

SANATORIO DE CONTRATACION E.S.E.

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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

OFICINA DE CONTROL INTERNO

DICIEMBRE 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 SEGUNDO 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 Julio hasta 30 de diciembre 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:

Canal	Modo de contacto
Telefónico	310 209 55 89 - 312 583 03 72
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 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 Julio al 30 de Diciembre de 2021
- Responsable: Proceso SIAU.
- Total reclamaciones verbales en contra del Sanatorio: 0
- Total reclamaciones telefónicas en contra del Sanatorio: 0
- Total quejas en contra de funcionarios del Sanatorio: 0
- Total solicitudes de información: 4
- 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: 0
- Total peticiones de usuarios: 1
- Total de inconformidades por prestación de los servicios de salud: 7
- Total áreas de la Entidad involucradas: 9
- Total felicitaciones recibidas para funcionarios de la Entidad: 13

RESUMEN SEGUNDO SEMESTRE 2021

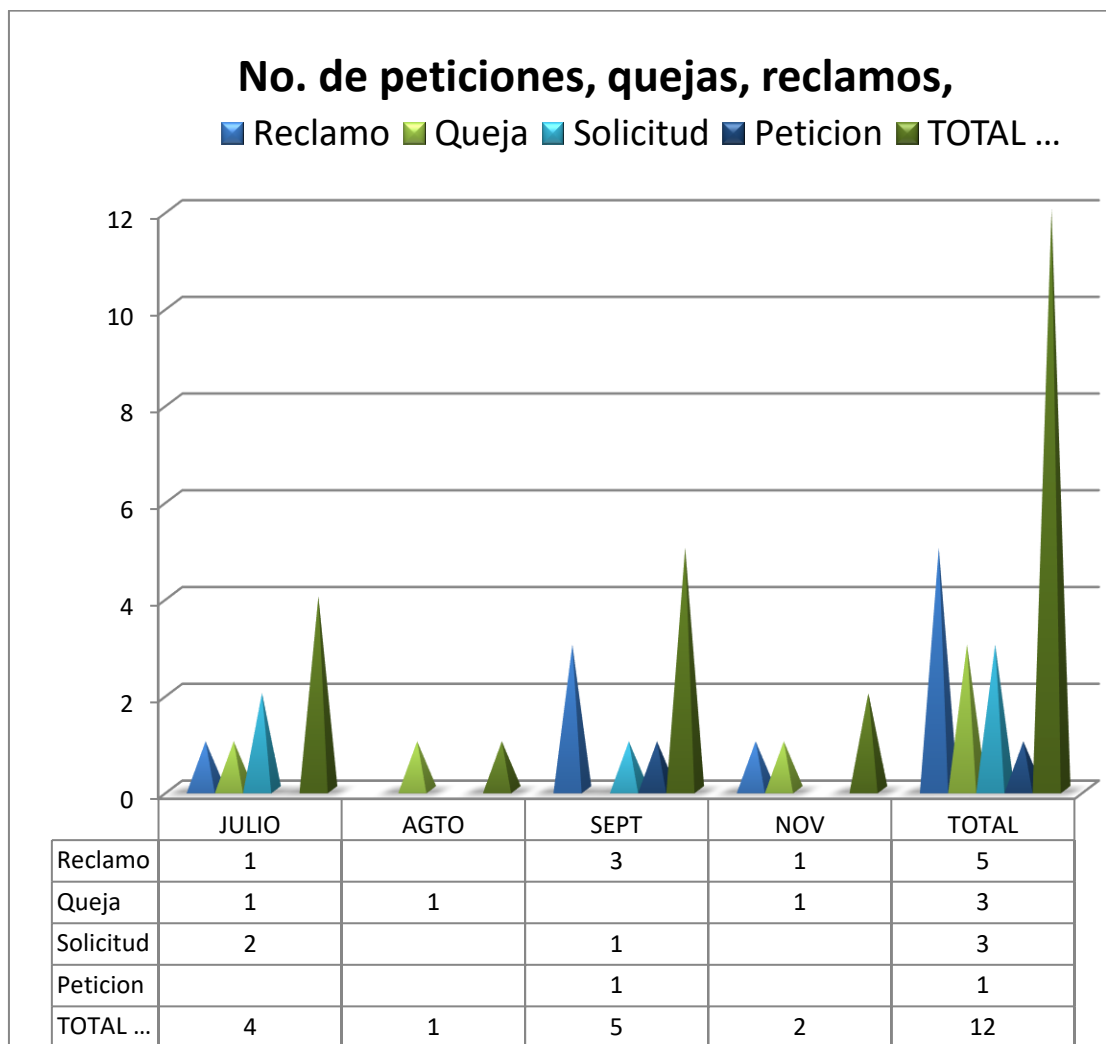
DESCRIPCION DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS POR USUARIOS Y CIUDADANIA EN GENERAL

- Durante el SEGUNDO 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 recepción y tramitó 12 reclamaciones escritas en contra del Sanatorio de Contratación E.S.E. y se dio respuesta a doce (12) Peticionarios inconformes.
- Entre las reclamaciones recibidas el 58% son *inconformidades* de los usuarios tales como:
 - 1) Servicio de consulta externa: una usuaria se queja por el mal estado del tallímetro pediátrico y otra usuaria menor de edad embarazada no ha sido atendida oportunamente.
 - 2) Servicio de estadística: se recibieron tres (3) reclamos entre ellos manifiestan la no atención telefónica para programar citas médicas; un usuario miembro de la Junta Directiva manifiesta la inquietud sobre el represamiento de citas de medicina general para programar a los diferentes usuarios; otro usuario reclama el por qué habiendo seis (6) médicos le agendan cita médica para quince días posteriores y así mismo el día de la atención se demoran hasta una hora en atender el paciente después del tiempo programado.
 - 3) Servicio de Farmacia: el usuario manifiesta inconformidad por no entrega de su medicamento (ya que la Farmacia no cuenta con el mismo porque el proveedor ha manifestado desabastecimiento a nivel nacional)
 - 4) Servicio de Urgencias: la usuaria presenta la queja por la pérdida de elementos personales de su familiar en el área de urgencias.
- Se recibió una (1) petición donde el ciudadano está interesado en conocer la política de participación ciudadana de la entidad y saber qué acciones vienen implementando para la vinculación de la ciudadanía en la gestión pública.
- El 25% de las reclamaciones recibidas corresponden a cuatro (4) solicitudes, las cuales, manifiestan:
 - 1) El ciudadano solicita se haga seguimiento a unas trabajadoras oficiales ya que manifiesta que el y varios conocidos han recibido varios mensajes y llamadas amenazando desde números de celulares de abuelos albergados del Sanatorio donde las empleadas que trabajan en el Sanatorio piden prestados los celulares para hacer este tipo de cosas y esas mismas personas han publicado en redes sociales amenazas y calumnias muy graves.
 - 2) El segundo requerimiento solicita certificado donde conste que no es beneficiario del subsidio como paciente Hansen.

- 3) La usuaria solicita revisar las condiciones externas del área de facturación ya que el sol afecta tanto al personal externo (pacientes) como a empleados.
- 4) El ciudadano solicita sean expedidos recibos de pago (aportes a Colpensiones) de los meses Junio y Julio del 2000

TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y PETICIONES

Queja	Solicitud	Petición	Reclamo	Total
3	3	1	5	12



AREAS INVOLUCRADAS CON PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	
Archivo	1
Programa Hansen	1
Recursos Físicos	1
Trabaj Oficiales	1
Calidad	1
Consulta externa	2
Estadística	3
Farmacia	1
Urgencias	1
Total -.....	12

MOTIVOS DE LA QUEJA

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

Motivo de la Queja	No. de Quejas
Inconformidad	7
Petición	1
Solicitud	4
Total	12

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

	Reclamo	Queja	Solicitud	Petición	Felicitación
JULIO	1	1	2		
AGTO		1			1
SEPT	3		1	1	11
OCT					
NOV	1	1			1
DIC					
Total	5	3	3	1	13

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

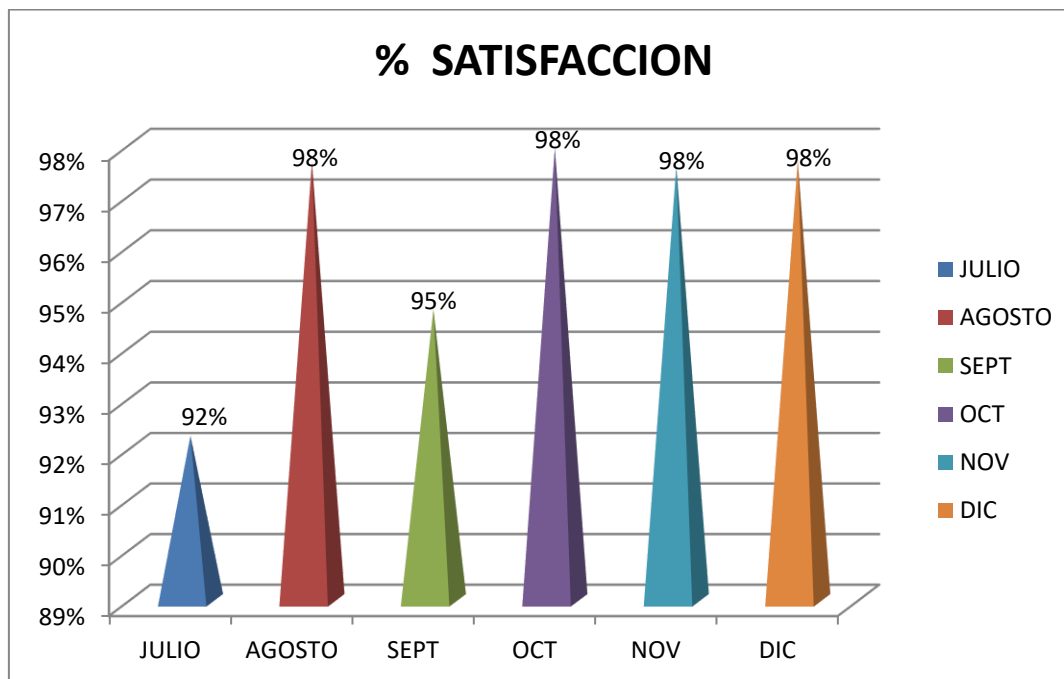
La satisfacción de los usuarios es considerado un indicador de calidad de resultado y puede definirse como el grado de cumplimiento por parte del Sistema de Salud respecto de las expectativas del usuario en relación a los servicios que éste le ofrece.

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	JUL	AGTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Consulta por enfermería	94,00%	97,00%	95,83%	98,18%	99,33%	99,02%
Laboratorio	90,62%	99,17%	92,50%	98,46%	97,00%	91,67%
Medicina Gral	92,35%	92,35%	95,71%	98,23%	97,50%	100,00%
Odontología	91,43%	99,09%	95,00%	99,00%	98,75%	95,45%
Urgencias	93,33%	99,09%	97,00%	96,00%	97,50%	100,00%
Vacunación	91,82%	99,23%	92,50%	97,78%	95,38%	100,00%
% Satisf mensual	92,26%	97,66%	94,76%	97,94%	97,58%	97,69%

MES	% SATISFACCION
JULIO	92.26%
AGOSTO	97.66%
SEPTIEMBRE	94.76%
OCTUBRE	97.94%
NOVIEMBRE	97.58%
DICIEMBRE	97,69%



6- CONCLUSIONES

Debilidades: Se pudo detectar que durante los meses de julio a septiembre se repite la situación de no agendar oportunamente las citas para atención de medicina general causando traumatismos en los usuarios, situación que fué mejorada en el ultimo trimestre del año

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 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 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

