



MINISTERIO DE SALUD Y LA PROTECCION SOCIAL SANATORIO DE CONTRATACION E.S.E.

REGLAMENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES – PQRS-F

Contratación Santander- noviembre de 2019



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

JUSTIFICACION

1.	OBJETIVO	5
2.	ALCANCE	5
3.	DEFINICIONES	5
4.	CONSIDERACIONES GENERALES	7
5.	TERMINOS DE RESPUESTAS DE LAS PQRS-F	8
5.1	CONSIDERACIONES ESPECIALES	9
6.	RECEPCION Y RESPUESTA DE LA PQRS-F	.11
6.1	RECEPCION DE LA PQRS-F	.13
6.2	RESPUESTA DE LA PQRS-F	.14
6.3	. SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LAS PQRS-F	.15





INTRODUCCION

El sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos, Sugerencias –PQRS-F- está definido como el conjunto de mecanismos institucionales que permiten y aseguran a los ciudadanos una participación efectiva en el seguimiento y control social a la gestión que desarrollan las entidades públicas con el fin de garantizar el cumplimiento de la Ley, las metas, objetivos y políticas trazados para el logro de su misión y el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos. Igualmente se puede establecer como la manera de poder resolver todas aquellas inquietudes a través de sugerencias emitidas por los usuarios de los servicios y de esta forma disminuir las debilidades que sean detectadas en su análisis.

El presente documento *Reglamento de PQRS-F* –Peticiones-Quejas-Reclamos-Solicitudes, como herramienta para la entidad, expone los lineamientos y Conjunto de reglas que integran el procedimiento de PQRS-F del Sanatorio de Contratación E.S.E.

Contratación (Sder) Calle 3 No. 2-72 Teléfono: 3125829153 Web: www.sanatoriocontratacion.gov.co







JUSTIFICACION

Con la expedición del Decreto 019 de 2012 Anti trámites, se busca establecer una nueva relación entre el Estado y el Ciudadano, en donde la Administración Pública está llamada a cumplir sus responsabilidades y cometidos atendiendo las necesidades del ciudadano con el fin de garantizar la efectividad de sus derechos., consignados estos en la Constitución Política de Colombia de 1991 la cual dio, a todos los ciudadanos, la posibilidad de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública. Al mismo tiempo, determinó la forma y mecanismos como los ciudadanos participan en la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión.

Los postulados del Buen Gobierno requieren instituciones eficientes, transparentes y cercanas al usuario.

La Política Pública de Servicio a la Ciudadanía busca garantizar el derecho de la ciudadanía a un servicio digno, efectivo, de calidad y oportuno que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.

La nueva política define el servicio como un derecho y factor de interacción con la Administración y establece como finalidad la satisfacción de la ciudadanía en su demanda de información, trámites y servicios.

Nuestra entidad Sanatorio de Contratación, E.S.E en cumplimiento al citado Decreto y en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, ha formulado el Plan Anticorrupción Y Atención Al Ciudadano, éste como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión de la entidad, bajo el propósito de establecer planes de mejora continua que contribuyen en el cumplimiento misional, políticas y valores institucionales.

Lo anterior fundamenta la necesidad de organizar y reglamentar un eficiente sistema de PQRS, siendo este uno de los mecanismos de interacción del usuario entidad, a través del cual se captan necesidades, conceptos y percepciones sobre los servicios que se ofertan.

Contratación (Sder) Calle 3 No. 2-72 Teléfono: 3125829153 Web: www.sanatoriocontratacion.gov.co





1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para el trámite, seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS-F), presentadas por los ciudadanos ante el Sanatorio de Contratación E.S.E. garantizando así al ciudadano el efectivo ejercicio de sus derechos.

2. ALCANCE

El presente documento aplica a las actividades que van desde la recepción de las PQRS hasta el cierre, seguimiento y evaluación del comportamiento de las mismas en el Sanatorio de Contratación E.S.E.

3. DEFINICIONES

ANONIMO: Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad. Los anónimos que carezcan de los requisitos a los cuales hace referencia el artículo 81 de la Ley 962 de 2005, deben ser tramitados y resueltos bajo los parámetros de los artículos 17, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - C.P.A.C.A.

ATENCION: Son las acciones planeadas que realiza la entidad a través de los canales existentes para que los ciudadanos puedan realizar trámites, servicios, solicitar información, orientación o asistencia técnica relacionada con la misión de la entidad.

CANAL ESCRITO: Es un medio que permite la interacción, entre el ciudadano y la Entidad, a través del uso de correspondencia o comunicación escrita para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

CANAL PRESENCIAL: Es un espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma directa y personalizada con la E.S.E. Sanatorio de Contratación E.S.E. Para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

Contratación (Sder) Calle 3 No. 2-72 Teléfono: 3125829153 Web: www.sanatoriocontratacion.gov.co





CANAL TELEFONICO: Es un medio de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público de la E.S.E Sanatorio de Contratación y el ciudadano a través de llamada telefónica.

CANAL VIRTUAL: Es un medio que permite la interacción, entre el ciudadano y el servidor público de la E.S.E Sanatorio de Contratación a través del uso de un software y un hardware adecuado para tal fin. Este canal está representado en la entidad por el sitio web, chat.

CONSULTA: Se entiende por consulta la petición que se dirige para obtener un parecer, concepto, dictamen relacionado con la misión de la entidad o con asuntos de carácter jurídico.

CIUDADANO: Persona natural o jurídica (pública o privada) que interactúan con la entidad con el fin de ejercer sus derechos - civiles y políticos - y cumplir con las obligaciones a través de:

- 1. La solicitud de acción, tramite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad de la entidad y del Estado
- 2. El establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios.

CLARIDAD EN LA RESPUESTA: La respuesta debe emitirse en un lenguaje sencillo, sin confusiones ni ambigüedades y que tenga concordancia con lo solicitado en la petición. (Sentencia T-295/07, Corte Constitucional).

DERECHO DE PETICION: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante el, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación" (Artículo 13 Ley 1755 de 2015).

MENSAJE DE DATOS: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax.

Contratación (Sder) Calle 3 No. 2-72 Teléfono: 3125829153





OPORTUNIDAD: Corresponde al tiempo de respuesta en los términos de ley que tiene la entidad para resolver las PQRS.

PETICIÓN: Toda solicitud respetuosa interpuesta por los ciudadanos a las autoridades por motivos de interés general o particular, tal como esta consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

QUEJA: "Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones" (Secretaría de transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. p 21).

RECLAMO: "Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud" (Secretaría de transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. p 21).

RESOLVER DE FONDO: La respuesta debe darse sobre el asunto propio que motivo la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, de manera completa, detallada y congruente, con respecto a todos y cada uno de los asuntos solicitados por el peticionario, es decir sin evasivas o que no guarden relación con el tema planteado.

SERVICIO: Actividad administrativa, beneficios, programas y proyectos sociales y económicos que se enmarcan dentro del portafolio de Servicios de la entidad.

SEVERIDAD: Exactitud y rigor en el cumplimiento de una ley, una norma o una regla.

SUGERENCIA: "Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

FELICITACION: Reconocimiento o Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

VENTANILLA UNICA: Es una sola instancia u organismo en el que se agrupa la recepción de las PQRS-F que un ciudadano puede interponer ante la Administración pública con un fin particular.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

El procedimiento para la atención de PQRS-F en el Sanatorio de Contratación E.S.E. Está regulado mediante lo dispuesto en las leyes y resoluciones establecidas en el procedimiento Gestión PQRSF Versión 01 Aprobado el

Contratación (Sder) Calle 3 No. 2-72 Teléfono: 3125829153



16/08/2011 por el comité MECI CALIDAD.

CANALES DE ATENCION

- Canal escrito.
- Canal virtual.
- Canal presencial.
- Canal telefónico.

5. TERMINOS DE RESPUESTA A LAS PQRS-F

De acuerdo con la normatividad legal vigente los términos para dar respuesta a las PQRS son los siguientes:

Interés General y Particular. Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

De información. Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Solicitud de documentos. Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. La Entidad ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

Solicitud de Copia de Historia Clínica: Será atendida dentro de los diez (3) días hábiles siguientes a su recepción. Previo diligenciamiento de formato establecido por la entidad.

Consultas. Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Consulta a Bases de Datos. Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Queja. Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Contratación (Sder) Calle 3 No. 2-72 Teléfono: 3125829153





Reclamo. Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción

Reclamo en materia de Datos Personales. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual conforme al numeral 3 del Artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Petición entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término inferior que la autoridad indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.

Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo. Cuando la Defensoría del Pueblo requiera información necesaria para el ejercicio de sus funciones, deberá ser Suministrada en un término máximo de cinco (5) días hábiles.

Petición Población Desplazada. Cuando la petición sea presentada por una persona en situación de desplazamiento, esta se resolverá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, de conformidad con lo previsto por el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por la Ley 1755 de 2015.

5.1 CONSIDERACIONES ESPECIALES

- a) Se debe tener en cuenta que los tiempos de respuesta establecidos por ley para cada tipo de PQRS-F, comienzan a contar a partir del siguiente día hábil a la recepción de estos en la entidad. Los ciudadanos pueden radicar las PQRS a través de los diferentes mecanismos de interacción disponibles por la entidad.
- b) En caso de recibir PQRS-F que se encuentre incompleta y no se comprenda su finalidad u objeto, se debe devolver al interesado para que la corrija, o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará.
- c) En caso de recepcionar una QUEJA por cualquiera de los canales establecidos anteriormente, el encargado de la Atención al Usuario, debe remitirla según competencia y de acuerdo a la gravedad de la misma a quien corresponda.
- d) Se pueden presentar PQRS-F en condición de anonimato, las cuales se deben remitir a la dependencia competente de realizar la gestión correspondiente para su

Contratación (Sder) Calle 3 No. 2-72 Teléfono: 3125829153







debida respuesta.

- e) Para todas las PQRS-F recibidas por cualquier canal de atención, se debe remitir acuse de recibo de la misma al peticionario.
- f) Las directrices contenidas en este manual están enmarcadas en la normatividad vigente que rige para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias





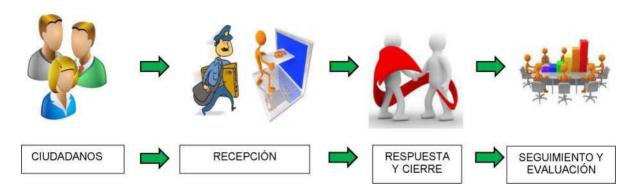




6. RECEPCION Y RESPUESTA DE LAS PQRS-F

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del Sanatorio de Contratación E.S.E. está estructurado en tres (3) etapas:

- Recepción de las PQRS-F.
- Respuesta y cierre de las PQRS-F.
- Seguimiento y evaluación del sistema de PQRS-F.



6.1 RECEPCION DE LAS PQRS-F.

La etapa de recepción de las PQRS-F, corresponde a las actividades comprendidas desde el momento en que el ciudadano interpone una PQRS-F ante el Sanatorio de Contratación E.S.E, por cualquiera de los canales establecidos, hasta el momento en que es transferida a la dependencia competente de dar respuesta.

6.1.1 Recepción por el canal de atención escrito.

Las PQRS-F oficiados por los usuarios pueden ser recibidas en el Sanatorio de Contratación por canal escrito, de dos (2) formas: sobre (cerrado o abierto) en la Gerencia, Oficina SIAU y buzones de sugerencias.

Sobre cerrado o abierto

Recepción: Las PQRS-F deben ser recibidas por el colaborador designado del Grupo de Gestión Documental de la ventanilla única y Atención Al Usuario –SIAU-, quienes deben abrir el sobre en presencia del peticionario y verificar si la PQRS-F está dirigida a la entidad o a un colaborador de la entidad; de no ser así, el documento se devuelve, indicándole que la entidad a la cual dirige la petición, no corresponde y por lo cual debe radicarla ante la entidad competente.

Registro: El encargado de recepción de las PQRS-F, debe clasificarlas especificando si se trata de una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, registrando en formato diseñado para tal fin los siguientes campos:







- Fecha
- Datos peticionario
- No. Radicado de la PQRS-F
- Clasificación de la PQRS-F-
- Descripción de la PQRS-F
- Área implicada.
- Acuse de Recibido. (firma del peticionario)

Transferencia: Las PQRS-F registradas, deben ser transferidas a la dependencia competente para dar respuesta.

• Buzón de sugerencias

Recepción: A través de este canal dispuesto por la entidad pueden diligenciar los formatos de dispuestos en los buzones.

La Oficina de Atención Al Usuario, es responsable de garantizar la disponibilidad de formatos de opinión en el buzón y la correspondiente apertura semanal.



Registro: El encargado de la oficina SIAU, debe remitir a las dependencias correspondientes las PQRS-F extraídas del buzón de sugerencias, a fin de dar trámite a la misma.

6.1.2 Recepción por el canal de atención virtual

En el Sanatorio de Contratación, existen los siguientes medios de atención virtual, por los cuales se reciben PQRS-F por 'Mensaje de datos':

- Página web: <u>www.sanatoriocontratacion.gov.co</u>
- Correo electrónico institucional : siau@sanatoriocontratacion.gov.co
- · Chat institucional.

6.1.3 Recepción por el canal de atención presencial

Recepción: Corresponde a las PQRS-F que son presentadas por los ciudadanos de manera directa, presencial y verbal en la Gerencia del Sanatorio de Contratación u Oficina de Atención al Usuario-SIAU







Los funcionarios de la entidad que reciban una PQRS-F de manera verbal presencial deben conducir al peticionario a la Oficina de Información y Atención al Usuario o a los Buzones dispuestos para tal fin.

6.1.4 Recepción por el canal de atención telefónico

Recepción: Corresponde a las PQRS-F que son presentadas por los ciudadanos por medio de llamadas telefónicas a la línea celular: 312 58 29 153.

Registro: Las PQRS-F recibidas telefónicamente deben ser registradas en formato establecido, haciendo la observación especial de la forma como se recepcionó la queja.

Transferencia: Remitir PQRS-F a la dependencia implicada y dar respuesta en los términos establecidos

Si se trata de una solicitud de información de interés general y público sobre servicios de la entidad, se le debe dar respuesta inmediata.

Si la PQRS-F recibida 'NO' es competencia de la entidad, se debe informar inmediatamente al peticionario y no es necesario registrarla.

Si la PQRS-F recibida 'NO' viene dirigida a la entidad o un funcionario de la entidad, se debe informar inmediatamente al peticionario y no es necesario registrarla.

6.2 RESPUESTA Y CIERRE DE LAS PQRS – F

La etapa de respuesta y cierre de las PQRS-F, corresponde a las actividades que se realizan desde el momento en que la dependencia competente de dar respuesta al peticionario recibe una PQRS-F, hasta el momento en que la misma es cerrada.

El Encargado del Servicio de Atención al Usuario, debe:

- Notificar mediante circular Interna al jefe de dependencia y funcionario implicado como mínimo cinco (5) días de anticipación al vencimiento de términos para la respuesta de la PQRS-F.
- Monitorear en todos los sistemas de información y herramientas tecnológicas disponibles en la entidad para la gestión de PQRS-F, que estas hayan sido tramitadas y cerradas oportunamente.
- La dependencia competente de dar respuesta a las PQRS-D, debe seguir las siguientes orientaciones:

6.2.1 Identificación y análisis de causas en PQRS-F

El funcionario responsable de la respuesta a la PQRS-F, debe identificar la (s) causa (s) generadora (s) de la PQRS-F, este ejercicio se debe realizar para todas las PQRS-F con la rigurosidad que permita disminuir el volumen de las mismas recibidas por dicha causal







impactando positivamente la atención al ciudadano y formular acciones correctivas dentro del Plan de mejora.

6.2.2 Respuesta a PQRS-F

Las respuestas a las PQRS-F deben cumplir con los siguientes requisitos:

- · Oportunidad.
- Resolver de fondo.
- · Claridad en la respuesta.
- · Pertinencia con lo solicitado.

Respuesta a peticiones de información análogas. Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, así como en su página web y entregará copia de la misma a quienes soliciten.

6.2.3. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.

Un elemento esencial del derecho de petición radica en que la persona que a èl acude formule sus solicitudes con el debido respeto hacia la autoridad. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

6.2.4 Cierre de la PQRS-F

Una vez emitida la respuesta e informada al peticionario, el encargado en la emisión de la misma debe cerrar el caso, adjunta al expediente soporte de la misma.







6.3 SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL SISTEMAS DE PQRS-F

La etapa de seguimiento y evaluación del sistema de PQRS-F, corresponde a las actividades que se deben realizar periódicamente con la información del comportamiento de las PQRS-F en la entidad, para la toma de decisiones sobre el mejoramiento de la atención y prestación de los servicios.

Esta va desde la información consolidada periódicamente a través de las PQRS-F, posteriormente el análisis del comportamiento de las PRQS-F hasta llegar a las recomendaciones y mejoramiento.

6.3.1 Informes de seguimiento a las PQRS-F

El Encargado del Servicio de Atención al Usuario, es responsable de la elaboración y/o consolidación de los informes solicitados por Gerencia o Control Interno y Calidad.

