

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

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

**PRIMER SEMESTRE DE 2024**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**JUNIO 30 DEL 2024**

## 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 2024, 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 mejora 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 2024:

- ✓ 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 2024.

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:

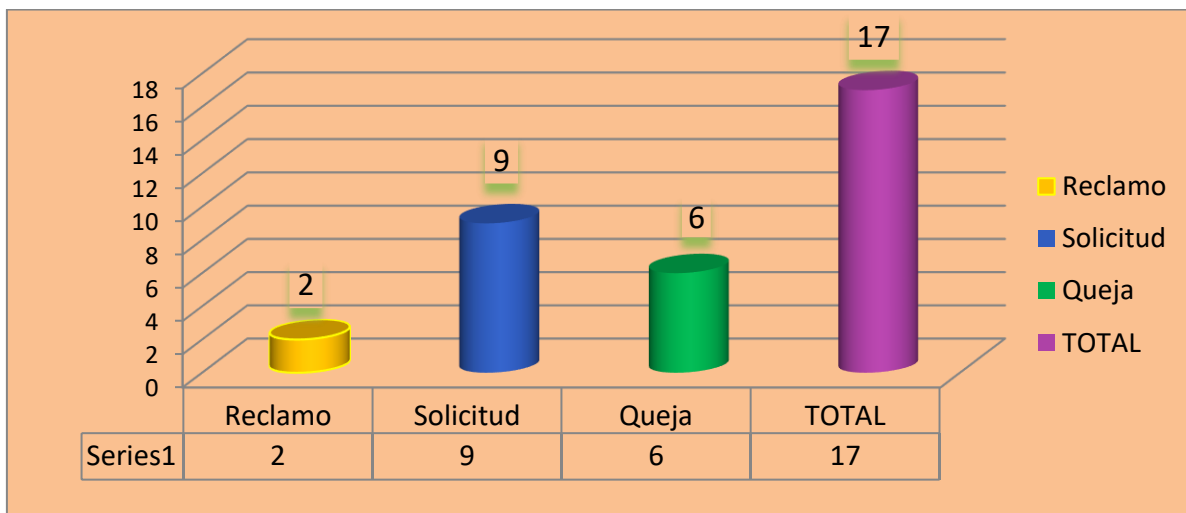
Canal	Modo de contacto
Telefónico	310 209 55 89 - 312 583 03 72
Físico	Toda correspondencia, documentos o escritos
Virtual	<a href="http://www.sanatoriocontratacion.gov.co">http://www.sanatoriocontratacion.gov.co</a>
Presencial	Proceso personalizado en la oficina de atención al usuario ubicada en el 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.

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

Durante el PRIMER semestre de 2024 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 recepcionó y tramitó 17 manifestaciones radicadas en contra del Sanatorio de Contratación E.S.E. y se dio respuesta a diez y seis (16) peticionarios inconformes.

#### MOTIVOS DE LAS MANIFESTACIONES RADICADAS EN BUZONES Y PAGINA WEB



1- Entre las PQR recibidas, nueve (9) representan el 53% correspondiente a *SOLICITUDES* de los usuarios en las que manifiestan:

- Área de Archivo: Un (1) peticionario solicita se expida certificación en los formatos CETIL por haber prestado sus servicios en el área de oficios varios durante los años 1969 y 1970 en el Sanatorio de Contratación ESE
- Servicio de consulta externa: Una (1) usuaria pone en conocimiento la presencia de zancudos mientras acompañaba a su hija adolescente en el consultorio médico. Sugiere fumigar o buscar mecanismo para erradicar.
- Área de Estadística: Un (1) usuario del magisterio (Foscal Avanzar) solicita continuidad con servicio de salud para él y dos personas que tiene a su cargo.
- Servicio de Farmacia: Un (1) usuario solicita formulación cada tres meses de riesgo cardiovascular, gotas oculares con fórmula de oftalmología de manera oportuna ya que se presentan retrasos en la entrega de medicamentos en farmacia.

El segundo caso (1) la usuaria solicita que le entreguen la insulina junto con las agujas para su aplicación, en Farmacia del Sanatorio de Contratación.

- Área de atención al ciudadano: El usuario solicita se le gestione la autorización de 10 terapias y formulación de gotas oftálmicas.
- Personal administrativo: La usuaria sugiere que el personal administrativo reciba clase de atención a los usuarios ya que en varias ocasiones ha sido tratada de mala manera por parte de ellos.
- Área recursos físicos: Usuario solicita tapar las goteras y destapar canales
- Servicio de urgencias: El usuario sugiere que como en el municipio de Contratación no hay droguería de turno (noche), en el servicio de urgencias del hospital Sanatorio deberían facilitarle al paciente el medicamento necesario ya sea prestado o que le cobren.

2- Entre las PQR recibidas, seis (6) representan el 35% correspondiente a *QUEJAS* de los usuarios en las que manifiestan:

- Servicio Consulta Externa: Un (1) usuario interpone queja en contra del Médico que la atendió por no realizar el mipres para solicitud de pañales de su hijo discapacitado.
- Área de Facturación y Programa hansen: Se recibieron tres (3) quejas por la mala atención de una funcionaria auxiliar administrativa, en los servicios de programa hansen como en facturación, grita al atender, es grosera con palabras vulgares, tira los papeles para firmar y se oye que pelea con los compañeros. Solicitan que la cambien no quieren que ésta funcionaria los atienda.

- Servicio Albergue Bosco: Queja en contra de la Médico de turno en el servicio de urgencias, ya que el usuario (paciente albergado) manifiesta que no lo querían recibir en el albergue, porque no había cama; al final me envió la enfermera Emilce Rojas al salón de los caídos, donde me tocó oler toda la noche orines y materia fecal. Del hospital del Socorro llamaron y sabían que yo llegaba, no entiendo porque me fueron a desconocer, no soy extraño.
  - Servicio de Farmacia: Queja por el mal servicio al no suministrar en farmacia el medicamento (albendazol tableta \* 200 mg) ordenado para mi hija que fue citada a curso de vida - infancia y la respuesta es que no hay contrato con la Nueva Eps subsidiado. Dónde está la prestación de servicios de manera integral ? para qué citan a cursos de vida si no cuentan con los insumos ?
- 3- En el período de estudio y análisis se recibieron dos *RECLAMOS* que representan el 12% de las manifestaciones recibidas por parte de los usuarios donde dan a conocer:
- Atención en Estadística: El ciudadano reclama que estuvo en la ventanilla de Estadística para programar una cita y no fue atendido ya que el funcionario de la dependencia estaba en una reunión. Deberían dejar a alguien que lo remplace.
  - Servicio de Laboratorio: Sugerencia de que la enfermera auxiliar del Laboratorio no debe salir de su puesto de trabajo, mientras hayan usuarios esperando ser atendidos para toma de exámenes. En este caso particular la auxiliar de enfermería salió a buscar guantes para el bacteriólogo y la gente esperando media hora para ser atendidos. Esto se debe a falta de programación y organización por parte de Gerencia o de quien corresponda.

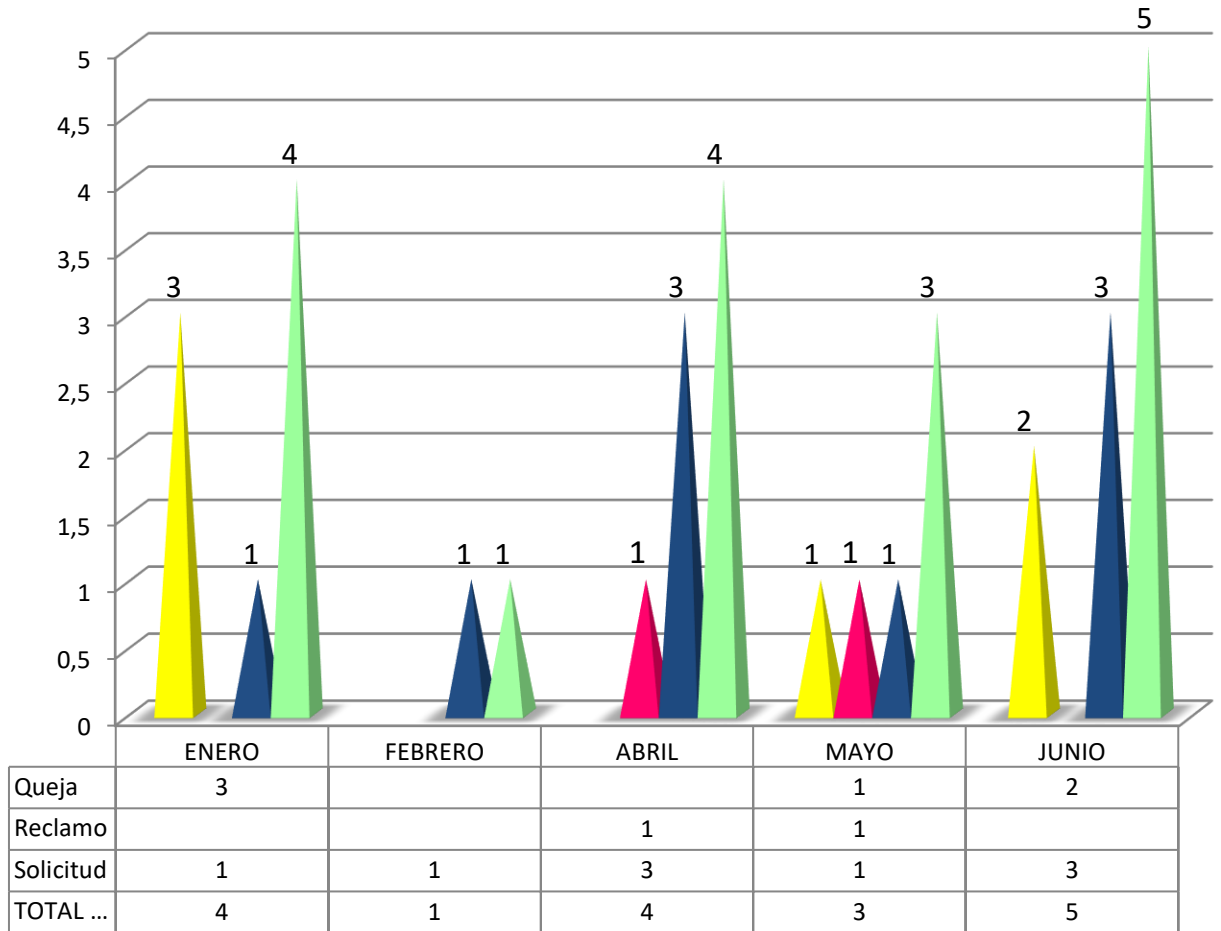
### MOTIVOS DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

De acuerdo a la información recepcionada por el SIAU, se realiza evaluación al primer semestre del 2024, conforme al número de quejas y peticiones radicadas, encontrándose que los motivos de éstas corresponden a:

Motivo de la PQR	No. de Quejas
Solicitud	9
Queja	6
Reclamo	2
<b>Total ....</b>	<b>17</b>

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

■ Queja ■ Reclamo ■ Solicitud ■ TOTAL ...

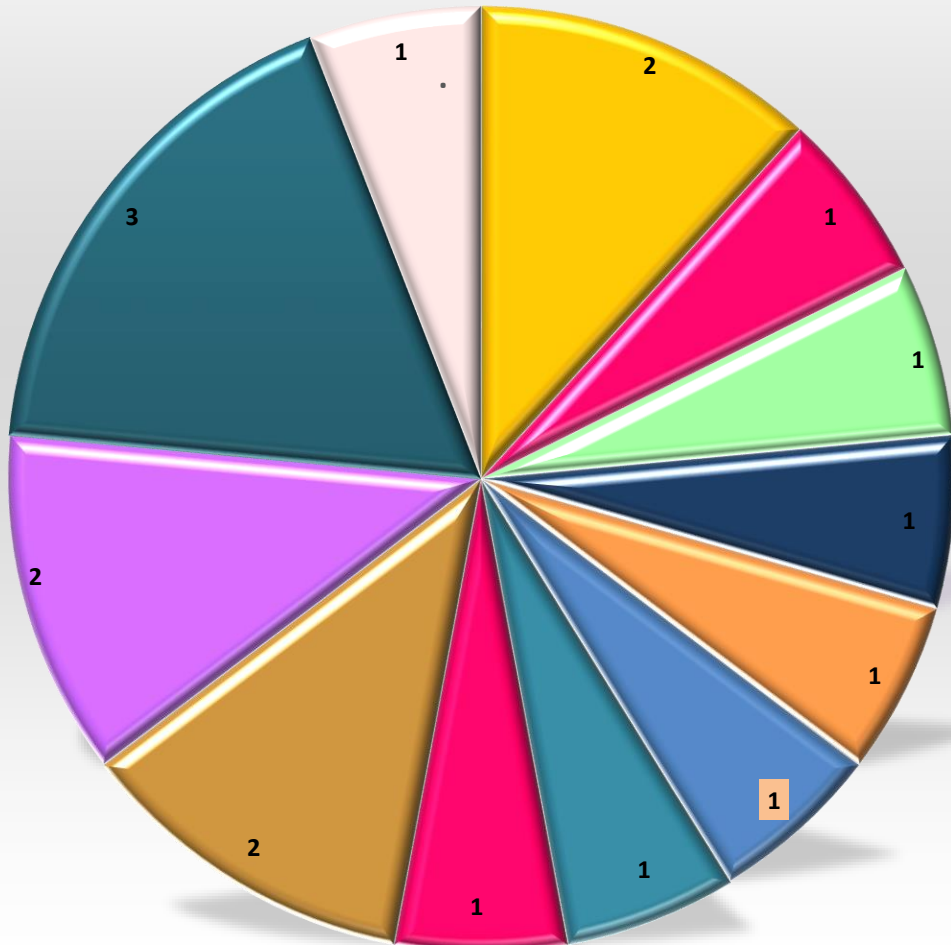


AREAS INVOLUCRADAS CON PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS			
Personal administrativo	1	Albergue Bosco	1
Consulta Externa	2	Archivo	1
Programa Hansen	1	Estadística	2
Laboratorio	1	Facturación	2
Recursos físicos	1	Farmacia	3
Urgencias	1	Siau	1

Total ..... 17

### AREAS INVOLUCRADAS CON PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2024

- |                    |                  |                   |               |
|--------------------|------------------|-------------------|---------------|
| ■ Consulta Externa | ■ Personal Admon | ■ Programa Hansen | ■ Laboratorio |
| ■ Recursos físicos | ■ Urgencias      | ■ Albergue Bosco  | ■ Archivo     |
| ■ Estadística      | ■ Facturación    | ■ Farmacia        | ■ Siau        |





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

	Queja	Reclamo	Solicitud	Felicitación
ENERO	3		1	2
FEBRERO			1	1
ABRIL		1	3	32
MAYO	1	1	1	10
JUNIO	2		3	3
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>48</b>

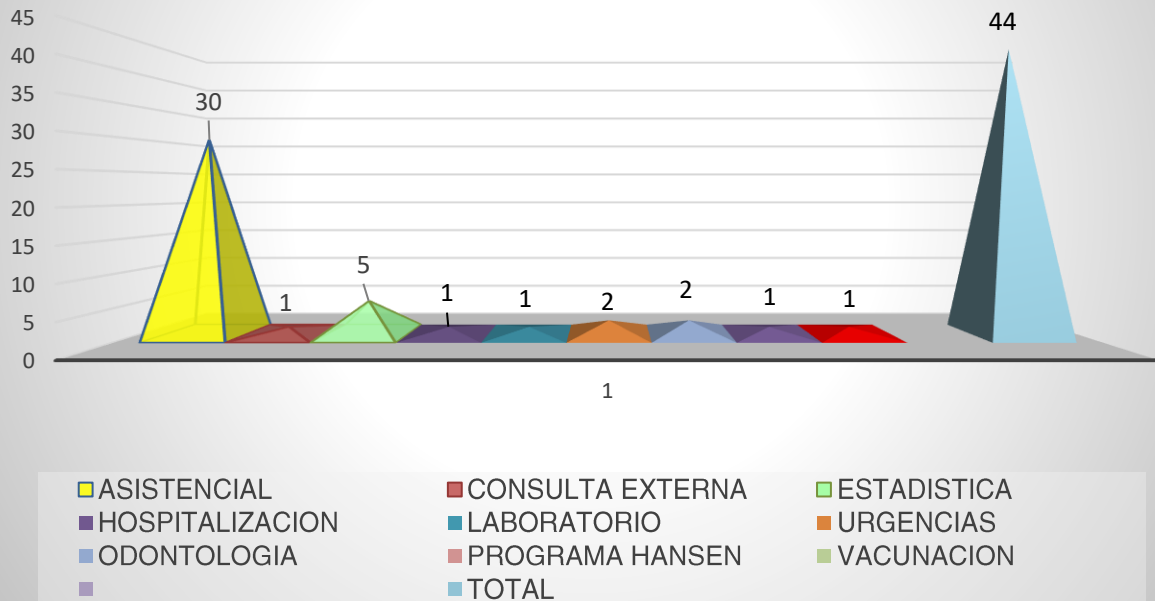
#### 4- FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2024

En las manifestaciones recibidas en el período de estudio a través de los diferentes canales de comunicación se evidenció cuarenta y ocho (48) felicitaciones dirigidas a funcionarios y dependencias de la Institución, de los cuales, cuatro (4) de ellas no tiene destinatario específico, por tanto no se pudo clasificar en ningún área

#### AREAS INVOLUCRADAS CON FELICITACIONES

DEPENDENCIA	No. DE FELICITACIONES
Área asistencial	30
Estadística	5
Urgencias	2
Odontología	2
Consulta externa	1
Hospitalización	1
Laboratorio	1
Programa Hansen	1
Vacunación	1
<b>Total</b>	<b>44</b>

## AREAS QUE RECIBIERON FELICITACIONES - PRIMER SEMESTRE 2024



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

La satisfacción de los usuarios es considerada 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.

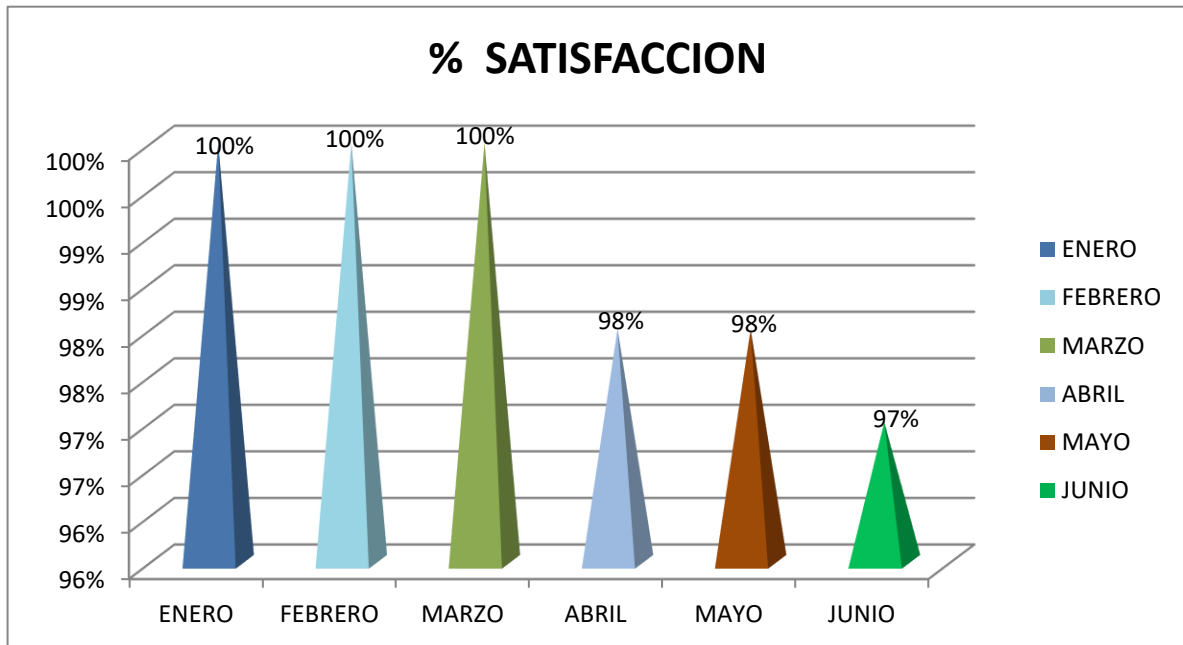
Dentro de la metodología aplicada para medir el grado de satisfacción se encuentra la aplicabilidad de la encuesta institucionalizada por la E.S.E. Como instrumento aplicado en diversos servicios y estructurada para evaluar: Derechos y deberes, procesos administrativos (talento humano), servicio y atención, 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%	100%	100%	100%	100%	95.20%
Laboratorio	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Medicina Gral	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Odontología	100%	100%	100%	85.70%	100%	100%
Urgencias	100%	100%	100%	100%	88.80%	100%
Fisioterapia	100%	100%	100%	100%		
Vacunación	100%	100%			100%	88.80%
Dispensación de medicamentos	100%	100%	100%	100%		
Rayos X		100%	100%			
<b>% Satisfacción mensual</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>97.96%</b>	<b>98.13%</b>	<b>97.33%</b>

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



## 6- 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](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.

Durante el PRIMER SEMESTRE de la vigencia 2024 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 y Deberes. Entre otros temas expuestos a la comunidad tenemos: Socialización Política de Participación Social en Salud, Invitación Asamblea Usuarios de la Salud, Información Brigada de Salud realizada por la EPS Coosalud, Invitación brigadas de salud a vereda la vega y Corregimiento de San Pablo, Charla sobre atención bucal, Invitación Jornadas de vacunación, Informe actividades Programa Hansen, Campañas sobre prevención del Dengue, Invitación a Audiencia Pública - rendición de cuentas vigencia 2023.

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 cuarenta y ocho (48) felicitaciones, es de resaltar, que en el mes de abril allegaron 24 felicitaciones dirigidas a la médico Dra Alba Arciniegas, donde manifestaron su profesionalismo y dedicación con los pacientes.

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 por algunos funcionarios del área administrativa. Persiste las quejas por la demora en atención de algunas oficinas como estadística y laboratorio. Así mismo por la demora en autorización de servicios (atención al ciudadano) desde donde se direcciona las órdenes a las EPS.

## QUEJAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el primer semestre de 2024 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.
- 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 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

