



HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREO RENGIFO E.S.E

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES CLIENTE INTERNO Y EXTERNO

CODIGO: SEAU-P-002-17

Vigencia: Diciembre 2018

Versión: 06

Página: 1 de 23

# PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES CLIENTE INTERNO Y EXTERNO



## 1. OBJETIVO GENERAL

Estandarizar el procedimiento de recepción, trámite y cierre de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones expresadas por los usuarios frente a los servicios ofrecidos por el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.

## 2. ALCANCE

Inicia con la recepción adecuada de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones, seguido del análisis y clasificación de los requerimientos presentados por los usuarios del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. y termina con la respuesta o solución brindada al usuario del Hospital y el informe entregado a la dirección sobre la efectividad del mismo.

## 3. GENERALIDADES

Para la gestión interna de las PQRS interpuestas por pacientes, usuarios y/o acompañantes se tendrán en cuenta las siguientes directrices:

- Cuando la queja sea interpuesta por un paciente hacia un funcionario nombrado, se notificará al jefe de área correspondiente con copia a su superior jerárquico.

- Cuando la queja es impuesta por el cliente externo hacia el cliente interno, está será notificada al líder del proceso para que se le de manejo interno y previamente se debe dar copia del seguimiento de la acción mejora al proceso de talento humano. (teniendo en cuenta que la respuesta al cliente externo debe ser generada dentro de los 15 días definidos por la norma.
- Presentándose el caso de que la queja impuesta al servicio, área o proceso no sea respondida en los 8 días estimados, se procede a generar un no conforme al líder del proceso que rompe los tiempos estimados para dar respuesta, se debe dar copia a talento humano.
- Se debe tener en cuenta la conformidad del paciente con la respuesta generada por la institución, de lo contrario se solicita al líder del proceso ajustar la respuesta y notificar nuevamente a la oficina de atención al usuario, para que se contacte al paciente y le comunique la respuesta generada por el proceso

## 4. DEFINICIONES



- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para presentar solicitudes respetuosas a las autoridades competentes, por motivos de interés general o particular; con el fin de obtener una pronta respuesta dentro de los términos que defina la ley.
- **Reclamo:** Se entiende por reclamo la solicitud de investigación por una irregularidad cometida por alguno de los actores del Sector Salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 100 de 1993 y sus normas complementarias, y las que la modifica, y que deba ser conocida por esta Superintendencia. (Modificación Circular Externa No. 049 de 2008)
- **Queja:** Se entiende por queja la inconformidad manifestada por un usuario frente a la actuación de un funcionario o trabajador de las entidades aseguradoras o prestadoras de los servicios de salud, por causa o con ocasión del ejercicio irregular de sus funciones.
- **Consulta:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- **Anónimo:** Es una petición presentada ante una autoridad, en la que no figura el nombre del interesado, porque la persona no puede o no quiere revelar su identidad.
- **Participación ciudadana:** Hace referencia al conjunto de acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa a través de la integración de la comunidad.
- **Peticionario:** Persona natural o jurídica que formula la solicitud.
- **Sugerencia:** Es la formulación por parte de un usuario, de su opinión o propuesta de mejora, a los servicios ofrecidos por la entidad.
- **Trámite:** Es la gestión o diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado y resolver un asunto determinado.
- **Término:** Plazo perentorio e improrrogable dentro del cual debe darse una respuesta al peticionario.
- **Usuario interno:** Es toda persona que dentro de la entidad, por su ubicación dentro del puesto de trabajo, sea operativo, administrativo y/o ejecutivo, recibe de otro algún servicio.



- **Usuario externo:** Es toda persona, grupo o entidad, que no se encuentra subordinada administrativamente a la gerencia de la entidad que proporciona la información y va a solicitar un servicio.
- **PQRS:** Corresponde a la abreviatura de Peticiones, quejas, reclamos y Sugerencias.
- **Felicitación o agradecimiento:** Opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada, un servicio o persona en particular. También se considera como la posibilidad que se presenta o existe para que una persona realice una acción que permita conseguir o alcanzar algún tipo de mejora.
- **Oportunidad:** Momento oportuno, cierto, exacto para realizar o conseguir algo.

## 5. DERECHO DE PETICIÓN

El derecho de petición es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

### 5.1 Derecho de petición de interés general

El Derecho de Petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la Petición fuese presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

### 5.2 Derecho de petición de interés particular

Todas las personas tienen derecho a formular peticiones respetuosas ante el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito.

## 6. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles a su recepción.

## 7. NORMATIVIDAD

### De los principios fundamentales establecidos en la constitución política de Colombia.

**Artículo 1:** Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática,



participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

**Artículo 2:** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares

- **Artículo 13:** Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
- El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.
- El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.
- **Artículo 23:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- **Artículo 37:** Toda parte del pueblo puede reunirse y manifestarse pública y pacíficamente. Sólo la ley podrá establecer de manera expresa los casos en los cuales se podrá limitar el ejercicio de este derecho.
- **Artículo 86:** Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.
- **Artículo 366:** El bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población son finalidades sociales del Estado. Será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable.



- Para tales efectos, en los planes y presupuestos de la Nación y de las entidades territoriales, el gasto público social tendrá prioridad sobre cualquier otra asignación.
- **Ley 190 de 1995:** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- **Ley 734 de 2012:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. El Congreso de Colombia.
- **Ley 2232 de 1995:** Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.
- **Ley 1122 de 2007:** Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 313 de 2008, Modificada por el art. 36, Decreto Nacional 126 de 2010, en lo relativo a las multas por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1437 de 2011:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo”.
- **Ley estatutaria 1757 de 2015:** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- La ley 1437 de 2011 dispone expresamente la gratuidad del derecho de petición y que es viable presentarse sin representación a través de abogado.

También establece expresamente que no se requiere invocar el derecho de petición. (*Inc. 2º, art. 13*) para entender, que todas las solicitudes que no se enmarquen dentro de un trámite administrativo especial deben ser entendidas y tramitadas como derecho de petición.

Falta disciplinaria por no atender la petición o no resolver dentro del término: la considera falta gravísima (*Art. 31*).

El derecho de petición puede ser escrito, verbal, por correo electrónico o por cualquier medio idóneo para transferencia de datos. (arts., 15 y 54 inc. 2º).

El derecho de petición es gratuito y es viable presentarse sin representación a través de abogado.

Los derechos de Petición requeridos por los usuarios del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. su respuesta está a cargo de la Oficina Jurídica de la Institución.

- **Ley 1755 de 2015: Derecho petición**

**Artículo 13 Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados



en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

**Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones.** Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En



todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

**Artículo 16. Contenido de las peticiones.** Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. <Numeral CONDICIONALMENTE exigible> Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

## 8. GENERALIDADES

Dado a que el derecho de petición no impone a ninguna autoridad alguna obligación para resolver cualquier tipo de inquietud del solicitante, ya sea negativa o positivamente debido a que el contenido del pronunciamiento por parte de la administración es sujeto a cada caso en particular, pero, lo que si determina la eficacia de este servicio es la posibilidad que tiene cualquier persona de obtener respuestas concretas y reales ante cualquier inquietud presentada.

La Corte Constitucional es enfática y resalta que no basta un mero pronunciamiento sobre el objeto de la petición sino que la contestación de la administración debe contener la respuesta al problema planteado por el ciudadano, lo que resulta esencial en el desarrollo de la actividad administrativa y en el cumplimiento de sus fines consagrados en el artículo 2º de la Constitución Política de Colombia; además, implica que la respuesta dada a la solicitud se haya efectuado dentro del término legal previsto para tal efecto; si no se cumple los requisitos establecidos, se incurre en la vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

## 9. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

### 9.1 Gerente:

- Aprobar la política y equipo de Quejas y Reclamos (crearlo con funciones)





- Definir y comunicar la política de las Quejas y Reclamos a toda la organización.
- Definir los niveles de responsabilidad y autoridad en el manejo de las quejas y reclamos.

### **9.2 Servicio de Atención al Usuario:**

- ✓ Socializar la política de quejas y reclamos de la institución.
- ✓ Socializar el procedimiento de quejas y reclamos
- ✓ Verificar la adherencia de este procedimiento.
- ✓ Verificar plataforma de Panacea modulo Satisfacción al Usuario diariamente.
- ✓ Realizar el seguimiento al sistema de información de quejas y reclamos
- ✓ Generar el informe de quejas y reclamos
- ✓ Identificar las quejas y reclamos que deben ser llevados al Comité de Ética, con análisis previo
- ✓ Informe a la gerencia de las PQRS.
- ✓ Hacer seguimiento a los planes de mejoramiento que deben ser realizados por cada uno de los jefes de proceso, los cuales se evaluarán en el comité de ética.
- ✓ Informar mediante comunicados escritos cuando los jefes de las unidades funcionales no respondan a las quejas en los tiempos estipulados de la siguiente manera: Si excede los primeros ocho (8) días hábiles se enviará carta soportada por el gerente de la E.S.E. dando un primer anuncio sobre las quejas no respondidas; si excede los quince (15) días hábiles se enviará carta a talento humano cuando el funcionario es de planta, o a la agremiación encargada cuando el funcionario fuera contratado independiente al Hospital.

### **9.3 Jefes de Unidades Funcionales, Coordinadores y otros:**

- ✓ Responder en la plataforma de Panacea modulo Satisfacción al Usuario diariamente oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos en el procedimiento de quejas y reclamos, 8 (ocho días hábiles).
- ✓ Comunicar a su personal sobre las directrices para la atención de los reclamos.
- ✓ Solucionar las quejas clasificadas como Leves o Moderadas del área a cargo.
- ✓ Diseñar, ejecutar y hacer seguimiento a las acciones de mejora.

### **9.4 Personal Operativo:**

- ✓ Estar en capacidad de Recepcionar o direccionar al usuario cuando éste necesite quejarse.
- ✓ Tomar conciencia en que sus acciones pueden generar una queja en el usuario

## **10. CONTROLES**

- ✓ Los formatos deben tener código y vigencia.



- ✓ Los buzones estarán a cargo del área de Servicio de Atención al Usuario y de la Asociación de Usuarios.
- ✓ La apertura de los buzones estará a cargo de Servicio de Atención al Usuario los lunes, miércoles y viernes de cada semana con vigilancia de delegado de la Asociación de Usuarios dejando Acta como registro. El festivo se reemplazará por el día siguiente.
- ✓ La plataforma al ingresar la PQRS genera consecutivo el cual brindará seguridad de diligenciamiento.
- ✓ Registro de firma de usuario cuando se dé respuesta personal a su petición.

#### **11. REQUISITOS PARA LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES**

- ✓ Oportunidad, dentro de los términos establecidos en las normas correspondientes.
- ✓ Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, lo que implica que el pronunciamiento debe hacerse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado. Esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.
- ✓ Ser puesta en conocimiento del peticionario.
- ✓ La Oficina Jurídica informará a la Oficina del SIAU la cantidad de Peticiones recibidas por mes para sumar al indicador.

La efectividad de la respuesta depende de que se solucione el caso que se plantea. Por último, la congruencia exige que exista coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo pedido y no sobre un tema semejante, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta.

En caso de incumplimiento a lo anteriormente dicho, se hace carta al jefe de proceso para que profundice la respuesta y dar una solución al usuario con su respectivo soporte. Una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario.

#### **12. APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS**

Bajo ninguna circunstancia se procederá a dar apertura a los buzones de sugerencia, sin el acompañamiento de un integrante de la asociación de usuarios.

- ✓ En caso que el personal de la asociación de usuarios no se presente para la apertura el auxiliar de PQRS debe llamar a este para la realización de la acción.
- ✓ Si llegada la hora de salida del funcionario administrativo, y el integrante de la asociación de usuarios no ha llegado se deja para el siguiente día la apertura del Buzón, además de



oficio escrito donde indique motivo por el cual no se dio apertura al buzón con copia al Presidente de la Asociación de Usuarios y al Subgerente Administrativo.

### **13. CONDICIONES PARA ATENDER LAS QUEJAS Y RECLAMOS**

- ✓ Única y exclusivamente se registrarán en la plataforma de Panacea (módulo Satisfacción al Usuario) los requerimientos presentados por los usuarios del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.
- ✓ Los requerimientos de PQRS se deben direccionar a través del Área de Atención al Usuario, independientemente del canal por el cual se presenta y del funcionario que los reciba. Para el caso de las peticiones, estas pueden llegar directamente a la gerencia o al área de jurídica.
- ✓ Al ingresar y radicar las PQRS en la plataforma Panacea se debe identificar y especificar cuál derecho del paciente se está vulnerando en relación a la solicitud que interponga y que esté de acuerdo con los derechos estipulados por la E.S.E. Hospital Departamental Mario Correa Rengifo.
- ✓ La interacción debe ser efectiva entre el responsable del Área de Atención al Usuario y, los funcionarios de todas las áreas de la entidad.
- ✓ Las áreas involucradas deben responder los requerimientos dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a su recepción.
- ✓ El responsable del Área de Atención al Usuario, debe hacer seguimiento con el fin de dar cumplimiento a la respuesta dentro de los términos legales establecidos al usuario 15 días hábiles.
- ✓ La respuesta y decisión de la entidad al peticionario deberá ir fechada y con la dirección correcta; ser completa, clara, precisa y contener la solución o aclaración de lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que la soporten. Además, deberá ir acompañada de copia de los documentos de acuerdo a las circunstancias.
- ✓ La queja debe contener:

#### ***Fecha de recibo de la PQRS y/o felicitaciones, agradecimientos.***

- ✓ El consecutivo asignado a la queja.

#### ***Medio de Recepción (Presencial, Buzón, Correo Electrónico)***

- ✓ Eps (cual)
- ✓ Nombres y apellidos completos del solicitante o de su representante o su apoderado
- ✓ Documento de identidad, dirección, correo electrónico, teléfono para poder efectuar las respectivas notificaciones del solicitante, su representante o su apoderado.
- ✓ Escribir el objeto claro y preciso de la PQRS y/o felicitaciones, agradecimientos.
- ✓ Registrar el punto de contacto, servicio, que genera la queja.
- ✓ Registrar nombre de funcionario si es el caso.
- ✓ Firma del Usuario



Cuando la queja es anónima esta debe ser gestionada y dependiendo el tipo de queja se dará una respuesta a los usuarios a través de las carteleras y la Asociación de Usuarios.

#### 14. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

Las quejas se pueden presentar por los siguientes motivos:

- ✓ **Inadecuada Atención:** Refiere a todo trato deshumanizado de parte de algún funcionario hacia el paciente, ya sea verbal o físico.
- ✓ **Inconformidad con el Servicio:** no disponibilidad del servicio (agendas, especialidad, insumos, infraestructura), no estar de acuerdo con políticas de la institución.
- ✓ **Inadecuada Información:** información insuficiente o errada, mala comunicación entre procesos, falta de explicación a estado de salud del paciente.
- ✓ **Infraestructura Física:** ambiente, aseo y presentación de las áreas de servicio.

##### 14.1 Por el impacto que tienen sobre la salud y la vida del usuario: éstas pueden ser:

###### Leves:

Las quejas administrativas y/o asistenciales que no tienen efecto en la salud del paciente y no son posibles generadores de un incidente o evento adverso. No tienen impacto en la imagen y gestión de la empresa. Su análisis, evaluación y solución están en el ámbito de solución de la Oficina de Atención al Usuario en coordinación con el líder del proceso o coordinador del servicio.

- ✓ **Si la queja o reclamo es contra un funcionario Agremiado:** Ésta debe ser enviada al jefe o líder del Servicio por el software Panacea, el líder del proceso debe enviar oficio a la oficina de agremiados con copia de la queja. El Líder del Servicio deberá estar pendiente de la respuesta junto con el plan de mejora emitido por la Agremiación, esta acción se deberá realizar en 8 días, una vez obtenida la respuesta por parte de la Agremiación, el líder enviará la respuesta a SIAU quien le notificara la decisión al quejoso.
- ✓ **Si la queja o reclamo es dirigida a un funcionario nombrado o de planta:** Ésta se enviará al Jefe o líder del Servicio por el aplicativo, quien tomará los descargos del funcionario implicado, esta acción se deberá realizar en 8 días, respuesta que se enviara junto con el plan de mejora a través de aplicativo a la Oficina del SIAU quien le notificara la decisión al quejoso.

**Moderadas:** Tienen implicaciones en el aspecto clínico del usuario generan incidentes que no llegan a materializarse como evento adverso. Aquellas que afectan el desarrollo normal del Hospital y generan la movilidad del recurso humano y la reprogramación de pacientes pero no tienen un impacto perdurable ni perjudican gravemente la gestión del servicio y por ende del Hospital.

- ✓ **Si la queja o reclamo es contra un funcionario Agremiado:** Ésta debe ser enviada al jefe o líder del Servicio por el software Panacea, el líder del proceso debe enviar oficio a la



oficina de agremiados con copia de la queja. El Líder del Servicio deberá estar pendiente de la respuesta junto con el plan de mejora emitido por la Agremiación, esta acción se deberá realizar en 8 días hábiles, una vez obtenida la respuesta por parte de la Agremiación, el líder enviará la respuesta a SIAU quien le notificara la decisión al quejoso.

Si es recurrente la queja al funcionario, esta se calificara como Grave, la cual le implicara el respectivo disciplinario por parte de la agremiación, quien informara al líder del proceso las acciones correctivas adelantadas al agremiado. El líder del proceso comunicara la decisión a la Oficina del SIAU.

✓ **Si la queja o reclamo es dirigida a un funcionario nombrado o de planta:** Ésta se enviará al Jefe o líder del Servicio por el software Panacea, quien tomará los descargos del funcionario implicado, esta acción se deberá realizar en 8 días, respuesta que se enviara junto con el plan de mejora a través de aplicativo a la Oficina del SIAU quien le notificara la decisión al quejoso.

Si es recurrente la queja al funcionario, esta se enviara a la oficina disciplinaria para que inicie las acciones pertinentes.

#### **Graves:**

Las que tienen un alto impacto sobre la vida del paciente y son generadoras de eventos adversos. Tienen efectos de hecho o potenciales graves sobre la seguridad del paciente y pueden generar problemas judiciales para la empresa. Ameritan la intervención de la Gerencia, Agremiación y/o Talento Humano y el Líder o Jefe del Servicio.

Los compromisos se registrarán en el ACPM, las quejas que pertenezcan a un nivel moderado o grave, y las leves que sean repetitivas pasaran a considerarse moderadas, igualmente las moderadas repetitivas pasaran a considerarse como graves, las cuales se les hará seguimiento por parte de la oficina de control interno en el ACPM No. GCAL-F-012-13

Al final del mes mediante un equipo de quejas y reclamos se evaluara la clasificación de las PQRS conformado por jefe de talento humano, jefe de control interno, jefe oficina de atención al usuario y funcionario responsable del proceso PQRS.

#### **14.2 Por la causa que la genera**

- **Aseguramiento:** Las quejas relacionadas con el aseguramiento de la población y las barreras generadas por las EPS-S o tipo de contratación con la ESE para atención a la población vinculada o vulnerable sin aseguramiento.
- **Administración de los recursos:** Quejas relacionadas con trámites internos, peloteo de pacientes en la red entre IPS, por falta de insumos o caída del sistema en cajas, horarios o políticas restrictivas del servicio implementados por personal no autorizado por la gerencia.



- **Recurso Humano:** Ética, competencia, idoneidad profesional, suficiencia del recurso.
- **Procedimiento y proceso:** Información insuficiente o equivocada, no disponibilidad del servicio, barreras de acceso, interrupción de la continuidad en la atención, escasa oportunidad en la atención e integralidad o trabajo deficiente en equipo.
- **Infraestructura física:** Locación, servicios, ambiente, comodidad, presentación y aseo.

## **15. RECEPCIÓN DE LA QUEJA RECLAMO O SUGERENCIA Y/O FELICITACIÓN, AGRADECIMIENTO**

Estas se reciben a través de:

- ✓ Buzones de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
- ✓ Funcionarios de la institución
- ✓ Asociación de usuarios
- ✓ EPS
- ✓ Medios electrónicos
- ✓ Requerimiento presencial de PQRS

Cualquiera que sea el medio, toda circunstancia de quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, agradecimientos será dirigida a la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias para realizar el respectivo proceso.

**Nota:** Ver procedimiento detallado en el punto № 13.

### **15.1 Si la queja se recibe mediante Correo Electrónico:**

- A. Diligencia en el sistema el formato para quejas, reclamos y sugerencias.
- B. Se implementa el procedimiento estandarizado para quejas y reclamaciones.

### **15.2 Si la queja se presenta personalmente:**

- A. Se digita inmediatamente en la plataforma de Panacea Modulo Satisfacción al Usuario.
- B. La revisa la persona encargada de PQRS del SIAU para su clasificación

### **15.3 Si la queja se presenta en los buzones disponibles en el HDMCR:**

- A. Se digita inmediatamente en la plataforma de Panacea Modulo Satisfacción al Usuario.
- B. La revisa la persona encargada de PQRS del SIAU para su clasificación

### **15.4 Si la queja se recibe por medio electrónico:**

- A. Se digita inmediatamente en la plataforma de Panacea Modulo Satisfacción al Usuario.
- B. La revisa la persona encargada de PQRS del SIAU para su clasificación



## 16. METODOLOGÍA

- **Entrevistas:** Estas inicialmente pueden hacerse de manera exploratoria, con el fin de orientar la investigación de campo. Antes de realizar la entrevista elabore las preguntas.

Que requiere hacer para su investigación, esto le servirá como guía para evitar que se le escape información; al realizar el contacto con el entrevistado debe explicarle los motivos de la entrevista y aclarar sus dudas y temores.

- **Respuesta:** La respuesta sea personal, vía Internet o escrita quedará registrada en el formato de respuesta de queja SEAU-P-002-18. La respuesta debe tener, fecha, nombre completo del paciente, aseguramiento, dirección análisis de la queja esta respuesta debe ser completa, clara, precisa y contener la solución o aclaración de lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que la soporten. Además, deberá ir acompañada de copia de los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones de la institución.

Las respuestas de las PQRS se deben dar por correo electrónico, solicitando la satisfacción de la respuesta., presencial, satisfacción de la respuesta y escrita por correo certificado o con el mensajero, con la firma de recibido.

En caso de no ser posible contestar dentro de los términos establecidos por las leyes, se informará por escrito, a quien interpone la queja o reclamo, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta.

- **Archivo:** Después de realizar la gestión antes citada, se archivan los registros de quejas o reclamos en carpeta marcada para tal fin previa asignación de consecutivo y adición de los soportes de respuesta.



## 17. PROCEDIMIENTO

Requerimiento presencial de PQRS						
Nº	Actividad	Área responsable	Persona Responsable	Descripción	Documento	observaciones
1	Instaurar PQRS por el usuario	Todas la áreas	Usuario	Realizar requerimiento por parte del usuario.	Sistema de información	El usuario se acerca al área de PQRS
2	Recibir al usuario	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de PQRS	El funcionario de área debe hacer pasar al usuario de acuerdo al turno de llegada y aplicar el manual de atención al usuario.		Saludar, ser respetuoso con el usuario
3	Gestionar Recepción de la PQRS	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de PQRS	Recepción de la PQRS a través de los diferentes canales de comunicación. (cuales son los canales de comunicación)		Se pregunta al usuario cual es el <b>motivo</b> de la PQRS
4	Diligenciar formato PQRS para gestión inmediata	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de PQRS	<b>Si la PQRS se puede gestionar inmediatamente</b> , se debe diligenciar el formato completo acerca del requerimiento del usuario.	Formato Control de PQRS para gestión inmediata SEAU-P-002-31	Solicitar firma al usuario
6	Gestionar requerimiento del usuario	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionaria de PQRS	El funcionario de PQRS debe intentar solucionar el requerimiento si está al alcance de él en ese preciso momento y establecer comunicación con el área responsable para su solución.	Formato Control de PQRS para gestión inmediata SEAU-P-002-31	De lo contrario se interviene con el área involucrada o responsable para que le brinde solución.  Si hay solución, se direcciona al usuario para su gestión.  Si no hay solución inmediata, ver el paso ( <b>Terminación del procedimiento detallado para los diferentes canales de acceso</b> )





**HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREO RENGIFO E.S.E**  
**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES CLIENTE INTERNO Y EXTERNO**

**CODIGO:** SEAU-P-002-17

**Vigencia:** Diciembre 2018

**Versión:** 06

**Página:** 17 de 23

Nº	Actividad	Área responsable	Persona Responsable	Descripción	Documento	observaciones
<b>Requerimiento por medio del Buzón de sugerencias</b>						
1	Instaurar PQRS por el usuario	Todas las áreas	Usuario	Realizar requerimiento por parte del usuario en buzón de sugerencias	Formato de Solicitud y Requerimiento del Usuario SEAU-F-002-10	El usuario se acerca al buzón de sugerencias.  Nota: Los buzones de sugerencia están ubicados en la sala de espera de cada área.  El funcionario debe asesorarse diariamente que existan como mínimo 3 formatos en cada buzón de sugerencias.
2	Revisar y sacar formatos PQRS de los Buzones de sugerencias	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de PQRS Representante asociación de usuarios	El funcionario de PQRS revisa los buzones de sugerencias junto a un integrante de la asociación de usuarios de acuerdo al formato de acta de apertura los días lunes, miércoles y viernes.  Saca todos los formatos PQRS, los deposita en una carpeta y los trasladan al área PQRS.  En el área de PQRS se encuentran las llaves correspondientes a todos los buzones de sugerencias	Ver formato de acta de apertura SEAU-F-002-29  Ver listado integrantes de la asociación de usuarios	Cuando el día de la apertura del buzón sea festivo o por razones adversas no se pueda realizar, quedara para el siguiente día hábil.  La apertura del buzón se realizara lunes, miércoles y viernes a las quejas que ingresen después de esa hora, pasaran a ingresarse en la siguiente apertura de buzones.  Dado a que los días martes y jueves no se realizan apertura al buzón de sugerencias, las quejas pasaran a ingresarse en el aplicativo al siguiente día hábil.
3	Clasificar formatos PQRS por fecha	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionaria de PQRS	El funcionario debe clasificar los formatos de acuerdo a la fecha más antigua.	Formato De Solicitud y Requerimiento del Usuario SEAU-F-002-10	En caso de requerir más información, pasar al punto 4, de lo contrario pasar al punto <b>(Terminación del procedimiento detallado para los diferentes canales de acceso)</b>
4	Gestionar información adicional	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de quejas y reclamos	Se llama telefónicamente a quien interpone la queja o reclamo para que suministre mayor información.	Formato De Solicitud y Requerimiento del Usuario SEAU-F-002-10	Si la información suministrada en el formato no es clara, se debe preguntar al usuario los datos por aclarar. Siempre y cuando exista un número telefónico.  Ver continuación en <b>(Terminación del procedimiento detallado)</b>



Nº	Actividad	Área responsable	Persona Responsable	Descripción	Documento	Observaciones
5	Entregar e Informar Respuesta Parcial	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de quejas y reclamos	Durante la llamada telefónica del paso 4, el funcionario debe informar que su requerimiento se encuentra en proceso.  Adicionalmente, este paso también debe hacerse mediante correo electrónico usando el formato.	Llamada Telefónica o Correo Electrónico  SEAU-F-002-18 Formato Único de Respuesta	<i>para los diferentes canales de acceso).</i>  Es importante informarle al usuario que dentro de los 15 días hábiles contados a partir de la fecha, recibirá respuesta Total.
<b>Medios Electrónicos</b>						
1	Instaurar PQRS por parte del usuario	Todas la áreas	Usuario	Realizar requerimiento por correo electrónico de parte del usuario	Correo institucional	<a href="mailto:quejasyreclamoshdmcr@gmail.com">quejasyreclamoshdmcr@gmail.com</a>
2	Recibir Correo Electrónico del usuario	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de PQRS	El funcionario de área debe enviar una respuesta parcial al usuario para su satisfacción mediante el mismo correo electrónico.	Manual de atención al usuario  SEAU-F-002-18 Formato único de respuesta PQRS	Saludar, ser respetuoso con el usuario. En el correo se debe especificar el tiempo de la respuesta. 15 días hábiles.
3	Gestionar Recepción de la PQRS	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de PQRS	El funcionario de PQRS diligencia el formato completamente. Si el requerimiento del usuario no es claro, se debe escribir nuevamente expresando que se necesita más claridad en cuanto al tema.	Formato PQRS SEAU-F-002-10	Ver continuación en <b>(Terminación del procedimiento detallado para los diferentes canales de acceso).</b>
4	Entregar e Informar Respuesta final	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de quejas y reclamos	Se debe entregar respuesta final al usuario por el mismo medio.	Correo Electrónico  SEAU-F-002-18 Formato Único de Respuesta	La respuesta debe ser de forma clara y concisa con el fin de generar satisfacción al usuario.



5	Instaurar PQRS por parte del usuario	Todas la áreas	Usuario	Realizar requerimiento por página Web por parte del usuario en la pestaña PQRS	Página Web Institucional	<a href="http://hospitalmariocorrea.org/">http://hospitalmariocorrea.org/</a>
6	Recibir Petición en el correo a través de la página web.	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de PQRS	Si la petición del usuario es leve y se puede dar gestión inmediata no se registra en el sistema de lo contrario.	Manual de atención al usuario	Saludar, ser respetuoso con el usuario. En el correo se debe enviar gestión o confirmar que la petición ha sido recibida y especificar el tiempo de la respuesta (15 días hábiles)
Nº	Actividad	Área responsable	Persona Responsable	Descripción	Documento	Observaciones
<b>Terminación del procedimiento detallado para los diferentes canales de acceso</b>						
1	Gestionar requerimiento del usuario en Aplicativo	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de PQRS	La PQRS debe diligenciarse en la plataforma de Panacea Modulo Satisfacción al Usuario.	Aplicativo	El usuario debe estar capacitado para manejo de software.
2	Diligenciar Archivo Gestión PQRS	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de PQRS	De acuerdo al consecutivo que arroja el aplicativo se procede a llenar el Archivo Gestión PQRS	Formato Excel	El Archivo Gestión PQRS se diligencia de manera digital (Excel)  Después de enviado el requerimiento al responsable, se espera respuesta <i>máxima de 15 días hábiles contados a Partir de la fecha de inicio.</i>  <i>Si hay respuesta, ver paso 3</i>  <i>Si no hay respuesta dentro de los primeros 8 días hábiles, ir al paso 5.</i>
4	Enviar respuesta al usuario	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de PQRS	Se envía respuesta al usuario, adjuntando documento si lo requiere	Correo electrónico Formato respuesta PQRS SEAU-F-002-18	Al redactar el correo, este debe ser expresado claramente. El funcionario debe ser respetuoso y saludar formalmente, Buen día, Tarde, cordial saludo.
5	Realizar oficio a jefe de área responsable	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de PQRS	Si han pasado 8 días hábiles después de realizado el requerimiento, el funcionario realiza oficio con copia de entrega dirigido al jefe de área responsable expresando el motivo y que no hay respuesta oportuna.	Carta u oficio OAUP (PQRS)- 1,4-11-01	La carta u oficio debe contener: *Fecha *Consecutivo de oficio *Nombre a quien va dirigido *Asunto *Firma jefe Atención al usuario.  <b>Nota:</b> si han pasado más de



				<b>Nota:</b> La original se entrega al jefe de área, la copia debe ser firmada por el jefe de área y pertenece a PQRS.		15 días hábiles a partir de realizado el requerimiento por parte del usuario, al <b>paso 12.</b>
6	Realizar oficio a subgerencia y al área de control interno	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de PQRS	Si han pasado 15 días hábiles después de realizado el requerimiento, el funcionario realiza oficio con copia de entrega dirigido al jefe de área responsable expresando el motivo y que no hay respuesta oportuna. <b>Nota:</b> La original se entrega al jefe de área, la copia debe ser firmada por el jefe de área y pertenece PQRS.	Carta u oficio OAUP (PQRS)- 1,4-11-01	La carta u oficio debe contener: *Fecha *Consecutivo de oficio *Nombre a quien va dirigido *Asunto *Firma jefe Atención al usuario. <b>Nota:</b> Subgerencia y control interno gestionan el proceso de PQRS y envía copia oficio al área de PQRS.
7	Brindar respuesta al Usuario	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de PQRS	Se debe dar respuesta parcial al paciente dentro de los 15 días hábiles de ser impuesta la queja, se debe llamar al paciente y/o enviar E-mail recordando que la queja ha sido gestionada o continua en proceso de mejora y/o implementación de acciones que permitan mitigar dicha situación	Sistema de información  Registro telefónico  Registro de E-mail	<b>Nota:</b> Si la solución a la queja toma más de los 15 días definidos para la misma, se debe informar al paciente el estado en el que se encuentra y estar en comunicación cuando está sea resuelta.
<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Área responsable</b>	<b>Persona Responsable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Documento</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Requerimiento Presencial de P de Funcionarios a Usuarios</b>						
1	Instaurar PQRS por el Funcionario		Usuario	Realizar requerimiento por parte del funcionario		El Funcionario se acerca al área de PQRS
2	Recibir al Funcionario	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de PQRS	El responsable de área debe hacer pasar al funcionario.		Saludar, ser respetuoso con el Funcionario.  Si el turno está ocupado, el funcionario debe esperar
3	Gestionar Recepción de la PQRS	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de PQRS	Recepción de la PQRS a través de los diferentes canales de comunicación.	Carta u oficio O Formato PQRS SEAU-F-002-10	Se pregunta al funcionario cual es el motivo de la PQRS.
4	Realizar carta u oficio	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de PQRS	El funcionario realiza carta de acuerdo al formato establecido dirigida a la EPS en la	Carta u oficio OAUP (PQRS)- 1,4-11-01	La carta u oficio debe contener: *Fecha *Consecutivo de oficio



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREO RENGIFO E.S.E**  
**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES CLIENTE INTERNO Y EXTERNO**

**CODIGO:** SEAU-P-002-17

**Vigencia:** Diciembre 2018

**Versión:** 06

**Página:** 21 de 23

				cual pertenece el usuario.		*Nombre a quien va dirigido *Asunto *Firma jefe Atención al usuario. *Firma de quien instaura la queja *Tiempo de respuesta 15 días hábiles contados a partir de la fecha.
5	Enviar carta en físico	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de PQRS	Se debe enviar la carta mediante un mensajero a la oficina responsable de la EPS a la cual pertenece el usuario.  Se envía original y copia de la carta, la copia debe ser sellada por el funcionario de la EPS Y debe ser devuelta al HDMCR área PQRS.		La carta debe enviarse sellada y por medio de una empresa de mensajería o mensajero.
6	Esperar respuesta de EPS	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de PQRS	Una vez llega respuesta de la solicitud, se informa al funcionario que interpuso la PQRS.	Carta u Oficio	El hospital departamental Mario correa Rengifo espera respuesta por parte de la EPS, en un lapso de 30 días hábiles a partir del primer envío
7	Archivar carta u oficio	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de PQRS	Se debe archivar la carta en A.Z de acuerdo a fecha.	Carta u Oficio	
<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Área responsable</b>	<b>Persona Responsable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Documento</b>	<b>observaciones</b>
<b>Felicitaciones y agradecimientos</b>						
1	Distribuir formatos	Oficina de Quejas y reclamos	Auxiliar de PQRS	Distribuye los formatos de felicitaciones y agradecimientos en los distintos buzones del hospital.	Formato de Solicitud y Requerimiento del Usuario. SEAU-F-002-10	
2	Instaurar Felicitación		Usuario	Realizar requerimiento por parte del usuario. El usuario informa que desea colocar una felicitación a un funcionario.		El usuario se acerca al área de PQRS
3	Recibir al usuario	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionaria de PQRS	El funcionario de área debe recibir al usuario y aplicar el manual de atención al usuario	Manual de atención al usuario	Saludar, ser respetuoso con el usuario.  La felicitación puede ser: *Presencial *Correo electrónico *Buzón de PQRS



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREO RENGIFO E.S.E**  
**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES CLIENTE INTERNO Y EXTERNO**

**CODIGO:** SEAU-P-002-17

**Vigencia:** Diciembre 2018

**Versión:** 06

**Página:** 22 de 23

4	Gestionar Recepción de la Felicitación	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionaria de PQRS	Recepción de la Felicitación a través de los diferentes canales de comunicación.		Se pregunta al usuario cual es el motivo de la PQRS
5	Llenar formato Felicitaciones para gestión inmediata	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de PQRS	El funcionario de PQRS debe llenar el formato completo sobre el requerimiento del usuario	Formato Felicitaciones SEAU-F-002-10	Solicitar firma al usuario
6	Redactar felicitación	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de PQRS	El funcionario de PQRS debe redactar un documento expresando el motivo de la felicitación	Carta u oficio	<b>Debe contener:</b> *Fecha *Nombre de la persona que realiza la felicitación *Cedula *Nombre de la persona a quien felicita o el área
7	Enviar correo electrónico	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de PQRS	El funcionario de PQRS debe enviar un correo electrónico al área de comunicaciones	Correo electrónico	El envío se realiza todos los días 15 o 30 de cada mes.
8	Esperar respuesta	Oficina de Quejas y reclamos	Funcionario de PQRS	El funcionario de PQRS espera respuesta del área de comunicaciones	Carta u oficio	La copia de la carta es la que se lleva al área de PQRS. La carta debe ir firmada con el nombre de quien recibe la carta y posteriormente guardada en A-Z
9	Divulgar mecanismos de felicitaciones y agradecimientos	Área de comunicaciones	Jefe de comunicaciones	Se publica en cartelera de felicitaciones en el hospital.	Carta de oficio y tarjeta de felicitaciones y agradecimientos	
<b>Nº</b>	<b>Actividad</b>	<b>Área responsable</b>	<b>Persona Responsable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Documento</b>	<b>observaciones</b>
<b>Informe mensual de PQRS</b>						
1	Realizar Informe Mensual	Oficina de quejas y reclamos	Coordinadora	1. Realización de informe mensual 2. Presentación de indicadores ante el Comité de Gerencia (Subgerencia Científica Coordinación de Calidad y jefes de área) a manera de información y la gestión realizada frente a estos.		La funcionaria o auxiliar de PQRS entrega reporte organizado en oficio o Excel PQRS al jefe de atención al usuario.



## 18. RIESGOS

RIESGOS	ACCIONES
Acciones disciplinarias a los funcionarios a causa de no cumplir con la respuesta de las PQRS en los tiempos legalmente establecidos.	-Revisar diariamente el medio por el cual se realiza la recepción de las PQRS. -Gestionar en el menor tiempo posible la PQRS para posteriormente informar al solicitante.
Acciones disciplinarias a la oficina de Atención al Usuario SIAU por no Recepcionar, radicar y atender las PQRS de los pacientes y usuarios de la E.S.E. Hospital Departamental Mario Correa Rengifo.	-Crear medios físicos, electrónicos y materiales donde los usuarios y pacientes puedan interponer las PQRS de manera confiable. -Realizar la debida gestión de las PQRS, atendiendo cada una de manera oportuna y completa.

## 19. INDICADORES

INDICADOR	DESCRIPCIÓN
1. <b>Cumplimiento:</b> a PQRSF con respuesta antes de 15 días hábiles.	Número de quejas respondidas antes de 15 días mes/No. De quejas recibidas en el mes
2. <b>Oportunidad:</b> En la respuesta de quejas y reclamos.	Total No. De Quejas con respuesta oportuna mes/ Total No. De Quejas recibidas en el mes
3. <b>Sugerencias:</b> Sugerencias gestionadas.	Cantidad de sugerencias gestionadas mes/ cantidad de sugerencias recibidas mes
4. <b>Felicitaciones:</b> Felicitaciones recibidas.	Cantidad de felicitaciones recibidas/ Cantidad de felicitaciones gestionadas.

## 20. ANEXOS

- SEAU-G-002-06 V2 Guía De Atención Al Usuario
- SEAU-F-002-29 Acta apertura buzón de PQRS
- SEAU-P-002-31 Formato control de PQRS para gestión inmediata
- SEAU-F-002-18 Formato respuesta PQRS
- SEAU-F-002-10 Formato de Solicitud y Requerimiento del Usuario



HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREO RENGIFO E.S.E

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES CLIENTE INTERNO Y EXTERNO

**CODIGO:** SEAU-P-002-17

**Vigencia:** Diciembre 2018

**Versión:** 06

**Página:** 24 de 23

## 21. REGISTRO DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN O CAMBIO
2	Diciembre 2016	Ajuste al contenido del documento.
3	Mayo 2017	Ajuste al contenido del documento (definiciones, normatividad y anexos de formatos). Ajuste al procedimiento detallado.
5	Septiembre 2018	Ajustes en el procedimiento y la secuencia de pasos del procedimiento. Se incorporan los riesgos, indicadores, normatividad y derecho de petición.
6	Diciembre 2018	Ajuste al contenido del documento

Elaborado por:          Astrid Sofía Romero Jefe atención al usuario	Revisado por:          Gilberto Izquierdo Ruiz Subdirección administrativa	Aprobado por:          Juan Carlos Martínez Gutiérrez Gerente
---	---	--