

 <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><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 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.

<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 OCTUBRE A DICIEMBRE de 2020 se presentaron 10 reclamos:

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

Servicio	No. De reclamos	Participación porcentual
<b>Call center</b>	6	60%
<b>Imagenología</b>	1	10%
<b>Mantenimiento</b>	1	10%
<b>Consulta especializada</b>	1	10%
<b>Urgencias</b>	1	10%
<b>Total</b>	10	100%

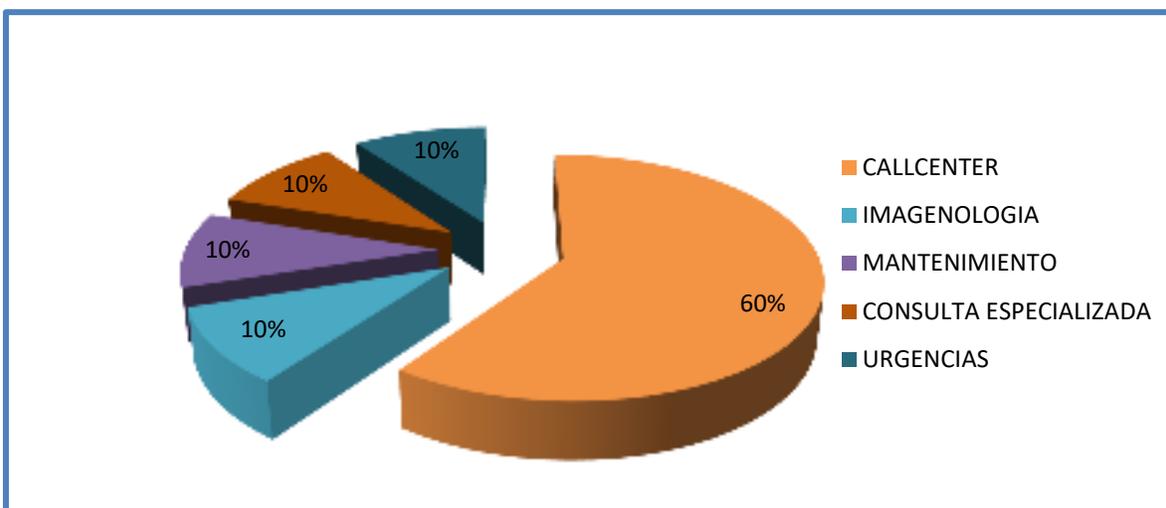
<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011



Gobernación  
de Norte de  
Santander

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

FORMATO GENERAL DE ACTAS



### CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS

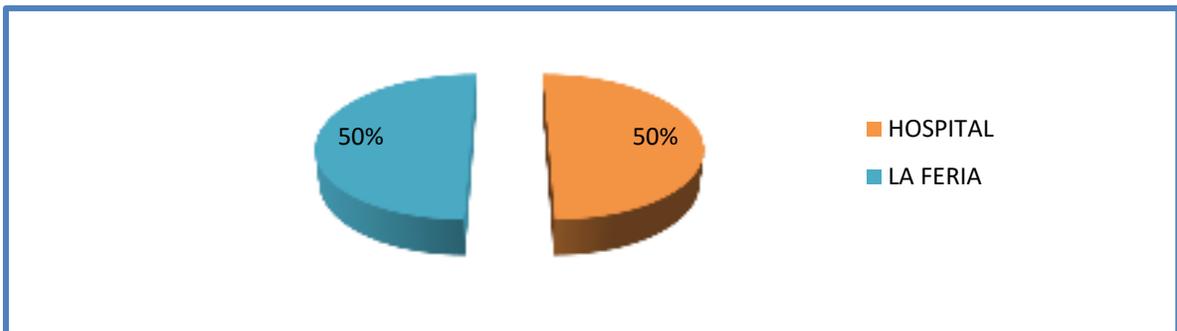
En el trimestre de OCTUBRE A DICIEMBRE de 2020 se presentaron 2 Sugerencias:

Mes	No. De Sugerencias	Medio recibido	Tipo de canal	Medio de respuesta	Tiempo
<b>Octubre</b>	1	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
<b>Noviembre</b>					
<b>Diciembre</b>	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

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

Servicio	No. De sugerencias	Participación porcentual
Hospital	1	50%
La feria	1	50%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>



### 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
<b>Octubre</b>	3	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
<b>Noviembre</b>	4	Físico	Buzón de sugerencias	Cartelera del SIAU	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
<b>Diciembre</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

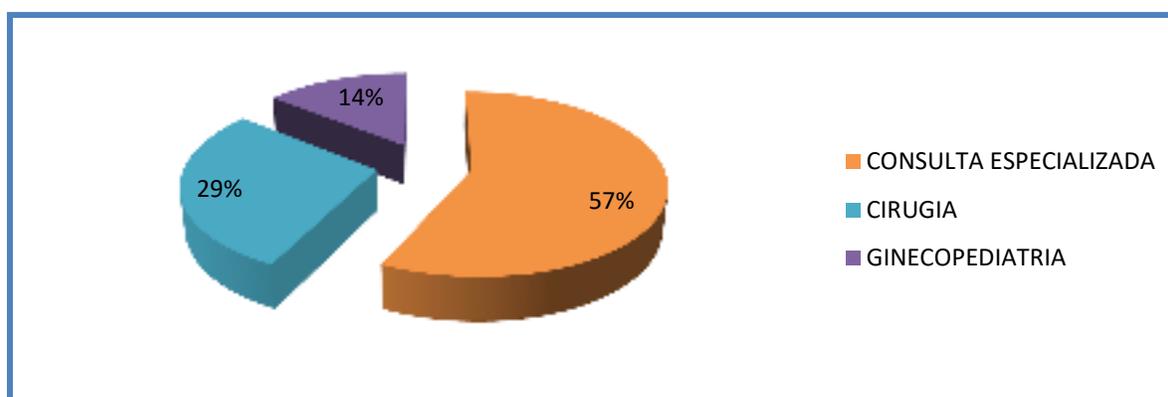


**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS  
PAMPLONA**



**FORMATO GENERAL DE ACTAS**

Servicio	No. De felicitaciones	Participación porcentual
Consulta especializada	4	57%
Cirugía	2	29%
Ginecopediatria	1	14%
<b>Total</b>	<b>7</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 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
<b>Octubre</b>	20	Correo electrónico y página web	Queja y Reclamo, sistema PQRS	Correo electrónico	Se da respuesta en el tiempo establecido de solución
<b>Noviembre</b>	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
<b>Diciembre</b>	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
<b>Urgencias</b>	7	11%
<b>Facturación</b>	43	72%
<b>Talento humano</b>	1	1%
<b>Subdirección científica</b>	2	3%
<b>Imagenología</b>	1	1%
<b>Medicina interna respiratorio</b>	1	2%
<b>Nutrición</b>	1	2%
<b>Consulta especializada</b>	1	2%
<b>Archivo clínico</b>	1	2%
<b>Promoción y prevención</b>	1	2%
<b>Medico quirúrgica</b>	1	2%
<b>Total</b>	60	100%

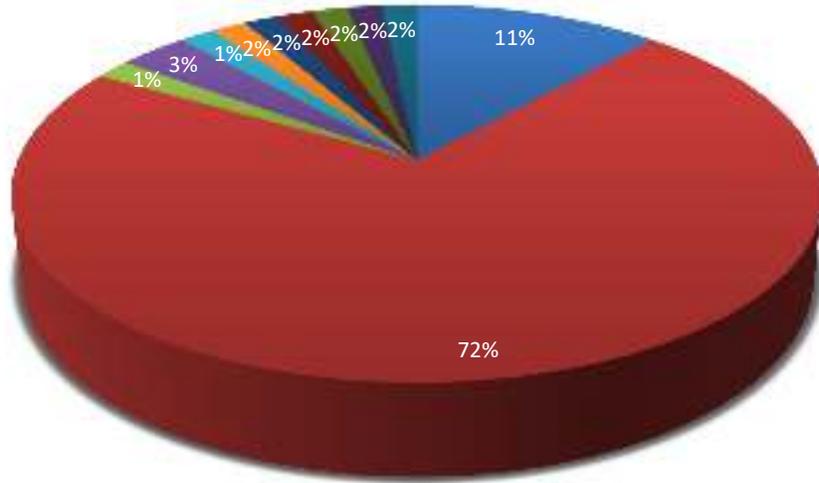
<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
CALIDAD	SUBDIRECCION CIENTIFICA	GERENCIA
Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011	Fecha: 01 de Septiembre de 2011



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

<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