

103-25-01-054-2024

La Plata, 16 de septiembre de 2024

## INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF AGOSTO 2024

### Objetivo:

- Realizar auditoría al cumplimiento del trámite a las PQRSF realizadas por los usuarios de la ESE SAN SEBASTIÁN durante el mes de Agosto del 2024.
- Verificar el cumplimiento del proceso de respuesta de PQRSF durante el mes de agosto de 2024.

**Alcance:** Recopilar las causas que generaron las PQRSF realizadas por los usuarios en la ESE san Sebastián, para remitir el informe a la gerencia, para fortalecer el Sistema de Control Interno en la ESE San Sebastián, para la prestación de los servicios de salud con calidad y seguridad para el usuario y su núcleo familia

**Metodología:** Se realiza la revisión de cada una de las manifestaciones realizadas por los usuarios durante el mes de Agosto del 2024, se analiza el motivo de la expresión, para concluir con las recomendaciones pertinentes, las cuales son reportadas a la administración de la IPS.

### DATOS GENERALES:

En cumplimiento al Plan Anual de Auditorías aprobado por parte de los Miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se procedió a realizar auditoría interna al cumplimiento del trámite dado a las PQRSF realizadas durante el mes de Agosto de 2024, encontrando las siguientes novedades:

AGOSTO

FECHA DE RECEPCION	TIPO	PROCESOS	MOTIVO	FECHA DE RESPUESTA
5/08/2024	Reclamo	farmacia	dispensación errada de medicamentos	14/08/2024

**Carrera 4 No. 9-103, teléfono 8470197**

[www.esansebastian.lph.gov.co](http://www.esansebastian.lph.gov.co)

[esansebastianlph@esansebastianlph.gov.co](mailto:esansebastianlph@esansebastianlph.gov.co)

6/08/2024	Reclamo	asistencial	no cancelación de citas	21/08/2024
8/08/2024	Reclamo	odontología	demora en atención	27/08/2024
8/08/2024	Reclamo	asistencial	mala atención	14/08/2024
8/08/2024	Reclamo	Call center	error portal web eps	9/08/2024
13/08/2024	reclamo	Call center	llamada día no hábil	14/08/2024
13/08/2024	Queja	Odontología	mala atención	27/08/2024
14/08/2024	reclamo	Call center	mal acceso al servicio de asignación de citas	28/08/2024
14/08/2024	Reclamo	Facturación	error información facturación	27/08/2024
15/08/2024	Reclamo	asistencial	mal asignación cita -no transcripción medica	28/08/2024
16/08/2024	felicitación	UBA Principal	buen servicio	28/08/2024
16/08/2024	reclamo	Call center	mal acceso al servicio de asignación de citas	28/08/2024
20/08/2024	reclamo	Call center	mal acceso al servicio de asignación de citas	28/08/2024
20/08/2024	reclamo	Call center	inoportunidad en el servicio	29/08/2024
20/08/2024	felicitación	asistencial	Buena atención	29/08/2024
22/08/2024	reclamo	odontología-UBA camilo torres	mala asignación de citas	30/08/2024
23/08/2024	felicitación	odontología	atención humanizada	30/08/2024
23/08/2024	felicitación	odontología	atención humanizada	30/08/2024
28/08/2024	reclamo	odontología	falta de agenda	5/09/2024
28/08/2024	reclamo	facturación	inoportunidad en el servicio	13/09/2024
29/08/2024	reclamo	facturación-odontología UBA américas	inoportunidad en el servicio	16/09/2024
30/08/2024	Reclamo	odontología	atención tardía	16/09/2024

Frente SIAU

Durante el mes de Agosto del 2024, las PQRSF realizadas por los usuarios, fueron tramitadas acorde a lo establecido Circular Externa 202315100000010-5 de 2023 expedida en Junio de 2023 por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, entregando de manera formal a la persona que expresa su PQRSF, el trámite realizado por parte de la IPS, con el objetivo de fortalecer el Sistema de Control Interno.

En la revisión de las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) presentadas por los usuarios, se ha identificado un continuo problema relacionado con el acceso al servicio de asignación de citas y la actitud de servicio humanizada de algunos colaboradores.

Este mes, se observó que el Call Center enfrentó fallas técnicas que impidieron que muchas llamadas fueran atendidas. Ante esta situación, se notificó al líder del proceso y al ingeniero encargado para que realicen una revisión adecuada. Se ha solicitado seguimiento por parte del ingeniero responsable, con el objetivo de mejorar el seguimiento del sistema y resolver las fallas detectadas. Además, se ha establecido un proceso de retroalimentación con el equipo de trabajo encargado de la asignación de citas, instándolos a reportar cualquier anomalía en el sistema que puedan observar.

El enfoque está en garantizar un buen funcionamiento institucional y mejorar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. Se continúa trabajando para que los colaboradores interioricen la importancia del trato humanizado hacia los usuarios, lo cual es fundamental para mejorar la experiencia del cliente en la institución

#### **CONCLUSIÓN:**

Las PQRSF son tramitadas por parte de la Líder de SIAU en los términos establecidos. Se observó el trámite requerido en la Norma para emitir la respuesta a la persona que expresó su PQRSF.

La ESE San Sebastián continúa en la búsqueda de alternativas para facilitar la accesibilidad a los servicios que presta la institución y por ende la solución oportuna de todos los requerimientos de los usuarios

Se sigue trabajando en las mejoras continuas para el trámite y respuesta de la PQRSF interpuestas.

Se solicita a los líderes de los procesos realizar planes de mejoramiento para los procesos que están presentando fallas y así lograr subsanar dichas dificultades.

#### **RECOMENDACIONES:**

- La oficina de control interno seguirá realizando seguimiento mensual con el fin de determinar si se van superando las dificultades, y que se observen los correctivos que promuevan una mejor actitud de servicio.



Nit. 813.002.872-4

- 
- Realizar un seguimiento continuo al sistema de asignación de citas para detectar cualquier falla o anomalía de manera oportuna.
  - Establecer un proceso de retroalimentación con el equipo de trabajo para que reporten inmediatamente si identifican problemas en el sistema.
  - Capacitar al personal encargado en el monitoreo y solución de fallas del sistema de citas
  - Asegurar un mantenimiento preventivo adecuado de los componentes críticos del sistema para evitar fallos
  - Implementar recordatorios automáticos de citas vía SMS, email o push para reducir inasistencias y cancelaciones de último momento



AMALFI STELLA CASTIBLANCO M.  
Contratista control interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO  
Lider SIAU