


	GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	CODIGO: IC-PR-013
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	VERSION: 6
		FECHA: SEP 2021
		PAGINA: 1 de 12

PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño

	GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	CODIGO: IC-PR-013
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	VERSION: 6
		FECHA: SEP 2021
		PAGINA: 2 de 12

Objetivo:	Gestionar de forma eficaz y eficiente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los grupos de interés ante el Hospital Universitario Erasmo Meoz, soportado en la normatividad legal vigente.
Alcance:	Desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por cualquier medio, hasta la respuesta satisfactoria para el usuario, y elaboración y seguimiento de los planes de mejoramiento correctivos y preventivos, en caso de desviaciones.
Normatividad:	Ver Normograma

Generalidades	
Talento Humano:	
<ul style="list-style-type: none"> - Coordinador SIAU - Profesional Apoyo SIAU - Auxiliar administrativo SIAU 	
Materiales e Insumos:	
<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de Cómputo y de oficina - Herramientas de Ofimática 	

No.	Actividad	Descripción	Proceso responsable	Responsable	Registro / punto de control
1	Apertura de Buzones	Con el acompañamiento de un (1) representante de la asociación de usuarios semanalmente los días martes se dirigen a los buzones institucionalmente distribuidos.	Gestión de información y comunicación	Auxiliar administrativo de SIAU	IC-FO-006 Formato acta de apertura de buzones PQRSF IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRDSF

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño

2	Recepción de PQRSF	<p>La recepción de PQRSF manifestada por el usuario en los medios institucionales para tal fin, se registran de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ingreso a través de la oficina de Información y atención al usuario SIAU, o la misma es detectado en cualquiera de los servicios asistenciales y/o administrativos y buzones. b) Ingreso a través de página web. (prensa solicita radicar a CEGDOC la novedad en SIEPDOC) c) Desde el Procedimiento de seguimiento al egreso- llamada de validación d) Ingreso directamente a través de la ventanilla de atención 	Todos los procesos	Comunidad Hospitalaria	<p>IC-FO-008 Formato de peticiones, quejas, reclamos y denuncias</p> <p>Correo Electrónico</p>
---	--------------------	---	--------------------	------------------------	--

Elaboro:


Coordinador SIAU

Reviso:

Asesor de planeación y calidad


Aprobó:

Comité de gestión y desempeño

	GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	CODIGO: IC-PR-013
		VERSION: 6
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FECHA: SEP 2021
		PAGINA: 4 de 12


		externa o interna CEGDOC			
3	Gestión de comunicaciónes oficiales externas.	Recepción, tipificación y actividades relacionadas en el IC-PR-006 Procedimiento de gestión de comunicaciones oficiales externas.	Gestión de información y comunicación	Técnico profesional en gestión documental	Radicado de solicitud SIEPDOC-Software SIEP pqr
4	Recepción, tipificación y reasignación de la solicitud en SIAU	<p>A través del SIEPpqr se ajustan tiempos y responsables.</p> <p>En el mismo momento se valida la clasificación inicial realizada en el paso 3, de las solicitudes, según sea PQRSDF.</p> <p>A través del SIEPpqr se direccionan las solicitudes a los servicios responsables.</p> <p>De forma paralela se envía un correo institucional al reasignado, así como a los informados.</p> <p>Proceda según:</p> <p>a) Si es una queja, denuncia o reclamo siga a la actividad 5</p>	Gestión de información y comunicación	Coordinador SIAU	<p>IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRDSF</p> <p>Radicado de solicitud SIEPDOC-Software SIEP pqr</p> <p>Correo Institucional</p>

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño

	GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	CODIGO: IC-PR-013
		VERSION: 6
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FECHA: SEP 2021
		PAGINA: 5 de 12


		<p>b) Si es una petición siga a la actividad 6</p> <p>c) Si es una felicitación o sugerencia siga a la actividad 16</p>			
5	Clasificación de la queja o reclamo	Se clasifican las quejas y reclamos según los lineamientos institucionales establecidos	Gestión de información y comunicación	Coordinador SIAU	<p>Radicado de solicitud SIEPDOC-Software SIEP pqr</p> <p>IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRDSF</p>
6	Proyección de Respuesta parcial	Se proyecta una respuesta parcial al solicitante sobre la recepción e inicio de gestión, esta se da, si el Coordinador o Líder del servicio, requiere la ampliación de términos de respuesta, en caso que los descargos con el personal involucrado, lleven a una investigación	Gestión de información y comunicación	Defensor del usuario	Correo institucional
7	Requiere Análisis Interdisciplinar?	Si la PQRD requiere de un análisis interdisciplinar siga a la actividad 8	Gestión de información y comunicación	Coordinador SIAU	IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRDSF

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño

	GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	CODIGO: IC-PR-013
		VERSION: 6
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FECHA: SEP 2021
		PAGINA: 6 de 12


		De lo contrario siga a la actividad 12			Correo institucional
8	Análisis interdisciplinar	Se envía correo al líder jerárquico o coordinador del área, según el caso, informándole referente a la PQR que se recibió y se le da un término de 3 días hábiles para que se haga la revisión y análisis. Se espera la realización la redacción de un correo con el contenido de lo expuesto, así como las sugerencias o recomendaciones a realizarse	Gestión de información y comunicación	Coordinador SIAU	IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRDSF Correo institucional
9	La solicitud requiere de una respuesta posterior complementaria?	si la solicitud requiere de una respuesta posterior complementaria siga a la actividad 10 De lo contrario siga a la actividad 16	Gestión de información y comunicación	Coordinador SIAU	IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRDSF
10	Proyección de Respuesta complementaria	Se proyecta una respuesta parcial al solicitante sobre la recepción e inicio de gestión.	Gestión de información y comunicación	Líder o coordinador responsable	

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño

	GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	CODIGO: IC-PR-013
		VERSION: 6
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FECHA: SEP 2021
		PAGINA: 7 de 12


		Si se requiere análisis del profesional de apoyo Jurídico siga a la actividad 11; de lo contrario siga a la actividad 12			Reasignación de la Solicitud vía SIEPDOC
11	Verificación de la respuesta (jurídico legal)	Se realiza la validación por parte del Defensor del usuario esperando que revise y reasigne Nota1: en el término de un (1) día hábil se le envía al a subgerencia de salud, quien recibe la proyección ajustada a través de correo electrónico esperando que responda en el término del siguiente día hábil.	Direccionamiento estratégico	Profesional de apoyo jurídico de la subgerencia de salud,	Solicitud vía SIEPDOC Correo electrónico IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRDSF
12	Gestión de salida a la Respuesta	Se imprime la PQRD y se lleva hasta la Subgerencia de Salud o Administrativa, según sea el caso	Gestión de información y comunicación	Auxiliar administrativo o SIAU	Oficio proyectado (comunicación externa)
13	Aprobación de respuesta	Se da aprobación a la respuesta proyectada por el Subgerente respectivo según el trámite descrito.	Direccionamiento estratégico	Subgerente de salud Subgerente Administrativo	Oficio Firmado (comunicación externa) IC-IN-005 Instructivo

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño

	GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	CODIGO: IC-PR-013
		VERSION: 6
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FECHA: SEP 2021
		PAGINA: 8 de 12


					para la gestión de PQRDSF
14	Envío de la respuesta a CEGDOC	Se envía a gestión documental para el envío de la respuesta al solicitante	Gestión de información y comunicación	Auxiliar administrativo o SIAU	Radicado salida SIEPDOC
15	Entrega de respuesta a solicitante	Se da respuesta a la solicitud a través de CEGDOC, conforme a lo establecido en el Manual de comunicaciones externas o IC-PR-006 Procedimiento gestión de comunicaciones oficiales externas.	Gestión de información y comunicación	Técnico profesional en gestión documental	Oficio - Radicado SIEPDOC Publicación en Cartelera institucional IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRDSF
16	Caracterización de la PQRSF	Siempre se debe caracterizar al usuario solicitante relacionándolo en el formato respectivo.	Gestión de información y comunicación	Auxiliar administrativo o SIAU	IC-FO-023 formato de caracterización de PQRDSF IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRDSF
17	Seguimiento a la respuesta.	Se realizara llamado telefónico al usuario que radicó la solicitud, en pro de averiguar el	Gestión de información y comunicación	Auxiliar de información conmutador SIAU	IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRDSF

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño

	GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	CODIGO: IC-PR-013
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	VERSION: 6
		FECHA: SEP 2021
		PAGINA: 9 de 12


		estado de satisfacción ante la misma. La actividad se debe realizar conforme a lo establecido en el IC-PT-001 Protocolo de atención telefónica y chat en línea.			IC-GI-003 Guía de orientación telefónica y/o chat en línea
18	Elaboración de informe mensual	<p>Se genera el Informe mensual de PQRSF, para el envío con periodicidad mensual a los líderes.</p> <p>Nota: se deberá realizar la presentación del informe en el Comité de Ética Hospitalaria, conforme a lo que el indicador de satisfacción institucional así lo determine y las acciones correctivas o preventivas determinadas previamente por los responsables de cada servicio</p> <p>Nota: se deberá realizar la presentación del informe semestral en el comité de control interno de gestión.</p>	Gestión de información y comunicación	Coordinador SIAU	<p>Informe mensual de PQRSF</p> <p>Acta de comité de ética hospitalaria</p> <p>Acta de comité de ética hospitalaria</p> <p>IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRSF</p>
19	Desistiment	El usuario diligencia mediante el formato de	Usuario		IC-IN-005 Instructivo

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño

	GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	CODIGO: IC-PR-013
		VERSION: 6
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FECHA: SEP 2021
		PAGINA: 10 de 12


	o tácito	<p>DESISTIMINETO TÁCITO (reposa en los buzones de sugerencias y felicitaciones), la solicitud de la terminación de un proceso o petición, debido a que el actor manifiesta bajo su propia voluntad abandonar su pretensión, pero sin renunciar al derecho en que se basa la PQR.</p> <p>Este se deposita en los buzones</p> <p>Si se hace dicha solicitud, continuar con la actividad 20</p>			para la gestión de PQRDSF
20	Radicación de desistimiento tácito	Este documento es retirado de los buzones todos los martes, cuando se hace la apertura de este, junto con el funcionario delegado de la oficina de Control Interno de Gestión y de la Asociación de Usuario	Gestión de información y comunicación	Auxiliar administrativo de SIAU	IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRDSF
21	Trámite de desistimiento tácito	Se le asigna un radicado en la oficina de Gestión Documental, para que este sea designado por el SIEP PQR a la oficina SIAU	Gestión de información y comunicación	Técnico profesional en gestión documental	Radicado de solicitud SIEPDOC-Software SIEP pqr

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño

	GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	CODIGO: IC-PR-013
		VERSION: 6
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FECHA: SEP 2021
		PAGINA: 11 de 12

22	Revisión de datos y cierre del proceso	Se hace la respectiva ubicación de la PQR recibida por el usuario anterior al desistimiento, a fin de que se realice la notificación del desistimiento, al área involucrada y así suspender el trámite de análisis y respuesta a los hechos presentados	Gestión de información y comunicación	Profesional de Apoyo SIAU	IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRDSF
23	Plan de mejoramiento	En caso de evidenciar desviaciones, se debe elaborar el plan de mejoramiento en formato institucional, conforme a lo establecido en el informe mensual, de común acuerdo con el líder o coordinador del servicio analizado. Nota: La periodicidad de estas reuniones será cada tres (3) meses	Proceso responsable	Líder y coordinadores	MC-FO-010 plan de mejoramiento IC-FO-020 Acta IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRDSF

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño

	GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	CODIGO: IC-PR-013
		VERSION: 6
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FECHA: SEP 2021
		PAGINA: 12 de 12

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	PAGINA	APROBÓ	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
2	Agosto de 2016	1-7	Comité de Control Interno de Gestión	Actualización por mejoramiento Continuo
3	12 de septiembre de 2018	1-14	Comité Coordinador Del Sistema De Control Interno E Gestión - SIG	Se actualizo por mejoramiento continuo del proceso
4	12 de noviembre de 2019	1 – 10	Comité de gestión y desempeño	Se actualizan puntos de control, se cambia comité de presentación de informes y responsables
5	30 de Abril del 2020	1-9	Comité de gestión y desempeño	Información que estaba en el procedimiento se trasladó al instructivo
6	30 de Septiembre de 2021	1-11	Comité de Gestión y desempeño	Actualización por mejoramiento continuo, se incluye desistimiento tácito

Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño