

PROCEDIMIENTO DE PQRS

En este documento se definen los lineamientos para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por los usuarios y demás partes interesadas de la E.S.E. Hospital San Agustín de Puerto Merizalde.

**E.S.E. HOSPITAL
SAN AGUSTÍN**

**TABLA DE CONTENIDO**

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. A QUIEN VA DIRIGIDO	3
4. CONTROL DE CAMBIOS	3
5. DEFINICIONES	3
6. NORMATIVIDAD	4
7. RECURSOS	5
8. RESPONSABLES	6
9. DISPOSICIONES GENERADAS	6
10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (DESCRIBIENDO PUNTOS DE CONTROL)	7
10.1. Tenga en cuenta, de acuerdo al enfoque de humanización:	7
10.2. Al finalizar la despedida:	7
10.3. Saludo y atención telefónica	7
10.4. Recepcionar las diferentes modalidades del derecho de petición	7
10.5. Tramitar la respuesta de peticiones, quejas y reclamos	10
10.6. Incidentes y eventos adversos	11
10.7. Responder la petición	12
10.8. Enviar respuesta a la oficina de Participación Social y Atención al Usuario	13
10.9. Revisar Respuesta	14
10.10. Devolver oficio cuando la respuesta no sea pertinente.....	14
10.11. Enviar respuesta al usuario	15
10.12. Cerrar PQR	16
10.13. Realizar control a respuesta.....	17
10.14. Reportar perdida de PQR	17
10.15. Elaborar informes.....	17
10.16. Realizar Seguimiento al manejo del sistema de PQR.....	18
10.17. Realizar Seguimiento al manejo del sistema de PQR.....	18
10.18. Realizar Plan de mejoramiento	18
10.19. Realizar seguimiento a respuesta con el usuario.....	19
10.20. Requerimientos de niños, niñas y adolescentes	19



10.21. Archivo de la información.....	19
11. FLUJOGRAMA.....	20
12. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	20



1. OBJETIVO

Estandarizar el procedimiento de recepción, trámite y cierre de peticiones, quejas y reclamos a través del sistema SDQS en el Hospital y de acuerdo con la normatividad vigente reconociendo y escuchando al Ciudadano, para brindar información, orientación y/o solución a sus peticiones, quejas y reclamos.

2. ALCANCE

Cierre de las peticiones, quejas y reclamos, y la retroalimentación a los líderes de proceso para la realización de las acciones de mejora encaminadas al mejoramiento continuo en la prestación del servicio

3. A QUIEN VA DIRIGIDO

- Coordinación de servicios de salud
- Subgerencia Administrativa y Financiera
- Líderes de procesos
- Médicos en Servicio Social Obligatorio
- Enfermeras en Servicio Social Obligatorio
- Responsables de gestionar y dar respuesta a las peticiones quejas, reclamos-Asistentes administrativos y de correspondencia

4. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
		Creación del documento
		Actualización del documento
		Actualización del documento de acuerdo a la normatividad vigente Ley 1437 de 2011 Código de lo Contencioso Administrativo y se ajusta el flujograma.
		Modificación del documento e inclusión de formato.
		Ajuste Humanización

5. DEFINICIONES

- **CONSULTA:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones
- **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de



fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

- **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
- **QUEJA:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
- **RECLAMO:** Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.
- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.
- **SOLICITUD DE COPIA:** Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.
- **SUGERENCIA:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

SIGLAS:

- PQR: Petición, queja, reclamo.

6. **NORMATIVIDAD**

- Constitución Política de Colombia Art. 1,2,11,12,13,18,23,95,103,106,365,366
- Ley 190 de 1995 Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública.
- Ley 734 de 2002 Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 1122 de 2007 por la cual se modifica la ley 100
- Ley 1437 de enero 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"



- Decreto 2232 de 1995 Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia del sistema de quejas y reclamos.
- Decreto 1757 de 1994 Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.
- Ley 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir trámites, facilitar la actividad de los ciudadanos, contribuir a la eficiencia y eficacia de la Administración Pública y fortalecer el principio de la buena fe.
- Resoluciones Internas del Hospital San Agustín: Resolución XXXX de 2015 de la E.S.E Hospital San Agustín
- Resolución xxx de 2014 de la E.S.E Hospital San Agustín
- Circular 009 de 1996 del Ministerio de Salud.
- Circular 027 de 30 de agosto 2015 Secretaria Distrital de Salud. Tramite en la S.D.S para el Derecho de petición.

7. RECURSOS

Tecnológicos	Computador Impresora Telefax local larga distancia Teléfono celular Escáner
Logísticos	Correspondencia. Aplicativos Transporte
Humanos	Profesional Especializado Grupo funcional de Participación social y Atención al Usuario Profesional Apoyo SDQS Asistentes Administrativos Auxiliar de Atención al Usuario Coordinadores de centros de atención Subgerentes de servicios de salud y administrativo Coordinadora de salud Publica Asistente correspondencia

	E.S.E. HOSPITAL SAN AGUSTÍN	Versión: 1.0
		Código: 20.10.09
		Fecha: Enero de 2018

8. RESPONSABLES

Profesional Especializado del Grupo Funcional de Participación Social y Atención al Usuario

9. DISPOSICIONES GENERADAS

El 100% de peticiones quejas y reclamos deben ser centralizadas en el Grupo de Participación Social y Atención al Usuario con el apoyo profesional del sistema para ser ingresadas tramitadas y dar cierre.

El 100% de peticiones, quejas y reclamos se deben ingresar al Sistema Distrital de Quejas y Reclamos SDQS.

La ley 1437 de 2011 establece expresamente que no se requiere invocar el derecho de petición.

(Inc. 2°, art. 13) para entender, que todas las solicitudes que no se enmarquen dentro de un trámite administrativo especial deben ser entendidas y tramitadas como derecho de petición.

Falta disciplinaria por no atender la petición o no resolver dentro del término: la considera falta gravísima Art. 31 La ley 1437 de 2011 establece El derecho de petición puede ser escrito, verbal, por correo electrónico o por cualquier medio idóneo para transferencia de datos. (arts., 15 y 54 inc. 2°)

La Ley 1437 dispone expresamente la gratuidad del derecho de petición y que es viable presentarse sin representación a través de abogado.

Solicitud de copias y certificaciones en expedientes. Aplican los mismos términos del artículo 14(10 días) Inc. fina I (Art. 36)

Contenido de la petición: Consagra expresamente la posibilidad que el/la peticionario/a agregue dirección de fax o correo electrónico, y la obligación de correo electrónico para las personas inscritas en el registro mercantil. (Art. 16)

Documentos reservados: La ley 1437 Enuncia los documentos con reserva y determina el procedimiento para el rechazo, señalando que el mismo debe ser motivado, y notificarse al peticionario (Arts. 24, 25 Y 26). Se refiere al recurso de Insistencia, el cual ya se había consagrado en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985, adicionando la opción que lo conozca el Consejo de Estado, por solicitud de la autoridad, para unificar criterios o por i importancia Jurídica.

**Términos para resolver las distintas modalidades del derecho de petición:**

Los términos establecidos en las normas vigentes, los tiempos en la institución siempre serán menores con el fin de gestionar y tramitar las PQR, estos también se ajustaran con los de la S.D.S - SDQS con el fin de dar cumplimiento a la norma

10. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (DESCRIBIENDO PUNTOS DE CONTROL)**10.1. Tenga en cuenta, de acuerdo al enfoque de humanización:**

En el contacto con el paciente, familiar o acompañante aplique el “manual de atención al usuario: Salude al usuario (Diríjase por Señor, Señora, Señorita, Niño o Niña o por sus nombres si los conoce; elimine del vocabulario términos que pueden ser molestos e irrespetuosos). Preséntese con su nombre y cargo, escuche con atención a la persona manteniendo el contacto visual y sin interrumpir. Remítase al manual de Atención al Usuario código O02-MNL-01” donde además se encuentra el enfoque diferencial.

10.2. Al finalizar la despedida:

Ya sea telefónicamente o personalmente finalizar el servicio expresando una despedida cordial. “Que tenga buen día. Que tenga buena tarde”. Invite al usuario a que regrese cuando lo considere.

10.3. Saludo y atención telefónica

Salude a quien llama con el siguiente protocolo: Eslogan de Bogotá, nombre de la entidad y punto de atención: “Bogotá Humana Hospital Vista Hermosa, buenos días, tardes, UPA..., habla (nombre y apellido), ¿en qué le puedo servir?”.

10.4. Recepcionar las diferentes modalidades del derecho de petición

**☐ Medio personal**

Actividad	Recepcionar las diferentes modalidades del derecho de petición
Responsable	Referente de correspondencia, apoyo profesional de PQR Líderes de proceso, Auxiliar de Atención al Usuario, Gerencia Subgerencias
Punto de Control	Actas Correspondencia con recibidos Formatos de recepción PQR
Descripción	
<ul style="list-style-type: none">• Se recibe al Ciudadano con el saludo protocolario, se indaga sobre su solicitud, se pregunta si desea colocar la PQR; si desea escribirla, se entrega el formato y se explica la forma de diligenciarlo, la opción de depositarlo en el buzón o se le puede Recepcionar directamente en este último caso se toma una copia y se firma el recibido y se da traslado al líder del proceso para respuesta.• Si el ciudadano refiere no saber escribir se le pregunta si quiere que se le diligencie o se le informa que puede llevar el formato para que su familia u otra persona le escriba la PQR y luego lo deposite en el buzón, lo entregue personalmente, por correo institucional, correspondencia o Pagina de Secretaria general o fax, escrito o cualquier otro medio con que cuente el hospital.• En el primer caso el auxiliar o apoyo profesional de atención al usuario, diligencia el formato Requerimiento de usuario, y realizando el mismo procedimiento de la llamada telefónica de verificación de datos y PQR.• Si es recibida en un Puesto de Salud el Auxiliar de atención al usuario da traslado al líder del centro quien procede a dar el trámite y respuesta. Si no se da traslado a la referente de PQR.• El líder del proceso o responsable envía al apoyo profesional de atención al usuario la PQR, la respuesta firmada por el, con los soportes en físico o por los medios tecnológicos y aplicativos con que cuenta la entidad.• Si es recibida por el apoyo profesional de atención al usuario procede a hacer el trámite de traslado por competencia e ingresarlo al Sistema Distrital de quejas y soluciones y asignar No. de control.	

	E.S.E. HOSPITAL SAN AGUSTÍN	Versión: 1.0
		Código: 20.10.09
		Fecha: Enero de 2018

Medio de buzón.

Actividad	Recepcionar las diferentes modalidades del derecho de petición
Responsable	Referente de correspondencia, apoyo profesional de PQR Líderes de proceso, Auxiliar de Atención al Usuario, Gerencia Subgerencias
Punto de Control	Actas Correspondencia con recibidos Formatos de recepción PQR
Descripción	
<ul style="list-style-type: none"> • Los buzones están ubicados en todos los puntos de atención, en los centros donde se ofertan los servicios, en el buzón deben permanecer los formatos de Requerimiento de usuario O02-FTO-01, para adultos; y formato “Mi Opinión También Cuenta” para adultos y para niños, niñas y adolescentes O02-FTO-29. • El Ciudadano diligencia el formato de requerimiento y lo introduce en el buzón de PQR del centro de atención. • Se da apertura al buzón de peticiones, quejas y reclamos por el coordinador del centro de atención quien es el directo responsable, mínimo cada 8 días según cronograma establecido, por Atención al Usuario para la entrega del reporte. • Un delegado de la asociación de usuarios, con el líder del centro de atención correspondiente procede a abrir el buzón, de igual forma se puede contar con usuarios presentes en sala de espera cuando no se haga presente la asociación de usuarios. • Se lee y enumera en voz alta los requerimientos contenidos en el buzón, se diligencia el acta según instructivo y se firma por los intervinientes. • Si no está el Líder del centro, éste se verá en la obligación de dejar un delegado para tal fin. No obstante debe dar visto bueno en el acta de apertura como punto de control y conocimiento de proceso realizado. • Las quejas y el acta quedan en poder del coordinador del centro, quien procederá a dar trámite respuesta y trasladar al apoyo profesional de PQR con respuestas y soportes y firmas correspondientes. • Si el buzón se encuentra vacío igualmente se hace acta que debe ser enviada al apoyo profesional como soporte de la apertura. 	

**10.5. Tramitar la respuesta de peticiones, quejas y reclamos**

Actividad	Tramitar la respuesta de peticiones, quejas y reclamos
Responsable	Apoyo Profesional PQR
Punto de Control	Oficios Correos
Descripción	
<ul style="list-style-type: none">• Los requerimientos se bajan del SDQS o los recepcionados por diferentes medios se les hace traslado al competente para dar respuesta; Se procede a diligenciar un oficio a la instancia involucrada en la petición con la fecha límite de respuesta.• Las quejas de funcionarios contra Usuarios se les da traslado a la EPS en caso de que este último este afiliado a una de ellas para la respuesta y acciones que considere pertinentes con el usuario.• <u>Peticiones incompletas y desistimiento tácito.</u> Cuando se 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.• Cuando en el curso de una actuación administrativa se advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.• 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 artículo, 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. (Art. 17).• Cuando una petición no se acompaña de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicara al peticionario los que faltan, si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.• <u>Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:</u> 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." (Art. 19).
- El plazo máximo para responder la petición es la de la normatividad vigente (código contencioso administrativo vigente) pero el apoyo profesional de atención al Usuario en el memorando de traslado determinara al responsable el plazo que será menor al de la norma vigente con el fin de dar tiempo al trámite interno.
- Se oficia un segundo Memorando de Respuesta Pendiente, como forma de recordar al competente el tiempo transcurrido para cumplir con la oportunidad a los usuarios y normatividad vigente.
- Si se llega a pasar el tiempo establecido en un 1 día se oficia a la Subgerencia Administrativa y Financiera-control interno disciplinario para fines que considere pertinentes con copia al responsable de la respuesta, a la Asesoría de Gestión Pública y Autocontrol para conocimiento y apoyo y subgerencia respectiva.
- Cuando se detecte más de tres quejas o reclamos de un mismo servidor público se enviara oficio al supervisor de contrato para conocimiento y fines pertinentes con el objetivo de mejorar la calidad en la atención.

10.6. Incidentes y eventos adversos

Actividad	Incidentes y eventos adversos
Responsable	Competente Lideres de proceso Subgerencia Administrativa y Financiera, Coordinación de Servicios de Salud y /o Gerencia
Punto de Control	Oficios, correos
Descripción	
• Las quejas o reclamos que sean identificadas como incidente o evento adverso serán envidas a la referente de seguridad del paciente para su identificación, análisis y/o medidas pertinentes. Esto lo hará el LIDER DEL PROCESO POR LOS MEDIOS ESTABLECIDOS	

**10.7. Responder la petición**

Actividad	Responder la petición
Responsable	Competente Líderes de proceso Subgerencia Administrativa y Financiera, Coordinación de Servicios de Salud y /o Gerencia
Punto de Control	Respuesta al usuario con guías de correspondencia certificad o recibido del usuario SDQS Archivo físico o digital
Descripción	
<ul style="list-style-type: none">• Atención prioritaria de peticiones. 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. (Ley 1437 art. 20).• El responsable se reunirá con el implicado para dar las respuestas , especialmente en el caso de las quejas , realizando las investigaciones pertinentes, revisando, procedimientos, protocolos, guías , historias clínicas, triage , políticas institucionales, seguridad del paciente u otros documentos teniendo en cuenta la normatividad vigente, y los criterios de calidad, coherencia y calidez, respeto. <p><u>La respuesta siempre debe ir dirigida al peticionario</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos 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 de mora y señalando a la vez el plazo en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto (Ley 1437 artículo 14 de 2011).• Una vez diligenciada la respuesta en el formato establecido se da traslado en físico al Apoyo profesional de PQR grupo funcional de Atención al Usuario y Participación Social con los soportes correspondientes para su respectiva entrega al usuario.• En la respuesta debe ir el siguiente párrafo Respetado Ciudadano - Ciudadana. La E.S.E. Hospital San Agustín con el propósito de mejorar la atención que brinda en su Sistema de Quejas y Soluciones, amablemente lo invita a darnos su opinión y sugerencias en la ENCUESTA VIRTUAL que hemos dispuesto para usted en el link: En http://hospitalsanagustin.gov.co/encuestas.• En el ASUNTO referido en la respuesta, se debe registrar el número de requerimiento que es asignado por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, el cual es la contraseña para que el ciudadano(a) pueda acceder a responder la Encuesta Virtual SQS.	



- El competente envía también la respuesta al apoyo profesional por correo de acuerdo al procedimiento de correspondencia, y al mismo tiempo por correo institucional para su respectivo trámite en el Sistema de la Secretaria General SDQS.
- Para hacer cierre definitivo de los requerimientos es necesario presentar los respectivos soportes de gestión (Actas de compromiso, actas de reunión, de visitas, medidas correctivas específicas, oficio de cierre por parte del responsable y utilizar los aplicativos que se encuentren funcionando en la ESE (planes de mejora).
- Las peticiones de salud pública: saneamiento ambiental que solicitan realizar actividades se cerraran informando al usuario la fecha en que se realizara dicha actividad. Cuando se trate de responder felicitaciones no se colocara la nota de la superintendencia de salud “circular 009”.
- Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

10.8. Enviar respuesta a la oficina de Participación Social y Atención al Usuario

Actividad	Enviar respuesta a la oficina de Participación Social y Atención al Usuario
Responsable	Líderes de procesos. Coordinación de servicios de salud Subgerencia Administrativa y Financiera. Otros
Punto de Control	Respuesta físico y , correo institucional
Descripción	
<ul style="list-style-type: none"> • El competente envía copia de la respuesta dirigida al usuario con copia de los soportes de la investigación a la Oficina de Participación Social y Atención al Usuario. • Se envía por correspondencia y correo institucional o el vigente las respuestas en el mismo tiempo de entrega del físico para su respectivo trámite en el Sistema de la Alcaldía. 	

**10.9. Revisar Respuesta**

Actividad	Revisar Respuesta
Responsable	Apoyo Profesional PQR
Punto de Control	Respuesta - archivo
Descripción	
<ul style="list-style-type: none">• La oficina de Atención al Usuario y Participación social revisa si la respuesta es pertinente y si está dirigido de manera respetuosa al usuario.• Revisándose además la coherencia entre el requerimiento y la respuesta. Criterios de coherencia calidez, respeto, y aspectos de forma	

10.10. Devolver oficio cuando la respuesta no sea pertinente

Actividad	Devolver oficio cuando la respuesta no sea pertinente
Responsable	Apoyo Profesional PQR
Punto de Control	Oficios devueltos por inconsistencia en la respuesta
Descripción	
<ul style="list-style-type: none">• Si la respuesta no es pertinente se devuelve un oficio explicando la razón de rechazo de la contestación y con solicitud de respuesta inmediata.• Se archiva las respuestas que no cumplen con la calidad Se digita cada uno de los datos del Formato de Requerimiento de Usuario en el Libro Radicado del sistema.	

**10.11. Enviar respuesta al usuario**

Actividad	Enviar respuesta al usuario
Responsable	Apoyo Profesional PQ
Punto de Control	Respuesta al usuario Edicto. Planilla de llamadas
Descripción	
<ul style="list-style-type: none">• Si la respuesta cumple con los criterios de calidad se genera oficio formato de respuesta; se da por el mismo medio que se recibe o si el usuario es explícito en solicitar la respuesta por un determinado medio: mediante correo certificado al peticionario, escalando respuesta al SDQS; por edicto cuando no se cuenta con los datos del ciudadano, personalizado, email, teléfono-fax.• CORREO CERTIFICADO Se realiza llamada telefónica al peticionario para confirmar dirección, en el caso de que no conozcan al usuario, o ya no viva en ese lugar se responderá por edicto, colocando la respuesta en el centro de atención donde se originó o en la sede administrativa de la ESE dejando la llamada registrada en una planilla.• Toda PQR dirigida a la Gerencia del Hospital debe salir con oficio de entrega con firma del mismo, las demás pueden salir con oficio de entrega y con firma de la profesional especializada del Grupo de Participación Social y Atención al Usuario, “al oficio de salida de las respuestas de la coordinación de Atención al Usuario se les podrá colocar un sello “El original firmado por.” Con el fin de agilizar la entrega dando cumplimiento a los tiempos normativos.• Si por algún motivo la institución no cuenta con correo certificado y se envía con mensajero la respuesta debe tener el nombre de quien recibe la respuesta, firma, fecha, hora, día y solo se podrá dejar en la dirección anotada en la respuesta que será la misma dejada por el peticionario en la PQR. Además tendrá nombre, y firma y cargo del servidor público que entrega la respuesta.• Se radica en correspondencia- de acuerdo con el procedimiento. Se confirma con el desprendible del correo certificado, si la respuesta llegó al solicitante de la petición.• Si llegó la respuesta al domicilio correcto, cierre de caso. Si se publica por edicto se da cierre• SDQS: Se escala la respuesta en el SDQS y se cierra.• EDICTO EN LOS SIGUIENTES CASOS.• Si el requerimiento no tiene datos de identificación y se recibe por el SDQS se publica la respuesta en el sistema. -Si el requerimiento se recibe por buzón, correo, telefónicamente, personalizado no tiene datos de identificación, se realiza el envío	



de la respuesta y es devuelto por dirección mal informada, cambio de domicilio del peticionario, entre otros, se publica en cartelera por edicto en puntos de atención.

- Se sube la respuesta al SDQS con una nota informando que se da respuesta por edicto, el No y tiempo en el que estará en cartelera
- Como medio de verificación debe tener tanto la fecha de publicación, como la fecha de retiro con nombre del usuario, número de documento, número de teléfono y firma del coordinador del centro y usuario o funcionario presente en el proceso de publicación y retiro.
- Una vez cumplido los días establecidos para el retiro del edicto, el auxiliar de atención al usuario procede a retirarlo.
- Los líderes de proceso enviarán a la profesional de apoyo el EDICTO con los datos descritos en un término no mayor a 15 días, en el caso de la Sede administrativa se cumple el mismo procedimiento.

10.12. Cerrar PQR

Actividad	Cerrar PQR
Responsable	Apoyo Profesional PQR
Punto de Control	SDQS Informes realizados y socializados
Descripción	
<ul style="list-style-type: none">• Las peticiones de interés general o particular de saneamiento se cerraran con la respuesta en la que se indique la programación de la actividad.• Una vez recibida la respuesta por el ciudadano por cualquiera de los medios se cierra la petición, en el SDQS.• Se entenderá que el peticionario a desistido si en termino de 2 meses no completa los requisitos o documentos que se le solicitaron para ampliación de la información y se dará cierre la PQR.	

	E.S.E. HOSPITAL SAN AGUSTÍN	Versión: 1.0
		Código: 20.10.09
		Fecha: Enero de 2018

10.13. Realizar control a respuesta

Actividad	Realizar control a respuesta
Responsable	Apoyo Profesional PQR
Punto de Control	Informes
Descripción	
<ul style="list-style-type: none"> Mensualmente se realizaran encuestas de percepción telefónicas sobre las respuestas dadas a las PQR, y se retroalimentara a los responsables. 	

10.14. Reportar perdida de PQR

Actividad	Reportar perdida de PQR
Responsable	Competente: Coordinador de centro de atención Coordinador de Salud pública subgerencias y /o Gerencia. Otros
Punto de Control	Informe y Seguimiento de caso
Descripción	
<ul style="list-style-type: none"> En caso de pérdida de algún requerimiento, debe realizar reunión entre el responsable de la respuesta si es el caso la asociación de usuarios, y cualquier otro funcionario que se considere pertinente levantando un acta sobre el asunto de la petición perdida, e informar a la Oficina de Atención al Usuario y Gestión Pública y Autocontrol. Gestión Pública y autocontrol o control disciplinario, realizara la investigación que considere pertinente. 	

10.15. Elaborar informes

Actividad	Elaborar informes
Responsable	Apoyo Profesional PQR Profesional Especializado de atención al usuario
Punto de Control	Informe
Descripción	
<ul style="list-style-type: none"> Se realiza informe mensual del sistema; se envía a los coordinadores de centros, se presenta en el comité técnico científico y a entes de control El informe contendrá las PQR vencidas con nombre del peticionario, caso, responsable de respuesta y tiempo de respuesta 	

	E.S.E. HOSPITAL SAN AGUSTÍN	Versión: 1.0
		Código: 20.10.09
		Fecha: Enero de 2018

10.16. Realizar Seguimiento al manejo del sistema de PQR

Actividad	Realizar Seguimiento al manejo del sistema de PQR
Responsable	Profesional Especializado
Punto de Control	Informe de seguimiento
Descripción	
<ul style="list-style-type: none"> • La Profesional Especializada del Grupo Funcional de Participación Social y Atención al Usuario realiza seguimiento Semestralmente. • Genera observaciones sobre el manejo del sistema de PQR, los criterios de respuesta, la oportunidad para generar un plan de mejoramiento. 	

10.17. Realizar Seguimiento al manejo del sistema de PQR

Actividad	Realizar Seguimiento al manejo del sistema de PQR
Responsable	Asesoría de Gestión Pública y autocontrol
Punto de Control	Informe de Auditoria
Descripción	
<ul style="list-style-type: none"> • La Asesoría de Gestión Pública y Autocontrol realiza seguimiento de acuerdo con la normatividad vigente, Genera observaciones sobre el manejo del sistema de PQR, los criterios de respuesta, la oportunidad para generar un plan de mejoramiento. 	

10.18. Realizar Plan de mejoramiento

Actividad	Realizar Plan de mejoramiento
Responsable	Competente de respuestas
Punto de Control	Acciones de Mejoramiento PQR
Descripción	
<ul style="list-style-type: none"> • Los líderes de procesos deben realizar acciones de mejoramiento en formato y medio establecido por la entidad de acuerdo a los resultados, enviarlos a la subgerencia de salud, oficina de gestión pública y autocontrol y a la coordinación de atención al usuario 	

	E.S.E. HOSPITAL SAN AGUSTÍN	Versión: 1.0
		Código: 20.10.09
		Fecha: Enero de 2018

10.19. Realizar seguimiento a respuesta con el usuario

Actividad	Realizar seguimiento a respuesta con el usuario
Responsable	Grupo Funcional de Participación Social y atención al Usuario
Punto de Control	Formato O02- FTO-12
Descripción	
<ul style="list-style-type: none"> • A través del formato. A una muestra del 20% del total de quejas y reclamos recepcionados por mes se hará seguimiento telefónico de la satisfacción de la respuesta. Se entregara informe a subgerencia de servicios y a cada responsable de respuestas .Las respuestas devueltas por Secretaria General (Alcaldía Mayor) por no cumplir con criterios de calidad, se devolverán a cada responsable para la proyección nuevamente. 	

10.20. Requerimientos de niños, niñas y adolescentes

Actividad	Requerimientos de niños, niñas y adolescentes
Responsable	Líder de proceso. Apoyo profesional de PQR
Punto de Control	Formato informe
Descripción	
<ul style="list-style-type: none"> • Se seguirá el procedimiento descrito anteriormente, se elaborará un formato y un link especial en el portal web del hospital y se señalizaran los buzones con el logo para que los niños, niñas y adolescentes también lo utilicen. Se abrirá un espacio en carteleras para respuestas. Se dará prioridad en las respuestas sin perjuicio de la oportunidad en las demás respuestas 	

10.21. Archivo de la información

Actividad	Archivo de la información
Responsable	Apoyo profesional de PQR
Punto de Control	Formato informe
Descripción	
<ul style="list-style-type: none"> • Se realizara backup semanal de los archivos digitales, y el archivo físico se maneja y se enviara a archivo documental de acuerdo con las tablas de retención documental. 	

**11. FLUJOGRAMA**

Ver anexo

12. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- O02-MNL-01 Manual para atención de usuarios.
- O02-FTO-01 Formato de requerimiento de usuario.
- O02-FTO-03 Acta apertura de buzón y sugerencias.
- O02-FTO-13 Oficio de Respuesta.
- O02-FTO-04 Formato de Respuesta al usuario.
- O02-FTO-10 Formato de Edicto.
- O02-FTO-29 Mi Opinión También Cuenta.