

103-25-38-016-2024

La Plata Huila, 18 de marzo de 2025

## INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF FEBRERO 2025

### Objetivo:

- Evaluar y verificar el cumplimiento normativo y procedimental relacionado con la atención a las PQRSF realizadas por los usuarios de la ESE SAN SEBASTIÁN durante el mes de febrero de 2025.

**Alcance:** Se llevará a cabo la evaluación y verificación al cumplimiento normativo y procedimental relacionado con la atención de PQRSF interpuestas por los usuarios en la ESE San Sebastián, dentro del periodo comprendido entre el 1 de febrero al 28 de febrero de 2025.

**Metodología:** Con el fin de abarcar el universo de auditorías, se realiza la revisión de cada una de las manifestaciones realizadas por los usuarios durante el mes de febrero de 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 febrero de 2025, encontrando las siguientes novedades:

#### FEBRERO

FECHA DE RECEPCION	TIPO	PROCESOS	MOTIVO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA
3/02/2025	Reclamación	Farmacia USA principal	Horarios de atención	6/02/2025	Por calamidad domestica no habia una funcionaria, se estableció horario especial.
3/02/2025	Reclamo	Asistencia:	no hay personal entrega formulas	11/02/2025	La Sra. Carmenza tiene muchas funciones para su cargo
8/02/2025	Felicitación	Farmacia USA camilo torres	buena actitud de servicio	12/02/2025	Se envía felicitación al gremio

8/02/2025	Sugerencia	Imágenes diagnósticas	se fije horario de atención como imagen de perfil en el wasap	17/02/2025	se notifica a la líder de facturación para que realice el debido proceso
11/02/2025	Reclamación	Asistencial	Demora en la atención	13/02/2025	se notifica al líder y se hace seguimiento de horarios, encontrando que se asiste con mucho tiempo de anticipación
11/02/2025	Denuncia	UBA Belén	acoso por parte de usuaria		se notificó a la Nueva eps y EPS Sanitas como ente administrador responsable
14/02/2025	Sugerencia	Call center	información Prof., psicología	20/02/2025	Se indica a los agentes del Call center informar Prof. Disponibles
17/02/2025	Reclamación	Asistencial	no asignación de cita	17/02/2025	error de ESE
22/02/2025	Felicitación	Farmacia camilo torres	atención humanizada	4/02/2025	se remite al Gremio para su debido proceso
24/02/2025	Felicitación	Asistencial	excelente atención	24/02/2025	Se envía a la agremiación para el debido proceso
25/02/2025	Reclamación	Asistencial	asignación citas camilo torres	4/03/2025	se publica en edicto
25/02/2025	Sugerencia	Facturación camilo torres	Asignación citas presenciales	4/03/2025	se escala a gerencia para analizar la sugerencia
26/02/2025	Reclamo	Asistencial	mala información hora cita	10/03/2025	se notifica a los líderes, la facturadora se equivocó al dar la hora de la cita
28/02/2025	Queja	Facturación camilo torres	mala atención	10/03/2025	se notifica a la agremiación
28/02/2025	Reclamo	Call center	demora atención odontología	10/03/2025	se revisa llamada donde se verifico que se citó con el tiempo adecuado
Fuente siau					

Durante el mes de febrero de 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, en el seguimiento realizado, se encontraron quince (15) PQRSF atendidas, con el objetivo de fortalecer el Sistema de Control Interno enfocado en la excelente atención y calidad a los usuarios que requieren los servicios de salud de baja complejidad habilitados por parte de la ESE San Sebastián.

Se verifico que el SIAU cuenta con los materiales y equipo de trabajo necesario para cumplir sus funciones de manera óptima. Las aperturas de buzón se hacen en el tiempo estipulado, en compañía de un testigo para cada apertura, con la obligatoria asistencia de alguien de la oficina SIAU. - Las PQRSF son radicadas dando cumplimiento al proceso de radicación. Cada PQRSF es notificada mediante una comunicación al personal que da respuesta y se le especifica el tiempo oportuno

de respuesta. La oficina del SIAU verifica la respectiva respuesta que se generó como evidencia del proceso que se realizó y lo que se acordó para dar respuesta al usuario.

Se observa la necesidad de reforzar la capacitación en cuanto actitud de servicio al personal, ya que siguen las quejas por la mala actitud de algunos trabajadores y contratistas al momento de prestar algún servicio o brindar alguna información la cual debe ser de calidad y humanizada.

#### CONCLUSIÓN:

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.

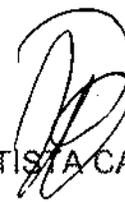
Los usuarios continúan emitiendo sus manifestaciones por la poca actitud de servicio del personal, largas esperas en la atención y por los horarios de farmacia, las cuales afectan la buena imagen institucional cuando se desmaterializa la atención humanizada que debe existir.

#### RECOMENDACIONES:

- Seguir capacitando al personal centrado en mejorar la actitud de servicio del personal y los contratistas.
- Utilizar las encuestas de satisfacción del usuario para obtener retroalimentación específica sobre la actitud del personal.
- Establecer canales de comunicación interna claros y accesibles para que el personal pueda reportar y discutir problemas relacionados con la atención al usuario.
- Reconocer públicamente a los empleados que reciben felicitaciones por su buen servicio, lo que puede motivar a otros a mejorar su actitud.



AMALFI STELLA CASTIBLANCO M  
Contratista control interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO  
Líder Siau