

SANATORIO DE CONTRATACION E.S.E.

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

PRIMER SEMESTRE DE 2022

OFICINA DE CONTROL INTERNO

JUNIO 30 DEL 2022

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 2022:

- ✓ 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 2022, 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 primer semestre de la vigencia 2022 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, directrices dadas por el Ministerio de Salud de los cuidados y recomendaciones para prevenir el contagio del Covid-19, la importancia de las vacunas, generalidades de los servicios institucionales, invitación a la asamblea de los usuarios de la salud, programas educativos donde se han tratado temas: como mejorar nuestra salud mental, autoestima sana.
- Los ciudadanos tienen buena percepción sobre las medidas adoptadas por el Sanatorio en este momento de emergencia. |

4- RESUMEN PRIMER SEMESTRE 2022

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

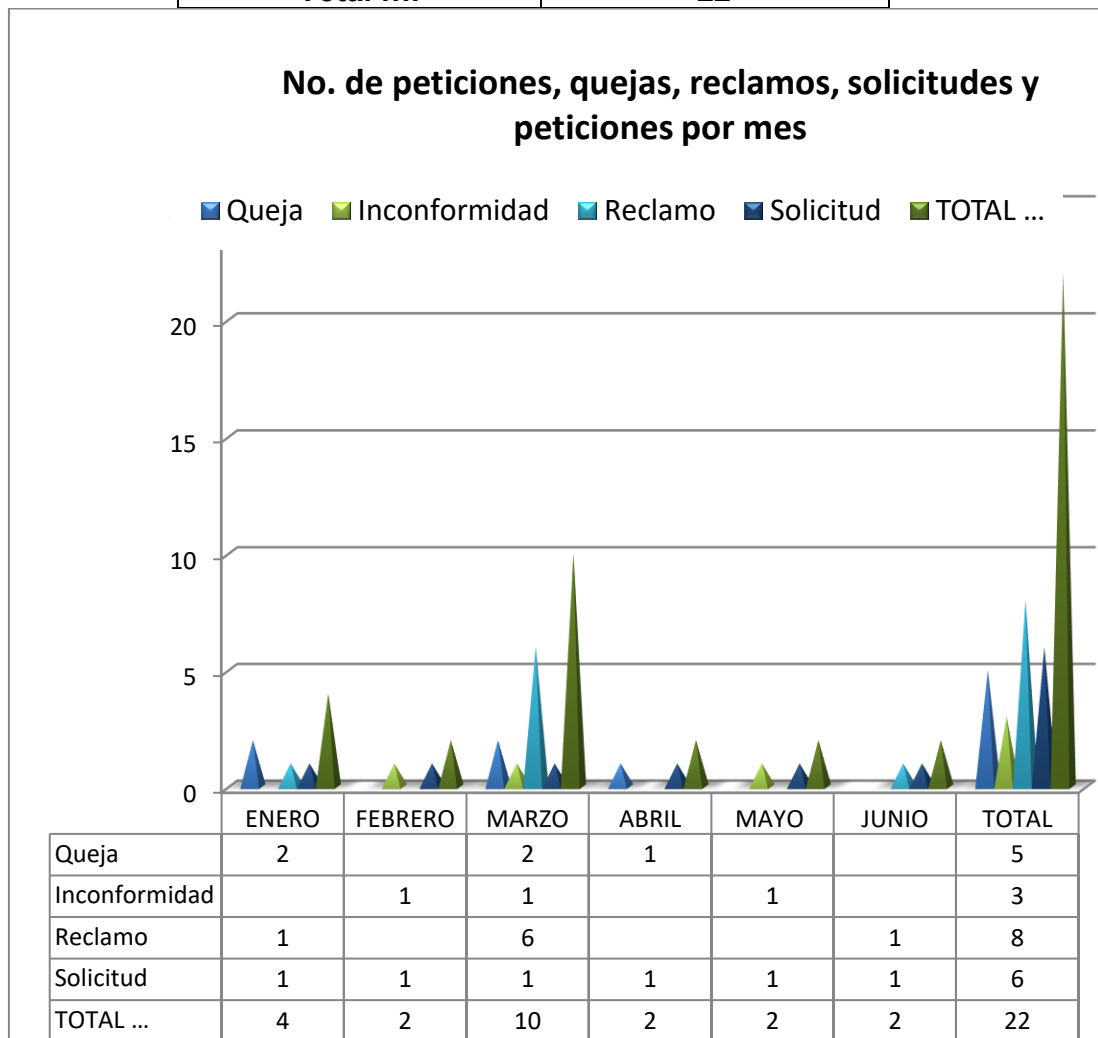
- Durante el PRIMER semestre de 2022 a través de los buzones ubicados en el área de urgencias, consulta externa y edificio Carrasquilla y de la página web en el link de PQRS (recibidos) se recibió y tramitó 22 reclamaciones escritas en contra del Sanatorio de Contratación E.S.E. y se dio respuesta a veintidos (22) Peticionarios inconformes.
- Entre las reclamaciones recibidas el 41% son **RECLAMOS** de los usuarios tales como:
 - 1) Servicio de vacunación: la usuaria reclama a la aux de enfermería del área por suministrar información incorrecta sobre horario de vacunación.
 - 2) Servicio de Farmacia: un paciente reclama por la demora en la entrega de medicamentos (losartán) y dos pacientes muestran su inconformismo reclamando el porqué no hay funcionario atendiendo el área de farmacia. La misma persona que atiende el Siau debe colaborar en farmacia y a parte de todo se encuentra enferma con gripe.
 - 3) Programa Hansen: Un ciudadano reclama el subsidio que le quedó pendiente por entregar a la Sra Mercedes Cristancho fallecida en enero del 2017.
 - 4) Servicio de consulta externa; se recibieron cuatro (4) reclamos donde manifiestan: a) Impuntualidad para iniciar la consulta externa a las 7:30 am por parte del Médico de turno. B) Dos reclamos por no asignación oportuna de cita para lectura de resultados de laboratorio. C) Un reclamo por no ofrecer permanentemente consultas externas ni tener médico fijo en el programa Hansen.
- Las **SOLICITUDES** recibidas representan el 27% distribuidas así:
 - 1) A través de la pag web institucional radicarón dos solicitudes una de ellas para cita de oftalmología (cirugía de catarata) y la otra cita de

- endocrinología: casos que no competen al Sanatorio de Contratación por ser de nivel I y no contar con estos servicios.
- 2) Servicio de Laboratorio: Una usuaria solicita Bacteriólogo para la Institución, en el período que el titular del área se encontraba incapacitado.
 - 3) A través de la pag web institucional una ciudadana solicita saber si es beneficiaria de subsidio como “paciente hansen” en la pagaduría del Sanatorio de Contratación.
 - 4) Oficina de Talento Humano: se recibieron dos solicitudes en la pag web institucional una de ellas sobre como retirar cesantías del fondo nacional del ahorro teniendo en cuenta que el solicitante prestó los servicios en el Sanatorio de Medico rural, solicita carta de terminación del contrato. Y el segundo caso es una ciudadana que solicita certificación laboral y certificación Setil por haber laborado en el Sanatorio de Contratación.
- Las **QUEJAS** recibidas representan el 23% del total de PQR del semestre, descritas así:
- 1) Servicio consulta externa: La usuaria vecina del municipio de Guadalupe manifiesta su inconformismo porque no ha sido atendida ella por consulta externa y su hija menor en control de crecimiento y desarrollo, manifiesta que no le dan respuesta a través de las llamadas telefónicas realizadas a las aux de enfermería del área de consulta externa que siempre le responden que debe esperar y que le devuelven la llamada para programar la cita y no ha sido posible.
 - 2) Servicio de laboratorio: Queja porque no hay bacteriólogo en la Institución y requerían tomar unos exámenes para un procedimiento vital de cuarto nivel.
 - 3) Servicio de urgencias; Se recibieron tres (3) quejas: a) Mala atención suministrada por el Médico Dr Luis Eladio Acevedo con el paciente Angel de Jesus Rangel, la atención fue demorada y con mala actitud. B) Queja por atención suministrada por la funcionaria auxiliar de facturación del área de Urgencias, con la paciente Marcelina Torres Mora, por ser extranjera venezolana. C) Demora en la entrega del certificado de defunción por parte del Sanatorio del fallecido Juan de la Cruz Plazas.
- El nueve (9%) corresponde a **INCONFORMIDADES** descritas así:
- 1) Inconformidad por la atención brindada en el área de estadística y consulta externa al no ser atendida oportunamente la usuaria con sus dos hijos menores de edad.
 - 2) El segundo caso: el 10 de febrero del 2022 el médico de turno del servicio de urgencias no pudo realizar un procedimiento menor por falta de instrumentos en el servicio.

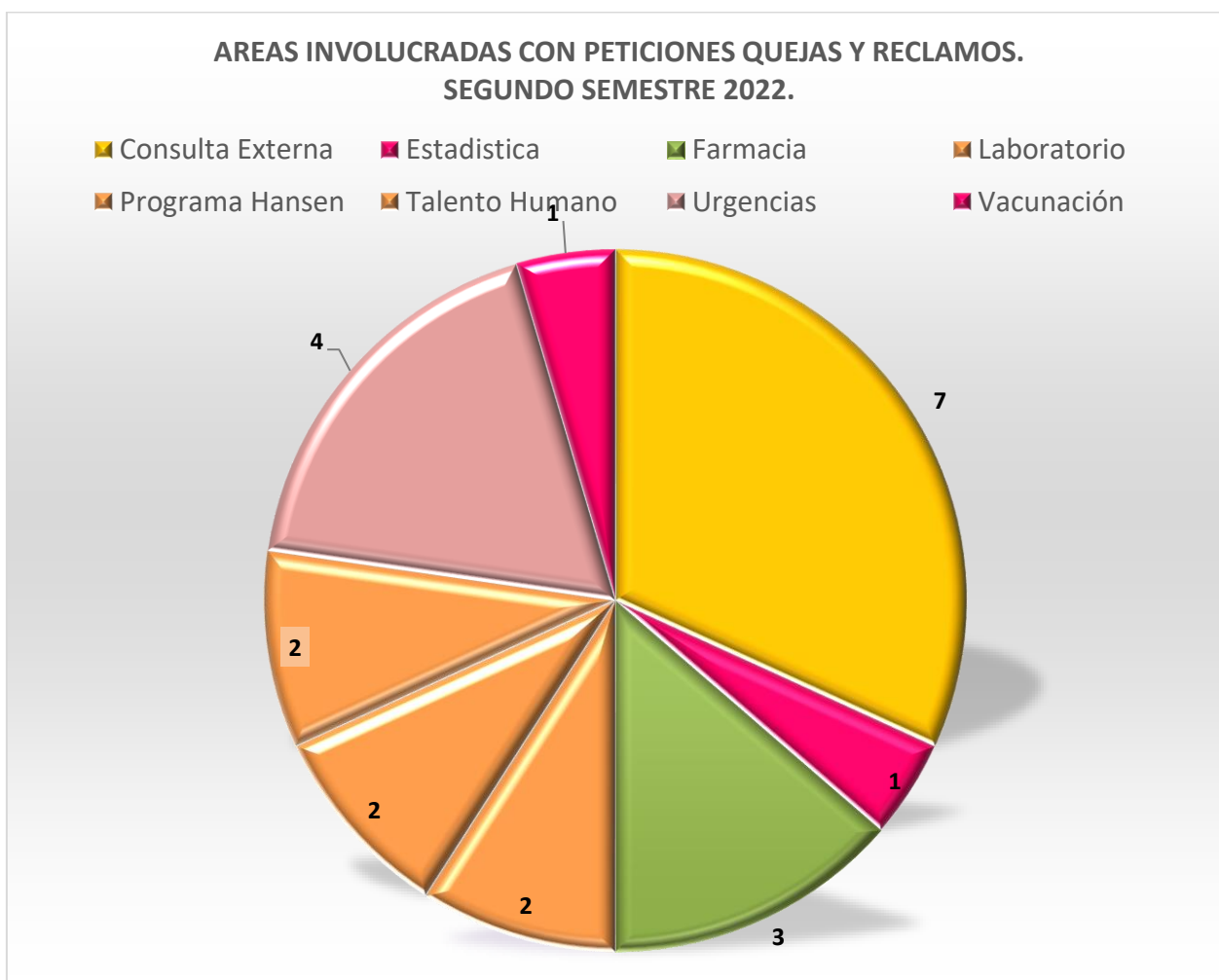
MOTIVOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

De acuerdo a la información remitida por el SIAU, se realiza evaluación al primer semestre del 2022, conforme al número de quejas y peticiones radicadas, encontrándose que los motivos de éstas corresponden a:

| Motivo de la Queja | No. de Quejas |
|--------------------|---------------|
| Inconformidad | 2 |
| Queja | 5 |
| Reclamo | 9 |
| Solicitud | 6 |
| Total | 22 |



| AREAS INVOLUCRADAS CON PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS | |
|--|-----------|
| Consulta Externa | 7 |
| Estadística | 1 |
| Farmacia | 3 |
| Laboratorio | 2 |
| Programa Hansen | 2 |
| Talento Humano | 2 |
| Urgencias | 4 |
| Vacunación | 1 |
| Total -..... | 22 |



**SOLICITUDES, QUEJAS Y FELICITACIONES RECIBIDOS MES A MES –
PRIMER SEMESTRE DE 2022**

| | Reclamo | Queja | Solicitud | Inconformidad | Felicitación |
|----------------|----------|----------|-----------|---------------|--------------|
| ENERO | 1 | 2 | 1 | | 2 |
| FEBRERO | | | 1 | 1 | 1 |
| MARZO | 6 | 2 | 1 | 1 | |
| ABRIL | | 1 | 1 | | |
| MAYO | 1 | | 1 | | |
| JUNIO | 1 | | 1 | | 1 |
| Total | 9 | 5 | 6 | 2 | 4 |

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

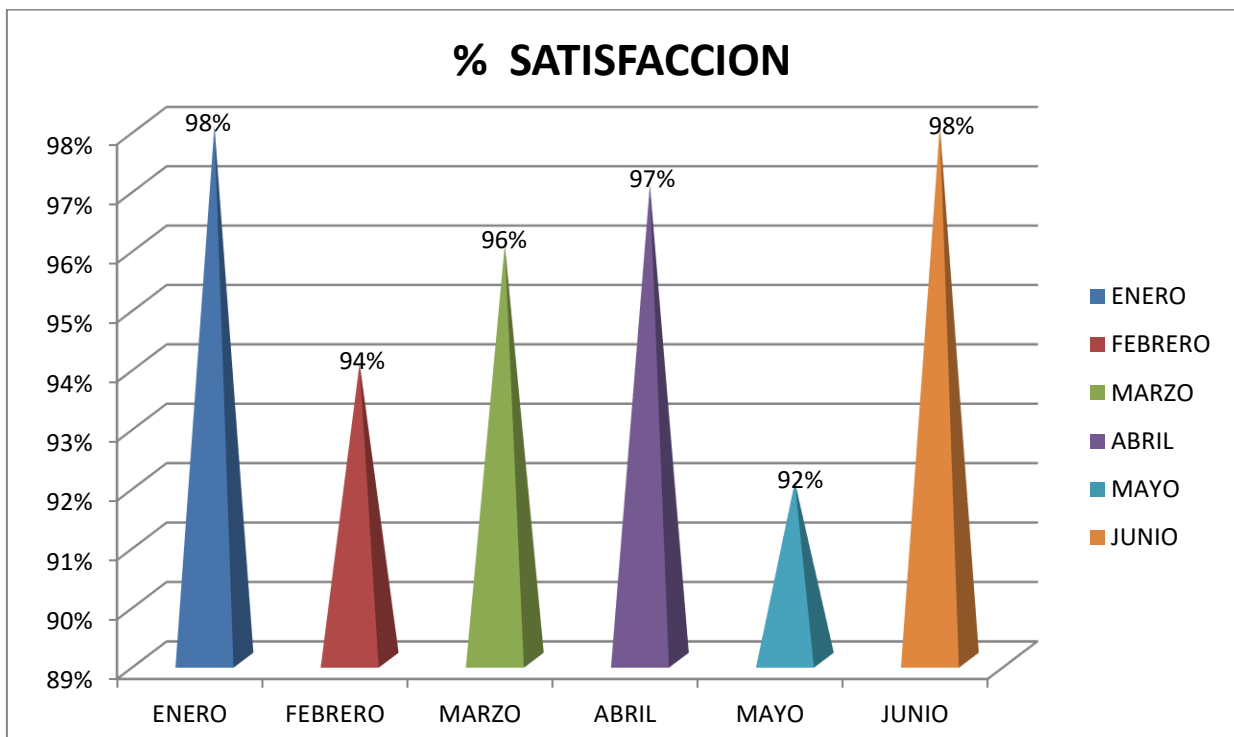
La satisfacción de los usuarios es considerado un indicador de calidad de resultado y puede definirse como el grado de cumplimiento por parte del Sistema de Salud respecto de las expectativas del usuario en relación a los servicios que éste le ofrece.

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 | Enero | Feb | Marzo | Abril | Mayo | Junio |
|------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Consulta por enfermería | 99.02% | 94.55% | 98.00% | 97.14% | 95.00% | 100,00% |
| Laboratorio | 91.66% | 94.28% | 96.00% | 100.00% | 97.00% | 100.00% |
| Medicina Gral | 100.00% | 93.85% | 95.26% | 94.24% | 68.56% | 100.00% |
| Odontología | 95.45% | 92.22% | 95.71% | 100.00% | 92.50% | 88.90% |
| Urgencias | 100.00% | 95.45% | 92.86% | 96.66% | 98.00% | 100.00% |
| Vacunación | 100.00% | 96.66% | 99.09% | 94.28% | | 100.00% |
| Dispensación de medicamentos | | | | 98.75% | 98.00% | 100.00% |
| % Satisf mensual | 97.69% | 94.50% | 96.15% | 97.30% | 91.51% | 98.41% |

| MES | % SATISFACCION |
|---------|----------------|
| ENERO | 97.69% |
| FEBRERO | 94.50% |
| MARZO | 96.15% |
| ABRIL | 97.30% |
| MAYO | 91.51% |
| JUNIO | 98.41% |



6- CONCLUSIONES

Debilidades: La no atención continua de lunes a viernes de médico general en consulta externa genera traumatismos en la asignación de citas en el área de Estadística situación que conlleva a demoras para programar citas de lectura de laboratorios, donde los usuarios muestran insatisfacción al no ser atendidos presencialmente y por el mismo profesional que ordenó los exámenes.

Durante el primer semestre del año 2022, la funcionaria encargada del SIAU, tuvo que ausentarse de la Institución por varios períodos de tiempo debido a motivos personales, teniendo que delegar ésta función a otra empleada del Sanatorio quien tenía también que responder con su cargo de propiedad, lo que conlleva a estancar los procesos generando retrasos en las respuestas de derechos de petición e inconformismo por parte de algunos usuarios al no encontrar a un funcionario de tiempo completo en la oficina del SIAU.

Fortalezas:

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 primer semestre de 2022 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

