

103-25-01-069-2024

La Plata, 10 de diciembre de 2024

## INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF NOVIEMBRE 2024

### Objetivo:

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

NOVIEMBRE

FECHA DE RECEPCION	TIPO	PROCESOS	MOTIVO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA
5/11/2024	Reclamo	Asistencial	información errada	6/11/2024	La pqrs es para ese san Sebastián de montería
6/11/2024	Felicitación	Imágenes diagnosticas	Atención humanizada	14/11/2024	Felicitación al personal involucrado
7/11/2024	Sugerencia	Asistencial	implementar servicio de inyectología	14/11/2024	No se tiene sala de procedimientos
12/11/2024	Reclamo	Ginecología	solicitud de cita	13/01/2024	ESE errada
12/11/2024	Reclamo	Odontología	Demora atención	14/11/2024	La profesional llego tarde
13/11/2024	Reclamo	Call center	Cita errada	20/11/2024	Equivocación nombre del profesional
13/11/2024	Reclamo	Vacunación	No la atendieron	20/11/2024	El usuario llego tarde a la cita
22/11/2024	Reclamo	Facturación	asignación cita	28/11/2024	sanitas no tiene convenio con el hospital
23/11/2024	Reclamo	Call center	Asignación de cita	28/11/2024	Equivocación asignación profesional
28/11/2024	Reclamo	Asistencial	Mala atención	3/12/2024	La profesional argumenta que si se hizo todo el proceso
28/11/2024	Reclamo	Laboratorio	Demora en resultados	5/11/2024	se tomaran medidas para que los usuarios no deban trasladarse a otra UBA

Durante el mes de Noviembre 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.

Durante el mes de noviembre, se registraron diversas quejas y reclamos interpuestos por los usuarios en relación con los servicios de salud que presta la ESE San Sebastián. A continuación, se detallan los principales motivos de estas quejas.

- Mala asignación de profesionales: Un número significativo de quejas se centró en la equivocación al momento de asignar el profesional, ya que confundían los nombres, y asignaban citas con profesionales de otras UBAS.
- Remisiones a la ESE Montería: Muchos usuarios expresaron sus Quejas para la ESE de montería, indicando una falta de respuesta adecuada y oportuna a sus necesidades, con desconocimiento de que están enviando sus solicitudes a la ESE San Sebastián de la plata Huila.
- Servicios no habilitados: Se recibieron solicitudes que no pudieron ser tramitadas debido a que ciertos servicios aún no estaban habilitados, lo que provocó inconvenientes para los usuarios que buscaban atención.
- Atención tardía en odontología: Persisten los reclamos relacionados con la atención tardía en servicios odontológicos. Los pacientes mencionaron tiempos de espera prolongados.
- Falta de humanización en la atención: Algunos colaboradores fueron señalados por no brindar un trato humano y empático a los pacientes, lo que impactó negativamente en la experiencia del usuario. Este aspecto es crucial para mejorar la satisfacción general con el servicio.
- Desconocimiento de procesos: Se reportaron quejas sobre el desconocimiento por parte del personal sobre los procedimientos y protocolos establecidos, lo que generó confusión y malentendidos entre los usuarios y el personal médico.

## CONCLUSIÓN:

El análisis de las PQRS interpuestas durante noviembre refleja una necesidad urgente de mejorar tanto la asignación de personal como la capacitación continua del mismo para garantizar una atención más efectiva y humanizada. Además, es esencial tratar de habilitar todos los servicios requeridos para evitar frustraciones adicionales entre los usuarios. La implementación de un seguimiento más riguroso a las quejas podría contribuir significativamente a elevar la calidad del servicio prestado.

## 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.
- Asegurar que todos los colaboradores del Call center estén capacitados en el uso correcto de nombres y apellidos de los profesionales que atienden.



Nit. 813.002.872-4

---

Esto incluye la importancia de verificar la identidad del profesional antes de cualquier interacción con el usuario.

- Es crucial sensibilizar al personal sobre la importancia de la humanización en el trato. Programas de formación que aborden la empatía, la comunicación efectiva y el cuidado centrado en el paciente pueden ser muy beneficiosos
- Proporcionar una explicación clara sobre por qué ocurrió el retraso puede ayudar a los pacientes a entender la situación y reducir su frustración.



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



**NATALI BAUTISTA CASTILLO**  
Líder SIAU