

103-25-38-049-2025

La Plata Huila, 12 de noviembre de 2025

## INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF OCTUBRE 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 octubre 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 noviembre se realiza la revisión de cada una de las manifestaciones realizadas por los usuarios durante el mes de octubre 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 octubre de 2025, encontrando 10 PQRSF así:

#### OCTUBRE

FECHA DE RECEPCION	TIPO	PROCESOS	MOTIVO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA
3/10/2025	Reclamo	Salud oral Leticia	Procedimiento no permitido, se restaura diente con amalgama y no con resina	10/10/2025	se realizará nueva valoración y el profesional se compromete a realizar cambio del material restaurativo si el paciente copera
22/10/2025	Reclamo	laboratorio	mala atención Vicenta		a la fecha de la auditoría no se había dado respuesta

Nit. 813.002.872-4

23/11/2025	Reclamo	call center	mal servicio a paciente embarazada	29/10/2025	No fue posible establecer datos de la paciente, se remite al líder del proceso para que socialice con el equipo del call center y tomar acciones de mejora
24/10/2025	Reclamo	Facturación	mala atención Mercy Viviana	30/10/2025	por mala comunicación entre orientador y facturación, se presenta inconformidad de la paciente ya que tenía hija con discapacidad y venía de zona rural, se remite a la asociación para que se tomen las medidas de mejora
21/10/2025	felicitación	UBA Américas	Buen servicio		se felicita funcionarios UBA Américas por buen servicio- anónima
8/10/2025	felicitación	asistencial camilo torres	por su empatía y excelente atención Dr. Carlos Gómez	16/10/2025	se remite felicitación al Dr. Carlos Gómez desde TH
8/10/2025	Queja	pyp camilo torres	mala atención Yamileth suns	20/10/2025	Se remite manifestación a gredsa y líder del proceso Nohora Murcia, la aux. indica que realizó el procedimiento de manera correcta y respetuosa, lamenta que la usuaria la haya percibido su seriedad como mala atención
10/10/2025	Queja	laboratorio Belén	Al leer los exámenes el Dr. Marxyaco envió tratamiento sin solicitar 2da opinión	22/10/2025	Según criterio medico se tomó la decisión porq no ameritaba remisión con especialista , se envía tratamiento y de ahí si se remitirá a especialista de ser necesario
21/10/2025	Sugerencia	Salud oral	colocar protector superior para que no salpique la ropa del paciente	23/11/2025	se emite sugerencia a líder del proceso para que tome las medidas correctivas y mejorar el servicio, se fija edicto
31/10/2025	Petición	call center	fuera de servicio	7/11/2025	por mal funcionamiento de las redes móviles el call center presenta fallas, se informa solicitud de citas de manera presencial y se asigna cita UBA camilo torres

Fuente: SIAU

Durante el mes de octubre 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.

La mayor parte de las manifestaciones de los usuarios de la ESE registran la mala atención percibida por los pacientes y sus familias. Aunque este mes se observa

una disminución significativa en el volumen de manifestaciones, persiste la necesidad de fortalecer las acciones de capacitación del personal y de reforzar la cultura institucional orientada al respeto, la dignidad y la atención centrada en el usuario. Es crucial que los funcionarios entiendan que la prestación del servicio debe fundamentarse en principios de calidad, empatía y trato humano, con mecanismos de retroalimentación y mejora continua que reduzcan las brechas en la experiencia del usuario.

### **CONCLUSIÓN:**

Se continúa evidenciando que los usuarios no están satisfechos con el trato de algunos funcionarios, lo que indica la necesidad de interiorizar una atención más humanizada. En respuesta, se ha coordinado con el responsable de la agremiación Greadsa programar una capacitación dirigida a los funcionarios en los procesos que presentan mayor número de reclamaciones, con el objetivo de mejorar la empatía, la comunicación y la calidad del servicio. Asimismo, se solicitó a los líderes de cada proceso que participen en la definición y ejecución de las acciones de mejora previstas, asegurando la trazabilidad y el seguimiento de los resultados.

### **RECOMENDACIONES:**

- Se recomienda que los líderes de los proceso realicen los planes de mejora para el proceso que presenta manifestaciones reiterativas por reclamación o queja.
- 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.
- 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