

103-05-01-34-2024

Mayo 15 de 2024

INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF ABRIL 2024

Objetivo:

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

Abril

TIPO	PROCESO	MOTIVO
Felicitación	Agremiación-odontología	Buena atención y actitud de servicio
Queja	UBA -Belén	Mala actitud del personal
Queja	Agremiación-odontología	Mala actitud del personal
sugerencia	Salud ocupacional	cambiar Extintor con fecha de carga
Sugerencia	Técnico operativo-ambiente físico	poca iluminación sala de espera UBAP
Reclamo	Misional-Farmacia	No inventario de medicamentos
Queja – Reclamo	Personal Asistencial	Poco tiempo de consulta y mala actitud del personal
Felicitación	Apoyo- facturación	Buena atención y actitud de servicio

Carrera 4 No. 9-103, teléfono 8470197

www.esesansebastian.lph.gov.co

esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co

Reclamo	Laboratorio	entrega de Resultados equivocados
Reclamo	Misional-asignación de citas	Demora en el servicio
Queja	Agremiación-seguridad del paciente	Mala conducta
Fuente:SIAU		

Durante el mes de Abril 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 y calidad 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 en cuanto actitud de servicio al personal, ya que siguen las quejas reiterativas por la mala actitud de algunos trabajadores y contratistas al momento de prestar algún servicio o brindar alguna información la cual debe ser de calidad y humanizada

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.

Los usuarios continúan emitiendo sus manifestaciones por la poca actitud de servicio del personal la cual afecta la buena imagen institucional cuando se desmaterializa la atención humanizada que debe existir.

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.



Nit. 813.002.872-4

- Buscar acciones de mejora para la recepción de las PQRSF Provenientes de las otras UBA y sedes de la Ese San Sebastián, para cumplir con los tiempos de respuesta y debido proceso.

CARLOS ALBERTO FALLA
Gerente

NATALI BAUTISTA CASTILLO
Líder GAU

Proyecto: Amalfi C.