	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: SI-AU-PR-01</b> <b>VERSIÓN: 1</b> <b>FECHA: 17/10/2020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 1 de 7</b>

## RESOLVER Y ATENDER LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

Toda Institución del Estado debe contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias 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 **ESE HOSPITAL 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 hasta la gestión y trámite de las mismas.

### 3. RESPONSABLE:

Coordinador 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.

### 5. DEFINICIONES:

**SIAU:** Sistema de información y atención al usuario.


**Petición:** Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio

**Queja:** Expresión de inconformidad respecto de alguna situación que le generó disgusto en la prestación de un servicio.

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – 2209914, Fax. 106, Urgencias 2209585

[www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co](http://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co)

[hospitalsanrafaeldezarzal@telecom.com.co](mailto:hospitalsanrafaeldezarzal@telecom.com.co) - [hospitaldepartamentalsanrafael@hotmail.com](mailto:hospitaldepartamentalsanrafael@hotmail.com)

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: SI-AU-PR-01</b>
		<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	<b>FECHA: 17/10/2020</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 2 de 7</b>

**Reclamo:** Resentimiento o disgusto que se tiene por la actuación o el comportamiento de alguien.

**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.

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 en la cual el usuario se sienta satisfecho
- 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.

**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.

## RESULTADOS ESPERADOS

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


## 6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El SIAU es el enlace entre el ciudadano y la institución de salud, 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.

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – 2209914, Fax. 106, Urgencias 2209585

[www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co](http://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co)

[hospitalsanrafaeldezarzal@telecom.com.co](mailto:hospitalsanrafaeldezarzal@telecom.com.co) - [hospitaldepartamentalsanrafael@hotmail.com](mailto:hospitaldepartamentalsanrafael@hotmail.com)

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: SI-AU-PR-01</b> <b>VERSIÓN: 1</b> <b>FECHA: 17/10/2020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 3 de 7</b>

## 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 recepcionadas por SIAU.

El funcionario también podrá orientar al usuario al buzón de sugerencias, en caso de que la oficina de 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 la oficina de SIAU
- Mediante llamada telefónica directa, mensaje de texto o mensaje de WhatsApp a la gerencia
- A través de la página web institucional.
- A través de correo electrónico del área de SIAU
- A través de la ventanilla única
- **Si la PQRSF se recibe mediante llamada:**
  - ✓ El profesional de SIAU diligencia en el momento de la llamada el formato para PQRSF
  - ✓ Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF
  - ✓ Se transcribe en el consolidado de PQRS
- **Si la PQRS se presenta personalmente:**
  - ✓ El usuario diligencia el formato para PQRSF.
  - ✓ Lo revisa 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
  - ✓ Se transcribe en el consolidado de PQRS

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – 2209914, Fax. 106, Urgencias 2209585

[www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co](http://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co)

[hospitalsanrafaeldezarzal@telecom.com.co](mailto:hospitalsanrafaeldezarzal@telecom.com.co) - [hospitaldepartamentalsanrafael@hotmail.com](mailto:hospitaldepartamentalsanrafael@hotmail.com)

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: SI-AU-PR-01</b>
		<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	<b>FECHA: 17/10/2020</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 4 de 7</b>

- ✓ La revisa la profesional responsable del SIAU para su clasificación
- ✓ Se implementa el procedimiento estandarizado para solución de PQRSF

- **Si la PQRSF es por correo electrónico:**

- ✓ Se imprime la PQRSF
- ✓ Se transcribe en el consolidado de PQRS
- ✓ La revisa la profesional responsable del SIAU para su clasificación
- ✓ 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
- ✓ Se revisan las PQRSF en compañía del funcionario
- ✓ 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 coordinador de SIAU realiza un 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.

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.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: SI-AU-PR-01</b> <b>VERSIÓN: 1</b> <b>FECHA: 17/10/2020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 5 de 7</b>

#### **Paso 4. 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 de SIAU y de acuerdo al análisis de la investigación realizada

El tiempo máximo de respuesta para las quejas y reclamos será de 15 días calendario, 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 de SIAU según la necesidad que este interponga.

El tiempo máximo de respuesta para las peticiones será de 10 días calendario, contados desde la fecha en que se radica el evento por parte del usuario o acudiente. Dando cumplimiento al Artículo 95.7 de la Constitución Política de Colombia, en armonía con el artículo 35.7 de la ley 734 del 2002 y el Artículo 7 del Código Contencioso Administrativo y la Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia para dar respuesta a una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Felicitación, es importante diligenciar completamente los datos relacionados en el formato que se creó en el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal.

- ✓ 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 5. CONSOLIDADO MENSUAL PQRSF**

La profesional responsable de SIAU elabora un informe mensual de las PQRSF y lo envían a Subdirección Científica, Estadística, Calidad, Control Interno, con las acciones de monitorización realizadas.


#### **Paso 6. 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:

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – 2209914, Fax. 106, Urgencias 2209585

[www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co](http://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co)

[hospitalsanrafaeldezarzal@telecom.com.co](mailto:hospitalsanrafaeldezarzal@telecom.com.co) - [hospitaldepartamentalsanrafael@hotmail.com](mailto:hospitaldepartamentalsanrafael@hotmail.com)

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: SI-AU-PR-01</b> <b>VERSIÓN: 1</b> <b>FECHA: 17/10/2020</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 6 de 7</b>

**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 bimensual con el comité 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.

Bimensualmente con los nuevos informes de PQRSF emitidos por el área de SIAU, se notifican las acciones de mejoramiento concluidas y la efectividad e impacto sobre la satisfacción de los usuarios.

## **Paso 7. APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS**

La apertura del buzón de sugerencias se realiza cada 15 días en la institución, para ello deben estar presentes; coordinador de SIAU, Jefe del área, jefe de control interno y un usuario de la liga de usuarios, 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.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL</b> <b>E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: SI-AU-PR-01</b>
		<b>VERSIÓN: 1</b>
	<b>PROCEDIMIENTO DE PQRSF</b>	<b>FECHA: 17/10/2020</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 7 de 7</b>

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 y de lapiceros.

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.

Elaboro: Diana María Patiño – Coordinadora SIAU  
 Reviso: Erika Isabel Lasprilla González – Asesora de Calidad  
 Aprobó: Luisa Fernanda Osorio Cardona – Coordinadora de Calidad

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – 2209914, Fax. 106, Urgencias 2209585

[www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co](http://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co)

[hospitalsanrafaeldezarzal@telecom.com.co](mailto:hospitalsanrafaeldezarzal@telecom.com.co) - [hospitaldepartamentalsanrafael@hotmail.com](mailto:hospitaldepartamentalsanrafael@hotmail.com)