

---

103-25-38-052-2025

La Plata Huila, 12 de Diciembre de 2025

## INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF NOVIEMBRE 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 Noviembre de 2025.

**Alcance:** El seguimiento comprende la gestión realizada por la ESE a las PQRS recibidas entre el 1 de noviembre al 30 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 diciembre se realiza la revisión de cada una de las manifestaciones realizadas por los usuarios durante el mes de noviembre 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 noviembre de 2025, encontrando 10 PQRSF así:

NOVIEMBRE

| FECHA DE RECEPCION | TIPO         | PROCESOS          | MOTIVO   | FECHA DE RESPUESTA | RESPUESTA   |
|--------------------|--------------|-------------------|--|--------------------|---|
| 4/11/2025          | sugerencia   | salud oral        | Si un paciente no llega a su cita, comuniquen inmediatamente para llamar al siguiente en la lista. Es importante que la higienista permanezca en el consultorio, ya que los demás pacientes están esperando ser atendidos (higienista camilo torres) | 10/11/2025         | se envía comunicación a la agremiación encargada del funcionario, para que se realice seguimiento   |
| 12/11/2025         | Queja        | call center       | call center fuera de funcionamiento  | 24/11/2025         | por fallas en los operadores móviles se afecta el servicio  |
| 5/11/2025          | felicitación | UBA Américas      | felicitan a los funcionarios de la UBA por su amabilidad, atención y compromiso  | 12/11/2025         | se remite a GTH para su debido proceso  |
| 11/11/2025         | felicitación | UBA Américas      | por bna atención a los usuarios  | 12/11/2025         | se publica edicto en cartelera  |
| 20/11/2025         | felicitación | Facturación       | felicitación por buen servicio Martha Carvajal   | 28/11/2025         | se remite a la agremiación para su debido proceso   |
| 29/11/2025         | felicitación | UBA camilo torres | felicitación facturadora juliana lozana por bna atención   | 4/11/2025          | se remite a la agremiación para su debido proceso   |
| 7/11/2025          | Reclamo      | Salud oral        | Demora en la atención Dra. Martha Echavarría   | 12/11/2025         | se remitió reclamo a la agremiación encargada de la funcionaria, para que realice seguimiento y se asigne nueva cita con otra profesional   |
| 11/11/2025         | Reclamo      | Facturación       | Demora en la atención para facturar exámenes, se da prioridad a familiares de funcionarios   | 18/11/2025         | Por motivos de salud dos funcionarios fueron incapacitados, sin embargo se atendió lo más pronto posible, se solicita que cuando evidencie alguna anomalía se acerque a la ofi. Del siau, para realizar seguimiento al funcionario implicado, se verifico la agenda y ese día no asistieron familiares de los funcionarios a citas. |
| 12/11/2025         | Reclamo      | Asistencial       | Demora en la atención Andrea Rodríguez   | 24/11/2025         | Se remite a agremiación encargada del funcionario para su seguimiento   |
| 24/11/2025         | Reclamo      | farmacia          | no dispensación oportuna de medicamento  | 27/11/2025         | el validador de sanitas no funcionaba ese día, se revisa horarios de actividades institucionales  |

Durante el mes de noviembre 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 10 manifestaciones por parte de los usuarios, clasificadas en 1 sugerencia, 4 felicitaciones, 4 reclamos y 1 queja. La sugerencia recibida recomienda llamar a los pacientes que permanecen en lista de espera cuando algún turno no se presenta, con el fin de optimizar la atención y aprovechar mejor los tiempos. Las felicitaciones se dirigieron al personal por la calidad del servicio brindado, en la UBA las Américas, evidenciando un alto compromiso y buena atención. Por otro lado, los reclamos se focalizan en la demora en la atención médica y en la no dispensación oportuna de los medicamentos, lo cual afecta la experiencia del usuario y la continuidad de sus tratamientos. Finalmente, la queja expresa insatisfacción por el mal funcionamiento del call center, reflejando dificultades en la comunicación y gestión de citas o consultas telefónicas. Estos hallazgos evidencian áreas de mejora para garantizar una atención más eficiente y satisfactoria, se debe trabajar con los líderes de los procesos para mejorar en aquellos procesos donde persisten las falencias, de igual forma tener comunicación con la agremiación para que realice seguimiento continuo a los funcionarios que presentan las reclamaciones.

## **CONCLUSIÓN:**

La auditoría de PQRS revela un balance positivo con 4 felicitaciones que destacan la calidad del servicio del personal, aunque evidencia oportunidades de mejora en la gestión de listas de espera, tiempos de atención, dispensación de medicamentos y funcionamiento del call center. Se debe seguir trabajando en la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario, alineándose con estándares de gestión en salud para prevenir recurrencias y elevar la calidad integral del servicio.

## **RECOMENDACIONES:**

- Realizar capacitación en trato humanizado y resolución rápida y oportuna de consultas
- Retroalimentar oportunamente tanto a los funcionarios como a los usuarios en cambios operativos de los procesos.
- Se recomienda a la agremiación GREADSA encargada de los funcionarios dar respuesta oportuna a las pqrs que se le notifiquen.



  
AMALFI STELLA CASTIBLANCO M.  
Contratista control interno

  
NATALI BAUTISTA CASTILLO  
Líder SIAU

---

***Carrera 4 No. 9-103, celular 3132925130***

www.esesansebastian.lph.gov.co  
esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co