

100-CI-01-033-2021

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS SEPTIEMBRE DE 2021**

Objetivo:

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

### **DATOS GENERALES:**

Dada la importancia que tiene para la administración de la ESE San Sebastián, la expresión de los usuarios, se procedió a realizar seguimiento a las PQRS instauradas durante el mes de septiembre de 2021, encontrando:

- Una sugerencia relacionada con el horario de atención en el servicio de farmacia, donde solicitan ampliar la atención hasta las 12:30 o 13:00 horas. En este caso se verificó que se tiene el horario de atención de lunes a viernes desde las 07:00 AM hasta las 07:00 PM y los sábados desde las 07:00 AM hasta las 11:00 AM, teniendo en cuenta que en la sede principal de la ESE no se tiene habilitado el servicio de urgencias, a la usuaria se le informa el horario de atención para evitar la desinformación; sin embargo, se llevará la solicitud al Comité Desarrollo de Gestión para ampliar el horario de atención para los días sábados.
- Una queja relacionada con la actitud de la auxiliar de enfermería que presta sus servicios en vacunación. En el trámite, se observó la disculpa de la auxiliar involucrada y se manifiesta la molestia de la señora por la espera al no tener cita asignada para la atención.
- Una queja relacionada con la atención de la ventanilla número seis. Para ello se cumplió el trámite respectivo y la administración actuó de manera efectiva al designar a otra funcionaria para atención de los usuarios.
- Una recomendación relacionada con el mejoramiento en la oportunidad en la asignación de citas en el Call Center, para ello se da el trámite respectivo y se indica la intención de seguir trabajando para el mejoramiento en la oportunidad para la asignación de las citas.
- Una queja relacionada con la actitud de una colaboradora agremiada en el servicio de odontología sede principal y a la vez una felicitación para la colaboradora de facturación. Se cumplió con el trámite respectivo, en aras de mejorar la actitud y a la vez promover el comportamiento de la persona de facturación para continuar con el mismo comportamiento enfocado en el bienestar de los usuarios. Para la falla presentada en el sistema de información, se presentó la novedad a la líder de seguridad del paciente.
- Cinco quejas relacionadas con la dificultad para obtener cita médica, se manifiesta que no hay respuesta en el Call Center. Se realizar el seguimiento y se observa la intención

de continuar con el mejoramiento en la oportunidad de la asignación de citas y se colaboró realizando la gestión para la asignación de la cita al usuario.

- Una relacionada con la oportunidad en la atención el servicio de higiene oral en la sede principal, se hace el seguimiento, observando el cumplimiento en el trámite de la queja y se confirmó que la demora se presentó por un error de la persona encargada de asignar la cita en una fecha determinada e informar a la usuaria otra fecha distinta. Se hizo el respectivo llamado de atención con la intención de no repetir hechos como este.
- Una queja de actitud en el servicio de vacunación, al realizar el seguimiento, se observa que se dio el trámite correspondiente y se confirmó que la solicitud del usuario no era competencia de la ESE sino de la Secretaria de Salud Departamental, razón por la cual se sugirió ir a la ciudad de Neiva; sin embargo, se evidencia que no se informó con la actitud adecuada.
- Una queja relacionada con la actitud del señor orientador de la sede principal al no permitir el ingreso de un usuario a cumplir con una cita médica, para ello se hace el seguimiento y se observa que el usuario no expresó la verdad y que el orientador colabora con el control de ingresos de usuarios a la ESE por el tema de la pandemia. Al averiguar la posibilidad de realizar de manera prioritaria la facturación, el usuario decide ir a la portería donde ingresan los colaboradores, actividad que no es permitido realizar. Se sugirió realizar los trámites para el cumplimiento de la cita con anticipación y no saltar el conducto regular.
- Una queja relacionada con la oportunidad en el servicio de ecografías, para lo cual se remitió la novedad al líder del proceso con el fin de mejorar de solicitar al profesional de radiología la necesidad de cumplir con los horarios establecidos para la atención de los usuarios.
- Una queja relacionada con el error de comunicación para la toma de una ecografía. En el seguimiento realizado, se evidencia que no se precisa el funcionario o servicio en donde se presentó la falla, impidiendo tramitar las acciones de mejora.
- Una queja relacionada con la verificación de derechos para el procesamiento de la prueba para el COVID 19. Se hace el seguimiento y se observa que no se cuenta con la respuesta por parte del colaborador involucrado en la novedad.
- Una sugerencia relacionada con la creación de una ventanilla de atención para la población prioritaria. En el seguimiento se evidencia que la Administración de la ESE amplió el horario de atención al iniciar a las 06:00 con dos ventanillas de atención para el proceso de facturación; sin embargo, no se observa la respuesta a la sugerencia por parte de la líder del proceso de facturación.

Desde nuestra óptica, se evidencia dificultades para obtener citas médicas, situación que se genera por la alta demanda del servicio y al pretender realizar el proceso en el horario más congestionado. Como líder del fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la ESE San Sebastián manifiesto que la gestión de la actual administración está centrada en el mejoramiento en la prestación de los servicios, dotación de equipos biomédicos, fortalecimiento del equipo de trabajo del Call Center; sin embargo, la inconformidad de algunos usuarios persiste, para lo cual manifiesto que no es una situación que sólo pasa en la ESE, la he evidenciado en todas las demás IPS que prestan el servicio de consulta externa y se deriva por

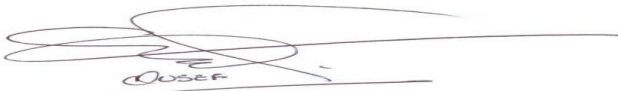
falta de paciencia de los usuarios, alta demanda y dificultades técnicas que en muchas ocasiones no son del resorte de la Directiva de la ESE.

Por otra parte, se evidencia la debilidad en la actitud de algunos colaboradores de la ESE para la atención de los usuarios, para lo cual se hará la recomendación de capacitar a los empleados en humanización en la prestación del servicio de salud, la comunicación asertiva, en el conocimiento de los procesos y procedimientos.

**RECOMENDACIONES:**

- Capacitar al personal en temas relacionados con la actitud de servir a los usuarios de la ESE San Sebastián.
- Informar a la administración las novedades que impiden el trámite de las PQRS en los términos establecidos.
- Realizar seguimiento al personal que presta sus servicios en el Call Center, para observar la efectividad del servicio.

La plata, octubre 20 de 2021



**DUBER JULIÁN SÁNCHEZ**  
Contratista Control Interno



**NATALI BAUTISTA CASTILLO**  
Líder de GAU