

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF	Código: ID-PR-05
	PROCESO INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 02

1. OBJETIVO

Realizar el respectivo seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones manifestadas por los usuarios externos a fin de que el trámite de estas sea eficaz, eficiente y efectivo.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de las diferentes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones manifestadas por los usuarios externos y finaliza con el seguimiento efectivo de las acciones preventivas y correctivas planteadas.

3. DEFINICIONES

- **Acciones correctivas:** es aquella que llevamos a cabo para eliminar la causa de un problema.
- **Acciones preventivas:** se anticipan a la causa, y pretenden eliminarla antes de su existencia. Evitan los problemas identificando los riesgos. Cualquier acción que disminuya un riesgo es una acción preventiva.
- **Felicitación:** acciones documentales donde los usuarios expresan y dejan de manera escrita o verbal su satisfacción por los servicios recibidos.
- **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.
- **Queja:** reclamo protesta que se hace ante una autoridad a causa de una disconformidad
- **Reclamo:** indica la acción de protestar contra aquello con lo cual no se está de acuerdo, ya sea porque contraría las opiniones o ideología, o bien el motivo del reclamo puede ser que alguna cuestión que debía realizarse no se ha hecho como debía ser.
- **SIAU:** es una herramienta diseñada por el ministerio de protección social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes
- **Sugerencia:** Propuesta de una idea para que se tenga en consideración a la hora de hacer algo.
- **Usuario:** el individuo que utiliza o trabaja con algún objeto o dispositivo o que usa algún servicio en particular.

4. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Mediante la Gestión de PQRSF se pretende recoger todas aquellas quejas, sugerencias, reclamos o felicitaciones que los usuarios deseen poner en conocimiento del Sanatorio de Contratación E.S.E., a su vez, de comunicárselo al responsable del proceso implicado para que tome las medidas pertinentes.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF	Código: ID-PR-05
	PROCESO INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 02

De esta forma, el procedimiento de Gestión de PQRSF se establece como una herramienta más del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad que persigue la mejora continua de los servicios ofertados, la comunicación con sus usuarios y la medida de niveles de satisfacción.

5. Normatividad

Constitución Política de Colombia

- Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.
- Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones
- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 100 de 1993, por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 73. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso, Artículos 4 – 31.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1011 de 2006, por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Resolución 5095 de 2018, por la cual se adopta el “Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia versión 3.1.”.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF	Código: ID-PR-05
	PROCESO INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 02

5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTO O REGISTRO
1	RECIBIR LAS DIVERSAS MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS	Recibir la manifestación de los usuarios, ya sea de manera personal o por el Buzón de sugerencias. En cada buzón se encuentra formato institucional, donde se especifica nombre, seguridad social, servicio, dirección, teléfono y fecha en que fue diligenciado por el usuario.	Encargado del SIAU		Formato buzón de sugerencias
2	ANÁLISIS PERTINENCIA DE LAS MANIFESTACIONES	Cuando la manifestación sea presentada personalmente al encargado del SIAU, este analizará la pertinencia de la misma y en dado caso continuará o no con el trámite respectivo. Si la manifestación es introducida en alguno de los buzones de sugerencias, cada semana el encargado del SIAU en compañía de la Secretaria de Salud Municipal (quien guarda la llave de los buzones), un usuario invitado y un Representante de la Asociación de Usuarios; se hace apertura de los Buzones.	Encargado del SIAU		Acta de reunión comité, formato buzón de sugerencias.
3	GENERAR NUMERO DE RADICADO	El encargado del SIAU genera un número radicado.	Encargado del SIAU		No aplica
4	REMITIR MANIFESTACIÓN AL SERVICIO IMPLICADO	Iniciar trámite de PQRSF, enviando nota al servicio correspondiente y adjuntando el formato donde el usuario detalló su manifestación.	Encargado del SIAU		Formato buzón de sugerencias
5	ANALIZAR MANIFESTACIONES Y CREAR ACCIONES DE MEJORA	El encargado del servicio donde se originó el reclamo oficia al implicado, analiza y crea correctivos aplicando el formato solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora.	Encargado de cada proceso		Formato solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF	Código: ID-PR-05
	PROCESO INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 02

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	DOCUMENTO O REGISTRO
6	RECIBIR RESPUESTA DE LA MANIFESTACIÓN	Se recibe respuesta del servicio donde se originó la manifestación.	Encargado del SIAU		Formato solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora, respuesta manifestación
7	ANALIZAR RESPUESTA Y ACCIÓN DE MEJORA	Analizar y aprobar si la respuesta y acción de mejora enviadas por el área implicada, satisface los requerimientos del usuario, SE DA RESPUESTA AL USUARIO EN LOS TERMINOS QUE ESTABLECE LA LEY	Encargado del SIAU		Formato solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora, respuesta manifestación
8	HACER SEGUIMIENTO A MANIFESTACIONES	Realizar seguimiento semanal a todos los planes de mejoramiento vigentes de manifestaciones presentadas.	Encargado del SIAU	Verificar cumplimiento del plan de mejoramiento.	Formato seguimiento a PQRSF
9	ALIMENTAR Y ACTUALIZAR BASE DE DATOS	EN LA PAGINA EL ENCARGADO DEL SIAU, DA TRAMINTE A LA PQRS, Enviar estado semanal de radicados vigentes al encargado de sistemas para su publicación en la página web de la entidad.	Encargado del SIAU, Encargado de Sistemas		Formato seguimiento a PQRSF
FIN					

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF	Código: ID-PR-05
	PROCESO INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 02

7 CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	OBSERVACIONES
1	26/11/2014	Alvaro Gamboa Rojas	Carlos Mario Arenas	Gerencia	Creación del documento.
2	30/06/20218	Doris Jessenia Duarte García	Alvaro Gamboa Rojas	Doris Jessenia Duarte García	Actualización de actividades.