

100-CI-01-009-2022

Febrero 11 de 2022

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS FEBRERO DE 2022**

Objetivo:

- Realizar seguimiento a las PQRS realizadas por los usuarios de la ESE SAN SEBASTIÁN durante el mes de febrero de 2022.

### **DATOS GENERALES:**

Con el fin de continuar fortaleciendo el Sistema de Control Interno de la ESE San Sebastián, por parte de la segunda línea de defensa (Líder del proceso SIAU) y la tercera línea de defensa (Líder de Control Interno), se procedió a realizar seguimiento a las PQRS del mes de febrero de 2022 para el mejoramiento de los servicios prestados. Entre las principales novedades encontradas, tenemos:

- Quejas para obtener citas para medicina general y radiología
- Reclamo relacionado con el servicio de odontología, con el objetivo de mejorar los canales de comunicación para orientar a los usuarios correctamente y mejorar la efectividad en los servicios prestados y la asignación correcta de los profesionales para los servicios a prestar.
- Queja relacionada con la actitud del personal de facturación.
- Solicitud para el suministro completo de los métodos de planificación familiar.
- Queja relacionada con la actitud de un profesional de medicina.
- Queja relacionada con la actitud del personal de la unidad básica de Belén en especial las personas que tienen que ver con la asignación de citas para ayudas diagnósticas.

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

<http://www.esesansebastianlph.gov.co>

esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co

---

En la revisión realizada, se observó que las dificultades que se presentan al momento de intentar realizar la comunicación para sacar la cita, están relacionadas con el funcionamiento del servicio de celular, derivas por las dificultades topográficas de la región. Para ello la administración tiene establecido otras alternativas para acceder a los servicios prestados por la ESE, entre las cuales tenemos: Línea fija 6088371991, otra línea móvil 3235639250, la asignación de citas presenciales para los servicios de promoción y prevención. Vale la pena resaltar, que para estos casos se realizó la gestión y a los usuarios se les asignaron las citas.

Para la asignación correcta de los profesionales de la salud, se sugirió realizar la retroalimentación del equipo de trabajo de Call Center, Facturación, indagar a los usuarios en el momento de la asignación para conocer en detalle los servicios requeridos y considerando las competencias de los colaboradores, proceder a la asignación de las citas.

Con relación al suministro completo de los métodos de planificación, se realizó reunión de autocontrol con los Líderes de los procesos para mejorar el proceso de compra. Durante el seguimiento realizado, se observó que existe desabastecimiento de algunos métodos de planificación y dificultades para la contratación con el proveedor que tiene el control de los métodos de planificación y al realizar el contrato con otro proveedor, los precios varían ostensiblemente y se podría presentar un detrimento patrimonial. A la fecha, ya se adelanta todos los trámites para la adquisición y garantizar la entrega oportuna a las usuarias.

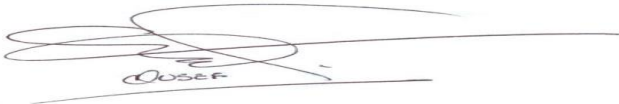
Dentro del plan de capacitaciones aprobado para la vigencia del 2022, se tiene contemplado orientación a los colaboradores de la ESE para el mejoramiento de la actitud frente al usuario durante la prestación del servicio, lograr que la atención sea humanizada y mejorar los canales de comunicación para explicar de manera acertada los procesos que se deben surtir para acceder a los servicios de salud, cumpliendo con los lineamientos establecidos en la Resolución 3280 de 2018 y garantizando el derecho fundamental a la salud establecido en la Ley 1751 de 2015 en la UBA de Belén.

Es importante resaltar que la administración de la ESE San Sebastián ha venido realizando acciones para el mejoramiento el acceso y atención de los usuarios, para ello se ha gestionado la adquisición de equipos biomédicos, se ha mejorado la infraestructura y se está trabajando articuladamente con Talento Humano para mejorar la actitud y competencias de los colaboradores.

RECOMENDACIÓN:

- Continuar con el cumplimiento del trámite a las PQRS, tal y como se ha venido desarrollando, complementando la gestión con la retroalimentación de las quejas con los líderes de los procesos involucrado, levantando planes de mejora si la situación lo amerita.

La Plata, marzo 14 de 2022



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ  
Contratista Control Interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO  
Líder GAU