

103-05-01-37-2024

Junio 24 de 2024

INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF MAYO 2024

Objetivo:

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

Mayo

FECHA RECEPCION	TIPO	PROCESO	MOTIVO
3/05/2024	Reclamo	Personal Agremiado	Error en la asignación de citas y facturación
7/05/2024	Felicitación	misional-Administrativo	Felicitación por la oferta de servicios
7/05/2024	Felicitación	Personal agremiado - Odontología	Buena actitud servicio de odontología UBA-camilo torres
17/05/2024	Felicitación	Apoyo -Aux. salud	Buena actitud de servicio
20/05/2024	Queja	Apoyo -Odontología	mala actitud del personal
21/05/2024	Reclamo	Misional-Laboratorio	importunidad al servicio prestado

Carrera 4 No. 9-103, teléfono 8470197

www.esansebastian.lph.gov.co

esansebastianlph@esansebastianlph.gov.co



Nit. 813.002.872-4

22/05/2024	Reclamo	Misional -servicio técnico	malas impresiones MIPRES
22/05/2024	Felicitación	Misional-Medicina-farmacia	Buena actitud de servicio
30/02/2024	Reclamo	Misional-facturación	tiempo muy prolongado entre facturación y cita
Fuente SIAU			

Durante el mes de Mayo de 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 se pudo evidenciar que los usuarios del Municipio de la Plata Huila han visto un cambio muy significativo en el trato y actitud de servicio de los trabajadores y contratistas de la ESE San Sebastián manifestando sus felicitaciones y agradecimiento por el cambio tan positivo, estas han sido replicadas para que los demás trabajadores y contratistas se enteren y trabajen con el mismo enfoque de humanización y calidad del servicio.

En los demás servicios, en donde se presentó inoportunidad en la atención, se realizó el análisis del caso y se dieron las recomendaciones pertinentes, en cuanto a la mala actitud de algunos trabajadores, se viene trabajando en herramientas para mejorar su actitud de servicio para la atención de 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 Norma para emitir la respuesta a la persona que expresó su PQRSF.

Las expresiones de felicitación de los usuarios se han informado y socializado con el equipo de trabajo con el fin de continuar con la misma actitud de servicio, la ESE San Sebastián replica las expresiones a los demás trabajadores y/o contratistas para el mejoramiento continuo en la prestación de servicios de salud con calidad y seguridad para el usuario y sus familias.

Carrera 4 No. 9-103, teléfono 8470197

www.esesansebastian.lph.gov.co

esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co

RECOMENDACIONES:

- Implementar políticas de mejora a las PQRSF reiterativas, con el fin de mejorar en la prestación de los servicios de salud con humanización.
- 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.



CARLOS ALBERTO FALLA
Gerente



NATALI BAUTISTA CASTILLO
líder GAU

Proyecto: Amalfi C.