

103-25-01-061-2024

La Plata, 16 de octubre de 2024

## INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF SEPTIEMBRE 2024

### Objetivo:

- Realizar auditoría al cumplimiento del trámite a las PQRSF realizadas por los usuarios de la ESE SAN SEBASTIÁN durante el mes de Septiembre 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 Septiembre 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 Septiembre de 2024, encontrando las siguientes novedades:

SEPTIEMBRE

FECHA DE RECEPCION	TIPO	PROCESOS	MOTIVO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA
4/09/2024	Queja	Vacunación	mala actitud de servicio	19/09/2024	Acompañamiento aux. por parte del líder del proceso atención humanizada
4/09/2024	Reclamo	Odontología	Demora en atención	25/09/2024	Se habla con la profesional implicada quien indica que la Sra. llegó tarde a la cita
6/09/2024	Reclamo	Odontología camilo torres	No fue atendido	19/09/2024	se refiere que se le hizo el llamado para odontología y el paciente estaba en higiene oral
10/09/2024	Reclamo	Odontología camilo torres	mala atención	26/09/2024	Es atendido en la UBA principal
11/09/2024	Reclamo	Laboratorio	Error en resultados	11/09/2024	se solicita más información
17/09/2024	Sugerencia	Facturación	cambio de facturador	07/09/2024	Por necesidad del servicio la agremiada atenderá en el U.B.A Camilo Torres
20/09/2024	Petición	Asignación de citas	Asignación cita prioritaria odont.	20/09/2024	se le asigno cita para el mismo día no acepto se le asigna 3 días dsps
22/09/2024	Petición	asignación citas	Asignación cita prioritaria odont.	27/09/2024	se le asigna nueva cita no acepta
24/09/2024	Reclamo	Asistencial Ecografía	Demora en atención	7/10/2024	Atención se retrasa 50 mnts.
25/09/2024	Reclamo	laboratorio	demora entrega resultados	1/10/2024	se notifica al líder del proceso y se envía respuesta
25/09/2024	Reclamo	Farmacia	No entrega de medicamentos	25/09/2024	Error institución prestadora de salud
25/09/2024	Reclamo	Medicina especializada	cita especialista	25/09/2024	ESE no tiene habilitado servicio cirugía general
25/09/2024	Reclamo	Odontología	mala actitud de servicio	8/09/2024	Se indaga a la higienista quien dice que el sr. No atendió al llamado





Nit. 813.002.872-4

30/09/2024	Quejas	Facturación	mala actitud de servicio, no atiende el teléfono de citas U.B.A Las Américas	15/10/2024	Se notifica a la Líder de facturación para solicitar seguimiento
------------	--------	-------------	--	------------	--

Fuente: SIAU

Durante el mes de Septiembre 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.

En la revisión de las PQRS interpuestas por los usuarios, se ha identificado un patrón recurrente en las quejas relacionadas con:

Demoras en el servicio, muchos usuarios reportan tiempos de espera prolongados para recibir atención o respuestas a sus solicitudes. Esto puede afectar la satisfacción del cliente y la percepción general de la calidad del servicio.

Actitud de los funcionarios, Se han recibido quejas sobre la mala actitud de algunos funcionarios, lo que puede generar un ambiente hostil y poco receptivo para los usuarios.

La interacción con el personal es crucial para la experiencia del usuario, y una actitud negativa puede agravar aún más las situaciones de insatisfacción. Se sigue trabajando para que los colaboradores del ESE interioricen el buen trato a los usuarios y de manera humanizada.

## CONCLUSIÓN:

La auditoría de PQRS es una herramienta poderosa que no solo aborda problemas inmediatos, sino que también actúa como un pilar estratégico para el crecimiento y la sostenibilidad a largo plazo. Al adoptar un enfoque comprometido con la calidad del servicio, la ESE puede transformar su organización, mejorar la satisfacción del usuario y posicionarse favorablemente en un entorno competitivo. Implementar un análisis efectivo de PQRS es, sin duda, un paso fundamental hacia esta transformación organizacional significativa. Implementar las recomendaciones mencionadas no solo ayudará a resolver problemas inmediatos, sino que también fomentará un ambiente más positivo y receptivo en el futuro.

Carrera 4 No. 9-103, teléfono 8470197

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

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

---

**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 deben Implementar programas de capacitación enfocados en habilidades interpersonales y manejo de situaciones difíciles.
- Realizar talleres sobre la importancia de una actitud positiva y empática hacia los usuarios.
- Realizar un análisis de las encuestas post-servicio para lograr determinar las dificultades, experiencia y percepción que están teniendo los usuarios respecto al servicio que se presta.



**AMALFI STELLA CASTIBLANCO M.**  
Contratista control interno



**NATALI BAUTISTA CASTILLO**  
Líder SIAU