

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-OT 001
	PROCEDIMIENTO TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES	Versión:	9
		Fecha de Emisión:	08/02/2024

PROCEDIMIENTO	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES	PROCESO	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU
OBJETIVO	Dar respuesta o solución de manera ágil y oportuna a las Peticiones, quejas, reclamos, Solicitudes, denuncias y Felicitaciones presentadas por los usuarios, con el fin de incrementar su satisfacción con el servicio y la lealtad hacia la Empresa.		
ALCANCE	Este procedimiento aplica para todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones presentadas por los usuarios en los Centros de Salud y en la Sede Administrativa recepcionadas por el Sistema de Información y Atención al usuario SIAU		
SALIDA	La gestión institucional realizada para el trámite y respuesta oportuna a las PQRSDF		
DEFINICIONES	<p>Buzón de Sugerencias: Mecanismo de participación que permite al ciudadano manifestar su percepción frente al servicio prestado a través de sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones.</p> <p>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.</p> <p>Felicitación: Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de la entidad.</p> <p>Investigación: Acción de aclarar los hechos que generaron inconformidad al usuario que presenta la queja.</p> <p>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.</p> <p>Peticiones de Información: es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada a la empresa Social del Estado Barrancabermeja con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad.</p> <p>Peticiones de interés General: Solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general</p> <p>Peticiones de interés Particular: Solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación directa con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo o manifestación.</p> <p>Peticiones de Documentación: es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la entidad.</p>		

	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD
NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707

Código: 10531-OT 001

PROCEDIMIENTO TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y
FELICITACIONES

Versión: 9

Fecha de Emisión: 08/02/2024

Queja: Manifestación de inconformidad contra algo o alguien.

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.

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. Se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación.

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. Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

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. Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.

Solicitud: Son aquellos requerimientos que realizan los usuarios en los cuales, la respuesta o el documento solicitado es entregado en un lapso no mayor a 15 días. Ej: Solicitud de certificados laborales, solicitud de copias historias clínicas, carné Fiebre amarilla.

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

SIAU: Sistema de Información y Atención al Usuario


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

	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-OT 001
	PROCEDIMIENTO TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES	Versión:	9
		Fecha de Emisión:	08/02/2024


N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	PARAMETRO CONTROL	REGISTRO
1	<p>Radicar a través de los diferentes canales dispuestos por la ESEB la petición, queja, reclamo, solicitud, Denuncia o felicitación presentada por el usuario en la Sede Administrativa, escrita presencial, Verbal, vía telefónica, Buzón, 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 tiempo establecidos en la norma para dar una solución dependiendo de la complejidad de la PQRD o si son catalogadas de riesgo simple, priorizado o vital, se le estará presentando una respuesta escrita o por medio virtuales o no presenciales (según los tiempos establecidos normatividad vigente CIRCULAR 2023151000000010-5 de 2023 de la SUPERSALUD).</p> <p>Diligenciar, cuando aplique, formato de registro de PQRD por parte del personal de SIAU y formato Excel del Registro Diario de Atención.</p>	<p>Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU</p>	<p>Circular 2023151000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD</p>	<p>Formato registro de PQRD 10531-FR 001 versión 6 Formato registro Diario de Atención 10531-FR004 versión 4 Correo electrónico con solicitudes PQRSDF siau@esebarrancabermeja.gov.co</p>

	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-OT 001
	PROCEDIMIENTO TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES	Versión:	9
		Fecha de Emisión:	08/02/2024

2	<p>Interpretar y analizar el asunto para determinar la causa de la PQRSDF. Si se da respuesta inmediata se realizan las anotaciones en el formato registro diario de atención Excel y si aplica en el registro PQRD en el espacio de seguimiento y hallazgos de la PQRD, se hace firmar del usuario que recibe la información, si no se resuelve continúa el proceso.</p> <p>En el caso de las felicitaciones se notifica al jefe inmediato del funcionario o servicio reconocido y de igual forma se socializa con el funcionario al cual va dirigida, al usuario se agradece de manera inmediata su reconocimiento dejando la trazabilidad en el Registro diario de atención Excel .</p>	Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 20231510000000 10-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD Formato registro de PQRD Formato registro Diario de Atención Correo electrónico con solicitudes PQRSDF siau@esebarrancabermeja.gov.co	Formato registro Diario de Atención 10531-FR004 versión 4
3	<p>Identificar e informar al funcionario idóneo para la investigación y resolución de la PQRSDF cuando así lo requiera, teniendo en cuenta las causas que la originaron. Si validada la PQRSDF no es competencia de resolución por ninguna área de servicio de la ESEB se da respuesta al</p>	Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 20231510000000 10-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD Formato registro de PQRD Formato registro Diario de Atención Correo electrónico con solicitudes PQRSDF	Registro diario de atención Soporte de notificación al usuario

	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-OT 001
	PROCEDIMIENTO TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES	Versión:	9
		Fecha de Emisión:	08/02/2024

	usuario notificando el traslado a la entidad competente o indicando donde debe radicar su petición.		siau@esebarrancabermeja.gov.co	
4	Remitir por medio de correo electrónico o de manera física la Petición, queja, reclamo, solicitud, Denuncia al funcionario responsable del tratamiento de la situación detectada teniendo la responsabilidad de atender la PQRSD y se le informa en el envío de la correspondencia los tiempos definidos para dar solución, el cual no deberá ser superior a tres días hábiles, si son reclamos riesgo de simple, priorizado o vital la respuesta debe ser en los tiempos circular 2023151000000010-5-de 2023.	Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 20231510000000 10-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD Registro diario de atención Soporte de notificación al usuario	Correo electrónico de remisión Oficio remisión
5	El funcionario responsable de dar respuesta a la PQRSD realiza la gestión y tramite de la misma dando solución con los respectivos soportes de lo realizado y genera respuesta de la PQRSD al Usuario con copia al Coordinador del SIAU	Funcionario responsable del trámite y gestión de PQRDSF	Circular 20231510000000 10-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD Registro diario de atención Soporte de notificación al usuario	Correo electrónico/ oficio de respuesta
6	En caso que la respuesta no esté completa se	Funcionario responsable del		Correo electrónico/ oficio respuesta

	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD
NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707

Código: 10531-OT 001


PROCEDIMIENTO TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y
FELICITACIONES

Versión: 9

Fecha de Emisión: 08/02/2024

	<p>informa al responsable de la PQRSDF para su respectivo ajuste.</p> <p>En caso que la respuesta este completa y con sus respectivos soporte, el responsable de dar respuesta firma la PQRSDF y enviara respuesta de la misma ya sea por correo o físico al petitionario con copia a SIAU</p> <p>En el caso de las PQRSDF sea anónima y por su condición, no es posible enviarle o dar respuesta directa, debido a que no está suministrando una dirección electrónica o física o modo de contacto, por lo que debe consultar la respuesta en la página Web de la ESE link respuestas PQRSDF anónimas.</p>	<p>trámite y gestión de PQRSDF</p> <p>Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU</p>	<p>Circular 20231510000000 10-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD</p> <p>Registro diario de atención</p> <p>Soporte de notificación al usuario</p> <p>Correo electrónico/ oficio de respuesta</p>	<p>Formato diligenciado registro diario de atención</p> <p>Página web con respuestas de las PQRSDF anónimas</p>
7	<p>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, validar y verificar que la PQRD se registre en el formato de registro diario de atención Excel.</p>	<p>Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU</p>	<p>Circular 20231510000000 10-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD</p> <p>Registro diario de atención</p> <p>Soporte de notificación al usuario</p> <p>Correo electrónico/ oficio de respuesta</p>	<p>Soportes de la trazabilidad de las PQRSDF</p>

	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-OT 001
	PROCEDIMIENTO TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES	Versión:	9
		Fecha de Emisión:	08/02/2024

8	Realizar y Socializar el informe de PQRSDF mensual con todos los líderes de procesos, Asociación de usuarios y secretaria Distrital de salud, subdirectores y gerencia y se publicara en la pág. web institucional donde los usuarios tengan acceso a dicha información permanentemente con el fin de incentivar activamente la participación ciudadana.	Coordinador del SIAU – Profesional de apoyo a la gestión de SIAU	Circular 20231510000000 10-5 DE 2023 DE LA SUPERSALUD	Informes de PQRSDF publicados en pág. web
---	--	--	---	---

CONTROL DE CAMBIOS			
IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO	DETALLES DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Creación	Procedimiento Para Tramite de Quejas	11/08/2008	1
Actualización	Actualizaciones en el desarrollo Cambios en los formatos Inclusión documentos de referencia Actualización en los puntos de control	13/02/2014	2
Actualización	Actualización en el nombre del procedimiento Cambios en los formatos Actualizaciones en el desarrollo Inclusión documentos de referencia	05/09/2016	3
Actualización	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	24/08/2018	4
Actualización	Ajustes en el desarrollo Inclusión documentos de referencia Cambios en Puntos de Control	14/02/2020	5
Actualización	Ajuste en el Logo Ajuste en el desarrollo Eliminar Formato 10531-FR003version del funcionario involucrado Eliminar Formato 10531-FR011 formato registro consolidado de quejas	13/05/2021	6

	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT: 829.001.846 -6 Código de prestador 6808100707	Código:	10531-OT 001
	PROCEDIMIENTO TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES	Versión:	9
		Fecha de Emisión:	08/02/2024

	Incluir Formato 10531-FR006 versión 3 registro diario de atención Actualizado Formato 10531-FR001 Versión 5 Actualización documentos de referencia Modificación de codificación		
Actualización	Ajuste en el formato de elaboración de procedimientos Cambios en definiciones y en cada punto del desarrollo	28/10/2022	7
Actualización	Ajuste en definiciones y en cada punto de desarrollo se actualiza normatividad	28/07/2023	8
Actualización	Versión, fecha y en pie de página eliminación de la columna Nombre	08/02/2024	9

	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Trabajadora Social	Subdirección científica	08/02/2024
Revisó	Jefe de Servicios Ambulatorios	Subdirección científica	08/02/2024
aprobó	Gerente	Gerencia General	08/02/2024