
 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 15	



**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O
SUGERENCIAS INTERPUESTOS EN LA E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
PAMPLONA.
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2017**

OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO:
Margy Suarez Acevedo**

PAMPLONA, 23 DE AGOSTO 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 15	

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 primer semestre de la vigencia 2017, 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 15	

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 primer semestre de la vigencia 2017.

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

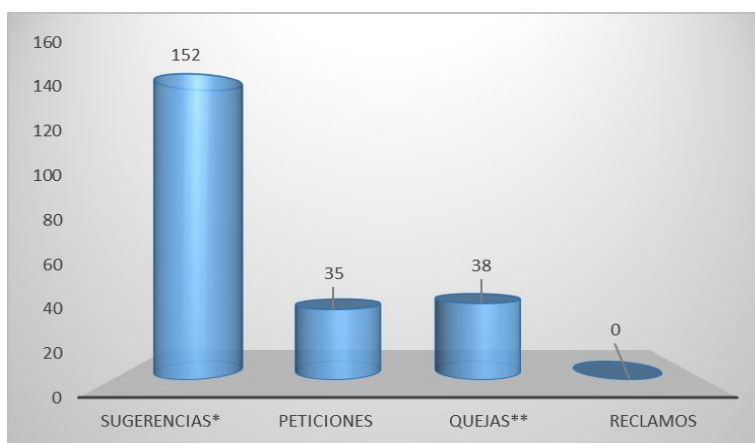
Tomando como base los expedientes de quejas, reclamos y/o sugerencias correspondientes al primer semestre de la vigencia 2016 que reposan en el SIAU de la entidad, así como la demás información que logró recopilarse en Gestión Documental, de acuerdo a su clasificación, se recibieron los siguientes requerimientos relacionándose y ponderándose de la siguiente manera:

TIPO DE REQUERIMIENTO	Nº	%
Sugerencias*	152	68
Peticiones**	35	15
Quejas***	38	17
Reclamos	0	0
TOTAL	225	100



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

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

***Dieciséis 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.



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 15	

Indicando que el 68% se relacionó como sugerencias, las cuales se recibieron a través de los buzones de sugerencias ubicados en servicios de la entidad, el 15% con peticiones y el 17% correspondieron a quejas.

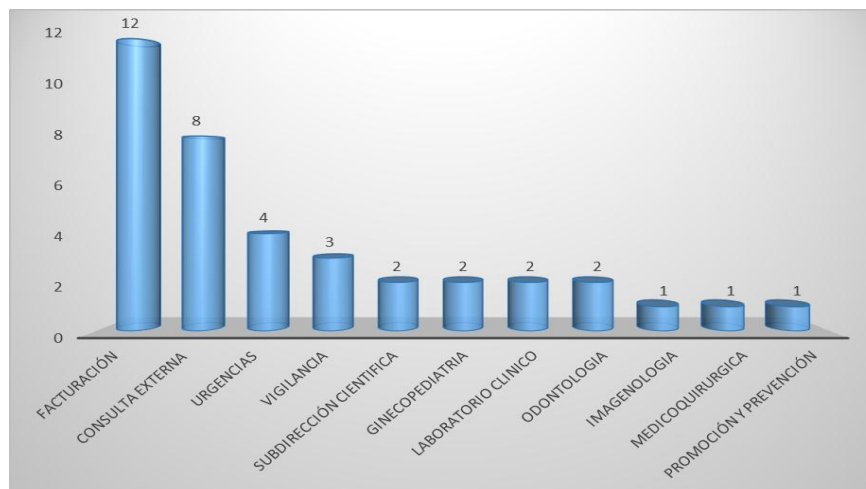
Es de tener en cuenta que la información referente al direccionamiento, clasificación, trámite, seguimiento y respuesta final de las quejas y peticiones no se encuentra centralizada ni organizada, lo cual dificulta en gran medida el seguimiento a llevar a cabo. De igual forma la falta de respuesta a requerimiento efectuado para indagar respeto al trámite y respuesta dada, caso específico de las peticiones.

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	%
Facturación	12	32
Consulta Externa	8	21
Urgencias	4	11
Vigilancia	3	8
Subdirección Científica	2	5
Ginecopediatria	2	5
Laboratorio Clínico	2	5
Odontología	2	5
Imagenología	1	3
Medicoquirurgica	1	3
Promoción y Prevención	1	3
TOTAL	38	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





Conforme a esta clasificación se encuentra que el origen o servicio que recibieron mayor número de quejas durante el primer semestre de la vigencia 2017 corresponde al servicio de Facturación con un 32%; Consulta Externa con un 21%, Urgencias con un 11%, Vigilancia con un 8%, Subdirección Científica, Ginecopediatria, Laboratorio Clínico y Odontología con un 5%, finalmente con un 3% se encuentran Imagenología, Medicoquirúrgica y Promoción y Prevención.

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 por servicio y/o sección de la siguiente manera:

Servicio o sección a la cual se realiza la sugerencia y/o comentario	Nº	%
Consulta externa	38	22.8
Urgencias	31	18.6
Facturación	17	10.2
Consulta especializada	9	5.4

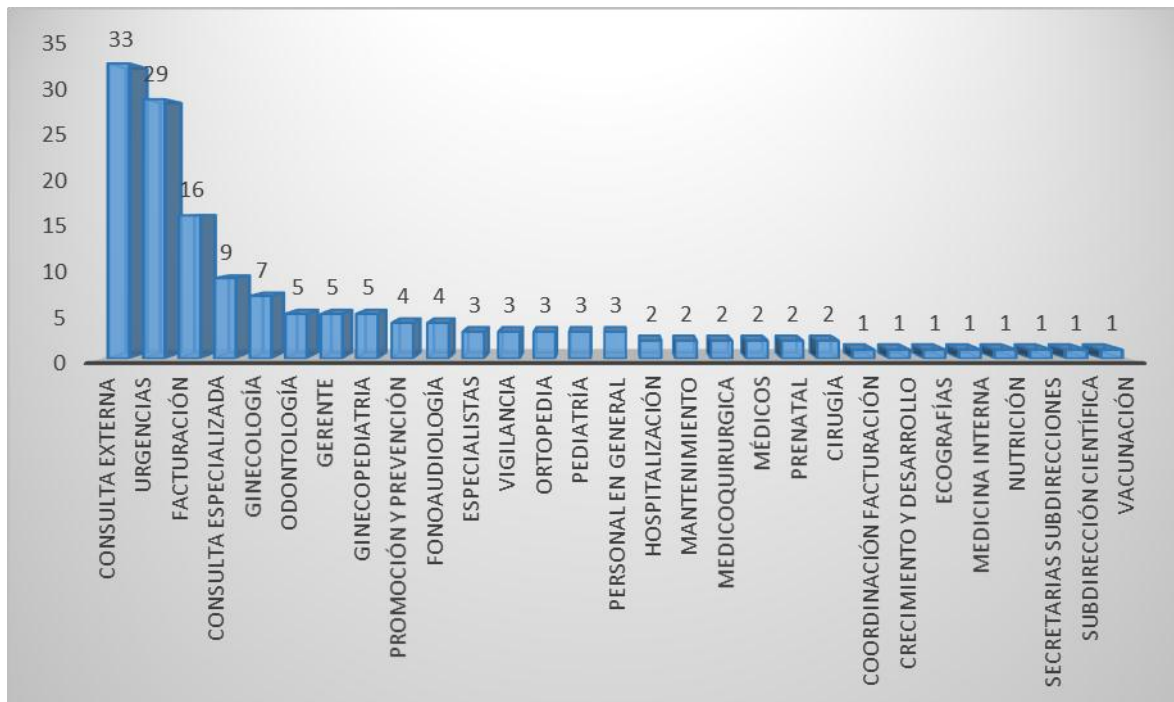
Elaboro: Asesor MECI Nombre	Reviso: Jaime González Silva Nombre	Aprobó: Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA		
	FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página 7 de 15	

Ginecología	7	4.2
Vigilancia	7	4.2
Odontología	6	3.6
Gerente	5	3
Ginecopediatría	5	3
Promoción y prevención	5	3
Fonoaudiología	4	2.4
Especialistas	3	1.8
Ortopedia	3	1.8
Pediatría	3	1.8
Personal en general	3	1.8
Hospitalización	2	1.2
Mantenimiento	2	1.2
Medicoquirurgica	2	1.2
Médicos	2	1.2
Prenatal	2	1.2
Cirugía	2	1.2
Coordinación facturación	1	0.6
Crecimiento y desarrollo	1	0.6
Ecografías	1	0.6
Medicina interna	1	0.6
Nutrición	1	0.6
Rayos x	1	0.6
Secretarías subdirecciones	1	0.6
Subdirección científica	1	0.6
Vacunación	1	0.6
TOTAL	167	100

*Dieciséis comentarios encontrados en Buzones de sugerencias fueron clasificados en el SIAU como Quejas, por tanto se direccionaron al proceso de Quejas, en razón a ello se descuentan de las sugerencias 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





Conforme a la clasificación efectuada de las sugerencias y/o comentarios recibidas por parte de los usuarios se encuentra que el Servicio que mayor número en el primer semestre de la vigencia 2017 es el de Consulta Externa con un 21.7%, seguido de Urgencias con un 19.1%, Facturación con un 10.5%, Consulta Especializada con un 5.9%, Ginecología con un 4.6%, Odontología, Gerencia y Ginecopediatría con un 3.3% y otros en menor proporción.

Es necesario tener en cuenta que en el buzón de sugerencia se recibe información que puede catalogarse también en agradecimientos y/o felicitaciones y otros comentarios.

En relación con ello se encuentra que el 28% (47) se relaciona con felicitaciones y/o agradecimientos.

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 9 de 15	

Servicio o sección a la cual se dirige la felicitación y/o agradecimiento	Nº	%
Consulta especializada	8	17
Consulta externa	7	15
Ginecología	6	13
Facturación	5	11
Ginecopediatría	4	9
Personal en general	3	6
Medicoquirurgica	2	4
Médicos	2	4
Odontología	2	4
Cirugía	1	2
Coordinación facturación	1	2
Ecografías	1	2
Pediatría	1	2
Prenatal	1	2
Urgencias	1	2
Promoción y prevención	1	2
Vigilancia	1	2
TOTAL	47	100

De esta manera se encuentra que el servicio con mayor número de felicitaciones y/o agradecimientos es Consulta especializada con un 17%, seguido de Consulta externa con un 15%, encontramos a Ginecología con un 13%, Facturación con un 11%, Ginecopediatría con un 9% y otros en menos proporción.

4. 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:

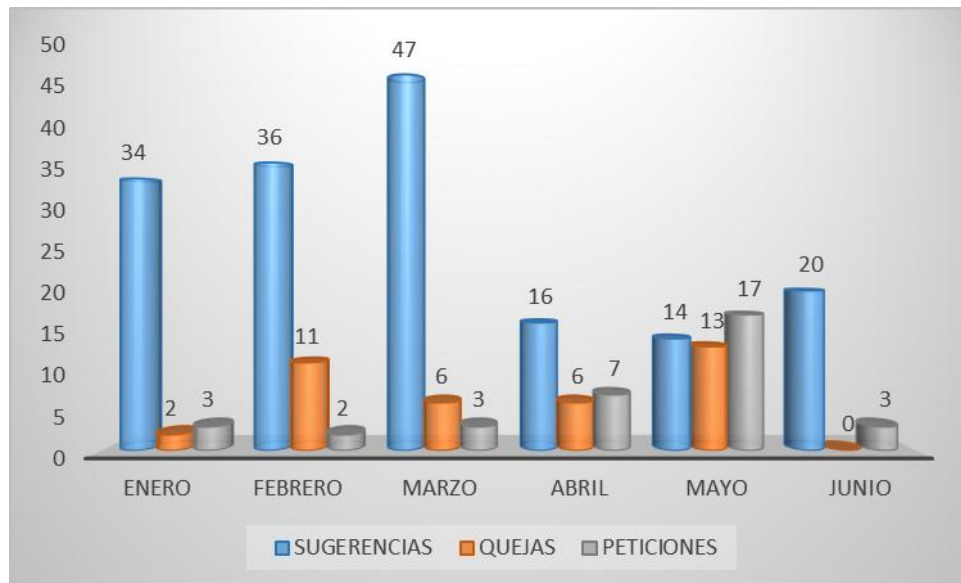
- ✓ Felicitación y agradecimiento al personal.
- ✓ Demoras en la atención.
- ✓ Asignación de citas.
- ✓ Inadecuada atención u orientación al usuario.

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

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 primer semestre de la vigencia 2017, tal como se relacionan a continuación:

MES	SUGERENCIAS	%	QUEJAS	%	PETICIONES	%
Enero	34	20	2	5	3	9
Febrero	36	22	11	29	2	6
Marzo	47	28	6	16	3	9
Abril	16	10	6	16	7	20
Mayo	14	8	13	34	17	49
Junio	20	12	0	0	3	9
TOTAL	167	100	38	100	35	100



En relación a las sugerencias se evidencia que estas se presentaron en mayor medida en los meses de enero y marzo.

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 11 de 15	

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 febrero y mayo.

Para Derechos de Petición, la mayor cantidad de estos se presentó en los meses de febrero y mayo.

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:

En cuanto a respuesta a quejas se detecta:

- Se da respuesta a la Subdirección Científica por parte de la persona implicada en la queja en el 26% de las quejas, pero la respuesta no se da directamente al quejoso, esta cifra corresponde a 10 quejas.
- Se da respuesta a la Subdirección Científica por parte de la persona implicada en la queja y dicha respuesta es publicada en cartelera del SIAU, corresponde al 11%, es decir 4 quejas.
- Se da respuesta al quejoso por parte de la Subdirección Científica al 37% de las quejas, las que suman 14 quejas.
- No se da respuesta a la queja presentada al 26%, lo que corresponde a 10 quejas.



Esto conforme a la información que fue recolectada directamente en el SIAU, como se mencionó anteriormente la información no se encuentra centralizada lo que dificulta el seguimiento.

El procedimiento de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones no es claro en relación a las taras a seguir en el caso de recibir quejas anónimas.

Sugerencias:

Se dio respuesta al 100% de las catalogadas sugerencias mediante las comunicaciones oficiales de respuesta a buzón que son publicadas en cartelera del SIAU.

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 12 de 15	

Peticiones:

En relación a los derechos de petición conforme a la información que pudo ser recolectada se dio respuesta al 60% (lo que equivale a 21 derechos de petición), del 40% restante no se contó con información* (que corresponde a 14 peticiones). La información relacionada con los derechos de petición no se encuentra centralizada, situación que dificulta enormemente el seguimiento.

*Mediante comunicación oficial se requirió información a Subdirección Científica y Talento Humano, sin embargo la misma no fue allegada a esta oficina.

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 en el tiempo previsto para el efecto.

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 del SIAU 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 relacionada con la respuesta, se encuentra que se dio respuesta en el tiempo establecido para el efecto al 95% de los mismos (que corresponde a 20) y el 5% (que equivale a 1 derecho de petición), no se dio respuesta en el tiempo indicado, que corresponde a 15 días hábiles.

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

QUEJAS: El 42% de las quejas se recibieron a través de los buzones de sugerencias, por medio físico escrito el 32% y el 26% restante por correo electrónico.

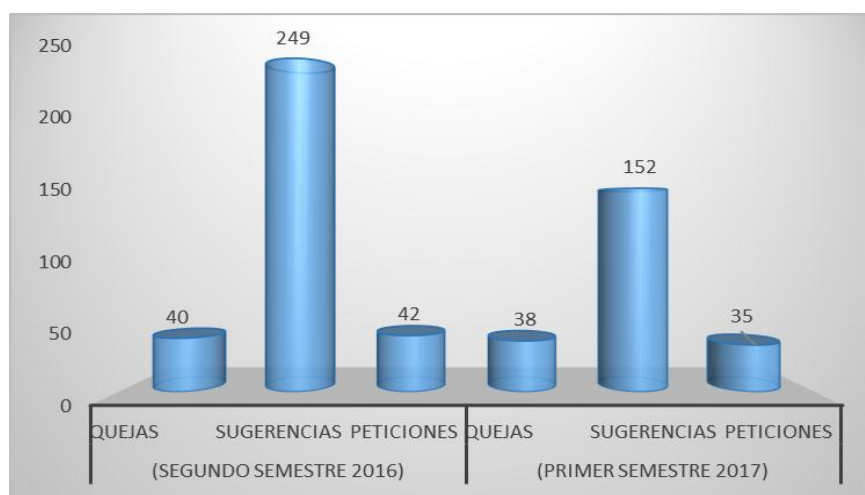
SUGERENCIAS: El 100% de las sugerencias fueron recibidas a través de los Buzones dispuestos en las diferentes áreas de la entidad.

PETICIONES: El 100% de las peticiones se recibieron por escrito.

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



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

PERIODO ANTERIOR (Segundo semestre 2016)			PERIODO ACTUAL (Primer semestre 2017)		
Quejas	Sugerencias	Peticiones	Quejas	Sugerencias	Peticiones
40	249	42	38	152	35



En relación con el segundo semestre de la vigencia 2016, en el primer semestre de la vigencia 2017 se presentó una reducción del 5% respecto al número de quejas recibidas en la entidad. En lo que tiene que ver con las sugerencias se presentó una reducción del 38%, y en relación a las peticiones se observa de igual forma una reducción del 17%.



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 14 de 15	

RECOMENDACIONES

- Revisar y ajustar el procedimiento de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en lo que tiene que ver con las quejas anónimas que sean recibidas, aclarando este punto.
- Tener en cuenta que el expediente de quejas que reposa en el SIAU debe contener la totalidad de la información, a su vez que debe diligenciarse en su totalidad el cuadro de trazabilidad.
- 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 15 de 15	

- 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 posible 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.
- 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.

Pamplona, 23 de agosto 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