
 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b></p>	<p><b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b></p> <p><b>FORMATO GENERAL DE ACTAS</b></p>	
---	--	---

**INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES  
CONSOLIDADO AL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2020**

**REALIZADO POR:**



**MARÍA JOSÉ CARRILLO BECERRA  
TRABAJADORA SOCIAL**

**ZAIDA LILIANA NAVIA GARCIA  
AUXILIAR ÁREA DE LA SALUD**

**LUDY BELÉN ARIAS VILLAMIZAR  
AUXILIAR ÁREA DE LA SALUD**

**DICIEMBRE  
PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER**

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

 <p><b>Gobernación de Norte de Santander</b></p>	<p><b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b></p> <p><b>FORMATO GENERAL DE ACTAS</b></p>	
---	--	---

## INTRODUCCIÓN

La ley 1474 de 2011, contempla en su artículo 76 que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

La E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona, cuenta con una oficina de atención al usuario (SIAU), con los procedimientos establecidos de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Inicia en la recepción de la QRSF por parte del usuario y termina en la ejecución de planes de mejora, después de evaluaciones de los responsables del Área de Calidad de la Institución.



## OBJETIVO

Presentar el informe unificado de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas en la ESE Hospital San Juan de Dios de Pamplona en el periodo comprendido entre julio y septiembre del año 2020, a través de los diferentes canales con los que cuenta la entidad para la recepción de las mismas.

## ALCANCE DEL INFORME

El presente informe contempla el consolidado de los meses de julio, agosto y septiembre, el cual muestra las estadísticas sobre toda la información de Q, R, S, F recibidas en los diferentes canales estipulados por la Entidad para tal fin.

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

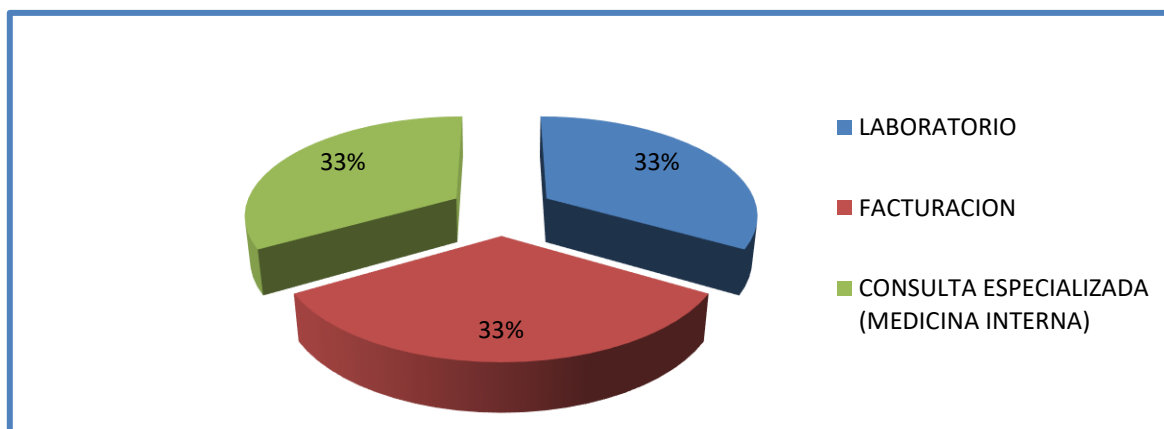
 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>FORMATO GENERAL DE ACTAS</b>	
--	---	---

### CONSOLIDADO DE RECLAMOS



En el trimestre de JULIO A SEPTIEMBRE de 2020 se presentaron 3 reclamos:

Mes	No. De Reclamos	Medio recibido	Tipo de canal	Medio de respuesta	Tiempo
<b>Julio</b>					
<b>Agosto</b>	3	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
<b>Septiembre</b>					

Servicio	No. De reclamos	Participación porcentual
Laboratorio	1	33%
Facturación	1	33%
Consulta especializada (medicina interna)	1	33%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>



Elaboro: CALIDAD	Reviso: SUBDIRECCION CIENTIFICA	Aprobó: GERENCIA
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 GENERAL DE ACTAS</b>	
--	---	---

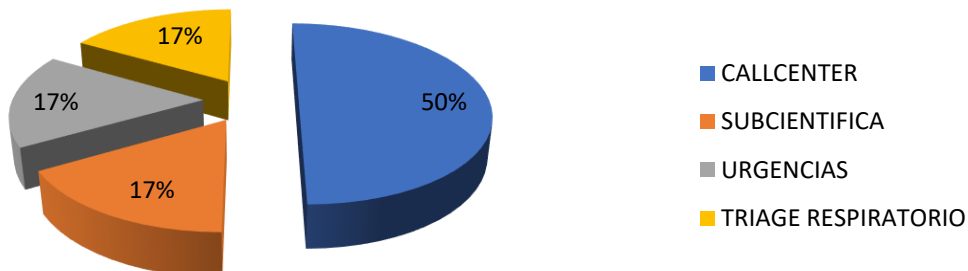
## CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS

En el trimestre de JULIO A SEPTIEMBRE de 2020 se presentaron 6 Sugerencias:

Mes	No. De Sugerencias	Medio recibido	Tipo de canal	Medio de respuesta	Tiempo
<b>Julio</b>	3	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
<b>Agosto</b>	2	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
<b>Septiembre</b>	1	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución

Servicio	No. De sugerencias	Participación porcentual
<b>Call center</b>	3	50%
<b>Subcientífica</b>	1	17%
<b>Urgencias</b>	1	17%
<b>Triaje respiratorio</b>	1	17%
<b>Total</b>	6	100%

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011



### CONSOLIDADO DE FELICITACIONES

En el trimestre de JULIO A SEPTIEMBRE de 2020 se presentaron 10 felicitaciones:

Mes	No. De Felicitaciones	Medio recibido	Tipo de canal	Medio de respuesta	Tiempo
<b>Julio</b>	7	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
<b>Agosto</b>	1	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
<b>Septiembre</b>	2	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011



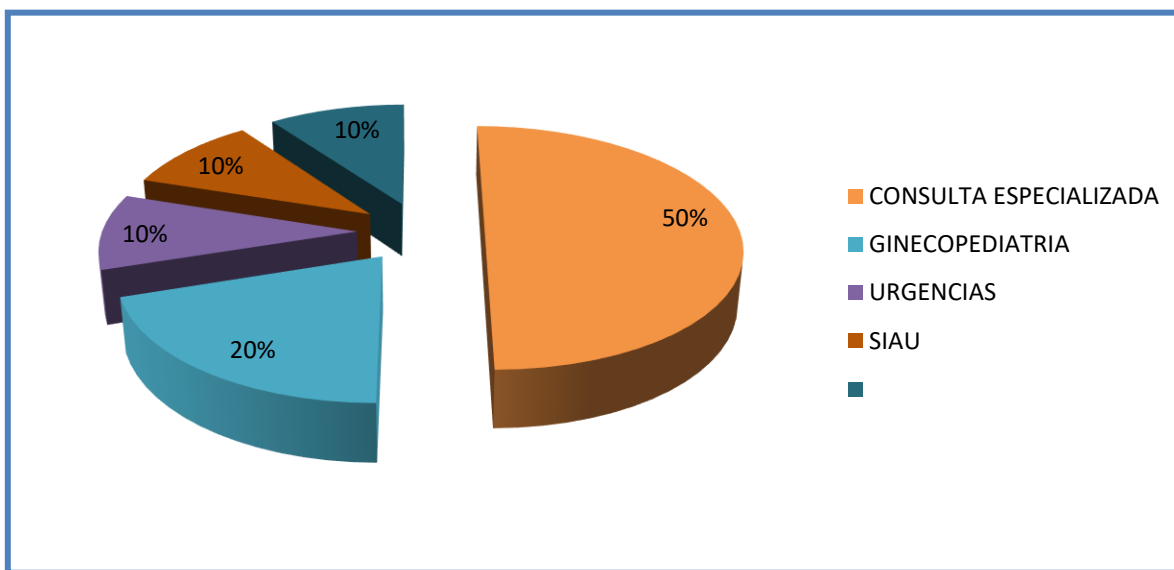
**Gobernación  
de Norte de  
Santander**

**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
PAMPLONA**



**FORMATO GENERAL DE ACTAS**



Servicio	No. De felicitaciones	Participación porcentual
Consulta especializada	5	50%
Ginecopediatria	2	20%
Urgencias	1	10%
SIAU	1	10%
Todo el personal de la ESE	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
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 GENERAL DE ACTAS</b>	
--	---	---

## CONSOLIDADO DE QUEJAS

En el trimestre de JULIO A SEPTIEMBRE de 2020 se presentaron 26 quejas:

Mes	No. De Quejas	Medio recibido	Tipo de canal	Medio de respuesta	Tiempo
<b>Julio</b>	9	Correo electrónico y físico	Queja y Reclamo	Correo electrónico	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
<b>Agosto</b>	9	Correo electrónico, y físico	Queja y Reclamo, buzón de sugerencias	Correo electrónico, y vía telefónica	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
<b>Septiembre</b>	8	Correo electrónico, y página web	Queja y Reclamo, Sistema PQRS	Correo electrónico, vía telefónica y entrega física	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución

Servicio	No. De quejas	Participación porcentual
<b>Call center</b>	4	15%
<b>Facturación</b>	14	54%
<b>Fisioterapia</b>	1	4%
<b>Centro de salud Chitagá</b>	1	4%
<b>Urgencias respiratorias</b>	2	8%
<b>Laboratorio</b>	1	4%
<b>Consulta especializada</b>	1	4%
<b>Farmacia</b>	1	4%
<b>Urgencias</b>	1	4%
<b>Total</b>	26	100%

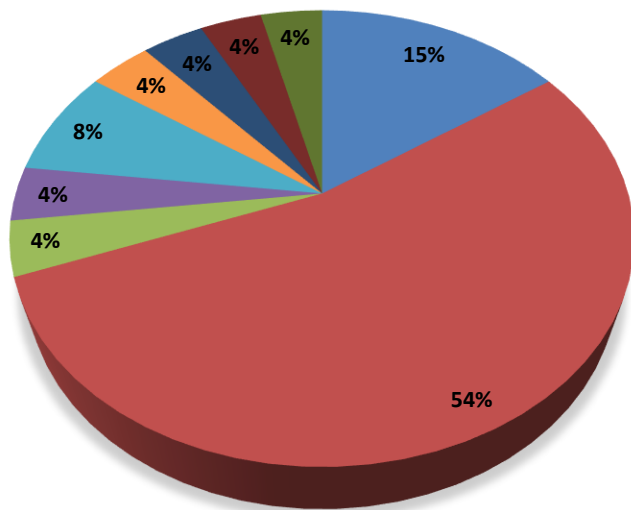
Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011



Gobernación  
de Norte de  
Santander

E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
PAMPLONA

FORMATO GENERAL DE ACTAS



- CALL CENTER
- FACTURACION
- FISIOTERAPIA
- CEENTRO DE SALUD CHITAGA
- URGENCIAS RESPIRATORIAS
- LABORATORIO
- CONSULTA ESPECIALIZADA
- FARMACIA
- URGENCIAS

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011