

103-05-01-14-2022

Septiembre 14 de 2022

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

Objetivo:

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

### **DATOS GENERALES:**

Con la interacción de la segunda y tercera línea de defensa, se procede a realizar el seguimiento a las PQRS realizadas por los usuarios durante el mes de agosto de 2022, evidenciando lo siguiente:

- ✓ Sugerencias para que la EPS SANITAS cuenta con más personal para la orientación de los usuarios. Por parte de la administración, se elevó la sugerencia a la administración de la ERP.
- ✓ Continuación de las quejas interpuestas por los usuarios, relacionadas con la actitud para la atención en el servicio de facturación. Es importante tener en cuenta que se trata de la misma persona que presta sus servicios por la agremiación.
- ✓ Reclamo por parte de usuario, quien expresa la necesidad de que el personal médico cumpla con la hora asignada para la prestación del servicio; sin embargo, en el seguimiento realizado, se evidencia que la demora en la atención tiene relación con el proceso de facturación que no fluye como debe ser para las personas lleguen a tiempo a la consulta médica.
- ✓ Quejas relacionadas con la dificultad para tener citas médicas, por dificultades con la comunicación. En los seguimientos realizados, se ha podido evidenciar que por la topografía de la región, existen dificultades con la comunicación, para ello se ha implementado las opciones de sacar cita de manera presencial, llamar otra línea telefónica y utilizar horarios no congestionados para agilizar el proceso.
- ✓ Peticiones relacionadas con la dificultad para obtener citas para las ecografías. Para estos casos, la administración revisa las peticiones y teniendo en cuenta la disponibilidad de agenda y la prioridad del servicio solicitado, se procede a dar solución a la petición realizada.
- ✓ Reclamo relacionado con la mala comunicación por parte del personal de facturación con el usuario, generando demora en la atención. Para este caso, se dio el trámite respectivo y se pudo establecer que se presentó una confusión

al no tener claro que usuarios ya habían facturado. Por parte de la agremiada, se pide la respectiva disculpa con el compromiso de estar más pendiente de las solicitudes realizadas.

- ✓ Felicitación para una profesional del área de la salud, lo que significa que ya se comienza a observar los frutos de las solicitudes realizadas para el mejoramiento en la humanización para la prestación de los servicios de salud.
- ✓ Sugerencia para el mejoramiento de la actitud del personal que colabora con la administración de la asignación de los turnos, para que se capaciten sobre los procesos y procedimientos establecidos que contribuya con el mejoramiento de la calidad de la información que comparten a los usuarios. Para este tema, bajo el liderazgo de Gestión Humana, se han ejecutado capacitaciones para el personal con el fin de mejorar la actitud y aptitud de los colaboradores que hacen parte de la familia San Sebastián.
- ✓ Observación para contar con la ventanilla preferencial para los usuarios con alguna limitación o que tengan la condición para ser atendidos de manera prioritaria. Para este tipo de observaciones, en la IPS se han venido realizando acciones, con el fin de dar cumplimiento con lo establecido en la normatividad vigente para el acceso a los servicios de salud para esta población.

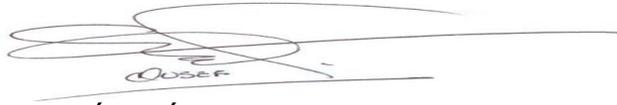
#### CONCLUSIÓN:

Al revisar las PQRS interpuestas durante el mes de agosto de 2022, se observa disminución en las quejas por dificultades para obtener citas, que siempre han sido la queja más frecuente de los usuarios, siendo importantes las acciones desarrolladas por la administración para la solución de la novedad; sin embargo, se observa aumento en el número de quejas relacionadas con la oportunidad en la atención en el servicio de ecografía, situación originada por los compromisos profesionales del radiólogo. También se evidencia la necesidad de establecer e identificar la ventanilla para la atención preferencial, la necesidad de continuar con la formación o capacitación de los colaboradores con temas relacionados con la actitud y aptitud.

#### RECOMENDACIONES:

- ✓ Solicitar al radiólogo el cumplimiento del horario establecido para la atención de los usuarios.
- ✓ Notificar a talento humano la necesidad de contar con una capacitación para los colaboradores de la ESE en temas relacionados con la actitud y aptitud para la realización de las actividades asignadas.

- ✓ Informar a la gerencia las novedades del personal que presenta quejas reiteradas por la calidad del servicio que presta a la ESE, con el fin de que se tomen las acciones requeridas para el mejoramiento de la atención para los usuarios.



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ  
Contratista Control Interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO  
Líder GAU