	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓDIGO: PSI – 02
			FECHA: 05/05/2014
	MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS		VERSION: 04
			Página: 1 de 6
PROCESO	GESTIÓN DE INFORMACIÓN		
PROCEDIMIENTO	Recepción y tramites de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones		

1. OBJETIVO

Garantizar que todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios y funcionarios del Hospital Regional de Sogamoso y de las UBAS de Busbanza y Pajarito sean atendidas de una forma efectiva y oportuna; mediante instrumentos y mecanismos implementados que permitan medir y evaluar la calidad de los servicios prestados de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

2. ALCANCE

Inicia con recepción de la petición, reclamo, queja, sugerencias y felicitaciones, ya sea de forma escrita, verbal, correo electrónico o pagina web; lo encontrado se lleva a comité de PQRSF, donde se realizara el análisis, gestión de respuesta oportuna para las partes, descargos, seguimiento y archivo.


3. RESPONSABLE

Sistema de Información Y Atención Al Usuario "SIAU".

4. CAMBIOS EFECTUADOS

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
00	Procedimiento emitido en Versión 0 para prueba.	08-10- 2008
01	Ajustes realizados sobre la caracterización del procedimiento mediante la utilización de verbos así como la inclusión de las Políticas de Operación	11-06-2011
02	Cambio de responsable del proceso Actualización al numeral 5 definiciones Modificación numeral 7, desarrollo del procedimiento en cuanto al responsable, actividades, registro	27-10-2011
03	Diseño de las políticas de operación	02-11-2011
04	Revisión y ajuste responsable por actividad	05-05-2014
01	Ajustes como inclusión de UBAS e inclusión de la palabra petición y redacción del párrafo.	18-04-2018
02	actualización	18-04-2018
05	Ajustes en definición de SIAU	18-04-2018
06	Ajustes en las políticas de operación	18-04-2018

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:			
CARGO:	TRABAJADORA SOCIAL		
NOMBRE:			
FIRMA:			

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓDIGO: PSI – 02
	MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS		FECHA: 05/05/2014
			VERSION: 04
			Página: 2 de 5
PROCESO	GESTIÓN DE INFORMACIÓN		
PROCEDIMIENTO	Recepción y tramites de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones		

5. DEFINICIONES

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO: Es una herramienta creada por el ministerio de protección social y es el espacio donde la comunidad acude para solicitar orientación y asesoría sobre diferentes temas y donde formulan peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones por la calidad de atención recibida de la institución prestadora de Salud, actuando como canal de comunicación entre los usuarios y la entidad.

QUEJA: La queja es la declaración de la no satisfacción de las expectativas de un cliente. Visto de esta manera, cada queja es una nueva oportunidad para que la organización crezca en cuanto al mejoramiento de las características de un producto o de un servicio.


RECLAMO: El reclamo implica un elemento adicional a la queja y es la necesidad del usuario de expresar que además de estar inconforme de acuerdo a sus expectativas, la organización le adeuda algún elemento.

SUGERENCIA: El usuario desea un cambio en un proceso, porque éste no lo satisface, porque cree que existe una forma de hacerlo mejor; espera un nuevo servicio o producto o una forma diferente de recibirlo. Se considera una posición positiva como expresión de aprecio hacia el servicio esperando que éste mejore.

PETICIÓN: Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes - normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

FELICITACIÓN: Manifestar a una persona la satisfacción que se siente por algún suceso beneficioso para ella.

RESPONSABLE: Para efectos del presente procedimiento, entiéndase por implicado cualquier persona natural o jurídica responsable de los hechos que motivan la solicitud.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓDIGO: PSI – 02
			FECHA: 05/05/2014
	MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS		VERSION: 04
			Página: 3 de 5
PROCESO	GESTIÓN DE INFORMACIÓN		
PROCEDIMIENTO	Recepción y tramites de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones		

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Toda solicitud de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se radicarán de forma escrita en el formato de quejas y reclamos y/o buzones, correo electrónico o pagina web, se recepcionaran ante la oficina de SIAU.
- En los casos en los que las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones sean manifestadas por medio de buzones, estos deberán ser abiertos en presencia de un delegado de los usuarios del servicio, control interno, revisoría fiscal, siau y un delegado del servicio.
- La apertura de buzones se realizará cada 15 días. En cada buzón deberán existir a disposición del usuario los formatos de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en buzón.
- De cada apertura de buzón se levantará el acta respectiva.
- Las quejas y reclamos se remitirán ante el comité de PQRSF para trámite correspondiente.
- El responsable de la queja o reclamo deberá hacer llegar los descargos a la oficina de SIAU en un término de días (10) días hábiles.
- Toda petición de queja o reclamo una vez concluida se deberá enviar al interesado a más tardar tres (3) días hábiles, inmediatamente cumpla el conducto regular de esta.
- Se comunicaran todas las inconformidades, sugerencias y felicitaciones resumidas por mes, como fundamento para el diseño de planes de acción y mejoramiento



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E

CÓDIGO: PSI – 02

FECHA: 05/05/2014

MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS

VERSION: 04


Página: 4 de 6

PROCESO GESTIÓN DE INFORMACIÓN

PROCEDIMIENTO Recepción y tramites de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

7. PROCEDIMIENTO TRAMITAR QUEJAS Y RECLAMOS

Act No.	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
			INICIO	
1	Recibe quejas de usuarios	SIAU	Recibir del usuario queja, reclamo o sugerencia de forma verbal o escrita y orientar al usuario sobre la metodología a seguir para recepción de la queja estableciendo, si la queja es competencia de la E.S.E.	Formato PQRSF Libro de registro diario
2	Analiza si la queja es injerencia de la Institución	SIAU	La queja es referente a los servicios de la Institución? SI. Analizar que dependencia o Empresa tercerizada tiene injerencia en el asunto y Registrar en el registro Peticiones, Quejas y Reclamos R-SIAU-02	Formato PQRSF
3	Registra e informa a usuario	SIAU	Informar cuando se puede averiguar por el trámite que ha seguido la misma.	
4	Radica la queja y remite área implicada	SIAU	Radicar la queja formulada, en el libro de radicación de quejas, se remite la queja al Coordinador de área del servicio insatisfecho	Radicado
5		SIAU	Verificar la queja al servicio o funcionario implicado en la misma para obtener aclaración de los hechos.	Radicado
6	Obtiene aclaración de los hechos	Implicado	Responder formalmente mediante escrito y/o correo electrónico los hechos que motivaron la queja.	Radicado Correo electrónico
7		El coordinador responsable y SIAU	Firmar la comunicación a enviar al interesado.	Radicado Correo Electronico
8	Responde a la queja mediante acta	SIAU	Enviar la respuesta al Usuario.	Radicado Correo electrónico
	Firman comunicación al interesado			
	Envía respuesta al usuario			
	A			

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓDIGO
			FECHA
	MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS		VERSION
			PAGINA 1 DE __
	PROCESO	GESTIÓN DE INFORMACIÓN	
	PROCEDIMIENTO	RECEPCIÓN Y TRÁMITES DE SOLICITUDES, QUEJAS RECLAMOS , SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	

7. DESARROLLO

Act No.	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
1			INICIO	
2		SIAU	Recibir por parte del usuario queja, reclamo, petición, sugerencia o felicitación de forma escrita. ¿Es una Queja, Reclamo o Petición? SI. Desarrollar la actividad 3 y subsiguientes (ss) NO. Desarrollar actividad 11 y ss	Formato de buzón o de formalidad del PQRSF
3		SIAU	Orientar al usuario sobre la metodología a seguir para recepción de la queja, reclamo o petición; estableciendo si la queja, reclamo o petición es competencia de la E.S.E. La queja es competencia de la ESE? NO. Remitir a la entidad competente el trámite de la misma.	Radicado
4		SIAU	SI. Analizar qué dependencia tiene injerencia en el asunto	
5		SIAU	Diligenciar en el registro Peticiones, Quejas y Reclamos R-SIAU-02 la inconformidad manifestada, y dar trámite con la entidad responsable de la contratación asistencial y/o de apoyo.	Formato diligenciado Oficio con radicado
6		SIAU	Remitir la queja, reclamo o petición al Coordinador de área y/o servicio insatisfecho.	Radicado
7		SIAU	Verificar el estado actual de la queja, reclamo o petición para obtener aclaración de los hechos.	

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA:			
CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			

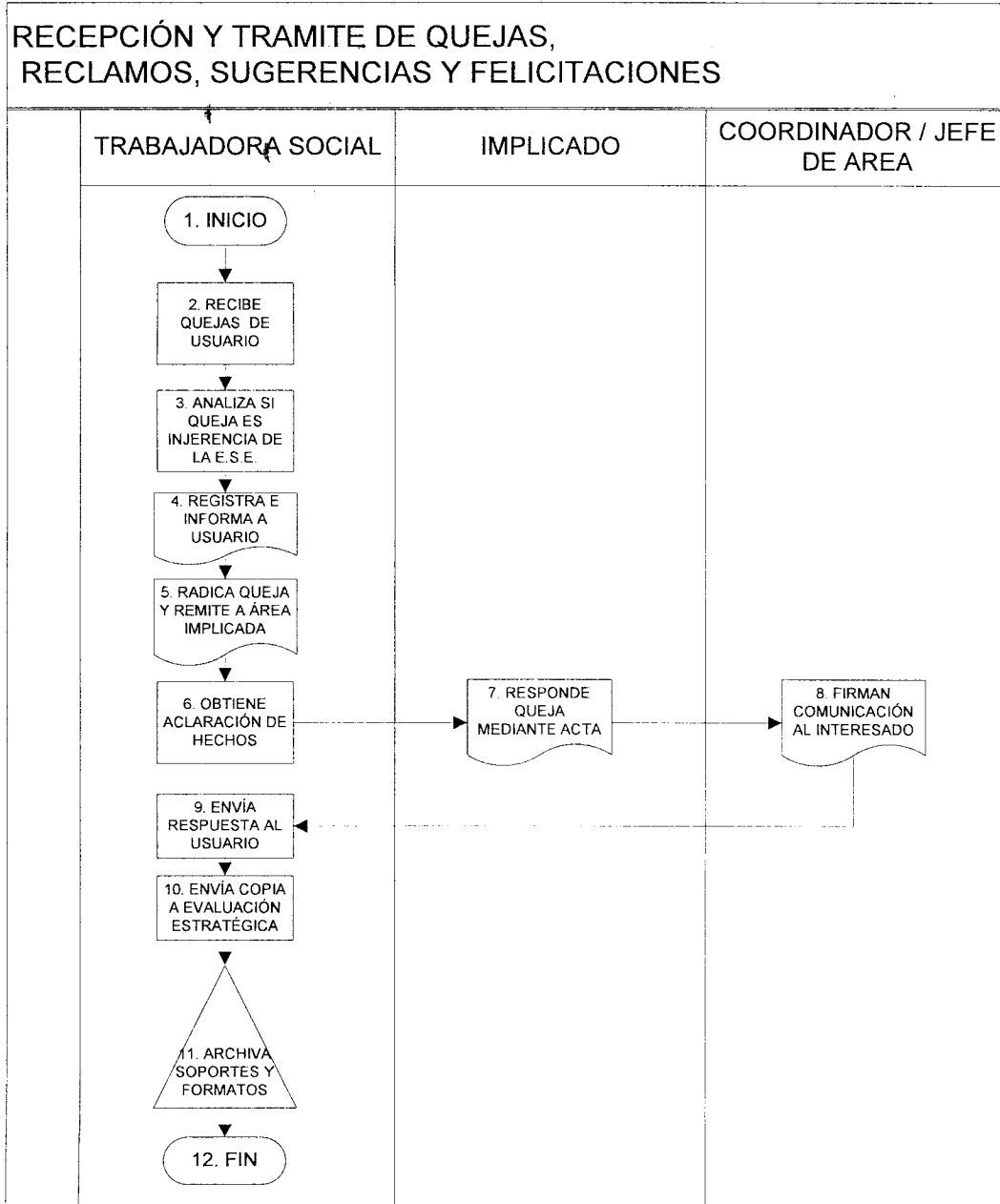


HOSPITAL REGIONAL DE SAGAMOSO E.S.E		CÓDIGO
MANUAL DE PROCESOS & PROCEDIMIENTOS		VERSION
PROCESO		PAGINA 1 DE
PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE INFORMACIÓN	
RECEPCIÓN Y TRÁMITES DE SOLICITUDES, QUEJAS RECLAMOS , SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		

8	RESPONSABLE	Responder formalmente mediante oficio, los hechos que motivaron la inconformidad	Radicado
9	EL COORDINADOR RESPONSABLE	Firmar la comunicación a enviar al interesado.	Oficio firmado y radicado
10	SIAU	Enviar la respuesta al Usuario.	Copia de radicación de la comunicación
11	SIAU	Comunicar las inconformidades, sugerencia y felicitaciones presentadas durante el mes ante Calidad y Planeación, para determinar Planes de Acción y Mejoramiento	Plan de Acción y Mejoramiento
	Calidad, Planeación y SIAU	Remitir Plan de Acción y Mejoramiento a las directivas de la institución	Radicado
12	SIAU	Archiva el formato y copia de la comunicación.	Radicado
13		FIN.	Archivo oficina SIAU

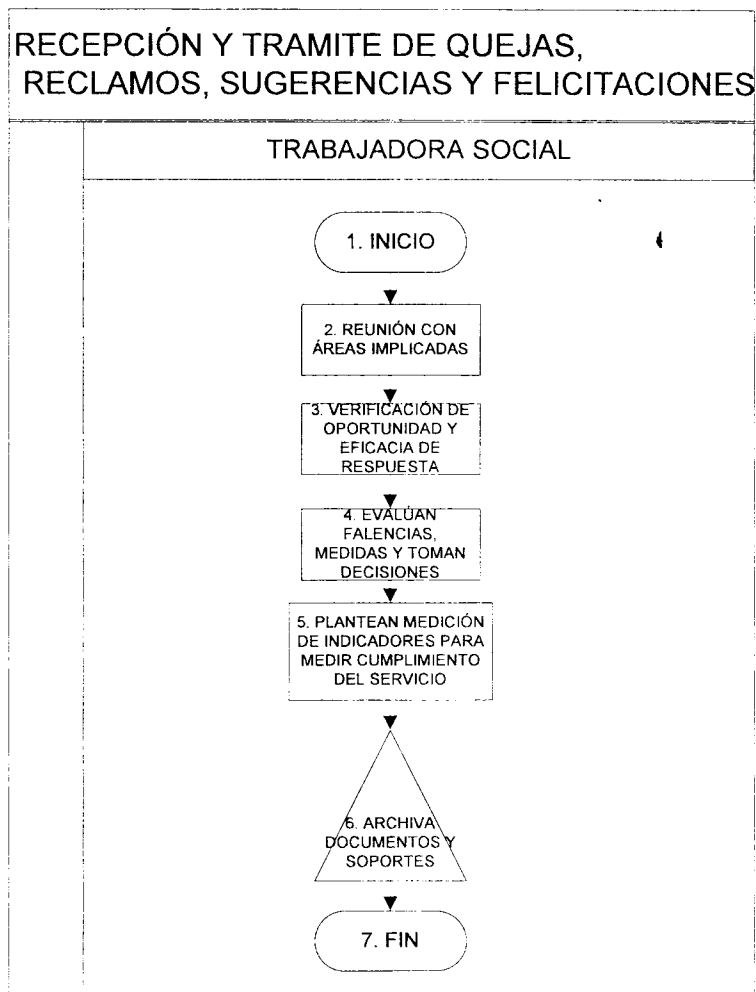
8. DESCRIPCIÓN GRÁFICA DEL PROCEDIMIENTO

A. RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS



Elaborado por: JOSEFINA TRUJILLO	Revisado por: JAVIER ARAQUE ELAICA	Aprobado por: VICTOR AUGUSTO PEDRAZA
Fecha: 08-10-08	Fecha: 08-10-08	Fecha: 08-10-08

B. SEGUIMIENTO DE RESOLUCION DE QUEJAS.



9. ANEXOS

Ver Formatos De Documentación De Estrategia De Comunicación.

Elaborado por: JOSFFINA TRUJILLO	Revisado por: JAVIER ARAQUE ELAICA	Aprobado por: VICTOR AUGUSTO PEDRAZA
Fecha: 08-10-08	Fecha: 08-10-08	Fecha: 08-10-08