

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-001
			VERSIÓN: 2
			FECHA: 11/11/2020

1. OBJETIVO

Prestar servicios de orientación y acompañamiento que garanticen que los usuarios accedan con facilidad, oportunidad y pertinencia, desde el momento que ellos ingresan a la ESE hasta que egresan de ella, teniendo en cuenta las PQRS-F (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) dándole respuesta oportuna a todas las necesidades e inquietudes.

2. ALCANCE

Inicia desde que se recibe la PQRS-F por parte del usuario hasta finalizar el trámite pertinente para solucionar y responder la misma.

3. DEFINICIONES DE TERMINOS.

3.1 CALIDAD: Calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y

3.2 ACCESIBILIDAD: Posibilidad que tiene el cliente acceda a los servicios de salud sin restricción alguna

3.3 OPORTUNIDAD: Posibilidad que tiene el cliente en obtener un servicio sin retrasos.

3.4 PERTINENCIA: Posibilidad de distribuir y canalizar los usuarios dependiendo del servicio que requieren.

3.5 SEGURIDAD: Minimizar los riesgos inherentes en la atención al usuario.

3.6 PETICIÓN: serie de palabras o escritos con que se pide una o varias cosas.

3.7 QUEJAS: Insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o particulares que llevan a cabo un servicio público o por la deficiencia en la atención prestada.

3.8 RECLAMO: Insatisfacción por la prestación de un servicio deficiente, retraso, desatención o deficiencia en los servicios prestados.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-001
			VERSIÓN: 2
			FECHA: 11/11/2020

3.9 SUJERENCIA: Recomendación o propuesta de los ciudadanos para el mejoramiento de los servicios, funciones, metas y objetivos de la institución

3.10 FELICITACIÓN: Manifestación a una o varias personas de la felicidad y agradecimiento que se experimenta con motivo de algún suceso favorable para ella.

4. NORMAS DE REFERENCIA.

Las normas que se mencionan a continuación hacen parte del marco legal para la presentación de quejas, peticiones, reclamos, sugerencias o felicitaciones- PQRSF en el país.

4.1. Artículos 23 de la Constitución Política de Colombia: Según la constitución “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”, lo que quiere decir que los usuarios que reciben diferentes servicios tienen como recurso a su favor la posibilidad de presentar solicitudes, reclamos o sugerencias, esto siempre y cuando sea de una manera cordial.

4.2. Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia: en este se menciona que “todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable

4.3. Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. De esta ley se pueden resaltar los siguientes artículos,

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-001
			VERSIÓN: 2
			FECHA: 11/11/2020

ya que hacen referencia a la PQRSF y permite establecer algunas claridades sobre el tema.

4.3.1. Artículo 13. Ley 1755 de 2015 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 con las entidades dedicadas a su protección o formación.

4.3.2. Artículo 14. Ley 1755 de 2015 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:

- a) 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

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-001
			VERSIÓN: 2
			FECHA: 11/11/2020

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.

- b)** 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. **Parágrafo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

4.3.3. Artículo 15. Ley 1755 de 2015 Presentación y radicación de peticiones:

- a) Parágrafo 1:** En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.
- b) Parágrafo 2:** Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas. **Parágrafo 3°.** Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-001
			VERSIÓN: 2
			FECHA: 11/11/2020

5. CONDICIONES Y REQUISITOS PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO	RECURSOS NECESARIOS.
PQRSF presentada por usuario por los diferentes medios habilitados, si es queja verbal se debe pasar a física.	Personas capacitadas en atención al usuario que tengan muy buena calidad humana, excelente ética profesional y liderazgo, pero respetando las jerarquías, expertos en resolver problemas en salud y documentación en seguros. Estas deben tener muy buenas relaciones interpersonales. Deben existir formatos de PQRS y lapiceros, 17 buzones de PQRS en óptimas condiciones, un computador y una impresora para el proceso de respuesta oportuna al usuario.

6. ACTIVIDADES – DESCRIPCIÓN:

6.1. RECIBIR PQRS-F.

El usuario acude ante la oficina de Atención al Usuario y presenta su PQRSF por medio formato de PQRSF FO-09-001, quien recibe la manifestación del usuario se encarga de Ingresarla al formato de consolidado de PQRS-F FO-09-028.

Es importante tener en cuenta que las manifestaciones de los usuarios se pueden dar a conocer por otros medios como lo son:

- La página web de la E.S.E hospital San Juan de Dios, a la cual se puede acceder por medio del siguiente enlace: <https://www.hospitalyarumal.gov.co/> y dar clic en la opción “presente su PQRS-F”.
- El buzón de sugerencias, en el hospital están ubicados en la puerta principal, consulta externa, auditorio, cirugía, pediatría, fisioterapia, rayos x, urgencias, vacunación, odontología, seguridad del paciente, MANA y maternas.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-001
			VERSIÓN: 2
			FECHA: 11/11/2020

c) Correo electrónico atencionalusuariohospitalyarumal@gmail.com y por llamada telefónica, el usuario puede comunicarse a las líneas de atención al usuario 8537373 ext 131-155 o al celular 3128900107 donde será atendido por un auxiliar de SIAU, el cual dejará constancia de la PQRSF en el formato FO-09-001.

6.2. CLASIFICAR LA PQRS: estas se clasifican según el número de manifestaciones que se realizan y según el tipo, es decir, si es petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, según el motivo, o sea, por oportunidad, accesibilidad en el servicio, deficiencia de información, cordialidad, atención, etc. Si la queja descrita por el usuario que se acerca de forma presencial a la oficina SIAU, es competencia de la institución, se procede a diligenciar el formato “FORMATO PQRSF” FO-09-001 donde se ingresan los siguientes datos:

- ✓ Fecha
- ✓ Tipo de manifestación.
- ✓ Nombre completo del usuario que interpone la PQRSF y numero de documento
- ✓ Nombre completo del usuario atendido y numero de documento
- ✓ Dirección y teléfono.
- ✓ Correo electrónico.
- ✓ Descripción de la PQRSF
- ✓ Acción tomada
- ✓ Firma de quien recibe la PQRSF.
- ✓ Firma de quien emite la respuesta

Nota: si es posible dar solución o respuesta inmediata a la queja, se procede a esta, de manera verbal dejando constancia en el formato “SEGUIMIENTO PQRSF” FO-09-028.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-001
			VERSIÓN: 2
			FECHA: 11/11/2020

6.3. DEFINIR COMPETENCIA:

Según sea el contenido, gravedad y causante de la manifestación, el coordinador de SIAU realiza acción pedagógica y si la queja no es competencia de la E.S.E. Hospital se remite el usuario a la entidad pertinente (Alcaldía, Personería, Fiscalía, Procuraduría, D.L.S, E.P.S, A.R.S, ICBF.) dejando constancia de la información suministrada en el formato FO-09-028 en la columna “persona que debe resolver la manifestación” y se deja nota aclaratoria en la casilla de “observaciones”.

6.3.1. REALIZAR LA REMISIÓN DE LAS PQRS

Se realiza la lectura de la manifestación de usuario se identifica el servicio al que va dirigido y se le da traslado al jefe o líder de área, esta persona debe firmar como recibido en el formato FO-09-001 y se hace registro de la entrega en el formato de seguimiento a PQRS FO-09-028 con la finalidad de que quede constancia de que se le entregó, la persona que recibe tendrá un tiempo de 5 días hábiles para el análisis, plan de mejoramiento y respuesta ante la oficina de atención al usuario.

Nota: Si no es posible establecer un responsable o este no logra dar respuesta a la PQRS se informará al usuario por escrito que su PQRS será trasladada al comité de ética hospitalaria el cual se reúne una vez al mes, donde se analizará y se emitirá una segunda respuesta al usuario frente a las acciones tomadas por el comité y dar solución.

6.3.2. DAR RESPUESTA POR ESCRITO DE LA SOLUCIÓN DE LA PQRS.

Una vez solucionada la queja por el coordinador respectivo y/o comité de ética hospitalaria, se debe registrar en el formato de seguimiento FO-09-028 para dar trazabilidad al tiempo de respuesta al usuario, por lo cual el coordinador(a) de SIAU

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-001
			VERSIÓN: 2
			FECHA: 11/11/2020

procede a dar respuesta por escrito al usuario afectado en un plazo máximo de 15 días hábiles. Es importante tener en cuenta que, después de que el usuario reciba la respuesta tiene 8 días corrientes para responder o manifestarse en caso de que no se encuentre conforme con la solución o respuesta que se le brindó y en caso de que esta persona no manifieste ningún tipo de inconformidad se asumirá que está satisfecho.

7. PROCESO DE FELICITACIONES INTERPUESTAS POR LOS USUARIOS

Las manifestaciones de felicitaciones se deben reportar en formato de apertura de buzones, para ser presentado en el informe del comité de ética hospitalaria mensual, donde se expone el número de felicitaciones por servicio y se identificara a los funcionarios a los cuales este dirigida la felicitación, por lo cual la líder de humanización en el servicio realizara estrategias de reconocimiento al área y/o personal donde se resalta el compromiso, sentido de pertenencia y desarrollo de la política de humanización dentro de sus labores diarias en la institución.

8. APERTURA DE BUZONES

8.1. RECOLECTAR INFORMACIÓN

Semanalmente el coordinador de SIAU recorre todos los buzones de sugerencias con dos integrantes de la asociación de usuarios pertenecientes al comité de ética hospitalaria de la E.S.E, de donde toma todas las sugerencias depositadas y con su equipo se garantiza que todos los buzones contengan los elementos necesarios.

8.2. REALIZAR LECTURA Y CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS-F.

Proceder a leer detalladamente cada PQRS-F y clasificarlas por tipo solicitud (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación) esta actividad deberá

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-001
			VERSIÓN: 2
			FECHA: 11/11/2020

realizarse cada 8 días y deberá quedar constancia en el formato acta de apertura de buzones FO-09-004 de todo el proceso realizado. Todas las PQRS-F deben ser ingresadas al consolidado de las PQRSF FO-09-028.

8.3. CONCERTAR RESPUESTA

Se realizan las respuestas de las PQRSF de menor complejidad y de rápida respuesta.

Para las PQRS de mayor complejidad se les elabora respuesta informando al usuario que la PQRS será analizada con los integrantes del comité de ética hospitalario el cual se reúne cada mes y la coordinación de SIAU para concretar, redactar y entregar las posibles respuestas a cada PQRS con el folleto de los derechos y deberes en salud.

Nota: Toda manifestación anónima o con información incompleta que no permita ubicar y contactar al usuario se procede a publicar la respuesta en la cartelera ubicada en la oficina de SIAU.

9. INFORMES A PRESENTAR E INDICADORES:

- a) Se envía trimestral a la Secretaria Local de Salud el informe de satisfacción al usuario y petición, quejas, reclamaciones sugerencias y felicitaciones. Este mismo informe se entrega al comité de ética para que se planteen sugerencia o planes de trabajo para intervenir la atención a los usuarios.
- b) Mensualmente se diligencia el tablero de mando de indicadores del proceso donde se debe reportar:
 - Numero de manifestaciones por tipo PQRS-F
 - Oportunidad de trámite de respuesta

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-001
			VERSIÓN: 2
			FECHA: 11/11/2020

- Porcentaje de cumplimiento de las acciones de mejora programadas para la vigencia

10. SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO:

- De cada queja o sugerencia formulada deben quedar acciones de mejoramiento para que no vuelvan a presentarse. En la planilla control FO-09-028 se registran las acciones de mejora que el coordinador de área se compromete a realizar y la fecha para la cual será ejecutada.
- El funcionario del SIAU mensualmente debe VERIFICAR el cumplimiento de cada acción de mejora y enviar informe trimestral de ejecución de acciones al comité de ética.
- La planilla control de trazabilidad de cada queja debe culminar con todas las acciones de mejoramiento ejecutadas (color verde).

11. PUNTOS DE CONTROL PARA GARANTIZAR EL PROCEDIMIENTO

- Codificación de cada PQRS en el formato FO-09-028 donde se le asigna el consecutivo con fecha de radicación.
- El formato FO-09-028 se valida si se pasaron los tiempos de espera para la respuesta de la PQRS
- Auditoria por parte de calidad y control interno a la oportunidad de trámite de PQRS
- Comité de ética debe también hacer auditorias verificando cumplimiento de las acciones de mejoramiento
- Dirección Local de Salud-DLS realiza auditorías al proceso de trámite de PQRSF
- Envío de informe a la DLS, sobre el resultado trimestral de las encuestas de satisfacción y PQRS

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE PQRSF	SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-001
			VERSIÓN: 2
			FECHA: 11/11/2020

12. MANEJO FORMATOS, MATERIALES Y DOCUMENTOS O INFORMACIÓN DE REFERENCIA

Relacione la lista de formatos:

- FO-09-001 formato de PQRSF
- FO-09-028 formato de consolidado de PQRS-F
- FO-09-004 formato de acta de apertura de buzones
- FO-09-029 Formato de respuesta a PQRS
- Folleto de los derechos y deberes en salud
- Informe dirección local de salud

13. PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS

- Brindar una respuesta oportuna al usuario que presenta PQRS
- Realizar jornadas de reconocimiento al personal o al área por las felicitaciones que presentan los usuarios.
- Dar cumplimiento a los planes de mejoramiento formulados para garantizar el mejoramiento de la prestación de los servicios de salud.

Elaboró: Wilmer Alejandro Blandón Cargo: Coordinador del proceso SIAU Fecha:	VoB o	Revisó: Cargo: Asesor de Calidad Fecha:	VoB o	Aprobó: Cargo: Gerente Fecha:	VoB o
---	----------	---	----------	--	----------