

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSDF	Código: PR.AU-01
		Versión: 01
		Página 1 de 15

1. OBJETIVO

Asegurar el relacionamiento con el usuario y el ciudadano, a través de la orientación y definición de mecanismos que permitan evaluar permanentemente las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias de los usuarios y a través de éstas, dar soluciones y realizar acciones de mejoramiento tendiente a la satisfacción de sus necesidades y al mejoramiento continuo de los procesos

Mantener debidamente organizado el sistema de trámite, el cual adicionalmente, debe servir de insumo para la elaboración del plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las PQRSDF, continua con la clasificación, registro, gestión y respuesta a las manifestaciones y termina con la formulación, ejecución y seguimiento de planes de mejora.

3. RESPONSABLES

Trabajadora social de atención y relacionamiento con el usuario

4. DEFINICIONES

Manifestación: Queja, reclamo, sugerencia o felicitación expresada por el cliente interno o externo.

 <p>E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSDF</p>	<p>Código: PR.AU-01</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 2 de 15</p>

Petición: Es la garantía constitucional que tiene cualquier persona para acudir verbalmente o por escrito ante la administración o ante los particulares para solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el suministro de información, el requerimiento de copias de documentos, la formulación de consultas, la presentación de quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano/cliente en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores en desarrollo de sus funciones, o de la Institución y que puede repercutir en una investigación disciplinario o fiscal, según corresponda

Reclamo: Es el derecho que tiene todo ciudadano/usuario de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud por parte de la Entidad.

Sugerencia: Es una propuesta que presenta un ciudadano/cliente para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

Denuncia: 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 indicar circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objetivo de que se establezcan responsabilidades por parte de la oficina competente.

 <p>E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSDF</p>	<p>Código: PR.AU-01</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 3 de 15</p>

Felicitación: Reconocimiento, elogio etc., que manifiesta un ciudadano/cliente, frente a la atención o servicio prestado por la entidad.

SIAU: Sistema de información y atención al usuario.

PQRSDF: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación.

5. POLITICAS DE OPERACIÓN

- ✓ Inducción SIAU a colaboradores nuevos dentro de los primeros 15 días de ingreso.
- ✓ Reinducción a colaboradores, de manera semestral.
- ✓ Reuniones mensuales con asociación de usuarios para análisis de PQRSDF.
- ✓ Reporte de indicadores dentro de los primeros 05 días del mes en curso.
- ✓ Informe trimestral dentro de los primeros 7 días de cada trimestre, presentado al Comité de Gerencia.
- ✓ Respuestas a PQRSDF con un tiempo máximo de 15 días hábiles.
- ✓ Confidencialidad de las manifestaciones de los usuarios.
- ✓ Toda manifestación de los usuarios que ingrese a otros servicios o procesos, deberá ser canalizada a través de la oficina de atención al usuario.
- ✓ Toda manifestación por trato será remitida al líder del proceso respectivo para su análisis.
- ✓ Las manifestaciones del área asistencial serán remitidas a la Subgerencia de Servicios de Salud y/o auditoría médica, quien, a su vez, realizará la remisión de la manifestación al servicio y/o persona implicada para su gestión y subsecuente respuesta.
- ✓ Las manifestaciones del área administrativa serán remitidas a la Subgerencia Administrativa, quien, a su vez, realizará la remisión de la manifestación al servicio y/o persona implicada para su gestión y subsecuente respuesta.
- ✓ La gestión del proceso de atención al usuario es una labor integral que requiere articulación de todas las áreas y procesos al interior de la entidad.

6. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

PRODUCTOS	CLIENTES	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Manifestación presentada por el usuario y a su familia	Cliente Interno: Direccinamiento Estratégico Comunicación Publica Gestión del Talento Humano e Integridad Gobierno digital y TIC Atención en Salud Atención y Relacionamiento con el Usuario Gestión Jurídica Gestión Financiera Gestión de los Recursos y Logística Evaluación Independiente al SCI Evaluación del desempeño institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • La manifestación debe ser clara y en lo posible, anexar evidencias • Diligenciamiento del formato físico (Anexo)
	Cliente Externo Usuarios y familias EAPB Aseguradoras Entes territoriales y de control	

<p>Análisis, gestión y establecimiento del plan de mejoramiento a la manifestación presentada por el cliente externo</p>	<p>Cliente interno: Direccionamiento Estratégico Comunicación Publica Gestión del Talento Humano e Integridad Gobierno digital y TIC Atención en Salud Atención y Relacionamiento con el Usuario Gestión Jurídica Gestión Financiera Gestión de los Recursos y Logística Evaluación Independiente al SCI Evaluación del desempeño institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La manifestación se analizará y gestionará de manera objetiva y oportuna para dar respuesta dentro de los 15 días hábiles habilitados para tal fin. • Se establecerán planes de mejoramiento para todos y cada uno de los procesos afectados. • Se informará vía correo electrónico a las subgerencias, los planes de mejoramiento establecidos. • Se realizará seguimiento periódico a los planes de mejoramiento establecidos.
<p>Respuesta al usuario sobre la gestión realizada.</p>	<p>Cliente interno: Atención y relacionamiento con el usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se brindará respuesta a todas y cada una de las manifestaciones

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSDF	Código: PR.AU-01
		Versión: 01
		Página 6 de 15

	Cliente Externo Usuarios y familias EAPB Aseguradoras Entes territoriales y de control	presentadas mediante cualquier canal de comunicación dentro de los tiempos establecidos para tal fin. • Se dejará calificar la satisfacción del usuario con la respuesta brindada, en el formato de Excel “Matriz PQRSDF”
--	---	--

7. GENERALIDADES

CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	MATERIALES NECESARIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación generada por el cliente externo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formato “Unidos por la atención que queremos” • Buzón telefónico 24 horas • Buzones de sugerencias • Redes sociales oficiales de la institución • Equipo de cómputo con conexión a red interna e Internet. • Papelería y útiles de oficina • Guías



REQUISITOS A TENER EN CUENTA	PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS
<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento y apropiación de las políticas institucionales• Conocimiento y apropiación de los procedimientos del área de atención y relacionamiento con el usuario• Cumplimiento de las normas institucionales	<ul style="list-style-type: none">• Trámite oportuno de las manifestaciones.• Definición de acciones de mejoramiento acordes a los análisis de las manifestaciones recibidas.• Mayor satisfacción del usuario con las respuestas obtenidas• Menor índice de quejas y reclamos recibidos por servicios.• Mayor número de felicitaciones recibidas por servicios.• Custodia y monitoreo desde gestión documental a PQRSDF recibidas.• Archivo disponible y rendición de informes oportunos derivados de las PQRSDF.

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSDF	Código: PR.AU-01
		Versión: 01
		Página 8 de 15

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividades	Riesgos	Punto de Control	Responsables
RECEPCIÓN PQRSDF BUZONES DE SUGERENCIAS				
1	Definir ubicación y presentación de los buzones en hospital y sede, para recolección de PQRSDF de los usuarios	La no recepción de PQRSDF mediante buzones de sugerencias, se convierte en un incumplimiento de las políticas de participación social en salud.	Se llevará registro de actas de apertura de buzones de sugerencias.	Trabajadora social
2	Mantener formatos en los buzones de sugerencias, haciendo rondas en horas de la mañana y de la tarde para garantizar existencia.			Auxiliar de atención al usuario
3	Definir días y horarios para la apertura de buzones (martes 4:00pm)			Trabajadora social y asociación de usuarios
4	Hacer apertura de buzones, una vez a la semana con un testigo que es un usuario que se encuentre en sala			Auxiliar de atención al usuario
5	Diligenciar el formato FR.AU-01 ActaAperturaDeBuzon_V01			Auxiliar de atención al usuario
RECEPCIÓN PRESENCIAL O TELEFÓNICA				
No	Actividades	Riesgos	Punto de Control	Responsables
6	Recibir diariamente las manifestaciones de los usuarios que	La no recepción de	Se llevará registro de las	Auxiliar de atención al

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSDF	Código: PR.AU-01
		Versión: 01
		Página 9 de 15

	se presentan en la oficina de atención al usuario o vía telefónica.	PQRSDF de manera presencial o telefónica, se convierte en un incumplimiento de las políticas de participación social en salud.	PQRSDF recibidas de manera telefónica y presencial, en la columna "Canal" de la matriz de PQRS	usuario de hospital y auxiliar de atención al usuario de sede
--	---	--	--	---

RECEPCIÓN CORREO ELECTRÓNICO

No	Actividades	Riesgos	Punto de Control	Responsables
7	Consultar diariamente el correo electrónico pqr sdf@esehospicaldas.gov.co para verificar la existencia manifestaciones.	La no recepción de PQRSDF mediante correo electrónico, se convierte en un incumplimiento de las políticas de participación social en salud.	Se llevará registro de las PQRSDF recibidas mediante correo electrónico, en la columna "Canal" de la matriz de PQRSDF	Auxiliar de atención al usuario de hospital
8	Realizar el primer contacto con el usuario para agradecer la manifestación y ampliar la información			Auxiliar de atención al usuario de hospital

RECEPCIÓN REDES SOCIALES

No	Actividades	Riesgos	Punto de Control	Responsables
9	Revisar las redes sociales y enviar las manifestaciones encontradas al área de atención al usuario	La no recepción de PQRSDF	Se llevará registro de las PQRSDF	Comunicadora social

10	Realizar el primer contacto con el usuario para agradecer la manifestación y ampliar la información	mediante redes sociales, se convierte en un factor de riesgo frente a la credibilidad de la institución frente a los grupos de interés.	recibidas mediante redes sociales, en la columna “Canal” de la matriz de PQRSDF	Auxiliar de atención al usuario
GESTIÓN Y RESPUESTA DE MANIFESTACIONES				
No	Actividades	Riesgos	Punto de Control	Responsables
11	Clasificar las manifestaciones de acuerdo a su contenido	La no gestión ni respuesta OPORTUNA de		Auxiliar de atención al usuario
12	Codificar las PQRSDF: Letra inicial según sea petición (P), queja (Q) – Reclamo (R), sugerencia (S) Denuncia(D) o felicitación (F) Últimos 2 dígitos del año, consecutivo (3 dígitos)	las PQRSDF se ve reflejada en la poca credibilidad de los usuarios hacia la institución, adicionalmente,	Seguimiento mediante indicadores de gestión, tiempo de respuesta y seguimiento a planes de	Auxiliar de atención al usuario
13	Registrar las manifestaciones en el archivo en Excel “Matriz de PQRSDF” en los mismos términos utilizados por el usuario	acarrearía el incumplimiento de las normas establecidas en	mejoramiento.	Auxiliar de atención al usuario

 <p>E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSDF	Código: PR.AU-01
		Versión: 01
		Página 11 de 15

14	Escanear las manifestaciones y remitir vía correo electrónico a los líderes del área implicada, con copia a la subdirección científica o administrativa, según corresponda.	la política de participación social en salud. Insatisfacción del usuario.		Auxiliar de atención al usuario de hospital
15	Brindar respuesta efectiva en un plazo máximo de 5 días, de manera escrita o vía correo electrónico; en donde se informen los acuerdos y compromisos adquiridos (plan de mejoramiento) a partir de la manifestación.	Reincidencia de PQR		Líderes de los procesos
16	Registrar respuesta en el formato "Matriz de PQRSDF"			Auxiliar de atención al usuario de hospital
17	Establecer comunicación telefónica con el usuario, socializándole la respuesta y evaluar la satisfacción con la misma.			Auxiliar de atención al usuario
18	Registrar seguimiento a los planes de mejoramiento y archivar evidencias			Auxiliar de atención al usuario
19	Archivar formatos según tabla de retención documental			Auxiliar de atención al usuario

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSDF	Código: PR.AU-01
		Versión: 01
		Página 12 de 15

20	Analizar y registrar indicadores, documentar planes de acción y hacer seguimiento al comportamiento, tendencia y/o repetición de PQRSDF			Trabajadora social
21	Presentar informe de PQRSDF los primeros 5 días del mes			Trabajadora social
A TENER EN CUENTA				
No	Actividades	Riesgos	Punto de Control	Responsables
22	Si la PQRSDF se refiere a interrupción o NO prestación del servicio en el momento inmediato, gestionar en lo posible la solución más favorable para el usuario	La no gestión ni respuesta OPORTUNA de las PQRSDF se ve reflejada en la poca credibilidad de los usuarios hacia la institución,	Seguimiento mediante indicadores de gestión, tiempo de respuesta y seguimiento a planes de mejoramiento.	Auxiliar de atención al usuario
23	Si en el informe de satisfacción a usuarios, detecta en las observaciones PQRSDF las registra en el archivo y continúa el mismo trámite	adicionalmente, acarrearía el incumplimiento de las normas establecidas en la política de		Auxiliar de atención al usuario
24	Si se trata de PQRSDF expresada por entidad aseguradora, se realiza el mismo trámite. Envía respuesta a la entidad correspondiente en un plazo no superior a 15 días Hábiles			Auxiliar de atención al usuario de hospital



	<p>En caso que la solicitud sea de documentos y de información, la respuesta debe ser en un plazo no superior a 10 días.</p> <p>a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles b) Petición de copias: 10 días hábiles c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles c) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles d) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles e) Peticiones de información 10 días hábiles</p> <p>La respuesta es dada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefónicamente • Por correo electrónico • Personalmente (en caso de que el usuario aún esté hospitalizado) 	<p>participación social en salud.</p> <p>Insatisfacción del usuario.</p> <p>Reincidencia de PQRSDF</p>		
25	<p>Si la queja fue manifestada de manera anónima, se publicará en la página Web de la institución por el término de cinco (5) días, con la</p>			<p>Auxiliar de atención al usuario de hospital</p>

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSDF	Código: PR.AU-01
		Versión: 01
		Página 14 de 15

	advertencia que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso, dejando constancia en el formato “Matriz de PQRSDF” de las fechas de notificación y retiro de dicho aviso.			
26	Si la queja es por trato por parte de personal de planta, se remite a la Subgerencia de servicios de salud o Subgerencia administrativa y financiera respectivamente.			Auxiliar de atención al usuario de hospital
27	Si la queja es por trato por parte de personal contratista, se remite a empresa contratista y supervisor del contrato			Auxiliar de atención al usuario de hospital

9. DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO

N° Actividad	Nombre Documentos/Registros
2, 13	Formato ¡Unidos construiremos la institución que soñamos!
4, 5	Formato FR.AU-01 ActaAperturaDeBuzon_V01
7, 15, 24, 26, 27	Correo electrónico pqr sdf@esehospicaldas.gov.com
9	Redes sociales: Facebook, Instagram y Twitter
6, 8, 10, 11, 12, 13, 16, 17, 23, 27	Formato “Matriz PQRSDF”
14	Carpeta “Escáner PQRSDF”
15	Formato “Análisis-Respuesta”
18	Formato “Planes de mejoramiento”
19	AZ

 E.S.E Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSDF	Código: PR.AU-01
		Versión: 01
		Página 15 de 15

20	Fichas de indicadores
21	Informes PQRSDF

10. REFERENCIAS

- Plan de desarrollo línea 4 Hospital Visible. Proyecto del fortalecimiento de la participación social

11. ANEXOS

- Modelo de escucha activa
- Formato FR.AU-02 RegistroPQRSDF_V01
- Formato FR.AU-01 ActaAperturaDeBuzon_V01
- Formato “análisis- respuesta”
- Matriz de PQRSDF
- Fichas de indicadores
- Link de intranet:

<https://forms.gle/SpH5qiKgwaiBXxcZ8>

12. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Ítem	Descripción del cambio	Razón del cambio	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha
01		Creación del documento		Trabajadora Social	Subgerencia de servicios de salud	Subgerencia de servicios de salud	15/12/2021