

100-CI-01-022-2021

## **INOFMRE DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS JUNIO DE 2021**

Objetivos:

- Realizar seguimiento a las PQRS realizadas por los clientes externos de la ESE SAN SEBASTIÁN durante el mes de junio de 2021.

### **DATOS GENERALES:**

Teniendo en cuenta que las PQRS son una herramienta que permite conocer las inquietudes de los usuarios de la ESE San Sebastián, se procedió a realizar seguimiento a las interpuestas durante el mes de junio de 2021, con el fin de fortalecer la prestación de los servicios de salud de baja complejidad.

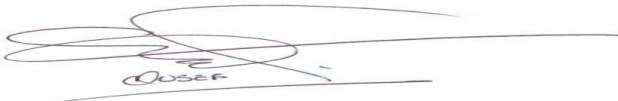
- Durante el mes de junio de 2021, se recibieron once documentos relacionados con las inquietudes de los usuarios.
- Del total de las quejas recibidas, tres están relacionadas con demora y el tipo de información para obtener una cita, se está sugiriendo la formación de los colaboradores del Call Center para mejorar en la calidad de la atención y en la efectividad de la información brindada.
- Existe una queja relacionada con la demora en la atención en el servicio de Ecografías, también menciona no se tiene en cuenta los tiempos de espera según protocolo por pandemia.
- Se recibió un correo en representación de los usuarios de la EPS COMFAMILIAR, en donde se expresa el inconformismo del servicio prestado en el punto de atención número seis, por el ausentismo de la colaboradora, por no tramitar el anexo tres.
- Se solicita por parte de un usuario la posibilidad de contar con dos colaboradores en las horas pico para la facturación de laboratorio clínico, específicamente para la atención de la población con algún tipo de discapacidad que amerita una atención preferencial.
- Se indica en una de las quejas la mala actitud y la falta de colaboración para orientar de manera acertada a los usuarios de una persona perteneciente al equipo de trabajo de facturación.
- Manifestación, por actitud mala de higienista Agremiada que presta servicio en el centro de atención Principal.
- Una felicitación para el médico Carlos Fernández, manifestación remitida a la agremiación.

Por parte de la oficina de control interno, se verificó que en la ESE San Sebastián se está cumpliendo al debido proceso que tienen las PQRS y que al interior de la IPS se están tomando las medidas administrativas para el mejoramiento en la atención de los usuarios, para ello se ha fortalecido el equipo de trabajo del Call Center, se ha mejorado los equipos de comunicación y se ha solicitado a las empresas de telefonía el mejoramiento en la calidad de la cobertura, además se han realizado notificaciones al Gremio que tiene vinculados a los colaboradores de los servicios relacionados con las inquietudes de los usuarios, a quienes ya se les ha indicado la necesidad de mejorar de ser efectivos durante la atención.

**RECOMENDACIONES:**

- Capacitar a los usuarios sobre los procesos internos y sobre los requisitos para la asignación de las citas y para la facturación de los servicios, teniendo en cuenta los acuerdos contractuales con las Empresas Administradoras de Planes de Beneficio.
- Reportar a las Empresas Administradoras de Planes de Beneficio cuando se presenta un comportamiento inadecuado de los usuarios.
- Mejorar los canales de comunicación con los usuarios para conocer sus inquietudes, teniendo en cuenta que son un insumo importante para el mejoramiento en la prestación de los servicios.

La plata, julio 14 de 2021



**DUBER JULIÁN SÁNCHEZ**  
Asesor de Control Interno



**NATALI BAUSTISTA CASTILLO**  
Líder de GAU