

103-25-01-049-2024

La Plata, 16 de agosto de 2024

INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF JULIO 2024

Objetivo:

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

Julio

FECHA DE RECEPCION	TIPO	PROCESOS	MOTIVO	FECHA DE RESPUESTA
3/07/2024	Reclamo	Apoyo-odontología camilo torres	inoportunidad en el servicio	12/07/2024
4/07/2024	Felicitación	misional-medicina	Profesionalismo y buena actitud de servicio	8/07/2024
8/07/2024	Reclamo	asistencial-medicina	formulación genera alergia	16/07/2024
9/07/2024	Reclamo	Laboratorio	No entrega de resultados	17/07/2024
9/07/2024	Felicitación	Personal UBA -Principal	Buena atención	9/07/2024

Carrera 4 No. 9-103, teléfono 8470197

www.esesansebastian.lph.gov.co

esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co

10/07/2024	Reclamo	Laboratorio	No entrega oportuna de resultados	17/07/2024
10/07/2024	Reclamo	Call center-radiología	mala información -demora en la atención	17/07/2024
11/07/2024	Sugerencia	ambiente físico	cambiadores para bebés-baños	16/07/2024
13/07/2024	Reclamo	mala atención	no entrega de formula	17/07/2024
16/07/2024	Reclamo	Farmacia camilo torres	No entrega de medicamentos - falta inv.	25/07/2024
16/07/2024	Queja	Facturación - odontología	Mala actitud de servicio	2/08/2024
17/07/2024	Felicitación	Facturación-camilo torres	Buena actitud de servicio	26/07/2024
24/07/2024	Reclamo	Call center-	mal acceso al servicio de asignación de citas	31/07/2024
31/07/2024	Reclamo	Call center	mal acceso al servicio de asignación de citas	9/08/2024
31/07/2024	Reclamo	Call center-laboratorio	mal acceso al servicio de asignación de citas	14/08/2024

Fuente SIAU

Durante el mes de Julio del 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.

Durante la revisión de las PQRSF interpuestas por los usuarios se pudo evidenciar que siguen las quejas por el mal acceso al servicio de asignación de citas, y falta de actitud de servicio de algunos colaboradores, se realizó seguimiento al Call center, encontrando que este mes el operador presento fallas y por este motivo muchas de las llamadas no ingresaban, se notificó al líder del proceso y al Ing., encargado para su respectiva revisión, se solicitó capacitación al ing. encargado para poder hacer seguimiento del sistema y así lograr solucionar fallas presentadas, se hizo retroalimentación con el equipo de trabajo de asignación de citas para que también reporten cuando evidencien que el sistema está presentando fallas, se sigue trabajando para el buen funcionamiento de la institución y por ende el buen servicio a los usuarios.

Se sigue trabajando para que los colaboradores del Ese interioricen el buen trato a los usuarios y de manera 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.

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.

Se sigue trabajando en las mejoras continuas para el trámite y respuesta de la PQRSF interpuestas.

Se realizan planes de mejoramiento para los procesos que están presentando fallas y así lograr subsanar dichas dificultades.

RECOMENDACIONES:

- 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.
- Realizar seguimiento al funcionamiento del Call center, para lograr dar una pronta solución a las fallas que se presenten en el día a día, corregir y mitigar posibles falencias para que no se vea afectado el buen servicio a los usuarios.
- Realizar seguimiento a los planes de mejora, y así lograr subsanar las dificultades presentadas
- 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


AMALFI STELLA CASTIBLANCO M.
Contratista control interno


NATALI BAUTISTA CASTILLO
Líder SIAU

Carrera 4 No. 9-103, teléfono 8470197

www.esesansebastian.lph.gov.co

esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co