

100-CI-01-035-2021

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS OCTUBRE DE 2021

Objetivo:

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

### DATOS GENERALES:

Convencidos que una estrategia de mejora continúa en la ejecución de los procesos y procedimientos, son las PQRS de los usuarios, se procedió a realizar seguimiento a las interpuestas en el mes de octubre de 2021, encontrando las siguientes novedades:

- Una inconformidad relacionada con la inoportunidad en la atención en el servicio de odontología, presuntamente por la realización de actividades no relacionadas con la atención (celebración del día del odontólogo). En la respuesta del líder del servicio, se informa que, si es cierto la actividad realizada, pero no duró más de 15 minutos para no afectar la atención de los usuarios. Como plan de mejora, se acordó la programación de estas actividades al finalizar la jornada laboral.
- Tres quejas relacionadas con la inoportunidad en la atención en el servicio de ecografías. En el seguimiento realizado, no se evidencia demora en la atención; sin embargo, se hará las recomendaciones en el servicio para garantizar una atención oportuna.
- Once quejas relacionadas con la dificultad para obtener una cita médica, al realizar el seguimiento se evidencia que existe una franja de tiempo en donde se congestiona el servicio (07:00 a 10:00 y de 02:00 a 04:00), por lo que se le sugirió a la usuaria llamar en lo posible en el horario menos congestionado. Además, se explicó las razones por la cual se tomó la decisión de cambiar el sistema de operación para obtener las citas médicas y contar con información para los seguimientos requeridos. También se informó a los usuarios, que las fallas presentadas de manera reiterada, están relacionadas con el funcionamiento de los operadores de la telefonía móvil, en donde la ESE no tienen ninguna injerencia.
- Una queja anónima relacionada con la prestación del servicio en la sede de Belén, a la cual se le realiza seguimiento y se concluye que en la región por su topografía y demografía se complica la prestación de los servicios como la consulta telefónica, la entrega de medicamentos; sin embargo, se confirma que, en la sede, si existe las opciones para la entrega de los medicamentos presencial y extramural, el cumplimiento de lo establecido en la Resolución 521 de 2020. Para el comportamiento del personal, se considera que no es viable realizar un juzgamiento general, por lo que se recomienda para una próxima oportunidad indicar el servicio o proceso en donde no se presta de manera eficiente la atención a los usuarios. Por parte de la administración, se realizó reunión con todo el personal, se les compartió el contenido de la queja y se establecieron acuerdos para el mejoramiento de la atención.

- Una queja relacionada con la mala comunicación al informar la hora y lugar de la cita para odontología, para lo cual, se evidenció el seguimiento realizado y las recomendaciones a los colaboradores para mejorar la calidad de la información que se le debe entregar a los usuarios.
- Una queja relacionada con el servicio que está prestando el promotor de la vereda bajo retiro, en especial con el servicio de vacunación, entrega de medicamentos. En el seguimiento realizado, se aclara que la persona a la cual se le interpuso la queja no se desempeña como promotor y que está vinculado como apoyo a la APS; por lo tanto, no está obligado a realizar la vacunación en cada una de las casas. Para la entrega de los medicamentos, se realizó recomendación y concertación de plan de mejora para el cumplimiento de lo establecido en la Resolución 521 de 2020.
- Una queja instaurada por parte funcionaria del proceso de GAU, en donde se menciona impropiedades por parte de usuaria, se notificó queja a la EPS donde está afiliada la usuaria.

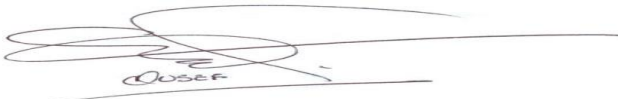
De lo anterior, se evidencia quejas relacionadas con las dificultades para la asignación de las citas, para ello la administración ha venido trabajando para lograr más aceptación de la actual metodología para acceder a los servicios de salud programados. Para ello, se tomó la decisión de asignar citas de manera presencial para los programas de promoción y prevención de la salud, el fortalecimiento del equipo de Call Center y el requerimiento a los proveedores de la red telefónica para el mejoramiento de la conectividad.

Para la inoportunidad en la atención en el servicio de ecografía, se hará seguimiento con el objetivo de mejorar y respetar el tiempo de los usuarios.

#### RECOMENDACIONES:

- Realizar reunión de autocontrol en el servicio de ecografías para el mejoramiento de la oportunidad en el servicio.
- Documentar las solicitudes de mejoramiento al proveedor del servicio de telefonía que impiden la conectividad de manera eficiente al momento de sacar una cita.

La plata, noviembre 23 de 2021



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ  
Contratista Control Interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO  
Líder de GAU



*Nit. 813.002.872-4*

---

---

***Carrera 4 No. 9-103, telefax 8470197-8470198***

[www.esansebastian.com](http://www.esansebastian.com)

[esansebastianlph@esansebastian.com](mailto:esansebastianlph@esansebastian.com)