

SANATORIO DE CONTRATACION E.S.E.

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

PRIMER SEMESTRE DE 2026

OFICINA DE CONTROL INTERNO

JUNIO 30 DEL 2026

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 2026, 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 2026:

- ✓ Oficina de atención al 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.

1. 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 2026.

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.

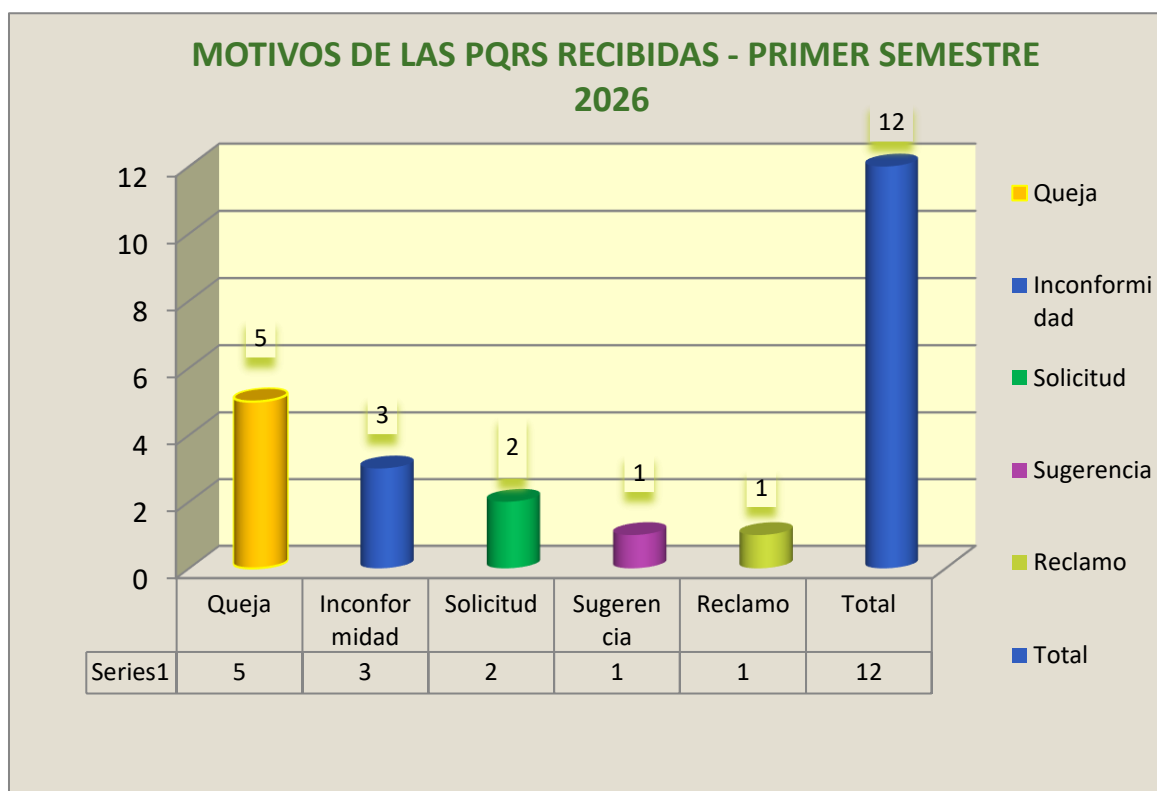
El Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el 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 PRIMER semestre de 2026 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 12 manifestaciones radicadas en contra del Sanatorio de Contratación E.S.E. y se dio respuesta a once (11) peticionarios inconformes.

- 1- El 42% de la PQR recibidas en el semestre corresponde a cinco (5) QUEJAS de los usuarios en las que manifiestan:
 - Queja por parte de un veedor de los pacientes Hansen: por la respuesta un poco grotesca que le dió una enfermera por preguntar si los pacientes del albergue bosco ya estaban listos para la caminata del día viernes.
 - Usuaría manifiesta su queja en contra del funcionario encargado de Estadística por no atender oportunamente a los usuarios en razón de estar chateando con el celular
 - La usuaria se queja por no sentirse bien atendida en el servicio de urgencias, por la enfermera de turno, ya que no quería tomarle un electrocardiograma aludiendo que el equipo no contaba con papel. Situación que fue solucionada hasta que Gerencia dio la orden de la toma del examen.

- Usuaría presenta queja por la demora en la programación de terapias (área de Fisioterapia) para adulta mayor de 100 años.
- Funcionaria del Sanatorio de Contratación presentó queja por la atención recibida en el servicio de Odontología y por las situaciones derivadas de dicha atención (no le entregaron orden de remisión para urgencias, no hubo acompañamiento para dicha atención por el grado de dolor que presentaba, ausencia de registro en la historia clínica por parte del servicio de Odontología)



2- Entre las PQR recibidas, hay tres (3) INCONFORMIDADES que representan el 25% de las expresiones de los usuarios, quienes expresan:

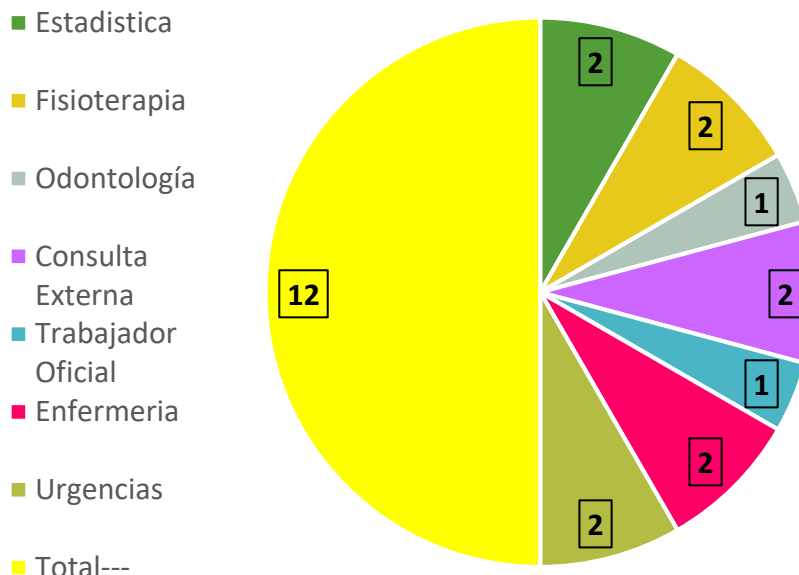
- Usuario manifiesta inconformidad en la atención, debido a que le asignaron cita para consulta externa las 8:20 am y el médico llegó a las 9:30 am
- Usuaría presenta inconformidad porque en Estadística no le programaron cita de medicina general con el argumento que no hay médico para consulta externa.

- Usuaría, manifiesta que fue atendida en el servicio de urgencias y luego la envían por el servicio de consulta externa para que le den ordenes de remisión. Sugiere se evite tanta tramitología al usuario.
- 3- Entre las PQR recibidas, el 17% corresponde a dos (2) SOLICITUDES
- La usuaria solicita se revise el sistema de dar las órdenes a especialistas, ya que en repetidas ocasiones se deben solicitar nuevamente estas órdenes, porque no llevan el código correcto, generando pérdida de tiempo para las autorizaciones con las EPS, dice igualmente que ha visto constantemente que los usuarios se deben devolver para que arreglen las órdenes.
 - Usuaría sugiere que se contraten más profesionales de Fisioterapia para mejorar la oportunidad de citas a los pacientes.
- 4- Usuario (a) sugiere que el personal que realiza la limpieza en el Edificio Carrasquilla, sean respetuosos y cordiales con las personas que llegan a solicitar información. Así mismo manifiesta que es necesario que los trabajadores oficiales roten en los diferentes servicios y brinden respeto a las personas.
- 5- Como reclamo un albergado del Mazarello, da a conocer el trato no cordial por parte de un auxiliar de enfermería, con los pacientes que se encontraban mirando televisión.

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

Dependencia y/o área	Cantidad
Estadística	2
Fisioterapia	2
Consulta externa	2
Enfermería	2
Urgencias	2
Odontología	1
Trabajador oficial	1
TOTAL	12

DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS EN LA ATENCION DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2026



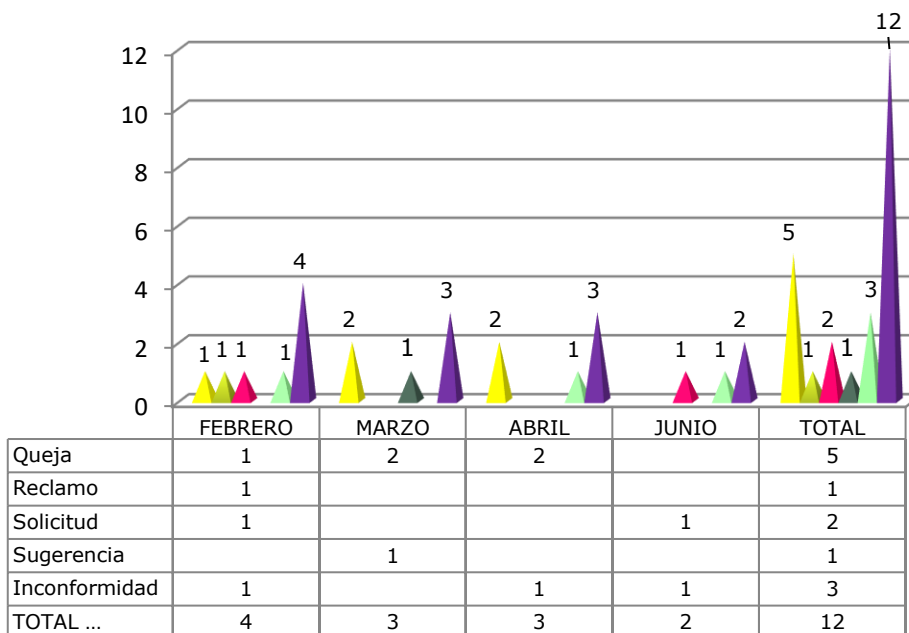
NUMERO DE PETICIONES,QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS POR MES

De acuerdo a la información recepcionada por la oficina de atención al ciudadano, se realiza evaluación al primer semestre del 2026, conforme al número de quejas y peticiones radicadas, encontrándose que los motivos de éstas corresponden a:

	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD	SUGERENCIA	INCONFORMIDAD	TOTAL
Febrero	1	1	1		1	4
Marzo	2			1		3
Abril	2				1	3
Junio			1		1	2
TOTAL	5	1	2	1	3	12

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

■ Queja ■ Reclamo ■ Solicitud ■ Sugerencia ■ Inconformidad ■ TOTAL ...

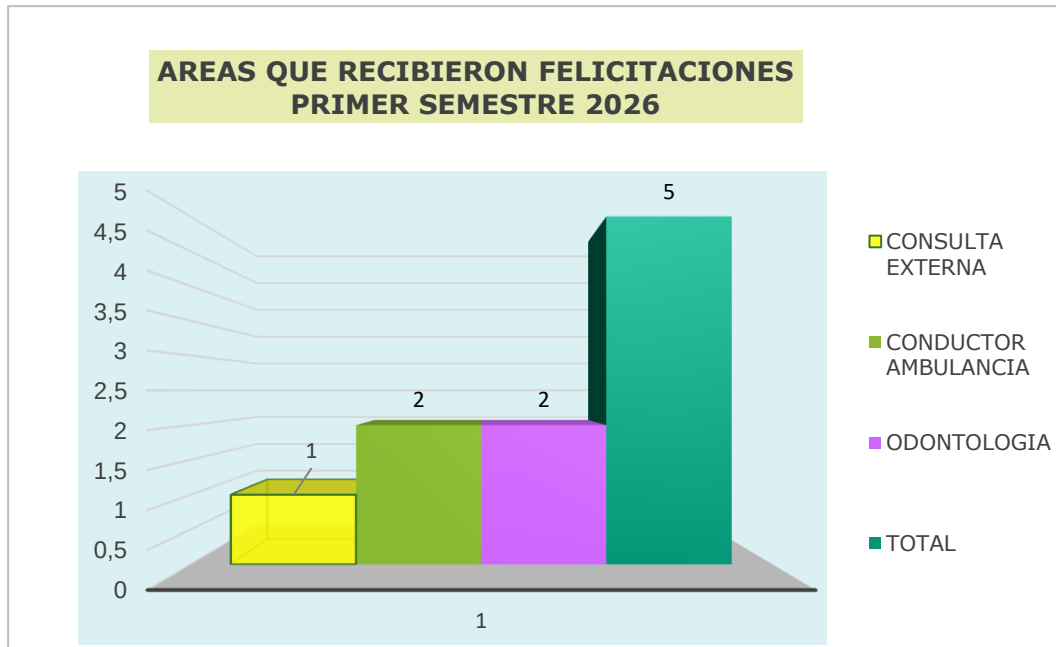


5- FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2026

En las manifestaciones recibidas en el período de estudio a través de los diferentes canales de comunicación se evidenció cinco (5) felicitaciones dirigidas a funcionarios y dependencias de la Institución.

AREAS FELICITADAS POR LOS USUARIOS

DEPENDENCIA	No. DE FELICITACIONES
Conductor de ambulancia	2
Odontología	2
Consulta Externa	1
Total	5



- ❖ Dos (2) felicitaciones que representan el 40% del total recibidas en el semestre están dirigidas al Sr Jairo Tamayo (conductor de ambulancia); las usuarias lo felicitan por su colaboración, buen trato y servicio con las pacientes.
- ❖ Dos (2) felicitaciones están dirigidas a la profesional de Odontología, Dra. Marisol Mora, manifiestan los usuarios, que fueron atendidos con amabilidad.
- ❖ Una (1) felicitación para la Médico Dra. Angelica Contreras: Expresa agradecimiento por la dedicación, profesionalismo, compromiso y atención cuidadosa marcan una diferencia significativa en la vida de sus pacientes.

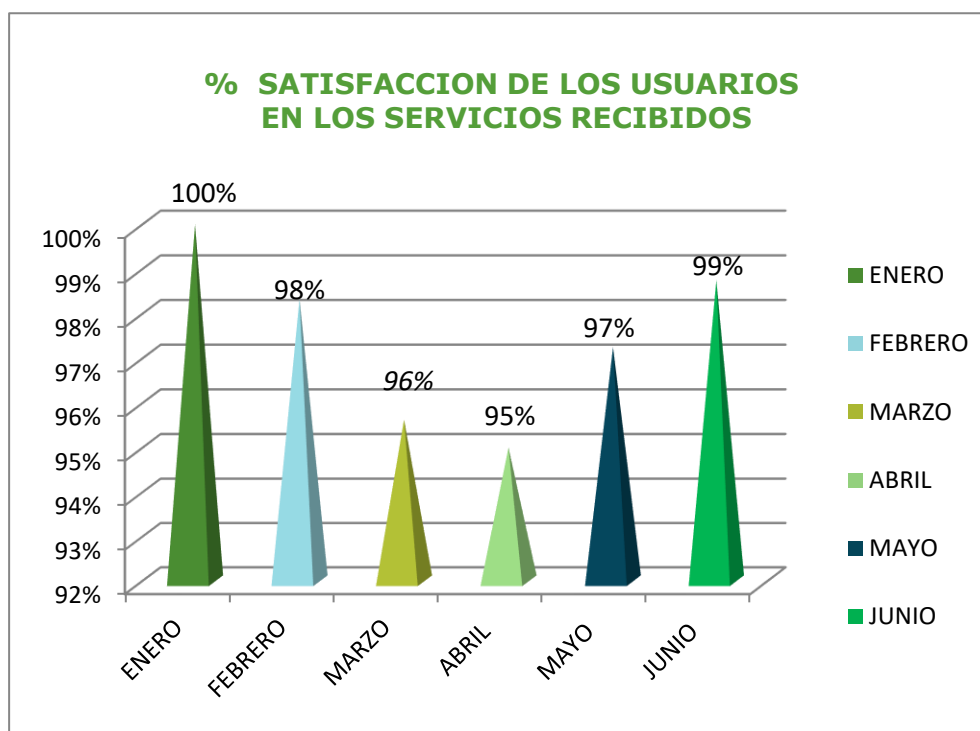
6- MEDICION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD

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
Enero	100%
Febrero	98%
Marzo	96%
Abril	95%
Mayo	97%
Junio	99%



MEDICION PORCENTAJE SATISFACCIÓN POR SERVICIO

SERVICIO	Enero	Feb	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Consulta por enfermería	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Consulta general o especializada	100,00%	100,00%	90,00%	90,00%	95,00%	100,00%
Dispensación de medicamentos	100,00%				100,00%	
Odontología	100,00%	95,00%	95,00%	90,00%	90,00%	95,00%
Urgencias	100,00%	95,00%	90,00%	90,00%	93,00%	95,00%
Laboratorio	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Vacunación	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Imágenes diagnosticas			100,00%	100,00%		100,00%
Fisioterapia			90,00%	90,00%	100,00%	100,00%
% Satisfacción mensual	100,00%	98,33%	95,63%	95,00%	97,25%	98,75%

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 PRIMER SEMESTRE de la vigencia 2026, 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 PRIMER semestre de 2026 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

- 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

