales de la salud.

A la fecha de este informe está pendiente dar respuesta al reclamo interpuesto por la usuaria María Lucedi Caldon el día 27 de Junio de 2024 por motivo el Líder de APS no ha emitido respuesta a la notificación enviada por el SIAU.

Es de resaltar el compromiso, buena actitud de servicio, trato digno y humanizado de algunos trabajadores, se logra evidenciar que para el mes de junio bajo el número de notificaciones interpuestas por los usuarios.

CONCLUSIÓN:

Las PQRSF son tramitadas por parte de la Líder de SIAU en los términos establecidos. Se observó el trámite requerido en la Noma para emitir la respuesta a la persona que expresó su PQRSF.

La ESE san Sebastián continúa ofreciendo diversidad de medios que le facilitan al ciudadano la prestación de diferentes asuntos, así como promoviendo el trámite y gestión en materia de atención a las PQRSF.

En el primer semestre del 2024 se presenta una mejora en la percepción de servicio a los usuarios y se sigue trabajando en las mejoras continuas para el trámite y respuesta de la PQRSF interpuestas.

RECOMENDACIONES:

- Como quiera que continúan presentándose dificultades asociadas a la buena actitud de servicio y trato humanizado, se debe seguir capacitando al personal en dicho tema y ser muy reiterativos en el buen trato hacia los usuarios, con el propósito de generar mejoramiento en la percepción de servicio.
- La oficina de control interno seguirá realizando seguimiento mensual con el fin de determinar si se van superando las dificultades, y que se observen los correctivos que promuevan una mejor actitud de servicio.
- Se recomienda a los líderes de procesos de las PQRSF reiterativas hacer un análisis y seguimiento al personal para encontrar la razón por la cual dicho proceso presenta alto volumen de PQRS a fin de determinar las posibles causas y en tal caso adoptar las acciones tendientes a corregir y mejorar, así establecer acciones de mejora documentarlas como también realizar el seguimiento.
- Seguir con la buena actitud de servicio y aunar esfuerzos para que todos los trabajadores y/o contratistas de la ESE San Sebastián se unan en pro de una atención más Humanizada y de calidad.
- Socializar las diferentes alternativas que se tienen, para que los usuarios puedan acceder a los servicios de salud habilitados por parte de la ESE San Sebastián



AMALIA STELLA CASTIBLANCO M.
Contratista control interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO
Líder SIAU