
	<b>E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE CURUMANI CRISTIAN MORENO PALLARES</b>	TIPO DE PROCESO	
		TIPO DE PROCEDIMIENTO	
	<b>GUIA PARA COLOCAR UNA PQRSDF</b>	<b>ES-GC-02</b>	Página 1
		<b>Versión 01</b>	29-05-2024
<b>SIAU</b>			

# **GUIA DE PROCEDIMIENTO EN ATENCION A PETICIONES- QUEJAS-RECLAMOS- SUGERENCIAS-DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)**

## **AÑO 2025**

	<b>E.S.E. HOSPITAL LOCAL DE CURUMANI CRISTIAN MORENO PALLARES</b>	TIPO DE PROCESO	
		TIPO DE PROCEDIMIENTO	
	<b>GUIA PARA COLOCAR UNA PQRSDF</b>	<b>ES-GC-02</b>	Página 2
		<b>Versión 01</b>	29-05-2024
<b>SIAU</b>			

## **GUIA DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACION (PQRSDF)**

### **Propósito del procedimiento:**

Resolver de manera oportuna y correcta las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que se presenten en la prestación de los servicios de salud.

### **Alcance:**

Inicia con la recepción de la queja, reclamo, sugerencia o solicitud por parte del usuario y termina con la ejecución de los planes de mejoramiento a que haya lugar después de la evaluación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias por parte de los responsables del sistema.

### **Responsables:**

Líderes SIAU, jefe de calidad, líderes de procesos, jefe de control interno.

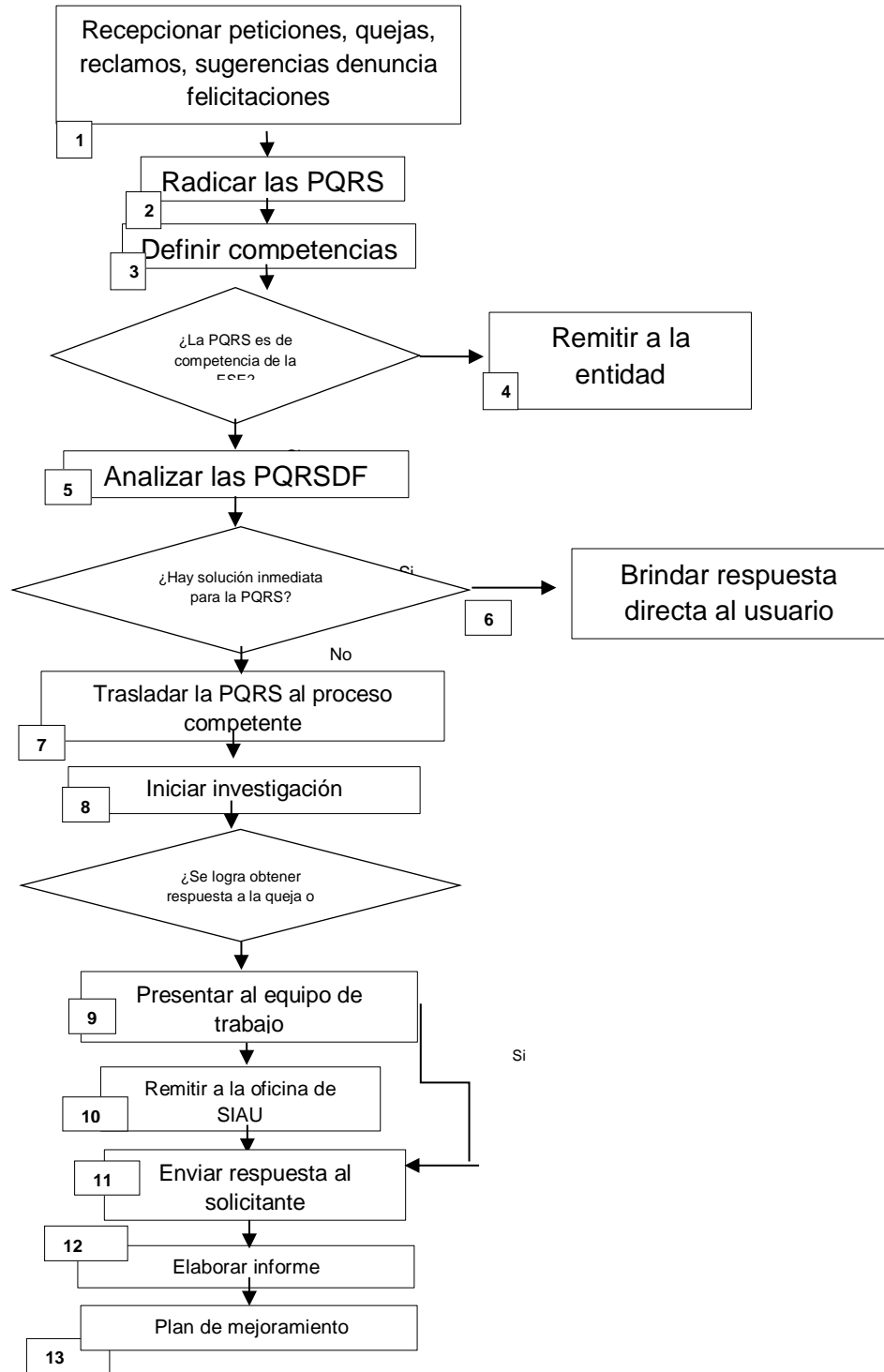
“Si el usuario sólo solicita algún tipo de información, ésta le será dada en caso que se disponga de la misma o se direccionará al área de competencia que le puede dar respuesta”

	<b>E.S.E HOSPITAL LOCAL DE CURUMANI CRISTIAN MORENO PALLARES</b>		Tipo de proceso	
			Tipo de documento	
	<b>GUIA PARA COLOCAR UNA PQRSDF</b>		<b>ES-GC-FO-02</b>	Página 3
			<b>Versión 01</b>	29-05-2024
SIAU				

### Políticas de Operación:

- El trámite de las PQRSDF de los usuarios es un derecho que tiene amparo constitucional, desarrollo legislativo y reglamentario, su cumplimiento es vigilado por la Superintendencia Nacional de Salud.
- La ESE debe garantizar el derecho de interponer quejas, peticiones, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y brindar respuestas satisfactorias a sus usuarios.
- Ser parte de la solución en cada una de las necesidades de los usuarios nuestra razón de ser.
- Se debe hacer una buena y oportuna gestión PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncia y felicitaciones) interpuestos por los usuarios, ya que se pueden detectar fallas internas, susceptibles de ser mejoradas y con esto se optimiza la calidad de nuestros servicios.
- 
- Las PQRSDF deben ser resueltas dentro de los 15 días hábiles siguiente a su recepción según lo establecido en la Ley 1755 de 2015. Para situaciones priorizadas el tiempo es el siguiente:
  - 72 horas para reclamo de riesgo simple
  - 48 horas para un reclamo de riesgo priorizado
  - 24 horas para un reclamo de riesgo vital
- Los registros deben reposar en el archivo de la oficina de atención al usuario-SIAU.

## DIAGRAMA DE FLUJO: PQRSDF



	<b>E.S.E HOSPITAL LOCAL DE CURUMANI CRISTIAN MORENO PALLARES</b>		Tipo de proceso	
	<b>GUIA COMO COLOCAR UNA PQRSDF</b>		Tipo de documento	
			<b>ES-GC-FO-02</b>	Página 5
	SIAU		<b>Versión 01</b>	29-05-2024

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Paso N.º	Actividad	Responsable	Descripción
1	Recepciones peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncia y felicitación	Coord. SIAU	<p>El usuario presenta la petición, Queja, Reclamo, Sugerencias, denuncia y felicitación (PQRSDF) a la oficina SIAU de manera verbal o escrita:</p> <p><b>Escrita:</b> Se Recepciona el documento que presenta el usuario el cual se puede presentar en el formato PQRSDF o a través de un oficio.</p> <p><b>Verbal:</b> Se escucha al usuario con atención (personalmente o vía telefónica) y simultáneamente se diligencia el formato PQRSDF, con sus datos personales, en presencia del mismo.</p>
2	Radica las PQRSDF	Coord. SIAU	Se radican las quejas y reclamos y posteriormente se archivan en carpetas, registrando la fecha de recibido.
3	Define competencias	Coord. SIAU	Se debe analizar si la PQRSDF es de pertinencia y/o competencia del hospital. ¿La PQRSDF es de competencia de la ESE?
4	Analiza la PQRSDF	Coord. SIAU	Se debe hacer una evaluación identificando el origen de acuerdo a la clasificación: Petición, Queja, Reclamo, sugerencia, Denuncia y felicitación, para realizar el trámite por parte de SIAU. Además, se debe identificar si a la PQRSDF se le puede dar respuesta inmediata desde la oficina de SIAU.
5	Brinda respuesta directa al usuario	Coord. SIAU	Se da respuesta a la inquietud del usuario con la información que este solicito o se direcciona al proceso donde se le puede brindar información o respuesta a su inquietud.
6	Traslada la PQRSDF al área de competencia	Coord. SIAU	<p>Se remite la PQRSDF a la dependencia a la que compete el caso presentado por el usuario.</p> <p>✓ En caso de ser una Queja de un funcionario, se envía a su coordinador para que este ejecute los trámites pertinentes para la investigación.</p> <p>En caso de ser un reclamo de un servicio asistencial, se entrega el caso al coordinador de dicho servicio para que este inicie el trámite.</p>

	<b>E.S.E HOSPITAL LOCAL DE CURUMANI CRISTIAN MORENO PALLARES</b>		Tipo de proceso	
	<b>GUIA COMO COLOCAR UNA PQRSDF</b>		Tipo de documento	
			<b>ES-GC-FO-02</b>	Página 6
	<b>SIAU</b>		<b>Versión 01</b>	29-05-2024

<b>7</b>	Inicia investigación	Coordinadores de servicios	Dentro de la investigación se debe llamar a los funcionarios responsables para indagar sobre lo ocurrido y revisar documentos soportes en caso de presentarse, todo esto con el fin de recopilar información que permita, gestionar aclarar, resolver y contestar la queja o reclamo del usuario.
<b>8</b>	Presenta a la oficina de Jurídica	Jurídico Gerente	Se envía a la oficina del jurídico la PQRSDF y la respectiva respuesta del o de los funcionarios implicados en dicho proceso Para darle el debido tramite con el visto bueno y la firma de la gerente.
<b>9</b>	Remite la información obtenida a la oficina de SIAU	Equipo de trabajo	Luego de ejecutar el debido proceso, el equipo de trabajo remite la información obtenida a la oficina de SIAU para que se le haga entrega formal de respuesta al usuario solicitante.
<b>10</b>	Envía respuesta al solicitante	Coord. SIAU	Según lo estipulado en la normatividad vigente se da respuesta al solicitante en los plazos estipulados obedeciendo al tipo de proceso que se lleve a cabo para resolver la PQRSDF puede ser de manera verbal o escrita.
<b>11</b>	Elabora informe	Coord. SIAU	Elabora un informe mensual que incluye un consolidado del total de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncia y felicitación recibidas durante el mes, describiendo las causas más frecuentes. El informe es entregado a las oficinas de calidad, control Interno de la institución y SAC (servicio de atención a la comunidad) Secretaria de Salud Municipal
<b>12</b>	Elabora plan de mejoramiento	Gerente/ jefe de calidad/ jefe de control interno/Coord. SIAU	Una vez analizadas las PQRSDF se procederá a implementar un plan de mejoramiento que propenda por la satisfacción de los usuarios con la gestión adecuada para mejorar todas las condiciones de la prestación de los servicios respondiendo a sus inquietudes y sugerencias.

	<b>E.S.E HOSPITAL LOCAL DE CURUMANI CRISTIAN MORENO PALLARES</b>		Tipo de proceso	
	<b>FORMATO PARA COLOCAR UNA PQRSDF SIAU</b>		Tipo de documento	
			<b>ES-GC-FO-02</b>	Página 7
			<b>Versión 01</b>	29-05-2024

FORMATO RECEPCION PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES								
NOMBRE DEL USUARIO:								
No DOCUMENTO		DIRECCION		EPS				
No TELEFONO		CORREO ELECTRONICO						
FECHA EN LA RECEPCION DE LA PQR:								
CARACTERISTICA POBLACIONAL	VICTIMA DEL CONFLICTO	DISCAPACITADO	AFRO	INDIGENA	LGTBIQ+	GESTANTE	OTROS	¿Cuál?
MOTIVO DE LA QUEJA								
SERVICIO DONDE OCURRIO EL EVENTO DE PQRSDF	URGENCIAS	HOSPITALIZACION	ODONTOLOGIA	LABORATORIO CLINICO	CRECIMIENTO Y DESARROLLO	PYMS		
	RADIOLOGIA	FARMACIA	FACTURACIÓN	VACUNACIÓN	OTROS	¿Cuál?		
FUNCIONARIO INVOLUCRADO								
FIRMA DEL USUARIO								