

103-05-01-24-2022

Noviembre 15 de 2022

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

Objetivo:

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

### **DATOS GENERALES:**

En el marco de las competencias propias de la tercera línea de defensa, en coordinación con la segunda línea de defensa establecida en el MIPG, se procedió a realizar auditoría al cumplimiento del debido proceso a las PQRS interpuestas por los usuarios que acuden a la ESE San Sebastián para la atención y promoción de la salud.

De acuerdo a las PQRS realizadas por los usuarios durante el periodo objeto de la revisión, que reposan en la oficina de SIAU, es conveniente realizar acciones relacionadas con:

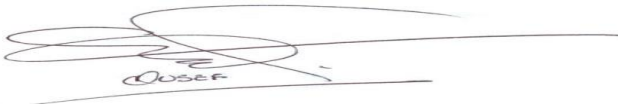
- ✓ La necesidad de capacitar al personal de facturación para mejorar en la orientación a los usuarios sobre los requisitos que se requieren para acceder a los servicios ofertados por la IPS, teniendo en cuenta los acuerdos contractuales con las Entidades Responsables de Pago.
- ✓ Insistir en la necesidad de cumplir con los horarios indicados para la atención de los usuarios con el fin de evitar traumatismos a los pacientes que aparte de cumplir con la cita, deben cumplir con los permisos asignados en el lugar de trabajo.
- ✓ La importancia de realizar educación a los usuarios relacionados con el Sistema de Seguridad Social en Colombia, con los deberes y derechos y el sistema de contratación que existe con las ERP.
- ✓ Continuar con la difusión de las alternativas instauradas para asignar cita a los usuarios, con el fin de que se conozcan y mejore las expectativas de los beneficiarios frente al proceso.
- ✓ Exhortar al personal de la ESE San Sebastián sobre la importancia de atender a los usuarios con calidez y calidad, con el fin de no afectar la imagen institucional y mitigar el riesgo por las acciones de la competencia para la prestación de los servicios habilitados.
- ✓ Realizar el análisis de la oferta de citas para la atención de los usuarios, se observó un aumento en el número de quejas relacionadas con la dificultad para obtener citas médicas.
- ✓ Importancia de retomar la capacitación sobre la atención humanizada para los usuarios que acceden a los servicios ofertados por la IPS.

### **CONCLUSIÓN:**

Las PQRS son tramitadas teniendo en cuenta el debido proceso, retroalimentando al líder y al personal involucrado en las manifestaciones de los usuarios, con el objetivo de mejorar en los procesos, garantizando de esta manera la atención con calidad y calidez.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Contemplar la posibilidad de ajustar los parámetros del Call Center, en donde se brinde la opción a los usuarios de marcar a un número específico dependiendo del servicio a solicitar, es decir que se podría marcar 1 para cita médica, 2 para odontología y así sucesivamente, con el fin de evitar que los usuarios esperen un tiempo importante para que se les informe que no existe disponibilidad de agenda. De esta manera se podría mitigar el impacto de las quejas de los usuarios por el proceso de asignación de citas, informando de manera oportuna la posible falta de disponibilidad de agendas.
- ✓ Solicitar apoyo a instituciones (SENA, COMFAMILIAR) para la capacitación de los colaboradores en temas de humanización para la prestación de los servicios de salud, atención al cliente.
- ✓ Planear las capacitaciones para los colaboradores, en donde se tenga en cuenta todas las variables (suspensión de agendas, informar al personal de turnos) para que la asistencia sea masiva y se observe la retroalimentación para el mejoramiento de la atención a los usuarios.



DUBER JULIÁN SÁNCHEZ  
Contratista Control Interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO  
Líder GAU