

103-25-38-046-2024

La Plata Huila, 20 de octubre de 2025

INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF DE SEPTIEMBRE DE 2025

Objetivo:

- Realizar auditoría al cumplimiento del trámite a las PQRSF realizadas por los usuarios de la ESE SAN SEBASTIÁN durante el mes de septiembre de 2025.

Alcance: Realizar auditoría al cumplimiento del trámite que se le da a las PQRSF interpuestas 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 Septiembre 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 septiembre de 2025, encontrando las siguientes novedades:

SEPTIEMBRE

FECHA DE RECEPCION	TIPO	PROCESOS	MOTIVO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA
2/09/2025	Reclamo	Asistencial	Retraso en la atención	5/09/2025	No fue posible verificar la información, se llamó al cel., y usuaria no contesto
2/09/2025	Reclamo	Asistencial	Retraso en la atención Ana Cecilia	5/09/2025	Por un evento fortuito del profesional se demoró la atención, se gestionó cita adicional para el día 2 de sept.

Nit. 813.002.872-4

4/09/2025	Reclamo	Farmacia	Falta de medicamento contratado con Sanitas-Mauricio peña	9/09/2025	El medicamento esta en desabastecimiento, no ha sido posible adquirirlo
5/09/2025	Reclamo	Farmacia	No dispensación de medicamento por no traer formula sellada -Mauricio peña	17/09/2025	se deben presentar fórmula original con sello ya que son posfechadas, se realiza comité de farmacia para verificar el debido proceso
9/09/2025	Reclamo	Farmacia	No entregan la totalidad del medicamento sin justificación y enmienden la formula - Mauricio peña	11/09/2025	se llama a la usuaria desde farmacia y se le hace entrega de la totalidad del medicamento
13/09/2025	Reclamo	odontología	le realizaron tratamiento de conducto, espero un mes para que le dieran cita y terminar , pero no le dan cita	18/09/2025	solo se atiende los días miércoles tratamiento de conducto por tal motivo esta en lista de espera para su pronto llamado
16/09/2025	Reclamo	Asistencial	demora en la atención del servicio de ecografías Dr. Rómulo	23/09/2025	Se piden excusas el Dr. Se retrasó porque se desplaza de otro municipio
17/09/2025	Reclamo	Asistencial	La usuaria cree que la atención de la profesional Carolina Rodríguez no fue la esperada	30/09/2025	se le hace llamado de atención la profesional quien indica prestar un mejor servicio de calidad y seguir el protocolo de atención al paciente
19/09/2025	Reclamo	Asistencial	Demora en la atención servicio de ecografías -Dr. Rómulo	1/10/2025	Se pide excusas el Dr. Se retrasó porque se desplaza de otro municipio
19/09/2025	Reclamo	Asistencial	Demora en la atención Dr. Carolina Rodríguez	1/10/2025	La usuario facturo con mucho tiempo de anticipación, y aun así se atendió mucho tiempo antes de lo esperado
23/09/2025	Reclamo	Facturación	La agremiada Martha Carvajal no tiene disposición para atender	1/10/2025	no había disponibilidad de citas y la facturadora solicito a la usuaria que llamara al call center, por lo cual se presume la usuaria se molestó , el reclamo es anónimo
25/09/2025	Reclamo	Facturación	Tenía cita higiene oral y medicina general no le facturaron cita medicina general y perdió la cita-Juliana Lozano	14/10/2025	se comunica a la agremiación encargada de la funcionaria para que haga su debido proceso
25/09/2025	Reclamo	facturación	El digiturno estaba fallando y No le llamaron para facturar perdió la cita Juliana lozano	2/10/2025	la facturadora no siguió la indicaciones para uso de digiturno, por lo que se le encargo atenderlas y aplicarlas para no afectar la atención
27/09/2025	Reclamo	call center	la usuaria llamo a solicitar cita el 25, le asignaron para el día 27 , pero se acercó y no registraba ninguna cita ya que había sido cancelada por Ángela Ocoro	15/10/2025	se le agenda nueva cita para el 18 de octubre, No se logró evidenciar si fue error de la funcionaria o del usuario

Carrera 4 No. 9-103, teléfono 8470197

www.esesansebastian.lph.gov.co

esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co

12/09/2025	Sugerencia	Facturación	Se sugiere más personal, una sola facturadora para todos los procesos en la UBA camilo torres no es suficiente	24/09/2025	debido a la demanda en UBA una sola facturadora es apta para atender con calidad y oportunidad
20/09/2025	Sugerencia	call center	no disponibilidad de citas , sugiere se busquen soluciones de atención	1/10/2025	hay una alta demanda de asignación de citas , y de inasistencia, sin embargo se verifico y registra 9 citas en lo que va del año
24/09/2025	Sugerencia	facturación	falta de personal para atención UBA américas	N/A	A la fecha de la auditoria no se había dado respuesta

Durante el mes de septiembre de 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, el trámite realizado por parte de la ESE, con el objetivo de fortalecer el Sistema de Control Interno.

Durante la auditoría de PQRS realizadas por los usuarios en el mes de septiembre, se registraron 14 reclamaciones y 3 sugerencias, evidenciando problemas recurrentes en los procesos de facturación, call center y farmacia. Las fallas incluyen errores en la asignación de citas, la no disponibilidad y deficiencias en la atención, la no dispensación de medicamentos, retrasos en la atención y actitudes inapropiadas de algunos funcionarios, lo que ha generado insatisfacción en los usuarios. A pesar de estos inconvenientes, los tiempos de respuesta se han mantenido dentro de los parámetros establecidos.

Se recomienda que los líderes y la agremiación encargada de algunos funcionarios estén más presentes para supervisar y apoyar estos procesos de manera continua. Además, en los casos de atención inoportuna, se han analizado las situaciones y se han dado las recomendaciones pertinentes, mientras se implementan herramientas para mejorar la actitud de servicio del personal hacia los usuarios.

CONCLUSIÓN:

La auditoría valido y reviso el funcionamiento de los diferentes canales de comunicación y encuentra que están en pleno uso y en funcionamiento sistemático. La ESE, promueve el uso de los mecanismos de participación ciudadana como buzones, pagina Web, encuestas de satisfacción y desde Oficina del SIAU se hace referencia a la escucha activa y atenta al usuario, su familia y/o partes interesadas, solicitando información adicional con el fin de entregar la respuesta o el servicio según lo solicitado, para lo cual se hace uso de la información, normatividad vigente, herramientas, mecanismos y recursos disponibles, se contactan funcionarios de los

diferentes procesos personal, virtual o telefónicamente, buscando apoyo para dar pronta respuesta a los requerimientos de los usuarios y procurando encontrar nuevas alternativas de solución a las diferentes solicitudes.

RECOMENDACIONES:

- Realizar un seguimiento a la calidad y oportunidad de la respuesta por parte de los responsables y líderes de los procesos.
- Se recomienda implementar acciones de sensibilización dirigidas a los usuarios para promover el uso del canal virtual página Web en la gestión de sus PQRS, optimizando los procesos de atención y garantizando trazabilidad y respuesta oportuna.
- Identificar las razones de la inconformidad en los procesos, para crear las estrategias e implementar las acciones correctivas pertinentes para mitigar las quejas.



AMALFI STELLA CASTIBLANCO
Contratista control interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO
líder GAU