

**SANATORIO DE CONTRATACION E.S.E.**  
**INFORME DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO**  
**SIAU**

**PRIMER SEMESTRE DE 2020**

En el cumplimiento de su misión y de acuerdo con las diferentes normas, que van desde la misma Constitución Política Nacional, la Ley 100 de 1993, el Decreto 1757 de 1994, el Decreto 1011 de 2006 y muy específicamente la Ley 1474 de 2011 que se refiere al Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Atención al Usuario tiene desde su hacer, un enfoque de atención alineado con el modelo de atención Institucional, centrado en el usuario y su familia, buscando responder a las necesidades y problemas que obstaculizan su acceso a la salud, facilitando mediante la orientación y aplicación del conocimiento de la normatividad Institucional y de la legislación vigente, el ejercicio de los derechos y los deberes de los usuarios para articular los recursos propios, los existentes en el sistema y activar las redes de apoyo institucionales.

En virtud de la Ley 1474 y para dar cumplimiento específicamente al artículo 76 de la citada ley, se presenta informe semestral de la oficina de quejas, sugerencias y reclamos, así como de las actividades desarrolladas por la oficina encargada del manejo de la atención del usuario de la ESE de Contratación: tales como realización de encuestas de satisfacción, apertura de buzones, charlas educativas, asesorías personalizadas a los usuarios.

El proceso SIAU está conformado por tres procedimientos:

1. Atención y Orientación al Usuario
2. Gestión de Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones
3. Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

**1- ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO**

Como eje fundamental del proceso SIAU, desarrollado principalmente mediante este procedimiento, 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. Y 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:

<b>Canal</b>	<b>Modo de contacto</b>
Telefónico	312 5830372
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.

## **ALCANCE**

Comprobar el cumplimiento del proceso de mejoramiento continuo referente a las Quejas y Reclamos tramitadas en el primer semestre de la vigencia 2020, teniendo en cuenta el análisis de las Peticiones, Quejas y Reclamos radicados en la ESE SANATORIO DE CONTRATACION, a través de la oficina SIAU (Sistema de Atención al Usuario) en el período comprendido entre el mes de Enero a Junio de 2020, en el cual se verificó el comportamiento de respuestas dadas a los ciudadanos, así mismo se revisó la publicación de la información de interés general para la comunidad y las solicitudes recibidas en la oficina de atención al ciudadano.

## **2- ANALISIS DE LA INFORMACION**

De acuerdo a la información suministrada y los soportes revisados por la oficina de Control Interno, me permito presentar el siguiente informe:

### **PRESENTACIÓN- Universo de datos**

- Período: 1° de Enero al 30 de Junio de 2020
- Responsable: Proceso SIAU.
- Total peticiones y reclamaciones escritas en contra del Sanatorio: 14
- Total reclamaciones verbales en contra del Sanatorio: 0
- Total quejas en contra de funcionarios del Sanatorio: 6
- Total quejas por demora en la prestación de los servicios: 6
- Total quejas por trato indecoroso entre los albergados: 0
- Total denuncias por actos de corrupción: 0
- Total peticiones de usuarios: 3
- Total áreas de la Entidad involucradas: 8
- Total felicitaciones recibidas para funcionarios de la Entidad: 9

### **RESUMEN PRIMER SEMESTRE:**

- Durante el primer semestre de 2020 a través de los buzones ubicados en el área de urgencias, consulta externa y edificio Carrasquilla se recibió y tramitó 14 reclamaciones escritas en contra del Sanatorio de Contratación E.S.E. y se dio respuesta a catorce (14) Peticionarios inconformes.
- De los catorce (14) reclamos, seis (6) de ellos que representa el 43% corresponde a quejas por la oportunidad en la prestación de servicios (en el área de urgencias, demora en entrega de fórmula de medicamentos para paciente crónico, porque se niega la Institución a enviar ambulancia con médico para atender paciente adulto con enfermedades de base – servicio domiciliario).
- Se recibieron cuatro (4) inconformidades por el servicio recibido que representa el 29% del total de quejas recibidas, en este caso corresponde a: reclamo por cobro de consulta particular, quemadura en labio al realizar procedimiento odontológico, cobro de pago en

atención de consulta por riesgo cardiovascular, paciente Hansen reclama porque no le han entregado material de curación.

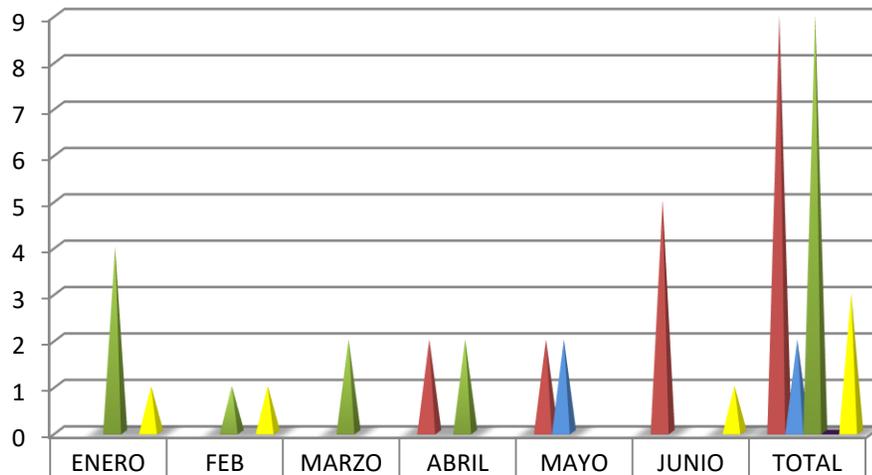
- Se recibió una queja en contra de funcionario de la Entidad por diferencias y roces de palabras con funcionarios de la Alcaldía Municipal.
- Se presentaron cinco (5) quejas en contra del funcionario del área de Estadística ya que los usuarios no se sienten bien atendidos, hay descortesía, atiende la llamada telefónica altanera y en ocasiones se niega a prestar los servicios como el de ambulancia y visita domiciliaria.
- Durante el semestre se recibieron nueve (9) felicitaciones:
  - Tres (3) para el Ing. Pedro Castaño – Área Estadística
  - Dos (2) para la Médico Dra. Arledys Trespalacios
  - Una (1) para la Médico Dra. Norma Torrado
  - Una (1) para funcionarios del área de facturación
  - Una (1) para el Médico Dr. José María Mosquera
  - Una (1) para el Médico Dr. Eladio Acevedo

## TOTAL PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS y FELICITACIONES

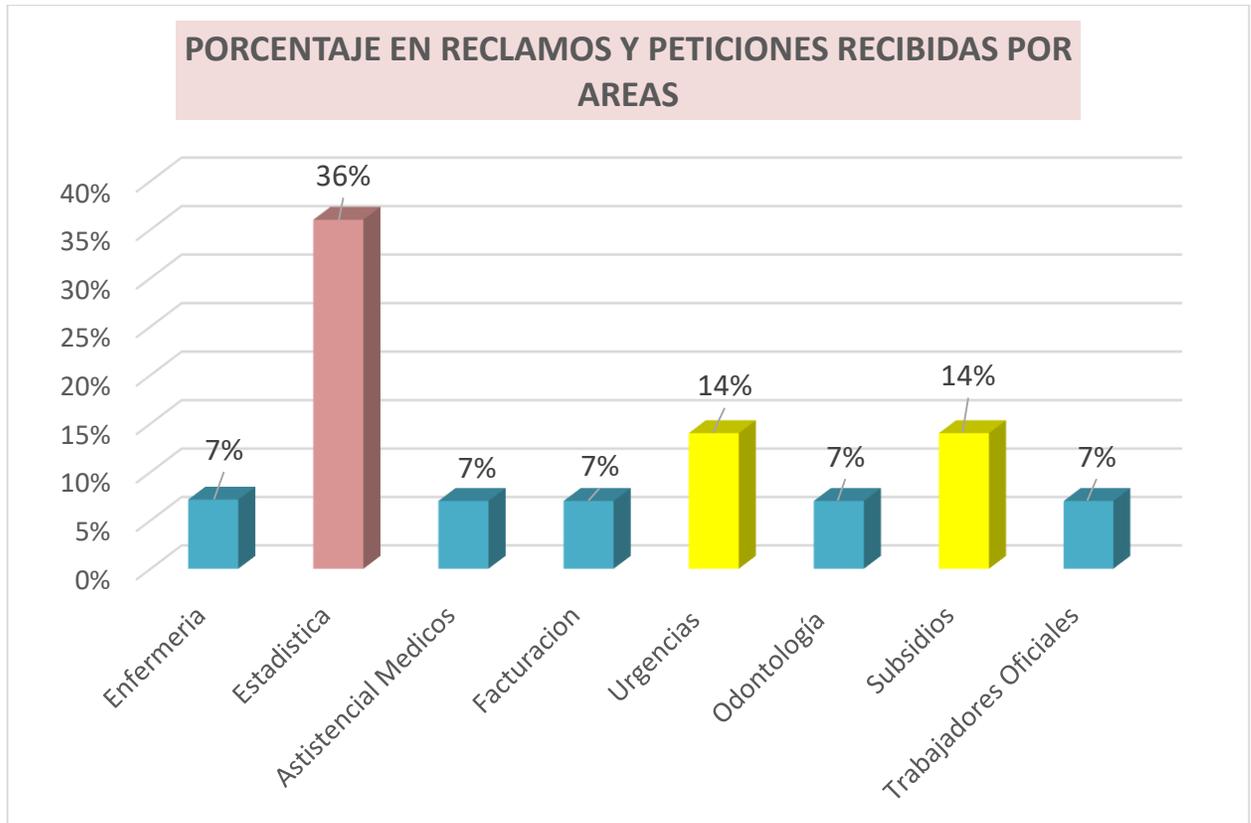
Queja	Solicitud	Reclamo	Felicitación
9	2	3	9

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

■ No. QUEJAS      ■ No. SOLICITUD      ■ No. FELICITACIONES  
■ PETICION      ■ RECLAMO



	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
No. QUEJAS				2	2	5	9
No. SOLICITUD					2		2
No. FELICITACIONES	4	1	2	2			9
PETICION							0
RECLAMO	1	1				1	3

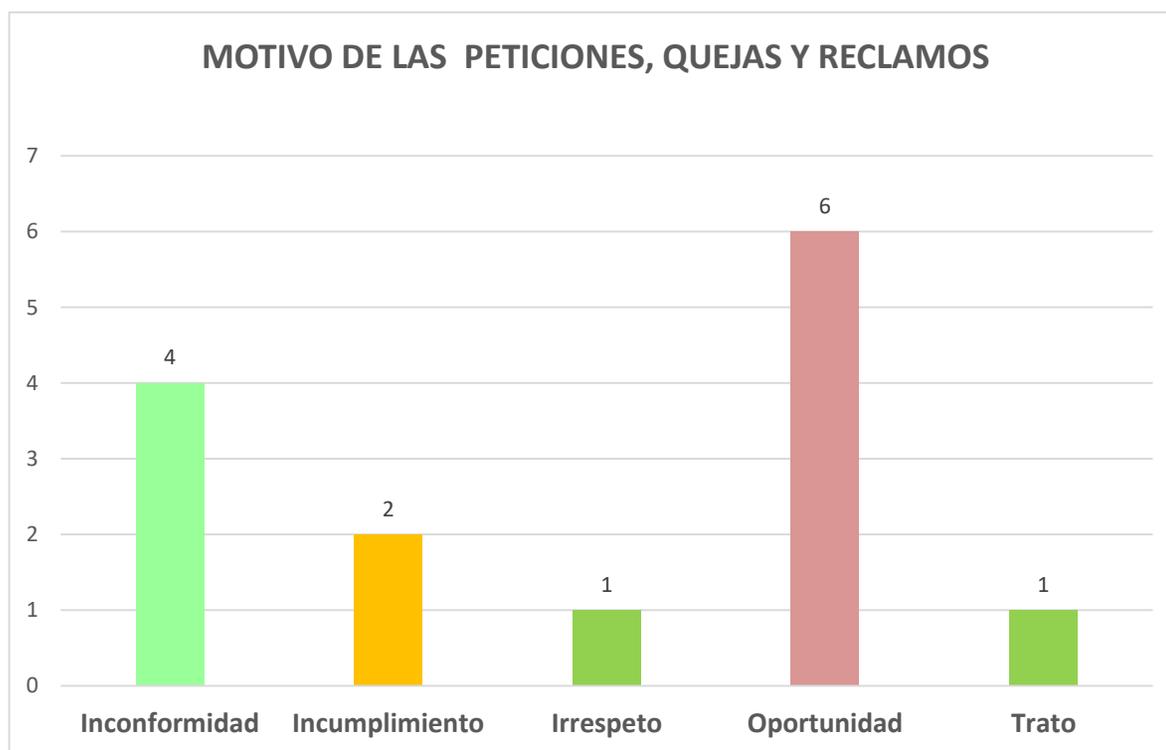


rea	No. de Reclamos y peticiones recibidas	%
Enfermería	1	7%
Estadística	5	36%
Asistencial Médicos	1	7%
Facturación	1	7%
Urgencias	2	14%
Odontología	1	7%
Subsidios	2	14%
Trabajadores Oficiales	1	7%
<b>. Total...</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

## MOTIVOS DE LA QUEJA

De acuerdo a la información remitida por el SIAU, se realiza evaluación al primer semestre del 2020, conforme al número de quejas y peticiones radicadas, encontrándose que los motivos de éstas corresponde a:

Motivo de la Queja	No. de Quejas
Inconformidad	4
Incumplimiento	2
Irrespeto	1
Oportunidad	6
Trato	1
<b>Total ....</b>	<b>14</b>



## FELICITACIONES RECIBAS EN EL SEMESTRE

Area	No. De Felicitaciones recibidas	%
Asistencial Medico	5	56%
Estadística	3	33%
Facturación	1	11%
<b>Total felicitaciones ....</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>



---

## MOTIVOS DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS POR USUARIOS Y CIUDADANIA EN GENERAL

---

**Inconformidad:** Se recibieron cuatro (4) manifestaciones de inconformidad que representan el 28.5% del total de quejas recibidas, entre otros los motivos fueron:

- Reclamo por cobro de consulta particular, ya que la paciente fue manejada en urgencias como accidente laboral por ser derivado de su actividad de trabajo.
- Quemadura en labio inferior por procedimiento odontológico
- Cobro de copago en atención de consulta por riesgo cardiovascular
- Paciente Hansen reclama porque no le han entregado material de curación

**Incumplimiento:** Dos pacientes Hansen beneficiarios del subsidio reclaman la demora en el pago del subsidio del mes de abril

**Irrespeto:** Se presentó un caso donde un funcionario del Sanatorio tuvo diferencia y roces de palabras con funcionarios de la Alcaldía Municipal

**Oportunidad:** Se recibieron seis (6) quejas que representan el 43% del total de quejas recibidas, en donde los usuarios manifiestan demora para recibir servicios por parte de la Institución, entre los casos descritos están:

- La Sra. Lilia Esther Niño, informa que su hija no fue atendida oportunamente en el servicio de urgencias.
- Queja por la demora en entregar fórmula de medicamentos para paciente crónico – Sr. José de Jesús Guerrero Correa, refieren mal diagnóstico por parte del médico tratante.
- Queja porque el funcionario de Estadística se negó a enviar ambulancia con médico para atender a usuaria de 84 años quien es insulinodependiente e hipertensa.
- La madre de un niño con discapacidad (enfermedad huérfana) dirige oficio a Gerencia mostrando su inconformismo porque su hijo no fue atendido en casa quien requiere zapatos ortopédicos – en este caso como el paciente no tiene dificultades respiratorias se atiende por consulta medicina general para remisión a especialista sin embargo por las restricciones que hay en las Eps por el Covid-19 no están atendiendo este tipo de consultas.
- Se recibieron dos (2) quejas dirigidas al Gerente del Sanatorio por inconformismo con el funcionario de Estadística quien no envió médico domiciliario para atender paciente que estaba desahuciado y cumpliendo cuarentena.

- Se recibió una (1) queja contra el funcionario de Estadística por su manera inadecuada para responder las llamadas, el usuario manifiesta que el funcionario se expresa en forma altanera hacia el ciudadano que está al otro lado de la línea telefónica.

---

**FELICITACIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO DE ESTUDIO**

---

Se recibieron nueve (9) felicitaciones para funcionarios:

- Cinco (5) de ellas que representan el 56% dirigida a personal médico de la Institución entre los felicitados se encuentran: Dra. Arledys Trespalacios, Dra Norma Torrado, Dr. José María Mosquera y Dr. Luis Eladio Acevedo.
- Tres (3) felicitaciones que representan el 33% dirigidas al Ing. Pedro Castaño funcionario de Estadística.
- Una (1) felicitación que representa el 11% dirigida al personal del área de facturación, prestan un servicio excelente, atienden muy bien y rápido.

**PETICIONES , QUEJAS Y FELICITACIONES RECIBIDOS MES A MES –  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2019**

	<b>Queja</b>	<b>Solicitud</b>	<b>Reclamo</b>	<b>Felicitación</b>
<b>Enero</b>			<b>1</b>	<b>4</b>
<b>Febrero</b>			<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Marzo</b>				<b>2</b>
<b>Abril</b>	<b>2</b>			<b>2</b>
<b>Mayo</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		
<b>Junio</b>	<b>5</b>		<b>1</b>	
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>9</b>

### 3- MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD

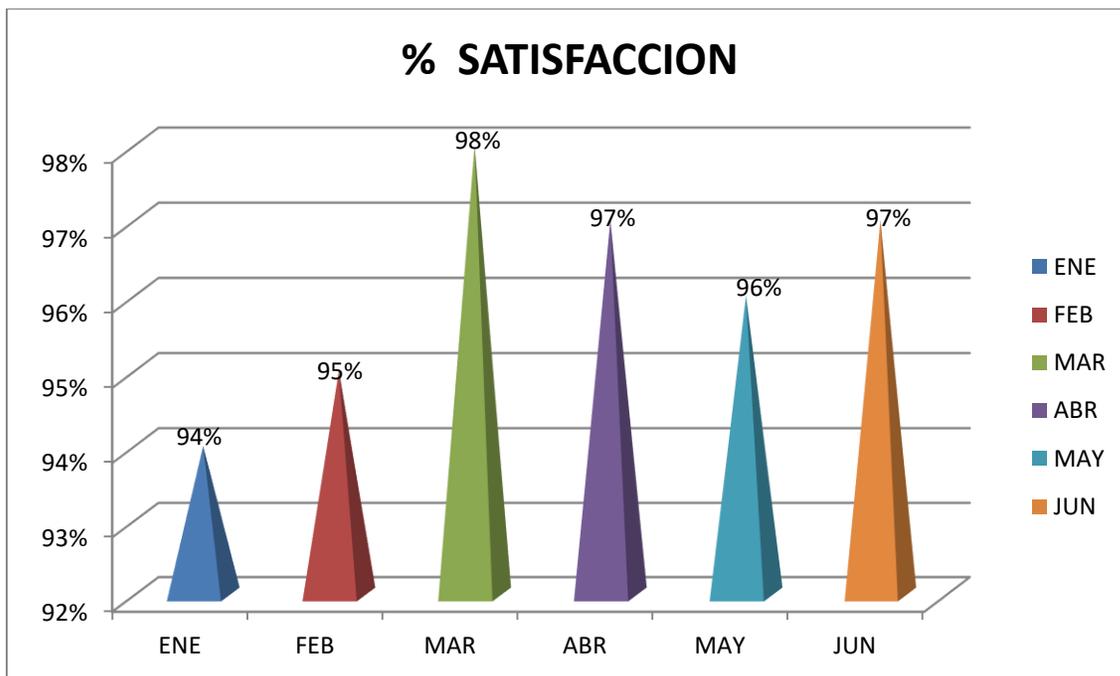
La satisfacción de los usuarios es considerado un indicador de calidad de resultado y puede definirse como el grado de cumplimiento por parte del Sistema de Salud respecto de las expectativas del usuario en relación a los servicios que éste le ofrece.

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 los procesos: Derechos y Deberes, Procesos Administrativos, Proceso previo a la atención, Proceso de atención, Proceso posterior a la atención, Proceso de Retroalimentación por parte del usuario y Satisfacción Global, los cuales integran la globalidad del servicio y contienen la información para el respectivo análisis, el cual es correspondiente al estudio de encuestas aplicadas.

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.

SERVICIO	ENERO	FEB	MARZO	ABR	MAYO	JUNIO
Promoción & prevención	91.56%	95%	96.25%	97.14%	97.50%	96.92%
Farmacia	95.00%	95.70%	100.00%	98.75%	96.67%	96.00%
Fisioterapia	92.50%	95.00%				
Lab. Clínico	94.40%		97.50%	100.00%	96.92%	98.57%
Medicina Gral	91.85%	93.50%	98.90%	94.24%	95.86%	98.21%
Hospitalización	100.00%					
Odontología	91.10%	93.30%	95.00%	100.00%	98.00%	100.00%
Urgencias	94.40%	94.40%	100.00%	96.66%	90.00%	95.00%
Vacunación	92.50%	98.00%		94.28%	94.00%	93.30%
% Satisf mensual	<b>93.70%</b>	<b>94.99%</b>	<b>97.94%</b>	<b>97.30%</b>	<b>95.56%</b>	<b>96.86%</b>

MES	% SATISFACCION
ENERO	93.70%
FEBRERO	94.99%
MARZO	97.94%
ABRIL	97.30%
MAYO	95.56%
JUNIO	96.86%



## ACCIONES Y GESTIÓN DEL SIAU

Debido a la Emergencia por el Covid-19 y teniendo en cuenta las medidas tomadas por el Gobierno Nacional para garantizar la seguridad de los usuarios de los servicios de salud y los trabajadores, el Gerente del Sanatorio de Contratación acoplándose a las directrices implementó las medidas necesarias, entre ellas, la asignación de citas solo de manera telefónica en la línea 313 415 2746 y línea con Whatsapp 312 582 9453.

Las consultas a excepción de las del servicio de urgencias se están realizando a domicilio y de manera telefónica, esto con el fin de brindar a los usuarios todas las garantías de seguridad y continuidad en sus tratamientos en vista de la emergencia presentada por la pandemia del Covid-19. Se brinda para consulta externa un médico solo para las atenciones con diagnóstico respiratorio y otro galeno para las demás consultas prioritarias.

Durante el primer semestre de la vigencia 2020 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, con copia al encargado de área, anexando copia del histórico del documento inicial desde el día de su radicación. 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 y además de las directrices dadas por el Ministerio de Salud de los cuidados y recomendaciones para prevenir el contagio del Covid-19. Teniendo en cuenta la situación de emergencia sanitaria que estamos atravesando en el país, se han realizado varias alocuciones en la Emisora por parte del personal asistencial.
- Para el mes de junio y según directrices del Gobierno Nacional, se ha venido dando apertura para asistir de manera presencial a algunos servicios en la Institución, a lo cual, los usuarios han recibido con

agrado pues sienten la confianza de interactuar sus necesidades directamente a los médicos.

- Referente a la satisfacción global en la prestación de los servicios de salud se continua mejorando ya que la mayoría de encuestados manifestaron estar satisfechos con los servicios, también mencionaron agradecimiento a la Institución por las atenciones domiciliarias en este momento de emergencia, eso demuestra el compromiso del Sanatorio con toda la comunidad.
- Los ciudadanos tienen buena percepción sobre las medidas adoptadas por el Sanatorio en este momento de emergencia. |

## **QUEJAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN**

Durante el primer semestre de 2020 no se presentaron denuncias por actos de corrupción en esta instancia.

## **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.
- Remitir a las áreas que registran quejas y reclamos, los informes que se generen para que se formalicen los respectivos planes de mejoramiento.
- 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.
- Fortalecer el programa de PQRSF con herramientas didácticas: volantes, folletos, carteleras, medios audiovisuales.
- 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.
- 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.

## Conclusiones

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.

Se pudo establecer que los motivos por los cuales se presentaron quejas y reclamos en la entidad, están relacionados con la actitud de algunos colaboradores en el hospital.

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.

**GLORIA ESPERANZA BERDUGO**  
Profesional con funciones de Control Interno



