
 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 14	



**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O
SUGERENCIAS INTERPUESTOS EN LA E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
PAMPLONA.
SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2016**

OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO:
Margy Suarez Acevedo**

PAMPLONA, 03 DE MARZO DE 2017



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 14	

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 y/o sugerencias, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2016, 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; 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 14	

OBJETIVO

Confirmar que en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona se estén tramitando las peticiones, 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

Peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias recibidas y tramitadas durante el segundo semestre de la vigencia 2016.

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 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

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

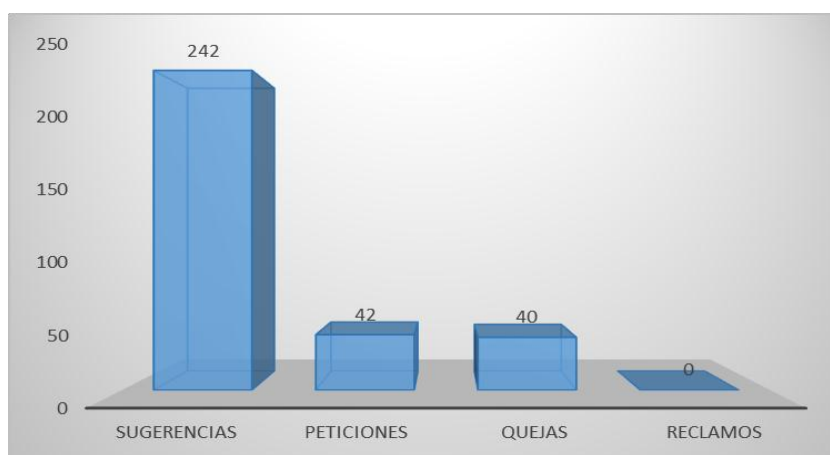
1. RELACION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

Tomando como base los expedientes de quejas, reclamos y/o sugerencias correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2015 que reposa en el SIAU de la entidad, así como la demás información que logró recopilarse en Gestión Documental, de acuerdo a su clasificación, se recibieron los siguientes requerimientos relacionándose y ponderándose de la siguiente manera:

TIPO DE REQUERIMIENTO	Nº	%
Sugerencias*	242	75
Peticiones	42	13
Quejas**	40	12
Reclamos	0	0
TOTAL	334	100

*Las sugerencias se recepcionan por medio del buzón, sin embargo dentro de estas se pueden encontrar reclamos, quejas y/o felicitaciones, no se tienen en cuenta en este aparte dado el trámite dado a las mismas.

**Siete de las quejas clasificadas en el SIAU se direccionaron desde los Buzones de Sugerencias, por tanto se descuentan de estos y se suman al total de quejas para efecto del informe.



Elaboró:	Revisó:	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

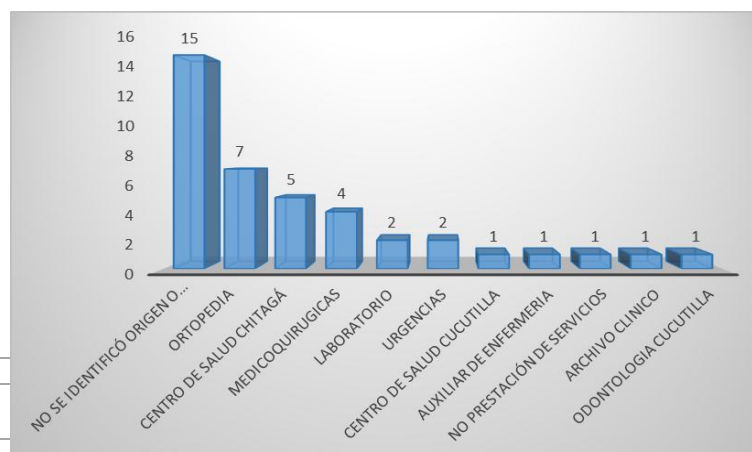
Indicando que el 75% se relacionó como sugerencias, las cuales se reciben a través de los buzones de sugerencias ubicados en servicios de la entidad, el 13% con peticiones y el 12% correspondieron a quejas.

Es de tener en cuenta que la información referente al direccionamiento, clasificación, trámite, seguimiento y respuesta final de las quejas y peticiones 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 a requerimiento efectuado para indagar respecto al trámite y respuesta dada, así como no contar con Subdirector Administrativo para requerir información al momento de realizar el informe.

2. 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	%
No se identificó origen o servicio por falta de información	15	38
Ortopedia	7	18
Centro de Salud Chitagá	5	13
Medicoquirurgicas	4	10
Laboratorio	2	5
Urgencias	2	5
Centro de Salud Cucutilla	1	3
Auxiliar de Enfermería	1	3
No prestación de servicios	1	3
Archivo Clínico	1	3
Odontología Cucutilla	1	3
TOTAL	40	100



Elaboró:
Asesor MECI Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011

Aprobó:
Maribel Trujillo Botello Nombre
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 14	

Conforme a esta clasificación se encuentra que el origen o servicio que recibieron mayor número de quejas durante el segundo semestre de la vigencia 2016 corresponde al servicio de Ortopedia con un 38%; centro de salud de Chitagá con un 13%, Medicoquirurgicas con un 10%, laboratorio y urgencias con un 5%, Centro de salud de Cucutilla, Auxiliar de enfermería, no prestación de servicios, archivo clínico y odontología Cucutilla con un 3%, finalmente con un 38% se tiene las quejas sin identificar su origen o servicio por falta de información.

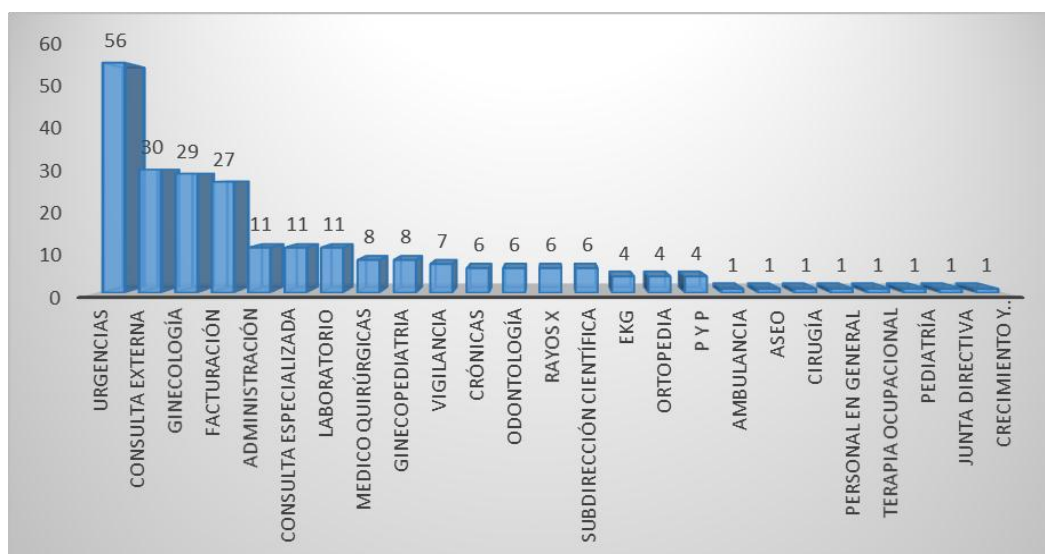
3. SUGERENCIAS

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 y clasifican inicialmente de la siguiente manera:

Servicio o sección a la cual se realiza la sugerencia	Nº	%
Urgencias	56	23.1
Consulta externa	30	12.4
Ginecología	29	12
Facturación	27	11.2
Administración	11	4.5
Consulta especializada	11	4.5
Laboratorio	11	4.5
Medico quirúrgicas	8	3.3
Ginecopediatria	8	3.3
Vigilancia	7	2.9
Crónicas	6	2.5
Odontología	6	2.5
Rayos x	6	2.5
Subdirección científica	6	2.5
Ekg	4	1.7
Ortopedia	4	1.7
P y p	4	1.7
Ambulancia	1	0.4

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



Aseo	1	0.4
Cirugía	1	0.4
Personal en general	1	0.4
Terapia ocupacional	1	0.4
Pediatría	1	0.4
Junta Directiva	1	0.4
Crecimiento y desarrollo	1	0.4
TOTAL	242	100%



Conforme a la clasificación efectuada de las sugerencias recibidas por parte de los usuarios se encuentra que el Servicio que mayor número de sugerencias recibió en el segundo semestre de la vigencia 2016 es el de Urgencias con un 23.1%, seguido de Consulta externa con un 12.4%, Ginecología con un 12%, Facturación con un 11.2%, Médico quirúrgicas, administración, Consulta especializada y laboratorio con un 4.5%, Ginecopediatría 3.3%, vigilancia 2.9% entre otros con el 1.7% y el 0.4%.

Es necesario llevar a cabo una revisión más detallada del contenido de las llamadas sugerencias, plasmadas en cada una de las actas de apertura de buzón, dado que se encuentra que la clasificación de las mismas puede darse en: Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades.

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

 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 14	

Lo anterior teniendo en cuenta los conceptos para cada uno de estos ítems en particular y atendiendo lo señalado en la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud respecto a la definición de Queja y Reclamo, la cual se plasma así:

“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.

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”.

Para el efecto deberá llevarse a cabo desde el SIAU una clasificación de la información recolectada a través de los buzones de sugerencias y conforme a las directrices impartidas en los procedimientos correspondientes se lleve a cabo el direccionamiento y trámite respectivo conforme a su distribución.

De otra parte deberá darse continuidad a las campañas educativas con los usuarios entorno al uso de los buzones de sugerencias y la diferencia que existe entre una queja, reclamo y sugerencias y los pasos que se deben llevar a cabo en la entidad para interponer las mismas.

4. TIPO DE SUGERENCIAS

Teniendo en cuenta las catalogadas sugerencias recibidas, se logra determinar que las más reiterativas se relacionan con:

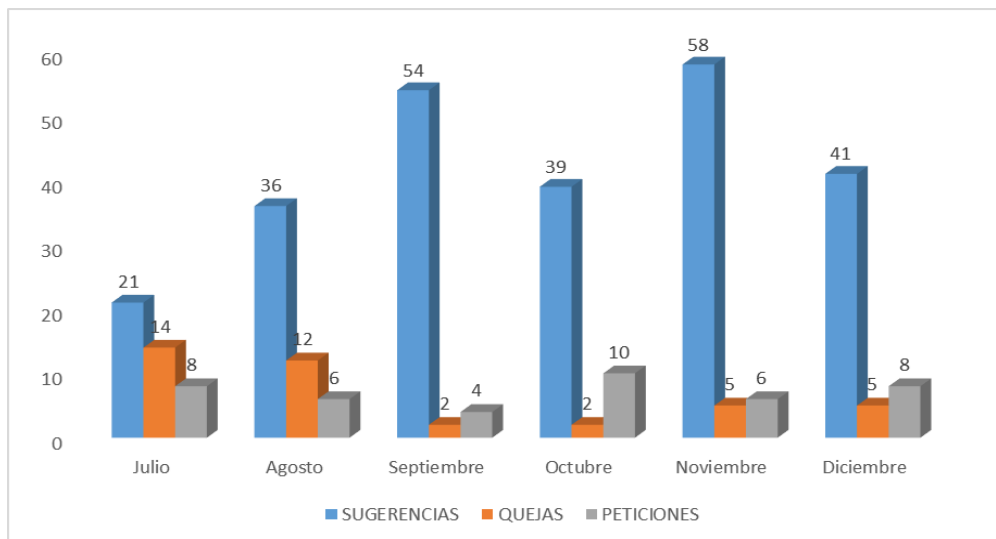
- ✓ Demoras en la atención.
- ✓ No asignación de citas
- ✓ No prestación del servicio.
- ✓ Inadecuada atención.
- ✓ Felicitación al personal.

Elaboró:	Revisó:	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

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



Las peticiones, quejas y/o sugerencias conforme a la información que logro ser recopilada, fueron presentadas durante el segundo semestre de la vigencia 2016, tal como se relacionan a continuación:

MES	SUGERENCIAS	%	QUEJAS	%	PETICIONES	%
Julio	21	8	14	35	8	19
Agosto	36	14	12	30	6	14
Septiembre	54	22	2	5	4	10
Octubre	39	16	2	5	10	24
Noviembre	58	23	5	13	6	14
Diciembre	41	16	5	13	8	19
TOTAL	249	100	40	100	42	100



En relación a las sugerencias se evidencia que estas se presentaron en mayor medida en el mes de septiembre y noviembre.

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 10 de 14	

En lo que tiene que ver con las quejas se encuentra que en los meses que mayor número de quejas se presentaron fueron los de julio y agosto.

Con relación a los Derechos de Petición, la mayor cantidad de estos se presentó en los meses de julio octubre y diciembre.

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

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

Quejas:

Para el 80% de las quejas (32) no se logró determinar si se dio respuesta o no a las mismas, dado que la información solicitada no fue allegada. Para el 18% (7) no se dio respuesta al quejoso dado que fueron recibidas por Buzón de Sugerencias y no se contaba con mayor información para contacto y entrega de la misma, para el 3% (1) restante se dio respuesta de forma oportuna. Esto conforme a la información que pudo ser recolectada, como se mencionó anteriormente la información no se encuentra centralizada lo que dificulta el seguimiento.

Sugerencias:

Se dio respuesta a las catalogadas sugerencias mediante las comunicaciones oficiales de respuesta a buzón que son publicadas en cartelera del SIAU.



Peticiones:

En cuanto a los derechos de petición conforme a la información que pudo ser recolectada se dio respuesta al 36% (lo que equivale a 15 derechos de petición), del 65% restante no se contó con información (que corresponde a 26 peticiones) y al 2% (una petición) no se dio respuesta por no encontrar la información requerida. La información relacionada con los derechos de petición tampoco se encuentra centralizada, situación que dificulta enormemente el seguimiento.

7. TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS QUEJAS, PETICIONES Y/O SUGERENCIAS

Con base en las repuestas que pudieron verificarse de las quejas, se evidencia que se dio respuesta a una de ellas en el tiempo previsto para el efecto. A siete de

Elaboró:	Revisó:	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 11 de 14	

las quejas direccionadas desde buzones se dio el trámite interno pero no se da respuesta al quejoso por no contar con información suficiente para la entrega de la respuesta. De las 32 quejas restantes no se logró contar con la información.

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

En lo que tiene que ver con Derechos de Petición, de aquellos que se logró recopilar información se encuentra que se dio respuesta en el tiempo establecido para el efecto al 94% de los mismos (que corresponde a 15) y el 6% (que equivale a 1 derecho de petición), no se dio respuesta.

8. MEDIO DE RECEPCION DE LAS QUEJAS, PETICIONES Y/O SUGERENCIAS

QUEJAS:

El 80% de las quejas se recibieron por medio físico escrito, el 18% por medio de los buzones de sugerencias y el 3% restante por correo electrónico.

SUGERENCIAS:

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

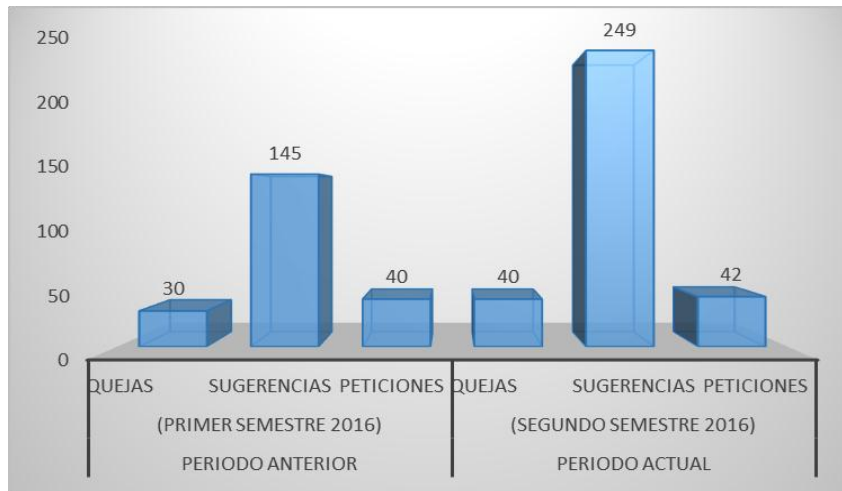
PETICIONES:

El 98% (que corresponde a 41) de las peticiones se recibieron por escrito, mientras que el 2% (que corresponde a 1) se recibió por correo electrónico.

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



PERIODO ANTERIOR			PERIODO ACTUAL		
(Primer semestre 2016)			(Segundo semestre 2016)		
Quejas	Sugerencias	Peticiones	Quejas	Sugerencias	Peticiones
30	145	40	40	249	42

Elaboró:	Revisó:	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



En relación con el primer semestre de la vigencia 2016, en el segundo semestre de la vigencia 2016 se presentó un incremento 33% respecto al número de quejas recibidas en la entidad. En lo que tiene que ver con las sugerencias se presentó un incremento del 71%, y en relación a las peticiones se observa un incremento del 5%.



Elaboró:	Revisó:	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 13 de 14	

RECOMENDACIONES

- Revisar y ajustar la documentación relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, documentando la totalidad de actividades que se llevan a cabo y teniendo en cuenta para ello aspectos relacionados con la radicación, direccionamiento, clasificación, trámite, seguimiento y respuesta final, manteniendo la trazabilidad en la información, en concordancia con lo señalado en la ley 1755 de 2015. A su vez recordando la importancia que tiene que la unidad encargada de llevar a cabo la consolidación de la información cuente con la totalidad de la misma. A su vez tener en cuenta en el procedimiento que se ajuste para el efecto lo señalado en el decreto 1166 de 2016, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- 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 en lo referente a los trámites y aspectos que deben tenerse en cuenta en la entidad al momento que cualquier persona presente una petición.
- Dar aplicación al Formato Satisfacción de respuesta a queja que fue diseñado, en 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 en las respuestas que se dé a las diferentes peticiones se deberá incorporar la advertencia, en caracteres destacados, que 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 anterior en cumplimiento de lo señalado en la circular única de la Superintendencia de Salud, específicamente en el Título VII protección de los usuarios y la participación ciudadana.

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 14 de 14	

- A partir de las quejas y/o reclamos interpuestos en la entidad generar acciones al interior de las unidades funcionales o personas a las cuales van dirigidas, que permitan subsanar las causas que dan origen a las mismas.
- Para el caso de las distintas peticiones que se presenten ante la entidad es necesario tener en cuenta que 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 posibles dar respuesta en estos términos se debe informar de tal situación al peticionario. De igual forma se debe tener en cuenta el tipo de petición que es interpuesta para el trámite respectivo y tiempos correspondientes.
- En relación a las sugerencias tener en cuenta plasmar en las respuestas la viabilidad de la aplicación de la misma.
- Elaborar y publicar el Informe de solicitudes de acceso a la información al que hace referencia el artículo 52 del decreto 103 de 2015, conteniendo la información mínima relacionada en este y aquella que se considere aporta al mismo.
- Realizar seguimiento a las acciones de mejora que se formulan a partir de las peticiones en general que sean presentadas en la entidad, buscando establecer el grado de cumplimiento de las mismas.
- Tener presente que se debe garantizar a través de la página web de la entidad la posibilidad que los ciudadanos interpongan sus peticiones, quejas, reclamos, y demás.

Pamplona, 03 de marzo de 2017.

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