

103-25-38-033-2025

La Plata Huila, 09 de julio de 2025

## INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF JUNIO 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 junio 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 julio se realiza la revisión de cada una de las manifestaciones realizadas por los usuarios durante el mes de junio 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 junio de 2025, encontrando 9 PQRSF así:

JUNIO

FECHA DE RECEPCION	TIPO	PROCESOS	MOTIVO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA
3/06/2025	felicitación	UBA Belén	atención humanizada todo el personal UBA Belén	9/06/2025	Se remite felicitación al gremio y talento Humano para su respectivo proceso

26/06/2025	felicitación	Orientador- Marcos Ramírez	Buena actitud de servicio	4/07/2025	se envía comunicación a la asociación para su debido proceso
4/06/2025	Reclamo	Call center	demora en la atención - asignación de citas errada Ángela ocoro	14/06/2025	Se evidencio que se había asignado cita con el profesional que no era, se da solución pero se demora en la atención por profesional tenia agenda ya asignada
9/06/2025	Reclamo	Asistencia	Demora en la atención el profesional se ausento jornada laboral Dra. Adriana ángel	17/06/2025	La profesional se ausenta por motivos personales, indicándole a la facturadora que volvería lo más pronto posible ,se emite comunicado a greadsa para el debido proceso
10/06/2025	Reclamo	asistencial	demora en la atención -Jefe Wilberto	14/06/2025	El profesional se ausenta por problemas de salud en varias oportunidades, dilatando la agenda de ese día. pero atendió toda la agenda de ese día
25/06/2025	Reclamo	Facturación	Demora en la atención, facturaron y no le indicaron a la usuaria que la cita era en el camilo torres -Facturador	27/06/2025	se verifico en el sistemas que la cita no era en la UBA principal, se pide a la líder reinducción a los facturadores
25/06/2025	Reclamo	Call center	asignaron citas régimen contributivo con atención en salud vital- *Tatiana Lizcano y Edna Yamileth Ortiz	3/07/2025	Se verifico y no se encuentra afiliado, se le notificó a los agentes del Call center si no sirve el validador de la nueva eps indicarle al usuario volver a llamar
26/06/2025	Reclamo	Ecografías	Demora en la atención-DR. Rómulo	3/07/2025	El profesional se demoró en llegar, y tuvo que repetir algunos procedimiento para dar un diagnóstico correcto
27/06/2025	Reclamo	Odontología	Demora en la atención- Martha	2/07/2025	se reitera a los profesionales puntualidad en la atención de la agenda programada y tener mejor comunicación con los usuarios

Fuente: SIAU

Durante el mes de Junio 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.

Se registraron inconformidades, reclamaciones que evidencian áreas susceptibles de optimización en la entrega de nuestros servicios. El estudio detallado de estas manifestaciones indica que los principales inconvenientes se relacionan con retrasos en la atención al usuario, así como con la asignación inadecuada de citas y la provisión de información incorrecta. Para mejorar estos aspectos, se

recomienda que los funcionarios cumplan con los horarios establecidos para seguir con la programación precisa y oportuna, además de capacitar al personal en comunicación clara y manejo adecuado de la información. Asimismo, es fundamental establecer mecanismos de seguimiento continuo para detectar y corregir fallas en tiempo real.

Aunque la cantidad de reclamaciones es baja, es crucial destacar que incluso un número reducido puede tener un impacto considerable en la percepción y experiencia del usuario, afectando la confianza y la imagen de la ESE. Por ello, no debe subestimarse la importancia de atender estas situaciones con la misma rigurosidad y compromiso que un mayor volumen de quejas.

#### CONCLUSIÓN:

Aunque el número total de reclamaciones recibidas durante el periodo analizado fue reducido, las observaciones identificadas reflejan áreas clave que requieren atención inmediata para garantizar una experiencia satisfactoria al usuario. La persistencia de demoras en la atención y errores en la asignación de citas evidencian la necesidad de optimizar procesos internos y fortalecer la comunicación con los usuarios. Atender de manera oportuna y efectiva estas situaciones no solo mejora la calidad del servicio, sino que también contribuye a mantener la confianza y fidelidad de los usuarios, elementos fundamentales para el buen desempeño y la reputación de la organización.

#### RECOMENDACIONES:

- Es imprescindible adoptar medidas preventivas y correctivas que permitan anticipar y resolver los inconvenientes con la demora en la atención, asegurando así un servicio eficiente, transparente y centrado en las necesidades del usuario.
- Fortalecer la formación del equipo en atención al cliente, comunicación efectiva y manejo preciso de la información, con especial énfasis en la atención humanizada y la claridad en la entrega de datos a los usuarios.
- Establecer protocolos claros para la gestión y comunicación de ausencias de profesionales, asegurando la cobertura oportuna y evitando demoras en la atención.

- 
- Garantizar que toda información relevante, como ubicación de citas, cambios o procedimientos, sea comunicada de forma clara, anticipada y verificada para evitar confusiones.



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



**NATALI BAPTISTA CASTILLO**  
Líder SIAU