

100-CI-01-021-2022

Junio 13 de 2022

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS MAYO DE 2022

Objetivo:

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

DATOS GENERALES:

Con el ánimo de seguir mejorando en los procesos y procedimientos relacionados con la atención del usuario, se realizó seguimiento a las PQRS del mes de mayo de 2022, encontrando las siguientes novedades:

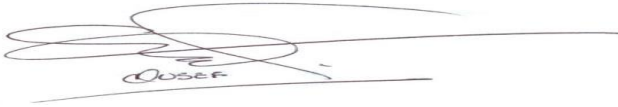
- ✓ Dificultades con la actitud del profesional de odontología en la Unidad Básica de Atención de Camilo Torres. Los usuarios expresan que no es resolutivo y su comportamiento no es el indicado, hasta llegar a faltar el respeto a los usuarios.
- ✓ Inoportunidad en el servicio de facturación, afectando el cumplimiento del horario asignado para la atención médica.
- ✓ Actitud negativa en la atención de los usuarios en la línea de frente, específicamente en la ventanilla dos, tres del proceso de facturación y caja cuatro del proceso de asignación de citas.
- ✓ El proceso de respuesta a la quejas por parte de la administración de la ESE San Sebastián se realizan en los términos establecidos; sin embargo, cuando las PQRS está relacionada con el personal de la Agremiación, no se recibe la respuesta oportuna a la solicitud realizada por la líder del proceso de SIAU.

CONCLUSIÓN:

Teniendo en cuenta el historial de las PQRS instauradas por los usuarios, se observa mejoramiento en el proceso de asignación de citas y desmejoramiento en la actitud de los colaboradores al momento de la atención de los usuarios.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Manifestar al líder de talento humano la necesidad de realizar capacitaciones relacionadas con la humanización para la prestación de los servicios de salud.
- ✓ Convocar al líder de la agremiación para definir el proceso de respuesta a las PQRS de los usuarios relacionadas con la prestación de los servicios de los agremiados.
- ✓ En el servicio de odontología, se debe reforzar la comunicación asertiva con los usuarios para evitar desinformación que afecta a los usuarios y al buen nombre de la IPS.



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ
Contratista Control Interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO
Líder GAU