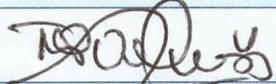
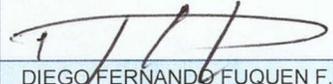


	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.	CÓDIGO: D-AUS-PR-001
	RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN: 06
	PROCEDIMIENTO	FECHA: 06/07/2023
		PÁGINA 1 de 8

## RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

### CONTROL DE CAMBIOS

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
05	Se revisó y ajusto cada ítem acorde con el nuevo formato de documentación, se actualizo el procedimiento de acuerdo al trámite vigente, se asignó nueva codificación.	30/03/2020
06	Se revisó y ajusto cada formato a la nueva estructura de documentación, se actualiza actividades y matriz de relación de PQRSDF	06/07/2023

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA	08/06/2023	13/06/2023	06/07/2023
FIRMA			
NOMBRE	LAURA CAMILA MOLINA R.	IRIS ADRIANA MOJICA CARVAJAL	DIEGO FERNANDO FUQUEN F.
CARGO	Líder de Atención al Usuario	Asesor de Calidad y Programas Especiales	Subgerente Administrativo y Financiero

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E</b>	<b>CÓDIGO: D-AUS-PR-001</b>
	<b>RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES</b>	<b>VERSIÓN: 06</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>FECHA: 06/07/2023</b>
		<b>PÁGINA 2 de 8</b>

## 1. OBJETIVO

Recibir y tramitar eficientemente todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones manifestadas por los usuarios del Hospital Regional de Sogamoso y sus Unidades Básicas de Atención (UBA), haciendo uso de los instrumentos y mecanismos que permitan garantizar una respuesta oportuna y satisfactoria a los usuarios.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para el Hospital Regional De Sogamoso E.S.E., y sus Unidades Básicas De Atención. Comienza con la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de los medios dispuestos para ello y termina con el archivo de los documentos producidos en este procedimiento.

## 3. POLITICAS DE OPERACIÓN

- Toda petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación se recibirá de manera verbal o escrita y se radicarán en forma escrita en el formato de quejas y reclamos de la oficina de atención al usuario, buzones, correo electrónico o página web.
- En los casos en que las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones sean manifestadas a través de buzones, estos deberán ser abiertos de acuerdo con lo descrito en la resolución 168 de abril 30 de 2020 y se levantará el acta de apertura correspondiente.
- Todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes deben responderse al peticionario. Atendiendo la resolución 168 de abril 30 de 2020 y la normatividad vigente.
- En cada buzón deberán estar a disposición del usuario los formatos aprobados para tal fin.
- El responsable de la petición, queja, denuncia o reclamo deberá allegar los descargos a la oficina de atención al usuario en un término de días (10) días hábiles a partir de su notificación.

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E</b>	<b>CÓDIGO: D-AUS-PR-001</b>
	<b>RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES</b>	<b>VERSIÓN: 06</b>
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>FECHA: 06/07/2023</b>
		<b>PÁGINA 3 de 8</b>

- Una vez concluidas las peticiones, quejas, denuncias o reclamos, según el conducto regular se deberá dar respuesta al interesado a más tardar en los siguientes tres (3) días hábiles.
- Se comunicarán todas las inconformidades, sugerencias y felicitaciones resumidas por mes, como fundamento para el diseño de planes de acción y mejora.
- Presentar ante el comité de ética hospitalaria y de la investigación un resumen de los resultados de los trámites adelantados a las PQRSDF evaluadas en el comité anterior.

#### 4. NORMATIVIDAD

- Ley 1474 de 2011 artículos 73 y 76, 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.
- Ley 734 de 2002 Congreso De La República De Colombia - Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Decreto Ley 019 de 2012 artículo 12, Presidencia De La República De Colombia - Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 1755 DE 2015 artículos 13 y 14, Congreso De La República - Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Constitución Política De Colombia de 1991, artículos 23, 74 y otros.
- Circular 009 de 1996, Superintendencia Nacional De Salud - Atención al usuario, trámite de quejas y peticiones.
- Resolución 463 de 2020, Hospital Regional De Sogamoso – Por la cual se integra y se establece el reglamento del funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.
- Resolución 168 de 2020, Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., Por medio de la cual se actualiza el Comité de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSDF) del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E	CÓDIGO: D-AUS-PR-001
	RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	VERSIÓN: 06 FECHA: 06/07/2023
	PROCEDIMIENTO	PÁGINA 4 de 8

## 5. REFERENTE TEORICO Y/O 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.

**Denuncias:** Es el relato que un ciudadano o servidor público realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

**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.

	<b>HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E</b>		<b>CÓDIGO:</b> D-AUS-PR-001
	<b>RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES</b>		<b>VERSIÓN:</b> 06
			<b>FECHA:</b> 06/07/2023
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>PÁGINA</b> 5 de 8

## 6. PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

No	QUE DEBE HACER	FLUJO/RUTA	QUIEN LO DEBE HACER	DÓNDE	CÓMO LO DEBE HACER	CUÁNDO LO DEBE HACER
1	Recepcionar las PQRSDF	<pre> graph TD   INICIO([INICIO]) --&gt; R[Recepcionar las PQRSDF]   R --- PQRSDF[PQRSDF]           </pre>	Líder de atención al usuario y auxiliar administrativo	Formato PQRSDF D-AUS-FT-001  Correo electrónico  Página web	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) En la oficina de atención al usuario a través del formato D-AUS-FT-001 (cuando la persona que requiera manifestar una PQRSDF no tenga la capacidad para hacerlo de manera escrita, este lo podrá hacer verbalmente, en cuyo caso recibirá el apoyo del personal de la oficina para la transcripción).</li> <li>2) A través de buzones donde se debe diligenciar y depositar la PQRSDF en el formato D-AUS-FT-001, que se encuentra disponible junto a cada uno de ellos.</li> <li>3) A través de página web, correo electrónico y las diferentes redes sociales que maneje el Hospital.</li> </ol>	Diariamente
2	Realizar apertura de buzones	<pre> graph TD   R[Recepcionar las PQRSDF] --&gt; RA[Realizar apertura de buzones]   RA --- Acta[Acta de apertura de buzones]   RA --&gt; A{A}           </pre>	Líder de atención al usuario y/o auxiliar administrativo en compañía del personal delegado	Acta de apertura de buzones D-AUS-FT-002	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Atención al usuario debe contar con cronograma anual para la apertura de buzones aprobado por el comité PQRSDF.</li> <li>2) Los buzones de sugerencias deben abrirse según cronograma, para lo cual se debe contar con el acompañamiento de: Líder de atención al usuario y/o auxiliar administrativo, revisor fiscal, control interno, delegado de usuarios, usuario del Hospital Regional de Sogamoso.</li> <li>3) Levantar acta de apertura de cada uno de los buzones abiertos, en el formato D-AUS-FT-002.</li> </ol>	Cada 8 días de acuerdo con el cronograma de apertura de buzones



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E

CÓDIGO: D-AUS-PR-001

VERSIÓN: 06

RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

FECHA: 06/07/2023

PROCEDIMIENTO

PÁGINA 6 de 8

No	QUE DEBE HACER	FLUJO/RUTA	QUIEN LO DEBE HACER	DÓNDE	CÓMO LO DEBE HACER	CUÁNDO LO DEBE HACER
3	Convocar a Mesa Técnica de PQRSDF		Auxiliar administrativo atención al usuario	Correo electrónico y telefónico	Convocar a todos los integrantes de la Mesa Técnica de PQRSDF	Cinco días previos a la realización de cada Mesa Técnica
4	Realizar Mesa Técnica de PQRSDF		Comité PQRSDF	Acta de Reunión	<ol style="list-style-type: none"> <li>Llevar a comité todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones recibidas durante el periodo a evaluar.</li> <li>La Mesa Técnica analizará cada una de las PQRSDF y deberá definir su direccionamiento y el trámite que debe adelantarse con cada uno de los requerimientos, de ser necesario se llamará a las personas relacionadas para que rindan sus descargos.</li> </ol>	Cada Mes
5	Seleccionar y direccionar las PQRSDF		Auxiliar administrativo atención al usuario	<p>Formato Trazabilidad PQRSDF D-AUS-FT-007</p> <p>Oficio de notificación</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ingresar las PQRSDF en la Matriz de Trazabilidad de las PQRSDF (En herramienta Excel) y posteriormente serán remitidas a cada uno de los responsables a través de un oficio de notificación, adjuntando las PQRSDF sobre las cuales debe responder.</li> <li>Adicionar en el oficio los términos tanto en tiempo como en suficiencia para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias. Términos estipulados en el artículo 28 de la resolución 463 de 2020 del Hospital Regional de Sogamoso.</li> <li>Cuando se trate de felicitaciones se oficia con firmas de gerencia y calidad al felicitado, adjuntando copia de la felicitación. Si la felicitación corresponde a un servicio, se oficiara y fijara en la cartelera del servicio.</li> </ol>	Dentro de los 3 días hábiles siguientes a la reunión de la Mesa Técnica



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E

CÓDIGO: D-AUS-PR-001

VERSIÓN: 06

RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

FECHA: 06/07/2023

PROCEDIMIENTO

PÁGINA 7 de 8

No	QUE DEBE HACER	FLUJO/RUTA	QUIEN LO DEBE HACER	DÓNDE	CÓMO LO DEBE HACER	CUÁNDO LO DEBE HACER
6	Recepcionar respuestas de las PQRSDF		Auxiliar administrativo atención al usuario	Libro de radicado	<p>1) Los responsables de la PQRSDF de cada caso deben radicar en la oficina de atención al usuario sus respuestas, las cuales deben cumplir con los requisitos mínimos de oportunidad, suficiencia, efectividad y congruencia, descritos en el artículo 28 de la resolución 463 de 2020 y en la normatividad vigente.</p> <p>2) Actualizar la matriz de Trazabilidad de las PQRSDF (D-AUS-FT-007)</p>	Cada vez que se requiera
7	Validar respuestas		Líder atención al usuario	N/A	<p>Validar que las respuestas cumplan con las características descritas en el numeral 1 de la actividad No 6 de este procedimiento. Si cumple: pasar a la actividad No 8, No cumple: pasar a la actividad No 9 de este procedimiento.</p>	Cada vez que se radiquen respuestas
8	Entregar respuesta a peticionarios		Auxiliar administrativo atención al usuario	Oficio notificación de respuesta	<p>1) Enviar respuesta al usuario peticionario que realizo la PQRSDF, haciendo uso de los siguientes mecanismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio de notificación de la respuesta (con firma de recibido).</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul> <p>En caso que no se pueda notificar la respuesta con los mecanismos anteriores, esta se hará a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación en Cartelera</li> <li>• Página web</li> </ul> <p>2) Actualizar Matriz de Trazabilidad PQRSDF (D-AUS-FT-007)</p>	Dentro de los términos legales
9	Realizar seguimiento a las PQRSDF		Mesa Técnica de PQRSDF	Acta de comité	<p>1) Socializar, analizar y definir las acciones pertinentes respecto a las PQRSF que no obtuvieron respuesta o no satisfacen los requerimientos de los peticionarios, de ser necesario se llamara a los responsables y relacionados de las quejas para que rindan sus descargos.</p> <p>2) Actualizar Matriz de Trazabilidad PQRSDF.</p>	De acuerdo con el cronograma de Mesas Técnicas



No	QUE DEBE HACER	FLUJO/RUTA	QUIEN LO DEBE HACER	DÓNDE	CÓMO LO DEBE HACER	CUÁNDO LO DEBE HACER
10	Elaborar e implementar planes y/o acciones de mejora		Líder atención al usuario, Mesa Técnica de PQRSDF	Acta de Reunión	Una vez analizadas las PQRSDF, atención al usuario con el acompañamiento de la Mesa Técnica de PQRSDF debe elaborar e implementar un plan y/o acciones de mejoramiento que propenda por lograr una mayor satisfacción de los usuarios a través de la gestión adecuada de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, Denuncias y felicitaciones.	Mensual
11	Presentar informe al comité de ética Hospitalaria y de la Investigación		Líder atención al usuario	Informe	La líder de atención al usuario presentara ante el comité de ética Hospitalaria y de la investigación del Hospital Regional De Sogamoso informe de los casos y actividades adelantadas en referencia a la recepción, resolución y seguimiento a las PQRSDF gestionadas cada mes.	Mensual
12	Archivar documentos		Auxiliar administrativo atención al usuario	Carpeta PQRSDF del Hospital Regional de Sogamoso y carpeta de cada una de las UBA	Los documentos resultantes de este procedimiento se archivan en las carpetas correspondientes de acuerdo con la normatividad vigente de archivo.	Mensual

7. ANEXOS

D-AUS-FT-001 Formato PQRSDF

D-AUS-FT-002 Acta de Apertura de Buzones

D-AUS-FT-007 Matriz de Trazabilidad de PQRSDF