



1. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE

PRODUCTOS	CLIENTES	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Manifestación presentada por el usuario (cliente interno o externo) y/o su familia.	Cliente Interno: Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none">• La manifestación debe ser clara y en lo posible anexar evidencias.• Diligenciamiento del formato físico (Anexo) o formato digital de acuerdo con el medio utilizado.
	Cliente Externo Usuarios y/o su familia EAPB Aseguradoras Entes territoriales y de control	
Análisis, gestión y establecimiento del plan de mejoramiento para la manifestación presentada por el usuario (cliente interno o externo) y/o su familia	Cliente interno: Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none">• La manifestación se analizará y gestionará de manera objetiva y oportuna para dar respuesta dentro de los términos establecidos en la circular externa de la super salud.• Se establecerán planes de mejoramiento para los procesos afectados de acuerdo a la naturaleza y clasificación del riesgo (simple, moderado o vital) de la manifestación.• Se enviará vía correo a la Subgerencia de Servicios de Salud el informe del análisis de los indicadores.• Se realizará seguimiento a los planes de mejoramiento establecidos.
	Clientes externos: Usuario y/o su familia EAPB Aseguradoras Entes territoriales y de control	
Respuesta al usuario (cliente interno o externo) y/o a su	Cliente interno: Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none">• Se brindará respuesta a todas y cada una de las manifestaciones presentadas mediante cualquier

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSF	Código: PR.AU-01
		Versión: 04
		Página 2 de 18

PRODUCTOS	CLIENTES	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
familia sobre la gestión realizada.	Clientes externos: Usuario y su familia EAPB Aseguradoras Entes territoriales y de control	canal de comunicación dentro de los tiempos establecidos para tal fin.

2. OBJETIVO

Establecer el mecanismo de relacionamiento con el usuario y el ciudadano, a través de estrategias que permitan gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios (cliente interno y externo) y a partir de estas implementar acciones de mejoramiento tendiente a la satisfacción de sus necesidades y al mejoramiento continuo de los procesos.

3. ALCANCE

Aplica para todos los procesos asistenciales y administrativos de la institución.

4. RESPONSABLES

Subgerencia de Servicios de Salud
 Subgerencia Administrativa y Financiera
 Lideres de Proceso

5. DEFINICIONES

La superintendencia de salud Nacional adopta las siguientes definiciones:

Accesibilidad: Posibilidad que tiene el usuario para utilizar los servicios de salud.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSF	Código: PR.AU-01
		Versión: 04
		Página 3 de 18

Buzón De Sugerencias: Mecanismo que facilita la presentación por escrito de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la empresa o institución donde le prestan un servicio.

Calidad: Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada.

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

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

Oportunidad: Posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

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: 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: Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

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 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

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSF	Código: PR.AU-01
		Versión: 04
		Página 4 de 18

un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

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.

Toda PQR que se realice en el marco del acceso, la atención o la prestación del servicio de salud tiene una múltiple connotación de derecho fundamental, pues convergen en ella la protección constitucional y legal del derecho fundamental de petición y del derecho Toda PQR que se realice en el marco del acceso, la atención o la prestación del servicio de salud tiene una múltiple connotación de derecho fundamental, pues convergen en ella la protección constitucional y legal del derecho fundamental de petición y del derecho

Satisfacción del usuario: Nivel del estado de ánimo del usuario – paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas.

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.

6. SISTEMA DE RECEPCIÓN Y ADMINISTRACIÓN PQRSF

Dando cumplimiento a la circular externa 202315100000010-5 DE 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud, la E.S.E. Hospital San Vicente Paúl de Caldas implementa el sistema de recepción y administración PQRSF, mecanismo a través del cual se registra las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones radicadas por los usuarios en los diferentes canales. Este sistema se organiza a través del diligenciamiento de una matriz denominada **Estado PQRSF**”, sin embargo, teniendo en cuenta la actual circular, esta denominación cambia al nombre **“FR.AU-07 Formato de Control PQRSF”** y contiene los siguientes aspectos:

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSF	Código: PR.AU-01
		Versión: 04
		Página 5 de 18

- ✓ Fecha de recibo de la PQR.
- ✓ Canal de presentación de la PQR.
- ✓ La codificación asignada por la entidad d) Entidad a la cual está asociada la PQR (nombre del prestador o Asegurador).
- ✓ Nombre del peticionario.
- ✓ Tipo de identificación del peticionario.
- ✓ Número de identificación del peticionario.
- ✓ Datos de contacto del peticionario.
- ✓ Nombre del afectado/paciente.
- ✓ Tipo de identificación del afectado.
- ✓ Número de identificación del afectado.
- ✓ Datos de contacto del afectado. m) Aspecto o tema principal que motivó la queja.
- ✓ Indicar si existe o no fallo judicial (tutela).
- ✓ Lugar de origen de la petición: Departamento y municipio.
- ✓ Régimen (contributivo, subsidiado, excepción, especial).
- ✓ Estado de la PQR.
- ✓ Fecha de la solución de la PQR.
- ✓ Acción realizada para solucionar la PQR y solicitudes de información, (Descripción breve y soportes correspondientes).

El formato “**FR.AU-07 Formato de Control PQRSF**” tiene como objetivo realizar trazabilidad al proceso de PQRSF, inicia desde el registro hasta el cierre de la manifestación. Teniendo en cuenta la actual circular, se implementó la clasificación de reclamo de riesgo simple, reclamo de riesgo priorizado y reclamo de riesgo vital, cada una de ellas con tiempo de respuesta acorde a lo establecido por la normatividad vigente.

Normatividad

- ✓ CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 DE 2023
- ✓ CIRCULAR EXTERNA 008 DE 2018
- ✓ CIRCULAR EXTERNA 017 DE 2020.
- ✓ LEY 1437 DE 2011
- ✓ LEY 1755 DE 2015
- ✓ Anexo Técnico GT005 – Inventario de reclamos en salud

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSF</p>	<p>Código: PR.AU-01</p>
		<p>Versión: 04</p>
		<p>Página 6 de 18</p>

7. RESPUESTA

Teniendo en cuenta la circular externa 2023151000000010-5 DE 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud, el proceso para emitir la respuesta a las PQR debe contemplar lo siguiente:

- ✓ 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
- ✓ 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.
- ✓ Cuando una PQR relacionada con acceso a servicios y/o tecnologías de salud deba ser contestada de manera negativa, la respuesta debe sujetarse al **DEX.AU-01 Formato de Negación de Servicios y/o Medicamentos**, el cual deberá ser diligenciado exclusivamente por profesionales de la salud, ampliamente capacitados para emitir concepto.
- ✓ Diligenciar **DEX.AU-01 Formato de Negación de Servicios y/o Medicamentos** contemplados en la circular externa 2023151000000010-5 DE 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud. (Anexo formato).
- ✓ Toda comunicación que se dirija a un usuario en relación con una PQR deberá contener una advertencia en caracteres destacados, indicando que frente a cualquier desacuerdo con la respuesta o decisión adoptada por la entidad ante la cual se elevó la respectiva PQR, así como el no obtener respuesta por parte de esta, el usuario podrá formular una PQR ante la Superintendencia Nacional de Salud.

Términos para resolver PQR

Las EAPB e IPS, deberán resolver las PQR de los usuarios en los términos establecidos para tal efecto en el -CPACA, según la clase de petición. Se reitera que las peticiones en materia de salud se enmarcan de manera general en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

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

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSF	Código: PR.AU-01
		Versión: 04
		Página 7 de 18

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.

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) Formula 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

e) Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de setenta y dos (72) horas para resolver las PQR debe entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata.

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.

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.

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.

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSF</p>	Código: PR.AU-01
		Versión: 04
		Página 8 de 18

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.

8. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- ✓ Reporte mensual de indicadores ante el Comité de Gerencia
- ✓ Respuestas a PQRSF con un tiempo de respuesta según lo determina la circular externa 2023151000000010-5
- ✓ 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.
- ✓ El líder del proceso respectivo será responsable de la gestión de las manifestaciones recibidas.
- ✓ Todas las manifestaciones de enfermería, se envían a la coordinadora de enfermería.
- ✓ Toda manifestación de Cliente Interno, por trato por parte del usuario será remitida al líder del proceso para su respectivo análisis y direccionamiento según el tipo de evento.
- ✓ Todas las manifestaciones de médicos, especialistas, quirófanos, laboratorios se envían al Subgerente de Servicios de Salud.
- ✓ Todas las manifestaciones del área administrativa son derivadas a la Subgerencia Administrativa y Financiera.
- ✓ 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.
- ✓ Si la PQRSF se refiere a interrupción o NO prestación del servicio en el momento inmediato, se debe gestionar en lo posible la solución más favorable para el usuario o en su defecto orientarlo.
- ✓ Si hay quejas que tengan algún componente jurídico, se hace el respectivo análisis con el área jurídica.
- ✓ Si en el informe de evaluación de satisfacción a usuarios, se detecta en el campo de observaciones una PQRSF, se registra en el formato de control de PQRSF y continúa el mismo trámite
- ✓ Si se trata de PQRSF expresada por entidad aseguradora, se realiza el mismo trámite.
- ✓ Se hace salvedad en caso que la solicitud sea de documentos y de información, la respuesta debe ser enviada en un plazo no superior a 10 días hábiles (**Ley 1755 de 2015 art. 14**):
 - a. Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
 - b. Petición de copias: 10 días hábiles

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSF	Código: PR.AU-01
		Versión: 04
		Página 9 de 18

- c. Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
- d. Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
- e. Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
- f. Peticiones de información: 10 días hábiles

La respuesta se puede brindar:

- ✓ Telefónicamente
- ✓ Por correo electrónico
- ✓ Personalmente (en caso de que el usuario aún esté hospitalizado)

En el formato **“FR.AU-07 Formato de Control PQRSF”** se especificará el canal por el cual se brindó o envió la respuesta y las novedades que se presenten como soporte de la gestión y trazabilidad.

- ✓ Si la queja fue manifestada de manera anónima, se publicará en las carteleras institucionales por el término de cinco (5) días hábiles, con la advertencia que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso, dejando constancia en el formato **“FR.AU-07 Formato de Control PQRSF”** de las fechas de notificación y retiro de dicho aviso.
- ✓ 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.
- ✓ Si la queja es por trato por parte de personal contratista, se remite a talento humano del tercero y al supervisor del contrato

9. GENERALIDADES

CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	MATERIALES NECESARIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Petición, queja, reclamo (riesgo simple, priorizado y vital), sugerencia o felicitación generada por el cliente interno y externo 	<ul style="list-style-type: none"> • FR.AU-02 Formato de Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. • Línea de atención telefónica dentro de los horarios de atención establecidos. • 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	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 PQR recibidos por servicios.• Mayor número de felicitaciones recibidas por servicios.• Custodia y monitoreo desde gestión documental a PQRSF recibidas.• Archivo disponible y rendición de informes oportunos derivados de las PQRSF.

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividades	Riesgos	Punto de Control	Responsables
RECEPCIÓN PQRSF BUZONES DE SUGERENCIAS				
1	Define ubicación, presentación y características de los buzones en hospital y sede, para la recolección de PQRSF de los usuarios			Trabajadora social
2	Mantiene formatos FR.AU-02 Formato de Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones en los buzones de sugerencias y realiza rondas en horas de la mañana y de la tarde para garantizar existencia.			Auxiliar de Atención al Usuario (hospital) Auxiliar de Atención al Usuario (Sede)
3	Realiza apertura de buzones, todos los días hábiles de la			Auxiliar de Atención al



No	Actividades	Riesgos	Punto de Control	Responsables
	semana, con un testigo; el cual debe ser un usuario que se encuentre en sala o con los integrantes de la asociación de usuarios.			Usuario (hospital) Auxiliar de Atención al Usuario (Sede)
4	Diligencia el formato FR.AU-01 Acta Apertura De Buzón.			Auxiliar de Atención al Usuario (hospital) Auxiliar de Atención al Usuario (Sede)
5	Verifica la apertura de los buzones de acuerdo a lo indicado y la existencia de las actas correctamente diligenciadas.		*	Trabajadora Social
6	Realiza seguimiento al vaciado correcto de la información en el formato “FR.AU-07 Formato de Control PQRSF”			Trabajadora Social
RECEPCIÓN PRESENCIAL O TELEFÓNICA				
7	Recibe diariamente las manifestaciones de los usuarios que se presentan directamente en la oficina de atención al usuario, quienes deben diligenciar el formato FR.AU-02 Formato de Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Si por alguna razón el usuario no lo puede hacer se debe diligenciar con un testigo; quien verificará que lo que			Trabajadora Social Auxiliar de Atención al Usuario (hospital)



No	Actividades	Riesgos	Punto de Control	Responsables
	se consigna corresponda con lo narrado por el usuario. Para las manifestaciones que se reciben diariamente de los usuarios vía telefónica; se debe tomar los datos teniendo los mismos términos utilizados por el usuario.			Auxiliar de Atención al Usuario (Sede)
8	Registra las PQRSF recibidas en el formato “FR.AU-07 Formato de Control PQRSF” especificando en la columna “Canal de Radicado” el medio por cual se recibió la manifestación (presencial o telefónica)			Auxiliar de Atención al Usuario (hospital) Auxiliar de Atención al Usuario (Sede)
9	Verifica el registro correcto de la información en el formato “FR.AU-07 Formato de Control PQRSF”		*	Trabajadora Social
RECEPCIÓN CORREO ELECTRÓNICO o PAGINA WEB				
10	Consulta diariamente el correo electrónico atencionusuario@esehospicaldas.gov.co y la Página Web, verificando la existencia de nuevas manifestaciones.			Auxiliar de Atención al Usuario
11	Realiza el primer contacto con el usuario para agradecer la manifestación y ampliar la información			Trabajadora Social Auxiliar de Atención al Usuario



No	Actividades	Riesgos	Punto de Control	Responsables
12	Registra las PQRSF recibidas en el formato “FR.AU-07 Formato de Control PQRSF” especificando en la columna “Canal de Radicado” el medio por cual se recibió la manifestación (correo electrónico o página web), en los mismos términos utilizados por el usuario.			Auxiliar de Atención al Usuario
13	Verifica el registro correcto de la información en el formato “FR.AU-07 Formato de Control PQRSF”		*	Trabajadora Social
RECEPCIÓN REDES SOCIALES				
14	Revisa las redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter) y envía las manifestaciones encontradas al área de Atención al Usuario y las vías de contacto para la respuesta.			Comunicador a Social
15	Realiza el primer contacto con el usuario para agradecer la manifestación y ampliar la información			Trabajadora Social Auxiliar de Atención al Usuario
16	Registra las PQRSF recibidas en el formato “FR.AU-07 Formato de Control PQRSF” especificando en la columna “Canal de Radicado” el medio por cual se recibió la manifestación (redes sociales: Facebook, Instagram y Twitter), en los mismos términos utilizados por el usuario.			Auxiliar de Atención al Usuario



No	Actividades	Riesgos	Punto de Control	Responsables
17	Verifica el registro correcto de la información en el formato “FR.AU-07 Formato de Control PQRSF”		*	Trabajadora Social
GESTIÓN Y RESPUESTA DE MANIFESTACIONES				
18	Clasifica las manifestaciones de acuerdo a su contenido.			Auxiliar de Atención al Usuario
19	Codifica las PQRSF para gestión interna: Letra inicial según corresponda ✓ Petición (P) ✓ Queja (Q) ✓ Reclamo (R) ✓ Reclamo riesgo simple (RS) ✓ Reclamo riesgo priorizado (RP) ✓ Reclamo riesgo vital (RV) ✓ Sugerencia (S) ✓ Felicitación (F) Últimos 2 dígitos del año y consecutivo de cuatro dígitos (máx. hasta 0999)	Inadecuada clasificación y/o codificación de las manifestaciones Orientación inadecuada a los usuarios	*Seguimiento mensual al cumplimiento de los tiempos establecidos para dar respuesta a las PQRSF	Auxiliar de Atención al Usuario
20	Registra adicionalmente la manifestación en el Software de la institución para obtener el “Radicado por Oficio” . Nota: En el asunto del Software se debe colocar la codificación interna de la manifestación; ya que este no tiene la opción de especificar el tipo de manifestación.	Incumplimiento de los términos de ley para la gestión las manifestaciones		Auxiliar de Atención al Usuario



No	Actividades	Riesgos	Punto de Control	Responsables
21	Verifica la adecuada clasificación y codificación de las manifestaciones			Trabajadora Social
22	Remite las manifestaciones por medio de la carpeta compartida “ Trabajo Social ” a la Subgerencia de Servicios de Salud y/o a la Subgerencia Administrativa y Financiera, según corresponda para gestionar con los responsables la respuesta.			Trabajadora Social Auxiliar de Atención al Usuario
23	Remite respuesta efectiva en el tiempo estipulado por la circular externa 2023151000000010-5 DE 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud, dejando la evidencia de respuesta en la carpeta compartida “ Trabajo Social ”.			Líderes de los procesos
24	Realiza seguimiento a la fecha de respuesta por parte de los líderes para garantizar que se cumplan los tiempos establecidos por la normatividad vigente			Trabajadora Social Auxiliar de Atención al Usuario
25	Envía y/o socializa respuesta al usuario por el medio que lo solicito (telefónicamente, correo electrónico, personalmente, etc.); si el usuario indica que desea que se le brinde la respuesta personalmente se debe hacer firmar el recibido y guardar una copia en físico en la oficina de atención al usuario.			Trabajadora Social Auxiliar de Atención al Usuario

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSF	Código: PR.AU-01
		Versión: 04
		Página 16 de 18

No	Actividades	Riesgos	Punto de Control	Responsables
26	Archiva formatos según tabla de retención documental			Auxiliar de Atención al Usuario
GESTION DE INDICADORES E INFORMES				
27	Analiza los indicadores correspondientes para evidenciar el comportamiento, tendencia y/o repetición de PQRSF			Trabajadora Social
28	Genera Reporte mensual de indicadores y lo envía a la Subgerencia Servicios de Salud			Trabajadora Social
29	Socializa el Informe PQRSF trimestral ante el Comité de Gerencia			Trabajadora Social
30	Genera planes de mejoramiento con base en la información presentada			Comité de Gerencia
31	Ejecuta los planes de mejoramiento generados por el Comité de Gerencia			Lideres de procesos

11. DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO

N° Actividad	Nombre Documentos/Registros
2, 7	FR.AU-02 Formato de Registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
4	FR.AU-01 Formato Acta Apertura De Buzón
6, 8, 9, 12, 13, 16, 17	FR.AU-07 Formato de Control PQRSF
10	atencionusuario@esehospicaldas.gov.co
10	Página Web
14, 16	Redes sociales: Facebook, Instagram y Twitter
20	Software Institucional
22,23	Carpeta Compartida "Trabajo Social"

 E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Caldas - Antioquia	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSF	Código: PR.AU-01
		Versión: 04
		Página 17 de 18

N° Actividad	Nombre Documentos/Registros
29	Informe PQRSF
30, 31	Formato "Planes de mejoramiento"
DEX.AU-01	Formato de negación de servicios y/o medicamentos (Formato externo Superintendencia Nacional de Salud)

12.REFERENCIAS

- Circular externa 202315100000010-5 DE 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud
- Circular Externa 008 de 2018 Supersalud
- Deberes y derechos de los pacientes
- ISO 9001:2015 numeral 8.2.1
- Resolución 1446 de 2006.
- Ley 1755 de 2015 art.14
- MO.AU-01 Modelo de Escucha Activa Cliente Externo

13.ANEXOS

N/A

14.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
02		Actualización del procedimiento		Trabajadora Social	Subgerencia de servicios de salud	Subgerencia de servicios de salud	10/10/2022
03		Actualización del procedimiento	Inclusión de definiciones Ajuste en Políticas Ajuste de actividades, riesgos y	Trabajadora Social	Subgerencia de servicios de salud	Subgerencia de servicios de salud	11/01/2023



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSF

Código: PR.AU-01

Versión: 04

Página 18 de 18

			puntos de control Actualización formato				
04		Actualización del Procedimiento	Implementación manifestaciones, reclamos riesgo simple, reclamo de riesgo priorizado y reclamo de riesgo vital Ajuste tiempo de respuesta para las PQR Modificación denominación Estado PQRSF por Formato de Control PQRSF Cambio en la frecuencia de apertura del buzón	Trabajadora Social	Subgerencia de Servicios de Salud	Subgerencia de Servicios de Salud	28/07/2023