
 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 2015**

OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO:
Margy Suarez Acevedo**

PAMPLONA, FEBRERO DE 2016



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 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.

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 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.

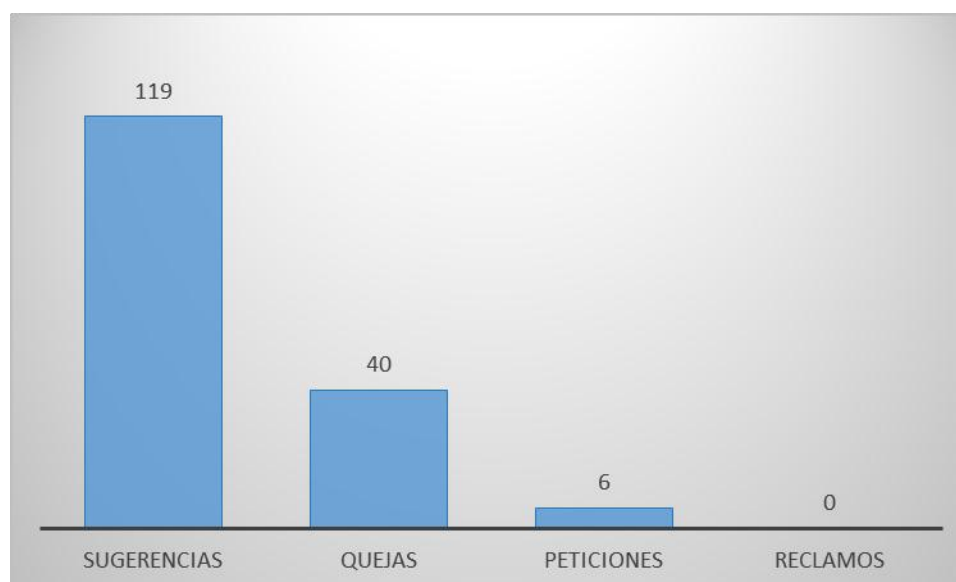
Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Asesor MECI Nombre	Jaime González Silva Nombre	Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

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 2015 que reposa en el SIAU de la entidad, así como la demás información que logró recopilarse en Gestión Documental y en Gerencia, de acuerdo a su clasificación, se recibieron los siguientes requerimientos relacionándose y ponderándose de la siguiente manera:

TIPO DE REQUERIMIENTO	Nº	%
Sugerencias	119	72
Quejas	40	24
Peticiones	6	4
Reclamos	0	0
TOTAL	165	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

 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 14	

Indicando que el 72% se relacionó como sugerencias, las cuales se recepcionan a través de los buzones de sugerencias ubicados en servicios de la entidad, el 24% con quejas y el 4% correspondieron a Peticiones.

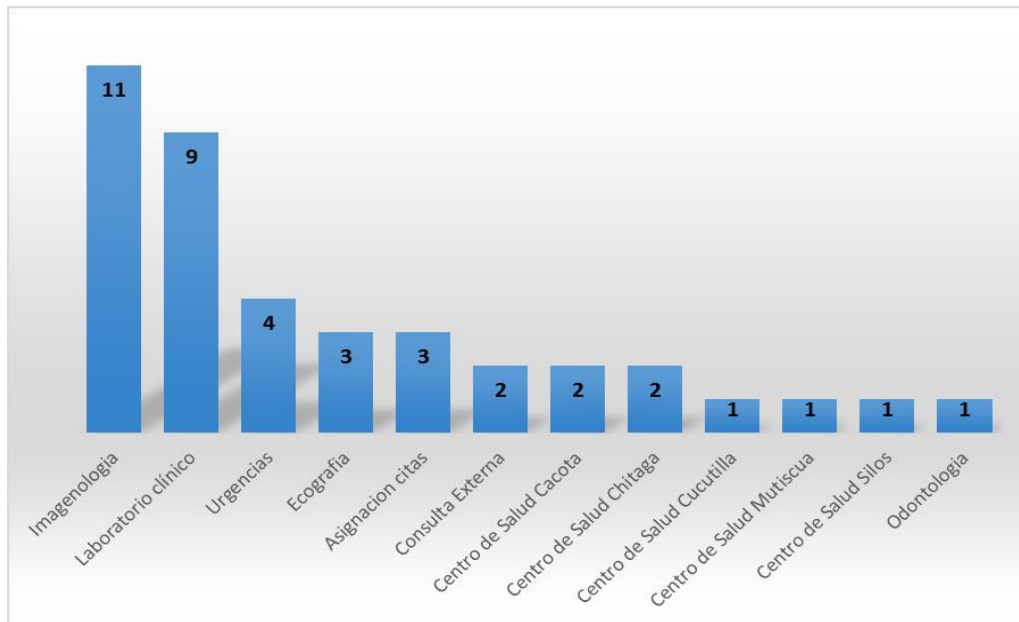
Es de tener en cuenta que la información referente al direccionamiento, clasificación, trámite, seguimiento y respuesta final de las quejas y peticiones no se encuentra centralizada ni organizada, lo cual dificulta el seguimiento que debe llevarse a cabo.

2. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS

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

Origen – Servicio	Nº	%
Imagenología	11	28
Laboratorio clínico	9	23
Urgencias	4	10
Ecografía	3	8
Asignación citas	3	8
Consulta Externa	2	5
Centro de Salud Cacota	2	5
Centro de Salud Chitaga	2	5
Centro de Salud Cucutilla	1	3
Centro de Salud Mutiscua	1	3
Centro de Salud Silos	1	3
Odontología	1	3
TOTAL	40	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





Conforme a esta clasificación se encuentra que el origen o servicio que recibieron mayor número de quejas durante el segundo semestre de la vigencia 2015 corresponde Imagenología con un 28%, seguido de Laboratorio Clínico con un 23%, se ubica con un porcentaje del 10% el servicio de Urgencias, seguido de toma de ecografía y Asignación de citas con un 8%, a su vez encontramos el servicio de Consulta Externa, Centros de Salud de Cacota y Centro de Salud Chitaga con un 2%, finalmente se ubican el Centro de Salud de Cucutilla y Silos y el Servicio de Odontología con un 1% de las quejas presentadas en el periodo.

TIPO DE QUEJAS

Teniendo en cuenta las quejas recibidas se logra determinar que las más reiterativas se relacionan con:

- No toma de placas
- No toma de exámenes de Laboratorio
- Demora o no asignación de citas
- Inadecuada atención

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

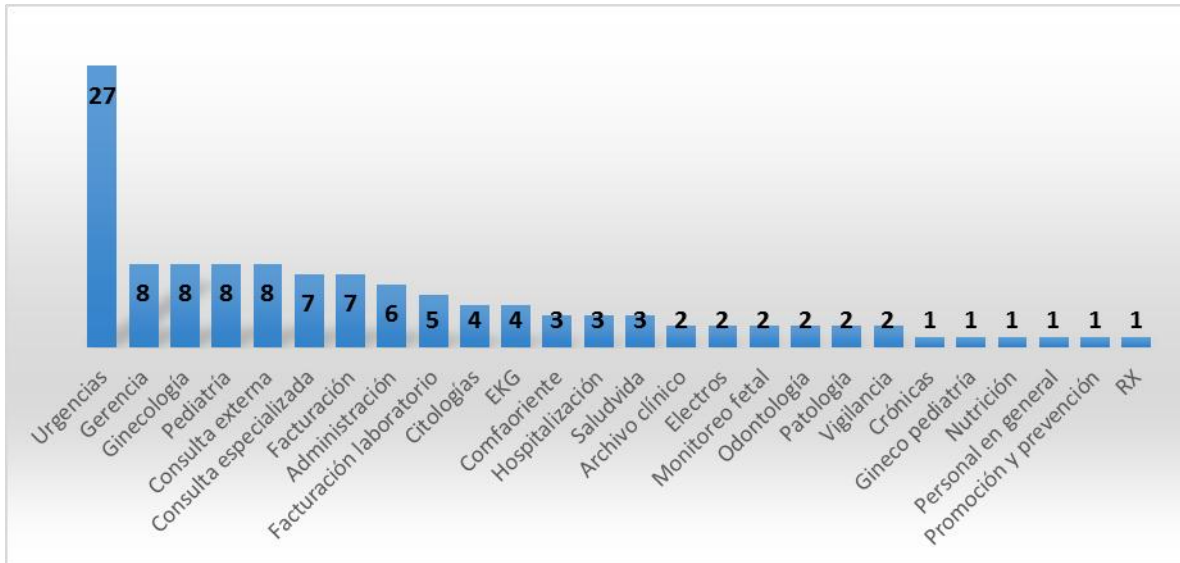
 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO DE INFORMES		
	Código: FCIG-01 v.00	Página 7 de 14	

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:

Servicio o sección a la cual se realiza la sugerencia	Nº	%
Urgencias	27	23
Gerencia	8	7
Ginecología	8	7
Pediatría	8	7
Consulta externa	8	7
Consulta especializada	7	6
Facturación	7	6
Administración	6	5
Facturación laboratorio	5	4
Citologías	4	3
EKG	4	3
Comfaoriente	3	3
Hospitalización	3	3
Saludvida	3	3
Archivo clínico	2	2
Electros	2	2
Monitoreo fetal	2	2
Odontología	2	2
Patología	2	2
Vigilancia	2	2
Crónicas	1	1
Gineco pediatría	1	1
Nutrición	1	1
Personal en general	1	1
Promoción y prevención	1	1
RX	1	1
TOTAL	119	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 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 2015 es el de Urgencias con un 23%, seguido de Gerencia, Ginecología, Pediatría y Consulta Externa con un 7%, Consulta Especializada y Facturación con un 6%, Administración con un 5%, Facturación laboratorio con un 4%, y otros servicios o secciones con un 3, 2 y 1%.

4. TIPO DE SUGERENCIAS

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

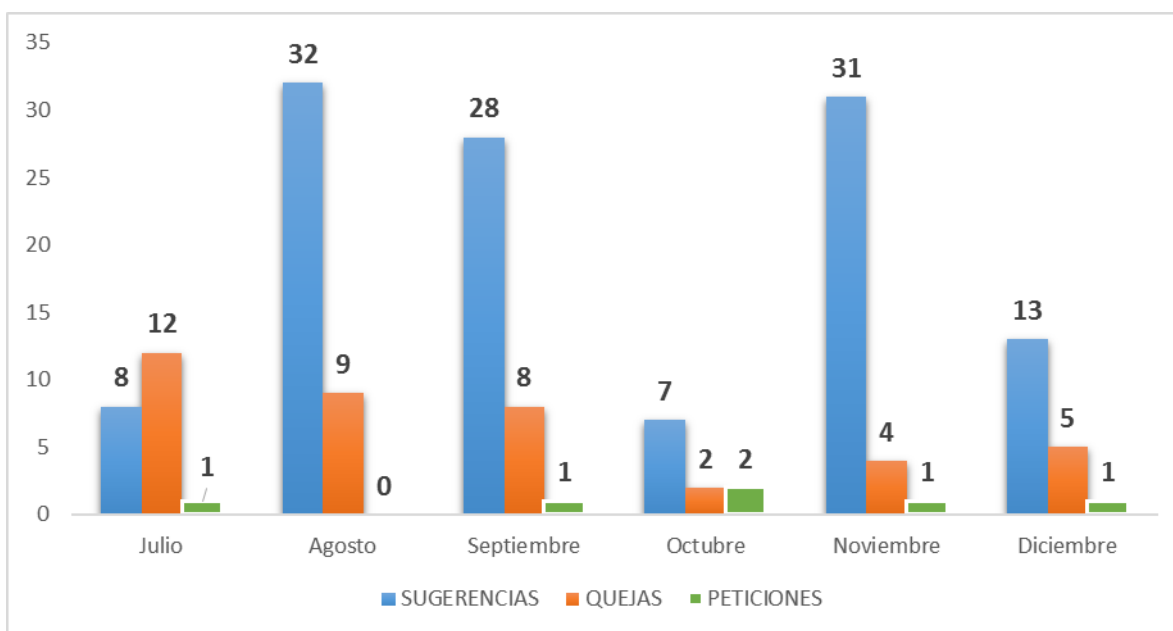
- ✓ Demoras en la atención y/o entrega de resultados.
- ✓ No prestación del servicio.
- ✓ Inadecuada atención (Mal genio del personal).

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, fueron presentadas durante el segundo semestre de la vigencia 2015, tal como se relacionan a continuación:

MES	SUGERENCIAS	%	QUEJAS	%	PETICIONES	%
Julio	8	7	12	30	1	17
Agosto	32	27	9	23	0	0
Septiembre	28	24	8	20	1	17
Octubre	7	6	2	5	2	33
Noviembre	31	26	4	10	1	17
Diciembre	13	11	5	13	1	17
TOTAL	119	100	40	100	6	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

 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 relación a las sugerencias se evidencia que estas se presentaron en mayor medida en los meses de Agosto, Noviembre y Septiembre.

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, agosto y septiembre.

Con relación a los Derechos de Petición, se encuentra que el mayor número fue presentado en el mes de octubre.

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

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

Quejas:

Se dio respuesta al 90% de las quejas interpuestas (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 al 100% de las sugerencias mediante las actas que son publicadas en cartelera.



Peticiones:

En cuanto a los derechos de petición se dio respuesta al 100%, en los tiempos previstos.

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 90% de las mismas en el tiempo previsto para el efecto.

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	

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 100% de los mismos.

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

QUEJAS:

El 91% de las quejas se recibieron por medio físico escrito, mientras que el 9% restante se recibieron a través del aplicativos dispuesto en la página web de la entidad para el efecto.

SUGERENCIAS:

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

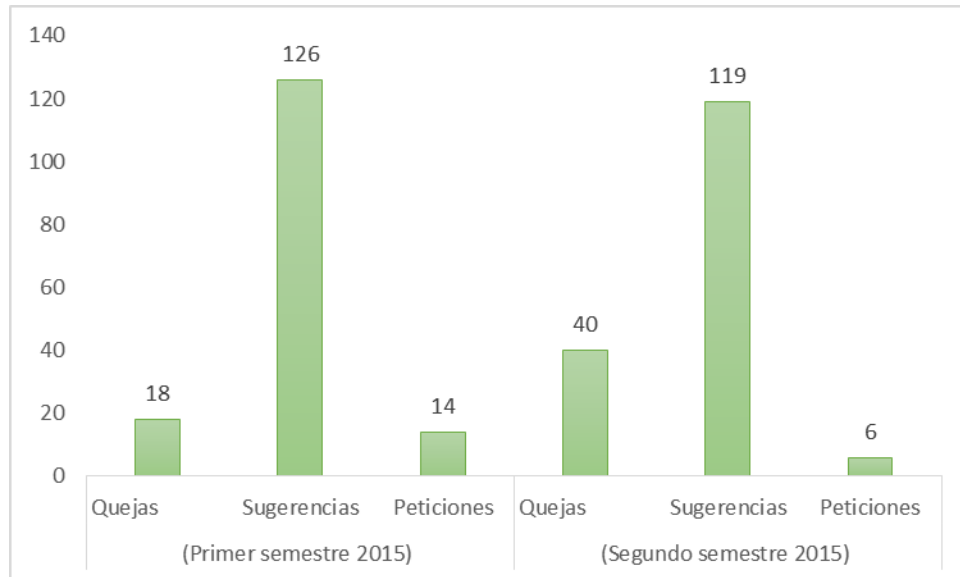
PETICIONES:

El 100% de las peticiones se recibieron por escrito.

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



PERIODO ANTERIOR			PERIODO ACTUAL		
(Primer semestre 2015)			(Segundo semestre 2015)		
Quejas	Sugerencias	Peticiones	Quejas	Sugerencias	Peticiones
18	126	14	40	119	6

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 2015, en el segundo semestre de la misma vigencia se presentó un incremento del 122% respecto al número de quejas recibidas en la entidad. En relación a las sugerencias se presentó una leve reducción, específicamente del 6% y en relación a las peticiones se observa de igual forma una reducción, en este caso del 57%.



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 y sugerencias, 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.
- 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

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 14 de 14	

la circular única de la Superintendencia de Salud, específicamente en el Título VII protección de los usuarios y la participación ciudadana.

- 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.

Pamplona, 04 de febrero de 2016.

(Original firmado)

MARGY SUAREZ ACEVEDO
 Profesional Especializado Control Interno

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