

 <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><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 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.

<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

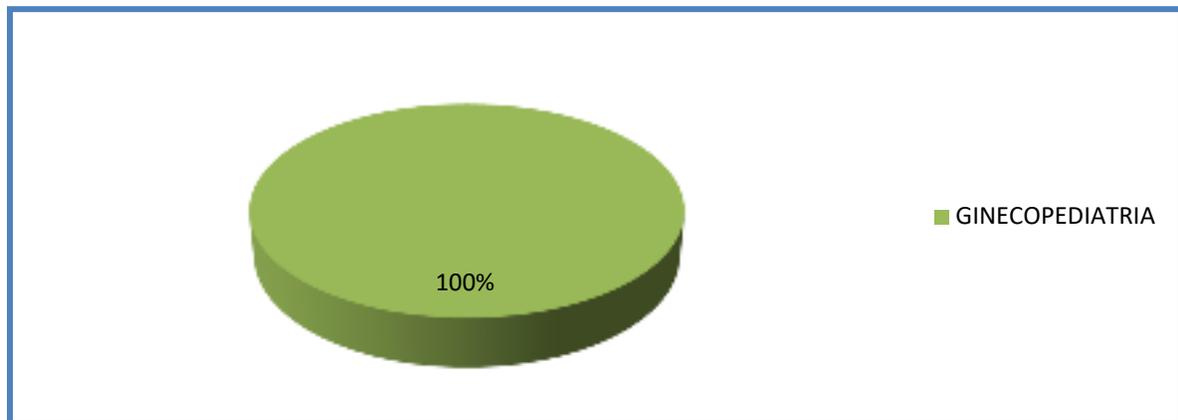
 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>FORMATO GENERAL DE ACTAS</b>	
--	---	---

### CONSOLIDADO DE RECLAMOS

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

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

Servicio	No. De reclamos	Participación porcentual
<b>Ginecopediatria</b>	1	100%
<b>Total</b>	1	100%



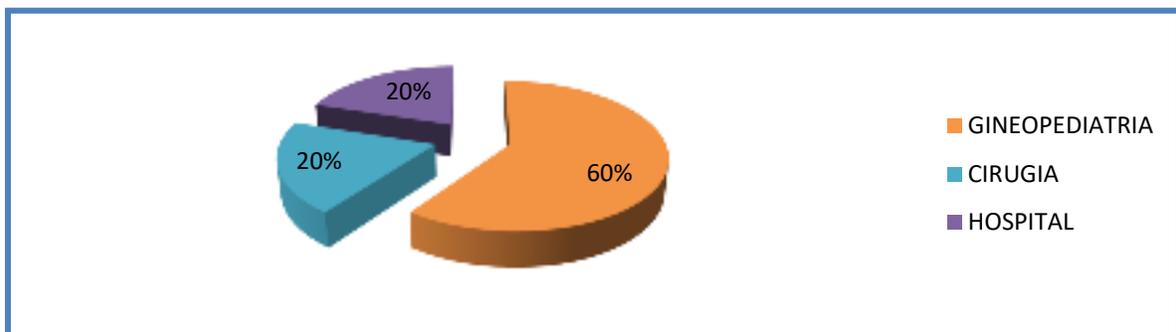
Elaboro: CALIDAD	Reviso: SUBDIRECCION CIENTIFICA	Aprobó: GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011

### 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
<b>Abril</b>	1	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
<b>Mayo</b>	4	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
<b>Junio</b>	0				

Servicio	No. De sugerencias	Participación porcentual
<b>Ginecopediatria</b>	3	60%
<b>Cirugía</b>	1	20%
<b>Hospital</b>	1	20%
<b>Total</b>	5	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

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

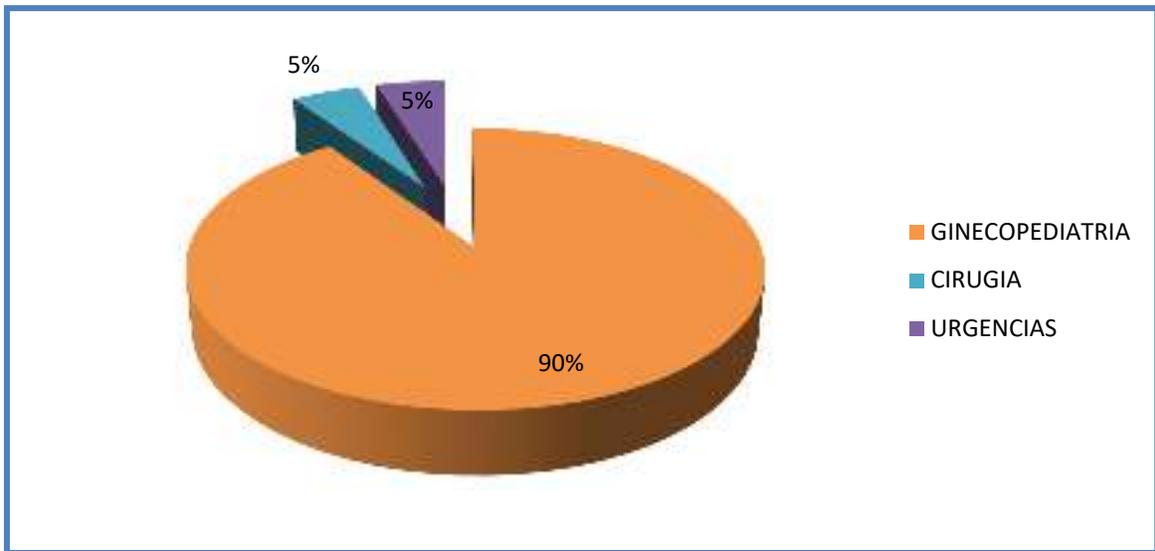
## CONSOLIDADO DE FELICITACIONES

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
<b>Abril</b>	9	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
<b>Mayo</b>	8	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
<b>Junio</b>	4	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución

Servicio	No. De Felicitaciones	Participación porcentual
<b>Ginecopediatria</b>	19	90%
<b>Cirugía</b>	1	5%
<b>Urgencias</b>	1	5%
<b>Total</b>	21	100%

<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



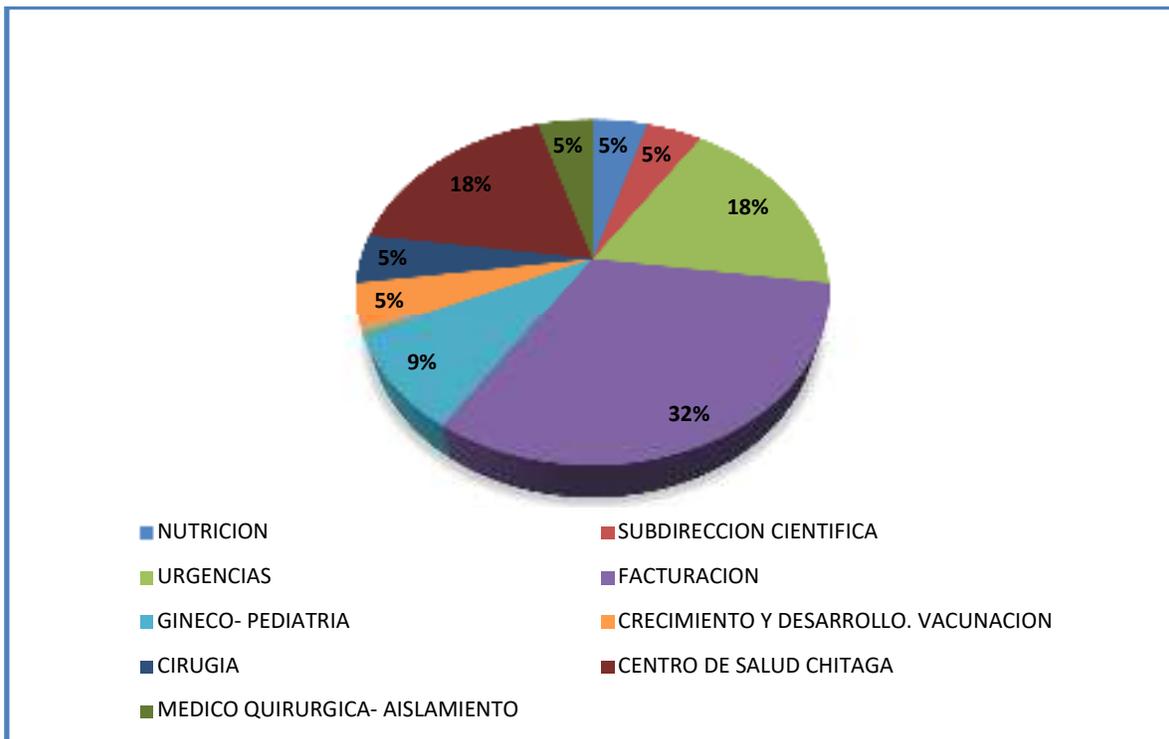
### CONSOLIDADO DE QUEJAS

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
<b>Abril</b>	14	Correo electrónico y Físico	Queja y Reclamo	Correo electrónico y cartelera.	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
<b>Mayo</b>	6	Correo electrónico.	Queja y Reclamo, y Buzón de sugerencias	Correo electrónico, y cartelera.	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
<b>Junio</b>	2	Correo electrónico.	Queja y Reclamo, y Sistema PQRSF	Correo electrónico.	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución

<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

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%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>



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