
103-25-38-002-2026

La Plata Huila, 07 de enero de 2026

INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF DICIEMBRE 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 Diciembre de 2025.

Alcance: El seguimiento comprende la gestión realizada por la Oficina del SIAU de la ESE San Sebastián a las PQRS recibidas del 1 al 31 de diciembre 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 7 primeros días del mes de enero se realiza la revisión de cada una de las manifestaciones realizadas por los usuarios durante el mes de diciembre 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 diciembre de 2025, encontrando 6 PQRSF así:

DICIEMBRE

FECHA DE RECEPCION	TIPO	PROCESOS	MOTIVO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA
3/12/2025	Reclamo	Facturación	Demora en la atención ,caja 2, mismo día 2 reclamos	15/12/2025	No existe un tiempo estimado de atención por usuario, este depende de la eps, exámenes y requerimiento del usuario y no se cuenta con la hora exacta en que la usuaria tomo el digiturno para verificar la información
4/12/2025	Reclamo	Facturación	Demora en la atención ,caja 2, mismo día 2 reclamos	15/12/2025	No existe un tiempo estimado de atención por usuario, este depende de la eps, exámenes y requerimiento del usuario y no se cuenta con la hora exacta en que la usuaria tomo el digiturno para verificar la información
5/12/2025	Reclamo	call center	Usuario refiere que no le informaron cancelación de cita con psicología	10/12/2025	se reconoce falla por parte del proceso , se habló con la persona encargada comunicar novedad a los usuarios y se reasigna nueva cita al usuario
9/12/2025	Reclamo		demora en la atención, no se especifica en que proceso o procedimiento	10/12/2025	para ampliar información se llama al abonado , en 3 oportunidades, pero no fue posible la comunicación
9/12/2025	Reclamo	farmacia	No se le dispensaron medicamentos paciente hipertensa	15/12/2025	El medicamento presentaba desabastecimiento, pero a la fecha de la respuesta ya se encontraba disponible, se llamó a la paciente para que se acercara a reclamarlo
11/12/2025	Reclamo	Odontología	Usuaría refiere que tenía cita a las 12.40 con odontología, se acercó a las 12.20 y no había nadie en el consultorio, luego le dijeron que ya se habían atendido todos los pacientes y que sería atendida en la tarde, el reclamo es si le dan una hora de atención porque se la cambian de un momento para otro (Martha Echavarría)	23/12/2025	se notifica al líder del proceso y de la agremiación encargada del funcionario para seguimiento y se asigna nueva cita

Durante el mes de diciembre 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.

Durante el periodo auditado se registraron un total de 6 manifestaciones por parte de los usuarios, en el análisis de cada una de las PQRS se logra evidenciar debilidades en la oportunidad de la atención, la comunicación con el usuario y el seguimiento de casos, fallas en las notificaciones de cancelación de citas y cambios repentinos en la programación de citas, se deben realizar acciones correctivas y seguimientos por parte del líder del proceso y retroalimentación al personal responsable.

Se debe tener una comunicación oportuna con los usuarios que se acercan a reclamar medicamentos y explicar por qué de la no dispensación de los medicamentos, para que el usuario no se vaya con la idea de que no se los quisieron entregar, y no generar inconformidad y desconfianza en el servicio.

Aunque se observa la gestión realizada, notificación a líderes de proceso, reasignación de citas, respuestas con contacto telefónico, se debe seguir trabajando en los hallazgos y oportunidades de mejora que se evidencian, la comunicación anticipada de novedades y la información suministrada al usuario.

CONCLUSIÓN:

El análisis de las PQRS permite concluir que los procesos han adoptado acciones correctivas puntuales, pero mantiene debilidades en la oportunidad de la atención, la comunicación clara y oportuna de novedades, el manejo de agendas y de la información suministrada al usuario. Se requiere fortalecer los mecanismos de control de tiempos, la notificación previa de cambios o desabastecimientos y el seguimiento a las inconformidades, con el fin de mejorar la experiencia del usuario y asegurar el cumplimiento de los lineamientos institucionales de calidad en la atención.

RECOMENDACIONES:

- Implementar un estándar de tiempos de atención por tipo de servicio, que permita monitorear y reducir las demoras percibidas por los usuarios.]

- Fortalecer los protocolos de comunicación de novedades (cancelación o cambio de citas, desabastecimiento de medicamentos), asegurando que se informe al usuario de forma anticipada y por más de un canal cuando sea posible.
- implementar procedimiento para la gestión de desabastecimientos de medicamentos (comunicación al usuario o remisión oportuna)
- Fortalecer el control sobre la programación y cumplimiento de agendas de consulta (odontología, psicología y demás servicios), con seguimiento del líder del proceso a los casos de inasistencia del profesional al consultorio en horario asignado.



AMALFI STELLA CASTIBLANCO M.
Contratista control interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO
Líder SIAU