	Procedimiento	Código	PR_01_AU-1
	<b>IDENTIFICACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CLIENTE EXTERNO</b>	Versión	4
		Página	1 de 12

## 1. OBJETIVO

Clasificar y radicar las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones derivadas de la prestación del servicio, planteadas por los usuarios y/o su familia, a través de los diferentes mecanismos de participación y comunicación implementados en la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a la Oficina de Atención al Usuario de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.


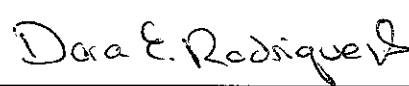

## 3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

Son responsables de la implementación y mantenimiento de este procedimiento el Coordinador(a) de la Oficina de Atención al Usuario y Auxiliar de la Oficina de Atención al Usuario.


## 4. DEFINICIONES

**Buzón:** Es un recipiente cerrado con ranura que garantiza la introducción completa del papel donde el usuario expresa su queja, reclamo, sugerencia o felicitación, con puerta y cerradura de chapa, cuyas llaves son manejadas y están bajo custodia de la Oficina de Atención al Usuario.

**Consulta:** La petición que dirige un usuario para obtener un parecer, concepto, dictamen o consejo. Los usuarios para este tipo de requerimientos, utiliza el contacto directo, ya sea con el personal de la E.S.E. o de la Oficina de Atención al Usuario, los cuales se tramitan o se les da respuesta de manera inmediata. Dichas consultas son registradas en el formato "Trámite de consultas y solicitudes de información del cliente externo".

Elaboró: Diana María Calle Z. Líder de Atención al Usuario	Revisó: Dora E. Rodríguez Agudelo. Profesional Calidad	Aprobó: Carlos Fredy Carmona R. Gerente
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 2018 - 10 - 01	Fecha: 2018 - 10 - 03	Fecha: 2018 - 10 - 15



 <p>E.S.E. HOSPITAL <b>San Rafael</b> DE ITAGÜÍ</p>	Procedimiento	Código	PR_01_AU-1
	<b>IDENTIFICACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CLIENTE EXTERNO</b>	Versión	4
		Página	2 de 12

**Correo Electrónico:** Son todas aquellas peticiones canalizadas por el usuario y/o familia a través del correo designado para el Área de Atención al Usuario.

**Felicitación:** Es una expresión de alta satisfacción del usuario, originada en la superación de sus expectativas hasta el punto de que lo anima a expresarla en forma verbal o escrita.

**Fuente:** Es el mecanismo por el cual puede ingresar una petición ya sea del usuario y/o su familia. Para efectos de este procedimiento, las principales fuentes establecidas en la E.S.E son: Personal, Buzón, Línea Telefónica, Correo Electrónico y Fax. Dichas peticiones deben ser consignadas en el formato "Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo", salvo en los dos (2) últimos casos, toda vez que éstas ya se encuentran consignadas en medio físico por el usuario o su familia.

**Información de carácter general:** Petición de interés para toda una comunidad.

**Información de carácter particular:** Solicitud que se hace para el suministro de documentos personales y que son requeridos por el interesado.

**Línea Telefónica:** Para efectos de este procedimiento, se refiere al número telefónico y/o extensión asignado a la Oficina de Atención al Usuario para atender las peticiones expresadas por el usuario y/o su familia.


**Personal:** Para efectos de este procedimiento, se refiere a las peticiones realizadas por los usuarios y/o familia de manera directa a la Coordinadora y/o Auxiliar de la Oficina de Atención al Usuario.

**Petición:** Para efectos de este procedimiento, se refiere a las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas o necesidades de información presentadas por el usuario y/o familia derivadas de la prestación de un servicio en la E.S.E.

**Queja:** Se entiende por queja la inconformidad manifestada por un usuario y/o familia frente a la actuación de un funcionario o trabajador de la Institución, por causa o con ocasión del ejercicio irregular de sus funciones.

**Reclamo:** Es una expresión de inconformidad o descontento del usuario y/o familia porque algo no ha salido como lo esperaba, o no se hizo como él consideraba que se debía hacer, o porque siente que uno o más de sus derechos han sido vulnerados.

**Sugerencia:** Es una manifestación del usuario y/o familia, mediante la cual recomienda un cambio o ajuste en la estructura, o los procesos de la organización, bien sea porque no lo satisfacen o porque cree que existe una forma de hacerlo mejor, o finalmente espera un nuevo servicio o producto.

 <p>E.S.E. HOSPITAL <b>San Rafael</b> DE ITAGÜÍ</p>	Procedimiento	Código	PR_01_AU-1	
	<b>IDENTIFICACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CLIENTE EXTERNO</b>		Versión	4
			Página	3 de 12

## 5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Manifestación escrita o verbal de una queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación.	Usuario Familia del usuario	Claridad en la manifestación; ya sea del usuario y/o su familia.

## 6. CONTENIDO


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
<b>Recepción de la petición del usuario de manera PERSONAL</b>	Saludar amablemente al usuario, escuchar su petición e identificar si se trata de una queja, reclamo, sugerencia, felicitación o inconveniente para acceder a los servicios de salud. <b>Queja, reclamo, sugerencia o felicitación:</b> Agradecer al usuario por la manifestación, explicar la gestión a realizar y continuar con la actividad siguiente. <b>Inconveniente para acceder a servicios de salud:</b> Continuar con el "Instructivo resolución de inconvenientes (IN_01_AU-1)".	Líder o Auxiliar de Atención al Usuario	
	Solicitar al usuario el registro de la manifestación en el formato "Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo" y continuar con la actividad " <i>Clasificación y radicación de la petición</i> ".	Líder o Auxiliar de Atención al Usuario	Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo Plegable PQRS
<b>Recepción de la petición del usuario a través de LÍNEA TELEFÓNICA de atención al</b>	Atender amablemente al usuario, escuchar su solicitud e identificar si se trata de una queja, reclamo, sugerencia, felicitación o inconveniente para acceder a los servicios de salud. <b>Queja, reclamo, sugerencia o felicitación:</b> Explicar al usuario el	Líder o Auxiliar de Atención al Usuario	



ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
usuario	trámite a realizar, agradecer por haberse comunicado con la Institución y continuar con la actividad siguiente. <b>Inconveniente para acceder a servicios de salud:</b> Continuar con el "Instructivo resolución de inconvenientes (IN_01_AU-1)".		
	Registrar la manifestación del usuario en el plegable "Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo", despedirse amablemente del usuario y continuar con la actividad " <i>Clasificación y radicación de la petición</i> ".	Líder o Auxiliar de Atención al Usuario	Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo Plegable PQRS
Recepción de la petición del usuario a través del BUZÓN	Realizar la apertura de los buzones dos veces por semana, conjuntamente con un representante de la Asociación de Usuarios y un usuario voluntario que se encuentre en el servicio.	Líder de Atención al Usuario	
	Extraer de los buzones las peticiones depositadas por los usuarios y marcar cada una con la ubicación del buzón y sede.	Auxiliar de Atención al Usuario	
	Diligenciar el formato "Acta para apertura de buzones del cliente externo", asegurándose de registrar número de formatos encontrados, tipo de expresiones y firmas de los asistentes a dicha actividad, y continuar con la actividad " <i>Clasificación y radicación de la petición</i> ".	Auxiliar de Atención al Usuario	Acta de apertura de buzones del cliente externo (F_02_AU-1)
Recepción de la petición del usuario a través de CORREO ELECTRÓNICO (E-Mail)	Ingresar diariamente al correo electrónico de la Oficina de Atención al Usuario para revisar las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o inconvenientes manifestados por el usuario y/o familia.	Líder de Atención al Usuario Auxiliar de Atención al Usuario	
	Imprimir los correos electrónicos encontrados.	Líder de Atención al	Impresión correo



ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	<b>Queja, reclamo, sugerencia o felicitación:</b> Continuar con la actividad " <i>Clasificación y radicación de la petición</i> ". <b>Inconveniente para acceder a servicios de salud:</b> Continuar con el "Instructivo resolución de inconvenientes (IN_01_AU-1)".	Usuario Auxiliar de Atención al Usuario	Electrónico
<b>Recepción de la petición del usuario vía CORREO CERTIFICADO</b>	Recibir diariamente por parte del Área de Archivo Administrativo las comunicaciones con la queja, reclamo, sugerencia, felicitación o inconveniente del usuario, de modo que se pueda dar continuidad con su trámite.	Auxiliar de Atención al Usuario	
	Identificar el tipo de manifestación. <b>Queja, reclamo, sugerencia o felicitación:</b> Continuar con la actividad " <i>Clasificación y radicación de la petición</i> ". <b>Inconveniente para acceder a servicios de salud:</b> Continuar con el "Instructivo resolución de inconvenientes (IN_01_AU-1)".	Auxiliar de Atención al Usuario	
<b>Clasificación y radicación de la petición</b>	Clasificar las expresiones del usuario por tipo, ya sea que se trate de queja, reclamo, sugerencia o felicitación y proceder a asignar número de radicado	Líder de Atención al Usuario	Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo (Plegable PQRS) Impresión correo electrónico Correo certificado
<b>Enviar PQRS radicadas a los Coordinadores o Líderes de</b>	Escanear las PQRS y subirlas al tablero de PQRS, e informar al Coordinador del Área, mediante correo electrónico y telefónicamente. .	Líder de Atención al Usuario Auxiliar de	Tablero de PQRS

	Procedimiento	Código	PR_01_AU-1
	<b>IDENTIFICACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CLIENTE EXTERNO</b>	Versión	4
		Página	6 de 12


ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
Proceso		Atención al usuario	

## 7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación clasificada y radicada.	Usuario, Familia del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diligenciar de manera completa y sistemática el formato "Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo", en los casos que aplique.</li> <li>Disponer de evidencia de la petición, cuando no sea canalizada a través del formato "Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo".</li> </ul>
Inconveniente de usuario identificado.	Usuario, Familia del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inconveniente recibido de manera personal o a través de llamada telefónica, correo electrónico, buzón de sugerencias o correo certificado.</li> </ul>


## 8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- Se realizarán en las dos sedes de la Entidad, rondas diarias en los servicios de Internación, Urgencias y Unidad de Cuidados Intensivos, con el fin de identificar necesidades y peticiones del usuario y/o su familia y entregar formatos de "Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo" para facilitar el reporte en caso de presentarse algún requerimiento.
- Cuando se presente una queja o reclamo relacionado con actos de corrupción por parte de funcionarios de la Entidad, la Oficina de Atención al Usuario remitirá dicha manifestación al Comité de Control Interno Disciplinario para iniciar las investigaciones a que hubiere lugar en coordinación con esta dependencia.

	Procedimiento	Código	PR_01_AU-1
	<b>IDENTIFICACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CLIENTE EXTERNO</b>	Versión	4
		Página	7 de 12

- Realizar rondas para verificar que, en todos los buzones del cliente externo, se encuentren disponibles los formatos de “Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo”.
- En todos los servicios debe haber disponibilidad del formato “Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo”. En caso de carecer de éste, solicitarlo en la Oficina de Atención al Usuario.
- Se debe escuchar con atención las dudas e inquietudes del usuario y su familia, dar respuesta en lenguaje sencillo respetando sus opiniones, creencias y costumbres, asegurándose que haya comprendido la información suministrada y repita si es necesario.
- El Líder de la Oficina de Atención al Usuario es el responsable de garantizar los elementos como lápiz y papel permanente en los buzones, identificando necesidades de insumos en las rondas diarias y cada vez que realiza la apertura de los mismos.
- Una vez finalizada la apertura de los buzones ubicados en los diferentes servicios, debe diligenciarse el acta en su totalidad, asegurándose de registrar número de formatos encontrados, tipo de expresiones y firmas de los asistentes a dicha actividad.
- En caso de que el usuario solicite ayuda para diligenciar el formato “Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo”, el funcionario de la Oficina de Atención al Usuario debe acceder a la solicitud.
- Cuando la petición del usuario se refiera a una consulta o necesidad de información, la Líder de Atención al Usuario procederá a diligenciar el formato “Trámite de consultas y solicitudes de información del cliente externo” e informará al usuario, si es posible, que para este tipo de petición no es necesario diligenciar el Plegable “Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo”.
- El personal que labora en la Institución estará en la obligación de atender las peticiones del usuario, salvo en aquellos casos en que no disponga de capacidad resolutoria. De llegar a presentarse esto último, deberá orientar al usuario y/o su familia, a la Oficina de Atención al Usuario o solicitar que diligencie el plegable “Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo” y lo deposite en el buzón, explicando claramente la ubicación de los mismos.
- Informar al usuario y/o familia el tiempo estipulado para dar trámite a su petición, así:
  - Quejas, reclamos y sugerencias deben contestarse en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.
  - Solicitudes de información deben contestarse en un plazo máximo de diez (10) días.



 <b>E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ</b>	Procedimiento	Código	PR_01_AU-1
	<b>IDENTIFICACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CLIENTE EXTERNO</b>	Versión	4
		Página	8 de 12

- Las consultas deben contestarse en un plazo máximo de treinta (30) días.
- La E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, dispone en la actualidad de once (9) buzones, los cuales se encuentran ubicados de la siguiente manera:

<u>Sede</u>	<u>Ubicación</u>
1	Consulta externa
1	Urgencias (Sala de espera)
1	Laboratorio (Sala de espera)
1	Internación (Admisión)
1	Cirugía (Sala de espera)
1	Ayudas Dx

<u>Sede</u>	<u>Ubicación</u>
2	Información
2	Internación
2	Urgencias (Pediatria)

## 9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

<b>CÓDIGO</b>	<b>NOMBRE</b>
Decreto 1757 de 1994 del Ministerio de Salud	Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4º del Decreto Ley 1298 de 1994.
Circular Externa 009 de 1996 de la Superintendencia Nacional de Salud – Incorporada en la Circular Única	Atención al Usuario, trámite de quejas y peticiones.
Circular Externa 021 de 2005 de la	Llamado sobre las características que debe tener la no autorización de servicios de salud y/o medicamentos.



E.S.E. HOSPITAL  
**San Rafael**  
DE ITAGÜÍ

Procedimiento

Código

PR\_01\_AU-1

**IDENTIFICACIÓN DE QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES DEL CLIENTE  
EXTERNO**

Versión

4

Página

9 de 12


CÓDIGO	NOMBRE
Superintendencia Nacional de Salud	
Circular Externa 031 de 2006 de la Superintendencia Nacional de Salud	Instrucciones en materia de atención telefónica al usuario.
Circular Externa 047 de 2007 de la Superintendencia Nacional de Salud	Instrucciones generales y remisión de información para la inspección, vigilancia y control. Título VII protección de los usuarios y la participación ciudadana.
Decreto 1011 de 2006 del Ministerio de la Protección Social	Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la atención de salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Ley 1474 de 2011 del Congreso de la República	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Decreto 2641 de 2012 de la Presidencia de la República	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

## 10. CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2013 – 05 – 17	Necesidad de actualizar el procedimiento.	Violeth Cerquera Quintero (Coordinadora de Atención al Usuario)
2015 – 04 – 21	Actualización del procedimiento para hacer referencia al "Instructivo resolución de inconvenientes (IN_01_AU-1)".	Violeth Cerquera Quintero - Líder de Atención al Usuario
2018 – 10 – 03	Actualización Documental	Diana María Calle Z- Líder Atención al Usuario

## 11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
--------	--------

 <b>E.S.E. HOSPITAL</b> <b>San Rafael</b> DE ITAGÜÍ	Procedimiento	Código	PR_01_AU-1
	<b>IDENTIFICACIÓN DE QUEJAS,          RECLAMOS, SUGERENCIAS Y          FELICITACIONES DEL CLIENTE          EXTERNO</b>	Versión	4
		Página	10 de 12

CÓDIGO	NOMBRE
N/A	Plegable Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo.
F_02_AU-1	Acta para apertura de buzones del cliente externo.
F_09_AU-1	Relación de inconvenientes resueltos.

ANEXO 1

COPIA CONTROLADA



E.S.E. HOSPITAL  
**San Rafael**  
DE ITAGÜÍ

Procedimiento

Código PR\_01\_AU-1

**IDENTIFICACIÓN DE QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES DEL CLIENTE  
EXTERNO**

Versión 4

Página 11 de 12

	Formato	Código	F_02_AU-1
	<b>ACTA DE APERTURA DE BUZONES DEL CLIENTE EXTERNO</b>	Versión	5
		Fecha	2018-05-03

+>

<b>Fecha</b>		<b>Hora Inicio</b>		<b>Hora Finalización</b>	
<b>Responsable de la apertura:</b>					

**DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS**

Se procedió a realizar la apertura de los buzones de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades que se encuentran ubicados en las dos Sedes de la Institución, dando como resultado:

Nº UBICACIÓN DEL BUZÓN	Sede No.	Nº DE FORMATORIOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
<b>TOTAL</b>						

**OBSERVACIONES:**

**ASISTENTES**

Firma: _____ C.C. Oficina de Atención Al Usuario Teléfono: _____	Firma: _____ C.C. Representante de la Asociación de Usuarios Teléfono: _____	Firma: _____ C.C. Usuario Invitado Teléfono: _____
---	---	---

**CONVENCIÓN:**

(\*) Especifique el servicio dando su categoría el tiempo en que se le hará apertura, marcando en cada la siguiente clasificación:

**Sede 1**

Consultas externas  
Urgencias\_ 50% de espera  
Laboratorio\_ 50% de espera  
Internación\_ Admisión  
Cajero\_ 50% de espera  
Ayuda Qd

**Sede 2**

Internación  
Internación  
Urgencias-Pediatría





**ANEXO 2**



FECHA			NOMBRE DEL USUARIO	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	EDAD	TIPO DE INCONVENIENTE	INCONVENIENTE RESUELTO		OBSERVACIONES
DD	MM	AA					SI	NO	

- RESOLUCIÓN DE INCONVENIENTE: Actividades orientadas a gestionar los órdenes, autorizaciones y demás trámites administrativos que el usuario no cumple para acceder a los servicios de salud.
- TIPO DE INCONVENIENTE: 003 Errores en la documentación. 004 Pérdida de documentos. 005 No respuesta a órdenes en trámite por la EPS. 001 Desinformación de requisitos. 002 Documentación incompleta. 006 Inconsistencias o problemas con citas médicas.
  - 007 Demoras en el servicio por faltas en el sistema. 008 Errores en la información de ingreso del usuario al sistema. 009 No disponibilidad de dinero para pago de la atención. 010 Usuario con seguridad social de otro departamento.
  - 011 Usuario sin seguridad social. 012 Usuario con doble afiliación. 013 Usuario desorientado en la red. 014 Olvido de pertenencias por parte del usuario.

