

SANATORIO DE CONTRATACION E.S.E.

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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

OFICINA DE CONTROL INTERNO

30 DICIEMBRE 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 SEGUNDO 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 julio a diciembre.

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 SEGUNDO semestre del 2023:

- ✓ 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 Julio al 30 de Diciembre 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 de atención al ciudadano - 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:

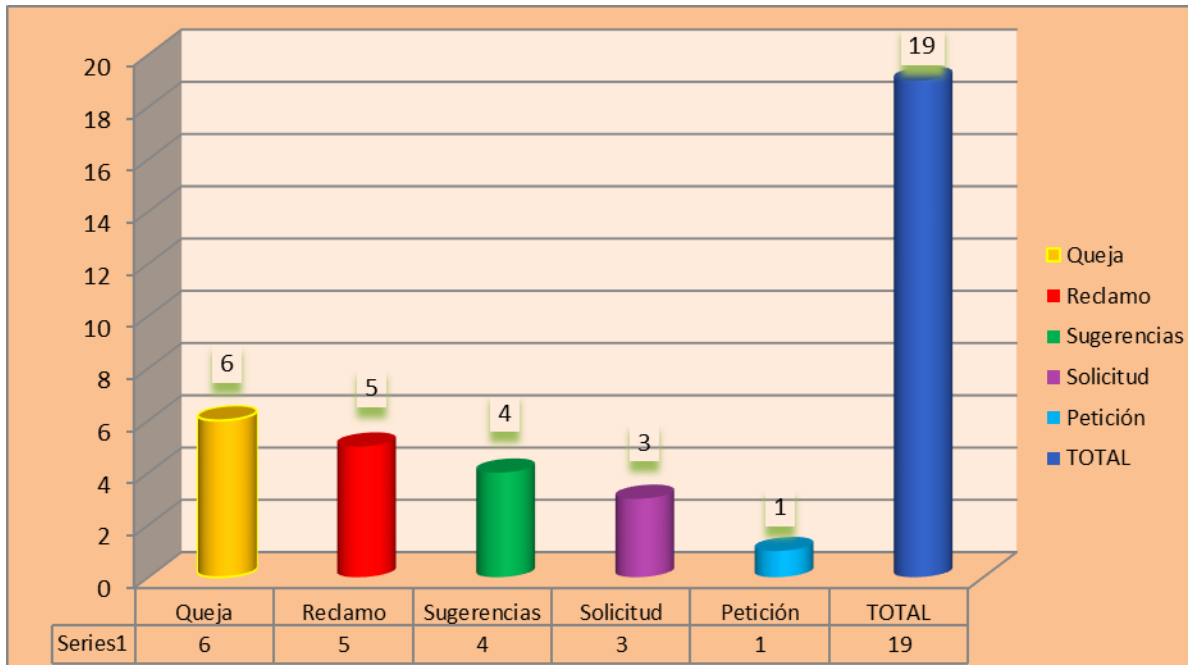
Canal	Modo de contacto
Telefónico	310 209 55 89 - 312 583 03 72
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos
Virtual	http://www.sanatoriocontratacion.gov.co
Presencial	Proceso personalizado en la oficina de atención al usuario ubicada en el primer piso del hospital, en horario hábil
Buzones	Existen buzones de sugerencias ubicados en los pasillos de atención consulta externa, urgencias, edificio carrasquilla y albergue mazarello. 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 SEGUNDO semestre de 2023 a través de los buzones ubicados en el área de urgencias, consulta externa, albergue mazarello y edificio Carrasquilla y de la página web en el link de PQRS se recibió y tramitó 19 manifestaciones radicadas en contra del Sanatorio de Contratación E.S.E. y se dio respuesta a diez y nueve (19) peticionarios inconformes.

MOTIVOS DE LAS MANIFESTACIONES RADICADAS EN BUZONES Y PAGINA WEB



- 1- Entre las reclamaciones recibidas el 32% son QUEJAS de los usuarios en las que manifiestan:
 - Se recibieron DOS quejas direccionadas al área de Estadística, donde manifiestan mala atención para la asignación de citas médicas: si se viene temprano ya no hay citas y si se solicita que sea programada para la próxima semana no la asignan.
 - Un paciente manifestó su queja al acercarse al Laboratorio y no había enfermera atendiendo, ya que la funcionaria encargada de tomar las muestras se encontraba en un desfile de Hansen.
 - La oficina de talento humano recibió DOS quejas una de ellas de una funcionaria médico de la Institución quien demostró su molestia por haberse filtrado información de la historia clínica de una paciente atendida en urgencias y le atribuyó la indiscreción a otra funcionaria del Sanatorio. Y la segunda queja, manifiesta la usuaria, que los empleados de la Institución Sanatorio, no saludan en los pasillos del hospital y por ende poca amabilidad hacia los pacientes.
 - Un usuario atendido en urgencias manifestó queja porque no le entregaron la historia clínica solicitada por el mismo, caso que fue trasladado a estadística donde le imprimieron el documento requerido.
- 2- En el período de estudio y análisis se recibieron cinco RECLAMOS que representan el 26% de las manifestaciones recibidas por parte de los usuarios donde dan a conocer:
 - Una paciente manifiesta ¿Dónde está el servicio humanitario de los médicos hacia los pacientes ? Por ejemplo la Dra Arledys Trespalacios regaña a los pacientes sin justa causa. La próxima vez nos dirigimos a la Personería o al Ministerio ya no aguantamos más; cómo los amigos de ellos si los atienden bien ?
 - Una usuaria manifiesta reclamo por no encontrar la oficina del SIAU abierta y tener que ir a otras dependencias a buscar a la funcionaria encargada de dicha oficina.
 - El usuario solicita se le haga llamado de atención a la funcionaria Sra Yudi Niño, ya que al pedirle un favor se porta antipática.
 - La usuaria presenta reclamo por no suministrarle información telefónica (la médico de turno) del estado de salud de su hijo quien se encontraba en urgencias.
 - La usuaria manifiesta inconformidad y solicita que el servicio de zapatería sea más eficiente ya que por falta de hormas no le han podido fabricar un adecuado zapato.

- 3- Las sugerencias representan el 21%, en dos (2) de ellas los usuarios manifiestan al área de Estadística que se repartan fichos para la asignación de citas médicas.
 - Un ciudadano sugiere replantear el horario de toma de muestras en laboratorio ya que los campesinos estamos acostumbrados a desayunar temprano para irnos a nuestras labores. En especial el adulto mayor aguantar hasta tarde no nos hace muy bien.
 - Una usuaria solicita que la atención en urgencias para los monitoreos sea un poco más ágil, se presentan retrasos para asistir al control.
- 4- Se recibieron tres (3) solicitudes que representa el 16% del total de requerimientos recibidos en el semestre.
 - Un ciudadano habitante del municipio de Contratación solicitó en dos (2) ocasiones la historia del origen del nombre “Hospital Carrasquilla”
 - La tercera solicitud: el usuario manifiesta tener su seguro médico con Avanzar fosal, solicita se le entregue en Farmacia del Sanatorio unas gotas oftálmicas.
- 5- Entre los requerimientos recibidos en el período de análisis se encontró que el ciudadano hace las siguientes observaciones; que según él hace falta en el Sanatorio: extintores, computador, director general, psicólogo, médico, atención médica domiciliaria, enfermeras con sentido humano, valores éticos en la atención de salud.

RESPUESTAS ENTREGADAS A USUARIOS Y CIUDADANIA EN GENERAL

Se procede a dar respuesta a los reclamantes siguiendo un conducto regular:

- 1- La oficina de atención al ciudadano, remite la PQRSF a la oficina de talento humano.
- 2- Direccionan la petición, queja, reclamo, solicitud o felicitación al área o dependencia involucrada.
- 3- Generan la respuesta dando las explicaciones y decargos necesarios, la cual, es remitida a la oficina de talento humano.
- 4- Se traslada una copia de la respuesta a la oficina de atención al ciudadano
- 5- Se analiza la respuesta formal y se elabora el reporte oficial al usuario.
- 6- Remitir la respuesta oficial al usuario (se llama telefónicamente al usuario para que se acerque a recibir la respuesta o se envía a través de correo electrónico)

Entre las respuestas y explicaciones dadas a los ciudadanos durante el segundo semestre del 2023 se encuentra:

- La funcionaria encargada de la Of de atención al ciudadano, Sra Maria López Ariza, responde que la oficina de estadística en años anteriores ha utilizado el método de la entrega de fichos para la asignación de citas de medicina general y la experiencia no ha sido buena, ya que los usuarios reciben el ficho y se van y luego reclaman citas cuando ya no hay disponibilidad. Actualmente las citas se asignan a partir de las 7:30 am de lunes a viernes de forma presencial y a la línea telefónica 607-6916987 según la disponibilidad de agendas médicas.
- Con respecto a la entrega de epicrisis ésta la entrega el médico en urgencias ó cuando el paciente es dado de alta después de la hospitalización, siempre y cuando la solicite el usuario. Y las copias de historia clínica se solicitan en estadística diligenciando un formulario y adjuntando copia de la cedula de ciudadanía del peticionario.
- En el último trimestre del año se ejecutó el contrato 085-2023 cuyo objeto fue la compra de materiales y adquisición de una maquina vulcanizadora de suelas tipo bolsa, incluido el compresor para el área de fabricación de calzado ortopédico (pacientes hansen).
- Se remite respuesta al Sr. ARIOSTO VARGAS, haciendo un poco de relato sobre la historia del Sanatorio entre lo que se resalta para dar respuesta a su inquietud está: El acuerdo 02 de 1933 del Concejo de Bogotá, la ley 25 de 1932 honra la memoria del Doctor Juan de Dios Carrasquilla en la fecha del centenario de su natalicio. No es extraño que por tal motivo los sanatorios de Agua de Dios y Contratación, por esas fechas no hayan hecho lo propio en reconocimiento a este insigne hombre de ciencia nombrando "Edificios Carrasquilla" a alguna de sus edificaciones para exaltar la memoria de tan ilustre médico investigador. Desafortunadamente no ha sido fácil encontrar documentación en los archivos de esas fechas, dado que hasta ahora se le está dando su valor histórico al archivo desde que se emitió la ley general de archivo.
- El Bacteriologo de la Institución, Dr. Olinto Mielles Burgos, da respuesta al ciudadano así: la toma de exámenes en el laboratorio se realiza de lunes a viernes de 7:30 am a 9:00 am según la preparación y el examen a tomar. Es de aclarar que el servicio de laboratorio clínico ambulatorio, está sujeto a procesos administrativos internos como son la facturación, por esta razón no se puede adelantar ya que el usuario debe primero facturar el servicio para luego poder realizarle la toma de las muestras pertinentes. Es importante que los usuarios tengan en cuenta que los procedimientos médicos o en salud requieren de tiempo suficiente y de disposición para lograr una prestación de servicios efectiva.

- La Sra Maria López, encargada de la oficina de atención al ciudadano, responde por correo electrónico al Sr Jaime Andres Hernández donde se le aclara que la Institución actualmente cuenta con 39 extintores para ser utilizados conforme a las diferentes clases de fuego; así mismo cuenta con brigada contra incendios. El Sanatorio cuenta con un gerente (e) o director, seis (6) médicos profesionales, un Psicólogo y personal de enfermería. Todo el talento humano con el que cuenta la institución es calificado para la prestación de servicios de salud.
- La funcionaria encargada del área de Talento humano redactó un oficio el cual se hizo viral en los grupos de Whatsapp de los funcionarios de la entidad donde invita a las buenas prácticas de urbanidad y civismo aprendidas, trabajemos en el fortalecimiento y mejora en la prestación de servicios con calidad en nuestro entorno laboral y personal.
- La funcionaria encargada de la Farmacia del Sanatorio de Contratación, Sra Martha Yalili Ariza, informa por escrito que no se puede entregar ningún medicamento sin su respectiva autorización, el señor José Ariosto debe dirigirse a Avanzar foscil, a solicitar la autorización de la fórmula médica. Por la edad del paciente es recomendable presentarse con un acompañante para así conocer el proceso que lleva la entrega de medicamentos.

CONSOLIDADO P.Q.R.S. POR SERVICIO – SEGUNDO SEMESTRE 2023

SERVICIOS INVOLUCRADOS CON	
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES	
Archivo	2
Consulta externa	1
Coordinación médica	1
Estadística	4
Farmacia	1
Gerencia	1
Laboratorio	2
Siau	1
Talento Humano	3
Urgencias	2
Zapatería	1
Total -.....	19

AREAS INVOLUCRADAS CON PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES.
SEGUNDO SEMESTRE 2023

- Archivo
- Consult externa
- Coordinación médica
- Estadística
- Farmacia
- Gerencia
- Laboratorio
- Siau
- Talento Humano
- Urgencias
- Zapateria

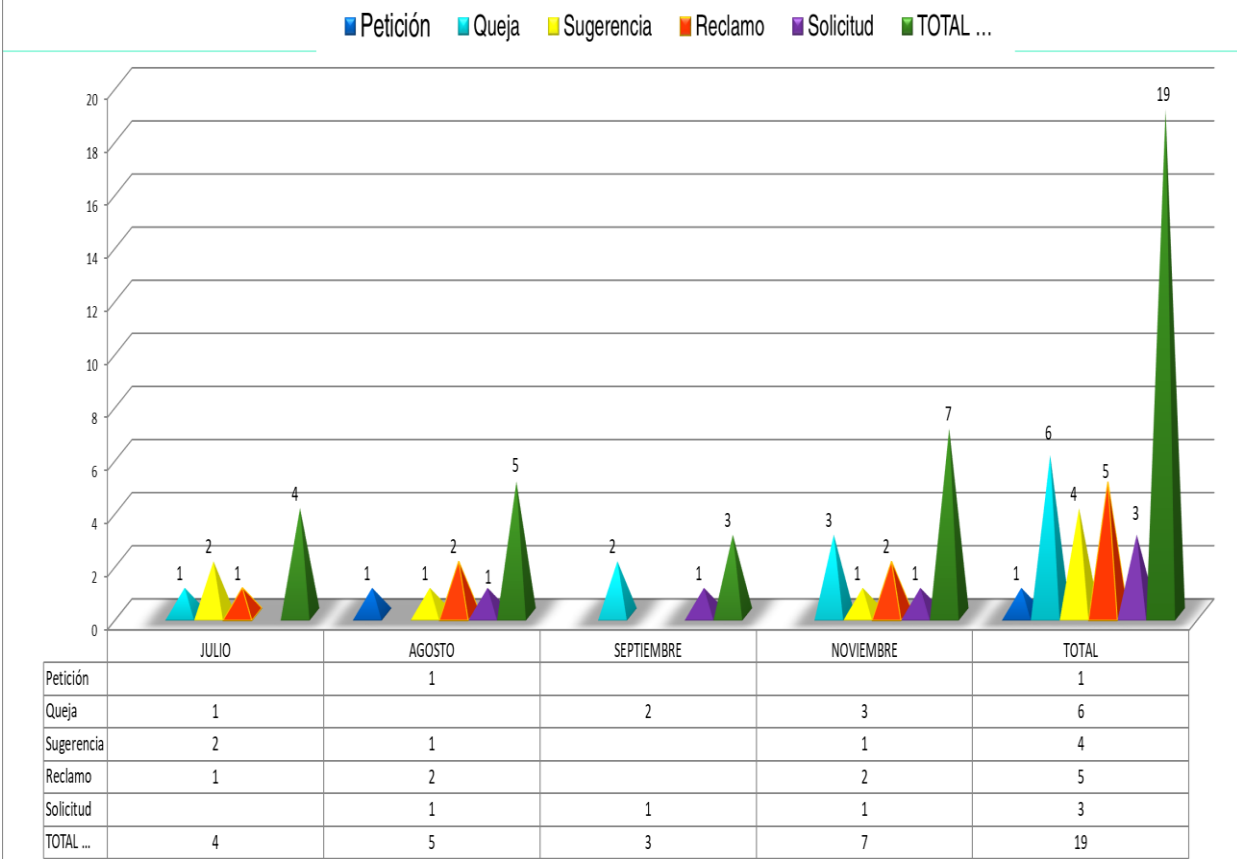


CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES

RECIBIDOS MENSUALMENTE

	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud	Petición	Total
JULIO	1	1	2			4
AGOSTO		2	1	1	1	5
SEPT	2			1		3
NOV	3	2	1	1		7
Total	6	5	4	3	1	19

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



5- FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL 2º 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.

SERVICIOS INVOLUCRADOS CON FELICITACIONES

DEPENDENCIA	No. DE FELICITACIONES
Urgencias	4
Programa Hansen	3
Consulta externa	2
Estadística	2
Atención al ciudadano	1
Personal médico	1
Laboratorio	1
Conductor ambulancia	1
Total	15

SERVICIOS QUE RECIBIERON FELICITACIONES - SEGUNDO 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.

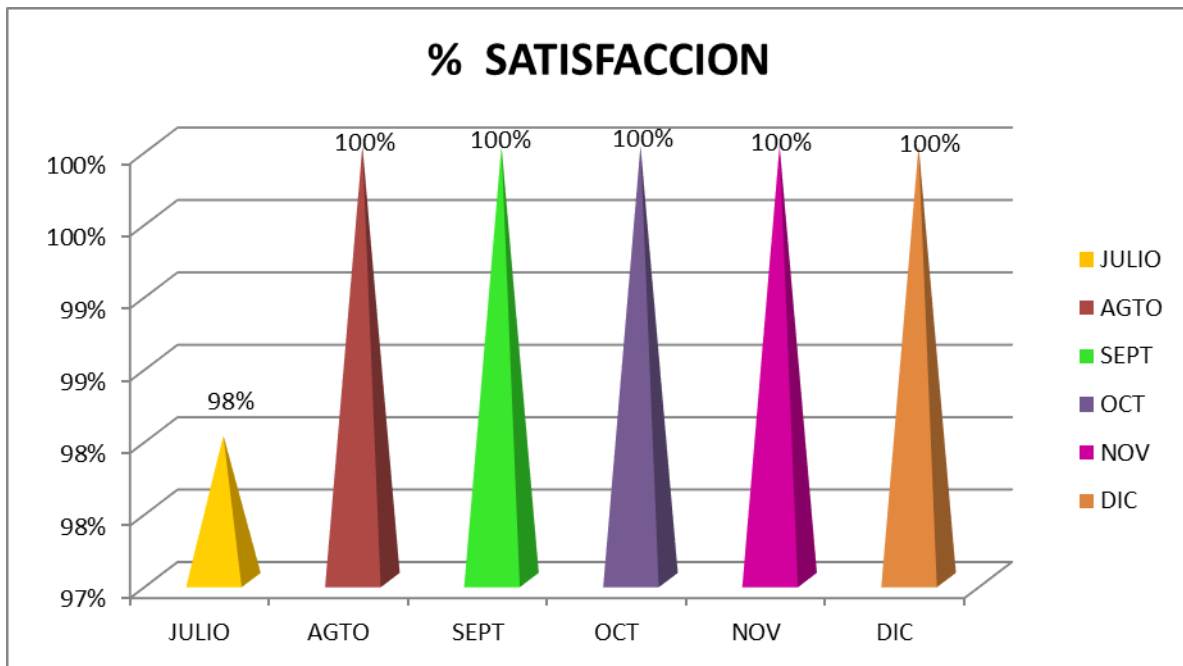
Dentro de la metodología aplicada para medir el grado de satisfacción se encuentra la aplicabilidad de la encuesta institucionalizada por la E.S.E. Como instrumento aplicado en diversos servicios y estructurada para evaluar: Derechos y deberes, procesos administrativos (talento humano), servicio y atención, 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	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Consulta por enfermería	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Laboratorio	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Odontología	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Urgencias	88,80%	100,00%	100,00%			
Vacunación		100,00%				
Dispensación de medicamentos		100,00%		100,00%	100,00%	100,00%
Consulta médica especializada	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,60%
% Satisfacción mensual	97,76%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,72%

MES	% SATISFACCION
JULIO	98%
AGOSTO	100%
SEPTIEMBRE	100%
OCTUBRE	100%
NOVIEMBRE	100%
DICIEMBRE	100%



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 solicitudes 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 SEGUNDO 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, 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, cuidados que debemos tener con nuestra salud empezando por una alimentación balanceada 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 y personal administrativo.

A pesar que se han hecho esfuerzos grandes para complacer a los usuarios en el otorgamiento oportuno de citas médicas, sin embargo, aún existe población insatisfecha porque no se les puede asignar cita el mismo día que la está solicitando. Si bien es cierto casi siempre se cuenta con dos (2) médicos atendiendo consulta externa sin embargo a veces ocurren imprevistos debido a permisos dados a los profesionales de la salud tales como ausentarse hasta por tres días para asistir a citas con especialistas, calamidad doméstica o familiar de algún médico; conllevando a suspender citas programadas ó a no existir agendamiento para ciertos profesionales.

Cuando la funcionaria responsable de la oficina de atención al ciudadano 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
- 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.
- Mantener buena comunicación y permanente entre los funcionarios de estadística y 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.
- 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.

GLORIA ESPERANZA BERDUGO
Profesional con funciones de Control Interno

