
 <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 SEGUNDO 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**

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 abril y junio 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 abril, mayo y junio, 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

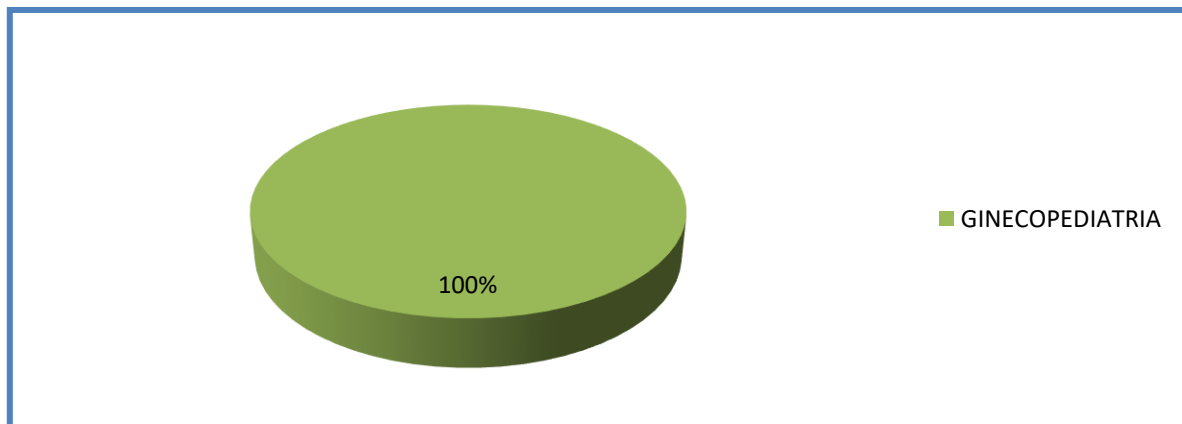
 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO GENERAL DE ACTAS	
--	---	---

CONSOLIDADO DE RECLAMOS

En el trimestre de ABRIL A JUNIO de 2020 se presentó 1 reclamo:

Mes	No. De Reclamos	Medio recibido	Tipo de canal	Medio de respuesta	Tiempo
Abril	1	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
Mayo	0				
Junio	0				

Servicio	No. De reclamos	Participación porcentual
Ginecopediatria	1	100%
Total	1	100%



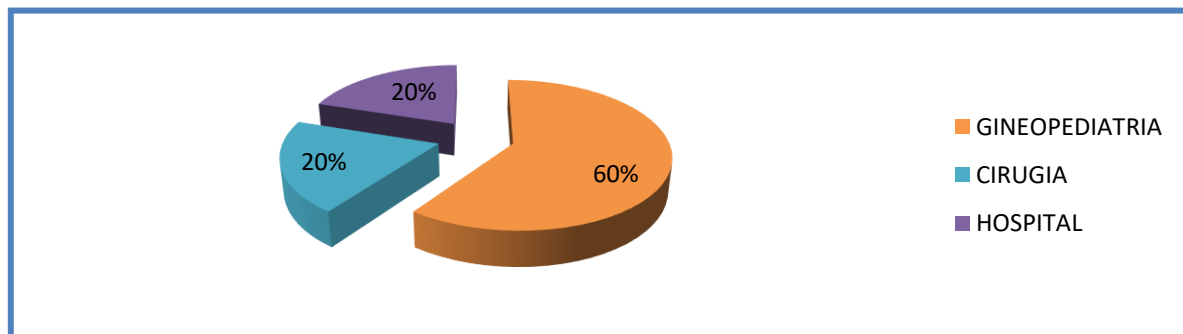
Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011



CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS

En el trimestre de ABRIL A JUNIO de 2020 se presentaron 5 Sugerencias:

Mes	No. De Sugerencias	Medio recibido	Tipo de canal	Medio de respuesta	Tiempo
Abril	1	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
Mayo	4	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
Junio	0				

Servicio	No. De sugerencias	Participación porcentual
Ginecopediatria	3	60%
Cirugía	1	20%
Hospital	1	20%
Total	5	100%



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

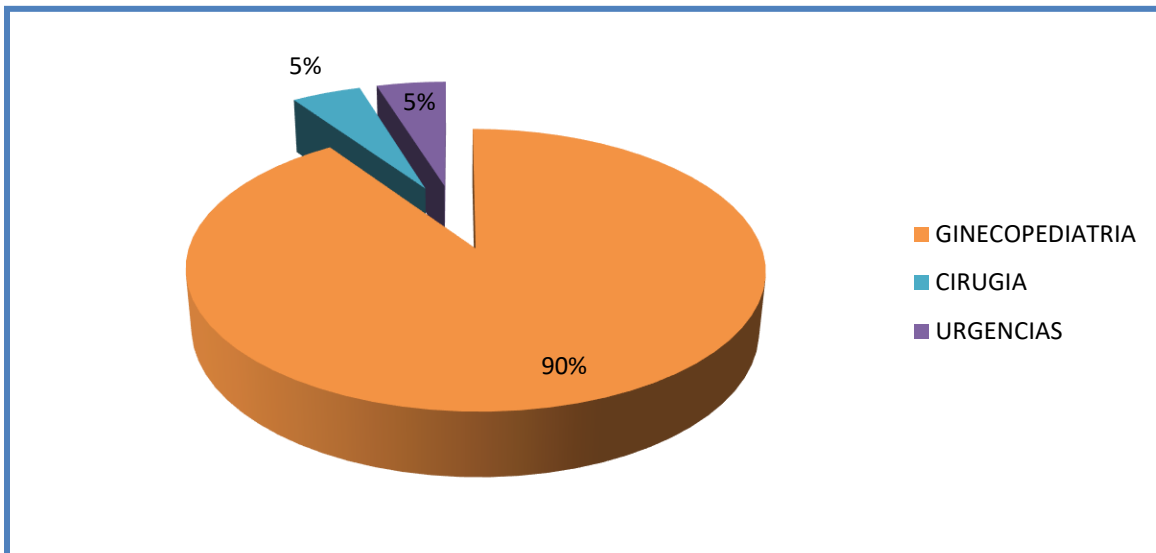
CONSOLIDADO DE FELICITACIONES

En el trimestre de ABRIL A JUNIO de 2020 se presentaron 21 felicitaciones:

Mes	No. De Felicitaciones	Medio recibido	Tipo de canal	Medio de respuesta	Tiempo
Abril	9	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
Mayo	8	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
Junio	4	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución

Servicio	No. De Felicitaciones	Participación porcentual
Ginecopediatria	19	90%
Cirugía	1	5%
Urgencias	1	5%
Total	21	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 QUEJAS

En el trimestre de ABRIL A JUNIO de 2020 se presentaron 22 quejas:

Mes	No. De Quejas	Medio recibido	Tipo de canal	Medio de respuesta	Tiempo
Abril	14	Correo electrónico y Físico	Queja y Reclamo	Correo electrónico y cartelera.	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
Mayo	6	Correo electrónico.	Queja y Reclamo, y Buzón de sugerencias	Correo electrónico, y cartelera.	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
Junio	2	Correo electrónico.	Queja y Reclamo, y Sistema PQRSF	Correo electrónico.	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

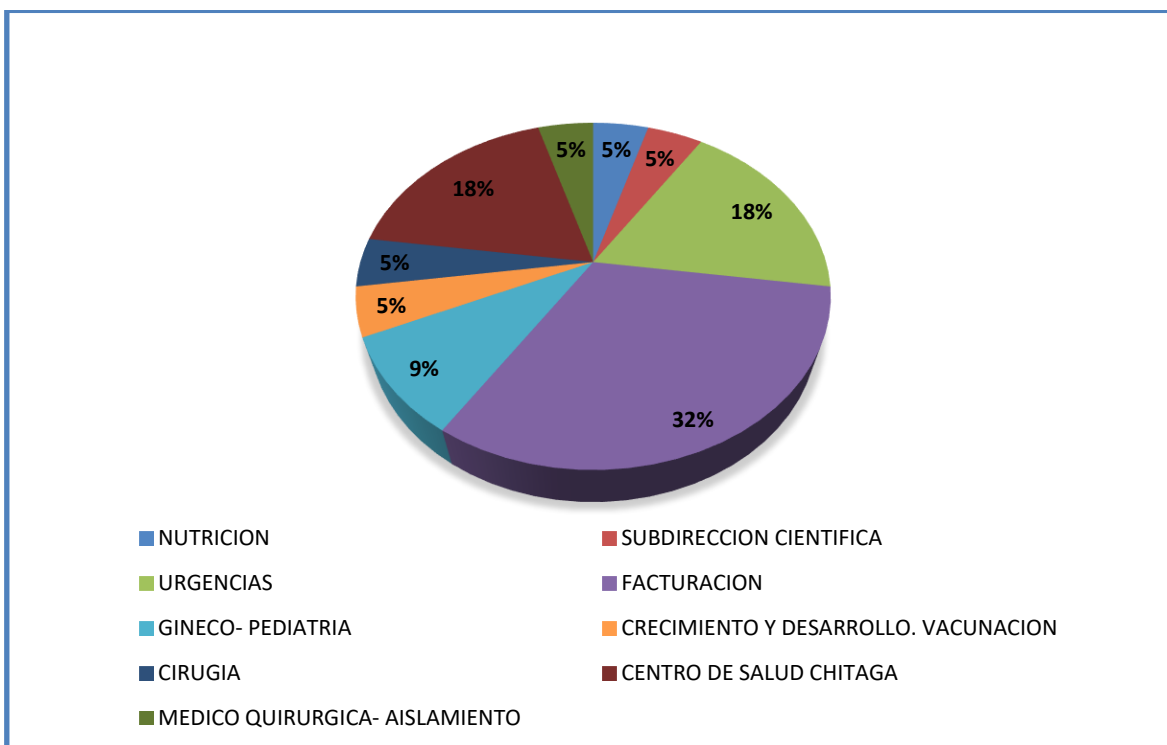


**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
PAMPLONA**



FORMATO GENERAL DE ACTAS

Servicio	No. De Quejas	Participación porcentual
Nutrición	1	5%
Subdirección Científica	1	5%
Urgencias	4	18%
Facturación	7	32%
Gineco- pediatría	2	9%
Crecimiento y desarrollo- vacunación	1	5%
Cirugía	1	5%
Centro de Salud Chitagá	4	18%
Médico-quirúrgica- aislamiento	1	5%
Total	22	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