

103-25-01-067-2024

La Plata, 18 de Noviembre de 2024

INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF OCTUBRE 2024

Objetivo:

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

ALCANCE

Realizar auditoría al cumplimiento del trámite que se le da a las PQRSF realizadas por los usuarios en la ESE San Sebastián, para emitir las respectivas recomendaciones para el mejoramiento en la prestación de los servicios de salud de baja complejidad.

METODOLOGIA

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

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 Octubre de 2024, encontrando las siguientes novedades:

OCTUBRE

FECHA DE RECEPCION	TIPO	PROCESOS	MOTIVO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA
2/10/2024	Reclamo	Facturación UBA américas	no contesta línea citas	15/10/2024	se notifica al líder facturación para su respectivos seguimiento
3/10/2024	Reclamo	orientadores	no entrega ficha laboratorio	18/10/2024	la usuaria no manifestó su estado de embarazo y la prueba que solicitaba tenía una preparación previa
4/10/2024	Reclamo	Asistencial	demora en la atención	18/10/2024	se citaran pacientes con menos tiempo de anterioridad, el radiólogo se despiaza de otro municipio
4/10/2024	Reclamo	Asistencial	demora atención-mala actitud	18/10/2024	se notifica al líder del proceso
7/10/2024	Reclamo	ventanilla única	demora en la atención	18/10/2024	se notifica al subgerente para tomar correctivos
8/10/2024	Petición	Asistencial	Autorización y Extracción catéter	8/10/2024	La Ese no tiene la competencia ni es ente autorizador
8/10/2024	Reclamo	Odontología	No remisión cirujano y orden de medicamento	9/10/2024	se remite a cirujano oral
9/10/2024	Reclamo	Laboratorio	se toma muestra y no se envía a laboratorio	9/10/2024	equivocación de ESE
9/10/2024	Reclamo	Odontología	Cita con la Dra. Leidy soto es atendida por la aux.	17/10/2024	se debía realizar valoración odontológica -
18/10/2024	Reclamo	Odontología	No fue atendida	29/10/2024	fue mal canalizada
22/10/2024	Queja	Asistencial	Demora en la atención	5/11/2024	se remite queja al profesional para que tome las medidas pertinentes
22/10/2024	Reclamo	Odontología	mala información	5/11/2024	se remite a especialista
23/10/2024	Reclamo	Asistencial	asignación de citas	23/10/2024	si se asignaron las citas
23/10/2024	Reclamo	Asistencial	cámara en consultorio	13/11/2024	se remite al líder
23/10/2024	Reclamo	Asistencial	no contestan línea telefónica	24/10/2024	Error ESE
25/10/2024	Sugerencia	Subgerencia	asignación altavoz camilo torres	5/11/2024	Se notificó a la Subgerencia para evaluar posibilidad de implementar sistema
28/10/2024	Reclamo	Asistencial	asignación cita	28/10/2024	Error ESE
29/10/2024	Reclamo	Odontología	demora atención	5/10/2024	se habla con la profesional
30/10/2024	Reclamo	Citología	Demora resultado	6/11/2024	muestra se envía a especialista por eso se demora
30/10/2024	Reclamo	Citología	demora resultado	31/10/2024	muestra se envía a especialista por eso se demora
31/10/2024	Reclamo	Odontología	mala atención	13/10/2024	se habla con la profesional



Nit. 813.002.872-4

Durante el mes de Octubre del 2024, las PQRSF realizadas por los usuarios, fueron tramitadas acorde a lo establecido Circular Externa 2023151000000010-5 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 ESE, con el objetivo de fortalecer el Sistema de Control Interno.

Los tiempos de espera prolongados son una de las principales quejas. Muchos usuarios reportan que deben esperar demasiado tiempo para recibir atención o respuestas a sus solicitudes. Esta situación tiene un impacto negativo significativo en la satisfacción del usuario, ya que la frustración aumenta con cada minuto adicional de espera. Además de las demoras, se han recibido quejas sobre la actitud de algunos funcionarios. Una mala actitud puede crear un ambiente hostil y poco receptivo para los usuarios, lo que exacerba la insatisfacción.

Los usuarios pueden percibir la actitud del personal como un reflejo directo del valor que la institución otorga a su atención al cliente. Cuando se sienten desatendidos o mal tratados, esto no solo afecta su experiencia inmediata, sino que también puede influir en su decisión de volver a utilizar el servicio en el futuro.

CONCLUSIÓN:

Se debe seguir trabajando en adoptar un enfoque comprometido con la calidad del servicio, la ESE puede transformar su organización. Esto se logra mediante la implementación de un análisis efectivo de PQRS, que no solo resuelve problemas actuales, sino que también identifica oportunidades de mejora continua. La capacidad de escuchar y responder a las críticas constructivas se convierte en una ventaja competitiva que fortalece la relación con los usuarios y mejora la reputación institucional.

RECOMENDACIONES:

- La oficina de control interno seguirá realizando seguimiento mensual con el fin de determinar si se están tomando los correctivos necesarios que promuevan una mejor actitud de servicio hacia los usuarios.
- Se debe seguir trabajando en la interiorización de un trato humanizado hacia los usuarios.
- Mejorar la oportunidad del servicio es fundamental para garantizar la satisfacción del usuario y optimizar la eficiencia operativa.

Carrera 4 No. 9-103, teléfono 8470197

www.esesansebastian.lph.gov.co

esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co



Nit. 813.002.872-4

- Proporcionar información clara y visible sobre tiempos de espera estimados y procesos, lo que puede ayudar a gestionar las expectativas del usuario.



ANALÍ STELLA CASTIBLANCO M.
Contratista control interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO
Líder SIAU