

103-25-38-015-2026

La Plata Huila, 13 de Abril de 2026

## **INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2026**

**Objetivo:** Realizar auditoría al cumplimiento del trámite dado a las PQRSF realizadas por los usuarios de la ESE SAN SEBASTIÁN durante el primer trimestre del 2026.

### **ALCANCE**

El seguimiento comprende la gestión realizada por la ESE a las PQRS recibidas entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2026 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.

### **METODOLOGIA**

Se realiza la revisión de cada una de las manifestaciones realizadas por los usuarios durante el primer trimestre del 2026, 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 primer trimestre del 2026, encontrando las siguientes novedades:

**ENERO-FEBRERO-MARZO**

FECHA DE RECEPCION	TIPO	PROCESOS	MOTIVO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA
6/01/2026	Reclamo	Asistencial	Demora en la atención Dr. Cristian Vargas	14/01/2026	Aunque se realizan esfuerzos por cumplir con los horarios, algunas veces por la complejidad clínica de algunos pacientes es complejo, se ofrecen disculpas por parte del medico
9/01/2026	Reclamo	Facturación UBA Américas	Se agendo cita en fecha errada Francy arandina	16/01/2026	Se comunicó a la agremiación encargada de la funcionaria ,para que se realice seguimiento y acompañamiento
20/01/2026	Reclamo	Asistencial	Demora en la atención Dra. Laura Ramírez	22/01/2026	La psicóloga se ausento por fuerza mayor por un lapso de tiempo, se atendió de igual manera
26/01/2026	Felicitación	Facturación	buena atención y colaboración Martha Carvajal y Marcos Fidel	28/01/2026	Se envía a la agremiación para su debido proceso
3/02/2026	Reclamo	Odontología	No fue atendido por daños en las piezas Martha Echavarría, le dieron nueva cita y no lo atendieron	9/02/2026	Por daño en equipo biométrico indispensable para la atención no fue atendido, plan de mejora asignación de citas de maneja clara , oportuna y efectiva evitando reprocesos e inconformidad
4/02/2026	Reclamo	Farmacia	No entregan formulas completas	16/02/2026	Desabastecimiento de medicamentos, proveedor no da fechas de abastecimiento de algunos medicamentos
5/02/2026	felicitación	farmacia camilo torres	excelente atención	10/02/2026	se remite a la agremiación encargada de la funcionaria y se cuelga en edicto
6/02/2025	Felicitación	orientador camilo torres	excelente actitud de servicio marcos Ramirez	10/02/2026	se remite a la agremiación encargada de la funcionaria y se cuelga en edicto
6/02/2026	Reclamo	odontología camilo torres	Mal procedimiento calza Dr. Julio	10/02/2026	El paciente fue atendió por la DRA. Martha Echavarría y se retira la restauración anterior , se resalta que en procedimientos de restauración se pueden presentar molestias o sensibilidad que dependen de múltiples factores
13/02/2026	Reclamo	Asignación de citas	negligencia en la entrega de fichas citas presencial, Jorge enrique	18/02/2026	Se tomaron los correctivos correspondientes , turnos autorizados y usuarios pendientes para asignación de citas
18/02/2026	Reclamo	Asistencial	Registro de datos que n corresponden a la realidad	25/02/2026	El registro institucional solicita datos para cerrar la atención, pero se tendrá en cuenta como plan de mejora verificación y comunicación al paciente sobre datos registrados en historia clínica
18/02/2026	Queja	Odontología	Trato irrespetuoso por parte del Dr. Julio al solicitar el no uso del celular en el consultorio	25/02/2026	La restricción de uso del celular obedece a lineamientos de bioseguridad y seguridad el paciente, lamenta la percepción del usuario respecto a la indicación por parte del DR.

Nit. 813.002.872-4

23/02/2026	Reclamo	Odontología	Demora en la atención y equipos biomédicos dañados	25/02/2026	Se realizó revisión del quipo biomédico pero la repetición de la toma de radiografías se debe a varios factores características anatómicas propias del paciente, se remite a la agremiación para revisar horario de la agremiada.
23/02/2026	Felicitación	facturación	buen atención de la facturadora juliana	26/02/2026	se remite a la agremiación para su debido proceso
24/02/2026	Reclamo	Ecografías	mala información cita asignada Martha hoyos	9/03/2026	se registró un error no intencional en la hora de agenda de la cita, se remite reclamo a la agremiación para su debido proceso
26/02/2026	Reclamo	Radiografías	demora en la atención UBA américas	6/03/2026	por fallas en el equipo no se atendió a la hora estipulada se ofrecen disculpas por los inconvenientes ocasionados
26/02/2026	Queja	Ecografías	No se realizó el examen completo Ecografía de mamas	26/02/2026	se evidencia que la orden del médico tratante solo solicitaba una ecografía y la eps solo reconoce el pago de 1 , por lo tanto se le asigno cita con medico general y que este solicite la ecografía de la mama faltante
26/02/2026	Reclamo	facturación	citada con mucho tiempo de anticipación facturadora luisa	10/03/2026	se remite manifestación al líder del proceso para su seguimiento
2/03/2026	Reclamo	Facturación	demora en la atención caja 6 y .3	11/03/2026	en muchas ocasiones los pacientes no llegan con todos los documentos y le pasan todo lo que trae a la facturadora para que sea ella quien busque , extendiendo el tiempo de atención
3/03/2026	Reclamo	call center	no contestan en el call center y mala atención	11/03/026	se remite al líder encargado del call center para su revisión
4/03/2026	Reclamo	Asignación de citas presencial	desorden en la entrega de fichas para citas presencial	11/03/2026	Se notificó al líder de TH y Líder de facturación para que se tomen los correctivos necesarios
6/03/2026	Reclamo	farmacia	no atención dentro del horario de servicio	12/03/2026	se remite al líder, quien manifiesta que por falta de personal los horario se redujeron , y para ese día el sistema registro cierre a la 5:00pm
9/03/2026	felicitación	odontología	buen servicio Dr. Julio morales	12/03/2026	se remite felicitación al TH para su respectivo proceso
9/03/2026	reclamo	Asistencial	Demora en la atención	13/03/2026	se evidencio en el sistema cita a las 11:30 y atención a las 11:31 se citan 30 minutos antes para facturar tal vez creo percepción de demora en el servicio
9/03/2026	Reclamo	asistencial	Demora en la atención Jefe wilberto	13/03/2026	por motivos de calamidad personal el jefe wilberto se ausento, impidiendo la atención, la cual fue informada al líder del proceso

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

esesansebastianlph.gov.co

esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co

**Nit. 813.002.872-4**

9/03/2026	Queja	odontología	Mala atención Dra. Martha Echavarría	18/03/2026	En menores de edad los comportamientos pueden variar, en ciertos procedimientos lo que impide continuar con un procedimiento en condiciones seguras, se prioriza siempre su bienestar
10/03/2026	Reclamo	RX odontología	Demora en la atención camilo torres	19/03/2026	Se presentaron daños en el equipo de Rx odontología, lo que genero retraso en la atención
10/03/2026	Reclamo	Asistencial	Demora en la atención por psicología, o cancelación de citas sin previo aviso	16/03/2026	Se contrató una nueva profesional en el área de psicología para evitar demoras en la atención
11/03/2026	Reclamo	Asistencial	No cancelación de citas con psicología	16/03/2026	Se contrató una nueva profesional en el área de psicología para evitar demoras en la atención
11/03/2026	Reclamo	Asignación de citas	solicitan den 1 sola ficha para citas presencial	16/03/2026	Se asignan 20 fichas para cada proceso, por orden de gerencia, los orientadores son los encargados de la entrega y organización de los usuarios
11/03/2026	Reclamo	Asignación de citas	solicitan den 1 sola ficha para citas presencial	16/03/2026	Se asignan 20 fichas para cada proceso, por orden de gerencia, los orientadores son los encargados de la entrega y organización de los usuarios
11/03/2026	Reclamo	Call center	No ha podido solicitar cita ni de manera presencial, ni por call center	20/03/2026	Se tienen diferentes medios para solicitud de citas, de manera presencial y telefónica, tal vez por congestión en las líneas telefónicas se dificulta la comunicación
17/03/2026	Felicitación	UBA la américas	empleados muy amables e instalaciones limpias	19/03/2026	se remite felicitación a los funcionarios de la UBA Las américas
19/03/2026	Reclamo	Asistencial	Demora en la atención	25/03/2026	La usuaria asistió con mucho tiempo de anticipación a facturar lo que la hizo percibir una espera muy prolongada, se le solicita seguir las indicaciones de facturación
19/03/2026	Queja	Higiene oral	Mala atención higienista Clara Iveth	31/03/2026	Se remite a la líder del proceso para realizar seguimiento y fortalecer las habilidades de humanización
20/03/2026	Queja	Higiene oral	mala atención	6/04/2026	Se realiza retroalimentación con los funcionarios del servicio oral sobre humanización en la atención
27/03/2026	Reclamo	Call center	No asignación de cita	30/03/2026	El usuario tiene control para el día 23 de junio de 2026, con resultados de exámenes
27/03/2026	Reclamo	call center	cancelación de cita sin previo aviso	6/04/2026	Se verifico y si tenía cita, por error la cita fue cancelada y no le avisaron, se le asigno cita para el 30/03/2026

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

esesansebastianph.gov.co

esesansebastianph@esesansebastianph.gov.co



Nit. 813.002.872-4

Durante el primer trimestre del 2026, las PQRSF realizadas por los usuarios, fueron tramitadas acorde a lo establecido Circular Externa 202315100000010-5 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 el primer trimestre del 2026 se registraron un total de 38 manifestaciones por parte de los usuarios, a continuación se relacionan las manifestaciones mes a mes:

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO
RECLAMO	3	9	15
QUEJA	0	2	3
FELICITACION	1	3	2
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>20</b>

Fuente: Oficina SIAU

Se relaciona el mayor número de manifestaciones durante el mes de marzo con 15 reclamos que se concentraron principalmente en demoras en la atención, fallas en la asignación de citas, problemas de comunicación en call center y situaciones asociadas a facturación, odontología, farmacia, evidenciando el inconformismo de los usuarios. Sin embargo, la entidad continúa trabajando en pro de la mejora continua, en cuanto a la calidad, humanización, la respuesta oportuna al usuario, para así lograr que se vea reflejado en las PQRSF realizadas por los usuarios.

Se debe tener en cuenta que los términos para contestación de las PQRS se cuentan desde la apertura de los buzones, y no desde el momento que se remite a la persona responsable de dar respuesta. Recordar que el incumplimiento a la respuesta en los tiempos establecidos puede generar sanciones y procesos de investigación disciplinaria.

## **CONCLUSIÓN:**

Se evidencio la respuesta a todos las manifestaciones realizadas por los usuarios, aunque se siguen presentado quejas por la mala actitud y demora en la atención de los funcionarios en el proceso de facturación, personal médico lo que permite evidenciar que las acciones que se han venido tomado al respecto para subsanarlas no han sido suficientes o contundentes. Se debe trabajar en una comunicación más oportuna de novedades y fortalecimiento de la humanización del servicio.

---

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

esesansebastianlph.gov.co

esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co

---

**RECOMENDACIONES:**

- Fortalecer el control de agendas y confirmación de citas.
- Implementar protocolo de notificación inmediata de cancelaciones o cambios.
- Revisar la capacidad del call center y sus tiempos de respuesta.
- Monitorear la dispensación completa de medicamentos y el abastecimiento.
- Reforzar formación en humanización, trato al usuario y comunicación efectiva.



**AMALFI STELLA CASTIBLANCO M.**  
Contratista control interno



**NATALI BAUTISTA CASTILLO**  
Líder SIAU