



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA**

## **PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE PQRD**

**Versión 6**

### **Control del Documento**

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Fecha</b>
Elaborado	Isolina González León	Trabajadora Social	Subcientífica	13-05-2021
Revisión	Nancy Patricia Herrera García	Subdirectora Científica	Subcientífica	13-05-2021
Aprobación	Esmeralda María Otero Álvarez	Gerente	Gerente	13-05-2021

**PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE PQRD**

Código: 10531-OT001

Fecha: 13-05-2021

Versión: 6

**1. OBJETIVO**

Dar respuesta o solución de manera ágil y oportuna a las quejas, reclamos, peticiones, información y denuncias, presentadas por los usuarios, con el fin de incrementar su satisfacción con el servicio y la lealtad hacia la Empresa

**2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica para todas las quejas, reclamos, peticiones, denuncias presentadas por los usuarios en los Centros de Salud y en la Sede Administrativa

**3. RESPONSABLE**

La coordinadora del Servicio de Atención al Usuario

**4. DEFINICIONES**

Queja: Manifestación de inconformidad contra algo o alguien.

Reclamo: solicitud de investigación por una irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley.

Peticiones: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Denuncia: es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, administrativa-sancionatoria, disciplinaria o ético profesional.

Usuario: Persona que usa ordinariamente los servicios de la empresa.

Investigación: Acción de aclarar los hechos que generaron inconformidad al usuario que presenta la queja.

Soporte: Documentos y declaraciones que sustentan los resultados de la investigación

**5. CONDICIONES GENERALES**

N.A

**PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE PQRD**

Código: 10531-OT001

Fecha: 13-05-2021

Versión: 6

**6. DESARROLLO**

<b>No</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>REGISTRO</b>
1	Recepcionar la queja, reclamo, petición o Denuncia presentada por el usuario en la Sede Administrativa, escrita presencial, Verbal, vía telefónica, correo electrónico, página web o remitida por algún Centro de Salud, EPS, Secretaría Distrital de Salud, Ente de control, Se le informa al usuario que dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, tiempo que se estima para dar una solución dependiendo de la complejidad de la PQRD o si son catalogadas de riesgo de vida, se le estará presentando una respuesta escrita o por medio virtuales o no presenciales (o según los tiempos establecidos según normatividad vigente). Diligenciar formato de registro de PQRD por parte del personal de SIAU	Coordinador del SIAU	Formato registro de PQRD 10531-FR001- Versión 5
2	Interpretar y analizar el asunto para determinar la causa de la insatisfacción. Si se le da respuesta inmediata se realizan las anotaciones en el formato registro de PQRD en el espacio de seguimiento y hallazgos de la PQRD y la firma del usuario que recibe la información, si no se resuelve continúa el proceso.	Coordinador del SIAU	Formato registro de quejas espacio de seguimiento y hallazgos de PQRD 10531-FR001- Versión 5
3	Seleccionar el funcionario idóneo para la investigación y resolución de la PQRD cuando así lo requiera, teniendo en cuenta las causas que la originaron.	Coordinador del SIAU	N.A
4	Remitir la queja, reclamo, petición o Denuncia al funcionario responsable del tratamiento de la situación detectada teniendo la responsabilidad de atender la PQRD y se establece el tiempo necesario para dar solución, el cual no deberá ser superior a tres días hábiles.	Coordinador del SIAU y Funcionario Seleccionado	Oficio Interno o pantallazo del correo electrónico de remisión y mediante el aplicativo de

**PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE PQRD**

Código: 10531-OT001

Fecha: 13-05-2021

Versión: 6

			manejo de PQRD pag web
5	De acuerdo a los hallazgos, realizar las investigaciones pertinentes para dar respuesta o solución al caso presentado.	Funcionario idóneo Seleccionado	N.A
6	Entregar soportes de lo realizado y dar respuesta al Coordinador del SIAU, generar plan de mejoramiento correspondiente en la parte final del formato para el registro de PQRD donde se establezcan las acciones correctivas y preventivas a que haya lugar con el fin de corregir la no conformidad detectada.	Funcionario idóneo Seleccionado	Oficio Interno Recibido o correo electrónico 10531-FR001 Versión 5
7	Analizar los soportes de la investigación, generar la respuesta al usuario.	Coordinador del SIAU	Oficio respuesta o respuesta en el aplicativo de PQRD pag web
8	Entregar respuesta al usuario que interpuso la PQRD. Si cumplidos los días hábiles establecidos para dar respuesta, no se le tiene una respuesta concreta al usuario, se le debe mantener informado sobre el seguimiento que se realizará al caso. (En todo oficio de respuesta al usuario se debe incorporar la advertencia que frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada por la empresa puede elevar la consulta a la secretaria Distrital de salud, según circular Externa Supersalud 008 de 2018), o respuesta a través del aplicativo de PQRD página web	Coordinador del SIAU	Recibido oficio respuesta o evidencia en el aplicativo PQRD pag web de la respuesta
9	Archivar copias de los soportes de la investigación y de la respuesta emitida, con su respectivo recibido conservando las evidencias de la trazabilidad del proceso Y verificar que la PQRD se registre en el formato de registro diario de atención.	Coordinador del SIAU	Formato Registro Diario de Atención 10531-FR004 Versión 3
	Semanalmente, la oficina del SIAU verifica la PQRD que se encuentren en trámite, identificando las que se encuentren próximas al vencimiento de términos y no		

**PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE PQRD**

Código: 10531-OT001

Fecha: 13-05-2021

Versión: 6

10	se ha obtenido respuesta del funcionario responsable, notificando por correo electrónico el próximo vencimiento para la respuesta oportuna del responsable.	Coordinador del SIAU	Correo electrónico
11	La oficina del SIAU se comunica con el usuario una vez enviada la respuesta escrita y aplica una encuesta en la cual indaga sobre la percepción de los usuarios con relación a la respuesta suministrada. La muestra corresponderá al menos a la mitad de la PQRD recepcionadas en el mes. Será vía telefónica y se consolidará en el informe mensual de PQRD.	Coordinador del SIAU	Formato registro de PQRD 10531-FR001- Versión 5 Informe Mensual de PQRD
12	Socializar el informe de PQRD mensual con todos los líderes de procesos, Asociación de usuarios y secretaria Distrital de salud, subdirectores y gerencia	Coordinador del SIAU	Recibidos de los informes y envío por correo electrónico

**7. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS**

Circular externa 009 del 3 de Julio de 1996  
Constitución Política de Colombia de 1991  
Ley 1122 de 2007  
Decreto 1757 de 1994  
Ley 190 de 1995 art. 53-54-55  
Decreto 1011 de 2006 Resoluciones reglamentarias 1043,1445 y 1446  
Circular Única 049 de 2008  
Decreto 4747 de 2007  
Resolución 1441 2012  
Resolución 123 2013  
Ley 1755 de 2015 art. 14 derechos de petición y demás  
Ley 1751 de 2015 ley Estatutaria en salud  
Decreto 780 de 2016 Reglamentario del sector salud y protección social  
Circular Externa 008 de 2018 Supersalud  
Resolución 2063 de 2017 participación social  
Resolución 229 de 2020 carta de derechos y deberes afiliados al SGSSS

**8. PUNTOS DE CONTROL**

El 100% de las quejas, reclamos Peticiones escritas deben ser firmadas por el usuario y el Coordinador o personal de apoyo del SIAU, las presentadas vía no presencial o virtuales quedan sin firma física del usuario.

**PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE PQRD**

Código: 10531-OT001

Fecha: 13-05-2021

Versión: 6

Para los casos que ameriten investigación disciplinaria a servidores públicos, el trámite en tiempo se ajustará a la normatividad correspondiente.

Para los casos en que se evidencien Soportes de la investigación (Declaración del Funcionario involucrado en el caso, Declaración de Testigos, etc.), estos deberán anexarse al archivo de la oficina en el consecutivo de queja o petición correspondiente.

Se debe presentar un informe del consolidado de PQRD a la Secretaría Distrital de Salud mensualmente.

**9. HISTORIAL DE CAMBIOS**

<b>FECHA</b>	<b>VERSION</b>	<b>CAMBIOS</b>
11/08/2008	1	Procedimiento Para Tramite de Quejas
13/02/2014	2	Actualizaciones en el desarrollo Cambios en los formatos Inclusión documentos de referencia Actualización en los puntos de control
05/09/2016	3	Actualización en el nombre del procedimiento Cambios en los formatos Actualizaciones en el desarrollo Inclusión documentos de referencia
24/08/2018	4	Actualización en el nombre del procedimiento Inclusiones en las definiciones Ajustes en el desarrollo Inclusión documentos de referencia Cambios en los formatos AU-FR001-Versión 4, AU-FR0011- VERSIÓN 3
14/02/2020	5	Ajustes en el desarrollo Inclusión documentos de referencia Cambios en Puntos de Control
13/05/2021	6	Ajuste en el Logo Ajuste en el desarrollo Eliminar Formato 10531-FR003 Eliminar Formato 10531-FR011 Incluir Formato 10531-FR006 versión 3 Actualizado Formato 10531-FR001 Versión 5 Actualización documentos de referencia Modificación de codificación



SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

**PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE PQRD**

Código: 10531-OT001

Fecha: 13-05-2021

Versión: 6