
 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.
SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2017**

OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO:
Margy Suarez Acevedo**

PAMPLONA, 20 DE FEBRERO DE 2018



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 segundo 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 segundo 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

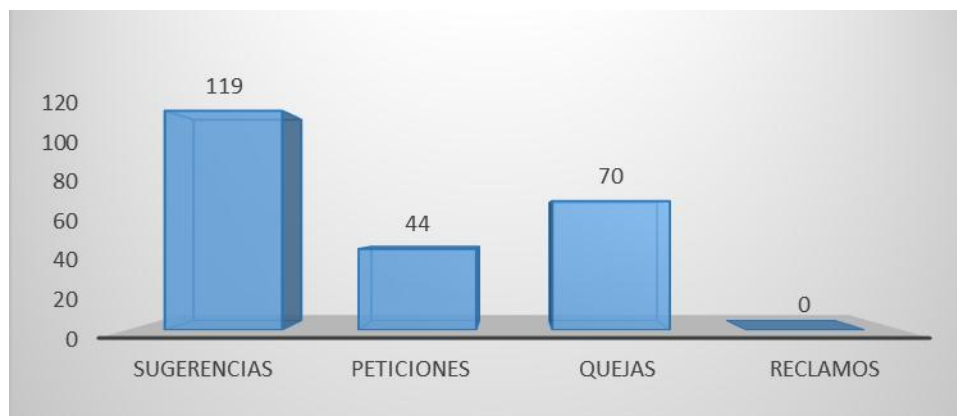
Tomando como base los expedientes de quejas, reclamos y/o sugerencias correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2017 que reposan en el SIAU de la entidad, así como la demás información que logró recopilarse en Gestión Documental, de acuerdo a su clasificación, se recibieron los siguientes requerimientos relacionándose y ponderándose de la siguiente manera:

TIPO DE REQUERIMIENTO	Nº	%
Sugerencias*	119	51
Peticiones**	44	19
Quejas***	70	30
Reclamos	0	0
TOTAL	233	100



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

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

*** En cuanto 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.



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 5 de 15	

Indicando que el 51% se relacionó como sugerencias, las cuales se recibieron a través de los diferentes buzones de sugerencias ubicados en servicios de la entidad, el 19% con peticiones y el 30% correspondieron a quejas.



Nota aclaratoria: 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, caso específico de algunas quejas y peticiones.

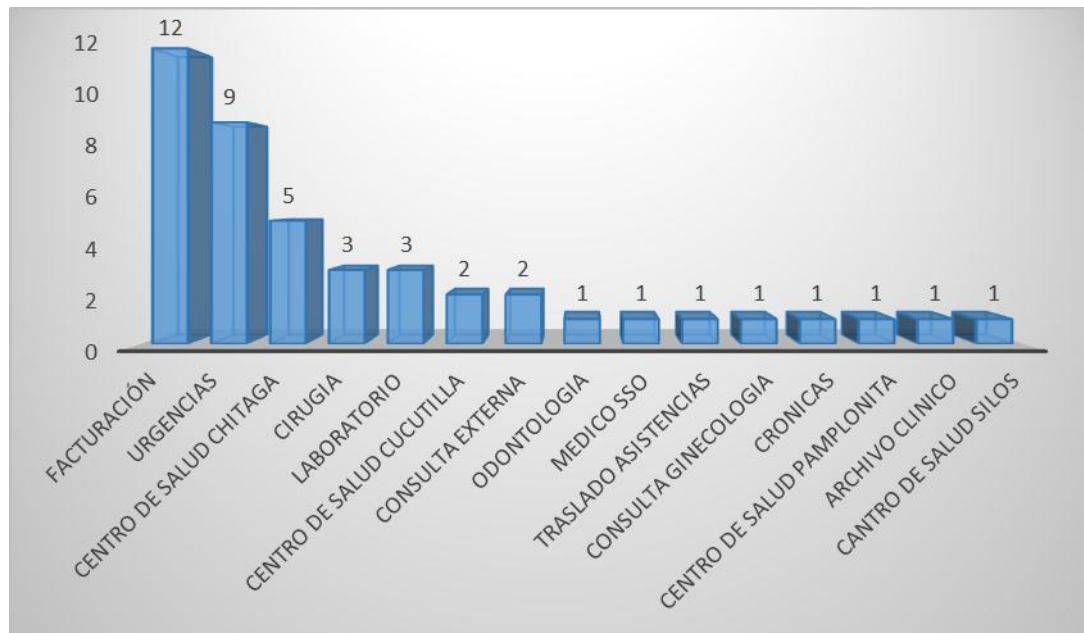
2. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS

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	27.3
Urgencias	9	20.5
Centro de Salud Chitagá	5	11.4
Cirugía	3	6.8
Laboratorio	3	6.8
Centro de Salud Cucutilla	2	4.5
Consulta externa	2	4.5
Odontología	1	2.3
Medico SSO	1	2.3
Traslado asistencias	1	2.3
Consulta Ginecología	1	2.3
Crónicas	1	2.3
Centro de salud Pamplonita	1	2.3
Archivo Clínico	1	2.3
Centro de Salud Silos	1	2.3
TOTAL	44	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 6 de 15	





Conforme a esta clasificación se encuentra que el origen o servicio que recibieron mayor número de quejas durante el segundo semestre de la vigencia 2017 corresponde al servicio de Facturación con un 27.3%; Urgencias con un 20.5%, Centro de Salud de Chitagá con un 11.4%, Cirugía y Laboratorio con un 6.8%, Centro de Salud de Cucutilla y Consulta Externa con un 4.5% y otros con un 2.3%.

3. 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.
- ✓ Inadecuada atención por parte del personal de la entidad.
- ✓ No toma de exámenes de laboratorio.

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 7 de 15	

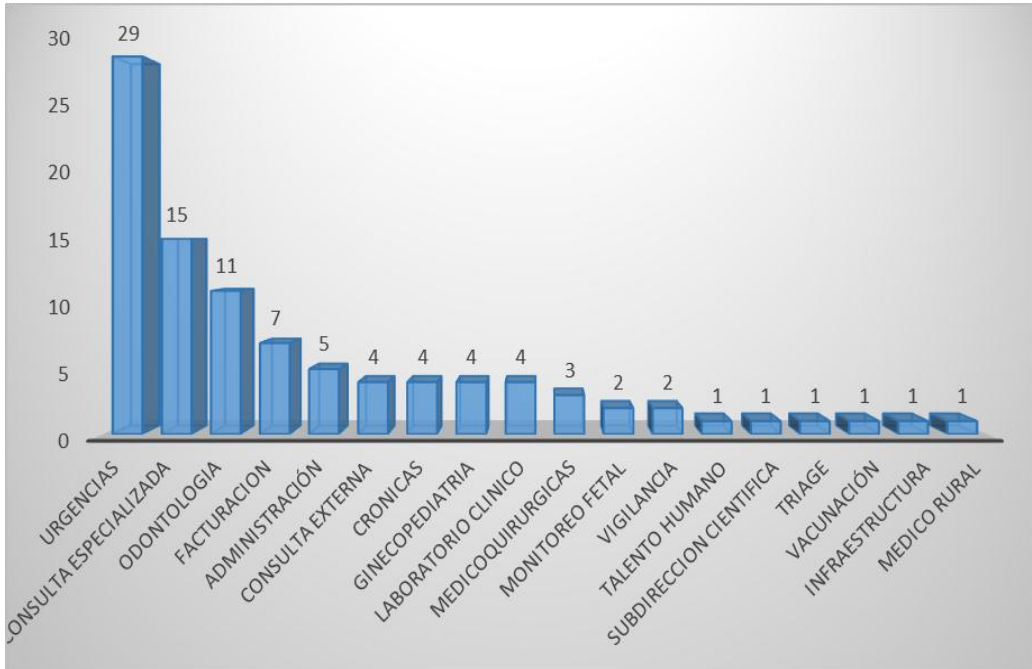
4. SUGERENCIAS

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	29	30
Consulta especializada	15	16
Odontología	11	11
Facturación	7	7
Administración	5	5
Consulta externa	4	4
Crónicas	4	4
Ginecopediatría	4	4
Laboratorio clínico	4	4
Medico quirúrgicas	3	3
Monitoreo fetal	2	2
Vigilancia	2	2
Talento humano	1	1
Subdirección Científica	1	1
Triage	1	1
Vacunación	1	1
Infraestructura	1	1
Médico rural	1	1
TOTAL	96	100%

*Veintitrés comentarios encontrados en Buzones de sugerencias se relacionan con felicitaciones y/o agradecimientos, por tanto se descuentan del global de sugerencias y se discriminan más adelante.

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 la clasificación efectuada de las sugerencias y/o comentarios recibidas por parte de los usuarios se encuentra que el servicio con que mayor número en el segundo semestre de la vigencia 2017 es el de Urgencias, con un 30%, seguido de Consulta Especializada con 16%, Odontología con un 11%, Facturación con un 7%, Administración con un 5%, Consulta Externa, Crónicas, Ginecopediatría y Laboratorio Clínico con un 4% y otros en menor proporción.

4.1 FELICITACIONES Y/O AGRADECIMIENTOS

En lo que tiene que ver con las felicitaciones y/o agradecimientos se encuentra que el 19% (23) se relaciona con felicitaciones y/o agradecimientos.

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 9 de 15	

Servicio o sección a la cual se dirige la felicitación y/o agradecimiento	N°	%
Ginecopediatría	6	26
Consulta especializada	3	13
Urgencias	3	13
Facturación	2	9
Odontología	2	9
Consulta externa	1	4
Crecimiento y desarrollo	1	4
Crónicas	1	4
Medicoquirurgicas	1	4
Rayos X	1	4
Todo el personal	1	4
Vigilancia	1	4
TOTAL	23	100

De esta manera se encuentra que el servicio con mayor número de felicitaciones y/o agradecimientos es Ginecopediatría con un 26%, seguido de Consulta especializada y Urgencias con un 13%, Facturación y Odontología con un 9%, y otros con un 4%.

5. 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:

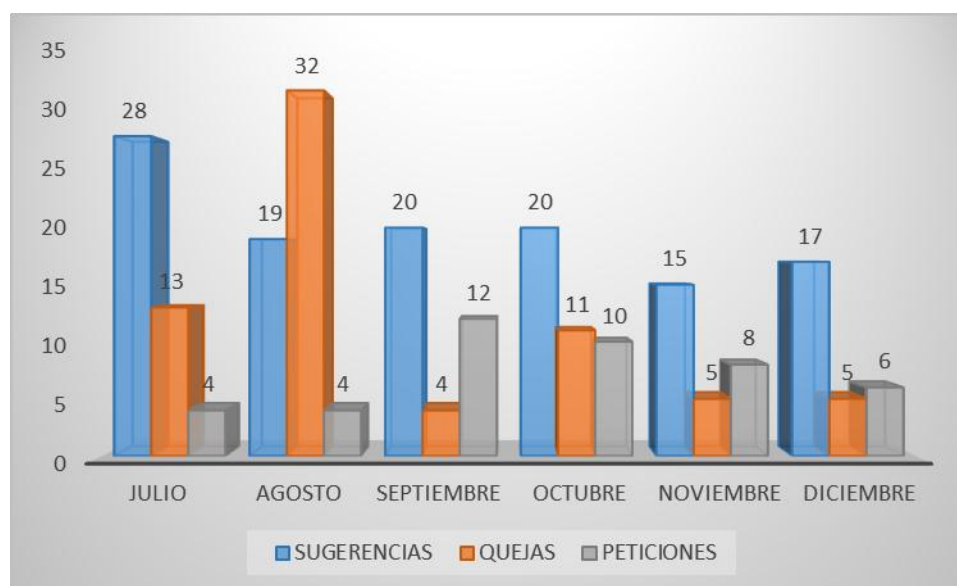
- ✓ Demoras en la atención.
- ✓ Asignación de citas.
- ✓ Felicitación y agradecimiento al personal
- ✓ Inadecuada atención u orientación al usuario.

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

6. RELACION DE MESES Y NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS 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 2017, tal como se relacionan a continuación:

MES	SUGERENCIAS	%	QUEJAS	%	PETICIONES	%
Julio	28	24	13	19	4	9
Agosto	19	16	32	46	4	9
Septiembre	20	17	4	6	12	27
Octubre	20	17	11	16	10	23
Noviembre	15	13	5	7	8	18
Diciembre	17	14	5	7	6	14
TOTAL	119	100	70	100	44	100



En relación a las sugerencias se evidencia que estas se presentaron en mayor medida en el mes de julio con un 24%, seguido de los meses de septiembre y octubre con un 17%, así como el mes de agosto con un 16%, del global.

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 15	

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 agosto con un 46%, seguido de julio y octubre con un 19% y 16% respectivamente, del global.

En cuanto a los Derechos de Petición, la mayor cantidad de estos se presentó en el mes de septiembre con un 27%, seguido del mes de octubre con un 23% y el mes de noviembre con un 18%, del global.

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

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:

De las cuarenta y cuatro (44) quejas que se analizaron directamente de la información del SIAU y de la suministrada por Talento Humano, se detecta lo siguiente:

- Se da respuesta al quejoso al 89%, las cuales ascienden a 39 quejas.
- No se da respuesta a la queja presentada al 11%, lo que corresponde a 5 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 57% (lo que equivale a 25 derechos de petición), del 43% restante no se contó con información* (que corresponde a 19 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 al respecto, sin embargo, sin embargo la misma no fue allegada a esta oficina. Se tomó como referencia cuadro de trazabilidad y respuesta de Talento Humano.

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	

8. 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 al 89% de las quejas (que corresponde a 39 quejas), mientras que al 11% de las mismas (que corresponde a 5 quejas) no se dio respuesta y/o la misma no reposa en el expediente correspondiente.

De las quejas con respuesta, se encuentra un 92% en el tiempo oportuno para la misma, mientras que para el 8%, se supera el límite de tiempo señalado 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 60% de los mismos (que corresponde a 15) y el 40% (que equivale a 10 derechos de petición), no se dio respuesta en el tiempo indicado, que corresponde a 15 días hábiles o 10 días hábiles para solicitud de información y/o documentación.

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

QUEJAS: El 57% de las quejas se recibieron por medio físico escrito, el 30% a través del correo electrónico y el 13% restante en medio físico mediante formato de registro de quejas.

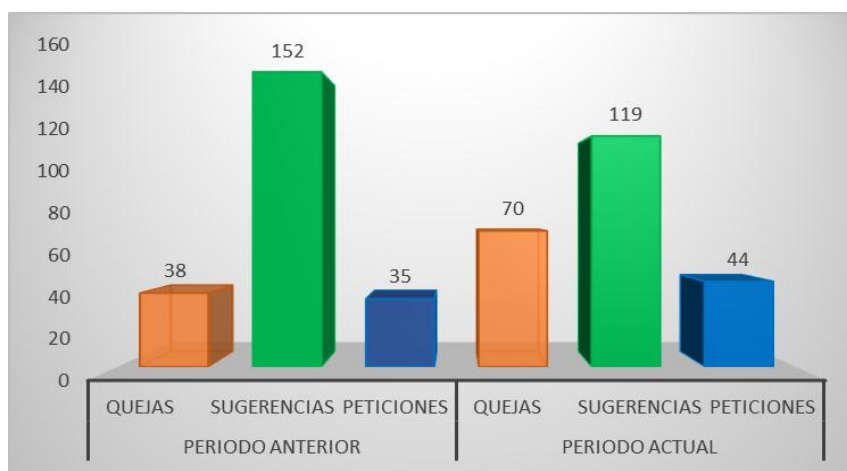
SUGERENCIAS: El 100% de las sugerencias fueron recibidas a través de los Buzones dispuestos en las diferentes áreas de la entidad.

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

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



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

PERIODO ANTERIOR			PERIODO ACTUAL		
(Primer semestre 2017)			(Segundo semestre 2017)		
Quejas	Sugerencias	Peticiones	Quejas	Sugerencias	Peticiones
38	152	35	70	119	44



En relación con el primer semestre de la vigencia 2017, en el segundo semestre de la vigencia 2017 se presentó un incremento del 84% respecto al número de quejas recibidas en la entidad. En lo que tiene que ver con las sugerencias se presentó una reducción del 21%, y en relación a las peticiones se observa un aumento del 25%.



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 14 de 15	

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.
- 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.
- 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.
- 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. A su vez que este tiempo se

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 15 de 15	

reduce a 10 días, cuando se trata de solicitudes de información y/o documentación.

- Tener en cuenta lo señalado en el procedimiento *Tramite de derechos de petición, consultas o solicitudes de información*, para que la documentación e información en relación a estos se mantenga ubicada en una sola área, tal como lo indica el procedimiento.
- Recordar que los cuadros de trazabilidad deben ser diligenciados en su totalidad, evitando dejar espacios en blanco.
- En la clasificación que se da a las quejas y reclamos tener en cuenta las siguientes definiciones:

Queja: Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

Reclamo: Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud¹.

Lo anterior por cuanto solo se está dando la clasificación como quejas, sin tener en cuenta los reclamos.

- Se requieren mejoras en relación a la respuesta que se da algunas quejas y sugerencias que son interpuestas por los usuarios, buscando en dicha respuesta la conformidad y/o resolución del motivo que da origen a la misma.

Pamplona, 20 de febrero de 2018.

MARGY SUAREZ ACEVEDO
 Profesional Especializado Control Interno
 (Original firmado)

¹ <http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/Informe+pgrsd+cuarto+trimestre+2017/c418dbbb-b0a5-4b4b-ad9f-671f978a3d00>. Pág. 6.

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