

	PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S2-P2
	GESTIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS		VERSIÓN	8
			VIGENCIA	11/05/2021
			PAGINA 1 DE 9	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS: Misionales y de apoyo.

OBJETIVO PRINCIPAL: Recepcionar y tramitar de manera oportuna y eficiente las quejas interpuestas por los usuarios (externos e internos) con la finalidad de obtener una mejora continua en la atención y los servicios prestados en la ESE. Carmen Emilia Ospina.

ACTIVIDADES

No.	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	Programar capacitaciones periódicas de socialización e instrucciones del proceso adecuado de la recepción de las quejas. NOTA:: Se verifican los recursos humanos, logísticos e insumos necesarios para el adecuado desarrollo de la recepción de las quejas.	GC-S1-F5 Control de asistencia	Coordinador Oficina de Atención al Usuario
2	H	Cuando el usuario presenta insatisfacción o tiene alguna sugerencia, queja o inconformidad en el servicio prestado, se direcciona hacia la oficina de Atención al Usuario, en donde la auxiliar encargada, le soluciona al instante el inconveniente presentado; si el usuario de igual manera desea colocar la queja, le otorga el formato de diligenciamiento de pqrs y el usuario la deposita en el buzón de sugerencias.	N/A	Funcionarios
3	H	La acogida es la llegada del usuario a nuestro punto de trabajo y el inicio de la relación. (Buenos días/tardes) Estar disponible para el usuario ofreciendo la	SIU-S2-F7 Quejas y Reclamos	Auxiliar de Atención al Usuario

	PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S2-P2
	GESTIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS		VERSIÓN	8
			VIGENCIA	11/05/2021
			PAGINA 2 DE 9	

		impresión que el usuario jamás interrumpe. Escucha de forma atenta la objeción del usuario antes de responderla, dejándolo hablar, que descargue todas las emociones (frustración, malestar, intranquilidad, desconfianza, contrariedad, etc.). Se procede a solucionarle si se puede el inconveniente en el instante al usuario. Luego se procede a entregar el formato de queja para que sea diligenciado por el usuario, si él usuario no desea llenar el formato, se le indica que existen otros canales de accesibilidad tiene para que interponga la pgrs.		
4	H	Diligenciar de manera completa el formato de quejas y reclamos (Nombre. Documento de identidad, E.P.S, descripción de la solicitud). Para el caso de requerimientos enviados por los entes de control y derechos de petición se procederá con la gestión de acuerdo a las consideraciones especiales registradas al final.	SIU-S2-F7 Quejas y Reclamos	Usuario
5	H	Agradecer al usuario la manifestación de la queja, haciéndole saber que lo entendemos, que lo vamos a valorar y que se le va a solucionar y no se va a	SIU-S2-F7 Quejas y Reclamos / Oficio de remisión	Auxiliar de Atención al Usuario

	PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S2-P2
	GESTIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS		VERSIÓN	8
			VIGENCIA	11/05/2021
			PAGINA 3 DE 9	

	volver a presentar dicha inconformidad. NOTA: • Si se puede dar solución inmediata al requerimiento se hace y se analiza si es pertinente que el usuario nos deje por escrito su inconformidad. • Si para dar solución se requiere del apoyo de un funcionario o del líder de un proceso se dará a conocer al usuario que el plazo por respuesta escrita es de quince días máximo. • Recibir la inconformidad, en caso de que se compruebe falsedad en la información y se llegue a constatar que la queja fue inducida, se realiza la respectiva radicación, si se comprueba lo anteriormente mencionado se procederá a levantar un acta de anulación de la PQRS. De lo contrario recibe la inconformidad se envía a la dependencia de gestión documental para que sea radicada y enviada a la coordinación de atención al usuario. • Con el fin de agilizar el	/ Oficio descargos de la persona involucrada en el proceso	
--	--	--	--

	PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S2-P2
	GESTIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS		VERSIÓN	8
			VIGENCIA	11/05/2021
			PAGINA 4 DE 9	

		proceso de respuesta, se envía copia del mismo al jefe de zona, o líderes encargados del área donde labora la persona involucrada para que realice el respectivo proceso de investigación y causas de las falla, realice si es el caso reunión con el/los implicados y reciba los descargos e implemente acciones de mejora al funcionario		
6	H	Generar respuesta en un plazo no mayor a 3 días corridos, luego de la entrega del oficio remitido de la queja interpuesta por el usuario, anexando los soportes respectivos y el plan de seguimiento de actividades, si aplica de acuerdo al tipo de contratación.	SIMAD Oficio de respuesta	Jefe de Zona
7	H	Recibir la respuesta de la queja por parte del jefe de zona o líderes de proceso, anexando la investigación o hallazgos correspondientes, o los descargos de la persona involucrada y el plan de mejoramiento, si hubiere la proyección a la no inconformidad.	Oficio de repuesta del Jefe de Zona	Auxiliar de Atención al usuario
8	H	Enviar segundo requerimiento al jefe de zona con copia a control interno, en caso de que el Jefe de	SIMAD Oficio de segundo requerimiento	Coordinador de Atención al Usuario

	PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S2-P2
	GESTIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS		VERSIÓN	8
			VIGENCIA	11/05/2021
			PAGINA 5 DE 9	

		zona no envía en el plazo de tres (3) días corridos los descargos del funcionario involucrado y/o respectivo plan de seguimiento de actividades o se encuentran fallas e inconsistencias en la respuesta de acuerdo a la información solicitada.		
9	H	Una vez recibido el segundo requerimiento el jefe de zona deberá responder en un lapso de tiempo de (1) día para proyectar la respuesta del segundo requerimiento de la queja interpuesta.	SIMAD Oficio de remisión	Jefe Zona
10	H	Si el Jefe de Zona no responde al segundo requerimiento en plazo estipulado se enviara tercer requerimiento con copia a la oficina de control interno y gerencia. Para que realice el respectivo proceso a que hubiere lugar. No se enviaran quejas a las diferentes áreas, jefe de zona o funcionarios si no son claras o conclusas que queden al vacío Ej.: Zona o servicio específico, fecha datos claros como lo exige la norma: Quejas anónimas que no tengan nombre y apellidos, documento de identidad, dirección y teléfono de contacto le dará respuesta directamente el coordinador de atención al usuario.	SIMAD Oficio de tercer requerimiento	Coordinador de Atención al Usuario

	PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S2-P2
	GESTIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS		VERSIÓN	8
			VIGENCIA	11/05/2021
			PAGINA 6 DE 9	

11	H	Proyectar, verificar y firmar el oficio de respuesta si está acorde con la información solicitada.	Oficio de respuesta de la queja	Coordinador de Atención al Usuario
12	H	Radicar en el SIMAD el oficio proyectado por el coordinador SIAU para su respectiva firma, al cual le asignan un código para control del consecutivo en los documentos. Igualmente hace la solicitud para que el oficio de la respuesta a la queja se recoja en la oficina de Gestión documental por parte del mensajero.	Oficio de respuesta de la queja	Auxiliar de Atención al usuario
13	H	Verificar y firma el oficio de respuesta si está acorde con la información solicitada por el usuario en la queja.	Oficio de respuesta de la queja	Coordinador de Atención al Usuario
14	H	Entregar la respuesta de la queja firmada por la coordinadora de atención al mensajero para que sea entregada al usuario en su residencia	Oficio de respuesta de la queja	Gestión documental
15	H	Entregar la respuesta de la queja al usuario y hacer firmar la copia la cual entrega a la auxiliar administrativa de atención al usuario en la sede principal del SIAU.	Oficio de respuesta de la queja	Mensajero
16	H	Recepcionar la respuesta de la queja con el recibido del usuario, a la vez llamar al usuario para preguntarle si quedó satisfecho con la respuesta, una vez realizado este proceso, se lleva para	Oficio de respuesta de la queja, con soportes	Auxiliar de Atención al Usuario

	PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S2-P2
	GESTIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS		VERSIÓN	8
			VIGENCIA	11/05/2021
			PAGINA 7 DE 9	

		ser archivadas en la carpeta de quejas por fechas (Anexando los documentos soportes)		
17	H	Hacer el consolidado de las quejas recepcionadas durante el mes en cada sede de la ESE. Carmen Emilia Ospina y entregar de manera física y magnética al coordinador del SIAU en los (5) cinco primeros días del mes siguiente.	Informe mensual por centro de salud / SIU-S2-F1 Consolidado manifestaciones de PQRS y felicitaciones	Auxiliar Administrativa SIAU
18	H	Realizar el informe consolidado mensual de todas las sedes del SIAU.	Informe mensual de quejas	Coordinador de Atención al Usuario
19	H	Enviar vía SIMAD el consolidado de PQRS mensual a las diferentes áreas (Gerencia, Asesor técnico científico, Jefe de Planeación, Jefes de zona, Jefe de facturación, Coordinador de laboratorio Clínico y Coordinador de Calidad) dentro de los 5 primeros días de cada mes, para que estos conozcan las PQRS de su servicio.	Informe mensual por centro de salud / SIMAD / SIU-S2-F1 Consolidado manifestaciones de PQRS y felicitaciones	Coordinador de Atención al Usuario
20	V	Verificar la recepción y contestación de quejas, y si hay adherencia al procedimiento, a la recepción de respuesta de quejas al usuario, a través del registro de llamadas telefónicas en el formato de seguimiento a satisfacción respuesta de queja.	SIU-S2-F8 Seguimiento a satisfacción respuesta de queja a usuarios	Coordinador de Atención al Usuario
21	A	De encontrar inconsistencias	GC-S6-F12	Coordinador de

	PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S2-P2
	GESTIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS		VERSIÓN	8
			VIGENCIA	11/05/2021
			PAGINA 8 DE 9	

		en el desarrollo del procedimiento se procederá a realizar los respectivos planes de mejoramiento y ajustes a los mismos.	Plan de mejora por proceso	Atención al Usuario
--	--	---	-----------------------------------	---------------------

CONSIDERACIONES ESPECIALES

Las quejas que se recepcionan de otras entidades tales como: Superintendencia de salud, secretaria de salud municipal y departamental, entidades promotoras de salud, se realiza el proceso igual a la norma establecidas y mencionadas anteriormente.

Los requerimientos recibidos en la institución que invoquen el artículo 23 “Derecho de Petición” serán radicados y gestionados por el área de jurídica.

QUEJA: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina. (Las quejas deben ser contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Requisitos para presentar una queja:

La queja deberá contener por lo menos:

- Los nombres y apellidos completos del quejoso con indicación del documento de identidad.
- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Relación clara de y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la queja presentada.

RECLAMO: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la ESE. Carmen Emilia Ospina. (Los reclamos deben ser contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Clasificación de las quejas:

- Por actitud
- Oportunidad
- Accesibilidad

	PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S2-P2
	GESTIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS		VERSIÓN	8
			VIGENCIA	11/05/2021
			PAGINA 9 DE 9	

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
7	Modificación del documento : -Ajuste en la actividad N° 18 (Incorporación de SIU-S2-F1 Consolidado manifestaciones de PQRS y felicitaciones). -Incorporación de la actividad N° 20. Dicho ajuste se realiza para dar cumplimiento a las necesidades para la certificación de laboratorio clínico ISO 9001:2015	11/12/2019
8	Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso: "Monitoreo de servicios". Se realizaron los siguientes ajustes: 1. Actualización de vigencia. 2. Modificación del ítem: 16.	11/05/2021
Nombre: Leidy Catalina Gómez Calderón. Contratista área SIAU. Nombre: Juan Felipe Cabrera Peña Contratista área Garantía de la Calidad.	Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta. Contratista área Garantía de la Calidad.	Nombre: José Antonio Muñoz Paz. Cargo: Gerente.
Elaboró	Revisó	Aprobó