

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanidad”</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: GS-AU-PD-02
		VERSIÓN: 03
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Fecha de elaboración: Abril de 2013
		Página 1 de 7

1. OBJETIVO

Establecer los mecanismos de acción necesarias para la atención y solución de las inquietudes de los usuarios; (PQRSF), relacionadas con los servicios prestados, nuestros clientes internos o el desarrollo de los procesos institucionales con el fin de dar respuesta, detectar desviaciones y oportunidades de mejoramiento para obtener información que permita evaluar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios, la violación a sus derechos y el cumplimiento de deberes.

2. ALCANCE

Desde la recepción de la PQRSF, entrega de la respuesta, hasta la entrega del informe a Comité de Ética.

3. RESPONSABLES

Líder SIAU
 Técnico Administrativo SIAU
 Auxiliar Área de la Salud SIAU
 Líderes de Áreas
 Gerente
 Subgerente Administrativo y Financiero
 Subgerente Científico
 Subgerente de Calidad
 Asociaciones Sindicales

4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

- **PETICIÓN:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y/o personales y puede formularse verbalmente o por escrito².

Elaboró: Alejandra Aguinaga – Líder SIAU	Revisó: Juan Carlos Arango – Subgerente Científico	Aprobó: Andrés Felipe Jiménez – Gerente
Fecha: Abril de 2013	Fecha: Abril de 2013	Fecha: Abril de 2013

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: GS-AU-PD-02
		VERSIÓN: 03
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Fecha de elaboración: Abril de 2013 Página 2 de 7

- **QUEJA:** Expresión de desagrado a unas experiencias ya vividas y que tienen relación directa con la Misión Institucional, es aquí donde se recibirán todas las quejas sobre las actuaciones de funcionarios y el trabajo realizado por las EPS-S y por medio de la cual se redireccionarán al área pertinente para su solución dentro de los términos especificados².
- **RECLAMO:** Parte de una promesa o servicio que no ha sido cumplida por la entidad, y ésta puede ser real o percibida, en este ítem se recibirán todas las inconformidades y serán analizadas por el área encargada².
- **SUGERENCIA:** Anotación de alguien que estando satisfecho con el servicio, desea dar una idea sobre cómo se puede mejorar sus propias expectativas. En la cual se recibirán todas las opiniones y comentarios, los cuales serán remitidos a las áreas específicas para su análisis dentro del plan de mejoramiento².
- **FELICITACIÓN:** Manifestación de alguien que se siente realmente satisfecho respecto a lo que experimenta con motivo de algún suceso fausto para él.
- **USUARIO INTERNO:** empleados del hospital o empleados con órdenes de prestación de servicios sin formalidades plenas, contratados por el hospital con diferente objeto y empleados a través de operadores externos.
- **USUARIO EXTERNO:** pacientes y sus acompañantes, visitantes, proveedores, instituciones educativas con convenios docencia servicio, IPS con relaciones asistenciales, aseguradoras, organismos de inspección, vigilancia y control.
- **ATENCIÓN AL CIUDADANO:** es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieren asesoría y orientación hasta obtener una respuesta satisfactoria.
- **INFORMACIÓN:** Datos concretos entregados por los ciudadanos que le ayudan a la institución a mejorar la prestación de los servicios.

Elaboró: Alejandra Aguinaga – Líder SIAU	Revisó: Juan Carlos Arango – Subgerente Científico	Aprobó: Andrés Felipe Jiménez – Gerente
Fecha: Abril de 2013	Fecha: Abril de 2013	Fecha: Abril de 2013

 <p>ESSE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: GS-AU-PD-02
		VERSIÓN: 03
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Fecha de elaboración: Abril de 2013 Página 3 de 7

- **EXCELENCIA DEL SERVICIO:** Es un criterio de evaluación que establece la relación entre los recursos asignados y los objetivos alcanzados.
- **OPINIÓN:** Es el parecer de una persona o un grupo acerca de un tema específico, los cuales buscan confluir en un punto de acuerdo.
- **PUNTO DE INFORMACIÓN:** Medio de acercamiento con el usuario para recibir sus inquietudes y guiarlo en los trámites de la institución.

5. CONTENIDO

Elaboró: Alejandra Aguinaga – Líder SIAU	Revisó: Juan Carlos Arango – Subgerente Científico	Aprobó: Andrés Felipe Jiménez – Gerente
Fecha: Abril de 2013	Fecha: Abril de 2013	Fecha: Abril de 2013

 <p>ESSE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<p align="center">EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p>	<p align="right">CÓDIGO: GS-AU-PD-02</p>
		<p align="right">VERSIÓN: 03</p>
	<p align="center">PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</p>	<p align="right">Fecha de elaboración: Abril de 2013</p>
		<p align="right">Página 4 de 7</p>

N°	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Recepción de Manifestación	<p>Recepción de la PQRSF del usuario y/o del funcionario, está puede ser personalmente, mediante el buzón de sugerencias, telefónicamente, página web o en el correo electrónico.</p> <p>Si la inquietud es expresada verbalmente, tomar nota de aspectos importantes para la investigación posterior.</p> <p>Si el usuario desea registrar directamente la información, se le facilita el Formato de PQRSF.</p> <p>Recoger los soportes suministrados por el usuario en caso de tenerlos.</p> <p>Si la inquietud es una felicitación o una sugerencia, no requiere respuesta al usuario.</p>	Líder SIAU - Técnico Administrativo SIAU -Auxiliar Área de la Salud SIAU	Formato de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones
2.	Apertura de Buzones	Los días viernes a las 2:00 PM se realizará apertura de los buzones de sugerencias ubicados en las diferentes áreas de la institución (Consulta Externa, Odontología, Urgencias, Hospitalización, Pediatría, Farmacia, Laboratorio). Semanalmente se realizará un acta reportando las aperturas realizadas, con la firma de los asistentes.	Integrante de la Asociación de Usuarios - Líder SIAU	Acta Apertura de Buzones

Elaboró: Alejandra Aguinaga – Líder SIAU	Revisó: Juan Carlos Arango – Subgerente Científico	Aprobó: Andrés Felipe Jiménez – Gerente
Fecha: Abril de 2013	Fecha: Abril de 2013	Fecha: Abril de 2013

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: GS-AU-PD-02
		VERSIÓN: 03
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Fecha de elaboración: Abril de 2013 Página 5 de 7

3.	Radicación de la manifestación	<p>Entregar y radicar al Archivo Administrativo, este nos asigna número de radicado y se registra en la Matriz de Radicación de Manifestaciones.</p> <p>Posteriormente se verifican cuales PQRSF pueden ser resueltas por el SIAU, las que no puedan ser resueltas se solicita reunión con el Subgerente Científico, y este genera o direcciona quien es el responsable de la respuesta.</p>	Líder SIAU-Subgerente Científico	Matriz de Radicación de Manifestaciones
4.	Reporte de la novedad o Queja a personal de la ESE	<p>Para quejas del personal de la ESE, se realiza lo siguiente:</p> <p>Enviar mediante correo electrónico al comité Interno Disciplinario de la institución, la queja o manifestación del personal de planta, para ser analizada y dar una respuesta.</p> <p>En el caso de ser la queja de un empleado que no se sea de planta se enviara al correo de la asociación sindical a la cual este afiliado, para que den respuesta a la manifestación, dentro los 5 días siguientes al correo.</p>	Líder SIAU. Comité Interno Disciplinario y Asociaciones sindicales	Correo electrónico
5.	Archivo de Manifestaciones	Archivar las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones, en carpeta AZ en orden cronológico.	Líder SIAU	Carpeta AZ
6.	Respuesta al usuario	Comunicar personalmente, por escrito, telefónicamente o cartelera al usuario la solución o respuesta generada, dentro los 15 días siguientes.	Líder SIAU	Oficio de Respuesta

Elaboró: Alejandra Aguinaga – Líder SIAU	Revisó: Juan Carlos Arango – Subgerente Científico	Aprobó: Andrés Felipe Jiménez – Gerente
Fecha: Abril de 2013	Fecha: Abril de 2013	Fecha: Abril de 2013

 <p>ESSE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia		CÓDIGO: GS-AU-PD-02
			VERSIÓN: 03
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Fecha de elaboración: Abril de 2013
			Página 6 de 7

7.	Informes	Entregar mensualmente a Gerencia, Subgerencia Administrativa y Financiera, Subgerencia Científica, y Líderes de área el reporte de PQRS, dicho informe tendrá la siguiente información: tipo y número de casos registrados, los motivos de inconformidad, los motivos de satisfacción, servicios con mayor proporción de manifestaciones recibidas, tiempos de respuesta, entre otros componentes; el informe se debe entregar antes de los 10 días hábiles del mes siguiente.	Líder SIAU	Actas Comité Técnico Científico
8.	Comité de ética Hospitalaria	Reunir mensualmente a los integrantes del Comité de Ética con el fin de verificar el informe reportado del mes anterior.	Comité de Ética Hospitalaria Líder SIAU	Acta Comité de Ética Hospitalaria

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

NA

7. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Responsable
01	Abril de 2013	Creación del documento	Alejandra Aguinaga – Líder SIAU
02	Agosto de 2017	Realización de ajustes	Lina Presiga – Líder SIAU Sara Cano- Asesora SUH
03	Junio de 2019	Realización de ajustes	Sebastián Zapata - Líder SIAU

Elaboró: Alejandra Aguinaga – Líder SIAU	Revisó: Juan Carlos Arango – Subgerente Científico	Aprobó: Andrés Felipe Jiménez – Gerente
Fecha: Abril de 2013	Fecha: Abril de 2013	Fecha: Abril de 2013

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: GS-AU-PD-02
		VERSIÓN: 03
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Fecha de elaboración: Abril de 2013 Página 7 de 7

8. ANEXOS

Formato de PQRSF.
 Acta Apertura de Buzones
 Formato Plan de Mejora
 Carpeta AZ
 Formato Oficio de Respuesta.
 Matriz de Radicación de Manifestaciones
 Actas Comité Técnico Científico
 Acta Comité de Ética Hospitalaria

Elaboró: Alejandra Aguinaga – Líder SIAU	Revisó: Juan Carlos Arango – Subgerente Científico	Aprobó: Andrés Felipe Jiménez – Gerente
Fecha: Abril de 2013	Fecha: Abril de 2013	Fecha: Abril de 2013