

103-25-38-037-2025

La Plata, 11 de agosto de 2025

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS JULIO DE 2025

Objetivo:

- Realizar seguimiento a las PQRS realizadas por los usuarios de la ESE SAN SEBASTIÁN durante el mes de julio de 2025, para garantizar una atención oportuna y efectiva a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de mejorar la calidad del servicio, aumentar la satisfacción del cliente, cumplir con las normativas vigentes y promover la mejora continua de los procesos internos y la comunicación entre la institución y sus usuarios.

Alcance: Realizar auditoría al cumplimiento del trámite que se dio a las PQRSF realizadas durante el mes de julio 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 julio 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, y para dar continuidad al mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos para la prestación de los servicios de salud habilitados, se procedió a realizar auditoría interna al cumplimiento del trámite dado a las PQRSF realizadas durante el mes de julio de 2025, encontrando las siguientes novedades:

JULIO

FECHA DE RECEPCION	TIPO	PROCESOS	MOTIVO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA
2/07/2025	Reclamo	APS	Se le asigno cita a las 2:45pm Dra. Tania Duran y el profesional de la salud no llego	9/07/2025	se asignó un nuevo médico y se atendió a las 3:51
8/07/2025	Reclamo	Asistencial	Le niegan el servicio de urgencias UBA Belén , atención por hemorragia interna en ojo	14/07/2025	En HC no se evidencia atención por el motivo mencionado , pero si el día siguiente por dolor en hombro
14/07/2025	Reclamo	Odontología camilo torres	Paciente recibe atención del Dr. Julio morales, quien después presenta dolor persistente y el Dr. Julio no la atiende por no tener cita y la remite a la UBA principal	15/07/2025	Se dieron la opciones disponibles en ese momento por no contar con agenda, se hará seguimiento al profesional para evaluar mejoras en el servicio
15/07/2025	Reclamo	Facturación	La encargada de asignar citas presencial Juliana lozano no estaba en su puesto de trabajo y se demoró mucho en atender	18/07/2025	Se notifica a la agremiación encargada de la funcionaria para que tome mediadas y fortalezcan la calidad en la prestación del servicio
15/07/2025	Reclamo	Asistencial	La Dra. Tatiana vera no toma presión arterial de paciente	29/07/2025	Se identifica oportunidad de mejora para valoración integral, se realiza retroalimentación al personal involucrado
28/07/2025	Reclamo	asistencia- facturación- salud oral	Le asignaron cita para radiografía , y no le avisaron de cancelación, el usuario reside en otro municipio	31/07/2025	Se coordinó con los líderes tomar medidas y aplicar protocolos de cancelación de citas anticipadas, cuando se presenten eventualidades en el servicio
23/07/2025	Reclamo	Farmacia UBA Principal	Dispensación de medicamento incompleta	30/07/2025	Se le informa a la usuaria que se le da un medicamento de mayor concentración y por lo tanto es para menos días, no se le habla de manera grosera, sin embargo se capacita al personal en trato humanizado y de calidad.
30/07/2025	Reclamo	Cal center	no contestan cal center y no se informa número para citas de vacunación	1/08/2025	Se identificaron oportunidades de mejora
31/07/2025	Reclamo	Odontología	Retraso en la atención de la Dr. Martha	4/08/2025	Se evidencio que el usuario no estaba a la hora del llamado, sin embargo se atendió minutos después.
14/07/2025	Sugerencia	Sistemas	El llamado por los altavoces no se entiende , sugiere e revisen o utilizar otro medio para el llamado	17/07/2025	Se remite al líder del proceso para buscar alternativas de solución
24/07/2025	Queja	Odontología Américas	Higienista Clara ibeth atiende al menor de manera brusca y asigna cita con fecha errada , le piden corregir y lo hace mal nuevamente y de mala gana	31/07/2025	Se remite al gremio encargado de la funcionaria para que refuerce humanización y calidad del servicio

- ✓ Durante el mes de Julio del 2025, 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, 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.
- ✓ En el mes de julio de 2025 se recibieron múltiples peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) en los procesos de atención primaria en salud (APS), asistencial, odontología, facturación, farmacia, call center y sistemas. Las principales incidencias identificadas fueron demoras en la atención, cancelación de citas sin el protocolo, deficiencias en la comunicación, y fallas en el trato al usuario. La ESE ha gestionado estas PQRS con respuestas y correcciones específicas; sin embargo, se identifican áreas de oportunidad para mejorar los procesos, la comunicación y la calidad en la atención.
- ✓ Se evidencia que la ESE tiene un compromiso activo con la atención y respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios. No obstante, las fallas recurrentes detectadas muestran que existen deficiencias estructurales en varios procesos clave que afectan la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Estas deficiencias se centran principalmente en la comunicación efectiva entre la ESE y los usuarios (especialmente en la notificación de cancelaciones o cambios en citas), en la gestión y disponibilidad de personal (con inasistencias o retrasos sin una adecuada cobertura), y en la capacitación continua del personal relacionada con la atención humanizada y la valoración clínica integral. Esto genera desconfianza por parte de los usuarios y puede afectar la percepción institucional. Por esto, se hace imprescindible integrar la mejora operativa, tecnológica, y formativa para cerrar las brechas identificadas, aumentar la eficiencia en la gestión de PQRS y promover una cultura organizacional centrada en el usuario.

RECOMENDACIONES:

- ✓ Implementar controles estrictos de asistencia y puntualidad para personal de atención presencial y profesional de salud, con planes de contingencia que aseguren la continuidad del servicio ante imprevistos.
- ✓ Diseñar programas de capacitación obligatoria en atención al usuario, trato humanizado, manejo de quejas y valoraciones clínicas integrales.

- ✓ Crear y difundir protocolos claros para la atención posprocedimiento, manejo de cancelaciones y reprogramación de citas, incluyendo tiempos máximos de respuesta y rutas de atención
- ✓ Revisar y corregir los sistemas de comunicación interna (altavoces, sistemas de llamada) y plataformas de agendamiento para garantizar su funcionamiento óptimo y accesibilidad.



AMALFI STELLA CASTIBLANCO M.
Contratista Control Interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO
Líder GAU