

SANATORIO DE CONTRATACION E.S.E.

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

PRIMER SEMESTRE DE 2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO

JUNIO 30 DEL 2023

INTRODUCCION

Atendiendo uno de los propósitos del Sistema de Control Interno, el cual, está orientado a lograr la eficiencia, eficacia y transparencia en el ejercicio de las funciones de la entidad, la oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta el informe de seguimiento al tratamiento de las PQRSFD recibidas durante el PRIMER SEMESTRE del 2023, las cuales, han sido recepcionadas por los diferentes canales de participación ciudadana y atendidas por las diferentes dependencias de la entidad durante el período comprendido entre enero a junio.

El informe toma como base la información que presenta la coordinación del SIAU: tabulación de encuestas de satisfacción, apertura de buzones, charlas educativas, y asesorías personalizadas a los usuarios.

La oficina de atención al usuario – SIAU - es la encargada del manejo de la atención del usuario de la ESE de Contratación así como velar por los derechos y deberes de los ciudadanos que requieren los servicios de salud y de gestionar las peticiones con los resultados del seguimiento, control al trámite y a la respuesta suministrada por las dependencias de la Institución, con el fin de reconocer las necesidades de los mismos frente al servicio además de las propuestas de mejoramiento al sistema de Atención al Ciudadano.

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

Para el presente informe se analizará las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes interpuestas por los usuarios ante los diferentes canales de atención al ciudadano en el Hospital Sanatorio de Contratación E.S.E durante el período correspondiente del 01 de Enero al 30 de Junio de 2023.

Se verificará la información referente a:

- ❖ Buzones de sugerencias y link de quejas y reclamos página web
- ❖ Recepción, gestión y respuesta a PQRSFD
- ❖ Comportamiento de respuestas dadas a los ciudadanos.
- ❖ Medición de la satisfacción de los usuarios
- ❖ Información y orientación al Usuario

Se toma como base los procedimientos documentados y la normatividad vigente.

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. 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:

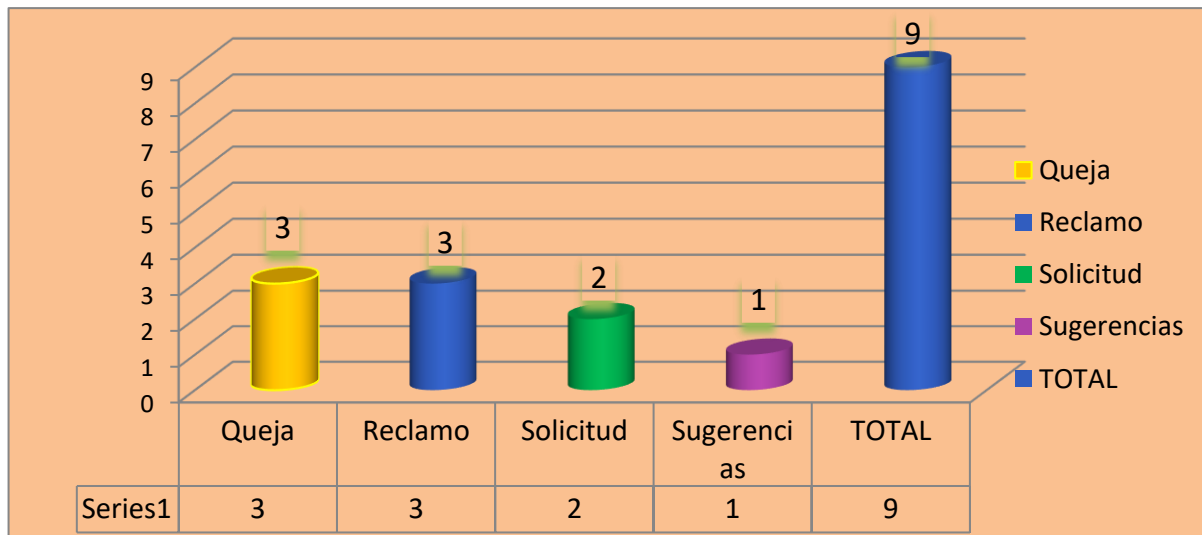
Canal	Modo de contacto
Telefónico	310 209 55 89 - 312 583 03 72
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos
Virtual	http://www.sanatoriocontratacion.gov.co
Presencial	Proceso personalizado en la oficina de atención al usuario ubicada en el primer piso en horario hábil
Buzones	Existen buzones de 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.

4- ANALISIS DE LA INFORMACION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD)

Durante el PRIMER semestre de 2023 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 se recibió y tramitó 9 manifestaciones radicadas en contra del Sanatorio de Contratación E.S.E. y se dio respuesta a nueve (9) peticionarios inconformes.

MOTIVOS DE LAS MANIFESTACIONES RADICADAS EN BUZONES Y PAGINA WEB



1- Entre las reclamaciones recibidas el 33% son *QUEJAS* de los usuarios en las que manifiestan:

- Servicio de urgencias: UN CASO, mes de marzo, a pesar de que fué atendida la menor de edad, su madre expresa inconformismo por el servicio ya que escribe que los médicos no hacen un buen estudio frente al diagnóstico (la señora se impacientó al ver que la fiebre de la pequeña no le bajaba). Al igual la auxiliar de enfermería no tenía guantes y al suministrarle el medicamento a la niña le aruño la cara.

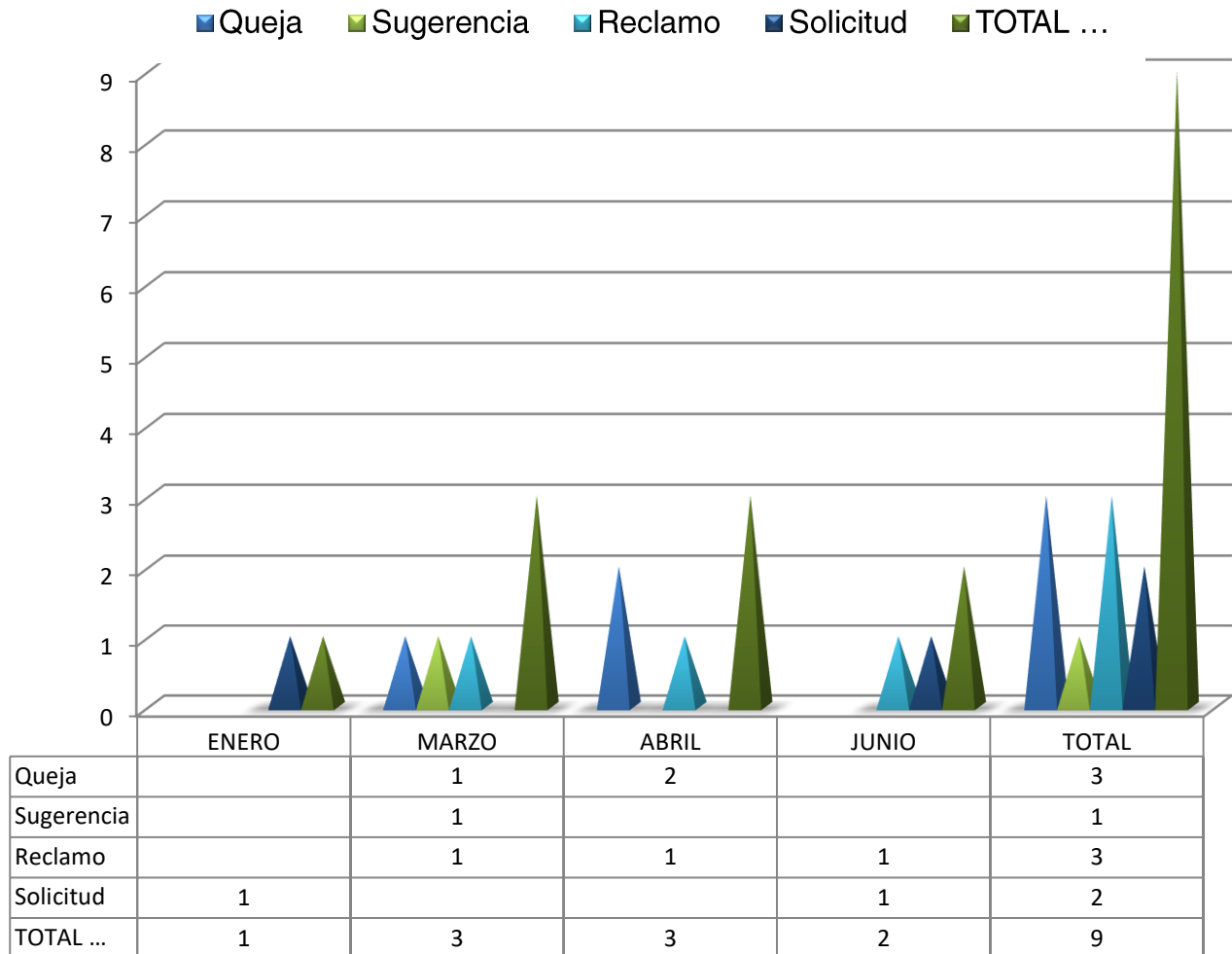
- Servicio de consulta externa: DOS CASOS, mes de abril, se refiere mala atención por parte del Médico Dr Miguel Martinez, durante las consultas no se interesó por los pacientes, estuvo distraído hablando con la Jefe de enfermería tanto que la formula fue expedida por ésta profesional.
- 2- En el período de estudio y análisis se recibieron tres *RECLAMOS* que representan el 33% de las manifestaciones recibidas por parte de los usuarios donde dan a conocer:
- UN CASO, usuario externo, paciente Hansen, se encuentra inconforme por la demora en la atención de curaciones en el Carrasquilla.
 - Un usuario se traslada desde Bucaramanga en semana santa para ser atendido en el servicio de odontología y se lleva la sorpresa que no hubo atención porque el profesional del área estaba en permiso médico.
 - Se recibió reclamo de un ciudadano anónimo quien dio a conocer que la funcionaria que atendía la portería de urgencias (junio) estaba en el servicio con dos cachorros (perros) alzados en sus piernas.
- 3- Se recibieron dos *SOLICITUDES* que representan el 22% del total de requerimientos recibidos en el semestre:
- 1) Una de ellas, el ciudadano, solicita copia de un contrato ejecutado en el año 2011 con su respectiva acta final y de liquidación.
 - 2) La usuaria manifiesta inconformidad porque en el área de facturación, odontología y farmacia en las tardes cae demasiado sol, afectando los usuarios que hacen uso de éstos servicios, por tal motivo, la peticionaria solicita instalar un parasol.
- 4- Se recibió una *SUGERENCIA* donde la usuaria informa que ella ni sus hijos no han regresado al servicio de Odontología del Sanatorio porque le parece que el profesional tiene una mano muy pesada, siente que es muy brusco al realizar los procedimientos. Recomienda que se le haga la crítica al profesional para que mejore en su atención.

MOTIVOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

De acuerdo a la información recepcionada por el SIAU, se realiza evaluación al primer semestre del 2023, conforme al número de quejas y peticiones radicadas, encontrándose que los motivos de éstas corresponden a:

Motivo de la Queja	No. de Quejas
Sugerencia	1
Queja	3
Reclamo	3
Solicitud	2
Total	9

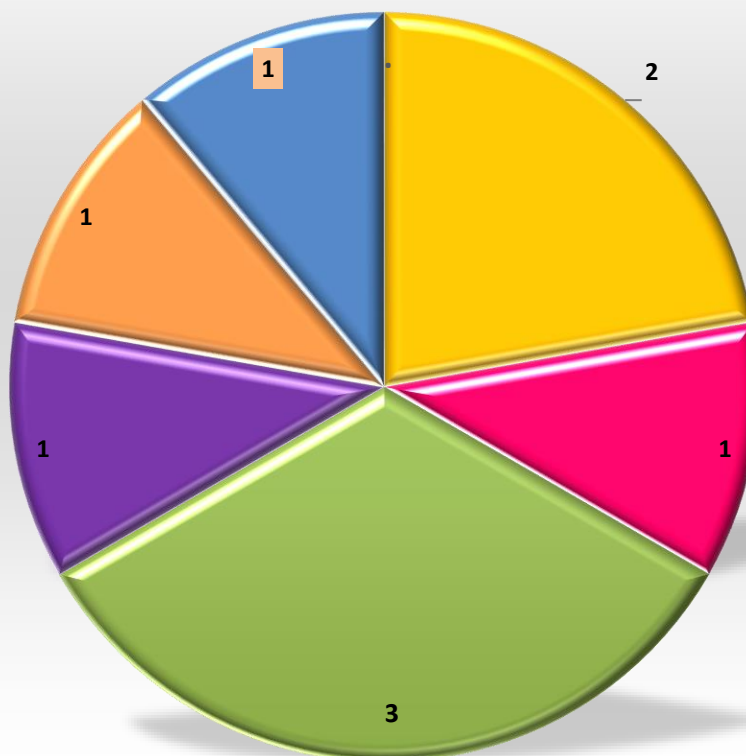
No. de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y peticiones por mes



AREAS INVOLUCRADAS CON PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	
Gerencia	3
Consulta Externa	2
Enfermería	1
Odontología	1
Porteria urgencias	1
Urgencias	1
Total -.....	9

AREAS INVOLUCRADAS CON PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS.
SEGUNDO SEMESTRE 2023

- Consulta Externa
- Enfermería
- Gerencia
- Odontología
- Porteria urgencias
- Urgencias



**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES
RECIBIDOS MES A MES**

	Reclamo	Queja	Solicitud	Sugerencia	Felicitación
ENERO			1		
MARZO	1	1		1	4
ABRIL	1	2			7
MAYO					4
JUNIO	1		1		
Total	3	3	2	1	15

5- FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL 1° SEMESTRE 2023

En las manifestaciones recibidas en el período de estudio a través de los diferentes canales de comunicación se evidenció quince (15) felicitaciones dirigidas a funcionarios y dependencias de la Institución.

AREAS INVOLUCRADAS CON FELICITACIONES

<u>DEPENDENCIA</u>	<u>No. DE FELICITACIONES</u>
Consulta externa	3
Programa Hansen	2
Todas las dependencias	2
Asistencial	2
Gerencia	2
Enfermería	1
Estadística	1
Fisioterapia	1
Odontología	1
Total	15

AREAS QUE RECIBIERON FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2023



6- 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: Derechos y deberes, procesos administrativos (talento humano), servicio y atención, ambiente físico (infraestructura),

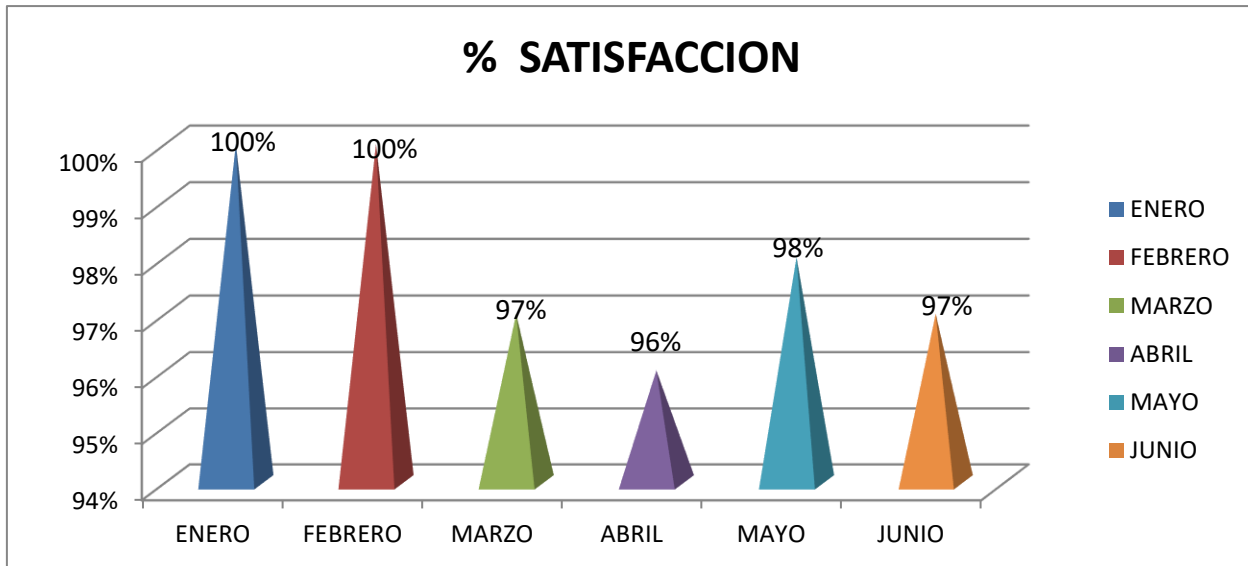
satisfacción global; los cuales, integran la globalidad del servicio y contienen la información para el respectivo análisis.

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.

MEDICION PORCENTAJE SATISFACCIÓN

SERVICIO	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Consulta por enfermería	100,00%	100,00%	88,80%	100,00%	100,00%	95,20%
Laboratorio	100,00%	100,00%	100,00%	75,00%	100,00%	100,00%
Medicina Gral	100,00%	100,00%	94,40%	100,00%	100,00%	100,00%
Odontología	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	85,70%	100,00%
Urgencias	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Fisioterapia	100,00%			100,00%	100,00%	
Vacunación	100,00%		100,00%			100,00%
Dispensación de medicamentos	100,00%	100,00%		100,00%	100,00%	
% Satisfacción mensual	100,00%	100,00%	97,20%	96,43%	97,96%	97,33%

MES	% SATISFACCION
ENERO	100%
FEBRERO	100%
MARZO	97%
ABRIL	96%
MAYO	98%
JUNIO	97%



7- CONCLUSIONES

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.

Durante el PRIMER SEMESTRE de la vigencia 2023 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 (de quien se recibe la queja), con copia al encargado de área, anexando copia del documento o querrela recibida. 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, etc.

La adjudicación de citas en el área de Estadística se realiza de manera telefónica y presencial; a partir de las 7:30 am se asigna la agenda del siguiente día.

Los ciudadanos tienen buena percepción sobre las instalaciones físicas, aseo y limpieza de la institución, así como orden en los consultorios.

En el período evaluado se recibieron quince (15) felicitaciones, es de resaltar, que siempre hay personas agradecidas con el PROGRAMA HANSEN por la dedicación que les tienen en su tratamiento en especial las curaciones que reciben a diario, el cariño, afecto y terapias de rehabilitación recibidas hacen parte de los motivos para su recuperación.

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.

Debilidades:

A pesar de que la Institución ofrece capacitaciones permanentes sobre atención al cliente, humanización del servicio y seguridad del paciente, se presentan quejas e inconformismo por algunos usuarios al no sentirse bien atendidos especialmente por ciertos médicos (en consulta externa y urgencias), pareciera la consulta o caso no interesarles. Así mismo ha faltado comunicación entre el profesional y usuario de tal manera que el paciente no siente confianza para expresar sus necesidades. Ha faltado un poco más de tolerancia por parte de los médicos para manejar los pacientes.

Cuando la funcionaria responsable de la oficina del SIAU del Sanatorio de Contratación, se ha tenido que ausentar y ha quedado otra persona asumiendo el rol de las funciones del área se ha dejado de dar respuesta oportuna de PQRS, lo que significa que si llegada la fecha, no recibes la respuesta, aplica automáticamente el reconocimiento del silencio administrativo positivo, es decir, se entiende que como Institución accedimos favorablemente a lo solicitado. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

QUEJAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el primer semestre de 2023 no se presentaron denuncias por actos de corrupción en esta instancia.

8- 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.
- Mostrar siempre al usuario la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad y de paso educarlo sobre los conductos a seguir dentro y fuera de la Institución.
- Remitir a las áreas que registran quejas y reclamos, los informes que se generen para que se formalicen los respectivos planes de mejoramiento.
- Se recomienda continuar con las sensibilizaciones de los nuevos servidores públicos contratados por la Entidad, en temas disciplinarios y trámite de PQRSFD
- 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.
- 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.
- Es importante continuar implementando acciones de mejora debidamente documentadas y soportadas con evidencias de su gestión y/o cumplimiento, para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de procesos revisen nuevamente la matriz de riesgos debido a que se está observando materialización del riesgo de Incumplimiento legal.
- Se debe priorizar la necesidad de fortalecer el seguimiento a la oportunidad en las respuestas como directriz de la línea de defensa estratégica y en el seguimiento de la primera línea de defensa; teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 35 del art. 38 de la LEY 1952 DE 2019, relacionadas con el derecho disciplinario, el cual cita los deberes de todo servidor público, “Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado”
- Establecer estrategias para fortalecer los procesos de orientación al ciudadano utilizando los canales virtuales, teniendo en cuenta los principios de transparencia, participación y racionalización de trámites permitiéndonos generar una mejora del servicio y la relación entidad-ciudadano.
- 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

