

103-25-38-042-2025

La Plata Huila, 19 de septiembre de 2025

INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF AGOSTO 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 durante el mes de agosto de 2025.

Alcance: El seguimiento comprende la gestión realizada por la ESE a las PQRS recibidas entre el 1° de agosto al 30 de agosto de 2025 e incluye, los canales de interacción, tipología de las PQRS, eficiencia en las respuestas, control realizado por la segunda línea a los tiempos de respuesta.

Metodología: Durante los primeros días del mes de septiembre se realiza la revisión de cada una de las manifestaciones realizadas por los usuarios durante el mes de agosto 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 agosto de 2025, encontrando 10 PQRSF así:

AGOSTO

FECHA DE RECEPCION	TIPO	PROCESOS	MOTIVO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA
4/08/2025	Reclamo	Facturación camilo torres	Fue citada por la facturadora Francy arandia una hora antes de la cita	11/08/2025	La facturadora se equivocó y pide disculpas
6/08/2025	Reclamo	call center	No le han asignado cita para odontología	12/08/2025	no se contaba con una de las profesionales, se le asignó cita 9 días desp de la queja



Nit. 813.002.872-4

11/08/2025	Reclamo	Asistencial	retraso en la atención, Dr. Julio villa	13/08/2025	por daños en el equipo se retrasó la atención, se pide disculpas
13/08/2025	Reclamo	Asistencial camilo torres	No cumplen horarios de las citas	21/08/2025	se da respuesta en edicto ya que el reclamo fue anónimo, no especifica evento en particular
19/08/2025	Reclamo	Rayos X	el equipo de rayos x fuera de servicio	25/08/2025	A pesar de la intervenciones no se ha podido solucionar el daño y la atención ha sido intermitente, se le reasigna cita
20/08/2025	Reclamo	Facturación camilo torres	se asignó cita y no aparece en el sistema, facturadora Martha Carvajal	28/08/2025	la cita no registra en el sistema, ni cancelada, se pide disculpas por el error de la facturadora al no validar que quedara grabada en el sistema
20/08/2025	Reclamo	Asistencial	insatisfacción en el servicio por la profesional maría Alejandra daza y Lorena manchola	27/08/2025	Se verifico y se identificó que se realizó el debido proceso por las funcionarias
22/08/2025	Reclamo	rayos x	No le avisaron de la cancelación de la cita y se sintió mal atendida por la técnica en radiología Elidí ramos	28/08/2025	La técnica preguntó si había agenda para ese día a lo cual la agremiada Francy arandia contesto que no , por lo tanto no se llamó a cancelar las citas hace llamado de atención a la implicada
25/08/2025	Reclamo	facturación principal	le indican facturar con mucho tiempo de antelación juliana lozano	1/09/2025	se envía a la agremiación para hacer acompañamiento a la agremiada
13/08/2025	Queja	Facturación Uba principal	La facturadora Laura Daniela le dio un turno y atendió otro, cuando la Sra. le reclamo le contesto que si estaba dormida, que tomara otro turno	14/08/2025	se remitió queja a gredasa, encargado de la funcionaria, quien indica que si se realizó el llamado pero la usuario no atendió , llamando otro turno, se piden disculpas por el mal entendido

Durante el mes de agosto 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.

Se registraron 9 reclamaciones y 1 queja, que revela problemas recurrentes en los procesos de facturación, atención asistencial y gestión de citas, donde hay fallas en la asignación y registro de citas, deficiencias en la comunicación del personal, retrasos en la atención por problemas técnicos como el equipo de rayos X fuera de servicio, y actitudes inapropiadas de los funcionarios han generado insatisfacción en los usuarios; los tiempos de respuesta han estado dentro de los

Carrera 4 No. 9-103, celular 3132925130

www.esesansebastian.lph.gov.co

esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co



términos establecidos, pero no se logran soluciones efectivas , evidenciando la necesidad de mejorar los sistemas de control en los diferentes procesos, capacitación del personal, mantenimiento de equipos y protocolos claros para la gestión oportuna de las deficiencias en los diferentes procesos.

CONCLUSIÓN:

Existen deficiencias significativas y recurrentes en el control y seguimiento de citas médicas y facturación que afectan la experiencia del usuario. La comunicación interna y hacia el usuario presenta fallas que generan insatisfacción, además de actitudes inapropiadas detectadas en personal de facturación. Problemas técnicos persistentes en equipos fundamentales como rayos X que impactan negativamente en la calidad del servicio asistencial.

RECOMENDACIONES:

- Capacitar y sensibilizar al personal de facturación sobre la importancia del trato respetuoso al usuario y el manejo adecuado de reclamos.
- Establecer un plan de mantenimiento preventivo y correctivo más ágil y riguroso para los equipos médicos, priorizando los rayos X.
- Buscar soluciones definitivas a las PQRS reiterativas
- 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 BAUTISTA CASTILLO
Líder SIAU