

SANATORIO DE CONTRATACION E.S.E.

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

SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO

DICIEMBRE 30 DEL 2025

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 2025, 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 2025:

- ✓ 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 2025.

Se verificará la información referente a:

- ❖ Buzones de sugerencias y link de quejas y reclamos página web
- ❖ Recepción, gestión y respuesta a PQRSF
- ❖ 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

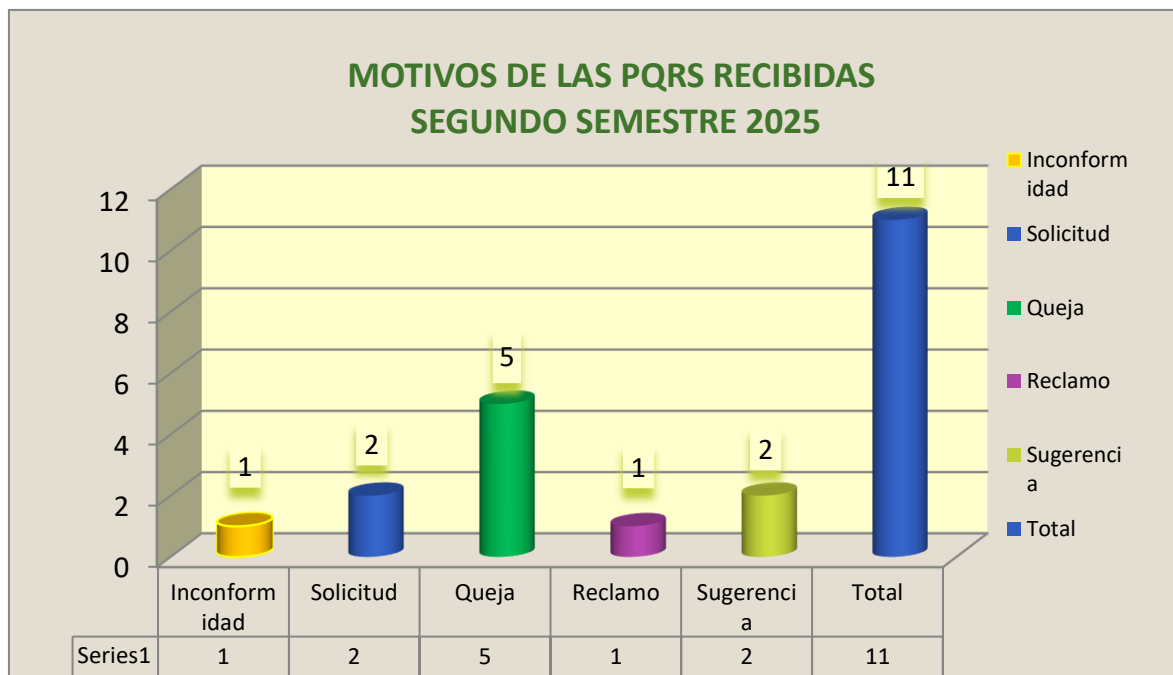
Como eje fundamental del proceso SIAU, se busca siempre mostrar al usuario la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad y de paso educarlo sobre los conductos regulares, mecanismos y formas de acceder al sistema de salud actual. Es preciso destacar 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 - 601 691 6987 |
| 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, edificio Don Bosco; 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 2025 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 11 manifestaciones radicadas en contra del Sanatorio de Contratación E.S.E. y se dio respuesta a nueve (9) peticionarios inconformes.

- 1- El 45% de la PQR recibidas en el semestre corresponde a cinco (5) QUEJAS de los usuarios en las que manifiestan:
 - No contestan el teléfono para la solicitud de citas
 - Queja en contra de la profesional médico atendiendo en urgencias a personas de edad avanzada. No ofrece cariño ni esperanzas de vida a los pacientes.
 - Funcionario de estadística al contestar teléfono para asignación de citas tiene una forma grotesca para hablar con el usuario.
 - Queja hacia la Odontóloga, es una persona brusca a la hora de realizar los procedimientos.
 - Usuario presenta queja por la atención recibida por parte de la Sra Sonia Arguello en el área de facturación, manifiesta que le contestó de mala manera, déspota altanera, solicita respeto con los usuarios, que se atienda con amabilidad y empatía.

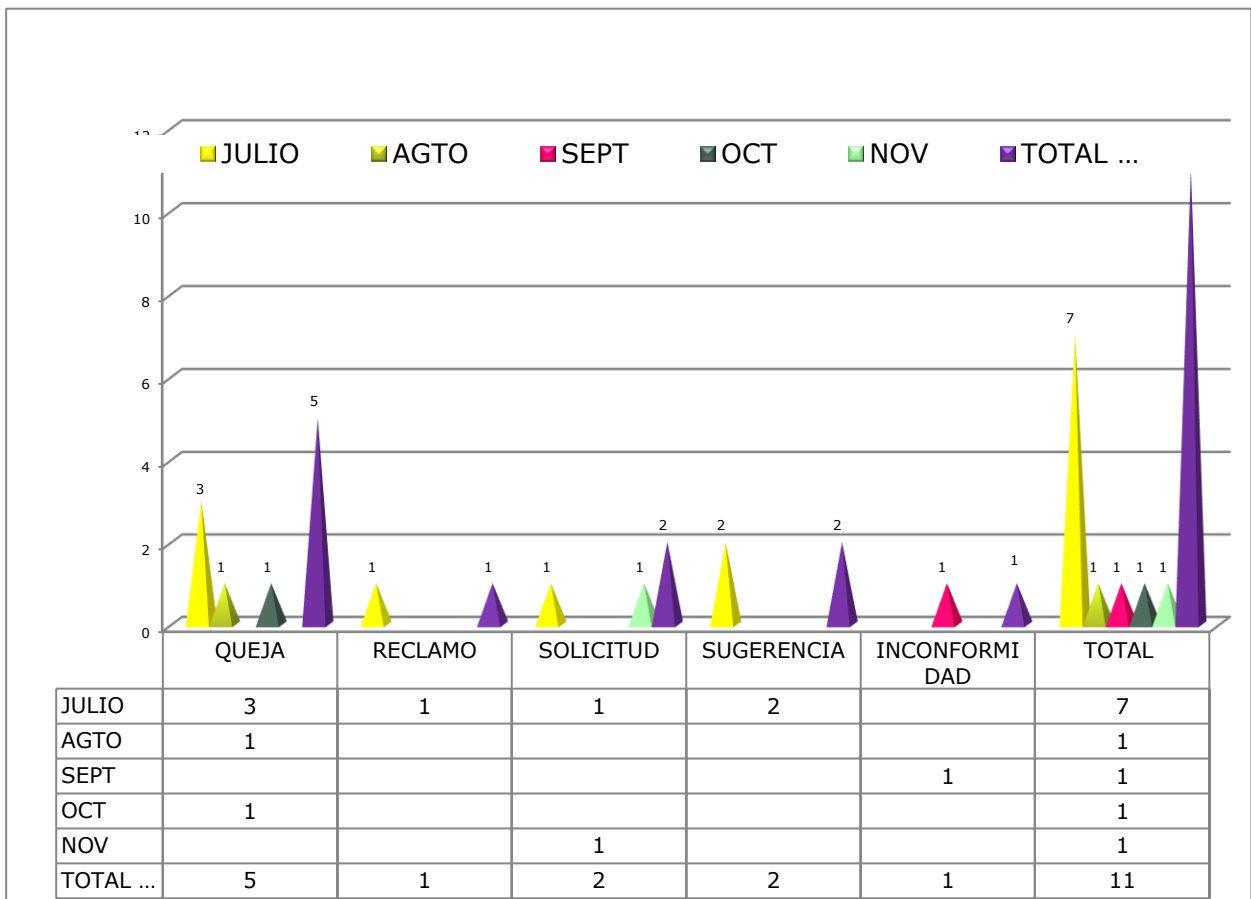
- 2- Entre las PQR recibidas, hay dos (2) SUGERENCIAS que representan el 18% de las expresiones de los usuarios, quienes manifiestan:
 - Las charlas en la emisora local sobre enfermedades las debe hacer el personal médico o enfermería
 - La funcionaria sugiere que las capacitaciones ofrecidas al personal administrativo sea programado después de las 4 pm para no afectar la atención al público en los servicios

- 3- Entre las PQR recibidas, el 18% corresponde a dos (2) SOLICITUDES
 - El usuario solicita se respeten los horarios de atención en los diferentes puntos de atención al paciente
 - Albergada de la Sede Mazarello solicita a Gerencia el cambio de la empleada del Sanatorio que permanece en portería en dicha sede ya que ha tenido varios inconvenientes con dicha funcionaria.

- 4- Usuario manifiesta inconformidad con la Dra Alba Arciniegas (médico) al no tomar signos vitales ni tensión arterial en la atención de consulta externa.

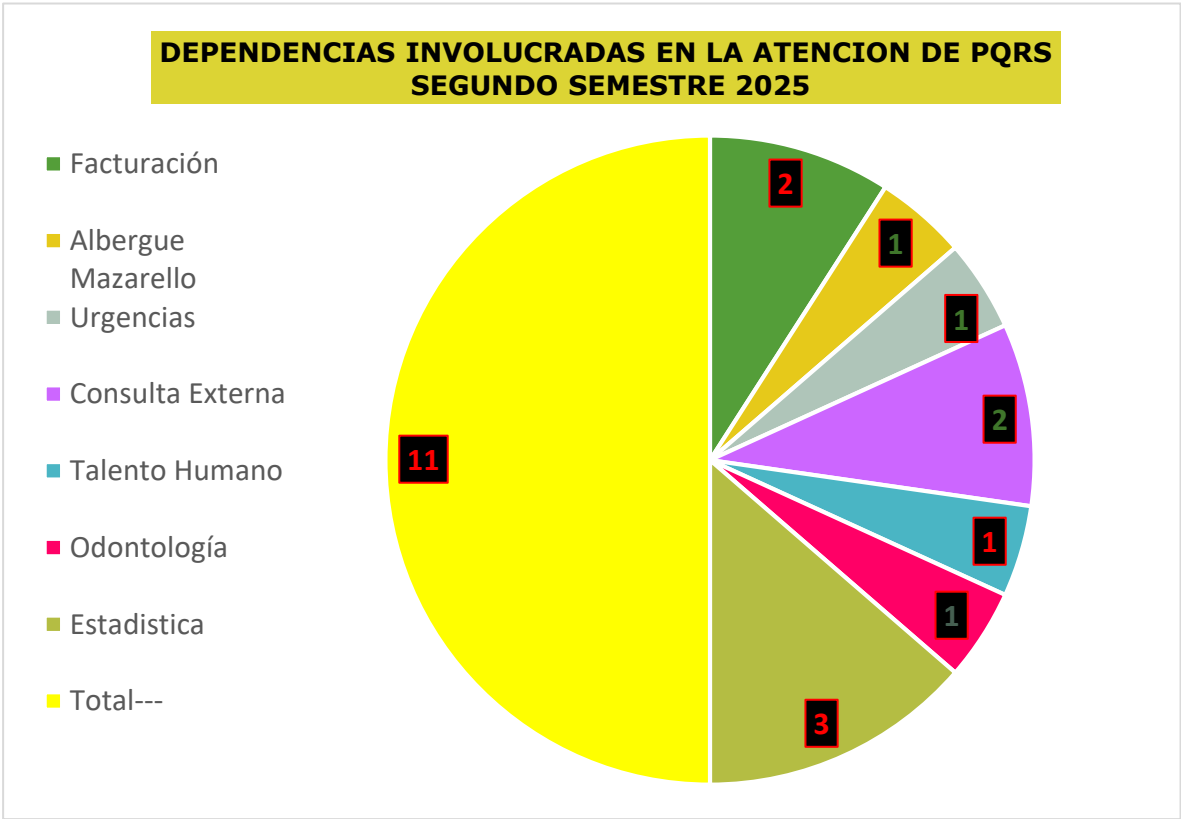
- 5- Un reclamo: usuaria manifiesta preocupación por las exigencias para programar citas médicas de consulta general, considera muy complicado para el sector campesino tener que ir varias veces al hospital; un día para venir a autorizar y luego sacar o programar la cita y otro día para asistir a la consulta si es que logran sacarla.

NUMERO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS POR MES



AREAS Y/O DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS CON PETICIONES, QUEJAS y RECLAMOS

| Dependencia y/o área | Cantidad |
|----------------------|-----------|
| Estadística | 3 |
| Albergue Mazarello | 1 |
| Urgencias | 1 |
| Consulta Externa | 2 |
| Facturación | 2 |
| Talento Humano | 1 |
| Odontología | 1 |
| TOTAL ... | 11 |



De acuerdo a la información recepcionada por la oficina de atención al ciudadano, se realiza evaluación al segundo semestre del 2025, conforme al número de quejas y peticiones radicadas, encontrándose que los motivos de éstas corresponden a:

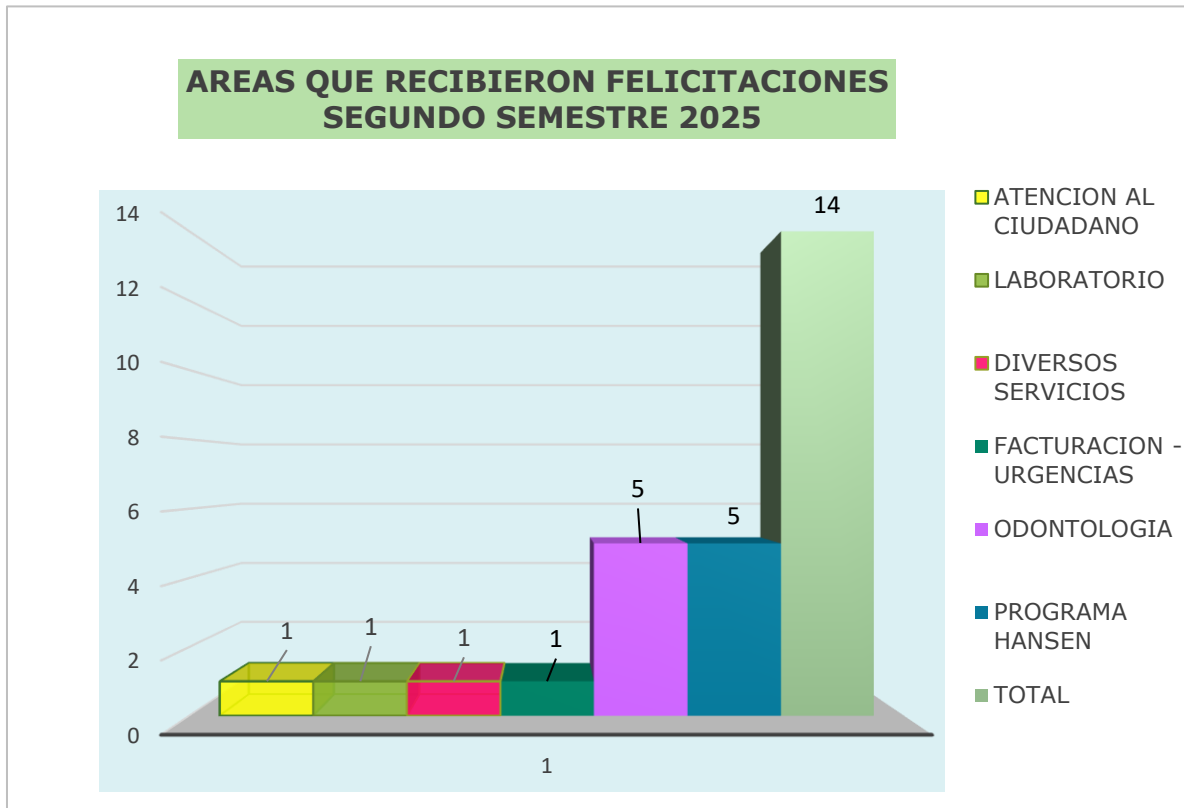
| | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD | SUGERENCIA | INCONFORMIDAD | TOTAL |
|--------------|----------|----------|-----------|------------|---------------|-----------|
| Julio | 3 | 1 | 1 | 2 | | 7 |
| Agosto | 1 | | | | | 1 |
| Septiembre | | | | | 1 | 1 |
| Octubre | 1 | | | | | 1 |
| Noviembre | | | 1 | | | 1 |
| TOTAL | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 11 |

5- FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2025

En las manifestaciones recibidas en el período de estudio a través de los diferentes canales de comunicación se evidenció catorce (14) felicitaciones dirigidas a funcionarios y dependencias de la Institución.

AREAS FELICITADAS POR LOS USUARIOS

| <u>DEPENDENCIA</u> | <u>No. DE FELICITACIONES</u> |
|-----------------------|------------------------------|
| Atención al ciudadano | 1 |
| Diversos servicios | 1 |
| Odontología | 5 |
| Laboratorio | 1 |
| Programa Hansen | 5 |
| Facturación Urgencias | 1 |
| Total | 14 |



- ❖ Cinco (5) felicitaciones que representan el 36% del total recibidas en el trimestre están dirigidas al programa Hansen: agradecen al personal del: laboratorio, Programa Hansen, médico y fisioterapeutas por su atención y paciencia con los pacientes.
Usuaría agradece y resalta el apoyo moral y acompañamiento que ofrecen a los pacientes especialmente en el Programa Hansen por parte de las enfermeras Martha Gómez y Diana Rojas quienes desde el inicio la han orientado y le explican con sutileza su nuevo proceso. No solo realizan su trabajo también fortalecen humanamente.
- ❖ Cinco (5) usuarios que representan el 36% de las felicitaciones recibidas en el semestre están dirigidas a la Dra. Marisol Mora, Odontóloga del Sanatorio: atención cordial y amable. Es paciente con los niños.
- ❖ Un usuario anónimo felicita a la funcionaria que está a cargo de la oficina de Atención al ciudadano, Sra Alba Rosa Pérez, por su entrega a la Institución.

- ❖ El ciudadano Solin Francisco Pérez, agradece al Sanatorio por tener funcionarias como la Sra Yudi Niño quien tiene una muy buena atención con los usuarios en el servicio de Facturación Urgencias. Su alegría y actitud alivia los males. La felicita por su excelente atención y amabilidad
- ❖ La Sra Yessica Castro agradece al personal del laboratorio por su excelente atención y amabilidad.
- ❖ La Sra Rosalba Moreno presenta felicitaciones para el Sanatorio de Contratación, por el excelente servicio que le brindan, la atendieron bien y rápido.

6- MEDICION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD

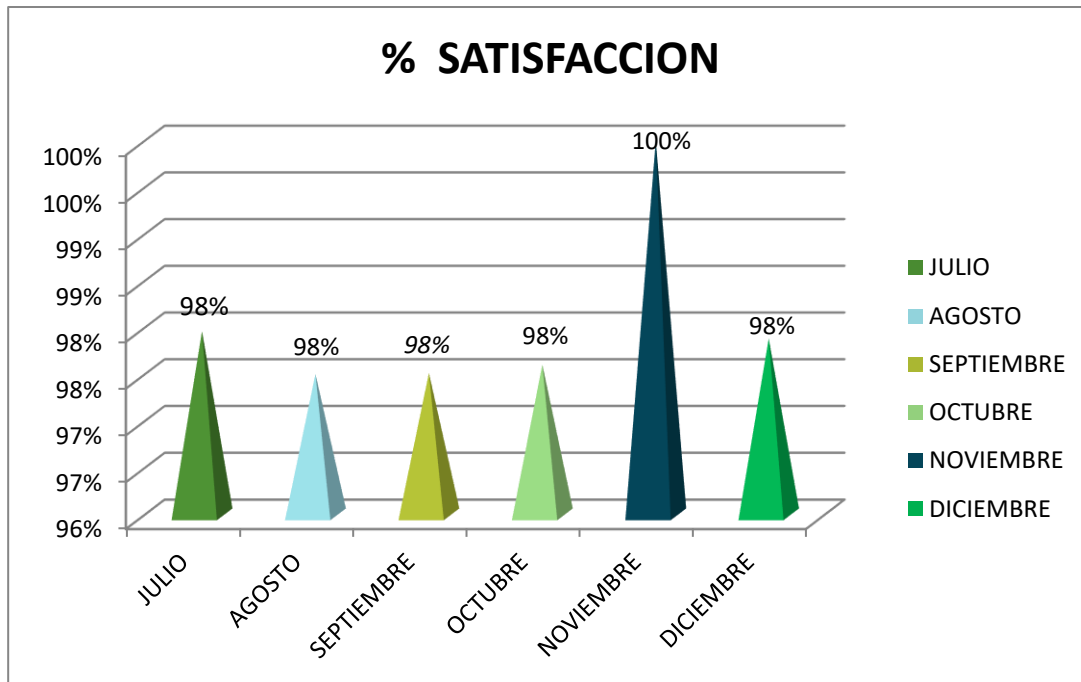
La satisfacción de los usuarios es considerada un indicador de calidad de resultado y puede definirse como el grado de cumplimiento por parte del Sistema de Salud respecto de las expectativas del usuario en relación a los servicios que éste le ofrece. Dentro de la metodología aplicada para medir el grado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

| MES | % SATISFACCION |
|------------|----------------|
| Julio | 98% |
| Agosto | 98% |
| Septiembre | 98% |
| Octubre | 98% |
| Noviembre | 100% |
| Diciembre | 98% |

MEDICION PORCENTAJE SATISFACCIÓN

| SERVICIO | Julio | Agosto | Sept | Oct | Nov | Dic |
|----------------------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|----------------|---------------|
| Consulta por enfermería | 100,00% | 100,00% | 98,00% | 98,00% | 100,00% | 100,00% |
| Consulta general o especializada | 100,00% | 95,00% | 97,26% | 97,26% | 100,00% | 93,00% |
| Dispensación de medicamentos | 100,00% | | | | 100,00% | 100,00% |
| Odontología | 85,70% | 100,00% | 96,00% | 98,00% | 100,00% | 100,00% |
| Urgencias | 100,00% | 90,00% | 96,86% | 96,86% | 100,00% | 95,00% |
| Laboratorio | 100,00% | 100,00% | 98,71% | 96,71% | 100,00% | 100,00% |
| Vacunación | | 100,00% | 98,00% | 98,00% | 100,00% | 100,00% |
| Imágenes diagnosticas | | | | 98,00% | | 100,00% |
| Fisioterapia | 100,00% | | | 98,00% | | |
| % Satisfacción mensual | 97,96% | 97,50% | 97,1% | 97,60 | 100,00% | 97,88% |



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
- ❖ 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 2025, 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 pagina 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 2025 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

