

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

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

### **SEGUNDO SEMESTRE DE 2022**

#### **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**DICIEMBRE 30 DEL 2022**

## 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 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 Julio hasta 31 de Diciembre 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:

<b>Canal</b>	<b>Modo de contacto</b>
Telefónico	310 209 55 89 - 312 583 03 72
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 segundo 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, 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 SEGUNDO SEMESTRE 2022

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

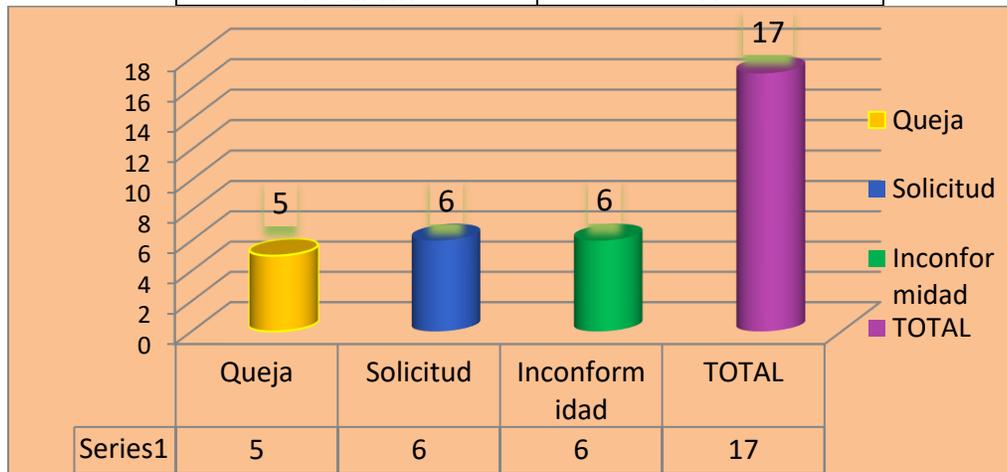
- Durante el SEGUNDO semestre de 2022 a través de los buzones ubicados en el área de urgencias, consulta externa y edificio Carrasquilla y de la página web en el link de PQRS (recibidos) se recepcionó y tramitó 17 reclamaciones escritas en contra del Sanatorio de Contratación E.S.E. y se dio respuesta a diez y siete (17) Peticionarios inconformes.
- Entre las reclamaciones recibidas el 29% son **QUEJAS** de los usuarios tales como:
  - 1) Servicio de urgencias: La usuaria manifiesta que su señora madre afiliada a la Eps Sanitas no recibió la atención que requería y el médico de turno la envió a la casa bajo el supuesto que la Eps Sanitas no autorizaba ningún examen.
  - 2) En el servicio de urgencias, no le permiten el ingreso y atención de un niño (por parte de la funcionaria aux administrativo) porque tanto el menor de edad como su señora madre no portaban tapabocas.
  - 3) El albergado Sr Carlos Tamayo expone su queja en contra de una trabajadora oficial por mala atención y prestación en el servicio de comedor del Albergue Mazarello.
  - 4) El Señor Jose Guillermo Guevara Camacho expone su queja por los hechos ocurridos alrededor del fallecimiento de su señor padre Guillermo Guevara Ortiz, desde el momento que ingresó la llamada telefónica al área de urgencias solicitando ambulancia hasta el momento de la llegada del paciente al Sanatorio de Contratación donde finalmente son informados de su deceso.
  - 5) Forpresalud (Farmacia ubicada en el Municipio de Socorro) expone su queja en contra de un trabajador oficial por su mal comportamiento y grosería al rehusarse hacer la fila para reclamar pañales de un paciente.

- Las **SOLICITUDES** recibidas representan el 35% distribuidas así:
- 1) Al área de Talento Humano el ciudadano José David Zambrano, solicita el Manual específico de funciones del Sanatorio de Contratación con sus modificaciones. Así mismo la Sra Angela Ríos de Vargas solicita modificar los formatos de CETIL con la historia laboral corregida.
  - 2) El Sr Luis Fernando Páez (albergado Don Bosco) solicita se investigue la pérdida de \$ 100.000 que se encontraban en su pantalón el día 13 de agosto del 2022. Prenda que fue llevada a lavandería sin su autorización.
  - 3) El Sr German Torres quien ha sido tratado con la enfermedad Hansen en el Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta, solicita el subsidio como paciente Hansen.
  - 4) El área de Subsidios recibió dos solicitudes una de ellas pregunta el por qué se le realizaron descuentos en el pago de subsidio mensual del albergado Luis Hernández en mayo y junio del 2022. Y el segundo caso desean conocer desde qué fecha empezó a recibir el subsidio de Hansen la Sra Mercedes Cristancho de Bautista (ya fallecida).
- Las **INCONFORMIDADES** recibidas representan el 35% del total de PQR del semestre, descritas así:
- 1) Área de Estadística: Cuatro (4) usuarios manifiestan inconformismo por la demora en asignación de citas así mismo se cansan de llamar a la línea de celular habilitada para tal fin y no responden. El inconformismo general es por la no disponibilidad de médicos en el servicio de consulta externa.
  - 2) Servicio de consulta externa: La usuaria manifiesta su inconformismo porque la médico que la atendió no le ordenó el medicamento que viene ingiriendo desde meses atrás ERGOTAMINA + CAFEINA
  - 3) El Sr Luis Ramírez presenta inconformidad por la falta de atención oportuna el día 15 de noviembre del 2022 en el programa Hansen, puesto que el mencionado usuario manifiesta que llegó desde antes de las 2 pm al Edificio Carrasquilla junto con su esposa y siendo las 5 pm no fueron atendidos por el médico del programa Hansen.

## MOTIVOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

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

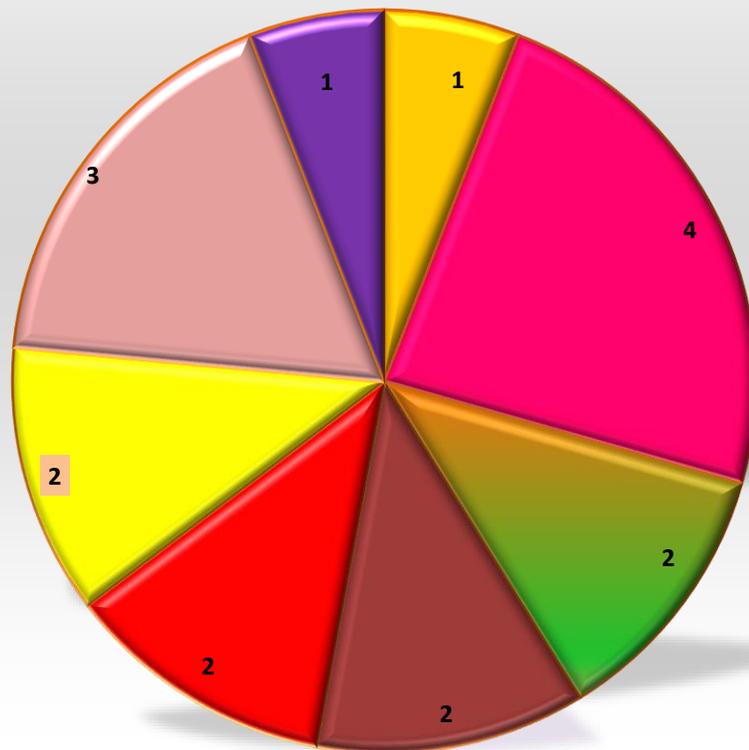
Motivo de la Queja	No. de Quejas
Inconformidad	6
Queja	5
Solicitud	6
<b>Total ....</b>	<b>17</b>



<b>AREAS INVOLUCRADAS CON PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	
Consulta Externa	1
Estadística	4
Subsidios	2
Trabajadores Oficiales	2
Programa Hansen	2
Talento Humano	2
Urgencias	3
Albergue Don Bosco	1
<b>Total -.....</b>	<b>17</b>

AREAS INVOLUCRADAS CON PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS.  
SEGUNDO SEMESTRE 2022.

- Consulta Externa
- Estadística
- Subsidios
- Trabajadores Oficiales
- Programa Hansen
- Talento Humano
- Urgencias
- Albergue Don Bosco



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

	Queja	Solicitud	Inconformidad	Felicitación
<b>JULIO</b>	1	3		
<b>AGOSTO</b>	1	1	2	2
<b>SEPT</b>				2
<b>OCTUBRE</b>	2	2	3	1
<b>NOVIEMBRE</b>			1	
<b>DICIEMBRE</b>	1			
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>

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

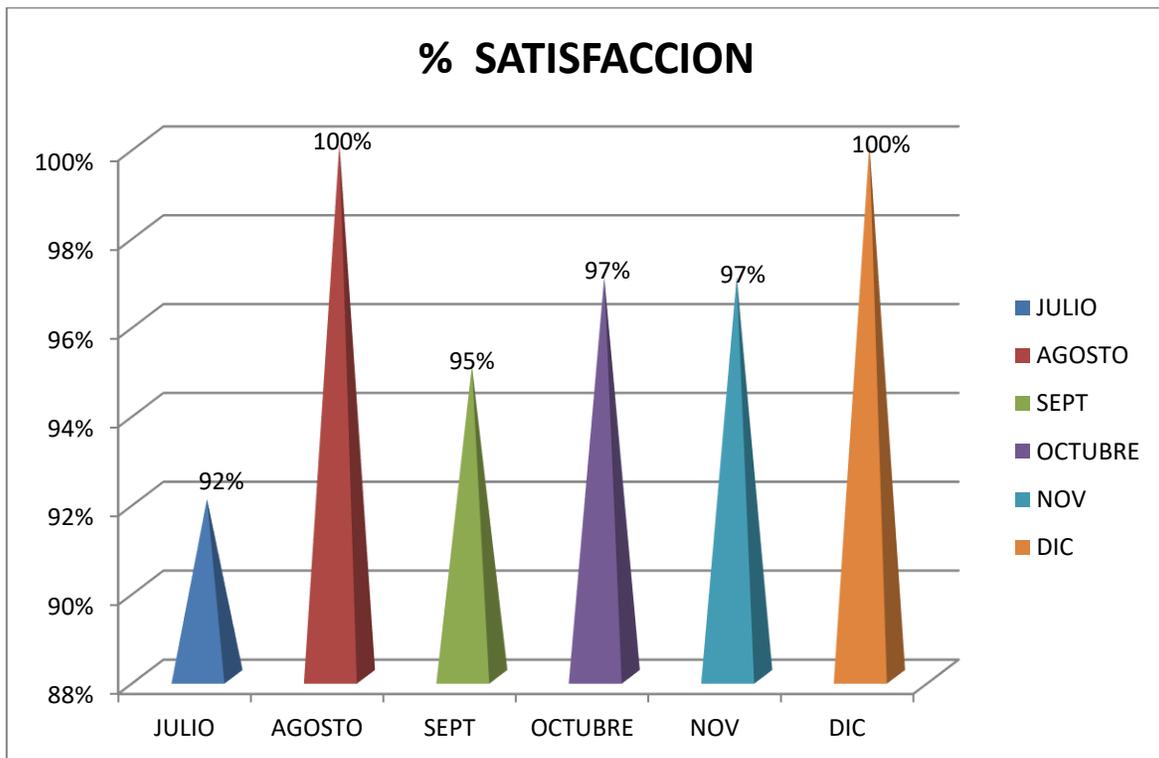
La satisfacción de los usuarios es considerado un indicador de calidad de resultado y puede definirse como el grado de cumplimiento por parte del Sistema de Salud respecto de las expectativas del usuario en relación a los servicios que éste le ofrece.

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	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Consulta por enfermería	94.00%	100.00%	95.55%	97.14%	100.00%	100.00%
Laboratorio	90.62%	100.00%	93.75%	100.00%	100.00%	100.00%
Medicina Gral	92.35%	100.00%	93.68%	94.24%	100.00%	100.00%
Odontología	91.43%	100.00%	95.83%	100.00%	93.30%	100.00%
Urgencias	93.33%	100.00%	98.00%	96.66%	85.70%	100.00%
Vacunación	91.82%		98.00%	94.28%	100.00%	100.00%
Fisioterapia					100.00%	
Imágenes diagnosticas			92.50%			100.00%
Dispensación de medicamentos		100.00%	95.00%	98.75%	100.00%	100.00%
<b>% Satisf mensual</b>	<b>92.26%</b>	<b>100.00%</b>	<b>95.29%</b>	<b>97.30%</b>	<b>97.38%</b>	<b>100.00%</b>

MES	% SATISFACCION
JULIO	92.26%
AGOSTO	100.00%
SEPTIEMBRE	95.29%
OCTUBRE	97.30%
NOVIEMBRE	97.38%
DICIEMBRE	100.00%



## **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.

Se genera malestar entre los usuarios que quieren programar la cita de medicina general a través de llamada telefónica y en la oficina de Estadística no responden el celular habilitado para tal fin.

Durante el segundo 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 lo que conllevó a retrasos en las respuestas de derechos de petición. Se observa poca gestión por parte de Talento Humano en hacer seguimiento a los funcionarios para la respuesta oportuna, coherente y fidedigna de las respuestas a las PQR y derechos de petición.

Se denota poco compromiso en las respuestas entregadas por los funcionarios a los requerimientos de los usuarios. No reconociendo nuestros errores como empleados de la Institución.

### **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](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.

### **QUEJAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN**

Durante el segundo 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



