

100-CI-01-013-2022

Abril 12 de 2022

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

Objetivo:

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

### **DATOS GENERALES:**

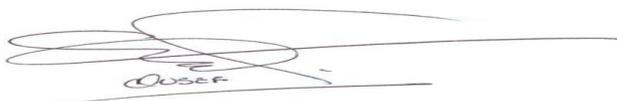
Dentro de las actividades propias de la oficina de Control Interno, se contempla el seguimiento a las PQRS de los usuarios, con el fin de continuar con el fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la IPS, para ello se procedió a revisar las PQRS interpuestas en el mes de marzo de 2022:

- La queja que más se reitera por parte de los usuarios, está relacionada con la dificultad obtener la asignación de citas médicas. En los seguimientos realizados, se ha evidenciado que la Administración de la ESE San Sebastián ha brindado a los usuarios varias alternativas para mejorar el acceso a los servicios de salud (Línea fija, asignación de citas presencial, atención preferencial para las mujeres embarazadas, los niños, las niñas, los adultos mayores, personas con discapacidad física, mejoramiento de la conectividad institucional), con el objetivo de garantizar el derecho a la salud de la población afiliada a las EAPB que tienen contratación vigente con la IPS y en la Unidad Básica de Atención de Belén garantizar el servicio de urgencias sin importar si existe o no contrato vigente con las EABP.
- Una queja relacionada con la actitud de un profesional de medicina por el mal uso del celular durante la consulta médica. Para este tipo de novedades, se ha venido realizando por parte de la Oficina de Talento Humano la implementación del código de integridad con el fin de mejorar el comportamiento de los funcionarios públicos que repercutirá en el mejoramiento de la atención a los usuarios.
- Una queja por la actitud de una colaboradora del servicio de facturación en odontología al no prestar un servicio humanizado y al presentar fallas en la comunicación con los usuarios. En el seguimiento realizado se evidenció que la agremiación le informa a la agremiada la importancia que tiene el cumplimiento estricto de las actividades concertadas para la prestación del servicio y la necesidad de expresar claramente la información.

- Se evidenció una felicitación al profesional de la medicina por la calidad en la atención realizada con enfoque humanizado. Es importante resaltar las novedades positivas con el ánimo de replicarlas para que todos los colaboradores adoptemos la misma actitud por el bienestar de la ciudadanía de Municipio de la Plata Huila.
- Una queja relacionada con la calidad del aseo en la Unidad Básica de Atención de Belén. Se realizó el trámite de la inconformidad a la agremiación con el objetivo de obtener el mejoramiento del servicio. De parte de Control Interno, se hace la sugerencia, remitir copia de la queja al líder de la Gestión Ambiental, quien dirige el servicio de aseo y se acuerde el plan de mejora del aseo en esta Unidad Básica de Atención.

#### RECOMENDACIÓN:

- Con el apoyo de la administración, realizar acciones que contribuyan al mejoramiento de la actitud de los colaboradores con relación al cumplimiento de las actividades concertadas, que garanticen el cumplimiento de la misión de la ESE San Sebastián.
- Compartir en los medios de comunicación, las diferentes opciones que tienen los usuarios para poder sacar las citas, con el fin de que los usuarios puedan acceder a los servicios de salud ofertados por la IPS.



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ  
Contratista Control Interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO  
Líder GAU