
103-25-38-025-2026

La Plata Huila, 17 de julio de 2026

INFORME AUDITORÍA A LAS PQRSF SEGUNDO TRIMESTRE 2026

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

ALCANCE

El seguimiento comprende la gestión realizada por la ESE a las PQRS recibidas entre el 1 de abril al 30 de junio 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 segundo 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 de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*; la Oficina de Control Interno en cumplimiento al Plan Anual de Auditorías aprobado por parte de los Miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, procedió a realizar

auditoría interna al cumplimiento del trámite dado a las PQRSF realizadas durante el segundo trimestre del 2026, encontrando las siguientes novedades:

ABRIL-MAYO-JUNIO

FECHA DE RECEPCION	TIPO	PROCESOS	MOTIVO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA
6/04/2026	Reclamo	sistemas de la información	Difícil acceso a citas por el canal telefónico	13/04/2026	Citas para control de diabetes se asignan de lunes-sábado en la caja 5 de manera presencial
8/04/2026	Reclamo	sistemas de la información	Difícil acceso citas presencial	15/04/2026	se tienen varios canales para solicitud de citas, el horario no se puede cambiar por q en la mañana hay mucha congestión y los orientadores tienen muchas actividades asignadas
10/04/2026	Reclamo	sistemas de la información	Informaron mal el horario de atención y perdió la cita	14/04/2026	Fue atendida por otro profesional
10/04/2026	Reclamo	sistemas de la información	Difícil acceso cita presencial y canal telefónico	15/04/2026	Se asignó el horario de citas presencial por la conglomeración de usuarios en la mañana , el call center tiene ingreso de 10 llamadas por tal motivo no ingresa la llamada inmediatamente, se debe que esperar a que se descongestione
10/04/2026	Reclamo	Farmacia	No entrega de medicamentos oportunamente	24/04/2026	Se le explico la dinámica de entregas, presento formulas antiguas, se le entrego lo de las formulas recientes y la usuaria no regreso a reclamar el medicamento
16/04/2026	Reclamo	Laboratorio	Hacen preparar a la paciente para un examen , sin indicarle bien la hora del examen, la paciente tiene diabetes tipo ii por lo tanto se afecta su condición de salud	28/04/2026	Se remite manifestación al líder asistencia para que se tome las medidas correctivas en estos casos especiales
22/04/2026	Reclamo	sistemas de información	Demora en la atención	4/05/2026	La facturadora le indico mal la hora de facturación y la profesional tuvo retraso en la atención lo que prolongo la espera, se toman los correctivos correspondientes
22/04/2026	Reclamo	Asistencial	Demora en la atención	30/04/2026	Se remite al líder asistencial para que realice acompañamiento al Jefe wilberto fortalecer las habilidades en la calidad
28/04/2026	Reclamo	Asistencial	Los médicos sean más especializados	28/04/2026	La institución no está habilitada para consultas especializadas, sino de baja complejidad por médico general, y agenda con tiempo suficiente sin quejas por incumplimiento de las misma

Nit. 813.002.872-4

4/05/2026	Reclamo	Laboratorio	solicitud toma de examen de tensión de virus del papiloma humano pruebas de ADN	5/05/2026	La ese no tiene habilitado el servicio de toma de examen de tensión del virus de papiloma humano de prueba de ADN. Se recomienda acercarse a la EPS para que le indiquen en donde lo tienen contratado
5/05/2026	Reclamo	sistemas de información	Información de hora de cita incorrecta	13/05/2025	Se indica hora de llegada 30 minutos antes , para que puedan facturar y ser atendidos y no se pierda la cita , ya que se evidencio que los pacientes llegaban sobre la hora de la cita y muchas veces la perdían
6/05/2026	Queja	Facturación	mala atención de la facturadora Martha Carvajal	14/05/2026	Se realiza comité con los líderes de calidad, talento humano, siau y CI y reunión con los facturadores y orientadores para abordar la situación presentada y tomar los correctivos correspondientes
6/05/2026	Reclamo	sistemas de la información	Digiturno en mal funcionamiento	14/05/2026	Se tomaran los correctivos correspondientes
6/05/2026	Felicitación	Orientadores	Buena atención	20/05/2026	Se envía a la agremiación encargada de la funcionaria para su debido proceso
7/05/2026	Reclamo	Odontología	Demora en la atención Dra. Alonso	15/05/2026	Se verifico la agenda constatando que si se atendió 18 minutos dps lo que pudo generar inconformidad, se piden disculpas y se habla con la profesional y se dan las recomendaciones pertinentes.
8/05/2026	Reclamo	APS Y EBS	Demora en la atención, la Jefe Yeni Tatiana estaba desayunando en el horario laboral ,(3 manifestaciones con el mismo reclamo)	20/05/2026	Se remite notificación al Líder del personal para que realice acompañamiento a la profesional para fortalecer las habilidades de humanización
9/05/2026	Reclamo	sistemas de la información	difícil acceso a cita de odontología para continuar con tratamiento	15/05/2026	Se le asigno cita odontológica y se continúan realizando acciones para mejorar la oferta de citas odontológicas
9/05/2026	Felicitación	facturación	actitud de servicio	21/05/2026	Se notifica a la agremiación encargada de la funcionaria para su debido proceso
12/05/2026	felicitación	Ese San Sebastián	excelente personal	21/05/2026	Se cuelga en Edicto
12/05/2026	Queja	Ecografías	Falta de ética profesional Audrey Zoraida castro (Divulgo información personal y privada de una usuaria)	21/05/2026	Se envía notificación a la agremiación encargada de la funcionaria, quien manifiesta que rechaza respetuosamente las afirmaciones de la usuaria, que en ningún momento ha divulgado información privada o actuó con intención de dañar la integridad y dignidad de la usuaria
15/05/2026	Queja	Facturación	mala atención facturadoras	21/05/2026	Se remite manifestación a la agremiación encargada de las facturadores, para que realice seguimiento
15/05/2026	felicitación	Facturación	felicitación por buen servicio a la facturadora Martha Carvajal	21/05/2026	Se envía manifestación a la agremiación encargada de la funcionaria para su debido proceso

Carrera 4 No. 9-103, Celular 3132925130

esesansebastianph.gov.co
esesansebastianph@esesansebastianph.gov.co

Nit. 813.002.872-4

19/05/2026	Reclamo	Laboratorio	demora en la atención y falta de respeto del orientador Reynel Cardoso	22/05/2026	Se realiza reunión con los líderes de calidad y talento humano para analizar la situación , identificando que la líder de laboratorio una vez identificada la situación reunió al personal donde se definieron nuevamente los roles , enfatizando en el respeto y la humanización de los pacientes se evidencia falta de comunicación y manejo de situaciones internas y articulación entre el personal involucrado
27/05/2026	Reclamo	sistemas de la información	Hora de la cita errada , Tatiana Liscano	9/06/2026	La facturadora se equivocó al indicar la hora de facturar, se piden disculpas por los inconvenientes
28/05/2026	Reclamo	sistemas de la información	difícil acceso a citas por el call center	10/06/2026	El call center tiene repositorio de llamadas, y hasta que no se libere cupo no ingresa la siguiente llamada
2/06/2026	Queja	Odontología	Mala atención higienista	18/06/2026	Se remite notificación a la agremiación encargada de la funcionaria para que se realice seguimiento y tomar correctivos, se identificó falla de la facturadora al asignar las citas tan seguidas
4/06/2026	Sugerencia	Gestión y ambiente físico	No hay papel higiénico en los dispensadores	17/06/2026	Se evidencio que los usuarios hacen mal uso del insumo , malgastándolo y tapando las unidades sanitarias por el exceso de papel depositado en el mismo, y que se lo llevan limitando el uso para otros usuarios
5/06/2026	Reclamo	Ese sede Belén	cobro de medicamentos , formulados por el médico, no le entregaron factura	17/06/2026	según diagnostico la consulta no se debe realizar por urgencias si no por consulta externa y No se cuenta con contrato con la EPS por evento, se le explico a la usuaria el porqué del cobro de los medicamentos y se anexa factura
6/06/2026	Reclamo	sistemas de información	Se asigna cita sin contrato con la EPS	17/06/2026	Lamentablemente días desps de la asignación de la cita se notifica que no hay convenio con la nueva Eps -CRIHU, el líder reconoce que no se aplicó protocolo de cancelación de citas o novedad
11/06/2026	Queja	Laboratorio	Mala atención Vicenta	25/06/2026	Ser remite notificación a la agremiación encargada de la AUX. de enfermería para que realice acompañamiento y fortalecer las habilidades de humanización y calidad
14/06/2026	Queja	Ese san Sebastián	Barreras de acceso a los servicios	16/06/2026	La Ese san Sebastián no ha recibido solicitud de atención dsps de la cita de médico general, y en caja 6 se le indico los servicios no contratados con la EPS, y se le indico que examen se podía realizar y los horarios de atención
24/06/2026	felicitación	Asistencial	Excelente atención Dr. Carlos Gómez	8/07/2026	Se remite manifestación al líder de talento humano para su debido proceso

Carrera 4 No. 9-103, Celular 3132925130

esesansebastianlph.gov.co
esesansebastianlph@esesansebastianlph.gov.co

25/06/2026	Reclamo	Odontología	No se entiende el motivo de la reclamación	8/07/2026	Se llama al abonado en servicio y el usuario indica que fue un mal entendido, que él se retiró de la sala de espera y la Dra. Lo llamo en ese lapso de tiempo
25/06/2026	Queja	Facturación	Mala atención	15/07/2026	Se remite manifestación a la agremiación encargada de la funcionaria para que realice acompañamiento y fortalecer habilidades de humanización y calidad en el servicio

Durante el segundo trimestre del 2026, 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 el segundo trimestre del 2026 se registraron un total de 34 manifestaciones por parte de los usuarios, a continuación se relacionan las manifestaciones mes a mes:

MES	ABRIL	MAYO	JUNIO
RECLAMO	9	9	3
QUEJA		3	4
FELICITACION		4	1
SUGERENCIA			1
TOTAL PQRS	9	16	9

Fuente: Oficina SIAU

- Se evidencia alta frecuencia de reclamos relacionados con sistemas de información: dificultades de acceso a citas (call center y presencial), errores en la hora de cita y mal funcionamiento de digiturno. Riesgo operativo y de continuidad de atención.
- Repetición de quejas por demoras en atención en el proceso asistencial y laboratorio; en algunos casos afectan pacientes con condiciones especiales (ej. diabetes), lo que genera riesgo clínico.
- Incidencias de mala atención y trato (orientadores, facturadoras, auxiliares de enfermería) que requieren intervención en formación y seguimiento por la agremiación encargada (GOAL).
- Problemas en farmacia y facturación: entregas no oportunas, cobros por servicios no contratados con la EPS

- Casos de presunta vulneración de datos personales (ecografías) que requieren verificación y posible actuación disciplinaria o legal.
- varias felicitaciones que evidencian personal con actitud de servicio; estas deben difundirse como ejemplo.

Identificación de riesgos

- Riesgo operativo: capacidad insuficiente del call center y ausencia de mecanismos de redirección eficientes.
- Riesgo clínico: demoras e información errónea de horarios que afectan pacientes crónicos.
- Riesgo reputacional y legal: presuntas divulgaciones de información privada y quejas por maltrato.
- Riesgo de incumplimiento contractual: asignación de citas sin verificar convenios con EPS.

Acciones correctivas registradas (resumen)

- Reasignación de citas y disculpas a usuarios.
- Reuniones y comités con líderes (calidad, talento humano, SIAU, CI) y facturadores.
- Notificaciones a la agremiación (GOAL) y líderes para acompañamiento o fortalecimiento de competencias.
- Reconocimiento de fallas técnicas (digiturno, call center) y compromiso de tomar correctivos.
- Remisión de manifestaciones a líderes para medidas en casos especiales (pacientes diabéticos, etc.).

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. No se evidencio respuestas extemporáneas

CONCLUSIÓN:

La ESE San Sebastián presenta una gestión de PQRS con registros y respuestas documentadas; sin embargo, existen debilidades críticas en sistemas de información, gestión de agenda, comunicación de horarios y trato al usuario que generan riesgos operativos, clínicos y reputacionales. Se recomienda priorizar la

atención a los problemas identificados, implementar acciones correctivas con seguimiento y fortalecer controles preventivos para disminuir la recurrencia de las mismas quejas.

RECOMENDACIONES

- Implementar plan de mejora para el proceso de sistemas de información
- Capacitar facturadoras en comunicación de horarios y registro correcto de citas, margen de llegada (ej. indicar llegada 30 min antes) y estandarizar comunicación escrita (SMS/WhatsApp) para confirmar hora exacta.
- Priorizar casos con comorbilidades (diabetes) mediante protocolo de programación diferenciada.
- Programar capacitaciones en humanización, atención al usuario y manejo de conflictos para facturación, orientadoras, auxiliares y personal de laboratorio.
- Capacitar al personal en manejo de información sensible (Habeas Data).
- Revisar disponibilidad y seguridad de insumos (papel higiénico) y considerar dispensadores con control o mayor frecuencia de reposición y campañas de uso responsable.



AMALFI STELLA CASTIBLANCO M.
Contratista control interno



NATALI BAUTISTA CASTILLO
Líder SIAU