

**MANUAL DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y
FELICITACIONES - PQRSDF.**



SISTEMA DE CONTROL INTERNO

VERSIÓN 2.0

Concordia, Octubre 07 de 2.019



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL
SAN JUAN DE DIOS

MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CONCORDIA.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Versión 01

CONCORDIA, Octubre 07 DE 2.019

Salud Integral para Todos
Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



DOCTOR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO

Gerente de la Empresa Social del Estado

SEÑORA. CAROLINA TAMAYO LONDOÑO

Subgerente Atención al Usuario

SEÑORITA. LINA MARIA VANEGAS TABORDA

Subgerente Administrativa

SEÑOR. JUAN GUILLERMO POSADA MEJÍA

Asesor de Control Interno

DOCTOR. ALEJANDRO ARBOLEDA CADAVID

Odentólogo

SEÑORA. GLORIA MARÍA LONDOÑO GIRALDO

Profesional Universitaria del Área de la Salud

SEÑORA. JULIANA ANDREA CADAVID MESA

Enfermera

SEÑOR. SEGIO ADRIÁN AGUDELO ALZATE

Enfermero

SEÑORA. RAQUEL ROMERO ANAYA

Regente de Farmacia

SEÑORA. CLAUDIA ORTIZ OSPINA

Auxiliar Administrativa SIAU

SEÑORA. ALEJANDRA ZAPATA RAMIREZ

Secretaria

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



CONTENIDO

	CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS	04
	INTRODUCCIÓN	05
1.	NORMATIVIDAD VIGENTE	06
2.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	07
2.1.	Misión	07
2.2.	Visión	07
2.3.	Objetivos Institucionales	07
2.4.	Principios	08
2.5.	Políticas	08
3.	ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL DE PQRSD	09
3.1.	Objetivo General	09
3.2.	Objetivos Específicos	09
3.3.	Alcance	10
3.4.	Estrategias	10
3.5.	Horarios de Atención	10
3.6.	Canales de Atención	11
3.7.	Requisitos para Formular PQRSD	11
3.8.	Peticiones incompletas y desistimiento tácito	11
3.9.	Desistimiento expreso de la petición	12
3.10.	Peticiones Irrespetuosas, Oscuras o Reiterativas	12
3.11.	Atención Prioritaria de Peticiones	12
3.12.	Funcionario sin Competencia	12
3.13.	Desatención de las PQRSD	13
3.14.	Términos y Definiciones	13
4.	TRAMITE PARA LA ATENCIÓN A LAS - PQRSD	17
4.1.	Recepción	17
4.2.	Respuesta de las PQRSD.	19
4.3.	Requisitos de las PQRSD	21
4.4.	Cierre de la PQRSD	22
5.	ANEXOS	24

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



Nombre del Proceso:	Sistema de Información y Atención al Usuario – SIA				
Responsable:	Subgerencia Administrativa.				
Entidad:	Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios				
Código:	MA-SIA-02.	Versión:	01-SIA-2.019.	Fecha:	Octubre 7 de 2.019
Elaborado Por:	Asesor de Control Interno.	Aprobado Por:	Gerente Empresa Social del Estado.		

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción Cambios
1.0	07/10/2019	Creación del documento Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

INTRODUCCIÓN

Con la elaboración de este Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF se pretende brindar a los funcionarios y a la comunidad en general una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, además de dar cumplimiento a la normatividad prevista con lo que se establece en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentados por Decreto Nacional 2641 de 2.012, respecto a la obligatoriedad de establecer el espacio físico de atención y el procedimiento de (PQRSDF) en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia como base y soporte de las prácticas de buen gobierno y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Bajo esta lógica, el Manual de Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF, propone y consolida recomendaciones generales con que debe contar la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia conforme a la planeación de estrategias encaminadas al fomento y fortalecimiento de la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia del buen uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la entidad, concibiendo entonces este manual, como un instrumento que facilite el control y el mejoramiento continuo del servicio de aseo prestado a la comunidad de Concordia.

1. NORMATIVIDAD VIGENTE.

- **Constitución Política de 1.991:** Los Artículos 23 – 86 y 209. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular.
- **Ley 87 de 1.993:** 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 190 de 1.995:** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- **Ley 734 de 2.002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- **Ley 962 de 2.005:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de las organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 1437 de 2.011:** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1474 de 2.011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1712 de 2.014:** Por la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1755 de 2.015:** 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
- **Decreto 2232 de 1.995:** Por medio del cual se reglamenta la ley 190 de 1.995.
- **Decreto 019 de 2.012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 2641 de 2.012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2.011
- **Decreto 2063 de 2.017.** Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud-PPSS.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

- **Decreto 1499 de 2.017.** Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. En la dimensión 3º Gestión con valores para el resultado, se tiene las políticas de Servicio al Ciudadano, Trámites, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.
- **Circular Externa No 0008 de 2.018.** Título VII Protección al Usuario y Participación Ciudadana. Capítulo Primero Numeral 3.3 Peticiones.

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD.

2.1. Misión:

“Prestar integralmente los servicios de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y las demás intervenciones contemplados en los planes de beneficios tendientes a mejorar la calidad de vida de la comunidad Concordiana, con base en nuestra capacidad resolutoria garantizando la calidad, eficiencia y efectividad en su cliente interno”.

2.2. Visión:

“La Empresa Social de Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia, como tal propenderá por la atención integral en salud a la comunidad de su área de influencia haciendo énfasis en la población de bajos recursos económicos y más vulnerables a través de políticas articuladas a la normatividad vigente”.

“Procurará aumentar progresivamente la cobertura de sus servicios, garantizando la rentabilidad financiera y social de la empresa”.

2.3. Objetivos Institucionales:

- Garantizar la prestación de servicios de salud integrales y de calidad a los usuarios.
- Promover el fortalecimiento y desarrollo de la Institución como prestador de servicios de salud en el municipio.
- Propender por el desarrollo del talento humano para alcanzar una prestación de servicios óptimos.
- Garantizar la rentabilidad social y financiera de la entidad, mediante un adecuado manejo gerencial.
- Armonizar el desarrollo y crecimiento de la empresa de acuerdo a las condiciones y necesidades del entorno.
- Promover la participación social en el municipio para el fortalecimiento y desarrollo de los objetivos institucionales.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

2.4. Principios:

- ❖ **Respeto a la dignidad humana.** Propende por la consideración en la atención al usuario manifestando acatamiento y cortesía por los valores y derechos de cada una de las personas.
- ❖ **Eficiencia.** Utilización racional de los recursos humanos, tecnológicos, científicos y financieros acorde a las necesidades de la población a atender.
- ❖ **Eficacia.** Desarrollar las metas propuestas a través de la adecuada administración de los recursos.
- ❖ **Solidaridad:** Cobertura con prestación de servicios de salud a las personas con limitaciones en el acceso a ellos.
- ❖ **Calidad:** Calidad en la gestión y prestación de los servicios de salud, que garanticen atención oportuna, humanizada e integral. Entendiendo la calidad como una constante corporativa y como prioridad institucional.
- ❖ **Participación:** Intervención de la población, afiliados y beneficiarios de la seguridad social, en la organización, control y fiscalización de la institución.
- ❖ **Unidad:** Articulación de políticas, instituciones, regímenes, procedimientos y prestación de servicios para alcanzar los fines de la seguridad social en salud.
- ❖ **Valores Éticos:** El comportamiento de los miembros de la institución debe basarse y ajustarse a los valores y principios éticos que inspiran la vida de la organización: honestidad, integridad y justicia.
- ❖ **Productividad:** Permanencia y crecimiento de la unidad de salud, logrando estándares de eficiencia y eficacia para alcanzar el éxito. Productividad que asegure su desarrollo y el cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades con el personal, clientes, proveedores y estado.
- ❖ **Competitividad:** Conocimiento del mercado, altos estándares de calidad, detección y satisfacción oportuna de las necesidades y expectativas del cliente y un compromiso integral con la excelencia en el servicio.

2.5. Políticas:

- ⋈ Mejoramiento permanente de la eficiencia en la empresa.
- ⋈ Fomentar la cultura de la salud, incidiendo en los conocimientos, actitudes y prácticas de las personas y la comunidad en materia de salud.
- ⋈ Promover la humanización en la prestación de los servicios, eficiencia en la gestión administrativa, mejoría de la calidad y la utilización de los servicios de salud.
- ⋈ Promover y apoyar el desarrollo de las investigaciones que contribuyan a la solución de los problemas de salud.
- ⋈ Desarrollar el recurso humano mediante capacitación continua y actualizaciones.
- ⋈ Contribuir, dentro de las competencias propias, al bienestar y desarrollo de la comunidad del municipio.
- ⋈ Fortalecer el proceso planificador, de tal forma que preveamos el futuro, con el propósito de adecuar nuestro desarrollo acorde a lo estipulado por la Ley y según las necesidades de nuestro entorno.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



3. ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL DE PQRSDF.

Las Instituciones del Estado deben crear un sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF que garantice a los ciudadanos tramitar sus inquietudes relacionadas con la entidad en particular; este sistema capta la satisfacción de la comunidad; después de recibir el servicio, por distintos medios que la entidad debe proveer. Esa manifestación de la comunidad es recibida (Formato), registrada y clasificada de acuerdo a los procesos que estén siendo afectados para luego ser direccionada a los responsables de dichos procesos y posteriormente solucionada en los términos legales; finalmente el proceso debe ofrecer una respuesta, retroalimentación a la comunidad y la evaluación y seguimiento.

3.1. Objetivo General:

Gestionar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF presentadas por las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, a través de los canales habilitados por la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, mediante el cumplimiento de los postulados del derecho fundamental.

3.2. Objetivos Específicos:

- ❖ Dar una respuesta que satisfaga a la necesidad y expectativa del usuario acorde con los servicios que presta la institución.
- ❖ Disponer de un mecanismo de identificación de posibles problemas en la prestación de servicio y realimentar la ejecución de los diferentes procesos y procedimientos de la institución.
- ❖ Establecer muestra significativa de encuestas ajustada a las demandas por servicio, que permitan clasificar el requerimiento del usuario (quejas, reclamos, sugerencias, recomendaciones y felicitaciones)
- ❖ Establecer mecanismos de participación comunitaria para que los usuarios expresen libremente su opinión frente a la prestación de los servicios de salud.
- ❖ Establecer estrategias de mejoramiento que permitan que se corrijan y/o minimicen los efectos de inconvenientes sin solución inmediata.
- ❖ Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de recursos del sector salud y el cumplimiento de los planes de beneficios.
- ❖ Generar de informes ante la Gerencia, control interno y entes del estado sobre las PQRSF, Encuestas de satisfacción y participación social en salud.
- ❖ 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.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

3.3. Alcance:

Se inicia con la presentación de la solicitud de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) por la comunidad a través de los diferentes canales para ello dispuestos por la Empresa y va hasta la satisfacción de las necesidades y de expectativas de los ciudadanos y termina con la presentación del informe final del Gerente a la comisión contra la lucha de la corrupción.

3.4. Estrategias:

- a) **Información y Transparencia:** Disposición a suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para el usuario y que son competencia de nuestra entidad.
- b) **Generar opción de Consulta:** Crear mecanismos que faciliten la generación dinámica de información dirigida a solucionar las diferentes inquietudes que el usuario puede tener en relación a la función administrativa.
- c) **Amabilidad:** Los funcionarios de la Entidad, ofrecerán un trato amable y diligente. El servicio será proporcionado, en igualdad de condiciones, a todos aquellos que soliciten, de acuerdo a sus necesidades.
- d) **Retroalimentación y Acción:** En caso de que la información no se genere apropiadamente se ofrecerán explicaciones y se buscarán correctivos necesarios.
- e) **Eficiencia y Eficacia:** La información deberá ser entregada oportunamente logrando que las quejas y reclamos se atiendan en forma oportuna.

3.5. Horario de Atención:

La comunidad concordiana será atendida en las Instalaciones de la Empresa Social de Estado Hospital San Juan de Dios del Municipio de Concordia, ubicada en la Carrera 18 No 16 – 05 de Concordia – Antioquia y en el Teléfono 8446161 Ext 122 en la oficina de Atención Al Usuario – SIAU y en el horario que se tenga establecido para la atención al público, que es el siguiente:

- Lunes – Martes – Jueves y Viernes de 8.00 am a 12.00 m y de 1.00 pm a 5.00 pm.
- Miércoles de 8.00 am a 2.00 pm.
- Sábados de 7.00 am a 1.00 pm

Dentro de las instalaciones la Oficina de Atención al Usuario el Hospital atenderá en forma preferencial para personas mayores de 62 años, mujeres embarazadas, personas con discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora, con el fin de facilitar y agilizar la gestión que realicen. De acuerdo con el Manual de Atención Preferencial.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



3.6. Canales de Atención:

Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de la ley 1437 de 2.011.

Se definen los siguientes canales de atención:

- 1) Canal presencial.
- 2) Canal telefónico.
- 3) Canal virtual.

3.7. Requisitos para Formular PQRSDF, Información e Inquietudes:

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, información e inquietudes podrán ser presentadas por cualquier persona en forma verbal o por escrito y deberán contener:

Toda petición deberá contener, por lo menos: Artículo 16 de la Ley 1755 de 2.015

- a. La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c. El objeto de la petición.
- d. Las razones en las que fundamenta su petición.
- e. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

3.8. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.

En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este punto, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

3.9. Desistimiento expreso de la petición.

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

3.10. Peticiones Irrespetuosas, Oscuras o Reiterativas:

Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

3.11. Atención Prioritaria de Peticiones:

Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deben ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable, al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

3.12. Funcionario sin Competencia:

Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario.

Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

3.13. Desatención de las PQRSD: Tener en cuenta la Circular Externa de la SUPERSALUD No 0008 de 2.018 sobre las PQR.

La falta de atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSD, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las sanciones correspondientes.

Los responsables de las actividades establecidas en el procedimiento deben comprometerse con principios de independencia, imparcialidad e integridad y con la confidencialidad de la información obtenida en el curso de sus actividades. Igualmente, cuando haya lugar a situaciones de inhabilidad e incompatibilidad, los funcionarios deben declararse impedidos frente a su participación en la gestión de trámites.

La oficina de control interno o quien haga las veces deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Gerencia de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia un informe semestral sobre el particular.

El Gerente como operador disciplinario interno, será la encargada de conocer dichas PQRSD para realizar la investigación correspondiente, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

3.14. Términos y Definiciones:

- ^ **Acción Correctiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- ^ **Acción de Mejora:** Acción que incrementa la capacidad administrativa y el desempeño organizacional y que no actúa sobre problemas reales o potenciales, ni sobre sus causas.
- ^ **Acción Preventiva:** Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- ^ **Anónimo:** Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad.
- ^ **Atención:** Son las acciones planeadas que realiza la Entidad a través de los canales existentes para que los ciudadanos puedan realizar trámites, servicios, solicitar información, orientación o asistencia técnica relacionada con la misión de la empresa.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

- ^ **Atención al Ciudadano:** Es el conjunto de servicios y actividades que se presta a las personas que requieran de la colaboración de un funcionario para que se les guíe y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria, o la recepción de quejas, reclamos o denuncias que deban tramitarse por la puesta en marcha de la función pública a cargo de la entidad.
- ^ **Atención Preferencial:** Es el servicio que se le brinda desde la Oficina de Atención al Ciudadano, a personas mayores de 62 años, mujeres embarazadas y personas en condición de discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora
- ^ **Canal de Atención:** Mecanismo o instrumento para el acceso a la diferente oferta de trámites y servicios que puede ofrecer la Entidad; estos pueden ser virtuales, presenciales o telefónicos.
- ^ **Claridad en la Respuesta:** La respuesta debe emitirse en un lenguaje sencillo, sin confusiones ni ambigüedades y que tenga concordancia con lo solicitado en la petición.
- ^ **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o un servicio; puede ser externo, es decir, ajeno a la Entidad, e interno cuando está vinculado directamente con la Entidad.
- ^ **Ciudadano:** Personas naturales o jurídicas (públicas y privadas) que interactúan con la Entidad con el fin de ejercer sus derechos civiles, políticos y cumplir con las obligaciones
- ^ **Consulta:** Es la manifestación verbal o escrita que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- ^ **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- ^ **Deber de Denunciar:** Es deber de toda persona denunciar ante la autoridad competente, las conductas punibles de que tengan conocimiento. Este deber para los servidores públicos, tiene connotación jurídica constitutiva de infracción a la Ley de conformidad con el Artículo 6 de la Constitución Política.
- ^ **Derecho de Acceso a la Información:** Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de los funcionarios de la Empresa, en la forma y condiciones que establece la Ley y la Constitución.
- ^ **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa–sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



- ^ **Derecho de Petición:** El derecho constitucional de petición es el que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas de interés general o particular ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información y consultas.
- ^ **Derecho de Petición en Interés General:** Podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la petición fuese presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.
- ^ **Derecho de Petición en Interés Particular:** Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante la Empresa, las peticiones que en interés particular se radiquen ante la entidad deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la Petición y los requisitos exigidos para cada caso.
- ^ **Derecho de Petición de Información, Consulta de Documentos y Obtención de Copias:** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de las mismas, siempre que dichos documentos conforme a la constitución, a la ley y las disposiciones de la institución, lo permitan, por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante.
- ^ **Desistimiento Tácito de una Petición:** Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.
- ^ **Información:** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.
- ^ **Información Pública:** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
- ^ **Información Pública Reservada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un funcionario o contratista, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la ley 1712 de 2014.
- ^ **Manifestaciones:** Son las expresiones verbales o escritas, en las cuales se hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



- ▲ **Oficina de Atención al Ciudadano:** Lugar destinado a brindar información sobre las generalidades de los trámites y servicios brindados por la entidad, así como de tramitar los casos en los que por algún medio se interponen Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- ▲ **Oportunidad:** Corresponde al tiempo de respuesta en los términos de ley que tiene la entidad para resolver las PQRSD. De no ser posible dar una respuesta en dicho lapso, antes de que se cumpla con el término de ley dispuesto, la entidad deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación.
- ▲ **Parte Interesada:** Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de la organización.
- ▲ **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- ▲ **Peticiones Irrespetuosas, Oscuras y Reiterativas:** Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.
- ▲ **Petición Incompleta:** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.
- ▲ **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- ▲ **Publicar o Divulgar:** Significa poner a disposición en una forma de acceso general a los miembros del público e incluye la impresión, emisión y las formas electrónicas de difusión.
- ▲ **Queja:** Es la manifestación de inconformidad verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
- ▲ **Radicación:** Es el registro automático y consecutivo de las solicitudes que la ciudadanía allegue a la Empresa y que se relacionan con la Misión de la Entidad.
- ▲ **Recepción:** Acción de recibir algún tipo de petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, que no implica necesariamente la aprobación de su contenido.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



- ^ **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- ^ Su manifestación de inconformidad puede ser de forma verbal o escrita, y presentada por una persona natural o jurídica sobre su insatisfacción, debido a que un servicio le ha sido prestado de forma deficiente.
- ^ **Resolver:** Solución definitiva a los requerimientos planteados por algún usuario respecto a los servicios brindados por la empresa.
- ^ **Satisfacción del Cliente y Usuario:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.
- ^ **Sugerencia:** Es una propuesta, manifestación, insinuación o consejo de una idea que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios y cumplimiento de los objetivos que guardan relación con la misión de la Empresa.
- ^ **Ventanilla Única:** Espacio destinado para la radicación y correspondencia de documentos, solicitudes y de atender los requerimientos administrativos, que implican la presencia de un peticionario. Las actividades de radicación y registro de documentos se deberán realizar únicamente a través de la ventanilla única.

4. TRAMITE PARA LA ATENCIÓN A LAS – PQRSDf:

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDf en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, está estructurado en Tres (3) etapas:

- 1) Recepción de las PQRSDf.
- 2) Respuesta y cierre de las PQRSDf y
- 3) Seguimiento y evaluación del sistema de PQRSDf

4.1. Recepción:

Son las actividades comprendidas desde el momento en que el usuario interpone una PQRSDf ante la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia por cualquiera de los canales establecidos, hasta el momento en que es transferida al área competente de dar respuesta.

La Auxiliar Administrativa de la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU, recibirá las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través del Teléfono 844 61 61 Ext 122. Correo electrónico: <http://hospitaldeconcordia.gov.co/contactenos/>, en los buzones sugerencias, por medio de carta, o directamente en la oficina de atención al usuario y/o la taquilla única de correspondencia.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

Toda PQRSD que sea tramitada por cualquiera de los medios establecidos por la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia debe ser radicada en la taquilla única de correspondencia y pasada a la gerencia para su revisión y luego al funcionario que debe dar la respuesta.

4.1.1. Canal Presencial:

Los interesados deberán radicar sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades – PQRSD personalmente **en forma verbal**, dirigiéndose a la oficina de la Auxiliar Administrativa – SIAU la cual le felicitará al usuario el formato Atención de las PQRSD y le explica como lo diligencia. Luego procede a su radicación donde se le asignará un número y fecha de radicado consecutivo, garantizando así el control y seguimiento de los requerimientos que presente la ciudadanía.

Si la petición es **por escrito**, deberá ser radicada en la ventanilla única a la entrada de las oficinas de la parte Administrativa de la Empresa Social del Estado por la persona encargada de la taquilla única y luego se pasa a la gerencia para su revisión y este al funcionario correspondiente de acuerdo al asunto de que se trate para su trámite (salvo que sea viernes), la cual será asignada el día lunes.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si éste insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios por su diseño no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

4.1.2. Buzones de Sugerencias:

El buzón de sugerencias tendrá apertura cada 8 días, los viernes o los sábados, por el funcionario(a) Auxiliar Administrativa – SIAU y con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Control Interno o quien haga las veces, haciendo el respectivo conteo de las Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y felicidades – PQRSD y dejando evidencia en el Formato Planilla de apertura Buzón de PQRSD de Recepción de las mismas. Se levantará un acta de Apertura de Buzones. El trámite aquí previsto, será el utilizado para los buzones que se encuentran ubicados en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia.

La persona responsable de proceso debe garantizar que el buzón siempre este dotado de los formatos Atención de las PQRSD.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

4.1.3. Canal Telefónico:

Este mecanismo permite acceder y orientar a los ciudadanos en cuanto a los servicios que presta la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia a través de sus áreas en el Teléfono 844 61 61 Ext 122. En caso tal que el ciudadano solicite interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación, el operador del conmutador lo invitará a acercarse a instaurarla personalmente o a través de la página web o correo electrónico, si no se establece claramente el asunto, la oficina de la Auxiliar Administrativa del Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU consultará por el mismo medio con la Gerencia para que ésta determine la naturaleza del asunto y el encargado a asignarse luego de que se efectúe el correspondiente registro y si es del caso remitirá al área respectiva con las debidas formalidades para el diligenciamiento del formato y a partir de este momento, será dicha área responsable del trámite a seguir

4.1.4 Canal Virtual:

Si la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, es presentada por el ciudadano por medio de la página web cuya dirección es <http://hospitaldeconcordia.gov.co/contactenos/> la Auxiliar Administrativa – SIAU encargada de revisar la página con el fin de realizar el procedimiento y para direccionar al funcionario correspondiente de su trámite, el cual será responsable de la misma a partir de su recibo.

En todos los casos anteriormente enunciados se le informa al usuario que a su PQRSDF se le dará respuesta de conformidad con los términos establecidos en el código Contencioso Administrativo dependiendo del tipo de requerimiento hecho

4.2. Respuesta de las PQRSDF:

Las áreas responsables, elaborará la respuesta mediante el formato Respuesta a la PQRSDF, con el fin de hacerla llegar al usuario que la presentó, informando las medidas tomadas por la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia y los resultados obtenidos. Esta respuesta se enviará a la dirección física o electrónica suministrada por el usuario a través de los datos que se consignen al momento de del registro en el aplicativo de radicación formato Atención de las PQRSD.

Cuando no fuere posible contestar dentro del término establecido por la ley, conforme a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, antes del vencimiento del término señalado en la Ley, se informará por escrito al peticionario, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta, término que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Para el plazo de la respuesta se debe remitir al numeral 4.2.1 Términos para Resolver las PQRSDF y lo que determina el Código Administrativo.

Si las informaciones o documentos que proporcione el interesado al iniciar una actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá, por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que las autoridades decidan. Desde el momento en satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos, pero, en adelante, las autoridades no podrán pedir más complementos y decidirán con base en aquello de que dispongan.

4.2.1. Términos para Resolver las PQRSDF:

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- 1) Las Peticiones de interés particular o general deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- 2) Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al. Peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva ' solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la empresa ya no podrá, negar la entrega de dichos documentos al petionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- 3) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- 4) Derecho (petición) de Certificación de Expediente y/o contrato: Cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de radicación.
- 5) Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información a otra, ésta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la ley 1437 de 2.011.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo, caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

4.2.2. Términos para Resolver las PQRSD del Sector Salud:

Las peticiones relacionadas con el acceso al sistema de salud, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios para acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud, la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores, y la inadecuada prestación del servicio de salud que afecte la oportunidad, continuidad o integralidad, presentados directamente por los usuarios ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia, trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de cinco (5) días a partir de la fecha de radicación, a menos que se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, casos en los cuales se aplicarán los términos dispuestos en la normatividad vigente como son los siguientes casos que se enuncian, a manera de ejemplo: Numeral 3.3.2. de la Circular Externa No 0008 de 2.018 de la SUPERSALUD.

- Consultas médicas: Los servicios de consulta externa médica odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, le serán asignados dentro de las 48 horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años
- Formula de medicamentos: Cuando la EPS no le suministre de manera inmediata los medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios, debe garantizarles su entrega en el domicilio dentro de las 72 horas siguientes (o inmediatamente si es de extrema urgencia) a los afiliados mayores de 62 años.
- PQR por entrega incompleta de medicamentos: Mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado cuando éstos lo autoricen, dentro de las 48 horas siguientes a la reclamación
- Continuidad de servicios: Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas

Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades de caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete del derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario. Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de cinco (5) días para resolver las PQR deben entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata.

4.3. Requisitos de las PQRSD:

La respuesta debe cumplir con estos requisitos:

- ▲ Oportunidad
- ▲ Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.
- ▲ Ser puesta en conocimiento del peticionario, es decir notificada de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 56 y subsiguientes de la Ley 1437 de 2.011.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.

Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

Nit 890907297-3

4.3.1. Respuesta a Múltiples Asuntos y Traslado por Competencia:

El área que recibe una PQRSDf por parte de un ciudadano y que involucre asuntos relacionados con los procesos a cargo de otras áreas, deberá proceder así:

- ❖ A más tardar el día siguiente de la recepción del requerimiento deberá dar traslado a la gerencia para su revisión y este la remite lo más pronto posible al área correspondiente, para que se dé respuesta a los puntos que no son objeto de su competencia.
- ❖ El área que recibe el requerimiento, deberá resolver y remitir la respuesta sobre los asuntos de su competencia, informando al ciudadano sobre el traslado que se efectuó en relación a los puntos pendientes de su requerimiento. Se deberá informar al ciudadano con claridad a qué área o entidad se trasladó la solicitud.
- ❖ Cuando la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia definitivamente no guarde ninguna relación con los procesos del área a la cual se le dirigió, esta deberá remitirlo a quien corresponda, a más tardar al día hábil siguiente a la recepción.

Nota: Es importante tener presente que en ningún caso los términos de respuesta se verán afectados en virtud del traslado por competencia.

4.3.2. Remisión a Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario:

Si la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia se refiere a eventuales comportamientos que constituyen una falta disciplinaria o conducta punible de los servidores públicos o contratistas, que deba investigarse de oficio y cuando se considere que haya mérito con previa evaluación, el requerimiento se direcciona a la Oficina de Control Interno Disciplinario, la cual será responsable del procedimiento a seguir con la misma, para que a través de ésta instancia se surtan las respectivas actuaciones, aun si debe re direccionarse por esta última a un órgano de control, de investigación o judicial.

4.4. Cierre de la PQRSD:

- Una vez emitida la respuesta e informada al peticionario mediante el formato Respuesta a la PQRSDf, la oficina competente de dar respuesta, debe cerrar el caso en el Sistema de Gestión y Seguimiento a las metas del Gobierno SIGOB y en la página WEB.
- Una vez el jefe del área competente de dar respuesta, recibe la PQRSDf, se entiende que es su responsabilidad dar trámite de respuesta a la misma en cumplimiento de los términos de ley establecidos para ello y contenidos en este documento.
- Si la PQRSDf no fue respondida dentro de los términos establecidos, el colaborador designado por la coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano debe solicitar al jefe del área. Competente de dar respuesta, las razones que motivaron este incumplimiento y se debe proceder de acuerdo con lo definido en el artículo 14 de la ley 1437 de 2.011.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

- El ciudadano que haya interpuesto una PQRSDF ante la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, puede hacer seguimiento al estado de su caso por medio de la página WEB o acercarse a la ventanilla única en el Archivo, referenciando el número de radicado que le fue asignado.

4.4.1. Seguimiento y Evaluación del Sistema de PQRSD:

La etapa de seguimiento y evaluación del sistema de PQRSDF, corresponde a las actividades que se deben realizar periódicamente con la información del comportamiento de las PQRSDF en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, para la toma de decisiones sobre el mejoramiento de la atención y prestación de los servicios.

4.4.2. Realizar Informe:

Mensualmente la Auxiliar Administrativa de SIAU, presenta ante la Gerencia el consolidado de las PQRSDF registradas en el Formato Análisis de PQRS, con el fin de que estas sean posteriormente analizarlas, investigar las causas y determinar las acciones a tomar con las mismas. El funcionario responsable del procedimiento PQRSDF, en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, realizará mensualmente el informe cualitativo y cuantitativo de las PQRSDF, incluyendo estadísticas, soluciones, respuestas, tratamiento y estado de las mismas.

4.4.3. Estadísticas e Indicadores:

Con base en los datos que brinde el registro y control para la radicación y trazabilidad de las PQRSDF, cada una de las áreas deberá llevar la estadística de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que presenten los ciudadanos con respecto a los procesos que están bajo su responsabilidad. Para realizar la citada tarea se deberá realizar la respectiva caracterización, consolidando los registros en los formatos diseñados para tal fin, con objeto de que la información a través de su análisis, se convierta en un insumo para la adopción de correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora.

Las áreas receptoras de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, deben con el representante de la alta dirección y el equipo MIPG – Calidad determinar los indicadores respectivos para medir la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso.

4.4.4. Hacer Seguimiento a la PQRSD:

Mensualmente el Representante de la Alta Dirección hará seguimiento a la implementación de las acciones establecidas para atender las PQRSDF y presentará dicha información ante el Comité Ética quien a su vez analizará la eficacia. El comité de ética analizará mes a mes el comportamiento de las PQRSDF en cuanto a su cantidad y repetitividad, lo cual quedará reportado en las actas de reunión.

El jefe de Control interno o quien haga las veces realizará un informe semestral consolidado, el cual será presentado a la Gerencia y que debe incluir lo siguiente:

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



- ♦ Servicios sobre los que se presenten mayor número de quejas y reclamos.
- ♦ Principales recomendaciones sugeridas para los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

Una vez identificadas las causas generadoras de las PQRSD en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, la Auxiliar Administrativa – SIAU es responsable de la elaboración de un plan de mejoramiento cuyas acciones deben ser definidas en coordinación con la Subgerencia administrativa y el comité de ética y que será orientado al incremento de la satisfacción de los ciudadanos. Las acciones definidas en el plan de mejoramiento, deben ser viables y realizables en la mayor brevedad de tiempo posible, con los recursos con que cuenta la Entidad y debe presentarse a la oficina de Control interno para su seguimiento.

5. ANEXOS.

- 1) Formato Planilla de apertura Buzón de PQRSD.
- 2) Formato Atención de las PQRSD.
- 3) Formato Respuesta a la PQRSD.
- 4) Formato Análisis de PQRSD.
- 5) Acta de Apertura de Buzones.

Santiago Caicedo Restrepo
Gerente de la Empresa Social del Estado.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3