

103-25-01-010-2024

La Plata Huila, 12 de febrero de 2025

## INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF ENERO 2025

### Objetivo:

Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo por la ESE San Sebastián de la Plata Huila, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios y partes interesadas, mediante el análisis de datos registrados en los diferentes mecanismos de recepción, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua.

**Alcance:** El informe abarca el seguimiento a las PQRSF recibidas y gestionadas durante el mes de enero de 2025 con base en la información entregada por la líder del proceso SIAU, registrada en los buzones de PQRSF, el correo certificado, las solicitudes radicadas personalmente.

**Metodología:** Durante los primeros días del mes de febrero se realiza la revisión de cada una de las manifestaciones realizadas por los usuarios durante el mes de enero del 2025, 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 enero de 2025, encontrando 20 PQRSF así:

#### ENERO

FECHA DE RECEPCION	TIPO	PROCESOS	MOTIVO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA
7/01/2025	felicitación	Asistencial	calidad humana y actitud respetuosa	21/01/2025	El profesional no presta servicios en la ese

**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)

7/01/2025	felicitación	GTH	Reconocimiento fortalezas y habilidades UBA rayos x	21/01/2025	se agradece la felicitación realizada
13/01/2025	Reclamo	Facturación	no asignación de cita camilo torres	20/01/2025	se indaga y se evidencia que si había agenda, se hace llamado de atención a la facturadora
15/01/2024	Reclamo	Call center	demora en la atención	23/01/2025	se equivocaron al indicarle hora de facturación y no de cita la usuario llevo 1 hora antes
16/01/2025	Reclamo	Facturación	Facturadora no dio info. Historia clínica	24/01/2025	se notifica líder, para dar indicaciones a la agremiada dar información clara
17/01/2025	Reclamo	Facturación	se asigna cita UBA principal , era UBA américas	24/01/2025	se notifica líder proceso, quien socializa el reclamo con la implicada en el proceso, se atiende en la UBA principal
17/01/2025	Reclamo	Facturación	se asigna cita UBA principal , era UBA américas	24/01/2025	se notifica lider proceso, quien socializa el reclamo con la implicada en el proceso, se atiende en la UBA principal
18/01/2025	Reclamo	Laboratorio	no le dieron ficha par apaciente con discapacidad de la vereda san Vicente	30/01/2025	no se siguieron los lineamientos establecidos para población vulnerable
22/01/2025	Reclamo	GTH	funcionaria con transparencias, código de vestimenta	31/01/2025	se informa al lider del proceso para que tome los correctivos necesarios en el código de vestimenta de ios funcionarios
22/01/2025	Reclamo	facturación	maia atención	31/01/2025	se realiza acompañamiento a la funcionaria para que tenga una mejor actitud deservicio
22/01/2025	Reclamo	Farmacia camilo torres	se entregaron medicamentos vencidos con fecha alterada con lapicero	3/02/2025	se solicita acercarse con el medicamento en mención para su verificación
23/01/2024	Reclamo	Facturación las américas	maia atención	Edicto 31/01/2025	se notifica al lider del proceso
27/01/2025	Reclamo	Asistencial	maia atención	28/01/2025	Ese córdoba
27/01/2025	Reclamo	Farmacia camilo torres	no dispensación de medicamento por no estar la facturadora, usuaria se acerca a la principal y ya habían cerrado la farmacia a las 5.20, no se cumple con los horarios	29/01/2025	no se contaba con el personal para prestar el servicio por incapacidad y cita medica

28/01/2025	Reclamo	Odontología	atención tardía y mala actitud	04/02/2025	se notifica la subgerente para que haga acompañamiento a la profesional para un trato más humanizado
29/01/2025	Reclamo	Call center	mal servicio	29/01/2025	mala señal, fallas con el operador
29/01/2025	Felicitación	farmacia camilo torres	amabilidad en la atención	6/02/2025	se felicita a la funcionaria por su buena actitud de servicio
29/01/2025	Reclamo	Call center	mal servicio	10/02/2025	mala señal, fallas con el operador
31/01/2025	Reclamo	facturación camilo torres	no hay base para dar vueltas	6/02/2025	se dan las indicaciones para que el proceso no cree traumatismos
31/01/2025	Reclamo	facturación camilo torres	no hay base para dar vueltas	6/02/2025	se dan las indicaciones para que el proceso no cree traumatismos

Durante el mes de Enero del 2025, 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, o en su defecto es publicada en edicto, el trámite realizado por parte de la ESE, con el objetivo de fortalecer el Sistema de Control Interno.

Durante el mes de enero de 2025, se recibieron diversas Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que reflejan la oportunidad de mejora en la prestación de nuestros servicios. El análisis de estas PQRS revelan que los motivos principales se centran en la actitud del servicio, los tiempos de espera y la comunicación a través del Call center.

Las deficiencias en la cortesía y disposición del personal de atención. Los usuarios reportan sentirse desatendidos o tratados de manera poco amable, lo cual afecta negativamente su experiencia general.

Las quejas relacionadas con la demora en la prestación del servicio, y la falta de información clara.

La comunicación a través del Call center es un punto crítico. Los usuarios reportan problemas de conexión y tiempos de respuesta insatisfactorios.

Los usuarios del Municipio o cualquier persona que requiere presentar una PQR'S, lo puede realizar por medio de la página web de la institución en el link PQR <https://esesansebastianlph.gov.co/formulario-pqr/>, donde se despliega el formulario que le permite realizar Peticiones y Reclamos.

## CONCLUSIÓN:

Durante el primer mes de la vigencia 2025, la Entidad recibió 20 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, distribuidas por dependencias, siendo el Grupo de facturación, quien mayor número de PQRSD recibió; estas corresponden al 40% seguido, por el Call center con el 20%. Se sigue trabajando en mejorar las habilidades de comunicación y resolución de conflictos de los funcionarios. A partir de enero se está implementado un nuevo sistema en el Call center que permitirá mayor celeridad en el proceso y por ende la prestación de un mejor servicio.

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

La ESE San Sebastián continúa ofreciendo diversidad de medios que le facilitan al ciudadano la prestación de diferentes asuntos, así como promoviendo el trámite y gestión en materia de atención a las PQRSF.

## 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
- El objetivo final es convertir las PQRS en oportunidades de mejora para la Institución. Al escuchar a los usuarios y abordar sus preocupaciones de manera efectiva, se puede fortalecer la lealtad, mejorar la reputación y optimizar los procesos.
- Seguir trabajando en la buena actitud de servicio y aunar esfuerzos para que todos los trabajadores y/o contratistas de la ESE San Sebastián se unan en pro de una atención más Humanizada y de calidad.
- Socializar las diferentes alternativas que se tienen, para que los usuarios puedan acceder a los servicios de salud habilitados por parte de la ESE San Sebastián



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



**NATALI BAUTISTA CASTILLO**  
Líder SIAU