
 <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 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**

Elaboro:	Revisó:	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 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.

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

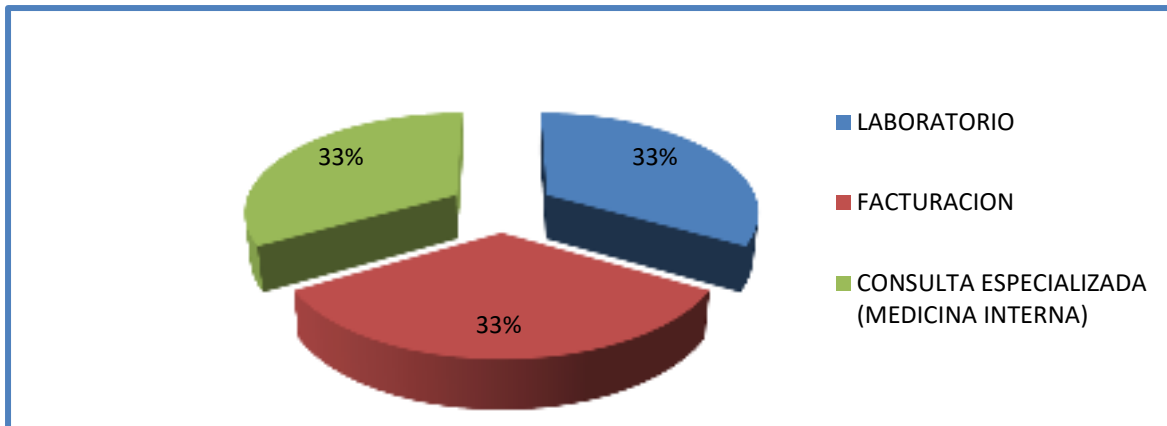
 Gobernación de Norte de Santander	E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA FORMATO GENERAL DE ACTAS	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------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

CONSOLIDADO DE RECLAMOS



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

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

Servicio	No. De reclamos	Participación porcentual
Laboratorio	1	33%
Facturación	1	33%
Consulta especializada (medicina interna)	1	33%
Total	3	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	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

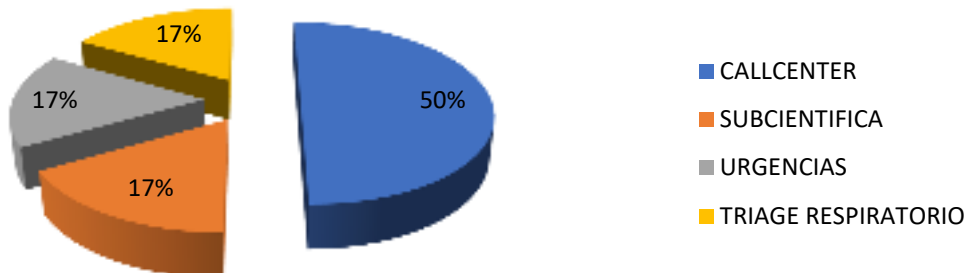
CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS

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
Julio	3	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
Agosto	2	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
Septiembre	1	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución

Servicio	No. De sugerencias	Participación porcentual
Call center	3	50%
Subcientífica	1	17%
Urgencias	1	17%
Triaje respiratorio	1	17%
Total	6	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 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
Julio	7	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
Agosto	1	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
Septiembre	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



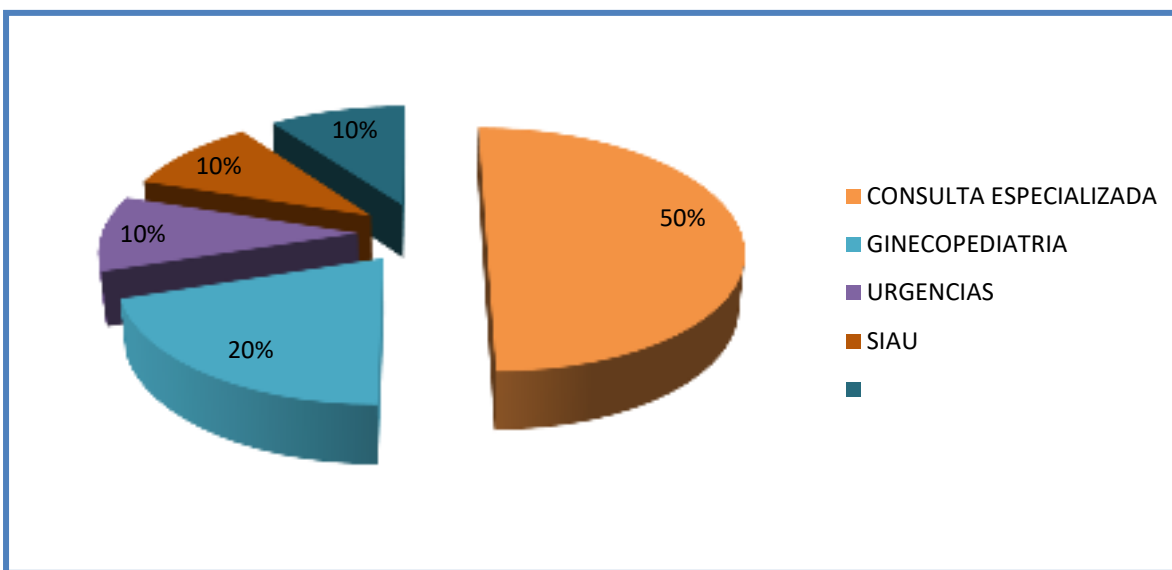
Gobernación
de Norte de
Santander

**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%
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

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

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
Julio	9	Correo electrónico y físico	Queja y Reclamo	Correo electrónico	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
Agosto	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
Septiembre	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
Call center	4	15%
Facturación	14	54%
Fisioterapia	1	4%
Centro de salud Chitagá	1	4%
Urgencias respiratorias	2	8%
Laboratorio	1	4%
Consulta especializada	1	4%
Farmacia	1	4%
Urgencias	1	4%
Total	26	100%

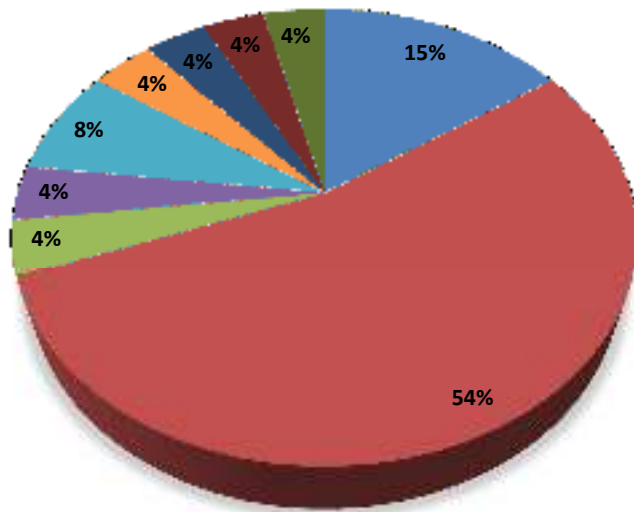
Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011



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