

100-CI-01-026-2021

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS JULIO DE 2021

Objetivos:

- Realizar seguimiento a las PQRS realizadas por los usuarios de la ESE SAN SEBASTIÁN durante el mes de julio de 2021.

DATOS GENERALES:

Convencidos que las PQRS realizadas por los usuarios de la ESE San Sebastián permiten el mejoramiento de los procesos y procedimientos, se procedió a realizar seguimiento a las realizadas durante del mes de julio de 2021, encontrando las siguientes quejas:

- Una queja por error en la asignación de cita para ecografías, desconociendo los plazos estipulados en la Resolución 3280 para la ruta materno perinatal.
- Tres quejas relacionadas con la dificultad para sacar cita con medicina general, se argumenta que no hay respuesta en el Call Center.
- Una queja por dificultad con la impresión de la lectura de la ecografía.
- tres quejas relacionadas con el servicio de facturación (actitud) y falta de conocimientos del proceso a realizar,
- Una queja relacionada con la oportunidad de los métodos de planificación familiar.
- Una queja relacionada con la oportunidad en la atención para la toma de muestras para el COVID 19.
- Una queja relacionada con la oportunidad en el servicio de vacunación.
- Una queja relacionada con el incumplimiento de la profesional de odontología que no respeta la programación de las citas.

En el seguimiento realizado, se observa que se tiene establecido el proceso y procedimiento para cumplir con el debido proceso a las PQRS. De las 12 quejas realizadas en el mes de julio de 2021, al momento de la revisión 10, tenían completo el proceso, en donde se informaba a los usuarios las acciones a realizar para mejorar en la prestación de los servicios.

Vale la pena mencionar que al interior de la ESE, se han tomado decisiones administrativas que van a permitir tener el equipo del Call Center completo diariamente, pues se definió las personas que van a apoyar el proceso cuando se presente una novedad. Para la novedad relacionada con la oportunidad en la entrega de los

métodos de planificación familiar, esta se presenta porque los laboratorios no los están produciendo y por ende las ESE nos los puede adquirir.

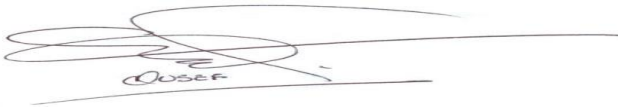
Para la queja relacionada con la oportunidad para la toma de la muestra para el COVID, se pudo establecer que se cometió un error por parte de los usuarios al llamar a la línea equivocada, se retroalimentó con la información correcta y se apoyó con la asignación de la cita. Con relación a la falta de oportunidad en el servicio de vacunación, la líder de talento humano se comprometió a realizar seguimiento en el servicio para mejorar la oportunidad y detectar a los colaboradores que no están cumpliendo con la labor de manera oportuna o las novedades como el traslado de los biológicos que afecta al servicio.

Con relación a la queja por el incumplimiento del horario programado para la atención en el servicio de odontología, se realizó seguimiento, plan de mejora y se compromete al personal del servicio a cumplir con el horario programado.

RECOMENDACIONES:

- Capacitar al equipo de trabajo de facturación en atención al usuario o cliente externo.
- Invitar a la comunicad del municipio de la Plata para utilizar el servicio de Call Center durante el día y evitar las horas picos establecidas entre las 07:00 a las 11:00 horas.
- Solicitar a la oficina de talento humano o la subgerencia administrativa, la verificación del cumplimiento del horario establecido en la ESE, con el fin de no afectar la atención de los usuarios.

La plata, agosto 24 de 2021



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ
Asesor de Control Interno



NATALI BAUSTISTA CASTILLO
Líder GAU