

 <p>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud. Nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2</p>	<p>PROCEDIMIENTOS TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.</p>	Código: 44-002-002
		Versión: 0010
		Fecha: 05 10 2023
		Página 1 de 8

DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
NOMBRE	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.
APROBADO POR:	GERENCIA Y CALIDAD
<p>1. OBJETIVO: Promover la satisfacción del Usuario mediante el trámite oportuno de las PQRS y F de los usuarios externos e internos de la ESE.</p>	
<p>1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer las actividades necesarias para receptionar, 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. ✓ 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. 	
<p>2. ALCANCE: Este procedimiento aplica a todas las actividades que están asociadas con la solicitud, tratamiento, respuesta y seguimiento de una PQRS y F.</p>	
<p>3. ENFOQUE DIFERENCIAL: Se tienen identificadas las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, para el goce efectivo de sus derechos. 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>4. RESPONSABLES (TALENTO HUMANO): SIAU</p>	
<p>5. DEFINICIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • USUARIO: Es la persona natural o jurídica que requiere los servicios de la E.S.E • 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. • PETICIÓN: Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros. • QUEJA: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad. • RECLAMO: 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. • RECLAMO DE RIESGO SIMPLE: Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector. • RECLAMO DE RIESGO PRIORIZADO: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud. 	



- **RECLAMO DE RIESGO VITAL:** Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.
- **SUGERENCIA:** manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad, puede incluir la felicitación o comentarios positivos.
- **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.
- **TRAMITAR:** es realizar el conjunto de acciones e interacciones que han de llevarse a cabo para dar a la PQRS y F el curso que corresponde hasta su conclusión
- **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

6. CONDICIONES:

6.1. APERTURA DE BUZONES:

Los buzones que se encuentran ubicados en la E.S.E Hospital Roberto Quintero Villa se abrirán una (01) vez a la semana y el buzón ubicado en el Puesto de Salud del Corregimiento de Pueblo Tapao, una vez cada quince (15) días en presencia de un usuario externo.

6.2. RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS:

- Petición verbal o escrita, buzones o página 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.

6.3. RADICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS:

- 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.



6.4. EVALUACIÓN INICIAL DE LAS QUEJAS:

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

6.5. INVESTIGACIÓN DE LAS QUEJAS:

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.

6.6. EVALUACIÓN INICIAL DE LOS RECLAMOS:

6.6.1. RECLAMOS DE RIESGO SIMPLE: Los reclamos de riesgo simple en salud presentados directamente por los usuarios o a través de un tercero ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia y trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación. Estos reclamos deberán ser resueltos con los máximos niveles de accesibilidad, efectividad, seguimiento y control, siendo resolutoria y garantizando que las acciones adelantadas den respuesta a lo requerido, remitiendo los soportes de lo actuado. No obstante, en las situaciones en que se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, se aplicarán los términos dispuestos en la normatividad vigente como son los siguientes casos que se enuncian, a manera de ejemplo

- a) Consultas médicas:** Los servicios de consulta externa médica, odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, le serán asignados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años.
- b) Fórmula de medicamentos:** Cuando la EPS no le suministre de manera inmediata los medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios, debe garantizarles su entrega en el domicilio dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes (o inmediatamente si es de extrema urgencia) a los afiliados mayores de 62 años.



c) Reclamo por entrega incompleta de medicamentos: Mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado, cuando estos lo autoricen, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la reclamación.

d) Continuidad de servicios: Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas.

6.6.2. RECLAMOS DE RIESGO PRIORIZADO: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

6.6.3. RECLAMOS DE RIESGO VITAL: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.

7. PETICIONES GENERALES: Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y/o no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley:

a) Peticiones generales: Quince (15) días hábiles.

b) Solicitudes de información: Diez (10) días hábiles.

c) Copias: dentro de los tres (3) días hábiles – Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos

RESPUESTA Y COMUNICACIÓN

Toda PQRS y F se deberá responder de fondo al usuario dentro de los términos que corresponda según la clase de petición, por el medio que el usuario indique, sin perjuicio que pueda obtener información sobre el estado de esta por cualquiera de los canales de comunicación de la entidad que disponga la entidad.

En los casos en que el usuario no indique el medio para recibir la respuesta, ésta se le enviará a la dirección de correo electrónico que tenga registrado, en caso de que no cuente con este, a la dirección física de su residencia, dejando evidencia de la actuación y en todo caso no se podrá obligar al usuario a suministrar una dirección electrónica para notificación de la correspondiente respuesta.

La respuesta al peticionario con la decisión de la entidad deberá ir fechada y dirigida a la dirección informada para efectos de notificación. La respuesta deberá ser completa, clara, precisa y contener la solución o aclaración de lo reclamado junto con los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que la soporten

Adicionalmente, la respuesta 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.

 <p>HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E. MONTENEGRO <i>La Salud. Nuestro compromiso</i> NIT. 890.000.400-2</p>	<p>PROCEDIMIENTOS TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.</p>	Código: 44-002-002
		Versión: 0010
		Fecha: 05 10 2023
		Página 5 de 8

Se entenderá que no hay respuesta cuando ésta se emita por fuera de los plazos correspondientes según la clase de PQR y en los eventos en los cuales la entidad implicada no otorgue una solución de fondo frente a las necesidades planteadas por el usuario.

En el evento de no obtener respuesta a la PQR, el usuario podrá comunicarlo a la Superintendencia Nacional de Salud y ello constituirá un insumo para adelantar las acciones de inspección, vigilancia y control a que haya lugar.

Cuando una PQRS relacionada con acceso a servicios y/o tecnologías de salud deba ser contestada de manera negativa, la respuesta debe sujetarse al formato de negación de servicios, el cual deberá ser diligenciado exclusivamente por profesionales de la salud, ampliamente capacitados para emitir concepto. el mencionado formato puede ser consultado y descargado en el enlace: <https://docs.supersalud.gov.co/portalweb/proteccionusuario/otrosdocum entosproteccionusuario/formato-de-negacion-de-servicios-de-salud.docx>, y una vez diligenciado este no podrá ser modificado.

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.

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.

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.

- ✓ 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



HOSPITAL
ROBERTO QUINTERO VILLA
E.S.E. MONTENEGRO
La Salud. Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

**PROCEDIMIENTOS TRÁMITE DE
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.**

Código: 44-002-002

Versión: 0010

Fecha: 05 10 2023

Página 8 de 8

- ✓ 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 – 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