

 <p><b>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA</b> E.S.E. MONTENEGRO La Salud... Nuestro compromiso NIT. 890.000.400-2</p>	<p><b>PROCEDIMIENTOS TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.</b></p>	Código: 44-002-002
		Versión: 009
		Fecha: 08 06 2021
		Página 1 de 6

DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
<b>NOMBRE</b>	<b>TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.</b>
<b>APROBADO POR:</b>	<b>GERENCIA Y CALIDAD</b>
<p><b>1. OBJETIVO:</b> Promover la satisfacción del Usuario mediante el tramite oportuno de las PQRS y F de los usuarios externos e internos de la ESE.</p>	
<p><b>1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Establecer las actividades necesarias para recepcionar, tramitar y dar solución a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones de manera oportuna y la toma de acciones que permitan disminuir y/o eliminar sus causas.</li> <li>✓ Determinar los pasos a realizar para identificar y controlar las quejas, reclamos y apelaciones del usuario y así prevenir su ocurrencia, tomando y delegando responsabilidades para generar acciones para solucionar las quejas, reclamos y apelaciones que se puedan presentar</li> </ul>	
<p><b>2. ALCANCE:</b> Este procedimiento aplica a todas las actividades que están asociadas con la solicitud, tratamiento, respuesta y seguimiento de una PQRSF.</p>	
<p><b>3. ENFOQUE DIFERENCIAL:</b> se tienen identificadas las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, para el goce efectivo de sus derechos.</p> <p>Los tipos de Enfoque Diferencial tenidos en cuenta son: de género y orientación sexual, de etnia y raza, cultural, idioma y dialecto, discapacidad física, mental y cognitiva, primera infancia, adulto(a) mayor y mujeres gestantes, morbilidad y alto riesgo, violencia y desplazamiento y zonas de difícil acceso.</p>	
<p><b>4. RESPONSABLES (TALENTO HUMANO): SIAU</b></p>	
<p><b>5. DEFINICIONES:</b></p> <p><b>DECIDIR – RESOLVER:</b> es pronunciarse de fondo sobre el contenido de la solicitud, realizar las acciones que se deriven de tal pronunciación, y comunicar al emisor el resultado de la misma.</p> <p><b>FELICITACIÓN O AGRADECIMIENTO:</b> 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.</p> <p><b>PETICIÓN O DERECHO DE PETICIÓN:</b> 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, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.</p> <p><b>QUEJA:</b> medio por el cual el usuario presenta su inconformidad con la actuación de determinado funcionario de la ESE.</p> <p><b>RECLAMO:</b> comunicado que busca que la entidad revise algún aspecto de la prestación del servicio.</p> <p><b>RECIBIR:</b> es registrar o radicar las PQRSS presentadas personalmente, por escrito, telefónicamente, o por vía electrónica, por cualquier persona, dejando constancia de la fecha y hora de presentación, el nombre del quejoso y/o petionario, su identificación y los demás datos que se consideren pertinentes para el caso.</p> <p><b>RECLAMO:</b> Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad</p>	



**SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA:** es un derecho que busca garantizar la posibilidad de llevar a cabo consultas sobre datos e información pública. Este derecho podrá ser limitado en los supuestos que contempla la Ley.

**SUGERENCIA:** manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad, puede incluir la felicitación o comentarios positivos.

**TRAMITAR:** es realizar el conjunto de acciones e interacciones que han de llevarse a cabo para dar a la PQRSS el curso que corresponde hasta su conclusión

**USUARIO:** Es la persona natural o jurídica que requiere los servicios de la E.S.E

## 6. CONDICIONES:

Apertura de buzones del Hospital una vez a la semana y en el Puesto de Salud una vez cada quince (15) días en presencia de un usuario externo.

### RECEPCIÓN DE LA QUEJA

- Petición verbal o escrita, ya sea por demanda personal, buzones o pagina Web.
- Entregar al Usuario, el formato respectivo para diligenciar la PQRS y F por parte del mismo o a ruego si este lo solicita, con su firma o la huella digital en caso de no saber firmar.
- En lo posible, toda inquietud debe ser por escrito, si el usuario no acepta, el funcionario de la oficina del SIAU debe consignar fielmente la inquietud y solicitar al demandante la firma del mismo. Si este se rehúsa, se deja constancia escrita en el mismo formato.

### RADICACIÓN DE LA QUEJA

- Asignar número consecutivo a la PQRS y F e ingresar los datos en la plantilla establecida para el procedimiento (Excel)
- Radicar la PQRS y F en la ventanilla de correspondencia
- Se indica al usuario cuando y donde recibirá la respectiva respuesta a su inquietud.

### EVALUACIÓN INICIAL DE LA QUEJA

Después de recibida la queja se evalúa inicialmente en términos de severidad, complejidad e impacto, la necesidad y posibilidad de una acción inmediata, el proceso a cargo del trámite en la institución.

- ❖ Severidad: Leve, moderada, severa.
- ❖ Complejidad: baja, mediana, alta
- ❖ Impacto: bajo, mediano, alto

### INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA

El nivel de investigación debe ser proporcionado con la seriedad, frecuencia de ocurrencia y severidad de la queja. Es deber del responsable del proceso que tiene a cargo la investigación de la queja, proteger toda la información personal y asegurar la confidencialidad de los reclamantes.



Enviar en medio magnético la PQRS y F al responsable del proceso y a la Empresa Temporal si aplica, para la respectiva indagación y respuesta a la oficina del SIAU.

- Conformación de grupo integrado por Gerencia, Jurídica, Control Interno, Enfermera Jefe Consulta Externa, auditor médico, líder de Calidad y SIAU para asesoría en resolución de PQRS Y F de difícil manejo.
- Si la PQRS y F se relaciona con un funcionario de Planta o de contratación directa, el trámite lo realizarán los responsables de proceso al que pertenece el empleado o la gerencia de la entidad.
- Si la PQRS y F se relaciona con una persona adscrita a la Empresa Temporal vigente, el trámite lo realizarán la Empresa Temporal y el responsable del proceso al que pertenece el cooperado.

**RESPUESTA Y COMUNICACIÓN**

- Presentar resultado por escrito de la indagación de la PQRS y F realizado por el responsable del proceso y la Empresa Temporal si aplica en un tiempo no mayor a cinco (5) días hábiles a la oficina del SIAU.
- Enviar respuesta escrita al usuario dentro del tiempo estipulado por Ley (15 días hábiles)

Radicar y enviar respuesta al Usuario y archivar formato original de la PQRS y F, la respuesta dada por el responsable del proceso y la Empresa Temporal si aplica, así como del recibido de la respuesta al Usuario, con la respectiva firma y fecha de entrega de la misma.

Cuando se desconozca la información del destinatario, la respuesta a la PQRSF se publica en la página web electrónica de la ESE HUS; en todo caso en un lugar de acceso al público de la entidad, por el término de cinco (5) días, con la advertencia que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro de la publicación. La información se guarda en archivo.

**ARCHIVO DEL EXPEDIENTE DE LA QUEJA**

- Posterior a la radicación de la queja, el responsable del Servicio de Información y Atención al Usuario radica la queja en la ventanilla única de correspondencia, previo consecutivo.  
 La queja es archivada en la carpeta denominada PQRS y F, con los soportes de análisis y de respuesta al usuario con el recibido.

**NOTA:** En caso de presentarse agresión al personal que atiende al usuario, el trámite respectivo se hará de acuerdo a lo estipulado en el sistema de seguridad y salud en el trabajo, posteriormente se envía reporte a la EPS a la cual pertenece el usuario que realizó la agresión.





**7. RECURSOS:**

- a. **EQUIPOS BIOMÉDICOS:** No aplica
- b. **DISPOSITIVOS MÉDICOS:** No aplica
- c. **MEDICAMENTOS:** No aplica
- d. **INSUMOS:**

Buzones, Formatos establecidos por la Institución, equipo de cómputo y de oficina,

**8. EJECUCIÓN: (ACTIVIDADES ESENCIALES):**

**TRAMITE DE PQRS Y FELICITACIONES RECEPCIONADA EN BUZONES:**

- ✓ Abrir buzones del Hospital una vez a la semana y del Puesto de Salud cada 15 días en presencia de un usuario externo.
- ✓ Recolectar las PQRS y F
- ✓ Diligenciar el formato de clasificación de las PQRS y F predeterminado por la Institución, asignar número consecutivo a la PQRS y F e ingresar los datos en la plantilla establecida para el procedimiento (Excel)
- ✓ Radicar la PQRS y F en la ventanilla de correspondencia (Work manager)
- ✓ Enviar en medio magnético la PQRS y F al responsable del proceso y a la Empresa Temporal si aplica, para la respectiva indagación y respuesta a la oficina del SIAU.
- ✓ Proyectar la respuesta al Usuario, con base en el informe entregado por el responsable del proceso y la Empresa Temporal si aplica y se envía a Gerencia para revisión, ajustes y firma correspondiente.
- ✓ Radicar y enviar respuesta al Usuario y archivar formato original de la PQRS y F, la respuesta dada por el responsable del proceso y la Empresa Temporal si aplica, así como del recibido de la respuesta al Usuario, con la respectiva firma y fecha de entrega de la misma.
- ✓ Realizar seguimiento realizando llamada a Dos PQRS y F del mes correspondiente e indagar al usuario si estuvo o no satisfecho con la respuesta dada a su PQRS y F.
- ✓ Registrar una nota en la misma PQRS y F registrando el día de la llamada, hora y respuesta del usuario.
- ✓ Presentar informes a Gerencia, Comité Técnico o Entes de Control

**EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN**

- ✓ Realizar seguimiento con llamadas telefónicas a dos PQRS y F del mes correspondiente e indagar al usuario si estuvo o no satisfecho con la respuesta dada a su PQRS y F.
- ✓ Registrar una nota en la misma PQRS y F registrando el día de la llamada, hora y respuesta del usuario.

**TRAMITE DE PQRS Y F RECEPCIONADA POR DEMANDA PERSONAL:**

- ✓ Saludar cordialmente al usuario.
- ✓ Recibir la solicitud o inquietud del usuario.

 <p><b>HOSPITAL</b> <b>ROBERTO QUINTERO VILLA</b> E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud... Nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2</p>	<p><b>PROCEDIMIENTOS TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.</b></p>	Código: 44-002-002
		Versión: 009
		Fecha: 08 06 2021
		Página 5 de 6

- ✓ Entregar al Usuario, el formato respectivo para diligenciar la PQRS y F por parte del mismo o a ruego si este lo solicita, con su firma o la huella digital en caso de no saber firmar.
- ✓ En lo posible, toda inquietud debe ser por escrito, si el usuario no acepta, el funcionario de la oficina del SIAU debe consignar fielmente la inquietud y solicitar al demandante la firma del mismo. Si este se rehúsa, se deja constancia escrita en el mismo formato
- ✓ Se indica al usuario cuando y donde recibirá la respectiva respuesta a su inquietud.
- ✓ Asignar número consecutivo a la PQRS y F e ingresar los datos en la plantilla establecida para el procedimiento (Excel)
- ✓ Radicar la PQRS y F en la ventanilla de correspondencia (Work manager)
- ✓ Enviar en medio magnético la PQRS y F al responsable del proceso y a la Empresa Temporal si aplica, para la respectiva indagación y respuesta a la oficina del SIAU.
- ✓ Proyectar la respuesta al Usuario, con base en el informe entregado por el responsable del proceso y la Empresa Temporal si aplica y se envía a Gerencia para revisión, ajustes y firma correspondiente.
- ✓ Radicar y enviar respuesta al Usuario y archivar formato original de la PQRS y F, la respuesta dada por el responsable del proceso y la Empresa Temporal si aplica, así como del recibido de la respuesta al Usuario, con la respectiva firma y fecha de entrega de la misma.
- ✓ Realizar seguimiento con llamadas telefónicas a dos PQRS y F del mes correspondiente e indagar al usuario si estuvo o no satisfecho con la respuesta dada a su PQRS y F.
- ✓ Registrar una nota en la misma PQRS y F registrando el día de la llamada, hora y respuesta del usuario.
- ✓ Presentar informes a Gerencia, Comité Técnico o Entes de Control.

**9. PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS:**

Tramite oportuno de las PQRS y F.

**10. BASE NORMATIVA:**

- ✓ Constitución Política de Colombia
- ✓ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- ✓ Ley 962 de 2005
- ✓ Decreto 1166 del 2016
- ✓ Decreto 1757/94
- ✓ Ley 1438 de 2011
- ✓ Decreto 019 de 2012
- ✓ 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).
- ✓ 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

#### **BIBLIOGRAFÍA:**

- ✓ Título VII Protección al Usuario y Participación Ciudadana Con las adiciones, modificaciones y exclusiones de las Circulares Externas: 048, 049, 050, 051, 052 de 2008, 057, 058 de 2009, 059, 060 061 y 062 de 2010 Carrera 7 No. 32-16, Ciudadela San Martín, Torre Norte pisos 14, 15 y 16 - PBX: (57-1) 481 7000 [www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co) – Bogotá Colombia Página 336 de 925 TÍTULO VII PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA
- ✓ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. NTC-ISO 9001. Bogotá D.C
- ✓ ATHAUALPA PEREZ, Andrés. El Derecho Fundamental de Petición., Trabajo Cátedra Derecho Constitucional Colombiano II diplomado en bioderecho y genética forense, Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Internet: [http://www.javeriana.edu.co/juridicas/pub\\_rev/univ\\_est/pdfs/cap.%206.pdf](http://www.javeriana.edu.co/juridicas/pub_rev/univ_est/pdfs/cap.%206.pdf)