PROCEDIMIENTO DE PQRSF

CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS

VERSION	ORIGEN DE LOS CAMBIOS	FECHA DE REGISTRO			NOMBRE DEL FUNCIONARIO
		DIA	MES	AÑO	
01	Creación del documento	17	10	2020	Coordinador de SIAU
02	Actualización	17	10	2023	Coordinador de SIAU
03	Actualización	04	08	2025	Coordinador de SIAU

Toda Institución del Estado debe contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios, por lo tanto, esta función deberá ser desarrollada por el SIAU.

El manejo integral del proceso permite manifestar la alta valoración y el respeto que la **E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL ZARZAL** tiene por el usuario y la importancia de su opinión para el mejoramiento de la calidad de los servicios que se presentan.

1. OBJETIVO:

Garantizar la recepción de PQRSF y velar por el oportuno trámite y análisis de los casos presentados para su respectiva respuesta dentro de los tiempos de oportunidad definidos.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica desde la recepción de las PQRSF interpuestas por el usuario a través de los diferentes canales de comunicación establecidos institucionalmente hasta la gestión y tramite de las mismas.

3. RESPONSABLE:

Coordinador (a) de SIAU

4. NORMATIVIDAD:

- **DECRETO 1757 DE 1994**

Por el cual se organiza y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994.

- **LEY 1437 DE 2011**

Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- **LEY 1755 DE 2015**

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

CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020.

5. DEFINICIONES:

- **SIAU:** Sistema de información y atención al usuario.
- **Petición:** Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.
- **Queja:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.
- **Reclamo:** Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.
- **Reclamo de riesgo simple:** Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.
- **Reclamo de riesgo priorizado:** Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.
- **Reclamo de riesgo vital:** Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.
- **Sugerencia:** Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones.
- **Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS.
- **Intermediación**: Es la función que desarrolla el personal del SIAU, tendiente a coordinar con el servicio generador de la insatisfacción las acciones pertinentes para su resolución de forma inmediata o mediata ante una reclamación.

Mediante este trámite se busca conocer las causas y resolver los problemas que han generado una sensación de insatisfacción o un daño, para lo cual, se debe:

- ✓ Emitir una respuesta clara, de fondo, con información veraz, oportuna y de calidad.
- ✓ Establecer estrategias de mejoramiento que permitan corrijan y/o minimicen los efectos de inconvenientes sin solución inmediata.
- ✓ El conocimiento y trámite de las quejas y reclamos puede evitar posibles complicaciones por demandas de tipo judicial o soportar la defensa de la empresa.

RESULTADOS ESPERADOS

Respuesta al usuario, correctivos y acciones de mejoramiento para evitar que se presente nuevamente las PQRS.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El SIAU es el enlace entre el ciudadano y la institución prestadora de servicios de salud, en este caso, el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, como canal para brindar información a los usuarios acerca de aspectos como: horarios de atención, oferta de servicios, requisitos para la atención, funcionamiento de la institución, además de la posibilidad de expresar su opinión sobre el grado de satisfacción acerca de la atención y el trato recibido por parte del personal asistencial y administrativo.

Paso 1. ORIENTACION

Cualquier funcionario de la institución estará en la capacidad de orientar al usuario a la oficina del SIAU para interponer su PQRSF, en caso de que el usuario se lo solicite o el funcionario detecte que es una situación que debe ser tramitada por el funcionario del SIAU.

El funcionario también podrá orientar al usuario al buzón de sugerencias, en caso de que la oficina del SIAU no esté disponible (fines de semana, festivos u horarios nocturnos).

Paso 2. RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Existen varios medios formales para la recepción de las PQRSF

- ✓ De manera personal en la oficina de SIAU
- ✓ Mediante llamada telefónica directa a las líneas telefónicas de la oficina del SIAU 3117924934 o 2220046 ext 221
- ✓ Mediante mensaje de Whatsapp a la línea 3117924934
- ✓ Mediante llamada telefónica directa a la gerencia 2220046 ext 104

- ✓ A través de la página web institucional https://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co/PQRS/
- ✓ A través de correo electrónico del área de SIAU siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co
- ✓ A través de la ventanilla única

Si la PQRSF se recibe mediante llamada:

- ✓ El/la profesional del SIAU diligencia en el momento de la llamada el formato para PQRSF.
- ✓ Se transcribe en el consolidado de PQRSF.
- ✓ Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF.

Si la PQRS se presenta personalmente:

- ✓ El usuario diligencia el formato para PQRSF.
- ✓ Lo revisa el/la profesional responsable del SIAU para su clasificación.
- ✓ Se transcribe en el consolidado de PQRS.
- ✓ Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF.

Si la PQRSF se presenta por ventanilla única:

- ✓ Se radica y se envía al SIAU.
- ✓ Lo revisa el/la profesional responsable del SIAU para su clasificación.
- ✓ Se transcribe en el consolidado de PQRS.
- ✓ Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF

Si la PQRSF es por correo electrónico:

- ✓ Se imprime la PQRSF.
- ✓ Lo revisa el/la profesional responsable del SIAU para su clasificación.
- ✓ Se transcribe en el consolidado de PQRS.
- ✓ Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF.

Si la PQRSF es por buzón de sugerencias:

- ✓ Se abre los buzones en compañía de SAC municipal, control interno o calidad.
- ✓ Se revisan las PQRSF en compañía de los funcionarios.
- ✓ Se transcribe en el consolidado de PQRS.
- ✓ Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF

Al Recepcionar las PQRSF por cualquier medio descrito anteriormente, se debe diligenciar el formato de RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES que contiene fecha y hora de recepción de la PQRSF, datos del usuario que interpone la situación y descripción del evento.

Paso 3. ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

El/la coordinador del SIAU realiza análisis del caso para identificar si la PQRS se puede resolver desde el área de SIAU o debe ser remitida al coordinador de área para su análisis. En casos de PQRS de orden asistencial serán remitidas a la sub dirección científica, en caso de ser de orden administrativo serán remitidas a la sub gerencia administrativa, en caso de que el funcionario mencionado en la queja pertenezca a una cooperativa o algún otro tipo de agremiación, esta será remitida a la oficina de la misma.

Las felicitaciones serán recepcionadas y socializadas con la gerencia y con el líder de proceso correspondiente mensualmente, para que estos a su vez socialicen la información con el personal.

Paso 4. TRANSCRIPCIÓN EN EL CONSOLIDADO DE PQRSF.

Posterior al análisis realizado por el/la funcionario del SIAU, este se encargará de transcribir la PQRSF en el consolidado, este consolidado es un registro institucional que permite la conservación y control de las PQRSF, este consolidado contiene la siguiente información:

a) Codificación asignada por la entidad.
b) Fecha de recibo de la PQRSF.
c) Entidad a la cual está asociada la PQRSF (nombre del prestador o asegurador).
d) Nombre del peticionario.
e) Tipo de identificación del peticionario.
f) Número de identificación del peticionario.
g) Datos de contacto del peticionario.
h) Nombre del afectado/paciente.
i) Tipo de identificación del afectado.
j) Número de identificación del afectado.
k) Datos de contacto del afectado.
l) Aspecto o tema principal que motivó la PQRSF.
m) Indicar si existe o no fallo judicial (tutela).
n) Lugar de origen de la petición: Departamento y municipio.
o) Régimen (contributivo, subsidiado, excepción, especial).
p) Canal de presentación de la PQRSF.
q) Estado de la PQRSF.
r) Fecha de la solución de la PQRSF.
s) Acción realizada para solucionar la PQRSF y solicitudes de información (descripción breve y soportes correspondientes).

Paso 5. RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

La respuesta de las quejas y reclamos se emitirá por escrito al usuario a través del líder de proceso del SIAU y de acuerdo al análisis de la investigación realizada.

El tiempo máximo de respuesta para las quejas será de 15 días hábiles, contados desde la fecha en que se radica en caso de que se realice el proceso por ventanilla única, cuando la petición, queja o reclamo se depositada en alguno de los buzones el tiempo empezara a contar a partir de la apertura del mismo.

El tiempo máximo de respuesta para los reclamos dependerá de la clasificación del reclamo de acuerdo a su riesgo, será de la siguiente manera:

- *Los reclamos de riesgo simple* se deberán responder en un término máximo de 72 horas contadas a partir de la fecha en que se radica el evento por parte del usuario o representante del mismo. Se harán excepciones cuando se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, en este caso para población mayor a 65 años de edad cuando soliciten consulta médica general y especializada o apoyos diagnósticos se deberá dar respuesta en las siguientes 48 horas posteriores a su solicitud.
- *Los reclamos de riesgo priorizado* se deberán responder en un término máximo de 48 horas posteriores a la solicitud.
- *Los reclamos de riesgo vital* deberán ser resueltos de manera inmediata en un plazo máximo de 24 horas posteriores a la solicitud.

El tiempo máximo de respuesta para las peticiones generales será de 15 días hábiles, para solicitudes de información será de 10 días hábiles, copias de historias clínicas o resultados de exámenes en los siguientes 3 días hábiles contados desde la fecha en que se radica el evento por parte del usuario o acudiente.

Las respuestas de las peticiones se emitirán por escrito al usuario a través del líder de proceso del SIAU según la necesidad que este interponga.

Es importante diligenciar completamente los datos relacionados en el formato que se creó en la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Zarzal para dar respuesta clara y oportuna.

En el archivo de la oficina del SIAU quedara consagrada la siguiente información:

- ✓ Formato de la PQRS diligenciada por el usuario.
- ✓ Copia de informe al jefe de cada área que corresponda la PQRS.
- ✓ Descargos del funcionario implicado
- ✓ Respuesta de la PQRS por el jefe inmediato
- ✓ Carta de respuesta al usuario

- ✓ Demás soportes generados en el trámite

Paso 6. CONSOLIDADO E INFORME MENSUAL DE PQRSF.

El/la profesional responsable del SIAU elaborará un informe mensual de las PQRSF y lo enviará a la subdirección científica, estadística, calidad, control Interno, con las acciones de monitorización realizadas.

Paso 7. FORMULACION DE PLANES DE MEJORAMIENTO

De acuerdo a la información consolidada en el informe de PQRSF, se presenta mensualmente a los líderes de proceso el consolidado de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones propias de cada servicio, clasificadas de acuerdo a los atributos de calidad:

Humanización: Compromiso adquirido con los usuarios fundamentado en ofrecer un trato digno, humano y respetuoso, con el fin de fortalecer la confianza en la atención.
Pertinencia: Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.
Oportunidad: Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
Accesibilidad: Posibilidad que tiene el usuario para utilizar los servicios de salud.
Continuidad: Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.
Seguridad: Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.
Infraestructura: conjunto de elementos que proporcionan bienestar físico y ambiental óptimos para pacientes y familias. Espacios funcionales, eficientes, ergonómicos y confortables.

El informe de PQRSF se analiza de forma mensual con el comité de PQRSF para realizar la formulación del plan de mejoramiento correspondiente. El plan de mejoramiento es enviado al jefe de control interno una vez concluya la reunión del comité.

Paso 7. APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS

La apertura del buzón de sugerencias se realizará de forma semanal en la institución cada martes a las 3:00 p.m. (cuando el día martes sea festivo, se dará apertura a estos, el día miércoles en el mismo horario), para ello deben estar presentes; coordinador de SIAU y delegado de la dirección local de salud o jefe de control interno o un usuario de la asociación de usuarios o coordinador de calidad como resultado se emitirá el acta de apertura del buzón de sugerencias.

Se procederá a clasificar los formatos contenidos en el buzón entre; peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Esta información se dejará consignada en el acta.

La institución garantiza la custodia de la información contenida en el buzón de sugerencias y mantendrá estos últimos en condiciones aptas para su correcto funcionamiento, garantizando la disponibilidad de los formatos.

El consolidado e información de las PQRSF captadas a través del buzón de sugerencias serán socializados a través del informe de PQRSF, con el fin de generar el proceso de trámite para emitir las respuestas a los usuarios.

Paso 8. GESTION DEL AREA DE SIAU, INDICADORES DE SEGUIMIENTO

Número de Quejas: Se cataloga como dato estadístico, la periodicidad de medición para el dato será mensual. Las fuentes del dato serán tomadas de acuerdo al informe de PQRSF donde se consolida la sumatoria del número de quejas captadas a través de los diferentes medios de recepción.

Medición de la satisfacción respecto a la respuesta: Del total de quejas consolidadas por mes, el coordinador de SIAU, tomará el 1% de esta población, para realizar llamada telefónica a los usuarios e indagar, la satisfacción respecto a la respuesta de su queja, el porcentaje de usuarios que se espera a nivel institucional estén de acuerdo con el resultado a la respuesta de la queja será del 90%

Tiempos de oportunidad para la respuesta de la queja: Son la sumatoria de días transcurridos entre la recepción de la queja y la respuesta emitida al usuario que la interpone, la medición de este indicador se ejecutará de forma mensual y la meta asignada no deberá superar los 15 días hábiles.

Gestión de acciones de mejoramiento institucionales: De acuerdo a los planes de mejoramiento establecidos para incrementar los niveles de percepción y satisfacción de los usuarios, se realiza seguimiento mensual al total de acciones definidas para el mes.

Elaboró: Diana Carolina Llanos – Trabajadora Social
Revisó: Jesús Viafara Ruiz – Asesor de Calidad
Aprobó: Wilder Fabian Erazo – Coordinador Calidad