

103-25-01-002-2025

La Plata, 08 de enero de 2025

INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF DICIEMBRE 2024

Objetivo:

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

DICIEMBRE

FECHA DE RECEPCION	TIPO	PROCESOS	MOTIVO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA
2/12/2024	Reclamo	Asistencial	solicitud cita neumología	2/12/2024	solicitud Ese córdoba
2/12/2024	Reclamo	laboratorio	Demora resultados exámenes	5/12/2024	Falla en uno de los equipos
17/12/2024	Reclamo	Asistencial	Demora servicio de ecografía	13/12/2024	Retraso en la agenda
20/12/2024	Reclamo	Asistencial	Demora servicio de ecografía	30/12/2024	Retraso en la agenda

Durante el mes de Diciembre 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 ESE, con el objetivo de fortalecer el Sistema de Control Interno.

En el mes de diciembre, aunque se registraron reclamos, se puede evidenciar que el nivel de estos ha disminuido considerablemente en comparación con los meses anteriores. Esta reducción puede atribuirse a que, durante diciembre, el número de consultas también baja, ya que muchos usuarios optan por viajar o pasar tiempo con sus familias por las festividades. A continuación se relacionan los motivos de las PQRS interpuestas:

- Solicitud de citas con especialista a la ESE San Sebastián de Córdoba: los usuarios indican 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.
- Se recibió un reclamo relacionado con la demora en la entrega de resultados de exámenes. Tras la gestión del caso, se evidenció que uno de los equipos había presentado fallas, lo que impidió que los resultados se subieran al sistema a tiempo. En este sentido, se solicita que, en situaciones similares, el médico responsable de la consulta tome la iniciativa de investigar la causa de la demora. Esto permitirá brindar una respuesta adecuada y oportuna al usuario afectado.
- Se ha observado un aumento en las quejas relacionadas con la atención tardía durante las consultas para la toma de ecografías. Durante el análisis de la agenda de consultas, se evidenció que ha habido demoras significativas



Nit. 813.002.872-4

en la atención a los usuarios. Los pacientes han expresado su preocupación por los tiempos de espera prolongados, lo que ha generado insatisfacción y frustración.

CONCLUSIÓN:

Es fundamental abordar soluciones en las demoras presentadas en la atención de los usuarios para garantizar una atención adecuada y satisfactoria de nuestros pacientes. La implementación de las recomendaciones propuestas podría mejorar significativamente la experiencia del paciente en nuestras instalaciones.

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.
- Evaluar y ajustar la programación de citas para optimizar el flujo de pacientes.
- Informar a los pacientes sobre posibles demoras y tiempos estimados de espera al momento de agendar su cita.



AMALFI STELLA CASTIBLANCO M.
Contratista control interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO
Lider SIAU