

103-25-38-020-2025

La Plata Huila, 11 de abril de 2025

INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF DE MARZO 2025

Objetivo:

- Realizar auditoría al cumplimiento del trámite a las PQRSF realizadas por los usuarios de la ESE SAN SEBASTIÁN durante el mes de Marzo de 2025.

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.

Metodología: Se realiza la revisión de cada una de las manifestaciones realizadas por los usuarios durante el mes de Marzo 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 Marzo de 2025, encontrando las siguientes novedades:

MARZO

FECHA DE RECEPCION	TIPO	PROCESOS	MOTIVO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA
4/03/2025	Reclamo	Facturación	No tienen en cuenta población preferencial y mala actitud de servicio	17/04/2025	Ese día el eq. Rayos X presento fallas y la usuaria llego tarde
5/03/2025	Reclamo	Call center	mala señal	18/03/2025	mientras se e implementaba el nuevo modelo del Call center se presentaron algunos inconvenientes

Carrera 4 No. 9-103, teléfono 8470197

www.esesansebastian.lph.gov.co

esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co

12/03/2025	Reclamo	Call center	mala señal	19/03/2025	Dsps de 10 llamadas la línea suena ocupada, mientras se desocupa uno de los agentes el promedio de espera es de 4 minutos
12/03/2025	Reclamo	Call center	mala comunicación	19/03/2025	Dsps de 10 llamadas la línea suena ocupada, mientras se desocupa uno de los agentes el promedio de espera es de 4 minutos
19/03/2025	Queja	Asistencial	mala actitud de Usuario	21/03/2025	Se emite oficio EPS para educar a acudiente de usuario
25/03/2025	Reclamo	Vacunación	Mala actitud de servicio	26/03/2025	mala interpretación por parte del funcionario
25/03/2025	Felicitación	Orientador	Trato humanizado	3/04/2025	se envía a la entidad encargada
26/03/2025	Queja	Facturación	mala actitud de servicio	7/04/2025	se notifica a la agremiación para que realice acompañamiento a la facturadora
28/03/2025	Reclamo	Call center	mala actitud	28/03/2025	ESE de Córdoba
28/03/2025	Sugerencia	Facturación	Buena atención	3/04/2025	se evalúa la posibilidad de traslado, teniendo en cuenta que las facturadoras son ubicadas de acuerdo a sus capacidades
28/03/2025	Felicitación	Orientador	Buena actitud de servicio	2/04/2025	Se envía a la agremiación encargada del funcionario para su respectivo proceso
28/03/2025	Reclamo	asistencial	demora en la atención	10/04/2025	incumplimiento del horario por parte de la Medica
29/03/2025	Reclamo	Facturación	No asignación de cita	7/04/2025	Se comunica a la agremiación para que haga acompañamiento a la facturadora
31/03/2025	Reclamo	Facturación	Asignación de varias citas a la misma hora Rayos X	2/04/2025	se remite a la líder quien indica que se dieron mal los horarios ya que el sistema no permite asignar más de una cita

Durante el mes de Marzo de 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, el trámite realizado por parte de la ESE, con el objetivo de fortalecer el Sistema de Control Interno.

Durante la revisión de las PQRS del mes de marzo se evidenció que los usuarios de la ESE del Municipio de La Plata Huila, han manifestado inconformidad por la mala comunicación con el Call center. Este proceso se encontraba en etapa de implementación de un nuevo modelo, el cual presentó algunos inconvenientes

iniciales y actualmente opera al 95%. Se están adelantando acciones para solucionar los problemas restantes y así ofrecer un servicio óptimo al 100%. Adicionalmente, se recibieron dos felicitaciones dirigidas a los orientadores, las cuales fueron retransmitidas a la empresa encargada del personal para su respectivo trámite. Se solicitó que el trato humanizado y la actitud de servicio demostrados por estos colaboradores se repliquen en todo el equipo, promoviendo así una atención de mayor calidad para los usuarios.

En los demás servicios, en donde se presentó inoportunidad en la atención, se realizó el análisis del caso y se dieron las recomendaciones pertinentes, en cuanto a la mala actitud de algunos trabajadores, se viene trabajando en herramientas para mejorar su actitud de servicio para la atención de los usuarios.

CONCLUSIÓN:

Las PQRSF son tramitadas por parte de la Líder de SIAU en los términos establecidos. Solo se presentó una respuesta extemporánea porque la agremiación no dio respuesta oportuna a la reclamación. Se observó el trámite requerido en la Norma para emitir la respuesta a la persona que expresó su PQRSF.

Las expresiones de felicitación de los usuarios se retransmitieron a las asociaciones encargadas de los funcionarios para su respectivo proceso, se dio el respectivo trámite a cada una de las PQRSF interpuesta por los usuarios dentro de la organización

RECOMENDACIONES:

- Continuar trabajando en la mejora del Call center, con el fin de brindar un servicio de mayor calidad y garantizar que el sistema funcione sin presentar fallas
- continuar capacitando al personal en la prestación de servicio de un trato más humanizado hacia los usuarios, con el objetivo de reducir la recurrencia de quejas y, de esta manera, mejorar la calidad y la humanización en la prestación de los servicios de salud.
- Utilizar redes sociales y sitios web institucionales para difundir información sobre los diferentes programas y servicios que presta la ESE, novedades y



Nit. 813.002.872-4

campañas de salud, aprovechando el alcance, la inmediatez y la capacidad de personalización de estos canales.

AMALÍ STELLA CASTIBLANCO M
Contratista control interno

NATALI BAUTISTA CASTILLO
líder GAU

Carrera 4 No. 9-103, teléfono 8470197

www.esesansebastian.lph.gov.co

esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co