

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página 1 de 16	

**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS,
FELICITACIONES Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN
INTERPUESTOS EN LA E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA.
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019**

OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO:
Margy Suarez Acevedo**

PAMPLONA, 08 DE AGOSTO DE 2019

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Asesor MECI Nombre	Jaime González Silva Nombre	Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página 2 de 16	

INTRODUCCIÓN

En atención a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, “*por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”, la oficina de Control Interno de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, presenta a la Gerencia el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2019, dando a conocer el tipo de solicitud presentada, la distribución de las mismas conforme al origen, el tipo de solicitud presentada, número de solicitudes recibidas y tramitadas, respuesta y tiempos de respuesta a las solicitudes, medios de recepción, y variación en la recepción de las solicitudes con respecto al periodo inmediatamente anterior; teniendo en cuenta para el efecto la información que logro ser recopilada.

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Asesor MECI Nombre	Jaime González Silva Nombre	Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página 3 de 16	

OBJETIVO

Confirmar que en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona se estén tramitando las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones que formulen los ciudadanos, en acatamiento a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones recibidas y tramitadas durante el primer semestre de la vigencia 2019.

METODOLOGÍA

Para la realización del presente informe, se utilizaron técnicas de Auditoria, en concordancia con lo estipulado en el parágrafo del artículo 9 y artículo 12 de la Ley 87 de 1993, tal como se relacionan a continuación:

- ✓ Revisión de los documentos que respaldan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y el trámite dado a las mismas.
- ✓ Indagación directa con los funcionarios.

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Asesor MECI Nombre	Jaime González Silva Nombre	Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

1. RELACION PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

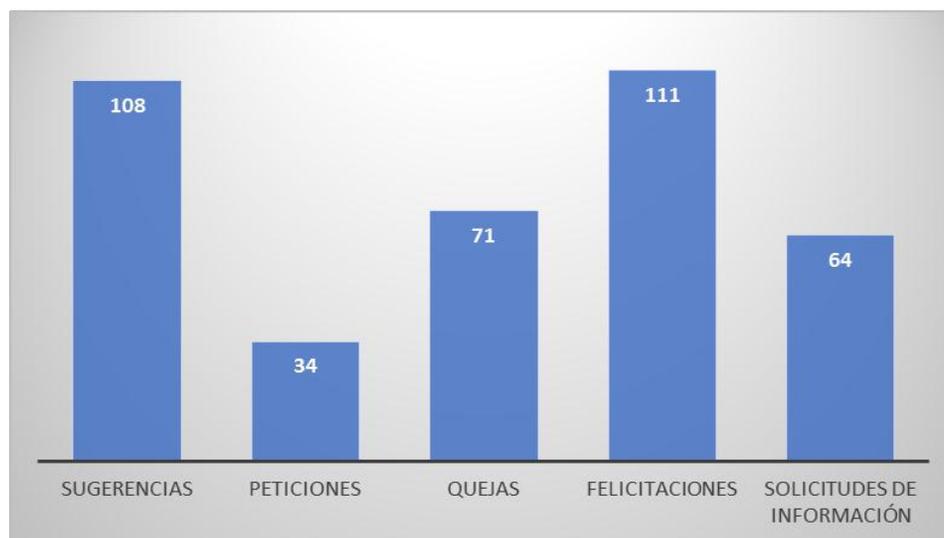
Tomando como base los expedientes de quejas, sugerencias, felicitaciones y/o agradecimientos correspondientes al primer semestre de la vigencia 2019 que reposan en el SIAU de la entidad, así como la información que logró recopilarse en Gestión Documental de las peticiones y/o solicitudes de información, se recibieron los siguientes requerimientos relacionándose y ponderándose de la siguiente manera:

TIPO DE REQUERIMIENTO	N°	%
Sugerencias*	108	28
Peticiones**	34	9
Quejas***	71	18
Felicitaciones*	111	29
Solicitudes de información**	64	16
TOTAL	388	100

*Las sugerencias se reciben por medio del buzón, sin embargo dentro de estas se encuentran agradecimientos y/o felicitaciones.

**En cuanto a las peticiones y solicitudes de información se tuvo en cuenta la planilla de registro de comunicaciones para determinar el número aproximado de peticiones realizadas.

***En relación a las quejas se tuvo en cuenta la planilla de registro de comunicaciones y el expediente del SIAU para determinar el número aproximado de quejas.



Conforme a la clasificación dada, se encuentra que el 28% se relacionó como sugerencias, el 9% con peticiones, 18% correspondieron a quejas, 29% felicitaciones y finalmente un 16% con solicitudes de información.

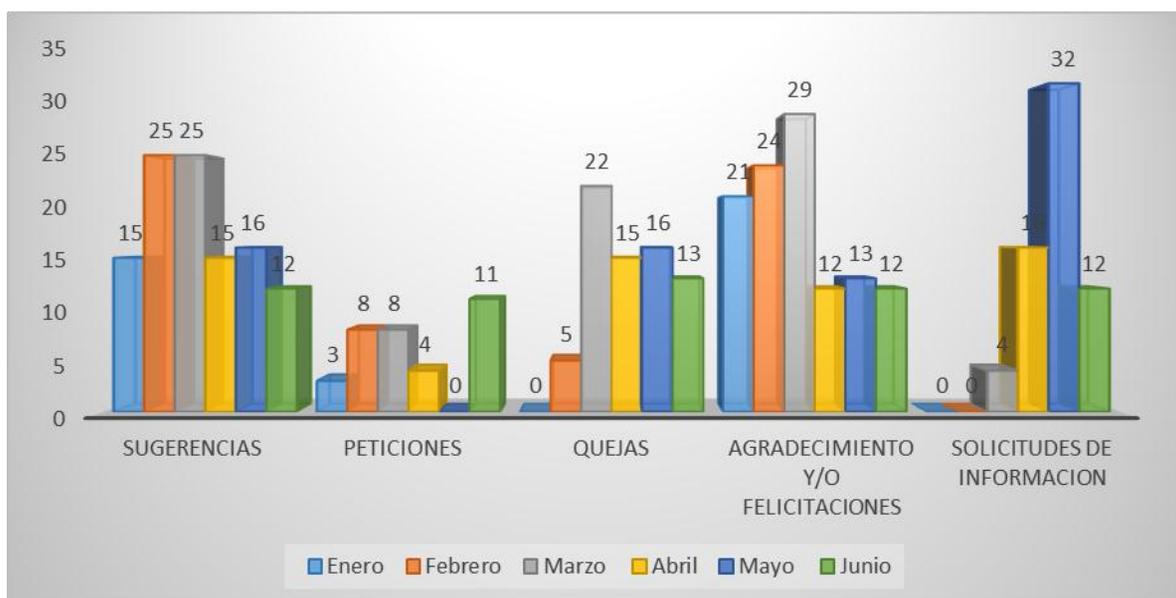
Elaboro: Asesor MECI Nombre	Reviso: Jaime González Silva Nombre	Aprobó: Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

Nota aclaratoria: Es de tener en cuenta que la información referente al direccionamiento, clasificación, trámite, seguimiento y respuesta final de las quejas, peticiones y solicitudes de información no se encuentra centralizada ni organizada, lo cual dificulta en gran medida el seguimiento a llevar a cabo. De igual forma la falta de respuesta completa a requerimientos efectuados para indagar respecto al trámite y respuesta dada.

2. RELACION DE MESES Y NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Las peticiones, quejas, sugerencias, felicitaciones y/o solicitudes de información conforme a la información que logro ser recopilada, fueron presentadas durante el primer semestre de la vigencia 2019, tal como se relacionan a continuación:

MES	SUGERENCIAS	%	PETICIONES	%	QUEJAS	%	AGRADECIMIENTO Y/O FELICITACIONES	%	SOLICITUDES DE INFORMACION	%
Enero	15	14	3	9	0	0	21	19	0	0
Febrero	25	23	8	24	5	7	24	22	0	0
Marzo	25	23	8	24	22	31	29	26	4	6
Abril	15	14	4	12	15	21	12	11	16	25
Mayo	16	15	0	0	16	23	13	12	32	50
Junio	12	11	11	32	13	18	12	11	12	19
TOTAL	108	100	34	100	71	100	111	100	64	100



Elaboro: Asesor MECI Nombre	Reviso: Jaime González Silva Nombre	Aprobó: Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página 6 de 16	

Las sugerencias se presentaron en mayor medida en los meses de febrero y marzo con 23% respectivamente.

En cuanto a los Derechos de Petición, la mayor cantidad de estos se presentó en el mes de junio con un 32% y en los meses de febrero y marzo con un 24%.

En lo que tiene que ver con las quejas se encuentra que en el mes que mayor número de quejas se presentó fue el de marzo con un 31%, seguido del mes de mayo con un 23%.

Las felicitaciones se presentaron en mayor medida en el mes de marzo con un 26%, seguida del mes de febrero con un 22%.

Finalmente las solicitudes de información se presentaron con mayor incidencia en el mes de mayo con un 50% y en el mes de abril con un 25%.

3. MEDIO DE RECEPCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

SUGERENCIAS: El 100% de las sugerencias fueron recibidas por escrito a través de los Buzones dispuestos en las diferentes áreas de la entidad.

PETICIONES: El 100% de las peticiones de las que se tuvo conocimiento se recibieron por escrito a través de la unidad de Gestión Documental de la ESE.

QUEJAS: El 47% de las quejas se recibieron por medio físico escrito, el 21% por medio de correo electrónico, el 5% a través de buzón de sugerencias y el 25% restantes a través del Formato de registro de quejas y reclamos.

FELICITACIONES: El 100% de las felicitaciones y/o agradecimientos fueron recibidos por escrito a través de los Buzones dispuestos en las diferentes áreas de la entidad.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN: El 100% de las solicitudes de información de las que se tuvo conocimiento se recibieron por escrito a través de la unidad de Gestión Documental.

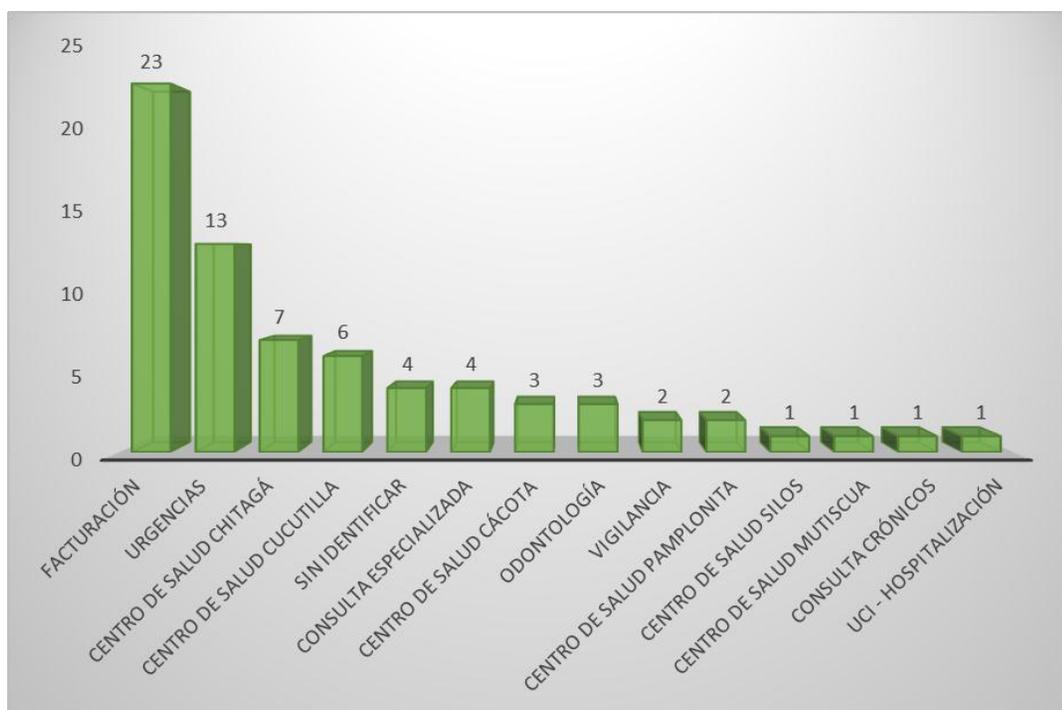
4. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS

Con base en la información que pudo ser recolectada las quejas se distribuyen por origen y/o servicio, de la siguiente manera:

Origen – Servicio	Nº	%
Facturación	23	32
Urgencias	13	18
Centro de Salud Chitagá	7	11
Centro de salud Cucutilla	6	9

Elaboro: Asesor MECI Nombre	Reviso: Jaime González Silva Nombre	Aprobó: Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

Sin identificar	4	6
Consulta Especializada	4	6
Centro de Salud Cácuta	3	4
Odontología	3	4
Vigilancia	2	3
Centro de Salud Pamplonita	2	3
Centro de salud Silos	1	1
Centro de salud Mutiscua	1	1
Consulta Crónicos	1	1
UCI - Hospitalización	1	1
TOTAL	71	100



Conforme a esta clasificación se encuentra que el origen o servicio que recibieron mayor número de quejas durante el primer semestre de la vigencia 2019 corresponde al servicio de Facturación con un 32%, seguid del servicio de Urgencias con un 18%, Centro de salud de Chitagá con un 11%, Centro de Salud de Cucutilla con un 9%, el 6% no logró identificarse servicio y el 24% restante distribuido en otros servicios.

4.1 TIPO DE QUEJAS

Teniendo en cuenta la información recibida a través de las quejas interpuestas, se logra determinar que las inquietudes y/o manifestaciones más reiterativas se relacionan con:

- ✓ No oportunidad en la asignación de citas o inconvenientes para el efecto.
- ✓ Inconformismos con la atención.

Elaboro: Asesor MECI Nombre	Reviso: Jaime González Silva Nombre	Aprobó: Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

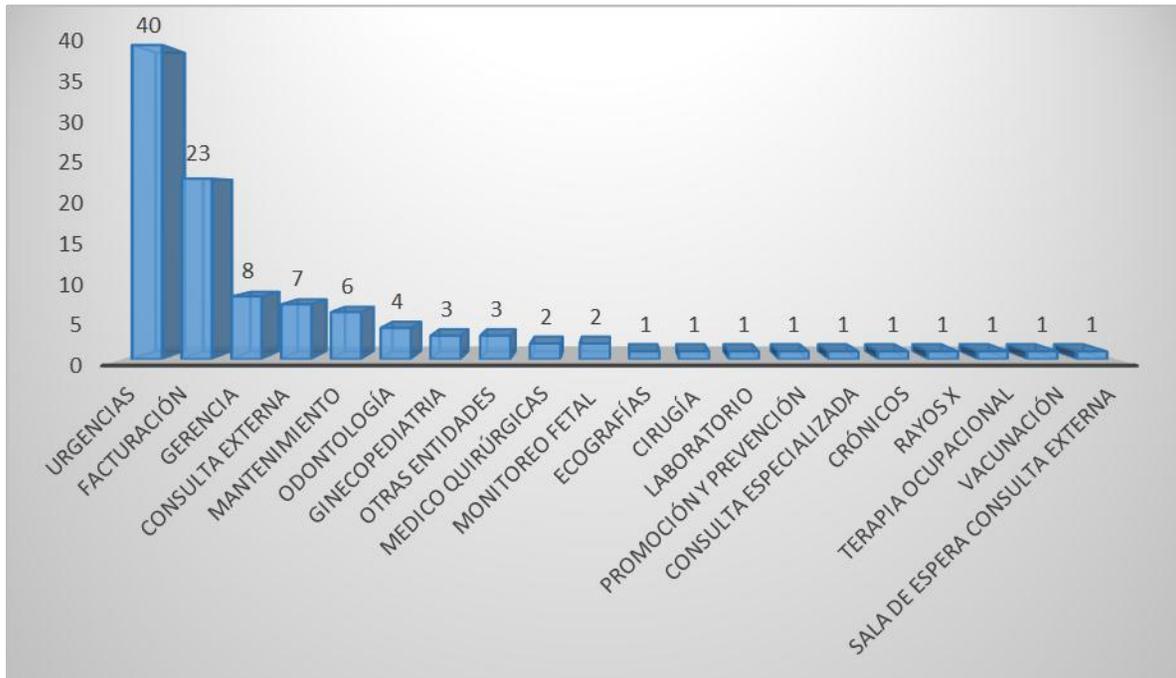
 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página 8 de 16	

5. SUGERENCIAS

Con base en la información recibida en los diferentes buzones de sugerencias dispuestos en la ESE y las actas de apertura de buzones que se levantan por el personal del SIAU, se encuentra que las mismas se distribuyen por servicio y/o sección de la siguiente manera:

Servicio o sección a la cual se realiza la sugerencia y/o comentario	N°	%
Urgencias	40	37%
Facturación	23	21%
Gerencia	8	7%
Consulta Externa	7	6%
Mantenimiento	6	6%
Odontología	4	4%
Ginecopediatria	3	3%
Otras entidades	3	3%
Medico quirúrgicas	2	2%
Monitoreo fetal	2	2%
Ecografías	1	1%
Cirugía	1	1%
Laboratorio	1	1%
Promoción y prevención	1	1%
Consulta Especializada	1	1%
Crónicos	1	1%
Rayos X	1	1%
Terapia Ocupacional	1	1%
Vacunación	1	1%
Sala de espera consulta externa	1	1%
TOTAL	108	100

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Asesor MECI Nombre	Jaime González Silva Nombre	Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011



Conforme a la clasificación efectuada de las sugerencias y/o comentarios recibidos por parte de los usuarios, se encuentra que el servicio con que mayor número en el primer semestre de la vigencia 2019 es el de Urgencias con un 37%, seguido de Facturación con 21%, Gerencia con un 7%, Consulta Externa y Mantenimiento con un 6% y otros en menor proporción.

5.1 TIPO DE SUGERENCIAS

Teniendo en cuenta la información recibida a través de los buzones de sugerencias, se logra determinar que las inquietudes y/o manifestaciones más reiterativas se relacionan con:

- ✓ Tiempos en la atención
- ✓ Asignación de citas
- ✓ Atención del personal

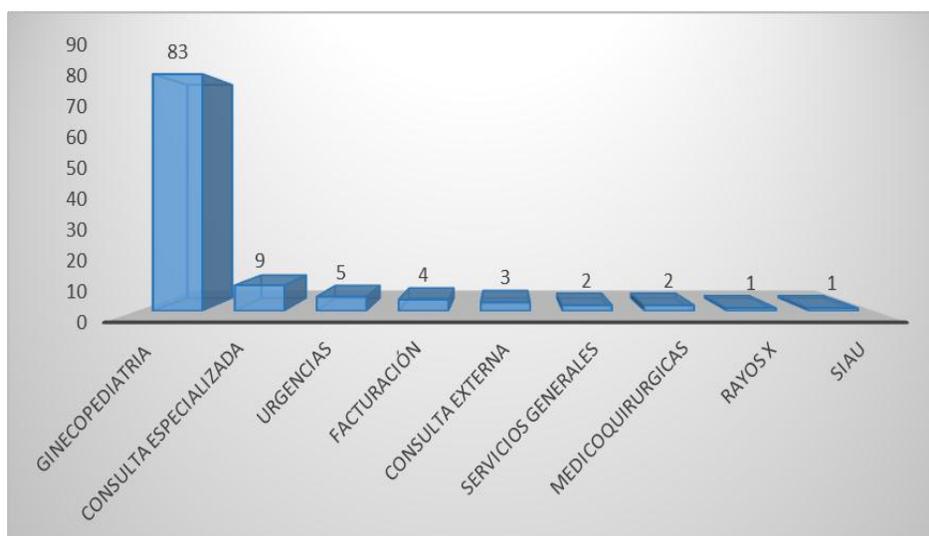
6. FELICITACIONES Y/O AGRADECIMIENTOS

Tomando como referencia la información recibida en los diferentes buzones de sugerencias dispuestos en la ESE y las actas de apertura de buzones que se levantan por el personal del SIAU, se encuentra que las felicitaciones y/o agradecimientos se distribuyen por servicio y/o sección de la siguiente manera:

Servicio o sección a la cual se dirige la felicitación, agradecimiento y/o reconocimiento	N°	%
Ginecopediatría	83	75%
Consulta especializada	9	8%
Urgencias	5	5%
Facturación	4	4%

Elaboro: Asesor MECI Nombre	Reviso: Jaime González Silva Nombre	Aprobó: Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

Consulta externa	3	3%
Servicios generales	2	2%
Medico quirúrgicas	2	2%
Rayos X	1	1%
Siau	1	1%
Toma de electros	1	1%
TOTAL	111	100



De esta manera se encuentra que el servicio con mayor número de felicitaciones y/o agradecimientos es Ginecopediatria con un 75%, seguido de Consulta Especializada con un 8%, Urgencias con un 5% y otros en menor proporción.

7. RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Con base en la información que logró ser recolectada, se determina que la respuesta a las diferentes solicitudes se dio de la siguiente manera:

QUEJAS: Se da respuesta al 96% de las quejas recibidas, las cuales ascienden a 68 quejas. No se da respuesta o no se logra obtener información del 4% de las quejas, es decir de 3 quejas.

SUGERENCIAS: Se dio respuesta al 100% de las catalogadas sugerencias (que incluyen felicitaciones y/o agradecimientos) mediante las comunicaciones oficiales de respuesta a buzón que son publicadas en cartelera del SIAU.

PETICIONES: En relación a los derechos de petición conforme a la información que pudo ser recolectada, se dio respuesta al 74% (lo que equivale a 25 derechos de petición), del 15% no se contó con información* (que corresponde a 5 peticiones), a un 6% (que corresponde a 2 peticiones) no se ha dado respuesta final por solicitud de prórroga para la misma, para un 3% (1 petición), se informa

Elaboro: Asesor MECI Nombre	Reviso: Jaime González Silva Nombre	Aprobó: Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página 11 de 16	

que se dio respuesta verbal sin presentar sustento de la misma, y el 3% (1 petición) no se da respuesta.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN: En cuanto a las solicitudes conforme a la información que pudo ser recolectada, se dio respuesta al 77% (lo que equivale a 49 solicitudes), al 23% restante no se dio respuesta y/o no se obtuvo la información correspondiente (lo que corresponde a 15 solicitudes).

*La información relacionada con los derechos de petición y solicitudes de información no se encuentra centralizada, situación que dificulta enormemente el seguimiento.

8. TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

QUEJAS: De las 71 quejas que logró acopiarse información, se encuentra que se dio respuesta al 90% en el tiempo oportuno para la misma (que corresponde a 64 quejas), mientras que para el 6%, se supera el límite de tiempo señalado para el efecto (que corresponde a 4 quejas). Es de anotar que de 13 de las quejas recibidas se lleva a cabo trámite, pero no se señala fecha en que se da a conocer respuesta al quejoso.

SUGERENCIAS: En cuanto a las sugerencias y felicitaciones, a estas se da respuesta mediante comunicación según las actas que han sido levantadas, dicha respuesta se publica en cartelera institucional del SIAU para conocimiento de los usuarios y comunidad en general dos veces al mes.

PETICIONES: En lo que tiene que ver con Derechos de Petición, de aquellos que se logró recopilar información relacionada con la respuesta (25 en total), se encuentra que se dio respuesta en el tiempo establecido para el efecto al 72% de los mismos (que corresponde a 18), el 28% (que equivale a 7 derechos de petición), no se dio respuesta en el tiempo indicado, que corresponde a 15 días hábiles siguientes a su recepción y no se solicitó prorroga alguna.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN: En relación a las solicitudes de información se encuentra que se dio respuesta oportuna al 45% de las solicitudes presentadas, (que corresponde a 22), al 55% restante (equivalente a 27) no se dio respuesta de manera oportuna, es decir dentro de los diez días siguientes a su recepción.

9. MEDIOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

QUEJAS:

Medio de respuesta	N°	%
Correo electrónico	3	4
Escrito	52	76
No se logra determinar	13	19
TOTAL	68	100

Elaboro: Asesor MECI Nombre	Reviso: Jaime González Silva Nombre	Aprobó: Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página 12 de 16	

En cuanto al medio de respuesta de las quejas encontramos que al 4% se da respuesta vía correo electrónico, al 76% por escrito y el 19% restante no es posible determinar medio de respuesta por cuanto se encuentra como se mencionó en líneas anteriores la gestión realizada pero no se detalla la forma en que se dio respuesta al quejoso.

SUGERENCIAS:

En cuanto a las sugerencias a estas se da respuesta por medio escrito a través de la cartelera del SIAU.

PETICIONES:

Medio de respuesta	N°	%
Escrito	23	92
Correo electrónico	2	8
TOTAL	25	100

Al 92% de las peticiones se dio respuesta por medio físico escrito, al 8% restante la respuesta se dio vía correo electrónico.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:

Medio de respuesta	N°	%
Escrito	24	49
Correo electrónico	25	51
TOTAL	49	100

En las solicitudes de información el 49% la respuesta fue por medio físico escrito y el 51% se realizó vía correo electrónico.

Elaboro: Asesor MECI Nombre	Reviso: Jaime González Silva Nombre	Aprobó: Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página 13 de 16	

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES DE LOS MUNICIPIOS

Tomando como base los cuadros de trazabilidad de Q.R.S.F. remitidos de los Centros de Salud de los municipios, a continuación se procede a realizar análisis de la información. Es procedente en este punto mencionar que los cuadros de trazabilidad en los municipios no se están diligenciando en su totalidad.

1. RELACION QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Municipio	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Cacota	3	3	2	3	11
Chitagá	14	0	1	0	15
Cucutilla	0	3	0	0	3
Mutiscua	0	3	0	0	3
Pamplonita	4	0	0	2	6
Total	21	9	3	5	

Teniendo en cuenta los datos recopilados, se encuentra que el Centro de Salud con mayor número de quejas corresponde al de Chitagá, esto con el 67%, seguido de Pamplonita con el 19%.

En lo que tiene que ver con los reclamos, estos se presentan en igual proporción en los cinco centros de salud de reportan información, esto con un 33%.

Las sugerencias se presentan en mayor medida en el Centro de Salud de Cacota con un 67%, seguido del Centro de Salud de Chitagá con un 33%.

Finalmente las felicitaciones se dan en el Centro de Salud de Cacota con un 60% y en el Centro de Salud de Pamplonita con un 40%.

2. MEDIO POR EL CUAL SE RECIBEN LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

El 100% de las quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones recibidas en los Centros de Salud de los municipios se hace a través de los buzones de sugerencias dispuestos en los mismos.

3. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

De acuerdo a la información recopilada se obtiene el 76% de las quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones que llegan a los Centros de Salud se están dando respuesta en el tiempo oportuno, mientras que para un 24% no se obtuvo este tipo de información.

Elaboro: Asesor MECI Nombre	Revisó: Jaime González Silva Nombre	Aprobó: Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA		
	FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página 14 de 16	

OBSERVACIONES

- No se conoce el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la respuesta dada a las quejas interpuestas, esto por cuanto no se está aplicando instrumento que permita conocer dicha apreciación.
- Se reitera nuevamente que en la clasificación de la información no se tiene en cuenta si se trata de quejas o por el contrario son reclamos, toda la clasificación se dirige hacia quejas, sin aplicar la definición establecida para los conceptos, la cual se da en la circular única de la Superintendencia Nacional de Salud, cual es:

“Reclamo: Se entiende por reclamo la solicitud de investigación por una irregularidad cometida por alguno de los actores del Sector Salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 100 de 1993 y sus normas complementarias, y las que la modifica, y que deba ser conocida por esta Superintendencia. (Modificación Circular Externa No. 049 de 2008)

Queja: Se entiende por queja la inconformidad manifestada por un usuario frente a la actuación de un funcionario o trabajador de las entidades aseguradoras o prestadoras de los servicios de salud, por causa o con ocasión del ejercicio irregular de sus funciones”.

- Se reitera también tal como se ha mencionado en informes anteriores y en el actual, que la información no se encuentra centralizada, lo que dificulta su recopilación y por ende la elaboración del presente informe.
- En la oficina del SIAU se viene manejando lo relacionado con las sugerencias y quejas, pero no se mantiene información de las peticiones y solicitudes de información. En relación a ello, es menester traer a colación lo relacionado en uno de los apartes de las consideraciones generales del procedimiento Tramite de derechos de petición, consultas o solicitudes de información, en la que se señala:

“El personal asignado al SIAU debe realizar seguimiento a los derechos de petición, solicitudes de información o consultas que se presenten en la entidad, velando porque los tiempos de respuesta sean los señalados en el presente procedimiento y generando los informes correspondientes”.

- En las comunicaciones que dan respuesta a peticiones interpuesta en la entidad no se incluye: *“Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por la entidad ante la cual se elevó la respectiva queja o petición, se puede elevar consulta ante la correspondiente Dirección de Salud, sea esta la Departamental, Distrital o Local, si es del régimen subsidiado. Para los demás regímenes se elevará ante la Superintendencia Nacional de Salud, sin perjuicio de la competencia preferente que le corresponde a ésta, como ente rector en materia de inspección, vigilancia y control”.* Lo cual se señala en la circular única de la Superintendencia de Salud, específicamente en el Título VII protección de los usuarios y la participación ciudadana.
- En ocasiones no se están teniendo claro los tiempos de respuesta a las peticiones y solicitudes de información, que para el efecto la ley 1755 de 2015, específicamente el artículo 14 establece:

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Asesor MECI Nombre	Jaime González Silva Nombre	Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página 15 de 16	

“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes*
2. *...”.*

Se identifican casos en los cuales se ha solicitado prórroga para dar la respuesta correspondiente, sin embargo, esta solicitud se hace al vencimiento del tiempo límite para dar la respuesta y no con antelación a la misma, para el efecto es de tener presente el parágrafo del artículo 14 ibídem que señala:

“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

- En los Centros de Salud los cuadros de trazabilidad de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones deben diligenciarse en su totalidad, teniendo en cuenta la información disponible desde la recepción hasta el trámite y respuesta de QRSF.

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Asesor MECI Nombre	Jaime González Silva Nombre	Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página 16 de 16	

RECOMENDACIONES

- Tener en cuenta que el expediente de quejas que reposa en el SIAU debe contener la totalidad de la información referente a las mismas que se reciban en la entidad por los diferentes medios dispuestos por la misma para el efecto.
- Dar continuidad a las acciones relacionadas con la difusión del Sistema de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias con que cuenta la institución, en pro de garantizar la accesibilidad al mismo por parte de los usuarios.
- Brindar capacitación al personal que intervienen en la ejecución de los procedimientos, en lo referente a los trámites y aspectos que deben tenerse en cuenta en la entidad al momento que cualquier persona presente una petición, en especial lo relacionado con los tiempos de respuesta.
- Dar aplicación a instrumento que permita conocer el grado de satisfacción del quejoso respecto a las respuestas que se den por parte de la entidad, con el fin de recopilar información que sirva para la mejora del proceso.
- Tener en cuenta que para el caso de las distintas peticiones que se presenten ante la entidad, el plazo establecido por la norma para la respuesta a los mismos debe ser dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción y que cuando no fuere posible dar respuesta en estos términos se debe informar de tal situación al peticionario, dejando tal evidencia por escrito. A su vez tener presente que este tiempo se reduce a diez (10) días, cuando se trata de solicitudes de información y/o documentación.
- Mantener la información relacionada con los *derechos de petición, consultas o solicitudes de información*, ubicada en una sola área, tal como lo indica el procedimiento, que para el caso en particular se trata de la Gerencia de la entidad.

Pamplona, 08 de agosto de 2019.

MARGY SUAREZ ACEVEDO

Profesional Especializado Control Interno

(Original firmado)

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Asesor MECI Nombre	Jaime González Silva Nombre	Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011