
 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>		
	<b>FORMATO DE INFORMES</b>		
	Código: FCIG-01 v.00	Página: 1 de 8	



**INFORME SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS  
INTERPUESTOS EN LA E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA.  
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2014**

**OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION**

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO:  
Margy Suarez Acevedo**

**PAMPLONA, 15 DE JULIO DE 2014**



<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
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

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>		
	<b>FORMATO DE INFORMES</b>		
	Código: FCIG-01 v.00	Página: 2 de 8	

## 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 Quejas, Reclamos y/o Sugerencias, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2014, 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 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

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>		
	<b>FORMATO DE INFORMES</b>		
	Código: FCIG-01 v.00	Página: 3 de 8	

## OBJETIVO

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



Quejas, reclamos y/o sugerencias recibidas y tramitadas durante el primer semestre de la vigencia 2014.

## 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 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 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

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>		
	<b>FORMATO DE INFORMES</b>		
	Código: FCIG-01 v.00	Página: 4 de 8	

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

Tomando como base los expedientes de quejas, reclamos y/o sugerencias correspondientes al primer semestre de la vigencia 2014 que reposa en el SIAU de la entidad, se pudo observar que de acuerdo a su clasificación, se recibieron las mismas relacionándose y ponderándose de la siguiente manera:

TIPO DE SOLICITUD	Nº	%
Quejas	19	18
Reclamos	0	0
Sugerencias	85	82
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

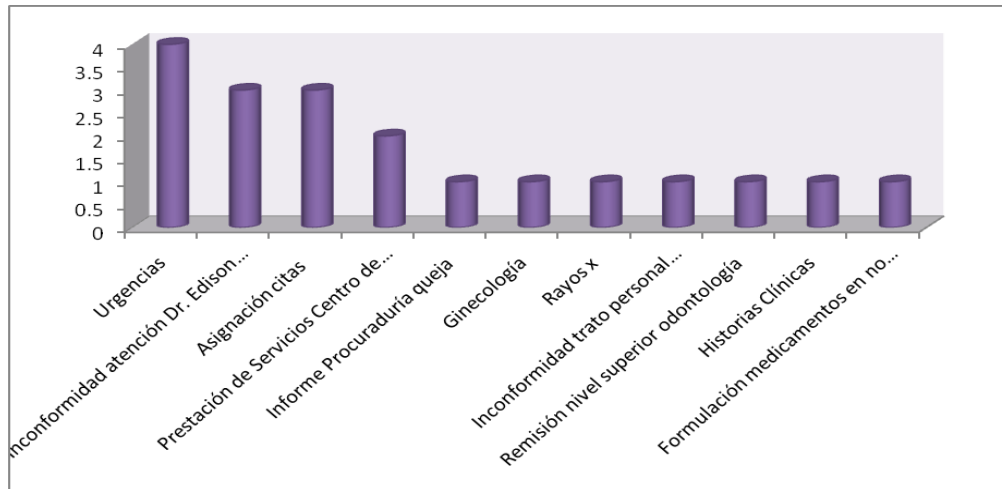
Indicando que el 18% se relacionó como quejas recibidas por parte de los usuarios y el 82% se direcciono a través de los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes unidades funcionales.

## 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 las mismas se distribuyen por origen – servicio o persona implicada, de la siguiente manera:

ORIGEN – Servicio o persona implicada	Nº	%
Urgencias	4	22
Inconformidad atención Dr. Edison Arrieta	3	16
Asignación citas	3	16
Prestación de Servicios Centro de Salud Silos	2	11
Informe Procuraduría queja	1	5
Ginecología	1	5
Rayos x	1	5
Inconformidad trato personal medico	1	5
Remisión nivel superior odontología	1	5
Historias Clínicas	1	5
Formulación medicamentos en no POS	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
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 servicio que recibió mayor número de quejas durante el primer semestre de la vigencia 2014 fue el de Urgencias con un 22%, seguido este por la inconformidad por la atención brindada por el Dr. Arrieta y la asignación de citas con 16% respectivamente, seguido de la prestación de los servicios en el Centro de Salud Silos con un 11%, finalmente otras quejas en asuntos de la entidad con un peso porcentual del 1%, tal como se puede apreciar en la tabla comparativa.

### 3. DISTRIBUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS

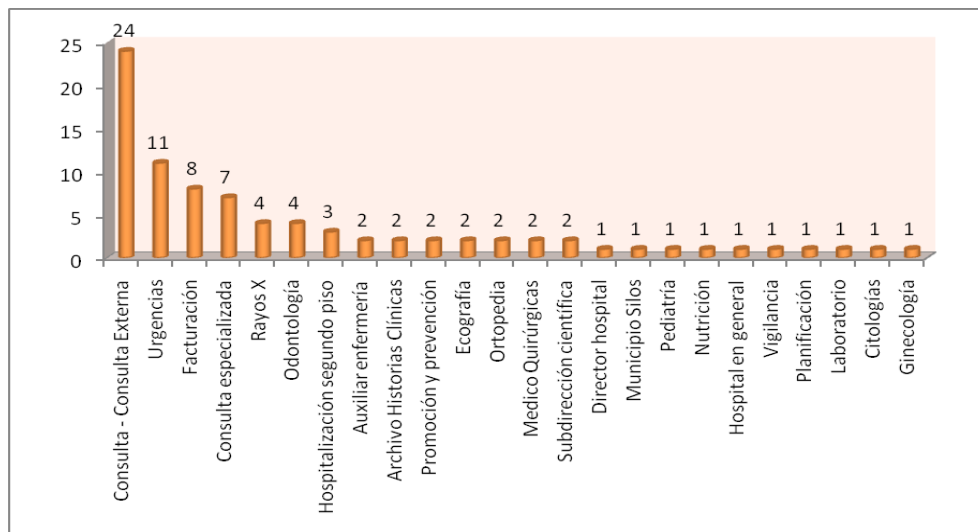
Con base en la información recibida en las sugerencias y el trámite dado a las mismas desde el SIAU, se encuentra que las mismas se distribuyen, de la siguiente manera:

Nombre a quien se realiza la sugerencia	Nº	%
Consulta - Consulta Externa	24	28
Urgencias	11	13
Facturación	8	9
Consulta especializada	7	8
Rayos X	4	5
Odontología	4	5
Hospitalización segundo piso	3	4
Auxiliar enfermería	2	2
Archivo Historias Clínicas	2	2

<b>Elaboro:</b> Asesor MECI Nombre	<b>Reviso:</b> Jaime González Silva Nombre	<b>Aprobó:</b> Maribel Trujillo Botello 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> <b>FORMATO DE INFORMES</b>		
	Código: FCIG-01 v.00	Página: 6 de 8	

Promoción y prevención	2	2
Ecografía	2	2
Ortopedia	2	2
Medico Quirúrgicas	2	2
Subdirección científica	2	2
Director hospital	1	1
Municipio Silos	1	1
Pediatría	1	1
Nutrición	1	1
Hospital en general	1	1
Vigilancia	1	1
Planificación	1	1
Laboratorio	1	1
Citologías	1	1
Ginecología	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100</b>



Conforme a la clasificación efectuada de las sugerencias recibidas por parte de los usuarios se encuentra que el Servicio que mayor sugerencias recibido en el primer semestre de la vigencia es el de Consulta externa con un 28%, seguido de Urgencias con 13%, Facturación con 9% y Consulta especializada 8% y en menor medida otros servicios con 5, 4, 2 y 1 por ciento.

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

#### 4. TIPO DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

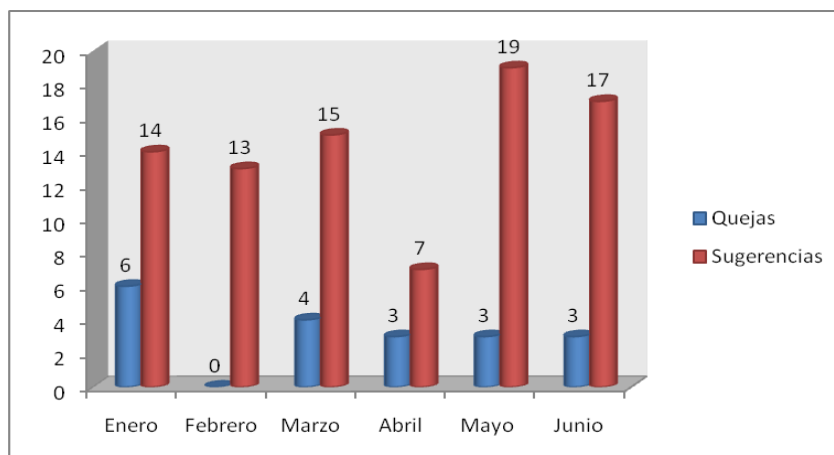
Teniendo en cuenta las quejas, reclamos y/o sugerencias recibidas, se logra determinar que las más reiterativas se relacionan con:

- ✓ Inconformismo con el servicio, atención prestada y asignación de citas.



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

Las quejas, reclamos y/o sugerencias, fueron presentados durante el primer semestre de la vigencia 2014, tal como se relacionan a continuación:

MES	Quejas	%	Sugerencias	%
Enero	6	32	14	16
Febrero	0	0	13	15
Marzo	4	21	15	18
Abril	3	16	7	8
Mayo	3	16	19	22
Junio	3	16	17	20
<b>TOTALES</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>85</b>	<b>100</b>



<b>Elaboro:</b> Asesor MECI Nombre	<b>Reviso:</b> Jaime González Silva Nombre	<b>Aprobó:</b> Maribel Trujillo Botello 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> <b>FORMATO DE INFORMES</b>		
	Código: FCIG-01 v.00	Página: 8 de 8	

Es así como se encuentra que en los meses en que mayor número de quejas se presentaron fueron los meses de enero y marzo, sin embargo es importante aclarar que dos de las quejas tramitadas en el mes de enero, corresponden a quejas interpuestas en los últimos días del mes de diciembre de 2013.

En relación a las sugerencias se evidencia que estas se presentaron en mayor medida en los meses de mayo y junio, sin embargo los meses restantes presentan considerable participación, a excepción del mes de abril que disminuye la recepción de estas.

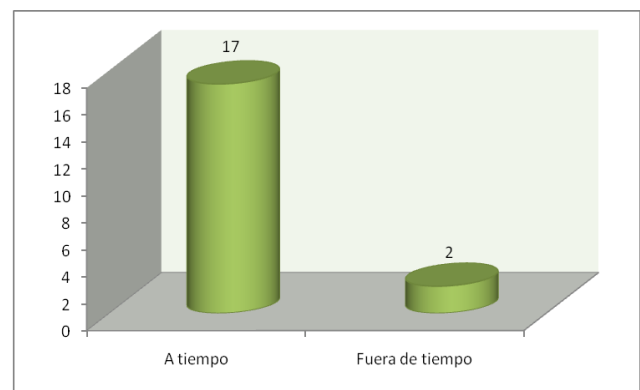
## 6. RESPUESTA A LAS QUEJAS, RECLAMOS, Y/O SUGERENCIAS

Con base en las repuestas dadas a las diferentes quejas, reclamos y/o sugerencias, se evidencia que se dio respuesta al 100% de las mismas.

## 7. TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS QUEJAS, RECLAMOS 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, mientras que el 10% restante supero los días señalados para responder.



Para las dos quejas que fueran resueltas fuera de tiempo, se tuvo en cuenta la fecha de recibo de la respuesta por parte del quejoso, no la fecha de emisión de la misma.



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

<b>Elaboró:</b> Asesor MECI Nombre	<b>Revisó:</b> Jaime González Silva Nombre	<b>Aprobó:</b> Maribel Trujillo Botello 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>		
	<b>FORMATO DE INFORMES</b>		
	Código: FCIG-01 v.00	Página: 9 de 8	

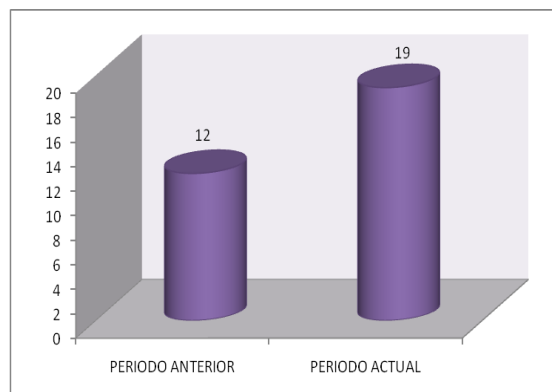
## 8. MEDIO DE RECEPCION DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

El 95% de las quejas se recibieron por escrito y el 5% por medio electrónico como es el correo.

La totalidad de sugerencias se recibieron por escrito a través de los diferentes buzones de sugerencias ubicados en diferentes puntos de la entidad.



## 9. VARIACIÓN EN EL NÚMERO DE QUEJAS, CON RESPECTO AL PERIODO ANTERIOR

PERIODO ANTERIOR (Segundo semestre 2013)	PERIODO ACTUAL (Primer semestre 2014)
12	19



En relación con el segundo semestre de la vigencia 2013, en el primer semestre se presentó un incremento del 58% en el número de quejas recibidas y tramitadas en la entidad.

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
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

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>		
	<b>FORMATO DE INFORMES</b>		
	Código: FCIG-01 v.00	Página: 10 de 8	

## RECOMENDACIONES

- 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.
- 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.
- Tener en cuenta los plazos señalados en la norma, los cuales se señalan en quince (15) días para dar respuesta dentro de este lapso de tiempo a las quejas y/o reclamos que sean presentados en la entidad y por ende para la entrega de la respuesta.
- Implementar acciones que permitan conocer el nivel de satisfacción del usuario respecto a la respuesta que le fue suministrada a la queja y/o reclamo presentado, buscando con ello conocer el impacto que ha tenido el desarrollo del proceso con el mismo.
- 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, 15 de julio de 2014.

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

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
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