

PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CODIGO: SIU-S2-P2	VIGENCIA: 26/10/2023	V10	PÁGINA 1 de 10
--	--------------------------	-----------------------------	------------	-----------------------

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS: Misionales y de apoyo.

OBJETIVO PRINCIPAL: Recepcionar y tramitar de manera oportuna y eficiente las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias interpuestas por los usuarios (externos e internos) con la finalidad de obtener una mejora continua en la atención y los servicios prestados en la ESE Carmen Emilia Ospina.

ACTIVIDADES

No.	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	<p>Programar capacitaciones periódicas de socialización e instrucciones del proceso adecuado de la recepción el debido tramite de las PQRSF.</p> <p>NOTA: Se verifican los recursos humanos, logísticos, espacios de accesibilidad como buzón, ventanilla única, pagina web (Ticket), correo electrónico e insumos (formato PQRSF) necesarios para el adecuado desarrollo de la recepción de las PQRSF.</p>	GTH-S1-F5 Control de asistencia	Coordinador oficina de atención al usuario
2	H	<p>Cuando el usuario presenta insatisfacción o tiene alguna sugerencia, queja o inconformidad en el servicio prestado de manera presencial, se direcciona hacia la modulo y/o escritorio de atención al usuario, en donde la auxiliar encargada, le soluciona al instante el inconveniente presentado; si el usuario de igual manera desea colocar la queja, le otorga el formato de diligenciamiento de PQRS y el usuario la deposita en el buzón de sugerencias.</p>	N/A	<p>Agremiados / Contratistas / Personal de planta</p>

PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CODIGO: SIU-S2-P2	VIGENCIA: 26/10/2023	V10	PÁGINA 2 de 10
--	--------------------------	-----------------------------	------------	-----------------------

		Si es una PQRSF que ingresa por medio de la página web (Ticket) o correo electrónico, se descarga y se le realiza la trazabilidad correspondiente.		
3	H	La acogida es la llegada del usuario a nuestro punto de trabajo y el inicio de la relación. (Buenos días/tardes) Estar disponible para el usuario, se le escucha de forma atenta la objeción del usuario dejándolo hablar, que descargue todas las emociones (frustración, malestar, intranquilidad, desconfianza, contrariedad, etc.) Se procede a solucionarle si se puede el inconveniente en el instante al usuario y de no ser así se procede a entregar el formato de queja para que sea diligenciado por el usuario y depositado en cualquiera de los buzones instalados en la institución, si él usuario no desea llenar el formato, se le indica que existen otros canales de accesibilidad como el ticket por página web, para que interponga la PQRS.	SIU-S2-F7 Quejas y reclamos	Auxiliar de atención al usuario
4	H	Diligenciar de manera completa el formato de quejas y reclamos (Nombre completo, documento de identidad, E.P.S, descripción de la manifestación, número de teléfono). Para el caso de requerimientos enviados por los entes de control y derechos	SIU-S2-F7 Quejas y reclamos	Usuario



PROCEDIMIENTO
**GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O
SUGERENCIAS**



PROCESO:
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO

CODIGO: SIU-S2-P2

VIGENCIA: 26/10/2023

V10

PÁGINA 3 de 10

		de petición se procederá con la gestión de acuerdo a las consideraciones especiales registradas al final.		
5	H	<p>Agradecer al usuario la manifestación de la PQRSF, haciéndole saber que lo entendemos, que lo vamos a valorar, que se le va a solucionar y no se va a volver a presentar dicha inconformidad.</p> <p>NOTA:</p> <ul style="list-style-type: none">• Si se puede dar solución inmediata al requerimiento se hace y se analiza y si es pertinente que el usuario nos deje por escrito su inconformidad.• Si para dar solución se requiere del apoyo de un funcionario o del líder de un proceso se dará a conocer al usuario que el plazo por respuesta escrita es de 5 días hábiles máximo.• Recibir la inconformidad, en caso de que se compruebe falsedad en la información y se llegue a constatar que la queja fue inducida, se realiza la respectiva radicación, si se comprueba lo anteriormente mencionado se procederá a levantar un acta de anulación de la PQRS.• De lo contrario se recibe la	<p>SIU-S2-F7 Quejas y reclamos / Oficio de remisión / Oficio descargos de la persona involucrada en el proceso</p>	<p>Auxiliar de atención al usuario</p>

		<p>inconformidad que a entrada por los medios establecidos en la institución, se observa la inconformidad y dependiendo de los datos registrados se procede hace revisión y actualizar y completar los datos faltantes en la manifestación, luego se envía a la dependencia de gestión documental para que sea radicada y enviada a la coordinación de atención al usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con el fin de agilizar el proceso de respuesta, se envía copia de la manifestación al jefe de zona, o líderes encargados del área donde labora la persona involucrada para que realice el respectivo proceso de investigación y causas de las falla, realice si es el caso reunión con el/los implicados y reciba los descargos e implemente acciones de mejora al talento humano implicado. 		
6	H	<p>Generar respuesta en un plazo no mayor a (2) días corridos, luego de la entrega del oficio remitido de la manifestación interpuesta por el usuario, anexando los soportes respectivos y el plan de seguimiento de actividades, si aplica de acuerdo al tipo de</p>	<p>SIMAD Oficio de respuesta</p>	<p>Jefes de zona / Líderes de áreas o servicios</p>

		contratación.		
7	H	Recibir la respuesta de la manifestación por parte del jefe de zona o líderes de proceso, anexando la investigación o hallazgos correspondientes, o los descargos de la persona involucrada y el plan de mejoramiento, si hubiere la proyección a la no inconformidad.	Oficio de repuesta del Jefe de zona	Auxiliar de atención al usuario
8	H	Si el Jefe de zona o líderes del proceso no responde en los dos días hábiles estipulados, se procederá a enviar requerimiento con copia a la oficina de control interno y gerencia. Para que realice el respectivo proceso a que hubiere lugar. No se enviaran las manifestaciones a las diferentes áreas, jefe de zona, sino son claras o conclusas que queden al vacío Ej.: Zona o servicio específico, fecha datos claros como lo exige la norma: Las quejas, reclamos o sugerencias anónimas que no tengan nombre y apellidos, documento de identidad, dirección y teléfono de contacto, de igual manera serán registradas y se les dará respuesta de acuerdo a la información diligenciada, desea respuesta se encargará la líder encargada de atención al usuario.	SIMAD Oficio de requerimiento	Coordinador de atención al usuario
9	H	Una vez analizadas quejas, reclamos, sugerencia y/o	GTH-S1-F5 Control de	Coordinador oficina de atención al usuario

PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CODIGO: SIU-S2-P2	VIGENCIA: 26/10/2023	V10	PÁGINA 6 de 10
--	--------------------------	-----------------------------	------------	-----------------------

		felicitaciones por cada líder del proceso, se procederá a implementar un acta de asistencia en donde cada líder del proceso socializará a los involucrados la importancia de brindar una atención oportuna y humanizada y la satisfacción de los usuarios con gestión adecuada para mejorar todas las condiciones de la prestación de los servicios respondiendo a sus inquietudes y sugerencias.	asistencia	/ Cada líder del proceso
10	H	De acuerdo a la trazabilidad e investigación realizada por cada líder del proceso, se procederá a proyectar, verificar y firmar el oficio de respuesta si está acorde con la información solicitada.	Oficio de respuesta de la queja	Coordinador oficina de atención al usuario
11	H	Radicar en el SIMAD el oficio proyectado por el coordinador SIAU para su respectiva firma, al cual le asignan un código para control del consecutivo en los documentos. Igualmente hace la solicitud para que el oficio de la respuesta a la manifestación se recoja en la oficina de gestión documental por parte del mensajero.	Oficio de respuesta de la queja	Auxiliar de atención al usuario
12	H	Verificar y firmar el oficio de respuesta si está acorde con la información solicitada por el usuario en la manifestación.	Oficio de respuesta de la queja	Coordinador oficina de atención al usuario
13	H	Verificación de los datos de envío de las respuestas por parte de , la auxiliar encargada, previa remisión a	Oficio de respuesta de la queja	Siau / Gestión documental

PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CODIGO: SIU-S2-P2	VIGENCIA: 26/10/2023	V10	PÁGINA 7 de 10
--	--------------------------	-----------------------------	------------	-----------------------

		gestión documental, en donde se llevará a cabo comparativo entre las dos partes (Siau y gestión documental) y donde se lleve la confirmación correcta de los datos personales como nombre completo, dirección y previa confirmación telefónica si es posible de los mismos.		
14	H	Entregar la respuesta de la PQRS firmada por la coordinadora de atención a la oficina de gestión documental para que ellos sean los encargados de dárselo al mensajero o agencia de mensajería correspondiente para que sea entregada al usuario en su residencia.	Oficio de respuesta de la queja	Gestión documental
15	H	El personal de correspondencia encargado deberá hacer firmar por el usuario la copia de recibido de la respuesta a la manifestación interpuesta por ellos.	Oficio de respuesta de la queja	Mensajero
16	H	Recepcionar la respuesta de la manifestación con el recibido del usuario, a la vez llamar al usuario para preguntarle si quedó satisfecho con la respuesta, una vez realizado este proceso, se lleva para ser archivadas en la carpeta de quejas por fechas (Anexando los documentos soportes)	Oficio de respuesta de la queja, con soportes	Auxiliar de atención al usuario
17	H	Hacer el consolidado de las manifestaciones recepcionadas durante el mes en cada sede de la ESE Carmen Emilia Ospina y	Informe mensual por centro de salud / SIU-S2-F1	Auxiliar administrativa SIAU

		entregar de manera física y magnética al coordinador del SIAU en los (5) cinco primeros días del mes siguiente.	Consolidado manifestaciones de PQRS y felicitaciones	
18	V	Realizar el informe consolidado mensual de todas las sedes del SIAU.	Informe mensual de quejas	Coordinador oficina de atención al usuario
19	A	Enviar vía SIMAD el consolidado de PQRS mensual a las diferentes áreas (Gerencia, asesor técnico científico, jefe de planeación, jefes de zona, jefe de facturación, coordinador de laboratorio clínico y coordinador de calidad) dentro de los 10 primeros días de cada mes, para que estos conozcan las PQRS de su servicio. Evaluar la medición de los indicadores y socializarlos por las sedes, áreas y servicios.	Informe mensual por centro de salud / SIMAD / SIU-S2-F1 Consolidado manifestaciones de PQRS y felicitaciones	Coordinador oficina de atención al usuario

CONSIDERACIONES ESPECIALES

Las quejas que se reciben de otras entidades tales como: Superintendencia de salud, secretaria de salud municipal y departamental, entidades promotoras de salud, se realiza el proceso igual a la norma establecidas y mencionadas anteriormente.

Los requerimientos recibidos en la institución que invoquen el artículo 23 "Derecho de Petición" serán radicados y gestionados por el área de jurídica.

DEFINICIÓN Y TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRSF

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 y un requerimiento de copia de documento, entre otros.

PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	CODIGO: SIU-S2-P2	VIGENCIA: 26/10/2023	V10	PÁGINA 9 de 10
--	--------------------------	-----------------------------	------------	-----------------------

- Peticiones generales: Quince (15) días hábiles.
- Solicitudes de información: Diez (10) días hábiles.
- Copias: Dentro de los tres (3) días hábiles- si son copias de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogadas como reclamos.
- **QUEJA:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad. (Se deben de resolver de fondo y en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación).
- **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. (Se deben de resolver de fondo y en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación).
- **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. (Se deben de resolver de fondo y en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación).
- **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: Se deben de resolver de fondo y en un término máximo de cuarenta y ocho (48) horas a partir de la fecha de radicación).
- **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 un miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor externo 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. (Se deben de resolver de fondo y en un término máximo de veinticuatro (24) horas).

Requisitos para presentar una PQRS

La manifestación deberá contener por lo menos:

- Los nombres y apellidos completos del quejoso con indicación del documento de

identidad.

- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Relación clara de y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la queja presentada.

Clasificación de las PQRS:

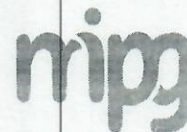
- Trato inadecuado.
- Oportunidad en la atención.
- Accesibilidad.
- Seguridad del paciente.
- Falta de Información.
- Infraestructura.
- Pertinencia.
- Puntualidad.

COPIA CONTROLADA ESE CEO



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO
**GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y/O
SUGERENCIAS**



PROCESO:
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO

CODIGO: SIU-S2-P2

VIGENCIA: 26/10/2023

V10

PÁGINA 1 de 1

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
5	Modificación del documento:	18/09/2014
6	Modificación del documento:	08/06/2017
7	Modificación del documento:	11/12/2019
8	Modificación del documento:	11/05/2021
9	Modificación del documento:	17/02/2023
10	<p>Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso "Monitoreo de servicios", se realizaron los siguientes ajustes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización de la vigencia. 2. Incorporación del ítem: 13. 3. Modificación de los ítems: 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8 (10 v.a), 10 (12 v.a), 11 (13 v.a), 12 (14 v.a), 14 (15 v.a), 15 (16 v.a), 16 (17 v.a), 17 (18 v.a), 19 (20 v.a) y consideraciones especiales. v.a: Versión anterior. 4. Eliminación de los ítems: 8, 9 y 21 de la versión anterior. 	26/10/2023
<p>Nombre: Leidy Catalina Gómez Calderón. Contratista área Sistema de Información y atención al usuario.</p> <p>Nombre: Evelyn Karolina García Polanco. Agremiada Asistir.</p> <p>Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta. Contratista área Garantía de la Calidad.</p> <p>Nombre: Ingrid Alexandra Suarez Castro. Cargo: Subgerente Técnico Científica.</p>		
Elaboró	Revisó	Aprobó

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

f t i
ESE Carmen Emilia Ospina