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

**INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
CONSOLIDADO AL CUARTO 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**

**ENERO 2021
PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER**

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

 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>	<p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</p> <p>FORMATO GENERAL DE ACTAS</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 octubre y diciembre 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 octubre, noviembre y diciembre, 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.

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	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

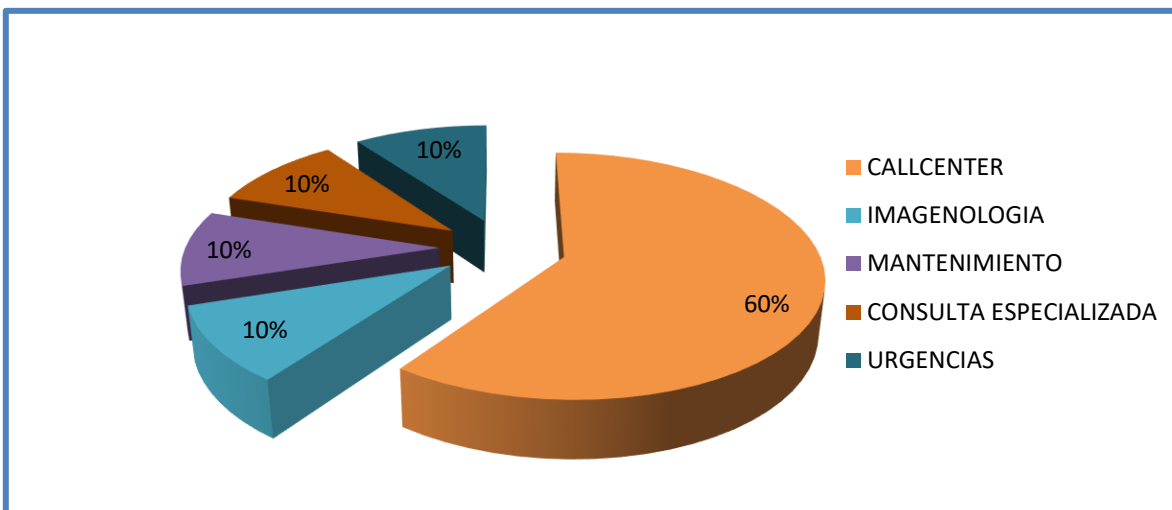
CONSOLIDADO DE RECLAMOS

En el trimestre de OCTUBRE A DICIEMBRE de 2020 se presentaron 10 reclamos:

Mes	No. De Reclamos	Medio recibido	Tipo de canal	Medio de respuesta	Tiempo
Octubre	2	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU, telefónicamente	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
Noviembre	4	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU, telefónicamente	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
Diciembre	4	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU, telefónicamente	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución

Servicio	No. De reclamos	Participación porcentual
Call center	6	60%
Imagenología	1	10%
Mantenimiento	1	10%
Consulta especializada	1	10%
Urgencias	1	10%
Total	10	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 SUGERENCIAS

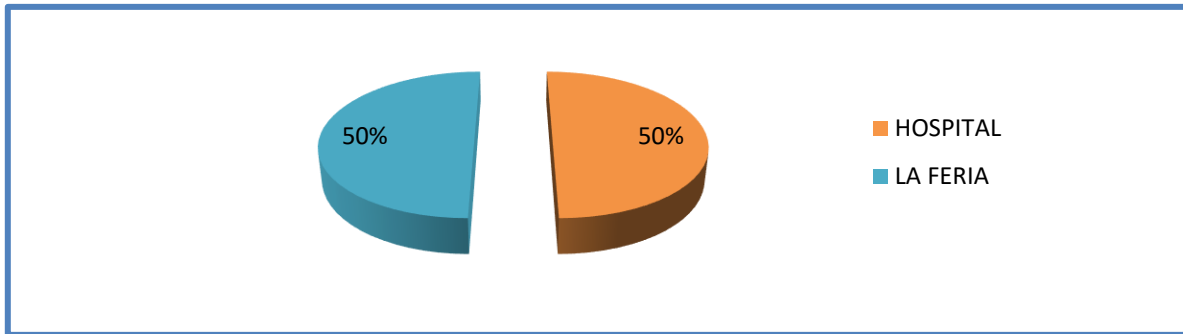
En el trimestre de OCTUBRE A DICIEMBRE de 2020 se presentaron 2 Sugerencias:

Mes	No. De Sugerencias	Medio recibido	Tipo de canal	Medio de respuesta	Tiempo
Octubre	1	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
Noviembre					
Diciembre	1	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 sugerencias	Participación porcentual
Hospital	1	50%
La feria	1	50%
Total	2	100%



CONSOLIDADO DE FELICITACIONES

En el trimestre de OCTUBRE A DICIEMBRE de 2020 se presentaron 7 felicitaciones:

Mes	No. De Felicitaciones	Medio recibido	Tipo de canal	Medio de respuesta	Tiempo
Octubre	3	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
Noviembre	4	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
Diciembre					

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



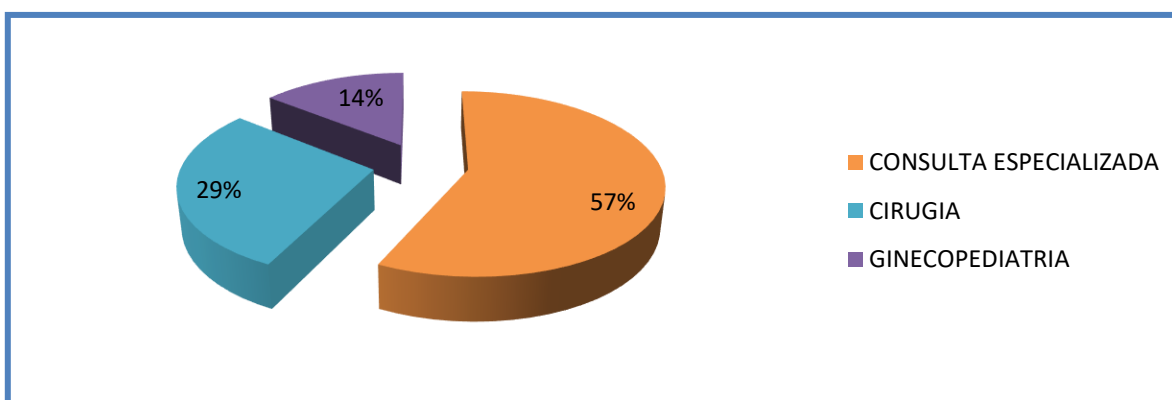
**Gobernación
de Norte de
Santander**

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



FORMATO GENERAL DE ACTAS



Servicio	No. De felicitaciones	Participación porcentual
Consulta especializada	4	57%
Cirugía	2	29%
Ginecopediatria	1	14%
Total	7	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	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

CONSOLIDADO DE QUEJAS DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2020

En el trimestre de OCTUBRE A DICIEMBRE de 2020 se presentaron 60 quejas:

Mes	No. De Quejas	Medio recibido	Tipo de canal	Medio de respuesta	Tiempo
Octubre	20	Correo electrónico y página web	Queja y Reclamo, sistema PQRS	Correo electrónico	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
Noviembre	20	Correo electrónico, físico y página web	Queja y Reclamo, sistema PQRS, buzón de sugerencias	Correo electrónico, y vía telefónica	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
Diciembre	20	Correo electrónico, físico y página web	Queja y Reclamo, Sistema PQRS	Correo electrónico, y vía telefónica	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución

Servicio	No. De quejas	Participación porcentual
Urgencias	7	11%
Facturación	43	72%
Talento humano	1	1%
Subdirección científica	2	3%
Imagenología	1	1%
Medicina interna respiratorio	1	2%
Nutrición	1	2%
Consulta especializada	1	2%
Archivo clínico	1	2%
Promoción y prevención	1	2%
Medico quirúrgica	1	2%
Total	60	100%

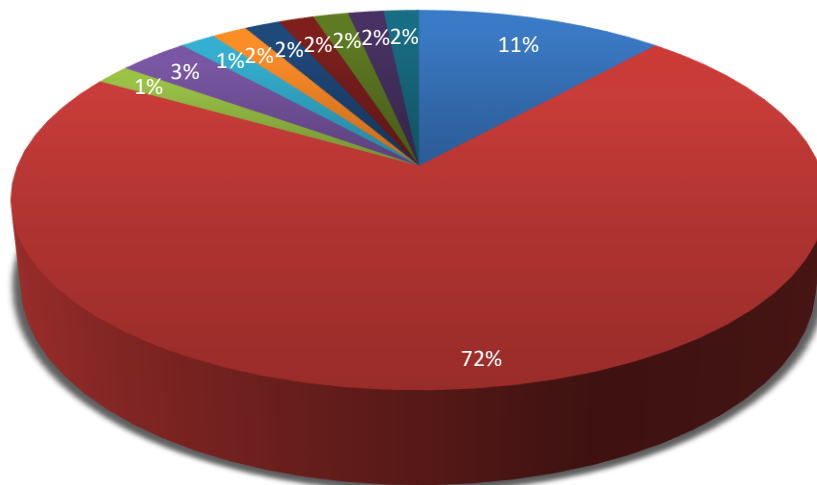
Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011



Gobernación
de Norte de
Santander

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

FORMATO GENERAL DE ACTAS



- URGENCIAS
- FACTURACION
- TALENTO HUMANO
- SUBDIRECCION CIENTIFICA
- IMAGENOLOGIA
- MEDICINA INTERNA RESPIRATORIO
- NUTRICION
- CONSULTA ESPECIALIZADA
- ARCHIVO CLINICO
- PROMOCION Y PREVENCIÓN
- MEDICO QUIRURGICA

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