

## **SANATORIO DE CONTRATACION E.S.E.**

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

#### **PRIMER SEMESTRE DE 2021**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**JUNIO 30 DEL 2021**

**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 primer semestre del 2021:

- ✓ 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 Enero hasta 30 de Junio de 2021, 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:

<b>Canal</b>	<b>Modo de contacto</b>
Telefónico	312 5830372
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos
Virtual	<a href="http://www.sanatoriocontratacion.gov.co">http://www.sanatoriocontratacion.gov.co</a>
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 primer semestre de la vigencia 2021 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 Enero al 30 de Junio de 2021
- Responsable: Proceso SIAU.
- Total peticiones y reclamaciones escritas en contra del Sanatorio: 4
- Total reclamaciones verbales en contra del Sanatorio: 0
- Total reclamaciones telefónicas en contra del Sanatorio: 0
- Total quejas en contra de funcionarios del Sanatorio: 7
- Total solicitudes de información: 5
- Total quejas por demora en la prestación de los servicios: 0
- Total quejas por trato indecoroso entre los albergados: 0
- Total denuncias por actos de corrupción: 0
- Total quejas por violación a la privacidad: 1
- Total peticiones de usuarios: 1
- Total áreas de la Entidad involucradas: 10
- Total felicitaciones recibidas para funcionarios de la Entidad: 10

## RESUMEN PRIMER SEMESTRE 2021

### DESCRIPCION DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS POR USUARIOS Y CIUDADANIA EN GENERAL

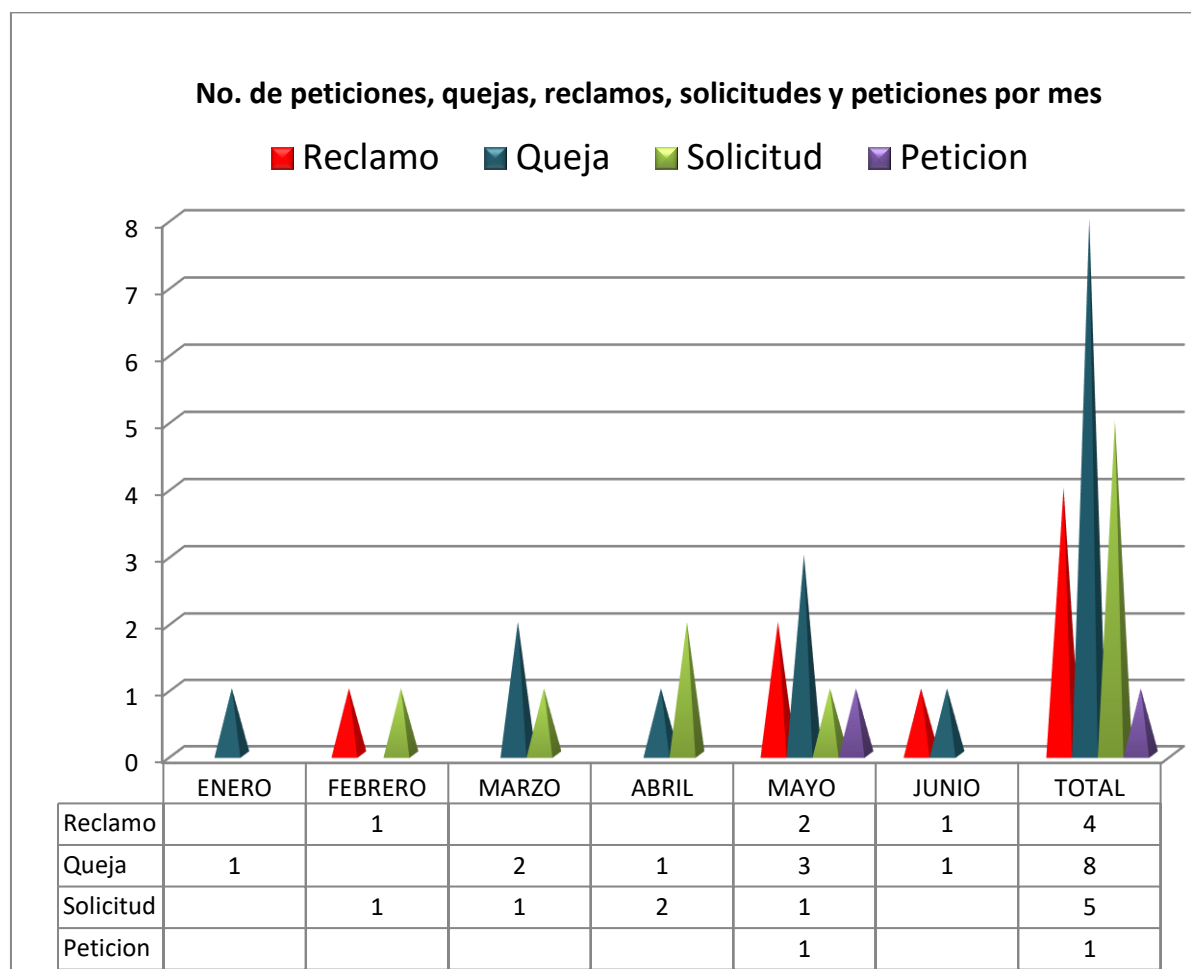
- Durante el primer semestre de 2021 a través de los buzones ubicados en el área de urgencias, consulta externa y edificio Carrasquilla y de la página web en el link de PQRS (recibidos) se recepcionó y tramitó 18 reclamaciones escritas en contra del Sanatorio de Contratación E.S.E. y se dio respuesta a diez y ocho (18) Peticionarios inconformes.
- Entre las reclamaciones recibidas el 44% son *inconformidades* de los usuarios tales como: 1) Servicio de enfermería: una ex – funcionaria de la entidad divulgó en las redes sociales el estado de salud de la paciente y el segundo caso la usuaria mayor de edad manifiesta insatisfacción en la forma como le practican la curación. 2) Queja de una funcionaria del Sanatorio por la forma como le realizaron terapia física en el área que recibió cirugía causándole demasiado dolor. 3) En la atención de consulta externa no hay otoscopio generando malestar en la usuaria por falta de equipos biomédicos necesarios para una buena atención. 4) Usuaria se queja en contra del Dr. Miguel Martínez, médico, porque no valora de manera completa a los pacientes Hansen. 5) Programa Hansen: queja de usuario por la falta de cuidado en alimentación y vestuario con una albergada llegando al grado de estar desnutrida. 6) Funcionaria de la entidad manifiesta su inconformismo ya que se presentó a urgencias con síntomas de covid-19 y el médico de turno se negó a tomarle la prueba covid-19, hecho que le está generando problemas con la ARL porque no le responde por las secuelas de éste evento. 7) Así mismo un usuario alude que en dos casos se ha presentado a urgencias para atención de él y su esposa y el Dr. Eladio Acevedo, médico, los envía para la casa sin medicamentos. Situaciones que posteriormente han tenido que acudir nuevamente al servicio de urgencias siendo atendidos por otro profesional donde son bien atendidos y reciben los medicamentos necesarios de acuerdo a la patología.
- Se presentaron tres (3) casos que representan el 17% del total de quejas recibidas en el trimestre, donde los usuarios aluden *mal trato* recibido en los servicios de salud tales como: 1) Al momento de la llegada al Sanatorio de Contratación de una albergada remitida del hospital Internacional de Colombia quien llegó bien delicada de salud y la Jefe de enfermería, Estrella Rodríguez, fue descortés, con gritos y no sabía donde ubicar la paciente. 2) Queja de una paciente Hansen en contra de la aux de enfermería Mary Luz Díaz manifestando que le brinda un trato descortés en el momento de realizarle la curación. 3) Funcionaria de la entidad quien estuvo hospitalizada

por covid-19 da a conocer el maltrato verbal recibido por el medico de turno Dr. Luis Eladio Acevedo.

- El 28% de las reclamaciones recepcionadas en el trimestre, corresponde a cinco (5) *solicitudes* de usuarios: dos certificados laborales, un certificado de pago constancia de subsidio Hansen, información sobre subsidio de una persona fallecida, solicitud de historia clínica y epicrisis de atención durante el 2017.

### TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y PETICIONES

Queja	Solicitud	Petición	Reclamo	Total
8	5	1	4	18



<b>AREAS INVOLUCRADAS CON PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	
Copasst	1
Enfermería	4
Estadística	1
Fisioterapia	1
Hospitalización	1
Médicos	2
Programa Hansen	1
Subsidios	3
Talento Humano	2
Urgencias	2
<b>Total -.....</b>	<b>18</b>

### MOTIVOS DE LA QUEJA

De acuerdo a la información remitida por el SIAU, se realiza evaluación al primer semestre del 2021, conforme al número de quejas y peticiones radicadas, encontrándose que los motivos de éstas corresponde a:

<b>Motivo de la Queja</b>	<b>No. de Quejas</b>
Inconformidad	8
Trato	3
Petición	1
Irrespeto	1
Solicitud	5
<b>Total ....</b>	<b>18</b>

**SOLICITUDES, QUEJAS Y FELICITACIONES RECIBIDOS MES A MES –  
PRIMER SEMESTRE DE 2021**

	Reclamo	Queja	Solicitud	Petición	Felicitación
<b>Enero</b>		1			
<b>Febrero</b>	1		1		4
<b>Marzo</b>		2	1		3
<b>Abril</b>		1	2		
<b>Mayo</b>	2	3	1	1	1
<b>Junio</b>	1	1			2
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>10</b>

**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.

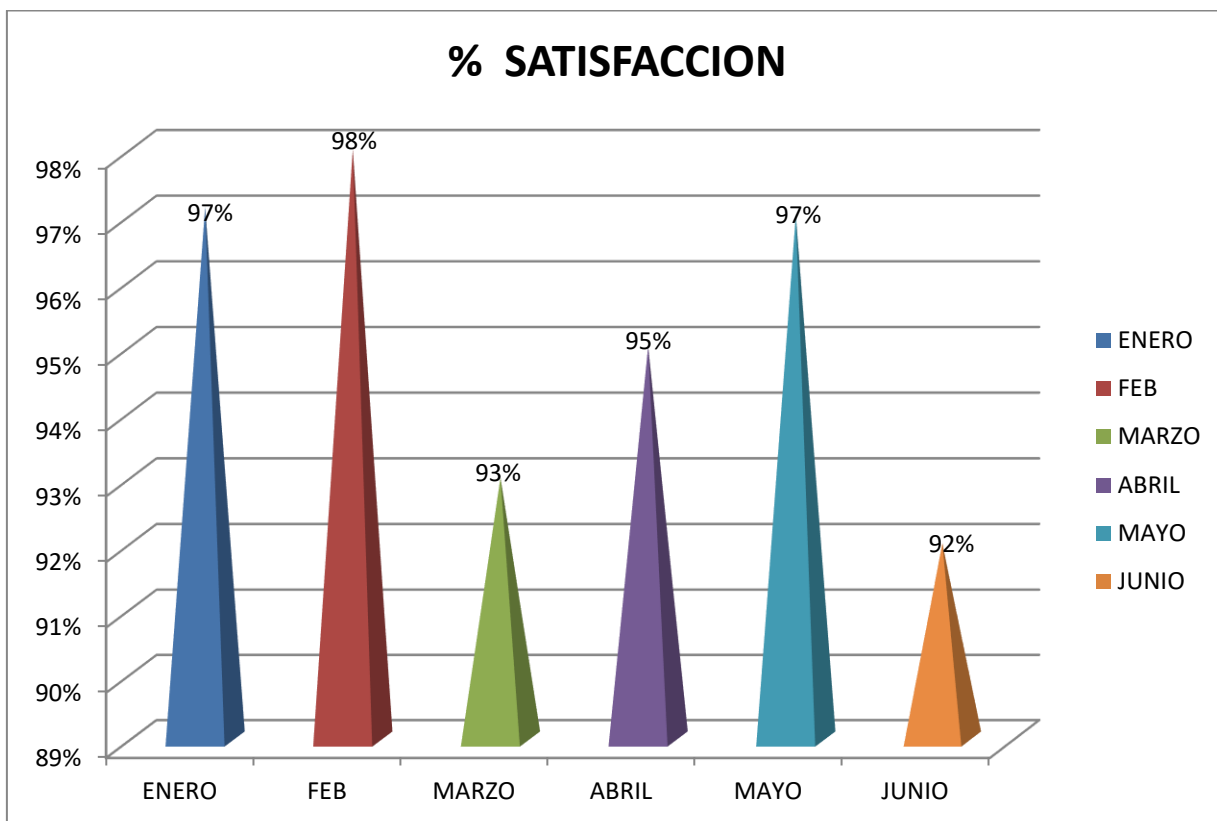
Dentro de la metodología aplicada para medir el grado de satisfacción se encuentra la aplicabilidad de la encuesta institucionalizada por la E.S.E. Como instrumento aplicado en diversos servicios y estructurada para evaluar los procesos: Derechos y Deberes, Procesos Administrativos, Proceso previo a 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	ENE	FEB	MARZO	ABR	MAYO	JUN
Promoción & prevención	96.00%	99.33%	91.10%	91.43%	98.00%	94.76%
Farmacia	96.60%	97.50%		92.50%	95.00%	
Lab. Clínico	99.00%	99.00%	94.00%	95.00%		93.33%
Medicina Gral	97.35%	99.00%	92.20%	94.16%	96.11%	95.83%
Odontología	94.00%	97.50%	92.00%	96.67%	96.67%	92.14%
Urgencias		98.00%	92.00%	100.00%	99.00%	91.25%
Vacunación			95.00%	98.33%		83.33%
Toma de citología					98.18%	
<b>% Satisf mensual</b>	<b>96.59%</b>	<b>98.39%</b>	<b>92.72%</b>	<b>95.44%</b>	<b>97.16%</b>	<b>91.77%</b>

MES	% SATISFACCION
ENERO	96.59%
FEBRERO	98.39%
MARZO	92.72%
ABRIL	95.44%
MAYO	97.16%
JUNIO	91.77%



## 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](http://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 primer semestre de 2021 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

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

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