

	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y/O FELICITACIONES DEL USUARIO			 
	Código: PR- CA-13	Fecha: febrero 2024	Versión: 07	

CONTROL DE CAMBIOS				
Fecha de Aplicación	Versión anterior	Descripción del cambio	Motivo del cambio	Nueva versión
Enero 2014	01	Ajuste de actividades	Cambio en la metodología de respuesta a la queja.	02
Junio 2015	02	Se realizan los siguientes ajustes: Metodología de la investigación de la queja. Envío de la respuesta a través de correo electrónico. Clasificación de las quejas según los requisitos del cliente.	Sugerencia de Icontec durante auditoria de seguimiento.	03
Mayo 2021	03	Se realizan ajuste de seguimiento a las acciones implementadas por las quejas y ajustes a la plantilla tanto para el tamaño de muestra se anexa plantilla de encuestas a covid-19	Falta de se cierre oportuno de las acciones – falta de actualización de plantilla	04
Octubre 2023	04	Se eliminar de este procedimiento lo relacionado a encuesta nivel de satisfacción del usuario y codifica con nuevo nombre	Separar procedimientos	05
Febrero 2024	05	Actualización y cambio del Logo ICONTEC para la documentación del SGC.	Por cambio del logo y las recomendaciones para el uso de la marca de conformidad de la certificación ICONTEC para Sistemas de Gestión	06
Mayo 2026	06	Actualización apertura de buzón	Por recomendación de Auditoria ICONTEC	07

1. OBJETIVO

Determinar la metodología para resolver de manera oportuna y hacer seguimiento a las PQRSF interpuestas por los usuarios y sugerencias manifestadas en un periodo determinado, así como medir el grado de satisfacción con el fin de tomar acciones que contribuyan al mejoramiento continuo en la prestación del servicio para satisfacción de los usuarios.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica desde el momento que el usuario interpone una Petición, Queja, Reclamo, Solicitud y/o Felicitaciones, la apertura del buzón hasta el cierre eficaz de la misma, incluye la

	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y/O FELICITACIONES DEL USUARIO			  SC-CER185565
	Código: PR- CA-13	Fecha: febrero 2024	Versión: 07	

retroalimentación al usuario, así como la aplicación y tabulación de las encuestas de satisfacción hasta la implementación de las acciones respectivas.

3. DEFINICIONES:

Petición: Solicitud de información o servicio.

Queja: Expresión de inconformidad con un servicio recibido

Reclamo: Exigencia de corrección frente a una inconformidad.

Sugerencia: Es el aporte del cliente u otra parte interesada para expresar propuestas de mejora de un producto o servicio.

Felicitaciones: Reconocimiento positivo hacia un servicio o persona.

4. REQUISITOS GENERALES

- Cuando el usuario manifiesta una PQRSF, siempre que sea posible se aplicara una solución inmediata.
- El Formato de registro de PQRSF debe estar siempre disponibles y al alcance del usuario.
- El Buzón de sugerencias debe estar disponibles y al alcance del usuario, este se abrirá dos veces por semana

5. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

5.1 Gestión de la Petición, Quejas, Reclamo, Sugerencias o Felicitación por parte del usuario

Recepción y registro de la PQRSF:

Las PQRSF se reciben de varias formas, por correo certificado, correo electrónico, carta que elabora el usuario directamente o por medio del formato F-CA-14 FORMATO DE SUGERENCIAS INCONFORMIDADES / FELICITACIONES, el cual se encuentra ubicado en la oficina del SIAU y Bozones de Sugerencias. Este se radica por ventanilla única direccionado a control interno, quien hace la relación y seguimiento al cierre de la PQRSF. Finalmente, la entrega a la coordinación de calidad para el proceso de gestión y respuesta de las mismas.

Gestión de la queja:

Se entrega copia al líder del proceso del cual se presentó la inconformidad para el previo análisis e investigación, este proceso se realiza en un término no mayor a 5 días calendarios (por peticiones generales), el cual se realizará la socialización al líder de calidad y en conjunto se diligencie el formato

	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y/O FELICITACIONES DEL USUARIO			 SC-CER185565	
	Código: PR- CA-13	Fecha: febrero 2024	Versión: 07		

de la PQRSF con sus respectivas firmas y emisión de la respuesta final al usuario, como también el seguimiento de las acciones de mejora y compromisos establecidos en la queja se realizaran en conjunto con el líder del proceso y líder de calidad.

Por cualquier medio que llegue la queja el procedimiento para su trámite es el mismo

Responsable: Auxiliar SIAU

Registro: Registro de queja o sugerencia.

Apertura de buzones:

La auxiliar del SIAU realiza la apertura de los buzones que se encuentran ubicados en los diferentes servicios, se realiza dos veces a la semana, en presencia de una persona de la comunidad o usuario, de lo cual se deja constancia en el acta respectiva **F-CA-15 ACTA DE APERTURA BUZON PQRSF**, depositar toda la información recolectada en un sobre de manila y entregar a la coordinadora de calidad con firma de entrega y recibido. La coordinación de calidad realiza las acciones correctivas y preventivas que estén a su alcance y elabora un informe con la relación de todas las sugerencias encontradas, se lo presenta al gerente para la retroalimentación correspondiente y la gestión de las cuales no están al alcance del área de calidad.

Responsable: Líder del proceso - Auxiliar SIAU

Registro: Acta de apertura de buzón

Investigación de la PQRSF:

Con base a la información obtenida a través de las PQRSF se realiza la investigación respectiva sobre los sucesos descritos por el usuario, la investigación es realizada por la coordinadora de calidad en conjunto con personas las involucradas en la queja.

Responsable: Líder del proceso - Coordinadora de calidad

Registro: Respuesta firmada por el usuario

Respuesta al usuario:

Una vez culminada la investigación el auxiliar SIAU, emiten la respuesta correspondiente al usuario, la cual no debe exceder el tiempo estipulado (carácter administrativo su tiempo de respuesta será de 3 días hábiles y área asistencial esta tendrá un trámite no mayor a 15 días calendario).

	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y/O FELICITACIONES DEL USUARIO			 
	Código: PR- CA-13	Fecha: febrero 2024	Versión: 07	

La respuesta es enviada hasta el lugar de residencia del usuario (dejando la evidencia respectiva), en el caso que en la PQRSF no incluya la dirección se emite una alerta en el sistema RFAS con el fin de informar cuando el paciente asista a facturar cualquier tipo de servicio, donde el sistema informa que el usuario debe ser remitido a la oficina del SIAU para la entrega de la respuesta pendiente. En el evento que el usuario se rehúse a recibir la respuesta esta será enviada a través de correo electrónico, si el usuario ha suministrado esta información, se deja evidencia del correo enviado.

Responsable: Auxiliar SIAU – funcionario que recibe la alerta de RFAS

Registro: RFAS - respuesta firmada por el usuario.

Cierre de la PQRSF:

Esta considera cerrada cuando el usuario queda satisfecho en las siguientes circunstancias:

- Se brinda respuesta oportuna y satisfactoria en el caso de presentar queja por los servicios ofrecidos.
- Se comunica de las acciones tomadas cuando se presenta inconformidad por la atención recibida por parte de los funcionarios de la institución.

Una vez se da cierre a la queja se deja evidencia respectiva de la repuesta brindada al usuario.

Responsable: Líder del proceso

Registro: Respuesta firmada por el usuario

Tabulación de la información:

Con la cantidad de PQRSF recibidas en un periodo Vs las respuestas enviadas dentro del tiempo establecido se construye el indicador respectivo, para medir la oportunidad en la respuesta e implementación de las acciones necesarias.

Las quejas son clasificadas de acuerdo a los requisitos del cliente.

Responsable: Coordinación de Calidad

Registro: Matriz de Consolidación de PQRS

Seguimiento a las acciones:

El seguimiento a la eficacia de las acciones implementadas se realiza mensualmente a través de la revisión de indicadores.

Elabore: Líder del proceso	Aprobó: Gerente
-------------------------------	--------------------

 JOSE RUFINO VIVAS E.S.E. HOSPITAL CALIDEZ, VOCACIÓN & EXCELENCIA EN SALUD 890305496-9	PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y/O FELICITACIONES DEL USUARIO			  SC-CER185565
	Código: PR- CA-13	Fecha: febrero 2024	Versión: 07	