



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Procedimiento: Recepción y trámite de Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias e información).

Código: AUS - P- 05

Versión: 05

Fecha de Aprobación: MARZO/2019

1. OBJETIVO

Recepcionar y gestionar las peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitaciones e información) que interpongan los Usuarios ante las IPS de la Red de Salud del Centro.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la captación, gestión de la petición (queja, reclamo, sugerencia, felicitación, información), aplica a todas sedes de la ESE CENTRO y finaliza con la verificación de las mejoras implementadas.

3. DEFINICIONES

- **PETICION:** Solicitud de un usuario para que se le conceda información, servicios u otros de acuerdo a sus necesidad, que requieren una respuesta oportuna.
- **QUEJA:** Se entiende por queja la inconformidad manifiesta por un usuario frente a la actuación de un funcionario o trabajador de las entidades aseguradoras o prestadoras de los servicios de salud, por causa o con ocasión del ejercicio irregular de sus funciones. Podría también extrapolarse a la inconformidad del usuario frente a la infraestructura o procedimientos establecidos.
- **RECLAMO:** Es la solicitud de investigación por una irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud y del Sistema de General de Seguridad social en Salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 100 del 1993 y sus normas complementarias, y que deba ser conocida por la Superintendencia.
- **CONSULTA:** La petición que dirige un usuario para obtener un parecer, concepto o dictamen o consejo.
- **INFORMACION:** De carácter particular: Cuando la solicitud se hace para el suministro de documentos personales y que son requeridos por el interesado.
De carácter general: Cuando la petición es de interés para toda una comunidad.
- **SUGERENCIA:** información que entrega el usuario, donde expresa la posibilidad de realizar un cambio en la prestación del servicio para la mejora.
- **SATISFACCION DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos.
- **FELICITACION:** Manifestación de satisfacción por la prestación del servicio y/o actuación de un funcionario.



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Procedimiento: Recepción y trámite de Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias e información).

Código: AUS - P- 05

Versión: 05

Fecha de Aprobación: MARZO/2019

4. RESPONSABLE

La recepción de las peticiones es responsabilidad de todos los funcionarios de la Red, el trámite y gestión será responsabilidad de los Líderes de procesos, Líder de Comuna, y responsables del SIAU.

5. REQUISITOS CLAVES

Mantener actualizada la base de datos las PQRS con sus respectivos soportes y respuestas según formato código: *AUS-F-11*.

6. MATERIALES/EQUIPOS/MEDIOS NECESARIOS

- | | |
|--------------------------------------|---|
| *Computador. | *Línea telefónica fija y móvil. |
| *Formatos y Papelería. | *Acceso Internet. |
| *Buzones. | *Cartelera para información al usuario. |
| *Aplicativo "gestión de peticiones". | |

7. DESARROLLO DEL PROCESO

Para el tratamiento eficaz de las PQRSS la ESE CENTRO se adhieren a los principios de orientación establecidos a continuación:

Visibilidad: La información acerca de cómo y dónde presentar una PQRSS es conocida por los usuarios, partes interesadas y funcionarios.

Respuesta: Se dará trámite de acuerdo a lo establecido por la ley.

Objetividad: Cada solicitud es tratada de manera equitativa, objetiva e imparcial a través de este procedimiento.

Costos: El proceso para instaurar una PQRSS no tiene costo para los usuarios y partes interesadas reclamantes.

Confidencialidad: Únicamente se pondrá a disposición la información de carácter personal del reclamante cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la queja dentro de la organización y no se divulgará sin el consentimiento expreso de este.

Enfoque al usuario: La organización es receptiva a la retroalimentación que realicen nuestros usuarios y demuestra por sus acciones el compromiso de resolverlas

Responsabilidad: Es responsabilidad de todos los funcionarios dar respuesta oportuna y de fondo a las solicitudes interpuestas ante la entidad

Mejora continua: La organización ha establecido que el tratamiento de las PQRSS y la calidad del trámite es un objetivo permanente del Sistema de Gestión de la Calidad



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Procedimiento: Recepción y tramite de Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias e información).

Código: AUS - P- 05

Versión: 05

Fecha de Aprobación: MARZO/2019

7.1 La recepción de las peticiones de los usuarios de la IPS-Red de Salud Centro se registran en el formato correspondiente, se harán de diferentes formas:

Buzón de sugerencia: Esta es la queja escrita donde el usuario diligencia el formato y lo deposita en el buzón de sugerencia ubicado en cada sede que compone las Red de Salud Centro.

Ventanilla única física: El usuario redacta y radica la comunicación y la responsable de ventanilla única registra en el aplicativo de gestión documental y redirecciona al responsable de SIAU.

Ventanilla única virtual: El usuario a través de la página web registra su PQRS.

El responsable de la captación de la queja presencial, escrita o telefónica será la trabajadora social o el coordinador de comuna, pero de no estar presentes, ésta podrá ser recepcionada cualquier funcionario de la Institución, quien a su vez deberá enviarla a la Trabajadora Social de la respectiva Comuna.

7.2 Diligenciamiento de petición (PQRS) por Buzón:

7.2.1 La Trabajadora Social realizará la apertura de Buzón dos (02) veces por semana, en presencia de un delegado de las Asociaciones de Usuarios y del responsable de la Institución o Servicio. En caso, de no presentarse un delegado de la asociación de usuarios se puede apoyar de un usuario presente en la sala de espera de la institución, en caso de no encontrarse la responsable de la Institución o servicio, se deberá delegar a otro funcionario para realizar la apertura.

7.2.2 Una vez Registrada la información en el formato de Acta de apertura de buzón, se procederá a firmar el acta por los asistentes a la apertura.

7.2.3 Clasifica los registros encontrados en el buzón según el tipo de petición: Quejas,

**RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E****Procedimiento:** Recepción y tramite de Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias e información).**Código:** AUS - P- 05**Versión:** 05**Fecha de Aprobación:** MARZO/2019

Reclamos, Sugerencias, Información, Consulta o Felicitación. Los anónimos con datos claros o verificables de una petición se tramitarán y gestionarán igualmente.

7.2.4 Los registros de peticiones y actas de buzones se archivarán en la Oficina de Trabajo Social existentes en las IPS cabeceras de cada Comuna.

7.3.1 La trabajadora social de cada comuna deberá consolidar la información en el aplicativo “gestión de peticiones”, se direcciona al líder respectivo según servicio de origen de la petición.

7.4 Diligenciamiento de petición (PQRS) presencial o telefónica:

7.4.1 Atender al usuario con un trato cálido y disposición de escucha a su petición.

7.4.2 Registrar en el formato de Peticiones (AUS-F-08) ya sea el usuario directamente o el funcionario que atiende.

7.4.3 Una vez diligenciado en el formato deberá transcribirse en el aplicativo “gestión de peticiones”.

7.4.4 Explicar al usuario el trámite o ruta de la PQRS para la posterior respuesta.

7.4.5 Verificar el correcto diligenciamiento del formato.

7.4.6 Preguntar al usuario si requiere respuesta, verbal o escrita. La cual está estipulada en un margen no superior a 15 días hábiles.

7.4.7 Agradecer al usuario y despedirlo amablemente.

7.4.8 Informar al usuario sobre sus derechos y deberes.

7.5 Diligenciamiento de la petición (PQRS) por medio de página web:

7.5.1 El usuario ingresará a la página web de la Red de Salud Centro ESE en el link “Contáctenos”.

7.5.2 Ingresar a “archiver” y de allí registrar en el aplicativo “gestión de quejas” donde le solicita datos personales, describir su mensaje y enviar.

7.5.3 Remitir para la gestión de respuesta al responsable de la misma.

**RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E****Procedimiento:** Recepción y trámite de Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias e información).**Código:** AUS - P- 05**Versión:** 05**Fecha de Aprobación:** MARZO/2019**7.6 Gestión de Respuesta por parte de Responsable:**

- 7.6.1 La trabajadora social responsable de cada comuna enviará las peticiones al respectivo líder de proceso o de comuna para su gestión, a través del aplicativo “gestión de quejas”. El plazo máximo para la gestión del Líder será de 5 días hábiles.
- 7.6.2 La trabajadora social deberá determinar cuando la petición es pertinente para solucionar en la misma IPS, el coordinador de comuna podrá realizar el análisis y la gestión a la petición del usuario.
- 7.6.3 Una vez se verifique la respuesta del líder en el aplicativo, el servicio de Trabajo Social y/o Atención al elaborará la respuesta por el medio definido para este. Si es telefónicamente deberá dejar registro de la llamada en el formato de Gestión de la petición.
- 7.6.4 Cuando los usuarios que presentan las peticiones no registran datos de ubicación, o están incorrectos se procederá a publicar una citación en las carteleras (*ver formato*) de la institución, la cual deberá notificarse a la Asociación de usuarios de la institución y/o Responsable de la misma. Esta citación estará publicada durante un mes, si el usuario no se presenta se dará por cerrada la petición.
- 7.6.5 En caso de que el usuario haya solicitado la respuesta por escrito, debe ir fechada y con la dirección correcta, ser completa, clara, precisa, y contener la solución de lo reclamado, lo fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que la soporten. Además, ira acompañada de la copia de los documentos, que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones de la institución.
- 7.6.6 Cuando la PQRSS ingresa por la ventanilla única física se debe enviar a Gestión Documental la respuesta.
- 7.6.7 Cuando la queja evidencia la ocurrencia de un evento adverso, diligenciar de inmediato el formato de reporte de evento adverso y remitir a la oficina de calidad para su gestión y análisis, además se debe marcar en el aplicativo dicha opción.
- 7.6.8 Términos para resolver:
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: Las peticiones de documentos

**RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E****Procedimiento:** Recepción y tramite de Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias e información).**Código:** AUS - P- 05**Versión:** 05**Fecha de Aprobación:** MARZO/2019

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 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.

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

COPIA NO CONTROLADA



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Procedimiento: Recepción y tramite de Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias e información).

Código: AUS - P- 05

Versión: 05

Fecha de Aprobación: MARZO/2019

7.7 Cierre de la Petición (Queja, Reclamo, Sugerencia e información)

- 7.7.1 La petición se cierra en el momento que el usuario manifiesta su conformidad con las medidas tomadas, dejando evidencia de esto en el formato de “recepción, análisis y gestión de quejas, reclamos y sugerencias.”
- 7.7.2 La citación en cartelera tendrá vigencia de un mes a partir de la fecha de publicación, si el usuario no se presenta se dará por cerrada la petición, en estos casos la fecha de publicación será la de cierre de la petición.
- 7.7.3 Cuando la petición no se cierra, o sus acciones de mejoramiento no son eficaces, o se vuelven reiterativas se deberá realizar una acción correctiva en conjunto con los responsables de Procesos, Sub-gerentes y los comprometidos en la misma, para su cierre definitivo. Además, se debe registrar en el aplicativo porque no fue satisfactoria la respuesta y si la queja evidencia que es reiterativa (más de 5) solicitar además de la respuesta a la petición, una acción correctiva.
- 7.7.4 Las Trabajadoras Sociales serán las responsables de custodiar los registros de las peticiones y su gestión con las respectivas evidencias de planes de mejoramiento y respuesta entregada al usuario.

7.8 Evaluación de la PQRS:

- 7.8.1 Todas las PQRS deberán ser clasificadas durante el registro en el aplicativo y después analizadas para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual para ayudar a eliminar las causas fundamentales de las quejas, realizando acciones correctivas o preventivas.

El grupo funcional de calidad verificara la implementación y eficacia de los planes de mejoramiento asumidos por la responsable de institución, Coordinador de comuna, Líder de proceso y/o Subgerente.



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Procedimiento: Recepción y tramite de Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias e información).

Código: AUS - P- 05

Versión: 05

Fecha de Aprobación: MARZO/2019


8. ASPECTOS A TENER EN CUENTA

- 8.1 Disposición de Formatos de recepción de peticiones en todos los servicios de las IPS.
- 8.2 Las Peticiones verbales son válidas y deberán ser transcritas al formato *AUS-F-08* por el funcionario que atiende al usuario.
- 8.3 Las Trabajadoras Sociales archivan en cada IPS los registros de las peticiones con los anexos respectivos,
- 8.4 Se consolidará la información de la petición en un formato *AUS-F-11*
- 8.5 Toda Petición debe generar una Respuesta Oportuna al Usuario.
- 8.6 Ningún funcionario diferente al profesional de Trabajo Social y/o Líder de comuna podrá realizar la apertura de Buzón.
- 8.7 El formato de respuesta a los usuarios tendrá registrado en caracteres destacados “Frente a cualquier desacuerdo en la decisión adoptada por Red, podrá elevar consulta ante las Dirección de Salud, si es de régimen subsidiado, para los demás regímenes se elevará ante la Superintendencia Nacional de Salud”.
- 8.8 Se formulará planes de mejoramiento de acuerdo al análisis realizado
- 8.9 El Indicador de Gestión de Peticiones.
- 8.10 Elaborar informe trimestral de las PQRSS presentadas durante el periodo, el cual debe ser remitido a la Gerencia y a la Oficina de Control Interno, reflejando la cantidad y el estado de las mismas.

9. ACCIONES A TOMAR EN CONDICIONES ANORMALES

- Ante la ausencia temporal de la Trabajadora Social para apertura del buzón la Líder del SIAU deberá delegar esta función en el Líder de Comuna o la Enfermera Jefe de la IPS.
- En caso de que el aplicativo presente inconvenientes técnicos, se gestionara la queja en los respectivos formatos físicos, transcribiéndola al aplicativo cuando este vuelva a su buen funcionamiento.

10. ANEXOS

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E
	Procedimiento: Recepción y tramite de Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias e información).
	Código: AUS - P- 05
	Versión: 05
	Fecha de Aprobación: MARZO/2019
<ul style="list-style-type: none"> • Formatos registro, Análisis y Gestión de Petición (QRS). Código: AUS - F – 09. • Formatos registro de Petición (QRS) de buzón. Código: AUS - F – 08. • Formato de Respuesta al usuario. • Formatos de Acta de Apertura de buzón. Código: AUS - F – 07. • Formato De Consolidado De Peticiones, código: AUS - F – 11. 	

CONTROL DE CAMBIOS Y REVISIONES				
Revisión	Fecha	Versión Anterior	Versión Actual	Cambio Realizado
01	03/01/2012	01	02	<ul style="list-style-type: none"> • Se modificó los tiempos de apertura de buzón, a dos veces por semana.
02	03/04/2013	02	03	<ul style="list-style-type: none"> • Sea ajuste el título del procedimiento y del numeral 01 y 02, añadiéndole la palabra: Peticiones. • En el numeral 03, se actualizo la definición de: Queja, reclamo y se añadieron las definiciones de: Consulta, información, satisfacción del cliente y felicitación, se eliminó la palabra y definición de QRS. • El numeral 04 actualizo la información de responsables del procedimiento. • En el numeral 05 se actualizo la información y se añadió el formato: AUS-F-11, como requisito clave. • Se actualizo la mayoría de la información del numeral 07, 08, 09 y 10. • Se añadió la definición de “petición”.
03	06/06/2016	03	04	<ul style="list-style-type: none"> • Se agregaron nuevos materiales/equipos/medios necesarios. • Se eliminó el numeral 7.3.8, donde se pedía enviar el consolidado al líder del SIAU y reportar planes de mejora, pues ya está definido en otro punto del procedimiento (7.2.5) • Se agregó la realización de acciones preventivas y correctivas al numeral 7.7.1 en el numeral 8.6 se cambia el responsable de institución por el responsable de comuna.
04	02/03/2019	04	05	<ul style="list-style-type: none"> • Se ajusta el procedimiento de acuerdo al

	RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E			
	Procedimiento: Recepción y tramite de Peticiones (Quejas, Reclamos, Sugerencias e información).			
	Código: AUS - P- 05			
	Versión: 05			
Fecha de Aprobación: MARZO/2019				
				nuevo aplicativo "gestión de quejas". <ul style="list-style-type: none"> Se agrega los principios orientadores de las pqr, ventanilla única recepciona estos documentos y aspectos a tener en cuenta.

Revisó:	Aprobó:
Líder de Recepción y Atención al Usuario	Gerente y/o Subgerente

COPIA NO CONTROLADA