

103-25-38-030-2025

La plata Huila, 18 de junio de 2025

INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF MAYO 2025

Objetivo:

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

MAYO

FECHA DE RECEPCION	TIPO	PROCESOS	MOTIVO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA
20/05/2025	Felicitación	Facturación	buena actitud de servicio	23/05/2025	se notifica al gremio encargado de la facturadora para su debido proceso
20/05/2025	Queja	Nutrición	No atención de menor - desnutrición aguda	23/05/2025	Por agenda llena de la profesional no fue posible la atención, se asignan nuevas citas para que de manera articulada trabajen las dos instituciones y se garanticen los derechos del menor.

Carrera 4 No. 9-103, teléfono 8470197

www.esesansebastian.lph.gov.co

esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co

Nit. 813.002.872-4

21/05/2025	Queja	Facturación odontología principal	mala actitud de servicio	30/05/2025	se notifica al gremio encargado de la funcionaria para que capacite y proporcione herramientas de trato humanizado
7/05/2025	Reclamo	Asistencial	Demora en la atención	12/05/2024	por motivos administrativos, la agenda del día 7 de mayo se vio interrumpida dilatando la atención a los pacientes
9/05/2025	Reclamo	Facturación camilo torres	No asignaron cita presencial	15/05/2025	solo se agenda cita para medicina General, si es para otro proceso debe llamar al Call center, no se logró comunicación
9/05/2025	Reclamo	Greadsa	mala actitud de servicio y no agenda citas, con disponibilidad de agenda	15/05/2025	Se noticia al gremio encargado de la funcionaria , para fortalecer habilidades de humanización y calidad del servicio
10/05/2025	Reclamo	Laboratorio	Entrega de fichas zona rural más tarde	20/05/2025	Se cuenta con horarios establecidos para los días sábados, si presenta inconvenientes acercarse directamente al laboratorio o a la oficina del SIAU
12/05/2025	Reclamo	facturación camilo torres	Información errada, hora de la cita	15/05/2025	La facturadora se equivocó con la información , se ofrecen disculpas por el inconveniente
12/05/2025	Reclamo	PYM	Solicitud carnet de vacunación	15/05/2025	Por desconocimiento de la funcionaria la remitió a la ESE, se presentan disculpas y mejora en el proceso
12/05/2025	Reclamo	Call center	mala comunicación	16/05/2025	por congestión en las líneas, las llamadas no ingresan inmediatamente, se debe remarcar nuevamente
13/05/2025	Reclamo	Asistencia UBA Belén	Demora en la atención y mala actitud de servicio	20/05/2025	Líder asistencia refiere que siempre hay atención y no se demora a no ser que por un servicio de urgencias se retrase la atención
13/05/2025	Reclamo	Greadsa	Se le niega el servicio, portabilidad de compensar	16/05/2025	compensar termino unilateralmente el contrato con la ESE, por revocatoria parcial de funcionamiento
14/05/2025	Reclamo	Reclamo	información cita errada	21/05/2025	se dio hora de facturación, la usuario la tomo como hora de la cita, se solicita pedir cita en un horario más factible para el usuario
15/05/2025	Reclamo	facturación américas	demora en la atención	23/05/2025	se atendió 26 minutos dsps de hora de la cita por demoras en procedimientos o pacientes que llegaran tarde, se pide comprender la situación

Carrera 4 No. 9-103, teléfono 8470197

www.esesansebastian.lph.gov.co

esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co

15/05/2025	Reclamo	Facturación principal	información errónea de citas	21/05/2025	la facturadora direcciono a la usuaria para institución errada , se asigna nueva cita en la UBA principal
28/05/2025	Reclamo	Call center	No contestan	29/05/2025	se remite al líder del proceso, y se responde en edicto
30/05/2025	Reclamo	facturación	demora en la facturación de laboratorio	12/06/2025	se informa a la líder del proceso quien hace un llamado de atención a las facturadores encargadas

Fuente: Líder proceso SIAU

Durante el mes de Mayo de 2025 se tramitaron 17 PQRSF realizadas por los usuarios, 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.

Se siguen identificando Problemáticas recurrentes en la PQRSF, como la no atención en casos prioritarios, la mala actitud de servicios de los funcionarios por falta de empatía con el usuario, falta de respeto y profesionalismo, retrasos en la atención, y la no asignación de citas aun cuando se tiene disponibilidad, se da información errónea creando confusión y desconfianza, falta de claridad y un seguimiento continuo a los usuarios.

Aunque se han creado espacios de capacitación y sensibilización en cuanto a un trato humanizado y respetuoso hacia los usuarios, no se ha tomado conciencia generando riesgos significativos como:

- Riesgos para la salud de los usuarios, especialmente en casos de menores de edad en situación de vulnerabilidad.
- Riesgo legal y normativo por negación de servicios y mala gestión de citas.
- Pérdida de confianza y deterioro de la imagen institucional.
- Costos adicionales por reclamaciones, reproceso y posibles sanciones.
- Impacto negativo en la calidad y seguridad del paciente.

Es fundamental continuar trabajando en la concientización de los funcionarios sobre la importancia de brindar un trato digno y respetuoso a los usuarios, asegurando que la información proporcionada sea clara y precisa, con el fin de evitar la generación de descontento y desconfianza, y así fortalecer la relación entre la entidad y sus usuarios.

CONCLUSIÓN:

La atención oportuna, respetuosa y clara es fundamental para garantizar la satisfacción de los usuarios y la seguridad en la prestación del servicio. La implementación de las recomendaciones propuestas contribuirá a mejorar la experiencia de los usuarios, reducir riesgos legales, y fortalecer la imagen institucional.

RECOMENDACIONES:

- Se debe seguir capacitando al personal en atención al usuario, enfocado en la empatía, comunicación efectiva y manejo de situaciones conflictivas.
- Crear estrategias para facilitar y asegurar la entrega de fichas a usuarios de la zona rural para facilitar el acceso a los servicios
- Controlar la información que se da a los usuarios, validar primero horarios y datos para evitar confusiones.
- Crear protocolos claros para atención preferencial
- Se seguirán realizando auditorias mensuales para evaluar la calidad de los servicios



AMALFI STELLA CASTIBLANCO M.
Contratista control interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO
líder siau