	Procedimiento	Código	PR_03_AU- 1
	SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CLIENTE EXTERNO	Versión	4
		Página	1 de 6

1. OBJETIVO

Mejorar la satisfacción del usuario y su familia a través del seguimiento a la gestión de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones derivadas de la prestación del servicio en la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a la Oficina de Atención al Usuario.

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.



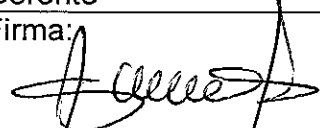
4. DEFINICIONES


Felicitación: Es una expresión generada en el usuario por la superación de sus expectativas, hasta el punto que lo anima a manifestarla a la institución.

Queja: Corresponde a 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

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_03_AU- 1	
	SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CLIENTE EXTERNO		Versión	4
			Página	2 de 6

satisfacen o porque cree que existe una forma de hacerlo mejor, o finalmente espera un nuevo servicio o producto.


5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Trámite oportuno y satisfactorio de las quejas, reclamos y sugerencias	Oficina de Atención al Usuario Coordinadores de Servicios	<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	Oficina de Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Agradecer al usuario la manifestación de felicitación dada a la Institución. - Notificar de manera sistemática y oportuna las felicitaciones recibidas al coordinador de servicio competente.

6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Elaboración de informe ejecutivo de quejas, reclamos y sugerencias del cliente externo	Medir el tiempo de respuesta de los coordinadores de servicio con respecto a las quejas, reclamos y sugerencias entregadas para tramitar, con el fin de implementar acciones de mejora que permitan dar	Coordinador(a) Oficina de Atención al Usuario	Informe ejecutivo


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Elaboración de informe ejecutivo de quejas, reclamos y sugerencias del cliente externo	respuesta oportuna al usuario y su familia.		
	Evaluar la satisfacción del usuario con la respuesta que dio la institución a su queja, reclamo o sugerencia, teniendo en cuenta el desprendible del formato "Gestión de quejas, reclamos y sugerencias del cliente externo (F_04_AU-1)" y tabula dicha información para obtener los resultados globales de la misma.	Coordinador(a) Oficina de Atención al Usuario	Informe ejecutivo
	Identificar los clientes internos que reúnan tres (3) quejas o reclamaciones por causa de conductas o comportamientos hacia el usuario y aquellos que teniendo una sola queja o reclamo se consideren graves, y lo notifica al Coordinador de Talento Humano enviando copia de la manifestación para que realice las gestiones pertinentes.	Coordinador(a) Oficina de Atención al Usuario	Comunicación escrita con copia de la manifestación
	Identificar a los coordinadores de servicio que presenten incumplimiento por segunda vez en la gestión de la petición y notificar al jefe de inmediato de éste para que realice las gestiones pertinentes.	Coordinador(a) Oficina de Atención al Usuario	Comunicación escrita
Generación de indicadores de calidad	Generar indicadores de calidad establecidos con respecto a las quejas, reclamos, sugerencias	Coordinador de Oficina de Atención	Tablero de Indicadores

	Procedimiento	Código	PR_03_AU- 1	
	SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CLIENTE EXTERNO		Versión	4
			Página	4 de 6

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	y felicitaciones presentadas por el usuario e ingresa los datos obtenidos en el tablero de indicadores para que cada uno de los coordinadores de servicio realicen el análisis y defina las acciones de mejora requeridas.	al Usuario	
Divulgación del informe ejecutivo de quejas, reclamos y sugerencias del cliente externo	Enviar mensual por correo electrónico a la Gerencia, Subgerencia de Servicios de Salud y Coordinadores de Servicio, el informe ejecutivo generado para su conocimiento y si es el caso, sea analizado en el Comité de Gerencia y/o Comité de Ética Hospitalaria.	Coordinador(a) Oficina de Atención al Usuario	Correo electrónico (Informe Ejecutivo) Correo electrónico

7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Informe ejecutivo de resultados	Gerencia	- Diligenciar de manera oportuna y sistemática el formato "Consolidado quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo"
Tablero de Indicadores veraz, completo y actualizado con los resultados inherentes a quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	Subgerencia de servicios de salud Coordinaciones de servicio	- Diligenciar de manera oportuna y sistemática el formato "Gestión de quejas, reclamos y sugerencias del cliente externo" - Tramite oportuno y sistemático de las quejas, reclamos y sugerencias por parte de los responsables.


	Procedimiento	Código	PR_03_AU- 1
	SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CLIENTE EXTERNO	Versión	4
		Página	5 de 6

8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- 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 coordinación con esta dependencia.
- Es responsabilidad de los Coordinadores de Servicio realizar el análisis de los resultados de indicadores publicados mensualmente en el “Tablero de indicadores” y definir e implementar las acciones de mejora a que haya lugar.
- Es responsabilidad de cada coordinador de servicio devolver oportunamente a la Oficina de Atención al Usuario, los respectivos formatos y demás soportes de la gestión realizada a la petición.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
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 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 de la Superintendencia Nacional de Salud	Instrucciones en materia de atención telefónica al usuario.
Circular Externa 047 de 2007	Instrucciones generales y remisión de información para la

	Procedimiento	Código	PR_03_AU- 1
	SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CLIENTE EXTERNO	Versión	4
		Página	6 de 6

CÓDIGO	NOMBRE
de la Superintendencia Nacional de Salud	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
No aplica	Tablero de comandos de los indicadores trazadores de la gestión por calidad

10. CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2013 – 08 – 30	Necesidad de actualizar y desagregar el procedimiento.	Violeth Cerquera Quintero (Coordinadora de Atención al Usuario)
2018 - 10 -15	Actualización Documental	Diana María Calle Z. Líder de Atención al Usuario.

11. ANEXOS

No Aplica.

