

SANATORIO DE CONTRATACION E.S.E.

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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2024

OFICINA DE CONTROL INTERNO

DICIEMBRE 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 SEGUNDO 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 SEGUNDO 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 Julio al 30 de Diciembre 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:

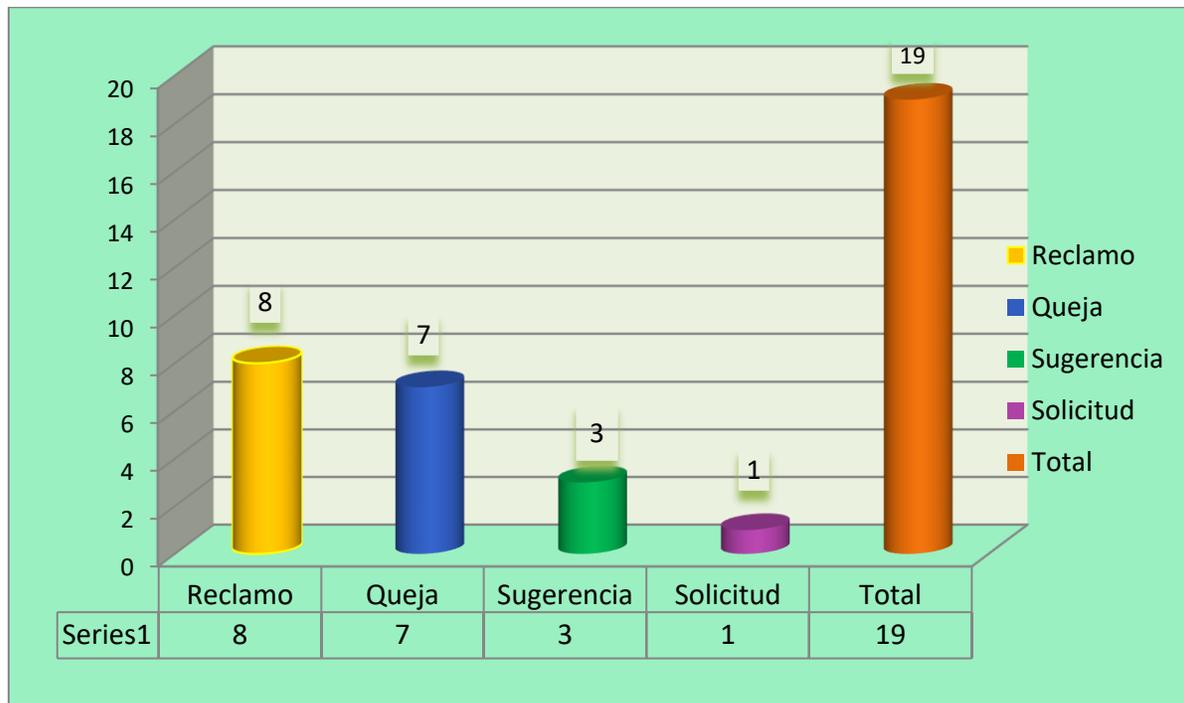
| Canal | Modo de contacto |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Telefónico | 310 209 55 89 - 312 583 03 72 |
| Físico | Toda correspondencia, documentos o escritos |
| Virtual | 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 SEGUNDO 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 19 manifestaciones radicadas en contra del Sanatorio de Contratación E.S.E. y se dio respuesta a doce (12) peticionarios inconformes.

MOTIVOS DE LAS MANIFESTACIONES RADICADAS EN BUZONES Y PAGINA WEB



- 1- Entre las PQR recibidas, ocho (8) representan el 42% correspondiente a *RECLAMOS* de los usuarios en las que manifiestan:
 - Área de Estadística: Usuaría inconforme porque en Estadística le informan que sólo hay citas disponibles en horas de la mañana. Horario dónde no puede asistir por su trabajo como profesora de jardín de 8:00 am a 4:00 pm. Con quién deja los niños ?
 - Hay cuatro ciudadanos que reclaman por la demora en la prestación de servicios en urgencias y consulta externa
 - Área Fisioterapia: La usuaria informa que hace aproximadamente 20 días, entregó orden para terapias físicas y a la fecha no ha tenido respuesta alguna.
 - Área Farmacia: Inconformismo por el usuario que vino a la Farmacia de la Institución y no había ninguno de los cuatro (4) medicamentos formulados a su esposa. Según él son medicamentos tan básicos que no es posible que la institución no cuente con ellos. Para qué estar afiliados a una Eps ? si los medicamentos no existen en la farmacia oficial
 - Área facturación y laboratorio: La usuaria presenta inconformidad ya que no son claros con la información que le suministraron con respecto al examen de urocultivo. En facturación le dicen que ese examen es de segundo nivel (lo toman en el hosp Socorro) y en Coosalud Contratación le insisten que no, ese examen lo debe tomar el laboratorio del Sanatorio. Sin embargo en la of del Siau al colocar la inquietud la funcionaria Alba Rosa Pérez va al laboratorio y pregunta y efectivamente ahí estaba el resultado. Sólo faltaba cargarlo al sistema.

- 2- Entre las PQR recibidas, siete (7) representan el 37% correspondiente a *QUEJAS* de los usuarios en las que manifiestan:
 - Dos (2) usuarios se quejan porque los teléfonos del área de Estadística donde se llama para programar citas de medicina general no contestan... timbran y timbran pero no contestan.
 - En el servicio de urgencias: la usuaria manifiesta inconformismo porque le exigen al paciente y acompañante utilizar tapabocas, pero la mayoría del personal de la Institución Sanatorio no tiene dicho dicho implemento de protección.
 - Queja para el servicio de estadística porque no dan explicaciones del por qué no hay citas para programar y si le hacen perder el tiempo a los usuarios esperando en la fila, es bueno que informen oportunamente y reconozcan a los pacientes como humanos con obligaciones y tareas y no hagan perder el tiempo.
 - Se recibió una (1) queja por la llegada tarde de los médicos a atender el servicio de consulta externa.

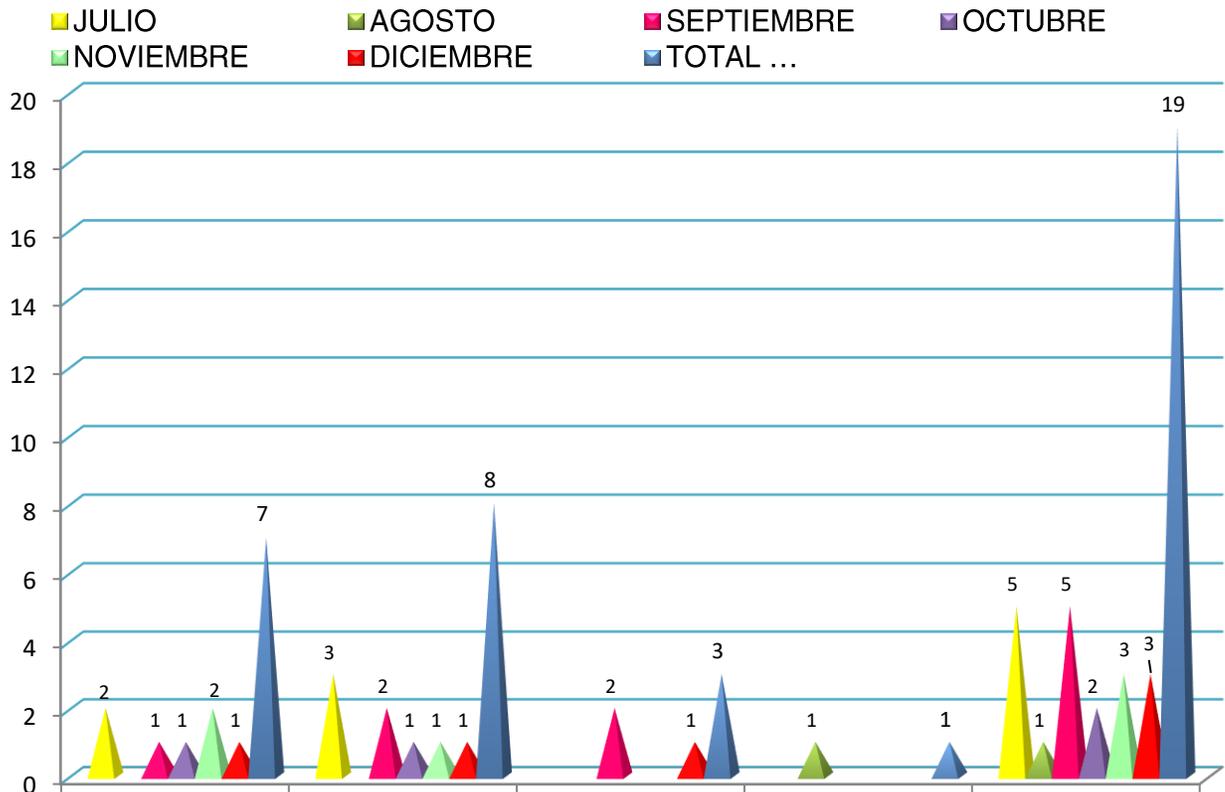
- También se presentaron dos (2) manifestaciones de quejas en contra de funcionarias una de ellas la auxiliar del área de facturación de urgencias donde no fue amable ni saluda al paciente que ingresa a la institución. No presta la cara para atender preguntas. Y el segundo caso con la auxiliar administrativo del programa Hansen porque es una persona grosera y no es buena empleada.
- 3- En el período de estudio y análisis se recibieron tres *SUGERENCIAS* que representan el 16% de las manifestaciones recibidas por parte de los usuarios donde dan a conocer:
- Albergue Mazarello: Usuario sugiere se dé manejo al ruido que se presenta en el albergue Mazzarello, con el alto volumen en la música de los celulares, especialmente en las áreas de portería, comedor, cocina, teniendo en cuenta que son personas que se sienten agobiados, cansados, muy enfermos y el ruido les afecta.
 - Área Estadística: Usuario solicita se revise la asignación de turnos para el personal médico: tuvo la oportunidad de conocer el día 27 de septiembre de 2024 lo presentado con la Dra Alba Arciniegas, quien la noche anterior hizo turno en el servicio de urgencias y en la mañana siguiente se encontraba de posturno y con agenda para atención de usuarios por consulta externa, situación que coloca en riesgo su salud como la buena atención para los usuarios. De otra parte sugiere se coloquen avisos en las áreas y se informe por la emisora cuando no se estén asignando citas para los diferentes servicios, esto con el fin de que los usuarios no tengan que hacer filas y madrugar para conseguir una cita.
 - Recomendación: agregar una casilla para la aceptación del tratamiento de los datos personales suministrados en los formatos institucionales
- 4- También se presentó una (1) solicitud que representa el 5% de las manifestaciones recibidas por parte de los usuarios en el semestre de análisis: donde pone a consideración se revise y se respete la entrega de citas (de un día para el siguiente día hábil) de tal manera que las personas que viven en el campo no pierdan su tiempo y disponibilidad de espacio para acudir al médico.

NUMERO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS POR MES

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

| | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | SOLICITUD | TOTAL |
|------------|-------|---------|------------|-----------|-------|
| JULIO | 2 | 3 | | | 5 |
| AGOSTO | | | | 1 | 1 |
| SEPTIEMBRE | 1 | 2 | 2 | | 5 |
| OCTUBRE | 1 | 1 | | | 2 |
| NOVIEMBRE | 2 | 1 | | | 3 |
| DICIEMBRE | 1 | 1 | 1 | | 3 |
| TOTAL | 7 | 8 | 3 | 1 | 19 |

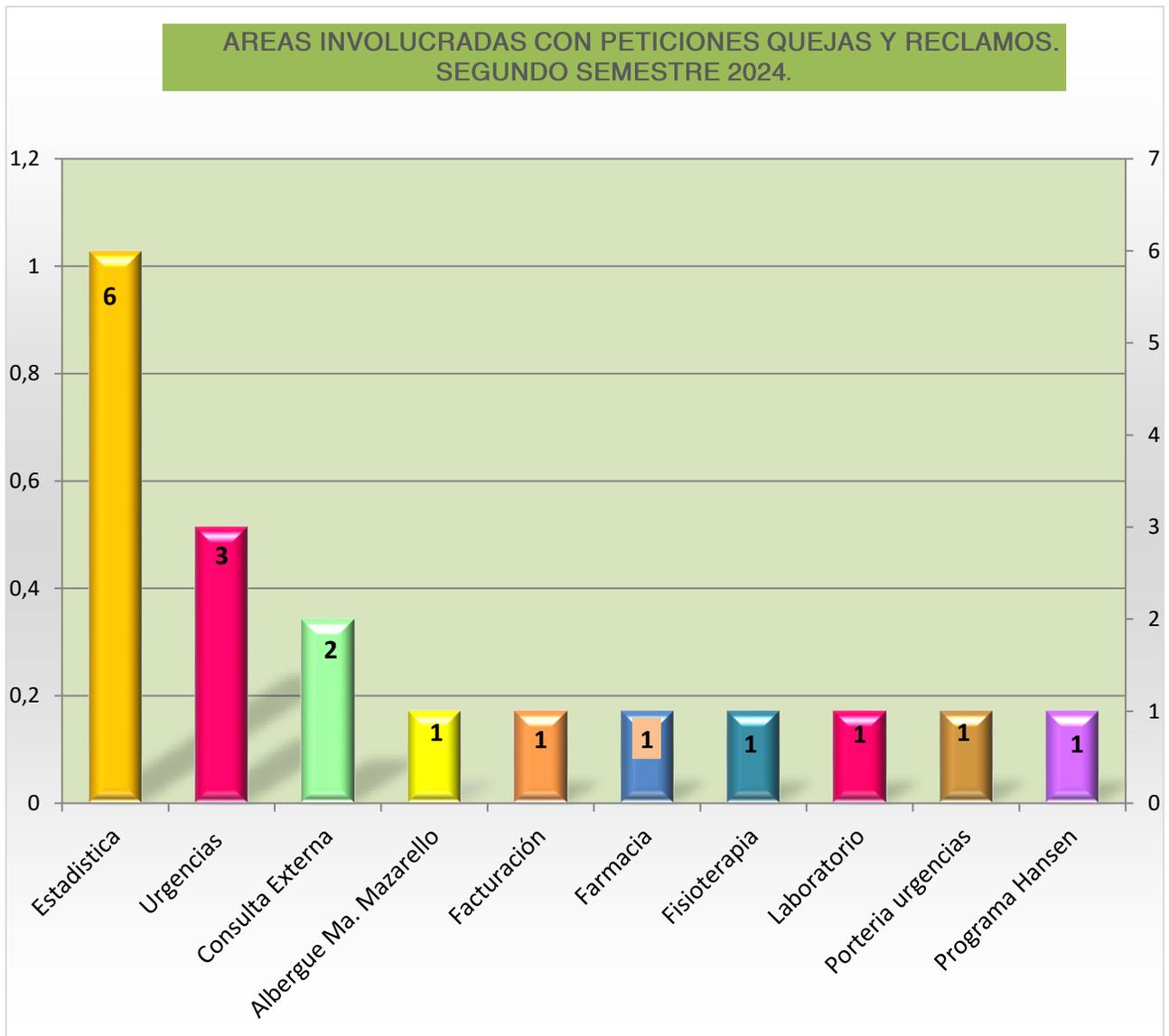
No. de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes recibidas por mes



| | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | SOLICITUD | TOTAL |
|------------|-------|---------|------------|-----------|-------|
| JULIO | 2 | 3 | | | 5 |
| AGOSTO | | | | 1 | 1 |
| SEPTIEMBRE | 1 | 2 | 2 | | 5 |
| OCTUBRE | 1 | 1 | | | 2 |
| NOVIEMBRE | 2 | 1 | | | 3 |
| DICIEMBRE | 1 | 1 | 1 | | 3 |
| TOTAL ... | 7 | 8 | 3 | 1 | 19 |

| AREAS INVOLUCRADAS CON PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS | | | |
|------------------------------------------------------|---|--------------------|----|
| Estadística | 6 | Fisioterapia | 1 |
| Urgencias | 3 | Laboratorio | 1 |
| Consulta externa | 2 | Porteria urgencias | 1 |
| Albergue Mazarello | 1 | Programa Hansen | 1 |
| Facturación | 1 | Farmacia | 1 |
| Total..... | | | 18 |

NOTA: Se recibieron 19 peticiones (entre quejas, reclamos, sugerencias, etc.) pero una de ellas no se conoce el área o dependencia, de donde se recepciónó la sugerencia.



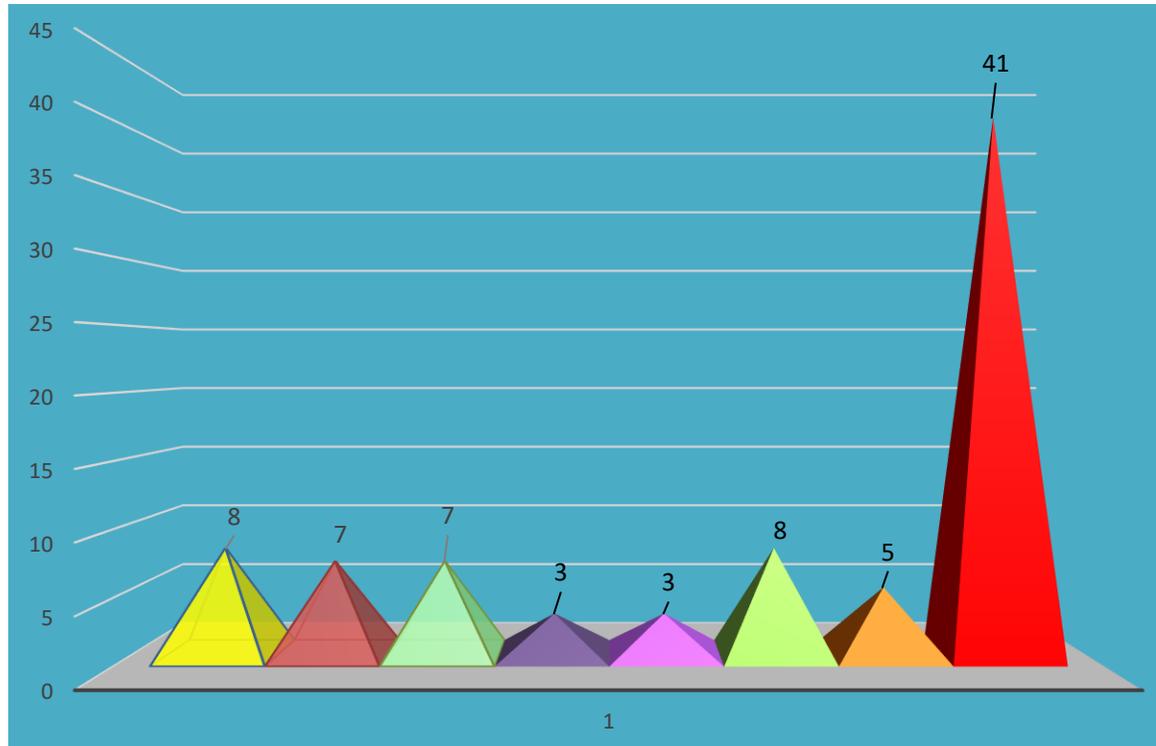
5- FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2024

En las manifestaciones recibidas en el período de estudio a través de los diferentes canales de comunicación se evidenció cuarenta y un (41) felicitaciones dirigidas a funcionarios y dependencias de la Institución.

AREAS INVOLUCRADAS CON FELICITACIONES

| DEPENDENCIA | No. DE FELICITACIONES |
|-----------------------------|-----------------------|
| Trabajadores oficiales | 8 |
| Personal enfermería | 7 |
| Médicos | 5 |
| Área administrativa | 3 |
| Gerente | 3 |
| Atención al ciudadano | 2 |
| Hospitalización | 2 |
| Odontología | 2 |
| Conductor | 1 |
| Consulta externa | 1 |
| Coordinador Programa Hansen | 1 |
| Estadística | 1 |
| Fisioterapia | 1 |
| Jefe de enfermería | 1 |
| Urgencias | 1 |
| Personal admon edificio | |
| Carrasquilla | 2 |
| Total | 41 |

AREAS QUE RECIBIERON FELICITACIONES - SEGUNDO SEMESTRE 2024



- TRABAJADORES OFICIALES
- PERSONAL ENFERMERIA
- CONDUCTOR - C.EXTERNA - COOR PROGRAMA HANSEN - ESTADISTICA - FISIOTER- JEFE ENFERMERIA - URGENCIAS
- ÁREA ADMINISTRATIVA
- GERENTE
- SIAU - HOSPIT - ODONTOLOGIA - PERS ADMON CARRASQUILLA
- MEDICOS
- TOTAL

6- 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.

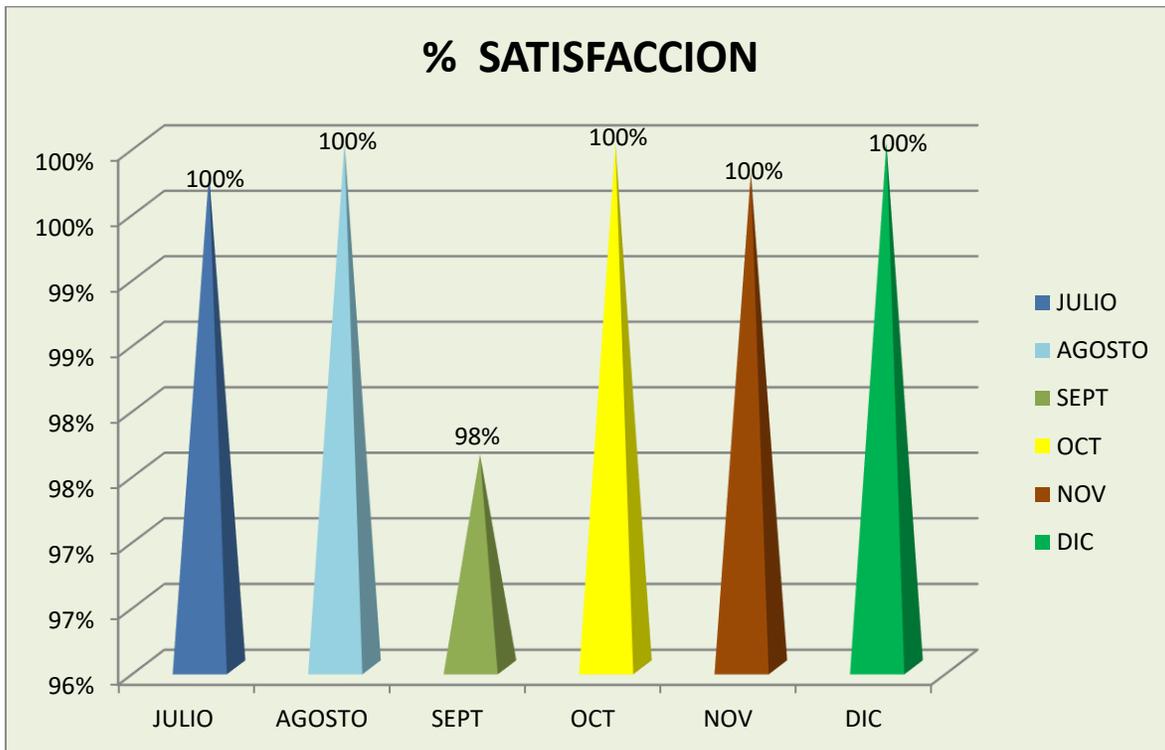
Dentro de la metodología aplicada para medir el grado de satisfacción se encuentra la aplicabilidad de la encuesta institucionalizada por la E.S.E. Como instrumento aplicado en diversos servicios y estructurada para evaluar: Derechos y deberes, procesos administrativos (talento humano), servicio y atención, 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 | Julio | Agosto | Sept | Oct | Nov | Dic |
|-------------------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| 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% |
| Medicina Gral | 98.60% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 98.60% | 100,00% |
| Odontología | 100,00% | 100,00% | 85,70% | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| Urgencias | 100,00% | 100,00% | 100,00% | | 100,00% | 100,00% |
| Fisioterapia | | | 100,00% | | | |
| Vacunación | | 100,00% | | | | 100,00% |
| Dispensación de medicamentos | 100,00% | 100,00% | | 100,00% | 100,00% | 100,00% |
| Rayos X | | | | | | 100,00% |
| % Satisfacción mensual | 99.77% | 100,00% | 97,62% | 100,00% | 99,77% | 100,00% |

| MES | % SATISFACCION |
|------------|----------------|
| JULIO | 100% |
| AGOSTO | 100% |
| SEPTIEMBRE | 98% |
| 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 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 de 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 2024, la oficina de Atención al ciudadano adelantó actividades para encontrar una positiva respuesta por parte de las áreas:

- Se analizó quincenalmente las quejas interpuestas para aplicar correctivos o planes de mejora en el área donde se generó la queja.
- Mediante entrega física o correo electrónico se informa al funcionario responsable de Talento Humano, anexando copia del documento o querella 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.
- Desde la oficina de Talento Humano direccionan la querella al funcionario responsable del proceso de quien se ha recibido o recepcionado la queja interpuesta por un tercero, para que emita un oficio explicando lo acontecido y presente sus descargos y plan de mejora (si es el caso) frente a lo escrito por el ciudadano en su requerimiento.
- 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 de los canales de comunicación habilitados por el Sanatorio a disposición de la comunidad y líneas telefónicas para solicitud de citas y servicios. Invitación a participar en las tomas de citologías, prevención cáncer de cuello uterino, invitación a la comunidad en general a acceder a la página web del hospital, donde pueden encontrar información importante como

informes, gestión presupuestal y noticias. Socialización política de participación social en salud PPSS. Invitación a la comunidad en general a acceder a la información sobre las declaraciones de los contratistas y empleados del Sanatorio del Contratación ESE como lo establece la Ley 2013 de 2019. Prevención del dengue. Alimentación saludable. Salud mental, manejo de emociones, enfermedad de Hansen.

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.

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 en servicios de urgencias y consulta externa por no llegar oportunamente el médico a iniciar consultas.

QUEJAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Durante el segundo semestre de 2024 no se presentaron denuncias por actos de corrupción en esta instancia.

8- RECOMENDACIONES

- 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.

- 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.
- Implementar un mecanismo que permita a los usuarios externos realizar seguimiento de las diferentes manifestaciones.
- 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 los requerimientos 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

