

SANATORIO DE CONTRATACION E.S.E.

INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES

SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

OFICINA DE CONTROL INTERNO

ENERO 12 DEL 2020

Calle 3 No. 2-72; Contratación Santander
Código Postal
683071

Número Celular 3125829153 – 3102095589
controlinterno@sanatoriocontratacion.gov.co
www.sanatoriocontratacion.gov.co

INTRODUCCION

En virtud de la Ley 1474 y para dar cumplimiento específicamente al artículo 76 de la citada ley, se presenta informe semestral de la oficina de quejas, sugerencias y reclamos, así como de las actividades desarrolladas por la oficina encargada del manejo de la atención del usuario de la ESE de Contratación: tales como realización de encuestas de satisfacción, apertura de buzones, charlas educativas, asesorías personalizadas a los usuarios.

La ESE cuenta con los siguientes mecanismos de participación ciudadana relacionados con este requerimiento y que son materia de análisis para el presente informe, correspondiente al segundo semestre del 2020:

- ✓ Oficina del usuario – SIAU
- ✓ Buzón de sugerencias
- ✓ Ventanilla única
- ✓ Link de quejas y reclamos página web
- ✓ Oficina de recepción – Gerencia
- ✓ Encuestas de satisfacción del usuario

1. OBJETIVO

Dar cumplimiento al requerimiento de la Ley 1474 de 2011, artículo 76, que establece la elaboración por parte de la oficina de Control Interno del informe semestral de Quejas, Sugerencias y Reclamos y seguimiento a lo establecido en Capítulo I del Título II de la Ley 1437 de 2011 relacionado con el seguimiento a Derechos de Petición del Ciudadano.

2. ALCANCE

El presente informe corresponde al seguimiento a las Quejas, Reclamos y Solicitudes presentadas por usuarios durante el periodo correspondiente a 01 de Julio hasta 30 de Diciembre de 2020, en la oficina de atención al ciudadano y en los diferentes buzones ubicados en las sedes de la Institución; de acuerdo a los procedimientos documentados y la normatividad vigente. Se verificó el comportamiento de respuestas dadas a los ciudadanos.

3- ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

Como eje fundamental del proceso SIAU, se busca siempre mostrar al usuario la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad y de paso educarlo sobre los conductos regulares, mecanismos y formas de acceder al Sistema de Salud actual. Y es preciso destacar la importancia de este eje, debido a que los determinantes sociales tienen cada vez mayor relevancia e impacto en la calidad de la salud de los usuarios y cuya influencia se ve reflejada en la misma predisposición con la que llegan éstos al servicio, llegando incluso a dificultar el proceso de atención.

Para la ejecución de lo anterior, la oficina de Atención al Usuario cuenta con un funcionario y dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad. Éstos son:

Canal	Modo de contacto
Telefónico	312 5830372
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos
Virtual	http://www.sanatoriocontratacion.gov.co
Presencial	Proceso personalizado en la oficina de atención al usuario ubicada en el primer piso en horario hábil
Buzones	Existen buzones de sugerencias ubicados en los pasillos de atención consulta externa, urgencias y Edificio Carrasquilla. Los cuales son revisados cada quince días para dar respuesta en los términos establecidos por la ley.

El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la ESE Sanatorio de Contratación, además es un medio eficaz para recopilar, analizar y medir el grado de satisfacción del usuario.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2020 el SIAU adelantó actividades para encontrar una positiva respuesta por parte de las áreas:

- Se analizó quincenalmente las quejas interpuestas para aplicar correctivos o planes de mejoramiento en el área donde se generó la queja.
- Mediante entrega física o correo electrónico se informa al funcionario responsable, con copia al encargado de área, anexando copia del histórico del documento inicial desde el día de su radicación. Esta solicitud se envía

oportunamente para dar respuesta al reclamante, lo que facilita a cada área tener tiempo suficiente para proyectar y enviar la respuesta solicitada.

- Cada semana se tiene destinado treinta (30) minutos en la emisora comunitaria la voz de la Fé donde se orienta a los usuarios en Derechos – Deberes y además de las directrices dadas por el Ministerio de Salud de los cuidados y recomendaciones para prevenir el contagio del Covid-19. Teniendo en cuenta la situación de emergencia sanitaria que estamos atravesando en el país, se han realizado varias alocuciones en la Emisora por parte del personal asistencial.
- Los ciudadanos tienen buena percepción sobre las medidas adoptadas por el Sanatorio en este momento de emergencia. |

4- ANALISIS DE LA INFORMACION

De acuerdo a la información suministrada y los soportes revisados por la oficina de Control Interno, me permito presentar el siguiente informe:

PRESENTACIÓN- Universo de datos

- Período: 1° de Julio al 30 de Diciembre de 2020
- Responsable: Proceso SIAU.
- Total peticiones y reclamaciones escritas en contra del Sanatorio: 8
- Total reclamaciones verbales en contra del Sanatorio: 0
- Total reclamaciones telefónicas en contra del Sanatorio: 1
- Total quejas en contra de funcionarios del Sanatorio: 4
- Total quejas por demora en la prestación de los servicios: 1
- Total quejas por trato indecoroso entre los albergados: 0
- Total denuncias por actos de corrupción: 0
- Total peticiones de usuarios: 3
- Total áreas de la Entidad involucradas: 7
- Total felicitaciones recibidas para funcionarios de la Entidad: 6

RESUMEN SEGUNDO SEMESTRE:

- Durante el segundo semestre de 2020 a través de los buzones ubicados en el área de urgencias, consulta externa y edificio Carrasquilla y de la página web en el link de PQRS (recibidos) se recepcionó y tramitó 8 reclamaciones

escritas en contra del Sanatorio de Contratación E.S.E. y se dio respuesta a ocho (8) Peticionarios inconformes.

- De los ocho (8) reclamos, tres (3) de ellos que representa el 37.5% corresponde a inconformidades por parte de los usuarios, dos de ellos en contra de la atención recibida por parte del Dr. Carlos Mario Arenas en el servicio de urgencias y la tercera inconformidad la usuaria solicita que en cada consultorio de atención de consulta externa haya su respectiva impresora con el fin de salvaguardar la privacidad de los pacientes.
- Se recibieron tres (3) solicitudes que representa el 37.5% del universo de requerimientos del período, en las cuales, una de ellas el usuario solicita al área de archivo le sea expedida la historia laboral en los formatos requeridos para tal fin; para lo que la funcionaria del área de archivo actualizó la historia laboral mediante certificación electrónica en el Cetil. En el segundo caso el solicitante requiere información sobre oferta de trabajo de la vacante de Odontología, caso en que la of. De Talento humano responde que no existen vacantes para esa área. Y la tercera solicitud el usuario requiere que se le expida certificado de vacunación de fiebre amarilla y tétano, pero al revisar la base de datos no se encuentra el usuario como paciente vacunado, por lo cual, no se puede expedir la certificación solicitada.
- Así mismo se tramitaron dos (2) quejas que representan el 25% del total de PQR recibidos en el período, las cuales, están dirigidas a funcionarios. Una de ellas en contra de la Fisioterapeuta Dra Laura Rincón porque es ruda y poco amable con los pacientes. Y el segundo caso en contra del aux. de la of. De Estadística Sr. Luis Acuña quien no le programó inmediatamente cita de medicina general a una usuaria para que el médico le diligenciara unos formatos para subsidio económico, circunstancia que no amerita la inmediatez ya que precisamente en esos días había represamiento de citas para atención de consulta externa.
- Durante el semestre se recibieron seis (6) felicitaciones:
 - Tres (3) para la Ing. Laura Rincón – Fisioterapeuta
 - Una (1) para el servicio de urgencias y consulta externa
 - Una (1) Gratitud a todo el personal del Sanatorio por la atención brindada en tiempos de pandemia
 - Una (1) para el Sr. Pedro Castaño - Estadística

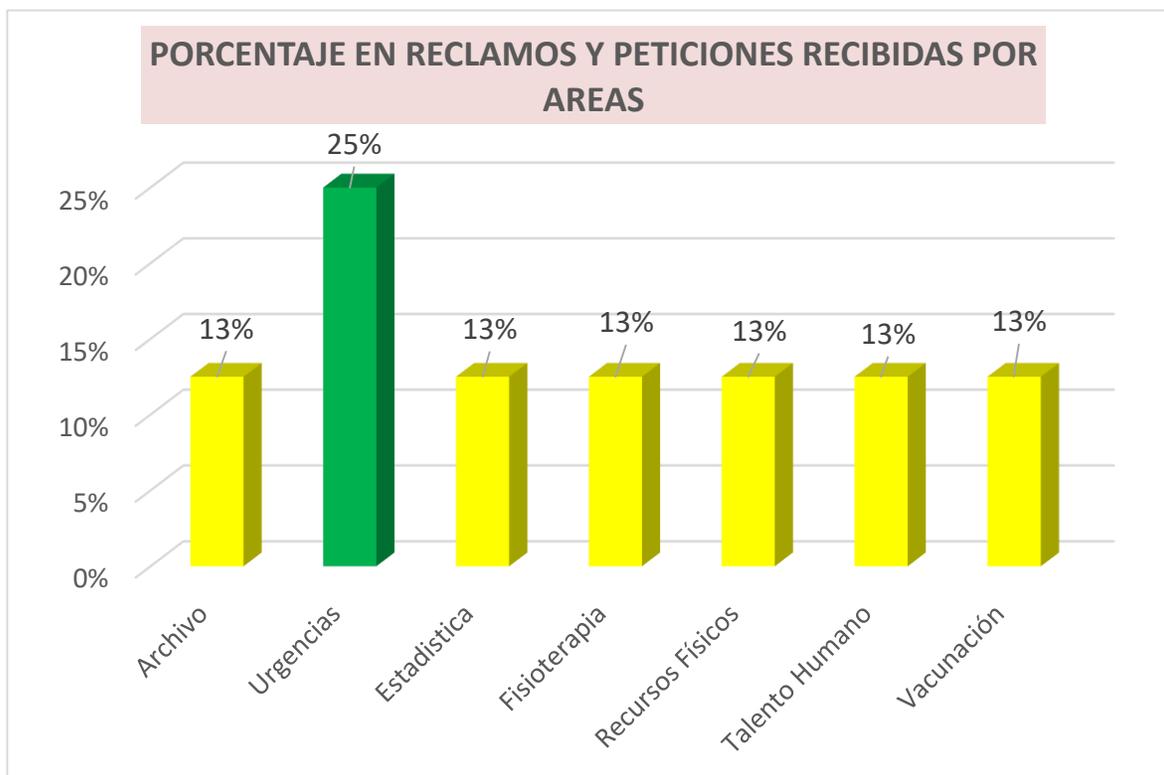
TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y FELICITACIONES

Queja	Solicitud	Felicitación
4	4	6

No. de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones por mes

■ Felicitación ■ Queja ■ Solicitud ■



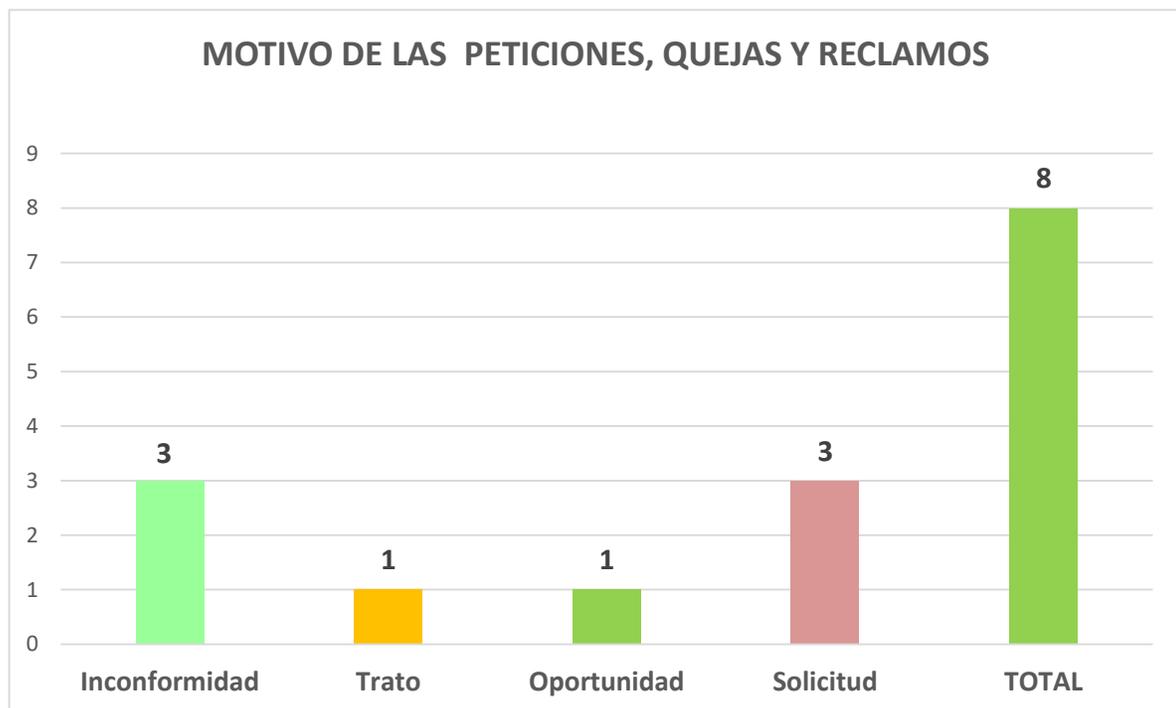


Area	No. de Reclamos y peticiones recibidas	%
Archivo	1	13%
Urgencias	2	25%
Estadística	1	13%
Fisioterapia	1	13%
Recursos Físicos	1	13%
Talento Humano	1	13%
Vacunación	1	13%
. Total...		100%

MOTIVOS DE LA QUEJA

De acuerdo a la información remitida por el SIAU, se realiza evaluación al segundo semestre del 2020, conforme al número de quejas y peticiones radicadas, encontrándose que los motivos de éstas corresponde a:

Motivo de la Queja	No. de Quejas
Inconformidad	3
Trato	1
Oportunidad	1
Solicitud	3
Total	8



FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL SEMESTRE

Área	No. De Felicitaciones recibidas	%
Estadística	1	17%
Fisioterapia	3	50%
Personal de toda la Institución	1	17%
Urgencias	1	17%
Total felicitaciones	6	100%



MOTIVOS DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS POR USUARIOS Y CIUDADANIA EN GENERAL

Inconformidad: Se recibieron tres (3) manifestaciones de inconformidad que representan el 37.5% del total de PQRS recibidas, entre otros los motivos fueron:

- Dos inconformismos por la atención del Dr. Carlos Mario Arenas, en el servicio de urgencias al no sentirse bien atendidos: en el primer caso el triage se clasificó en IV, esto significa atención por consulta externa y en segundo caso el menor de edad fue remitido a consulta externa para que lo remitieran a Pediatra para descartar posible hernia inguinal.
- La usuaria manifiesta que en los consultorios de consulta externa debe haber impresora de tal manera que sus órdenes médicas no sean direccionadas a otra dependencia y se esté violando la privacidad del paciente.

Oportunidad: La usuaria se queja porque en el área de estadística no le asignaron inmediatamente cita de medicina general para que el médico le diligenciara unos formatos para allegar a la Alcaldía Municipal para postularse a un auxilio económico.

Solicitud: Se recibieron tres (3) solicitudes que representan el 37.5% del total de PQRS recepcionadas, entre los casos descritos están:

- La Sra. Rosa Elena González, solicita certificación laboral del Sr. Guillermo Mora Pabón quien laboró en el Sanatorio como médico rural.
- La Sra. Juliana de la Espriella Nieves, solicita información sobre oferta de trabajo de la vacante de odontología.
- El Sr. Ernesto Márquez, solicita certificación de vacunación de fiebre amarilla y tétano.

Trato: El Señor José Alfredo Jiménez, manifiesta que la Dra. Laura Rincón (Fisioterapeuta) es ruda y no muestra amabilidad en la atención del paciente.

FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO DE ESTUDIO

Se recepcionaron seis (6) felicitaciones para funcionarios:

- Tres (3) de ellas que representan el 50% dirigida a la Dra. Laura Rincón (Fisioterapeuta) .
- Una (1) felicitación que representa el 17% dirigidas al personal de urgencias y consulta externa al atender al paciente Luis Octavio Estupiñan.

- Una (1) felicitación que representa el 17% dirigida a todo el personal del Sanatorio por la atención brindada y el trabajo realizado en tiempo de pandemia.
- Una (1) felicitación que representa el 17% al Sr. Pedro Castaño, encargado de la Of. De Estadística, por su amabilidad, atención y buen desempeño a la hora de prestar el servicio a nosotros como usuarios de esta Institución.

SOLICITUDES , QUEJAS Y FELICITACIONES RECIBIDOS MES A MES – SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

	Queja	Solicitud	Felicitación
Agosto	2	1	1
Septiembre	1	1	
Octubre			2
Noviembre	1	1	1
Diciembre		1	2
Total	4	4	6

5- MEDICION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD

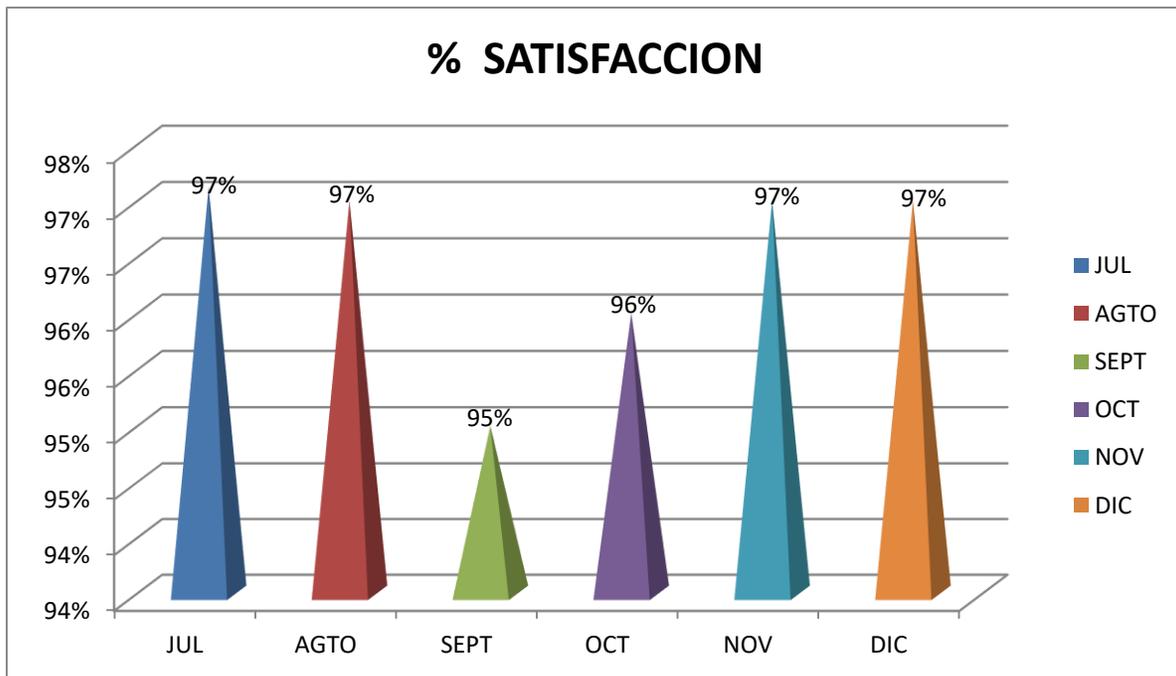
La satisfacción de los usuarios es considerado un indicador de calidad de resultado y puede definirse como el grado de cumplimiento por parte del Sistema de Salud respecto de las expectativas del usuario en relación a los servicios que éste le ofrece.

Dentro de la metodología aplicada para medir el grado de satisfacción se encuentra la aplicabilidad de la encuesta institucionalizada por la E.S.E. Como instrumento aplicado en diversos servicios y estructurada para evaluar los procesos: Derechos y Deberes, Procesos Administrativos, Proceso previo a la atención, Proceso de atención, Proceso posterior a la atención, Proceso de Retroalimentación por parte del usuario y Satisfacción Global, los cuales integran la globalidad del servicio y contienen la información para el respectivo análisis, el cual es correspondiente al estudio de encuestas aplicadas.

A continuación se relacionan los servicios evaluados por mes y el porcentaje de satisfacción logrado de acuerdo a las encuestas aplicadas a usuarios de la E.S.E.

SERVICIO	JULIO	AGTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Promoción & prevención	96,66%	97,14%	95,55%	93,75%	94,00%	97,78%
Farmacia	97,14%	97,75%	95,00%	98,00%		98,75%
Lab. Clínico	98,00%	95,45%	93,75%	99,00%	98,00%	93,75%
Medicina Gral	96,25%	94,09%	93,68%	94,12%	100,00%	96,95%
Odontología	98,50%	97,50%	95,83%	93,33%	95,00%	95,38%
Urgencias	96,15%	97,00%	98,00%	92,00%	94,28%	94,00%
Vacunación		100,00%	98,00%	100,00%	97,50%	97,50%
Imágenes Diagnosticas			92,50%		98,75%	100,00%
% Satisf mensual	97,12%	96,99%	95,29%	95,74%	96,79%	96,76%

MES	% SATISFACCION
JULIO	97%
AGOSTO	97%
SEPTIEMBRE	95%
OCTUBRE	96%
NOVIEMBRE	97%
DICIEMBRE	97%



6- CONCLUSIONES

Debilidades: Continua sin ser habilitada la ventanilla única de correspondencia para la recepción y trámite sistematizado de documentos externos e internos.

Fortalezas: Atención oportuna en la totalidad de las PQRS radicadas en la oficina de la Secretaria de Gerencia.

Oportunidad en la presentación de informes de quejas y reclamos a la Secretaria de salud municipal.

Oportunidad en la realización y presentación de los informes de percepción al usuario.

La ESE de Contratación cuenta con herramientas para la participación ciudadana a través de:

- ❖ Oficina del SIAU
- ❖ Buzones de sugerencias
- ❖ Link de quejas y reclamos en la página web de la Entidad
www.sanatoriocontratacion.gov.co

- ❖ Oficina de recepción de correspondencia en Gerencia donde se radican todas las quejas, derechos de petición y de información.
- ❖ Trámites y servicios avalados ante el SUIT.

La E.S.E. Sanatorio de Contratación Santander, da cumplimiento a lo establecido en cuanto a disponer 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.

Se pudo establecer que los motivos por los cuales se presentaron quejas y reclamos en la entidad, están relacionados con la actitud de algunos colaboradores en el hospital.

Se observa que el sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ESE Sanatorio de Contratación se desarrolla a un buen nivel dentro del marco normativo y misional de la Institución.

QUEJAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el segundo semestre de 2020 no se presentaron denuncias por actos de corrupción en esta instancia.

7- RECOMENDACIONES

- Analizar las principales causas de reclamo y quejas por parte de los usuarios, de forma que permitan la implementación de acciones de mejora por parte de la entidad.
- Se recomienda fortalecer la política del buen trato realizando estrategia e implementando acciones de sensibilización y acciones de seguimiento, evaluación y mejoramiento.
- Realizar capacitaciones permanentes a los profesionales de la salud en humanización del servicio y seguridad del paciente.
- Remitir a las áreas que registran quejas y reclamos, los informes que se generen para que se formalicen los respectivos planes de mejoramiento.
- Se debe informar a la oficina de Control disciplinario, el nombre de los funcionarios que incumplen en las respuestas de peticiones quejas y reclamos en los términos establecidos por la ley. En este caso la oficina de Control interno disciplinario y la

oficina de Control Interno deberán realizar visitas de verificación para establecer el cumplimiento de los términos de respuesta a los derechos de petición, quejas y reclamos de los usuarios. Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temas relacionados con servicio al cliente, atención de derechos de petición y demás temas que fortalezcan a los servidores públicos en su relación con la comunidad que se atiende.

- Capacitación a los usuarios para crear cultura en el uso del buzón.
- Falta implementar un mecanismo que permita a los usuarios externos realizar seguimiento de las diferentes manifestaciones.
- Fortalecer el programa de PQRSF con herramientas didácticas: volantes, folletos, carteleras, medios audiovisuales.
- Mantener buena comunicación y permanente con el Coordinador Médico de la Institución con el fin de conocer de primera mano los cambios de turnos que se puedan generar con el personal médico.
- Revisar las acciones recomendadas y hacer seguimiento a las acciones implementadas, con el fin de llevar un adecuado sistema de información y atención al usuario y cumplir con la mejora continua.

GLORIA ESPERANZA BERDUGO
Profesional con funciones de Control Interno

Calle 3 No. 2-72; Contratación Santander
Código Postal
683071

Número Celular 3125829153 – 3102095589
controlinterno@sanatoriocontratacion.gov.co
www.sanatoriocontratacion.gov.co