

100-CI-01-020-2021

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS MAYO DE 2021

Objetivos:

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

DATOS GENERALES:

En las actividades propias del área de control interno, se procede a realizar seguimiento a las PQRS interpuestas por los usuarios durante el mes de mayo de 2021, encontrando las siguientes novedades:

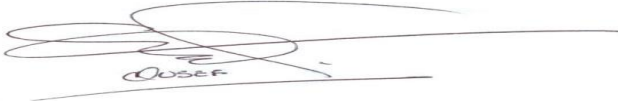
- Disminución importante en las PQRS de los usuarios, por lo que es necesario continuar con el mejoramiento en la comunicación con los usuarios para conocer las apreciaciones hacia los servicios prestados por la ESE San Sebastián. Pues en el mes de mayo de 2021, sólo se recibieron dos quejas.
- Se presentó una queja relacionada con el proceso de asignación de citas, en donde la usuaria manifiesta el cambio de profesional y de la hora asignada, sin que le informaran. En el seguimiento realizado, se detecta que fue por orden del médico tratante ajustar la fecha y hora de la cita.
- Se recibió una queja relacionada con la demora en la atención en el servicio de odontología y por la actitud de la profesional. Por parte de la ESE San Sebastián se solicita los descargos; sin embargo, a la fecha, la agremiación no ha emitido la respuesta, incumpliendo los plazos que se tienen para dar respuesta a una queja.

RECOMENDACIONES:

- Definir en el proceso de asignación de citas, que los cambios en la programación de las agendas, sólo pueden ser autorizados por el líder asistencial, siempre y cuando se tenga la justificación pertinente (eventos de fuerza mayor o caso fortuito).
- Exigir a la agremiación la importancia de cumplir con la oportunidad en la respuesta a las PQRS realizadas por los usuarios.

- Orientar para que en las PQRS se identifique al colaborador, contratista o agremiado que no presta sus servicios acorde al objetivo planteado por la administración.

La plata, junio 18 de 2021



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ
Asesor de Control Interno



NATALI BAUSTISTA CASTILLO
Líder de GAU