

100-CI-01-017-2022

Mayo 20 de 2022

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS ABRIL DE 2022

Objetivo:

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

### DATOS GENERALES:

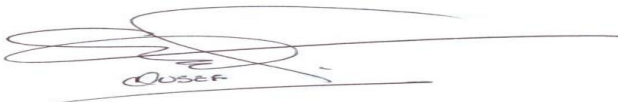
Con el propósito de continuar con el fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la ESE San Sebastián, se procedió a realizar seguimiento a las PQRS instauradas por los usuarios durante el mes de abril de 2022, encontrando oportunidades de mejora:

- ✓ Velar por la buena calidad en la prestación de los servicios y evitar que los usuarios pongan quejas ante la Supersalud, afectando la buena gestión que se viene realizando por parte de la administración, en pro de la atención con calidad y seguridad para los usuarios y su familia.
- ✓ Mejorar en la asignación de los profesionales para la atención de los niños en el servicio de odontología, en especial en la Unidad Básica de Atención de Camilo Torres.
- ✓ La necesidad de mejorar en los métodos para entregar la información a los usuarios y dejar evidencia de los que se comunica, teniendo en cuenta que la mayoría de los usuarios son de la zona rural y requieren un lenguaje claro, sencillo al momento de recibir la información.
- ✓ Comunicar la política de la ESE San Sebastián para controlar el ingreso y egreso de elementos en las instalaciones de la IPS.
- ✓ Mejorar en la comunicación a la ciudadanía sobre las alternativas que se han implementado para poder acceder a los servicios de salud de baja ofertados por la IPS.

- ✓ Recordar a los profesionales de la salud la importancia de la atención con calidad y enfoque humanizado, respetando el horario asignado al usuario para la atención.
- ✓ Reforzar los canales de comunicación del personal encargado de la orientación de los usuarios y capacitarlos en la atención humanizada y respetuosa.

#### CONCLUSIÓN:

La necesidad apremiante de realizar la solicitud a Talento Humano para incluir en el Plan Anual de Capacitaciones temas relacionados como la comunicación asertiva, humanización de servicios de la salud, calidad en la prestación de los servicio de salud.



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ  
Contratista Control Interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO  
Líder GAU