
 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 8	



**INFORME SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS
INTERPUESTOS EN LA E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA.
SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2013**

OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO:
Margy Suarez Acevedo**

PAMPLONA, 14 DE ENERO DE 2014



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 8	

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 Quejas, Reclamos y/o Sugerencias, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2013, dando a conocer de manera detallada 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.

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 8	

OBJETIVO

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

ALCANCE



Quejas, reclamos y/o sugerencias recibidas y tramitadas durante el segundo semestre de la vigencia 2013.

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 quejas, reclamos y/o 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

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página: 4 de 8	

1. RELACION QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

Tomando como base los expedientes de quejas, reclamos y/o sugerencias correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2013 que reposan en el SIAU de la entidad, se pudo observar que de acuerdo a su clasificación, se recibieron las mismas relacionándose y ponderándose de la siguiente manera:

TIPO DE SOLICITUD	Nº	%
Queja	12	100
Reclamo	0	0
Sugerencia	0	0
TOTAL	12	100



Lo cual muestra que el 100% corresponde a quejas recibidas por parte de los usuarios.

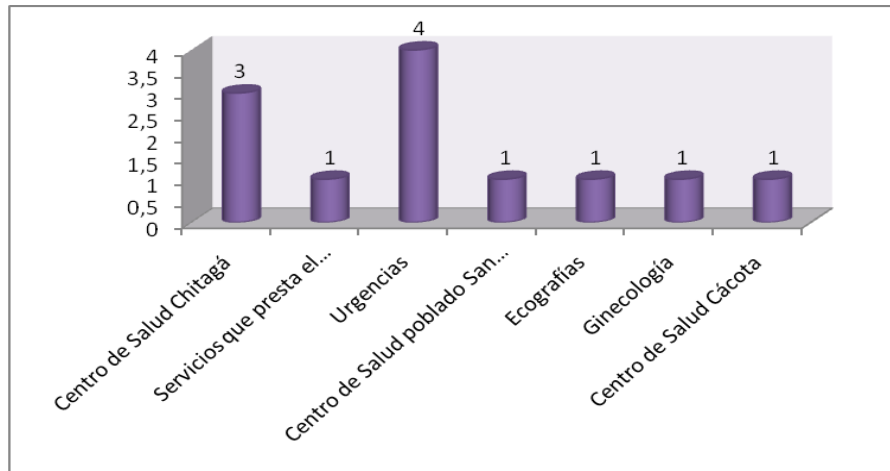
2. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

Con base en la información recibida en estas quejas, reclamos y/o sugerencias y el trámite dado a las mismas desde la Subdirección Científica de la entidad, se encuentra que las mismas se distribuyen por origen – servicio o persona implicada, de la siguiente manera:

ORIGEN – Servicio o persona implicada	Nº	%
Centro de Salud Chitagá	3	25
Servicios que presta el Hospital	1	8,3
Urgencias	4	33,5
Centro de Salud poblado San José de la Montaña	1	8,3
Ecografías	1	8,3
Ginecología	1	8,3
Centro de Salud Cácuta	1	8,3
TOTAL	12	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

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página: 5 de 8	



Conforme a esta clasificación se encuentra que el servicio que recibió mayor número de quejas durante el segundo semestre de la vigencia 2013 fue el de Urgencias con un 33%, seguido este por el Servicio prestado en el Centro de Salud del Municipio de Chitagá con un 25%, y servicios que presta el Hospital, Urgencias, Centro de Salud poblado San José de la Montaña, Ecografías, Ginecología y Centro de Salud Cácuta con un 1% respectivamente.

3. TIPO DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

Teniendo en cuenta las quejas, reclamos y/o sugerencias recibidas, se logra determinar que las más reiterativas se relacionan con:

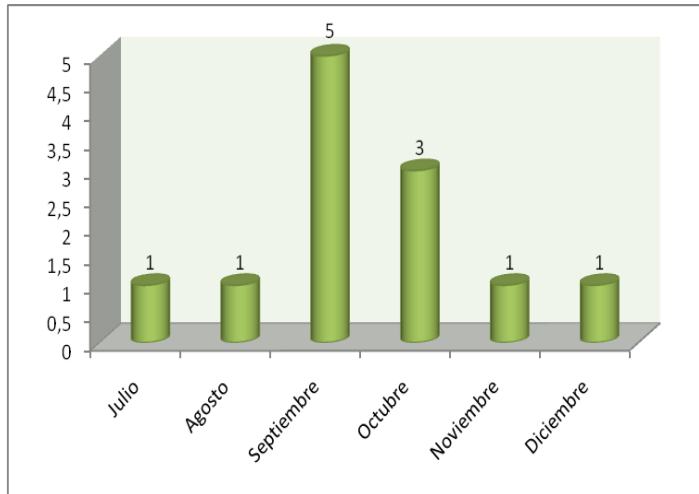
- ✓ Inconformismo con el servicio o atención prestada.

4. RELACION DE MESES Y NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

Las quejas, reclamos y/o sugerencias, fueron presentados durante el segundo semestre de la vigencia 2013, tal como se relacionan a continuación:

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

MES	Nº	%
Julio	1	8
Agosto	1	8
Septiembre	5	42
Octubre	3	25
Noviembre	1	8
Diciembre	1	8
TOTAL	12	100



Es así como encontramos que en los meses en que mayor número de quejas, reclamos y/o sugerencias se presentaron fueron los meses de septiembre y octubre.

5. RESPUESTA A LAS QUEJAS, RECLAMOS, Y/O SUGERENCIAS

Con base en las repuestas dadas a las diferentes quejas, reclamos y/o sugerencias, se evidencia que se dio respuesta al 92% de las mismas, dejado pendiente por respuesta de fondo una queja, que en términos porcentuales corresponde al 8%, dado que en la respuesta inicial se hace referencia a las investigaciones que se vienen realizando respecto al asunto en cuestión.

6. TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

En relación a los tiempos de respuesta, se encontró que el 92% de las quejas, reclamos y/o sugerencias, que fueron presentadas se dio respuesta en los tiempos señalados por la norma.

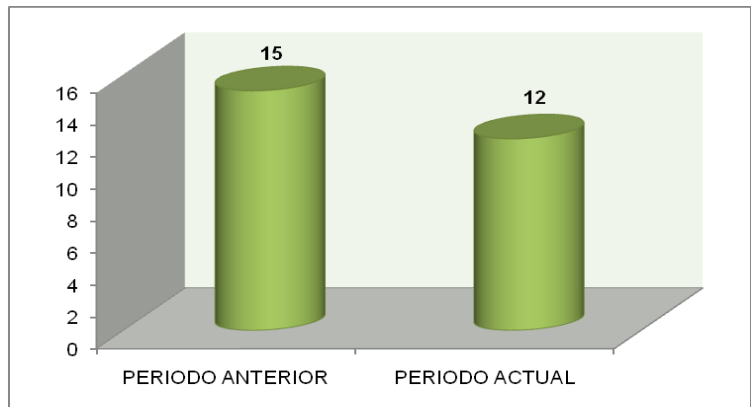
Elaboró: Asesor MECI Nombre	Revisó: Jaime González Silva Nombre	Aprobó: Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

7. MEDIO DE RECEPCION DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

El 59% de las quejas, reclamos y/o sugerencias peticiones se han recibido por escrito, el 33% en forma personal diligenciando el Formato de Quejas y reclamos y el 8% por correo electrónico.



8. VARIACIÓN EN EL NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS CON RESPECTO AL PERIODO ANTERIOR

PERIODO ANTERIOR (Primer semestre 2013)	PERIODO ACTUAL (Segundo semestre 2013)
15	12



En relación con el primer semestre de la vigencia 2013, en el segundo semestre se presentó una reducción del 20% en el número de quejas recibidas y tramitadas.

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: 8 de 8	

FORTALEZAS

- Oficina de Atención al Usuario encargada de recepcionar, tramitar y dar respuesta a las quejas y reclamos presentados por los usuarios.
- Espacio en la página web dispuesto para la presentación de inquietudes y sugerencias, denominado Buzón Virtual - SIAU.
- Proceso documentado para la atención de quejas y reclamos, y sugerencias.

RECOMENDACIONES

- Dar continuidad a las acciones relacionadas con la difusión del Sistema de Quejas, reclamos y/o sugerencias con que cuenta la institución, en pro de garantizar la accesibilidad al mismo por parte de los usuarios.
- Implementar acciones que permitan conocer el nivel de satisfacción del usuario respecto a la respuesta que le fue suministrada a la queja y/o reclamo presentado, buscando con ello conocer el impacto que ha tenido el desarrollo del proceso con el mismo.
- Revisar el estado del trámite de las quejas y gestionar la entrega de respuesta al peticionario de aquellas quejas cuyo trámite se ha determinado “*Por definir*” y a la cual se ha dado una respuesta inicial, teniendo en cuenta para ello los tiempos de respuesta que se han establecido en el procedimiento respectivo y la normatividad aplicable.

Pamplona, 14 de enero de 2014.

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