
 <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 16	



**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS,  
FELICITACIONES Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN  
INTERPUESTOS EN LA E.S.E HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA.  
SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2019**

**OFICINA CONTROL INTERNO DE GESTION**

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO:  
Margy Suarez Acevedo**

**PAMPLONA, 18 DE FEBRERO DE 2019**



<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 16	

## 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, sugerencias y/o felicitaciones, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2019, dando a conocer 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.

<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 16	

## OBJETIVO

Confirmar que en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona se estén tramitando las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones que formulen los ciudadanos, en acatamiento a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

## ALCANCE

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones recibidas y tramitadas durante el segundo semestre de la vigencia 2019.

## 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, 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, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

### 1. RELACION PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

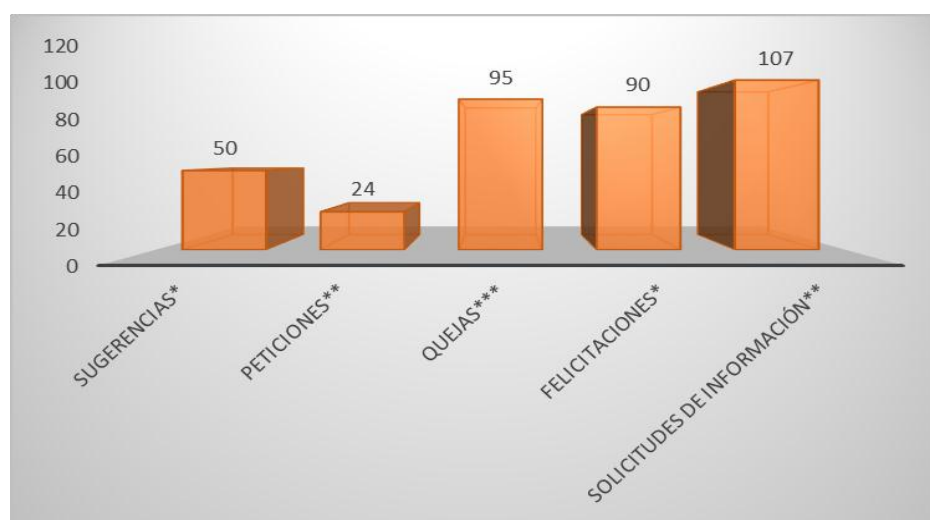
Tomando como base los expedientes de quejas, sugerencias, felicitaciones y/o agradecimientos correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2019 que reposan en el SIAU de la entidad, así como la información que logró recopilarse en Gestión Documental de las peticiones y/o solicitudes de información, se recibieron los siguientes requerimientos relacionándose y ponderándose de la siguiente manera:

TIPO DE REQUERIMIENTO	Nº	%
Sugerencias*	50	14
Peticiones**	24	7
Quejas***	95	26
Felicitaciones*	90	25
Solicitudes de información**	107	29
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100</b>

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

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

\*\*\*En relación 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.



Conforme a la clasificación dada, se encuentra que el 14% se relacionó como sugerencias, el 7% con peticiones, 26% correspondieron a quejas, 25% felicitaciones y finalmente un 29% con solicitudes de información.

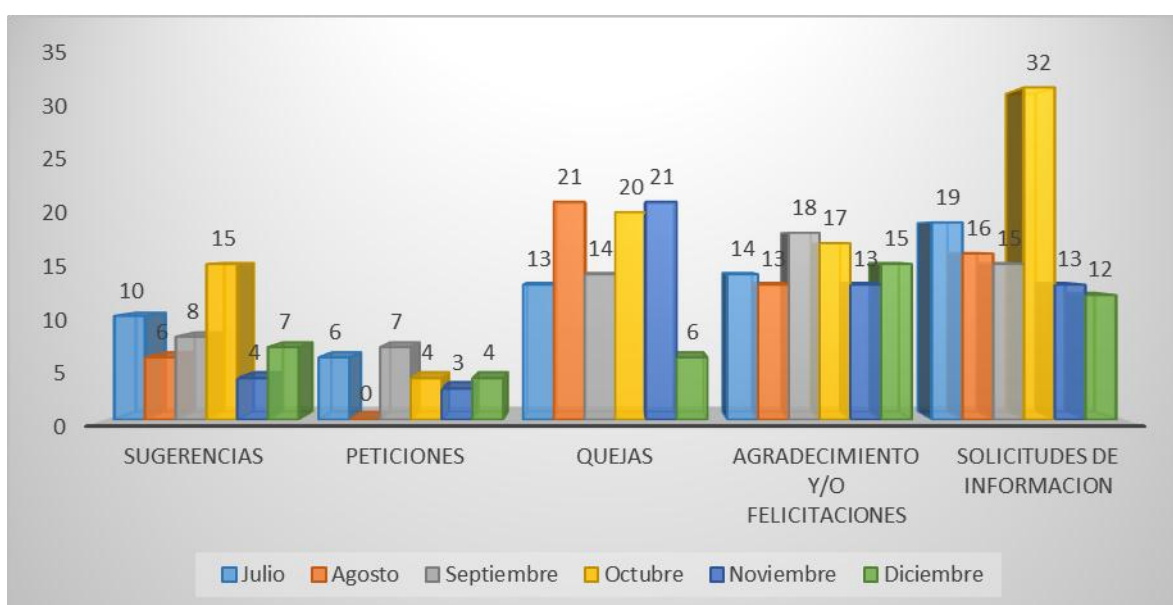
<b>Elaboro:</b> Asesor MECI Nombre	<b>Reviso:</b> Jaime González Silva Nombre	<b>Aprobó:</b> Maribel Trujillo Botello Nombre
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

**Nota aclaratoria:** Es de tener en cuenta que la información referente al direccionamiento, clasificación, trámite, seguimiento y respuesta final de las quejas, peticiones y solicitudes de información 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 completa a requerimientos efectuados para indagar respecto al trámite y respuesta dada.

## 2. RELACION DE MESES Y NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Las peticiones, quejas, sugerencias, felicitaciones y/o solicitudes de información conforme a la información que logro ser recopilada, fueron presentadas durante el segundo semestre de la vigencia 2019, tal como se relacionan a continuación:



MES	SUGERENCIAS	%	PETICIONES	%	QUEJAS	%	AGRADECIMIENTO Y/O FELICITACIONES	%	SOLICITUDES DE INFORMACION	%
Julio	10	20	6	25	13	14	14	16	19	18
Agosto	6	14	0	0	21	22	13	14	16	15
Septiembre	8	16	7	29	14	15	18	20	15	14
Octubre	15	30	4	17	20	21	17	19	32	30
Noviembre	4	8	3	13	21	22	13	14	13	12
Diciembre	7	14	4	17	6	6	15	17	12	11
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>107</b>	<b>100</b>



Las sugerencias se presentaron en mayor medida en los meses de octubre y julio con un 30% y 20% respectivamente.

En cuanto a los Derechos de Petición, la mayor cantidad de estos se presentó en el mes de septiembre con un 29 % y en el mes de julio con un 25%.

<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 16	

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 septiembre con un 20%, seguido del mes de octubre con un 19% y el mes de diciembre con un 17%.

Las felicitaciones se presentaron en mayor medida en el mes de septiembre con un 20%, seguida del mes de octubre con un 19%.

Finalmente las solicitudes de información se presentaron con mayor incidencia en el mes de octubre con un 30% y en el mes de julio con un 18%.

### 3. MEDIO DE RECEPCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

**SUGERENCIAS:** El 100% de las sugerencias fueron recibidas por escrito 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 a través de la unidad de Gestión Documental de la ESE.

**QUEJAS:** El 35.8% de las quejas se recibieron por correo electrónico, el 33.7% por escrito, el 15.8 a través del formato de quejas, el 13.7 a través del buzón de sugerencias y el 1.1% a través del buzón virtual.

**FELICITACIONES:** El 100% de las felicitaciones y/o agradecimientos fueron recibidos por escrito a través de los Buzones dispuestos en las diferentes áreas de la entidad.

**SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:** El 100% de las solicitudes de información de las que se tuvo conocimiento se recibieron por escrito a través de la unidad de Gestión Documental.

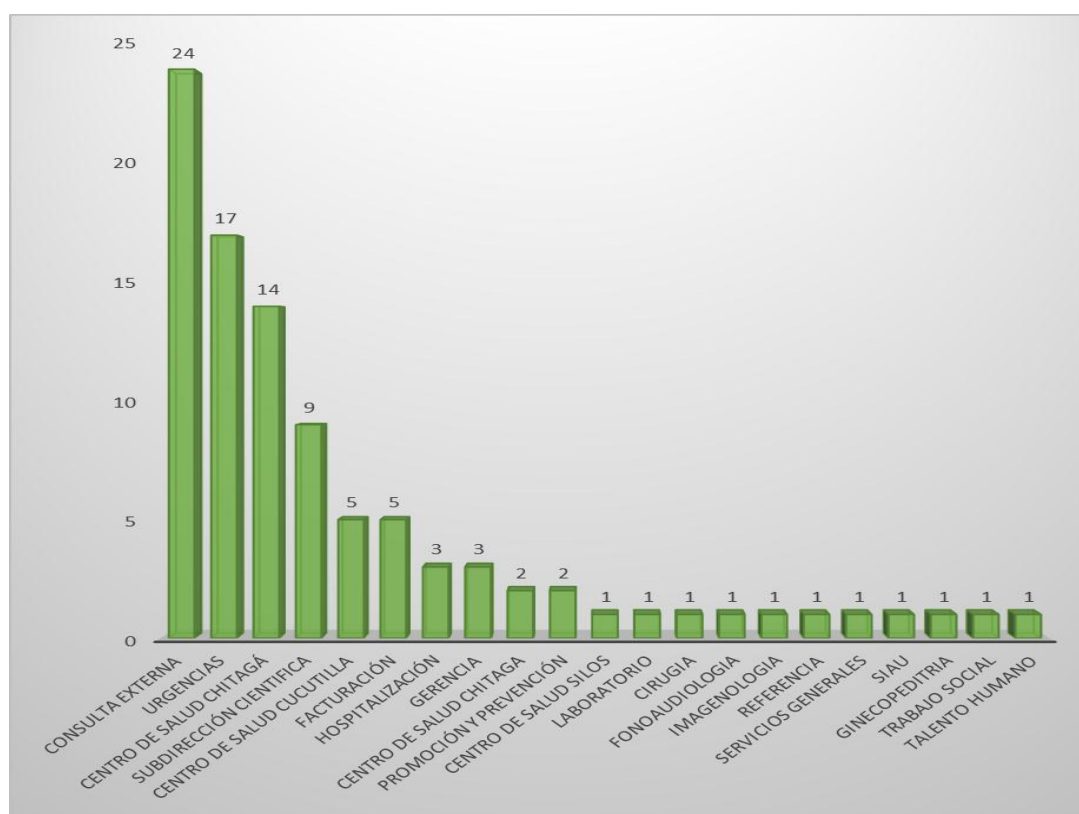
### 4. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS

Con base en la información que pudo ser recolectada las quejas se distribuyen por origen, servicio y/o asignación, de la siguiente manera:

Origen – Servicio - Asignación	Nº	%
Consulta Externa	24	25.3
Urgencias	17	17.9
Centro de Salud Chitagá	14	14.7
Subdirección Científica	9	9.5
Centro de salud Cucutilla	5	5.3
Facturación	5	5.3
Hospitalización	3	3.2
Gerencia	3	3.2
Centro de Salud Chitagá	2	2.1

<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

Promoción y prevención	2	2.1
Centro de salud Silos	1	1.1
Laboratorio	1	1.1
Cirugía	1	1.1
Fonoaudiología	1	1.1
Imagenología	1	1.1
Referencia	1	1.1
Servicios generales	1	1.1
SIAU	1	1.1
Ginecopediatría	1	1.1
Trabajo social	1	1.1
Talento Humano	1	1.1
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>100</b>





Conforme a esta distribución se encuentra que el área o servicio que recibió mayor número de quejas durante el segundo semestre de la vigencia fue Consulta externa con un 25.3%, seguido de Urgencias con un 17.9% y el Centro de Salud de Chitagá con un 14.7%, se encuentra la Subdirección Científica con un 9.5%, el Centro de Salud de Cucutilla y Facturación con 5.3% y otros en menor proporción.

#### 4.1 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:

<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 16	

- ✓ No oportunidad en la asignación de citas o inconvenientes para el efecto.
- ✓ Inconformismos con la atención.

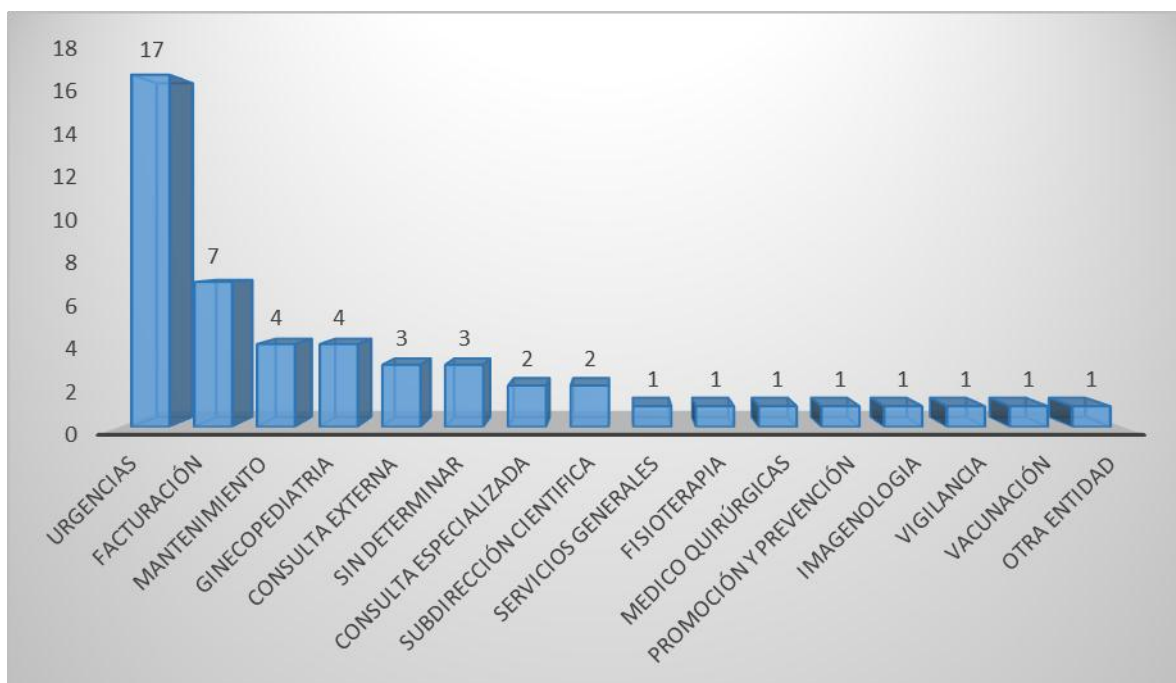
## 5. SUGERENCIAS

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	17	34%
Facturación	7	14%
Mantenimiento	4	8%
Ginecopediatria	4	8%
Consulta Externa	3	6%
Sin determinar	3	6%
Consulta Especializada	2	4%
Subdirección Científica	2	4%
Servicios Generales	1	2%
Fisioterapia	1	2%
Medico quirúrgicas	1	2%
Promoción y prevención	1	2%
Imagenología	1	2%
Vigilancia	1	2%
Vacunación	1	2%
Otra entidad	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>50</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 la clasificación efectuada de las sugerencias y/o comentarios recibidos por parte de los usuarios, se encuentra que el servicio con que mayor número en el segundo semestre de la vigencia 2019 es el de Urgencias con un 34%, seguido de Facturación con 14%, Mantenimiento y Ginecopediatría con un 8%, Consulta Externa con un 6% y otros en menor proporción.

### 5.1 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:

- ✓ Tiempos en la atención
- ✓ Asignación de citas
- ✓ Atención del personal

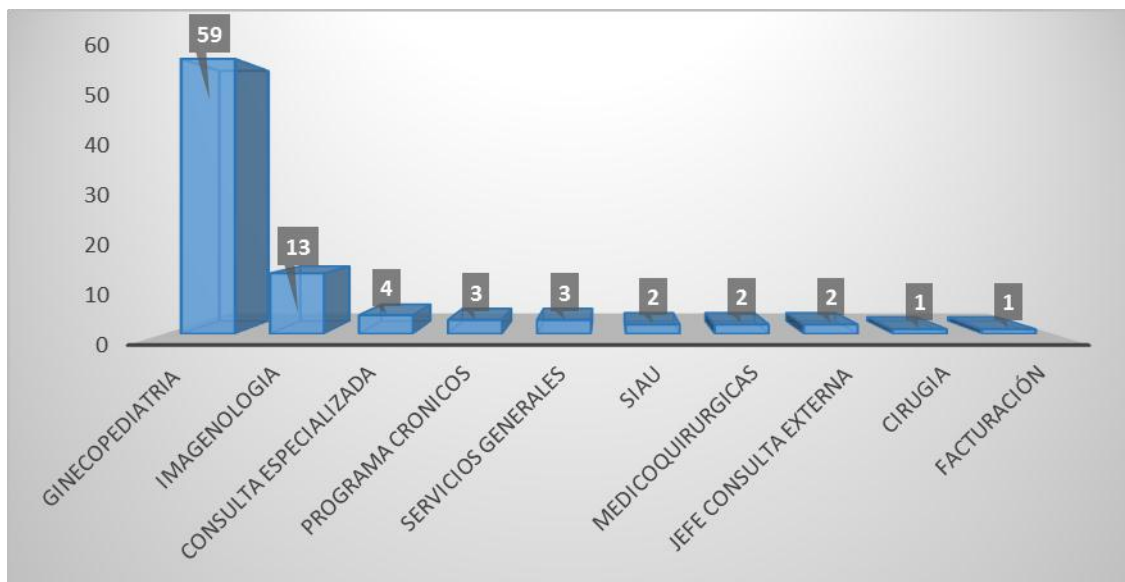
### 6. FELICITACIONES Y/O AGRADECIMIENTOS

Tomando como referencia 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 felicitaciones y/o agradecimientos se distribuyen por servicio y/o sección de la siguiente manera:

Servicio o sección a la cual se dirige la felicitación, agradecimiento y/o reconocimiento	N°	%
Ginecopediatría	59	66%
Imagenología	13	14%
Consulta especializada	4	4%

<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

Programa Crónicos	3	3%
Servicios generales	3	3%
Siau	2	2%
Medicoquirurgicas	2	2%
Jefe Consulta externa	2	2%
Cirugía	1	1%
Facturación	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100</b>



De esta manera se encuentra que el servicio con mayor número de felicitaciones y/o agradecimientos es Ginecopediatria con un 66%, seguido de Imagenología con un 14%, Consulta Especializada con un 4% y otros en menor proporción.

## 7. RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



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:** Se logra recopilar información acerca de la respuesta al 86% de las quejas recibidas, las cuales ascienden a 82 quejas. No se da respuesta o no se logra obtener información del 14% de las quejas, es decir de 8 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 58% (lo que equivale a 14 derechos de petición), del 42% no se contó con información\* (que corresponde a 10 peticiones).

<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 11 de 16	

**SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:** En cuanto a las solicitudes conforme a la información que pudo ser recolectada, se dio respuesta al 76% (lo que equivale a 81 solicitudes), al 24% restante no se dio respuesta y/o no se obtuvo la información correspondiente (lo que corresponde a 26 solicitudes)\*.

\*La información relacionada con los derechos de petición y solicitudes de información no se encuentra centralizada, situación que dificulta enormemente el seguimiento.

## 8. TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

**QUEJAS:** De las quejas, se encuentra que se dio respuesta al 86% de las mismas (que corresponde a 82 quejas), mientras que para el 13% (que ascienden a 12), no se dio respuesta y/o no se logró contar con información, para un 1% se desisten de la queja presentada. Es de anotar que para ocho (8) de las quejas recibidas se lleva a cabo tramite, pero no se señala fecha en que se da a conocer respuesta al quejoso.

**SUGERENCIAS:** En cuanto a las sugerencias y felicitaciones, 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.

**PETICIONES:** En lo que tiene que ver con Derechos de Petición, de aquellos que se logró recopilar información relacionada con la respuesta (14 en total que corresponde al 58%), se encuentra que se dio respuesta en el tiempo establecido para el efecto al 57% de los mismos (que corresponde a 8), el 43% (que equivale a 6 derechos de petición), no se dio respuesta en el tiempo indicado, que corresponde a 15 días hábiles siguientes a su recepción y no se solicitó prorroga alguna.



**SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:** En relación a las solicitudes de información se encuentra que se dio respuesta oportuna al 54% de las solicitudes presentadas, (que corresponde a 58), al 21% (equivalente a 23) no se dio respuesta de manera oportuna, es decir dentro de los diez días siguientes a su recepción, a un 22% (que ascienden a 24) no se dio respuesta y/o no se contó con la información y un 2% desistió de la solicitud inicial.

## 9. MEDIOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

**QUEJAS:**

Medio de respuesta	Nº	%
Comunicaciones oficiales	45	55
Correo electrónico	28	34
No disponible información	9	11
<b>TOTAL</b>	<b>82</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 12 de 16	

En cuanto al medio de respuesta de las quejas encontramos que al 55% se da respuesta por escrito, al 34% vía correo electrónico y para un 9% no es posible determinar medio de respuesta por cuanto se encuentra como se mencionó en líneas anteriores la gestión realizada pero no se detalla la forma en que se dio respuesta al quejoso.

#### **SUGERENCIAS:**

En cuanto a las sugerencias a estas se da respuesta por medio escrito a través de la cartelera del SIAU.

#### **PETICIONES:**

Medio de respuesta	Nº	%
Comunicaciones oficiales	9	65
Correo electrónico	2	14
No disponible información	3	21
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100</b>



Al 64% de las peticiones se dio respuesta por medio físico escrito, al 14% la respuesta se dio vía correo electrónico y para un 21% no es posible determinar dado que no se suministra tal información.

#### **SOLICITUDES DE INFORMACIÓN:**

Medio de respuesta	Nº	%
Comunicaciones oficiales	27	33
Correo electrónico	36	45
No disponible información	18	22
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

En las solicitudes de información en un 33% la respuesta fue por medio físico escrito, el 45% se realizó vía correo electrónico y para un 22% no es posible determinar dado que no se suministra tal información.

<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 13 de 16	

## QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES DE LOS MUNICIPIOS

Tomando como base el cuadro de trazabilidad de Q.R.S.F. remitido del Centro de Salud del municipio de Cacota, a continuación se procede a realizar análisis de la información. Es procedente en este punto mencionar que los cuadros de trazabilidad en los municipios fueron requeridos en dos oportunidades y a pesar de ello solo se remitió la información del Centro de Salud de Cacota.

### 1. RELACION QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Municipio	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total
Cacota	1	2	0	0	3
Chitagá	ND	ND	ND	ND	ND
Cucutilla	ND	ND	ND	ND	ND
Mutiscua	ND	ND	ND	ND	ND
Pamplonita	ND	ND	ND	ND	ND
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	



### 2. MEDIO POR EL CUAL SE RECIBEN LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

El 100% de las quejas y reclamos recibidos en el Centro de Salud de Cacota se hizo a través del buzón de sugerencias dispuesto en el mismo.

### 3. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

No es posible un calcula promedio del tiempo de respuesta, puesto que el cuadro de trazabilidad se relaciona la misma fecha de recibido como fecha de respuesta.

<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 14 de 16	

## OBSERVACIONES

- Se hace énfasis reiteradamente que no se conoce el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la respuesta dada a las quejas interpuestas, esto por cuanto no se está aplicando instrumento que permita conocer dicha apreciación.
- Se reitera nuevamente que en la clasificación de la información no se tiene en cuenta si se trata de quejas o por el contrario son reclamos, toda la clasificación se dirige hacia quejas, sin aplicar la definición establecida para los conceptos, la cual se da en la circula única de la Superintendencia Nacional de Salud, cual es:

*“Reclamo: Se entiende por reclamo la solicitud de investigación por una irregularidad cometida por alguno de los actores del Sector Salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 100 de 1993 y sus normas complementarias, y las que la modifica, y que deba ser conocida por esta Superintendencia. (Modificación Circular Externa No. 049 de 2008)*



*Queja: Se entiende por queja la inconformidad manifestada por un usuario frente a la actuación de un funcionario o trabajador de las entidades aseguradoras o prestadoras de los servicios de salud, por causa o con ocasión del ejercicio irregular de sus funciones”.*

- Tal como se ha mencionado en informes anteriores y en el actual, la información no se encuentra centralizada, lo que dificulta su recopilación y por ende la elaboración del presente informe. No se está diligenciando de manera completa el cuadro de trazabilidad.
- En la oficina del SIAU se viene manejando lo relacionado con las sugerencias y quejas, pero no se mantiene información de las peticiones y solicitudes de información. En relación a ello, es menester traer a colación lo relacionado en uno de los apartes de las consideraciones generales del procedimiento Tramite de derechos de petición, consultas o solicitudes de información, en la que se señala:

*“El personal asignado al SIAU debe realizar seguimiento a los derechos de petición, solicitudes de información o consultas que se presenten en la entidad, velando porque los tiempos de respuesta sean los señalados en el presente procedimiento y generando los informes correspondientes”.*

- En las comunicaciones que dan respuesta a peticiones interpuesta en la entidad no se incluye: *“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 cual se señala en la circular única de la Superintendencia de Salud, específicamente en el Título VII protección de los usuarios y la participación ciudadana.
- En ocasiones no se están teniendo claro los tiempos de respuesta a las peticiones y solicitudes de información, que para el efecto la ley 1755 de 2015, específicamente el artículo 14 establece:

<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 15 de 16	

*“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes*
2. *...”.*

- En los Centros de Salud los cuadros de trazabilidad de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones deben diligenciarse en su totalidad, teniendo en cuenta la información disponible desde la recepción hasta el trámite y respuesta de QRSF y remitir la información una vez la misma sea requerida.

<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 16 de 16	

### RECOMENDACIONES

- 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 por los diferentes medios dispuestos por la misma para el efecto, haciendo la clasificación correspondiente, esto es quejas o reclamos.
- 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.
- Implementar el sistema de recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones (pqrsf), que fue adquirido por la entidad en la vigencia anterior y brindar la capacitación requerida a quienes deben hacer uso del mismo.
- 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, en especial lo relacionado con los tiempos de respuesta y el procedimiento interno que debe llevarse a cabo, que incluye entre otros el diligenciamiento del cuadro de trazabilidad y el mismo sistema, tal como se referencio anteriormente.
- Dar aplicación a instrumento que permita conocer el grado de satisfacción del quejoso respecto a 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 para el caso de las distintas peticiones que se presenten ante la entidad, 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, dejando tal evidencia por escrito. A su vez tener presente que este tiempo se reduce a diez (10) días, cuando se trata de solicitudes de información y/o documentación.
- Mantener la información relacionada con los *derechos de petición, consultas o solicitudes de información*, ubicada en una sola área, tal como lo indica el procedimiento, que para el caso en particular se trata de la Gerencia de la entidad.

Pamplona, 18 de febrero de 2020.

**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