

# MANUAL

## MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRS)

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO

MAICAO, LA GUAJIRA



# TABLA DE CONTENIDO

<u>1.</u> OBJETIVOS .....	3
<u>2.</u> ALCANCE .....	3
<u>3.</u> MARCO LEGAL .....	4
<u>4.</u> RESPONSABLES .....	5
<u>5.</u> DEFINICIONES.....	6
<u>6.</u> GENERALIDADES.....	7
<u>7.</u> CONTENIDO .....	10
<u>8.</u> DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	10
<u>9.</u> ELABORACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS .....	11

# 1. OBJETIVOS

Establecer la metodología para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias expresadas por los usuarios frente a los servicios ofrecidos por el HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO.

# 2. ALCANCE

Inicia este con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncia; finaliza con una adecuada atención y solución integral a la petición, queja, reclamo y tramite de la sugerencia o felicitación.

# 3. MARCO LEGAL.

## 3.1 Artículo 74. (*Constitución Política de Colombia*):

Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley: el secreto profesional es inviolable.

## 3.2 termino para resolver distintas modalidades de petición.

Artículo 14. Ley 1755 de 2015. 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.

**3.2.1.** Las peticiones de documentos y de información 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 administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

**3.2.2.** 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.

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

### 3.3. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos:

**Artículo 76 (Ley 1474 de 2011. “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.”).**

En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

## 4. RESPONSABLES

- SIAU
- Gerencia
- Asesor jurídico
- Jefes de procesos
- Gestión de calidad



- Control interno

## 5. DEFINICIONES

- 5.1 Petición:** Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.
- 5.2 Queja:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.
- 5.3 Reclamo:** Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.
- 5.4 Reclamo de riesgo simple:** Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.
- 5.5 Reclamo de riesgo priorizado:** Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.
- 5.6 Reclamo de riesgo vital:** Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.
- 5.7. Felicitaciones:** es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios ofrecidos por la IPS.
- 5.8 PQRSF:** Abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Toda PQR que se realice en el marco del acceso, la atención o la prestación del servicio de salud tiene una múltiple connotación de derecho fundamental, pues convergen en ella la protección constitucional y legal del derecho fundamental de petición y del derecho fundamental a la salud, que a su turno involucra otros derechos fundamentales como la vida misma, la dignidad y la intimidad.

## 6. GENERALIDADES:



Por medio de este procedimiento se establece mecanismos para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que presenten los usuarios de los servicios prestados por los procesos que oferta la institución. Las peticiones quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones son responsabilidad de la coordinadora de atención al usuario quien deben ser recepcionadas las mismas y darle el trámite correspondiente hasta su cierre y evaluadas por calidad.

## 7. CONTENIDO

### 7.1 Recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones

La ESE HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO, ha dispuesto de los siguientes medios para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones y denuncias:

**7.1.1 Buzones Físicos:** se dispone del formato de Registro de PQRSF, en los buzones de sugerencias de la ESE, con el fin de ser diligenciado por el usuario.

**7.1.2 Buzón Telefónico:** por el que se puede tener acceso a través del siguiente número telefónico 3153505224 - 3127334959, su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación, será recepcionada por la persona a cargo de la línea telefónica quien debe diligenciar la encuesta telefónica y dar manejo de la misma.

CANAL	MECANISMOS	UBICACION	HORARIO DE ATENCION
Atención presencial	Atención personal	Servicio de atención de la ESE. Hospital San José de Maicao,	24 Horas
	Atención por correspondencia		
Atención telefónica	Línea telefónica	3153505224, EXT: 1007 3127334959, 3153444187	24 Horas
Atención virtual	Aplicativo de la página web	<a href="https://www.esesanjosedemaicao.gov.co/correo.html">https://www.esesanjosedemaicao.gov.co/correo.html</a>	24 Horas
	Correo	<a href="mailto:siau@esesanjosedemaicao.gov.co">siau@esesanjosedemaicao.gov.co</a>	

Buzón de sugerencia	Buzones de sugerencias	Servicio de atención de la ESE. Hospital San José de Maicao	24 Horas
---------------------	------------------------	---	----------

### 7.1.3. Elaborar consolidado de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas

Cada quince días se deberá retirar de los buzones de sugerencia los formatos de REGISTRO DE PQRSF, diligenciados y posteriormente depositar información en el consolidado y seguimiento de PQRSF para su respectivo seguimiento.

### 7.1.4. Enviar petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación a los responsables.

Registradas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias son distribuidos a los responsables de cada área donde se genera para que sean analizadas, atendidas y contestadas a los usuarios. Igualmente le son envían las felicitaciones.

### 7.1.5. Analizar la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia

#### 7.1.6. Petición, queja, reclamo o denuncia.

El responsable analiza la petición, queja o el reclamo posteriormente procede a implementar la corrección inmediata de acuerdo al procedimiento acciones correctivas y preventivas.

### 7.1.7. Sugerencias

Quien lidere el proceso responsable con su equipo de trabajo, analizan las sugerencias recibidas y determinan si amerita o no una acción de mejora o preventiva, dado que si se amerite se debe llevar a cabo la implementación de las acciones preventivas o plan de mejora.

### 7.1.8. Realizar Seguimiento de la petición, Queja, Reclamo o Sugerencia

Se hace seguimiento a lo largo del proceso desde la recepción hasta que el usuario quede satisfecho o la decisión final que haya sido tomada.

### 7.1.9. Dar respuesta a quien presenta la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.

De acuerdo al Artículo 14. Ley 1755 de 2015 sobre **Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

El responsable de la petición, queja, reclamo o sugerencia siempre debe dar respuesta a quien presente la petición, queja reclamo o sugerencia en termino no superior a diez (10) días hábiles de recibida, agradeciéndole la información para la mejora del servicio, dejando evidencia de lo anterior en formato de RESPUESTA A PETICIÓN, QUEJA, DENUNCIA, RECLAMO O SUGERENCIA.

### 7.1.10. Verificar Eficacia de la petición, queja, reclamo o sugerencia

El encargado de gestión tendrá la responsabilidad de verificar la eficacia de la tarea de corrección inmediata implementada; si la corrección fue eficaz se cierra la petición, queja, reclamo o sugerencia correspondiente, en caso contrario, el responsable del proceso aborda la situación y/o petición, queja, reclamo o sugerencia como una acción correctiva; aplicando acciones

correctivas.

#### **7.1.11. Revisar estado de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias**

Mensualmente se debe realizar revisión del estado de las peticiones, quejas o reclamos o sugerencias.

#### **7.1.12. Elaborar Informe y Presentar a Calidad.**

Elaborar un informe sobre el estado de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias deberá ser enviado a calidad para su análisis. A partir de este informe se toman las medidas necesarias.

## **8. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

### **REGISTROS**

- Registro de PQRSFD
- Consolidado y seguimiento de PQRSFD

# ELABORACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

## ELABORACIÓN INICIAL DEL DOCUMENTO

CONTROL	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO
REALIZÓ	20-11-2023	IRINA MEDINA CASTILLO	Coordinadora de atención al usuario
REVISÓ	20-12-2023	MABIS MERCADO RUA	Profesional Calidad
APROBÓ	28-12-23	HENRRY MARTINEZ VEGA	Subgerente científico

## CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA MODIFICACIÓN	MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
MANUAL PQRS	SIAU-MN:005	3	20-11-2023	Contenido	IRINA MEDINA CASTILLO

## REGISTRO DE COMUNICACIÓN DEL DOCUMENTO

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA	FECHA
ZULEIMA HERNANDEZ I.	LIDER URGENCIAS		28-12-23
CARLA ESCOBAR H.	LIDER CONS EXTERNA		28-12-23
KAREN RAMOS A.	LIDER HOSPITALIZACION		28-12-23
MILENA LOPEZ	LIDER LABORATORIO CLINICO		28-12-23



