

100-CI-01-017-2021

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

Objetivos:

- Realizar seguimiento a las PQRS realizadas por los clientes externos de la ESE SAN SEBASTIÁN.

### **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 abril de 2021, encontrando las siguientes novedades:

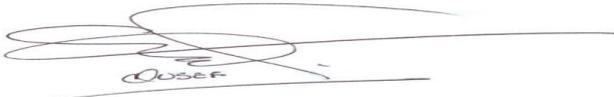
- Inconformidad por el presunto trato preferencial para algunos usuarios, para ello se pasó la notificación a la líder de calidad para realizar el seguimiento pertinente.
- Una queja en donde se expresa la dificultad para obtener una cita médica. Se presenta demora al contestar y cuando lo hacen emiten datos erróneos. Se hizo el seguimiento por parte de la oficina de SIAU, evidenciando que la cita fue asignada para el día 27 de abril de 2021 a las 04:00 de la tarde para la menor María Lucía Rojas C, también se informó a la usuaria las dificultades que se vienen presentando por fallas en los operadores móviles que prestan el servicio en el Municipio de la Plata, para mitigar la dificultad, se está contemplando la posibilidad de poner a disposición de los usuarios otro canal de acceso para solicitar citas.
- Una queja notificando el presunto maltrato de la líder de SIAU. La novedad se presentó al explicar el proceso que se debe seguir para obtener las citas al llamar al Call Center e indicar que existen funcionarias a disposición para responder las solicitudes de los usuarios. Se dio trámite a la queja solicitando disculpas por las palabras que quizás se expresaron y que no tenían el objetivo de ofender ni de faltar al respeto al usuario.
- Una queja del proceso de facturación sede Camilo Torres, por no informar correctamente los requisitos necesarios para facturar, igual situación sucedió en el punto de vacunación al no informar los requisitos para acceder al servicio para los usuarios de Tolihuilá, para ello se solicitó a la Agremiación el informe de las explicaciones del comportamiento de los agremiados, sin respuesta hasta la fecha de realización del informe.

- Una queja del proceso de facturación sede Camilo Torres, por no informar a usuaria reasignación de cita para medicina general, para ello se solicitó a la Agremiación el informe de las explicaciones del evento presentado, sin respuesta hasta la fecha de realización del informe.

#### RECOMENDACIONES:

- Oficiar a la Agremiación la importancia de emitir las respuestas a las PQRS en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Continuar con el mejoramiento en la oportunidad de respuesta cuando se hace la solicitud para la asignación de citas.
- Documentar las fallas que se presentan ajenas a la gestión en la ESE San Sebastián y que afectan la oportunidad y calidad del proceso de asignación de citas.

La plata, mayo 22 de 2021



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ  
Asesor de Control Interno



NATALI BAUSTISTA CASTILLO  
Líder de GAU