

103-25-38-027-2025

La Plata, 13 de mayo de 2025

INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF ABRIL 2025

Objetivo:

- Realizar auditoría al cumplimiento del trámite a las PQRSF realizadas por los usuarios de la ESE SAN SEBASTIÁN durante el mes de Abril 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 Abril 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 Abril de 2025, encontrando las siguientes novedades:

FECHA DE RECEPCION	TIPO	PROCESOS	MOTIVO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA
4/04/2025	Felicitación	Rayos x	Buena actitud de servicio	9/04/2025	Se remite al proceso a talento humano para hacer extensiva su felicitación
15/04/2025	Felicitación	Odontología	Buena actitud de servicio	24/04/2025	se remitió a talento humano para su respectivo proceso
30/04/2025	Felicitación	personal UBA las américas	Buena actitud, trato humanizado	30/04/2025	se envía a talento humano para su respectivo proceso

10/04/2025	Queja	facturación	Mala atención fact. Martha Carvajal	25/04/2025	se da respuesta por medio de edicto , ya que la queja fue anónima, se solicita al gremio dar pronta respuesta a las reiterados quejas sobre la funcionaria
15/04/2025	Queja	facturación	Mala atención fact. Martha Carvajal	23/04/2025	Se notificó al gremio para que haga seguimiento y de pronta respuesta, a las reiteradas quejas por la facturadora implicada
2/04/2025	Reclamo	farmacia	No entrega de medicamentos	9/04/2025	No se realiza entrega de medicamentos porq la formula se encontraba vencida
4/04/2025	Reclamo	Salud oral	procedimiento poco estético	10/04/2025	El procedimiento que solicitaba la usuaria no está habilitado en el primer nivel de atención (DISEÑO DE SONRISA)
7/04/2025	Reclamo	Odontología	No atención oportuna	10/04/2025	La usuaria no acudió el llamado del Dr. Julio por encontrarse en otra cita medica
9/04/2025	Reclamo	Odontología	Mala actitud de servicio Dr. Julio morales	10/04/2025	se indago al profesional implicado, quien relaciona que la usuaria quería que realizarán otro procedimiento , sin tener en cuenta el criterio medico
10/04/2025	Reclamo	Facturación-sistemas	No contestan números para solicitar cita rayos x	14/04/2025	se realiza retroalimentación con el personal, y se solicita divulgar nuevamente horarios y numero para solicitar cita de rayos x
11/04/2025	Reclamo	Asistencial	demora en la atención	30/04/2025	el profesional Dr. Rómulo Rojas lleugo tarde, a partir de mayo se abrirá agenda a partir de las 9 am
24/04/2025	Reclamo	Call center	fallas Call center	25/04/2025	por fallas con el proveedor de internet el Call center estuvo fuera de funcionamiento, se asignó cita pero no asistió
29/04/2025	Reclamo	facturación	información de cita errada	9/05/2025	se verifico y se corrobora que la facturadora Luisa Falla se equivocó al asignar la cita

Durante el mes de Abril 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 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.

Las quejas recurrentes sobre la mala actitud de algunos funcionarios evidencian una deficiencia en la calidad del servicio al usuario, lo cual impacta negativamente en la

percepción institucional y en la experiencia de quienes requieren atención. Ante esta situación, es fundamental que la agremiación responsable gestione una capacitación enfocada en el trato humanizado, que promueva habilidades de comunicación efectiva, empatía y manejo adecuado de conflictos. Esta medida no solo contribuirá a mejorar la relación entre el personal y los usuarios, sino que también fortalecerá el compromiso institucional con un servicio público respetuoso y profesional.

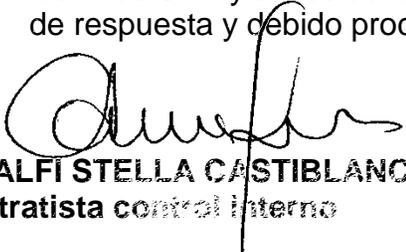
CONCLUSIÓN:

El informe de PQRS revela que las principales quejas se centran en la mala actitud del personal, retrasos en la atención y deficiencias en el servicio del Call center, lo cual afecta negativamente la experiencia del usuario y la imagen institucional. Estas problemáticas evidencian la necesidad urgente de implementar estrategias de mejora, incluyendo capacitaciones en servicio al cliente y trato humanizado, así como optimizar los procesos y tiempos de respuesta para garantizar una atención oportuna y eficiente.

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.

RECOMENDACIONES:

- Fomentar la empatía y la resolución de conflictos para mejorar la actitud del personal frente a los usuarios.
- Establecer canales de retroalimentación para que los usuarios puedan evaluar el proceso y la atención recibida.
- Solicitar al gremio asistencial la celebración de capacitaciones relacionadas con la actitud de servicio, humanización al personal que presta los servicios a la ESE San Sebastián.
- Buscar acciones de mejora para la recepción de las PQRSF Provenientes de las otras UBA y sedes de la Ese San Sebastián, para cumplir con los tiempos de respuesta y debido proceso.



AMALFI STELLA CASTIBLANCO M.
Contratista control interno

NATHALY BAUTISTA
líder GAU