	Procedimiento	Código	PR_02_AU- 1
	TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CLIENTE EXTERNO	Versión	6
		Página	1 de 9

1. OBJETIVO

Dar trámite de manera clara, oportuna y satisfactoria a 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 y servicios asistenciales de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.


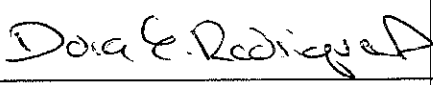

3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

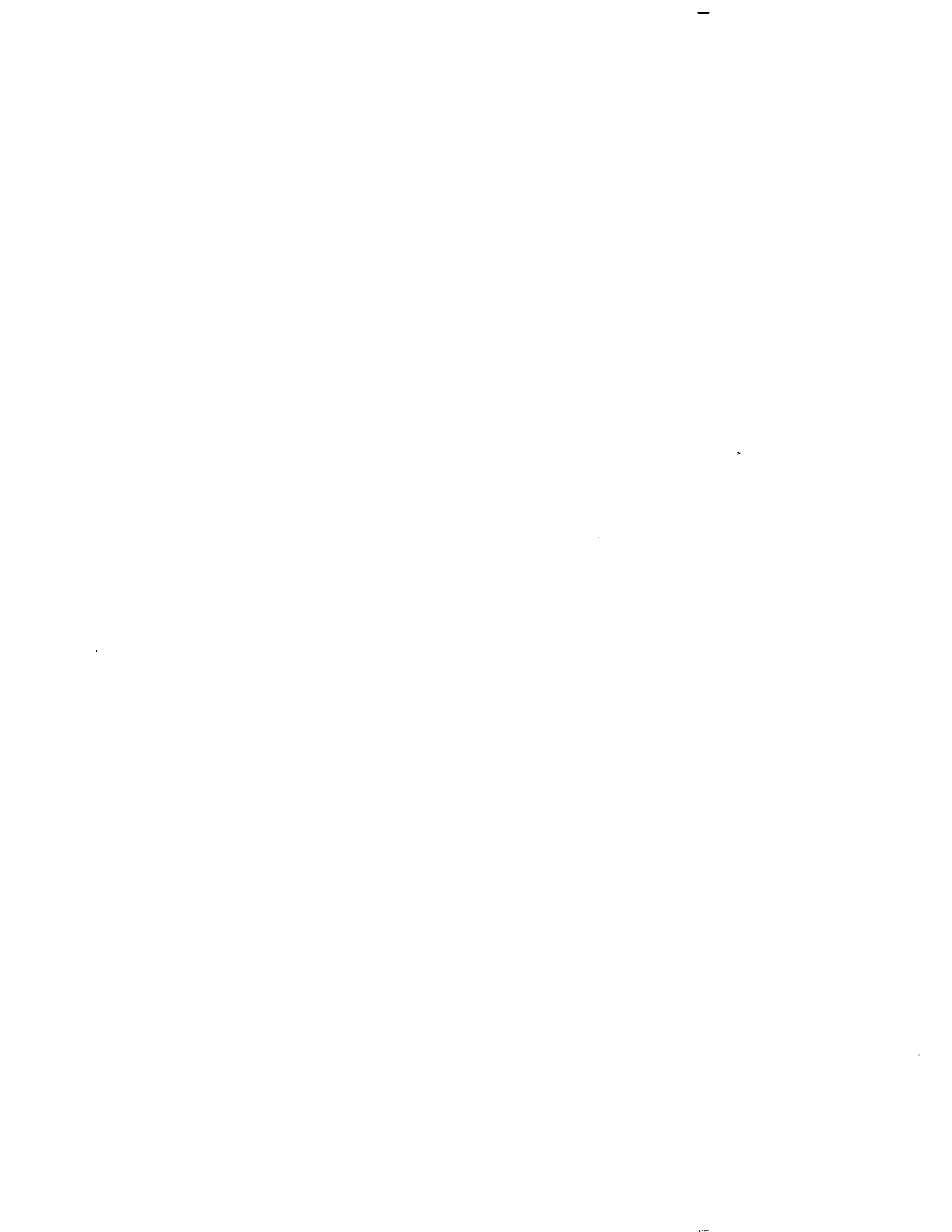
Son responsables de la implementación y mantenimiento de este procedimiento el Líder de la Oficina de Atención al Usuario y auxiliar de la oficina de Atención al Usuario.


4. DEFINICIONES

Consulta: Es 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".

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.

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 - 15	Fecha: 2018 - 10 - 16	Fecha: 2018 - 10 - 27



	Procedimiento	Código	PR_02_AU- 1
	TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CLIENTE EXTERNO	Versión	6
		Página	2 de 9

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.

5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Felicitación oportunamente clasificada y radicada	Oficina de Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Diligenciar de manera completa y sistemática el formato "Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo", en los casos que aplique. - Disponer de evidencia de la petición, cuando no sea canalizada a través del formato "Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo".

6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
Clasificación de la Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones	Leer todas las expresiones, teniendo en cuenta el orden en que llegan y proceder a clasificarlas de acuerdo a los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Felicitación ○ Queja, reclamo o sugerencia 	Líder de la Oficina de Atención al Usuario Auxiliar de Atención al	



E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÜÍ

Procedimiento

Código

PR_02_AU- 1

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

Versión

6

Página

3 de 9

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
		Usuario.	
Trámite a las Felicitaciones	Informar a la oficina de Talento Humano y Comunicaciones, mediante informe consolidado mensual, quiénes publican en las diferentes carteleras de ambas sedes, además Talento Humano, envía carta de felicitación resaltando la labor del trabajador, firmada por el Gerente.	Líder de Oficina de Atención al Usuario	Informe consolidado de felicitaciones.
Trámite a las Quejas, Reclamos o Sugerencias	<p>Clasificar manifestación interpuesta por el usuario.</p> <p>Radicar queja, digitalizarla y alimentar Consolidado de PRQS.</p> <p>Subir información al consolidado de PQRS e informar por correo electrónico a los Coordinadores para que procedan a gestionaras, informando, por correo institucional, que tienen 5 días para dar respuesta.</p> <p>Revisar diariamente consolidado de PQRS, para identificar cuales servicios han dado respuesta a las manifestaciones.</p> <p>Proceder a dar respuesta al usuario, acorde a la investigación y acción de mejora propuesta por el servicio.</p>	Líder de Oficina de Atención al Usuario	Consolidado PQRS (F_06_AU-1) (Digital)
Respuesta al usuario de Quejas, reclamos o sugerencias.	<p>Analizar respuesta de aportada por el Coordinador del servicio.</p> <p>Elaborar carta de respuesta al usuario.</p> <p>La PQRS, tiene correo electrónico:</p>	Líder de Oficina de Atención al Usuario	Consolidado PQRS (F_06_AU-1) (Digital) Carta de



E.S.E. HOSPITAL
San Rafael
DE ITAGÓ

Procedimiento

Código

PR_02_AU- 1

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


Versión

6

Página

4 de 9

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	<p>Responder manifestación, enviar al correo aportado por el usuario y archivar.</p> <p>La PQRS tiene número telefónico:</p> <p>Responder manifestación, llamar al número telefónico aportado por el usuario, dar lectura de respuesta e informar que, en la Oficina de Atención al Usuario, reposa la respuesta, se deja por escrito que se hizo llamada.</p> <p>Nota. En caso de no tener datos para contactar al usuario o no ser posible la comunicación durante los tres (3) días siguientes, se deben archivar los soportes de la gestión realizada para suministrar la respuesta cuando éste así lo requiera.</p>		<p>respuesta</p> <p>Correo electrónico</p>
Consolidación de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	<p>Registrar en el consolidado y en el mismo orden en que le hayan sido entregadas, las manifestaciones del usuario, asegurándose de diligenciar todos los campos.</p>	<p>Líder de Atención al Usuario</p> <p>Auxiliar Oficina de Atención al Usuario</p>	<p>“Consolidado quejas, reclamos, sugerencias del cliente externo (F_06_AU-1)” (Digital)</p>
	<p>Proceder a archivar de manera segura y organizada las evidencias generadas para el trámite de las peticiones.</p>	<p>Líder de Atención al Usuario</p> <p>Auxiliar Oficina de Atención al usuario</p>	<p>Carpetas</p>


	Procedimiento	Código	PR_02_AU- 1	
	TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CLIENTE EXTERNO		Versión	6
			Página	5 de 9

7. SALIDAS


PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Trámite oportuno y satisfactorio de las quejas, reclamos y sugerencias	Usuario y su familia	<ul style="list-style-type: none"> - Remitir oportunamente (en los términos establecidos) las quejas, reclamos y sugerencias a los coordinadores de servicio para su gestión. - Queja, reclamo o sugerencia tramitado por el coordinador del servicio en el plazo establecido. - Queja, reclamo o sugerencia presentada por el usuario, tramitado en un plazo máximo de quince (15) días después de recibida la manifestación, la cual debe darse de manera clara y veraz.
Trámite oportuno y satisfactorio de las felicitaciones	Coordinadores de servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Notificar de manera sistemática y oportuna las felicitaciones recibidas al coordinador de servicio competente.

8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- Para ser oportunos y eficaces en el tratamiento de las quejas, reclamos y sugerencias del cliente externo, se requiere de la intervención del coordinador del servicio afectado. En aquellos casos en que no se encuentre dicho coordinador, el Subgerente de Servicios de Salud, deberá asumir dicha responsabilidad.
- Es responsabilidad de cada coordinador de servicio gestionar el consolidado de PQRS en el tiempo establecido para tal fin (5 días) a partir del reporte de la manifestación por parte de Atención al Usuario.
- 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.
 - Solicitudes de información deben contestarse en un plazo máximo de diez (10) días.

 <p>E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ</p>	Procedimiento	Código	PR_02_AU- 1
	TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CLIENTE EXTERNO	Versión	6
		Página	6 de 9


- Las consultas deben contestarse en un plazo máximo de treinta (30) días.
- Cuando se presente una queja o reclamo relacionado con actos de corrupción realizados por clientes internos 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 aquellos casos donde la expresión, queja, reclamación o sugerencia haya sido presentada de manera anónima o el usuario no se haya logrado contactar durante los tres (3) días siguientes, se deben archivar los soportes de la gestión realizada para suministrar la respuesta cuando éste así lo requiera.
- Cuando se le esté suministrando información al usuario y su familia, escuche con atención sus dudas e inquietudes, dé respuesta en lenguaje sencillo respetando sus opiniones, creencias y costumbres, asegúrese que haya comprendido la información suministrada y repita si es necesario.
- La respuesta y decisión tomada con respecto a las manifestaciones del usuario deberá contener como mínimo los siguientes criterios: fecha, datos del usuario, dirección correcta y completa, incluyendo el agradecimiento y disculpa (cuando aplique), claridad en la solución o aclaración de lo reclamado y fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que la soporten. Además, 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.
- Los atributos de calidad definidos por la institución son:
 - Accesibilidad
 - Continuidad
 - Oportunidad
 - Pertinencia
 - Seguridad
 - Puntualidad
 - Eficiencia
 - Efectividad
 - Eficacia
 - Satisfacción - Aceptabilidad
 - Coordinación
 - Suficiencia y Disponibilidad
- Para efectos de este procedimiento se debe tener en cuenta la Declaración de Derechos y Deberes adoptada en la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.

	Procedimiento	Código	PR_02_AU- 1
	TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CLIENTE EXTERNO	Versión	6
		Página	7 de 9

- Las felicitaciones del cliente externo pueden referirse a múltiples variables, siendo las más relevantes las que se definen a continuación:
 - Accesibilidad a los servicios.
 - Gestión de la Dirección.
 - Imagen y presentación del personal.
 - Limpieza, orden y comodidad de las instalaciones.
 - Oportunidad en la atención.
 - Oportunidad en la referencia a otro nivel de atención.
 - Orientación e información al usuario.
 - Pertinencia en la asistencia.
 - Presencia institucional ante la comunidad.
 - Puntualidad en la atención.
 - Remodelación y apertura de servicios.
 - Satisfacción integral con el servicio.
 - Seguridad y vigilancia de la institución.
 - Trato digno, amable y respetuoso.
 - Valoración y tratamiento del profesional.
 - Evidencia del mejoramiento continuo.
 - Otros

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


CÓDIGO	NOMBRE
Decreto 1757 de 1994 expedido por el 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 4° del Decreto Ley 1298 de 1994.
Circular Externa 009 de 1996 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud – Incorporada en la Circular Única	Atención al Usuario, trámite de quejas y peticiones.
Circular Externa 021 de 2005 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud	Llamado sobre las características que debe tener la no autorización de servicios de salud y/o medicamentos.
Circular Externa 031 de 2006 expedida por la	Instrucciones en materia de atención telefónica al usuario.

	Procedimiento	Código	PR_02_AU- 1
	TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CLIENTE EXTERNO	Versión	6
		Página	8 de 9

CÓDIGO	NOMBRE
Superintendencia Nacional de Salud	
Circular Externa 047 de 2007 expedida por 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 expedido por el 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 expedida por el 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 expedido por 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 – 08 – 22	Necesidad de actualizar y desagregar el procedimiento.	Violeth Cerquera Quintero (Coordinadora de Atención al Usuario)
2014 – 10 – 22	Necesidad de ajustar el procedimiento con respecto a la gestión realizada con las quejas, reclamos y sugerencias anónimas presentadas por los usuarios.	Violeth Cerquera Quintero (Coordinadora de Atención al Usuario)
2017 -02-16	Necesidad de ajustar el procedimiento con respecto a la gestión realizada con las quejas, reclamos y sugerencias, por implementación de consolidado PQRS	Diva Amparo Castaño Valencia (Coordinadora de Atención al Usuario)

	Procedimiento	Código	PR_02_AU- 1	
	TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CLIENTE EXTERNO		Versión	6
			Página	9 de 9

2018 - 10 - 15	Actualización Documental	Diana María Calle Z. Líder de Atención al Usuario.
----------------	--------------------------	--

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F_06_AU-1	Consolidado PQRS (Digital)

COPIA CONTROLADA