
 <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 12	



**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 2014**

**OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION**

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO:  
Margy Suarez Acevedo**

**PAMPLONA, 22 DE ENERO 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 12	

## 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 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 12	

## 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 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.

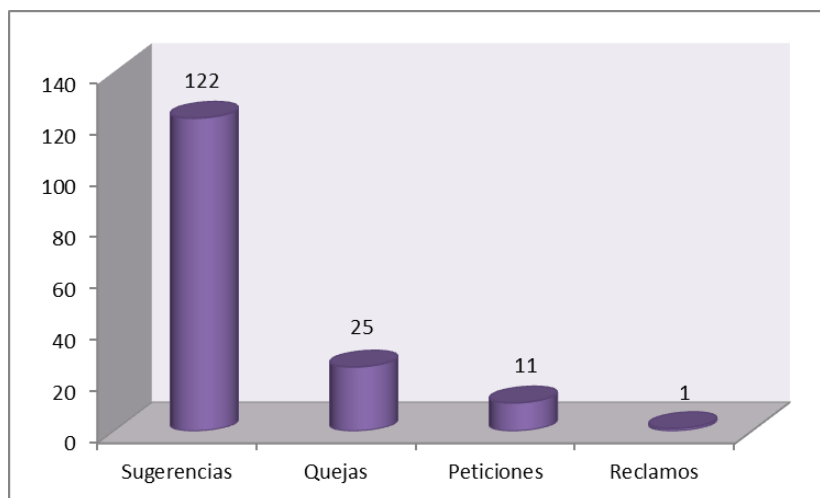
<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
Asesor MECI Nombre	Jaime González Silva Nombre	Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

## 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 2014 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	122	77%
Quejas	25	16%
Peticiones	10	6%
Reclamos	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>158</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 5 de 12	

Indicando que el 16% se relacionó como quejas, el 1% con reclamos recibidos por parte de los usuarios, el 77% se direccionó a través de los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes unidades funcionales y el 6% correspondió a Peticiones.

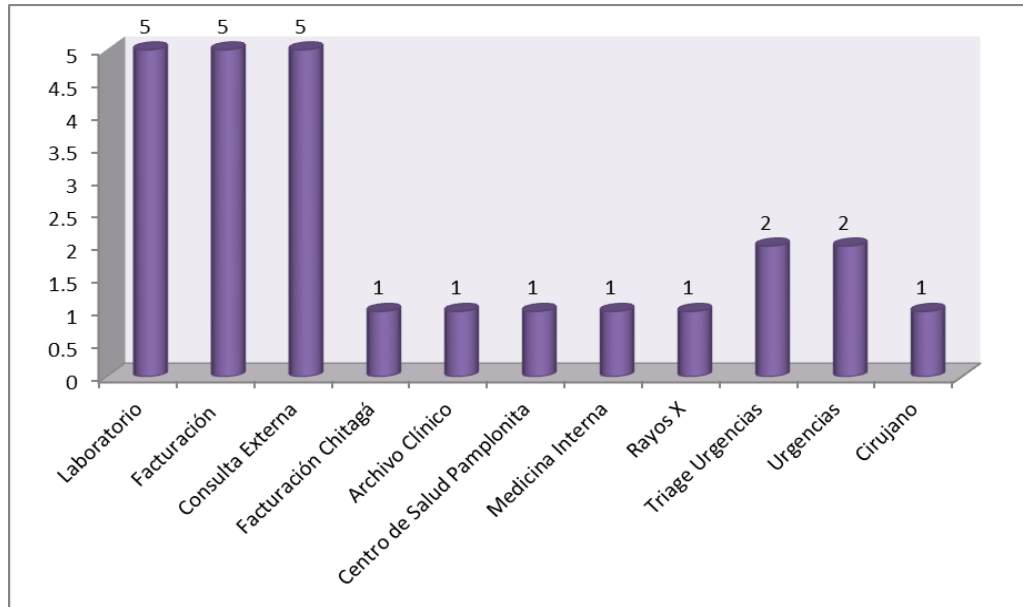
Es de tener en cuenta que la información referente a la recepción, direccionamiento, clasificación, trámite, seguimiento y respuesta final no se encuentra centralizada ni organizada, lo cual dificulta el seguimiento.

## 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 o persona implicada, de la siguiente manera:

ORIGEN – Servicio o persona implicada	Nº	%
Laboratorio	5	20%
Facturación	5	20%
Consulta Externa	5	8%
Facturación Chitagá	1	4%
Archivo Clínico	1	4%
Centro de Salud Pamplonita	1	4%
Medicina Interna	1	4%
Rayos X	1	4%
Triage Urgencias	2	4%
Urgencias	2	4%
Cirujano	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</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 los servicios que recibieron mayor número de quejas durante el segundo semestre de la vigencia 2014 fueron Laboratorio, Facturación y Consulta Externa con un 20%, seguidos Urgencias y Triage de Urgencias con un 8%, así como quejas relacionadas con otros servicios con un peso porcentual del 4%, tal como se puede apreciar en la tabla comparativa.

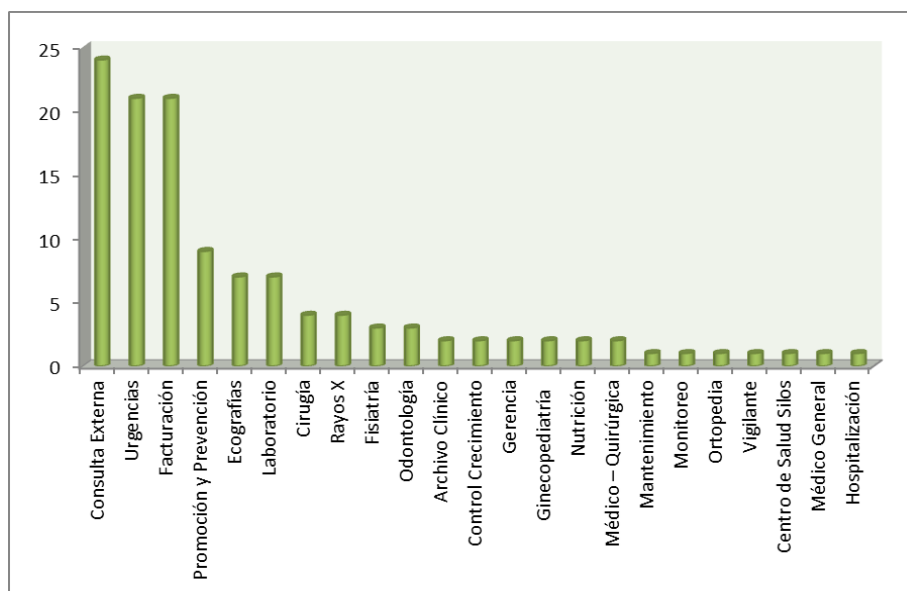
### 3. DISTRIBUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS

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 Externa	24	20
Urgencias	21	17
Facturación	21	17
Promoción y Prevención	9	7
Ecografías	7	6

<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

Laboratorio	7	6
Cirugía	4	3.2
Rayos X	4	3.2
Fisiatría	3	2.4
Odontología	3	2.4
Archivo Clínico	2	1.6
Control Crecimiento	2	1.6
Gerencia	2	1.6
Ginecopediatría	2	1.6
Nutrición	2	1.6
Médico – Quirúrgica	2	1.6
Mantenimiento	1	0.8
Monitoreo	1	0.8
Ortopedia	1	0.8
Vigilante	1	0.8
Centro de Salud Silos	1	0.8
Médico General	1	0.8
Hospitalización	1	0.8
<b>TOTAL</b>	<b>122</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

 <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 12	

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 2014 es el de Consulta externa con un 20%, seguido de Urgencias y Facturación con 20%, Promoción y Prevención con 7%, Ecografías y Laboratorio con un 6% y en medida otros servicios con 3.2, 2.4, 1.6 y 0.8 por ciento.

#### 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 laboratorio, atención prestada y asignación de citas.

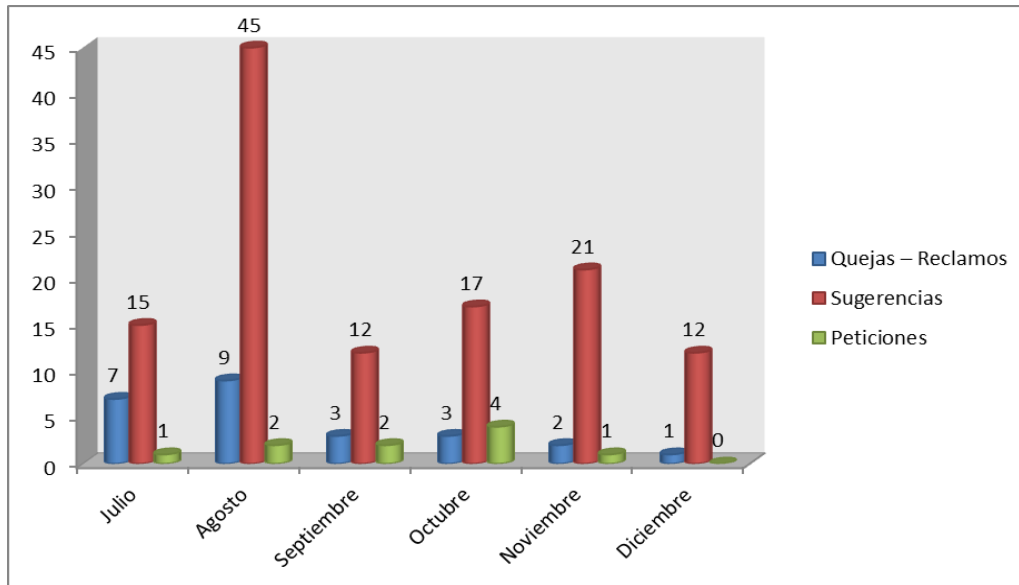
#### 5. RELACION DE MESES Y NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

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

MES	Quejas – Reclamos	%	Sugerencias	%	Peticiones	%
Julio	7	38	15	12	1	10
Agosto	9	36	45	37	2	20
Septiembre	3	12	12	10	2	20
Octubre	3	12	17	14	4	40
Noviembre	2	8	21	17	1	10
Diciembre	1	4	12	10	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>122</b>	<b>100</b>	<b>10</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





Es así como se encuentra que en el mes en que mayor número de quejas se presentaron fue el Agosto y Julio.

En relación a las sugerencias se evidencia que estas se presentaron en mayor medida en los meses de agosto, noviembre y octubre.

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

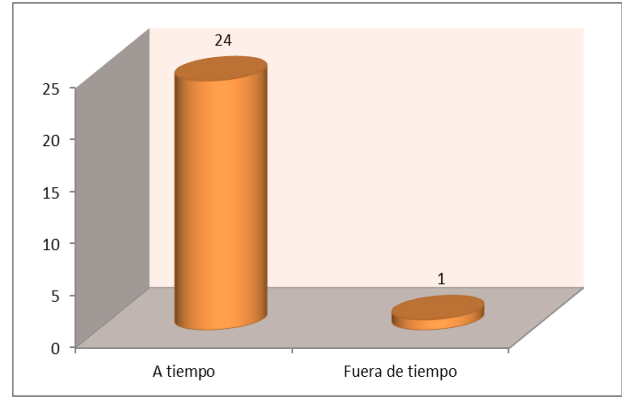
## 6. RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS

Se dio respuesta al 100% de las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias interpuestas por los usuarios.

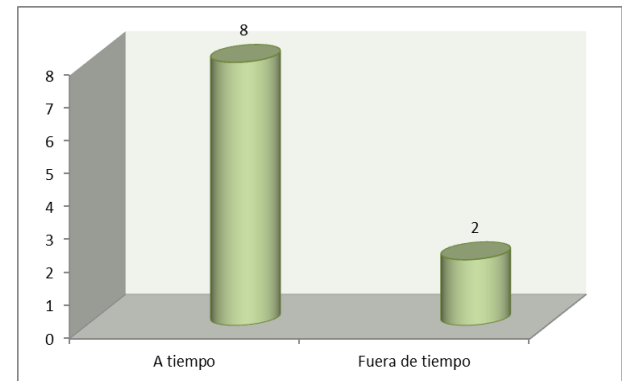
<b>Elaboro:</b> Asesor MECI Nombre	<b>Reviso:</b> Jaime González Silva Nombre	<b>Aprobó:</b> Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

## 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 96% de las mismas en el tiempo previsto para el efecto, mientras que el 4% restante supero los días señalados para responder.



En relación 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 80% de los mismos, mientras que el 20% restante sobrepaso el lapso de tiempo señalado para tal fin.

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

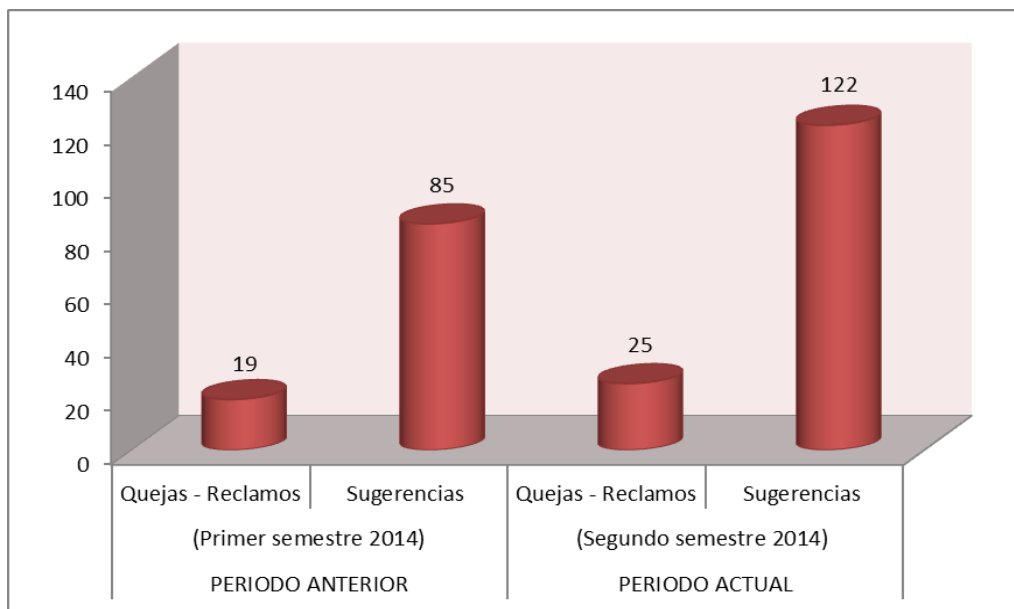
El 100% de las quejas se recibieron por escrito.

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

<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



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

PERIODO ANTERIOR (Primer semestre 2014)		PERIODO ACTUAL (Segundo semestre 2014)	
Quejas - Reclamos 19	Sugerencias 85	Quejas - Reclamos 25	Sugerencias 122



En relación con el primer semestre de la vigencia 2014, en el segundo semestre se presentó un incremento del 31% respecto al número de quejas recibidas y tramitadas en la entidad. En relación a las sugerencias se presentó de igual forma un incremento, este específicamente del 43% respecto de un periodo a otro.

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</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 12 de 12	

## 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, días para dar respuesta dentro de este lapso de tiempo a las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias que sean presentados en la entidad y por ende para la entrega de la misma.
- 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.
- Ajustar el procedimiento para recepción de peticiones teniendo en cuenta para ello aspectos relacionados con la radicación, direccionamiento, clasificación, trámite, seguimiento y respuesta final, manteniendo la trazabilidad en la información.
- 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, 22 de enero de 2015.

\_\_\_\_\_  
**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