



|  |  |                |  |
|--|--|----------------|--|
|  <b>Gobernación<br/>de Norte de<br/>Santander</b> | <b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS<br/>PAMPLONA</b><br><br><b>FORMATO DE INFORMES</b> |                |  |
|  | Código: FCIG-01 v.00   | Página 1 de 13 |  |



**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 2015**

**OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION**

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO:  
Margy Suarez Acevedo**

**PAMPLONA, 29 DE JULIO DE 2015**



|                                 |                                 |                                    |
|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| <b>Elaboro:</b>                 | <b>Reviso:</b>                  | <b>Aprobó:</b>                     |
| Asesor MECI<br>Nombre           | Jaime González Silva<br>Nombre  | Maribel Trujillo Botello<br>Nombre |
| Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011    |

|  |  |                |  |
|--|--|----------------|--|
|  <b>Gobernación<br/>de Norte de<br/>Santander</b> | <b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS<br/>PAMPLONA</b> |                |  |
|  | <b>FORMATO DE INFORMES</b>                           |                |  |
|  | Código: FCIG-01 v.00                                 | Página 2 de 13 |  |

## 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 2015, 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.

|                                 |                                 |                                    |
|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| <b>Elaboro:</b>                 | <b>Reviso:</b>                  | <b>Aprobó:</b>                     |
| Asesor MECI<br>Nombre           | Jaime González Silva<br>Nombre  | Maribel Trujillo Botello<br>Nombre |
| Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011    |

|  |  |                |  |
|--|--|----------------|--|
|  <b>Gobernación<br/>de Norte de<br/>Santander</b> | <b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS<br/>PAMPLONA</b> |                |  |
|  | <b>FORMATO DE INFORMES</b>                           |                |  |
|  | Código: FCIG-01 v.00                                 | Página 3 de 13 |  |

## 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 2015.

## 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.

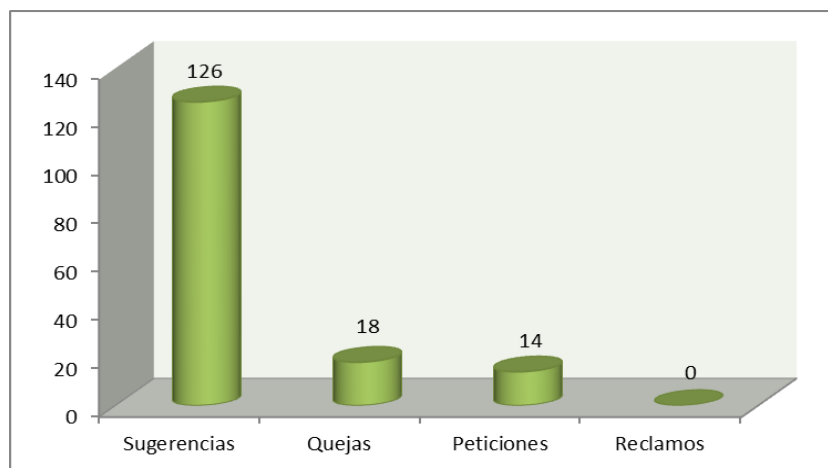
|                                 |                                 |                                    |
|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| <b>Elaboro:</b>                 | <b>Reviso:</b>                  | <b>Aprobó:</b>                     |
| Asesor MECI<br>Nombre           | Jaime González Silva<br>Nombre  | Maribel Trujillo Botello<br>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 2015 que reposa en el SIAU de la entidad, y la información que logró recopilarse respecto a los Derechos de Petición, de acuerdo a su clasificación, se recibieron las mismas relacionándose y ponderándose de la siguiente manera:

| TIPO DE SOLICITUD | Nº         | %           |
|-------------------|------------|-------------|
| Sugerencias       | 126        | 80          |
| Quejas            | 18         | 11          |
| Peticiones        | 14         | 9           |
| Reclamos          | 0          | 0           |
| <b>TOTAL</b>      | <b>158</b> | <b>100%</b> |



|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Elaboro:</b><br>Asesor MECI<br>Nombre | <b>Reviso:</b><br>Jaime González Silva<br>Nombre | <b>Aprobó:</b><br>Maribel Trujillo Botello<br>Nombre |
| Fecha: 01 de Septiembre de 2011          | Fecha: 01 de Septiembre de 2011                  | Fecha: 01 de Septiembre de 2011                      |

|  |  |                |  |
|--|--|----------------|--|
|  <b>Gobernación<br/>de Norte de<br/>Santander</b> | <b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS<br/>PAMPLONA</b> |                |  |
|  | <b>FORMATO DE INFORMES</b>                           |                |  |
|  | Código: FCIG-01 v.00                                 | Página 5 de 13 |  |

Indicando que el 80% se relacionó como sugerencias, las cuales se reciben a través de los buzones de sugerencias ubicados en servicios de la entidad, el 11% con quejas y el 9% correspondieron a Peticiones.

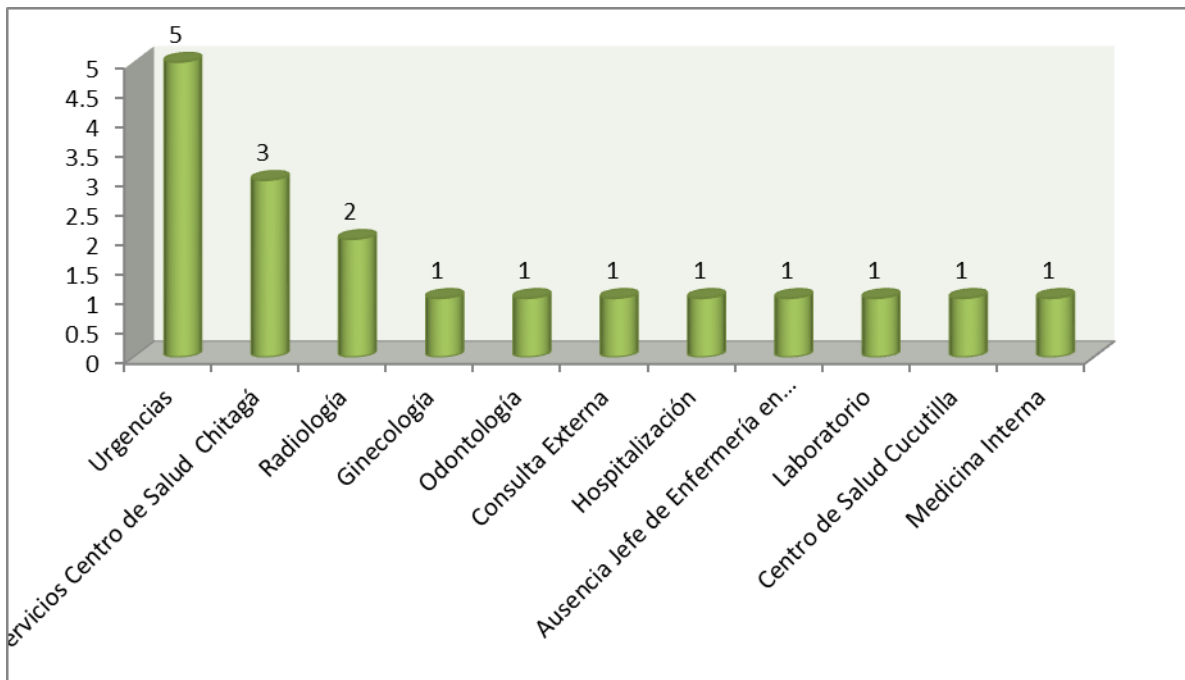
Es de tener en cuenta que la información referente al direccionamiento, clasificación, trámite, seguimiento y respuesta final de las peticiones no se encuentra centralizada ni organizada, lo cual dificulta el seguimiento.

## 2. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS

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

| Origen – Servicio                         | Nº        | %           |
|---|-----------|-------------|
| Urgencias                                 | 5         | 28          |
| Servicios Centro de Salud Chitagá         | 3         | 17          |
| Radiología                                | 2         | 11          |
| Ginecología                               | 1         | 5.5         |
| Odontología                               | 1         | 5.5         |
| Consulta Externa                          | 1         | 5.5         |
| Hospitalización                           | 1         | 5.5         |
| Ausencia Jefe de Enfermería en Pamplonita | 1         | 5.5         |
| Laboratorio                               | 1         | 5.5         |
| Centro de Salud Cucutilla                 | 1         | 5.5         |
| Medicina Interna                          | 1         | 5.5         |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>18</b> | <b>100%</b> |

|                                 |                                 |                                    |
|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| <b>Elaboró:</b>                 | <b>Revisó:</b>                  | <b>Aprobó:</b>                     |
| Asesor MECI<br>Nombre           | Jaime González Silva<br>Nombre  | Maribel Trujillo Botello<br>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 2015 corresponden a Urgencias, Centro de Salud Chitagá y Radiología con un 28%, 17% y 11% respectivamente, de igual forma se encuentra otros con un 5.5% cada uno, tal como se puede apreciar en la tabla comparativa.

### 3. DISTRIBUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS

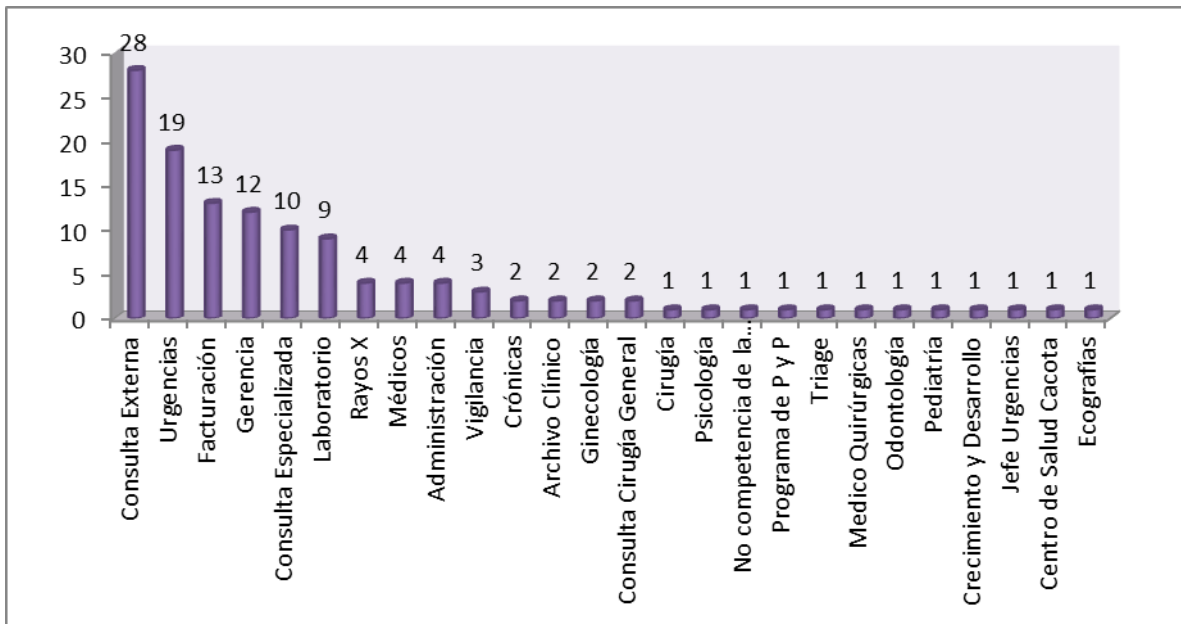
Con base en la información recibida en las sugerencias y el trámite dado a las mismas desde el SIAU, se encuentra que las mismas se distribuyen, de la siguiente manera:

|                                 |                                 |                                    |
|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| <b>Elaboró:</b>                 | <b>Revisó:</b>                  | <b>Aprobó:</b>                     |
| Asesor MECI<br>Nombre           | Jaime González Silva<br>Nombre  | Maribel Trujillo Botello<br>Nombre |
| Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011    |

|  |  |                |  |
|--|--|----------------|--|
|  <b>Gobernación<br/>de Norte de<br/>Santander</b> | <b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS<br/>PAMPLONA</b> |                |  |
|  | <b>FORMATO DE INFORMES</b>                           |                |  |
|  | Código: FCIG-01 v.00                                 | Página 7 de 13 |  |

| Servicio o sección a la cual se realiza la sugerencia | Nº         | %           |
|---|------------|-------------|
| Consulta Externa                                      | 28         | 22          |
| Urgencias   | 19         | 15          |
| Facturación   | 13         | 10          |
| Gerencia  | 12         | 9           |
| Consulta Especializada                                | 10         | 8           |
| Laboratorio   | 9          | 7           |
| Rayos X   | 4          | 3           |
| Médicos   | 4          | 3           |
| Administración  | 4          | 3           |
| Vigilancia  | 3          | 2           |
| Crónicas  | 2          | 2           |
| Archivo Clínico                                       | 2          | 2           |
| Ginecología   | 2          | 2           |
| Consulta Cirugía General                              | 2          | 2           |
| CIRUGIA   | 1          | 0.8         |
| PSICOLOGIA  | 1          | 0.8         |
| No competencia de la entidad                          | 1          | 0.8         |
| Programa de P y P                                     | 1          | 0.8         |
| Triage  | 1          | 0.8         |
| Medico Quirúrgicas                                    | 1          | 0.8         |
| Odontología   | 1          | 0.8         |
| Pediatría   | 1          | 0.8         |
| Crecimiento y Desarrollo                              | 1          | 0.8         |
| Jefe Urgencias  | 1          | 0.8         |
| Centro de Salud Cacota                                | 1          | 0.8         |
| Ecografías  | 1          | 0.8         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>126</b> | <b>100%</b> |

|                                 |                                 |                                    |
|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| <b>Elaboro:</b>                 | <b>Reviso:</b>                  | <b>Aprobó:</b>                     |
| Asesor MECI<br>Nombre           | Jaime González Silva<br>Nombre  | Maribel Trujillo Botello<br>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 recibidas por parte de los usuarios se encuentra que el Servicio que mayor número de sugerencias recibió en el primer semestre de la vigencia 2015 es el de Consulta externa con un 22%, seguido de Urgencias con un 15%, Facturación con 10% y Gerencia con 9%, Consulta Especializada con un 8%, Laboratorio con 7%, Rayos X, Médicos y Administración con un 3% y otros servicios o secciones con un 2% y 0.8%

#### 4. 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, servicio de Radiología laboratorio, atención prestada en Centro de Salud Chitagá, asignación y facturación de citas.

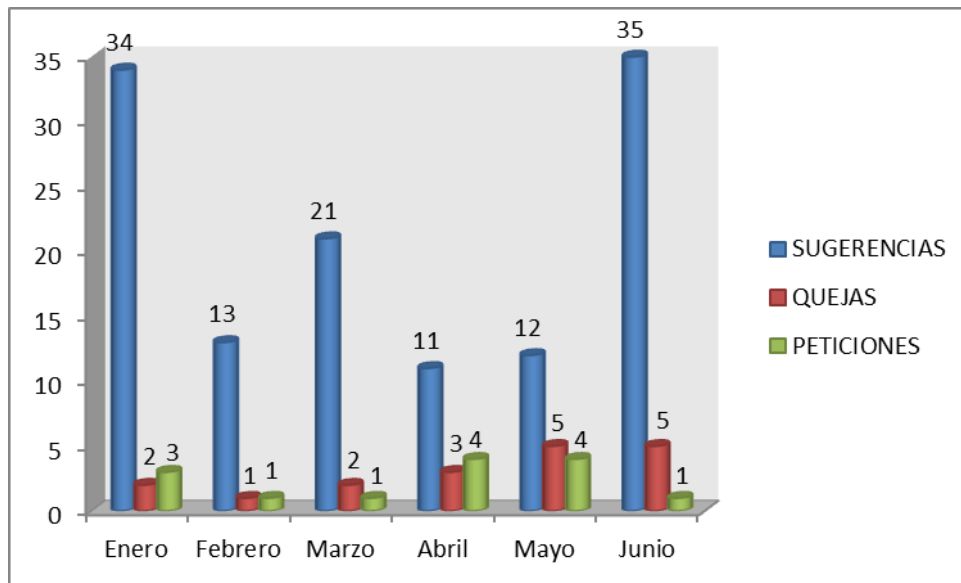
|                                 |                                 |                                    |
|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| <b>Elaboró:</b>                 | <b>Revisó:</b>                  | <b>Aprobó:</b>                     |
| Asesor MECI<br>Nombre           | Jaime González Silva<br>Nombre  | Maribel Trujillo Botello<br>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, fueron presentadas durante el primer semestre de la vigencia 2015, tal como se relacionan a continuación:

| MES          | SUGERENCIAS | %          | QUEJAS    | %          | PETICIONES | %          |
|--------------|-------------|------------|-----------|------------|------------|------------|
| Enero        | 34          | 27         | 2         | 11         | 3          | 21         |
| Febrero      | 13          | 10         | 1         | 5          | 1          | 7          |
| Marzo        | 21          | 17         | 2         | 11         | 1          | 7          |
| Abril        | 11          | 9          | 3         | 17         | 4          | 29         |
| Mayo         | 12          | 9          | 5         | 28         | 4          | 29         |
| Junio        | 35          | 28         | 5         | 28         | 1          | 7          |
| <b>TOTAL</b> | <b>126</b>  | <b>100</b> | <b>18</b> | <b>100</b> | <b>14</b>  | <b>100</b> |



|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Elaboró:</b><br>Asesor MECI<br>Nombre | <b>Revisó:</b><br>Jaime González Silva<br>Nombre | <b>Aprobó:</b><br>Maribel Trujillo Botello<br>Nombre |
| Fecha: 01 de Septiembre de 2011          | Fecha: 01 de Septiembre de 2011                  | Fecha: 01 de Septiembre de 2011                      |

|  |  |                 |  |
|--|--|-----------------|--|
|  <b>Gobernación<br/>de Norte de<br/>Santander</b> | <b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS<br/>PAMPLONA</b> |                 |  |
|  | <b>FORMATO DE INFORMES</b>                           |                 |  |
|  | Código: FCIG-01 v.00                                 | Página 10 de 13 |  |

Es así como se encuentra que en los meses que mayor número de quejas se presentaron fueron los de mayo y junio.

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

Con relación a los Derechos de Petición, se encuentra que el mayor número fue presentado en los meses de abril y mayo.

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

Con base en la información recolectada se logró determinar que la respuesta las diferentes solicitudes se dio de la siguiente manera:

### Quejas:

Se dio respuesta al 89% de las quejas interpuestas.

### Sugerencias:

Se dio respuesta al 100% de las sugerencias mediante las actas que son publicadas en cartelera.



### Peticiones:

En cuanto a los derecho de petición se dio respuesta (Conforme a la información que pudo ser recolectada) al 93% de los mismos.

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

Con base en las repuestas dadas a las diferentes quejas, se evidencia que se dio respuesta al 83% de las mismas en el tiempo previsto para el efecto, mientras que el 6%, supero los días señalados para responder y al 11% restante no se dio respuesta.

|                                 |                                 |                                    |
|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| <b>Elaboro:</b>                 | <b>Reviso:</b>                  | <b>Aprobó:</b>                     |
| Asesor MECI<br>Nombre           | Jaime González Silva<br>Nombre  | Maribel Trujillo Botello<br>Nombre |
| Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011    |

|  |  |                 |  |
|--|--|-----------------|--|
|  <b>Gobernación de Norte de Santander</b> | <b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b><br><b>FORMATO DE INFORMES</b> |                 |  |
|  | Código: FCIG-01 v.00   | Página 11 de 13 |  |

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.

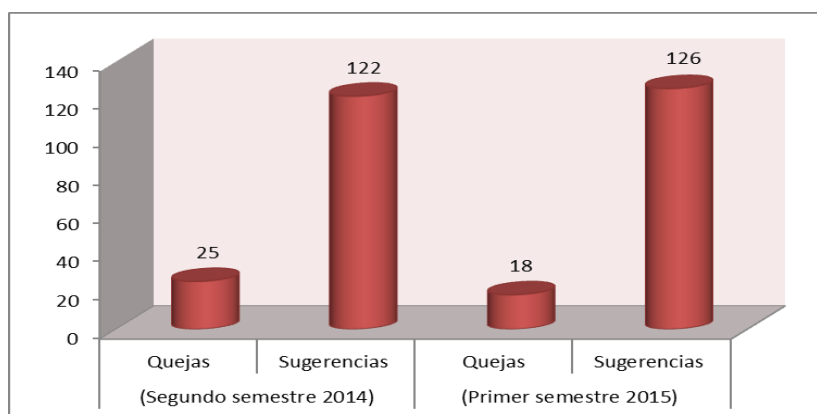
En cuanto a los Derechos de Petición se dio respuesta en el tiempo establecido para el efecto al 93% de los mismos.

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



El 100% de las quejas, peticiones y/o sugerencias se recibieron por escrito.

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

| PERIODO ANTERIOR<br>(Segundo semestre 2014) |                    | PERIODO ACTUAL<br>(Primer semestre 2015) |                    |
|---|--------------------|--|--------------------|
| Quejas<br>25                                | Sugerencias<br>122 | Quejas<br>18                             | Sugerencias<br>126 |



|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Elaboro:</b><br>Asesor MECI<br>Nombre | <b>Reviso:</b><br>Jaime González Silva<br>Nombre | <b>Aprobó:</b><br>Maribel Trujillo Botello<br>Nombre |
| Fecha: 01 de Septiembre de 2011          | Fecha: 01 de Septiembre de 2011                  | Fecha: 01 de Septiembre de 2011                      |



|  |  |                 |  |
|--|--|-----------------|--|
|  <b>Gobernación<br/>de Norte de<br/>Santander</b> | <b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS<br/>PAMPLONA</b> |                 |  |
|  | <b>FORMATO DE INFORMES</b>                           |                 |  |
|  | Código: FCIG-01 v.00                                 | Página 12 de 13 |  |

En relación con el segundo semestre de la vigencia 2014, en el primer semestre de la vigencia 2015 se presentó una reducción del 28% respecto al número de quejas recibidas y tramitadas en la entidad. En relación a las sugerencias se presentó de un incremento, este específicamente del 3% respecto de un periodo a otro.

### RECOMENDACIONES

- Ajustar los procedimientos relacionados con: Programación de apertura de buzones de sugerencias, Apertura de buzones de sugerencias y Evaluación y análisis de sugerencias, dado que estos pueden llevarse a un solo procedimiento que contenga la totalidad de actividades que se llevan a cabo.
- 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, haciendo clara diferenciación de cada uno de ellos.
- Ajustar el procedimiento para recepción de peticiones, documentando el mismo, teniendo en cuenta para ello aspectos relacionados con la radicación, direccionamiento, clasificación, trámite, seguimiento y respuesta final, manteniendo la trazabilidad en la información.
- Dar aplicación al Formato Satisfacción de respuesta a queja que fue diseñado, en las respuestas que se den a los quejosos, con el fin de recopilar información que sirva para la mejora del proceso.

|                                 |                                 |                                    |
|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| <b>Elaboró:</b>                 | <b>Revisó:</b>                  | <b>Aprobó:</b>                     |
| Asesor MECI<br>Nombre           | Jaime González Silva<br>Nombre  | Maribel Trujillo Botello<br>Nombre |
| Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011    |

|  |  |                 |  |
|--|--|-----------------|--|
|  <b>Gobernación<br/>de Norte de<br/>Santander</b> | <b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS<br/>PAMPLONA</b><br><br><b>FORMATO DE INFORMES</b> |                 |  |
|  | Código: FCIG-01 v.00   | Página 13 de 13 |  |

- Tener en cuenta que a todas las quejas que sean presentadas en la entidad, debe darse respuesta dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de las mismas. En caso tal que las mismas deban tramitarse con Control Interno Disciplinario, de igual forma se deberá informar el trámite aplicable en tal caso.
- 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 los derechos de petición 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.
- Realizar seguimiento a las acciones de mejora que se formulan a partir de las quejas, reclamos y/o sugerencias que son presentados por los usuarios, que permita establecer el grado de cumplimiento de las mismas.

Pamplona, 29 de julio de 2015.

\_\_\_\_\_  
**MARGY SUAREZ ACEVEDO**  
 Profesional Especializado Control Interno  
*(original firmado).*

|                                 |                                 |                                    |
|---------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| <b>Elaboro:</b>                 | <b>Reviso:</b>                  | <b>Aprobó:</b>                     |
| Asesor MECI<br>Nombre           | Jaime González Silva<br>Nombre  | Maribel Trujillo Botello<br>Nombre |
| Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011 | Fecha: 01 de Septiembre de 2011    |