


	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 3	Código PR-SC-02	Página 1 de 23	
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- PQRS.	Fecha Vigencia 2021/02/05	Documento Controlado		



TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS -PQRS.

	REVISÓ: ZENIDIA SANABRIA VEGA Subgerente Asistencial	
	ELABORÓ: Mary Idali Pérez Rodríguez. Oficina de Servicio al Ciudadano	
FECHA: 2021/02/03	FECHA: 2021/02/03	JUAN JOSÉ MUÑOZ ROBAYO Gerente APROBADO: RESOLUCIÓN No. 081 de 2021/02/05
Vo.Bo: Martha E. Amaya C. Oficina de Calidad	FECHA: 2021/02/04	

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 3	Código PR-SC-02	Página 2 de 23	
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- PQRS.	Fecha Vigencia 2021/02/05	Documento Controlado		

CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ALCANCES Y RESPONSABLES.....	3
3.	GENERALIDADES.....	5
3.1	CANALES DE ATENCION.....	5
3.1.1	Presencial:.....	5
3.1.2	Canal Telefónico:.....	5
3.1.3	Virtual:.....	5
3.2	TÉRMINOS PARA RESOLVER.....	5
3.3	PROCESO PARA DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS.....	8
3.3.1	Descripción de actividades nivel central.....	8
3.3.2	Proceso para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos de los centros de atención de la ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD.....	11
3.4	QUEJA POR CONDUCTA IRREGULAR DEL FUNCIONARIO.....	12
3.5	DENUNCIAS.....	13
3.6	ACCIONES DE CONTINGENCIA.....	13
3.7	CONDICIONES GENERALES:.....	13
4.	FLUJOGRAMA.....	14
4.1	FLUJOGRAMA APERTURA DE BUZON.....	14
4.2	FLUJOGRAMA, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-NIVEL CENTRAL.....	15
4.3	FLUJOGRAMA, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-PQR-CENTROS DE ATENCIÓN.....	17
5.	ANEXOS.....	18
6.	REGISTRO DE CALIDAD.....	18
7.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	18
8.	NORMATIVIDAD.....	20
9.	BIBLIOGRAFIA.....	21
10.	CONTROLES.....	21

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 3	Código PR-SC-02	Página 3 de 23	
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- PQRS.	Fecha Vigencia 2021/02/05	Documento Controlado		

1. OBJETIVO

Determinar las actividades y controles para el tratamiento de las peticiones, quejas y reclamos y Sugerencias, PQRS recibidas por los clientes sobre la prestación de los servicios de Entidad, logrando una adecuado resolución de las mismas.

2. ALCANCES Y RESPONSABLES.

Inicia con la apertura de buzones de sugerencias, recepción de la petición, queja, reclamo y finaliza con la respuesta brindada al ciudadano.

Son responsables de actualizar, mantener, controlar y hacer cumplir este procedimiento de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias inherentes al servicio y derechos de petición, Gerencia, directores y personal de servicio al ciudadano de los centros, Jefe de Oficina Jurídica, la Subgerencia Asistencial, a través del responsable de servicio al ciudadano y demás personal involucrado en la respuesta a las PQRS.



De conformidad con lo establecido en el manual de funciones de la ESE Departamental,

Las responsabilidades que desempeña cada área relacionada, son:

ALTA DIRECCIÓN: La alta Dirección representada por el Gerente, los Jefes de Oficinas Asesoras, deben incorporar las sugerencias del líder del proceso, el resultado de los análisis de las PQRS, que presenten los ciudadanos; y con su capacidad decisoria, propiciar procesos de mejora continua, a través de la implementación de las correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora, proporcionando los recursos que se requieran para hacerlas eficaces.

LA SUBGERENCIA ASISTENCIAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO: Como encargada del proceso, coordinará la proyección estadística sobre las PQRS, con el fin de identificar el debido registro, tramite y seguimiento de las mismas que ingresen a la Subgerencia Asistencial de la ESE Departamental, dentro de los términos que establezca la normatividad vigente. Dichas respuestas deberán ser suministradas por las dependencias competentes sobre las que recaerá la responsabilidad de brindar respuesta oportuna, y así como de propender por los recursos humanos y tecnológicos y financieros que se requieran.

OFICINA ASESORA JURÍDICA: Conforme a sus funciones, debe apoyar la atención y el seguimiento para verificar que los requerimientos radicados a la Gerencia, se respondan dentro de los términos de la ley; además de apoyar a las diferentes

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 3	Código PR-SC-02	Página 4 de 23	
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-PQRS.	Fecha Vigencia 2021/02/05	Documento Controlado		

dependencias en brindar apoyo jurídico, en caso de ser requerido para dar respuesta a la PQRS.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO: Le compete vigilar que se cumplan los procedimientos y políticas que la Entidad adopte para la recepción, trámite y análisis de las respuestas a las PQRS; verificando de igual forma, que la atención se preste de acuerdo a la normas legales vigentes, rindiendo a la Administración un informe semestral sobre el particular.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO: Conforme a sus funciones, debe conocer tramitar, y decidir los procesos de responsabilidad disciplinaria aperturados como consecuencia de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias recibidas y remitidas para su conocimiento de conformidad con la competencia que le atañe, informando en debida forma al quejoso en lo que resulte viable.



SERVIDORES PÚBLICOS Y/O CONTRATISTAS: Ubicados en las oficinas o dependencias receptoras y/o en el área competente para resolver la PQRS, en el tiempo que determine la ley, implementado el procedimiento establecido para tal fin.

LA OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO: Oficina que depende de la Subgerencia Asistencial, encargada de brindar información y atención sobre las generalidades y trámites y servicios que presta la entidad, además de dar recepción, orientar y remitir al competente cuando sea posible, las peticiones, quejas y reclamos y sugerencias y denuncias allegadas en cualquiera de las modalidades que los ciudadanos las formulen, llevando un registro en el aplicativo que la entidad disponga para tal fin.

Con en el fin de presentar los informes periódicos sobre la trazabilidad de las PQR, el Nivel Central de Servicio al Ciudadano, apoyará la consolidación para su debida proyección.

VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN Y CORRESPONDENCIA: Deberá facilitar y asegurar el control y el seguimiento de los documentos, mediante la asignación de un consecutivo que genere el aplicativo destinado para tal fin; asignando la entrega física de la correspondencia a cada una de las Dependencias según sea la competencia.

De evidenciarse que una petición no es del resorte de la E.S.E. Departamental, se le indicará al peticionario lo pertinente; sin embargo en ningún caso podrá negarse el funcionario a recibir la petición.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 3	Código PR-SC-02	Página 5 de 23	
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- PQRS.	Fecha Vigencia 2021/02/05	Documento Controlado		

3. GENERALIDADES

El artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 establece: *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”*. “Este derecho se refiere a que toda persona podrá ejercer ante la ESE Departamental, la petición de obtener un parecer, dictamen o consejo, en relación con las materias a su cargo.

En relación con este derecho, debe tenerse presente que la ley sólo obliga a responder las consultas que tengan relación con las materias a cargo de la respectiva autoridad administrativa, razón por la cual sólo a esta clase de consultas aplican los términos de la Petición respetuosa en virtud del artículo 23 Constitucional.

3.1 CANALES DE ATENCION.

3.1.1 Presencial:

Los interesados deberán radicar sus derechos de petición, por escrito en la ventanilla única de radicación y correspondencia de la ESE Departamental “Solución salud ubicada en la Calle 37 No. 41-80 Barzal alto Villavicencio, Meta, primer piso de la ESE Departamental.

La Atención de peticiones, quejas y reclamos, sugerencias y denuncias pueden realizarse en la Oficina de atención al Ciudadano de los centros de Atención.

3.1.2 Canal Telefónico:



Medio habilitado para la orientación ciudadana, en el horario establecido por la entidad. Cuenta con una línea gratuita nacional: 018000 918663.

3.1.3 Virtual:

Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias a través del link del sitio web www.esemeta.gov.co, o el correo electrónico: ventanilla.unica@esemeta.gov.co.

3.2 TÉRMINOS PARA RESOLVER.

Por regla general, la Ley ha determinado los siguientes plazos de acuerdo al tipo de manifestación:

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 3	Código PR-SC-02	Página 6 de 23	
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- PQRS.	Fecha Vigencia 2021/02/05	Documento Controlado		

Según el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “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:

Tipo de Solicitud	Días Hábiles
Petición de interés general y particular	15
Petición de Información	10
Petición de Documentos	10
Petición de Consultas	30
Traslado a otras entidades por no competencia	5
Quejas o Denuncias	15
Reclamo o Sugerencias	15
Requerimiento para completar una petición	10
Petición de Entidades de Control	El que disponga el Ente
PQR con riesgo vital	2



Los días hábiles, son siguientes a la fecha de radicación, ya sea para la respuesta o para informar sobre el estado del trámite si es del caso, dando a conocer la fecha en que fecha se dará respuesta de fondo al peticionario.

Copias: dentro de los 3 días - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes, y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos.

PQR con riesgo vital: Las PQRS que involucren riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas, y otras que, según criterio institucional, con base en la vulnerabilidad de la población o del impacto que se cause en el SGSSS o el sector, tendrán la marcación "Riesgo de vida" serán de inmediato cumplimiento.

Asimismo, aquellas PQRS que la Superintendencia traslade al vigilado y marque como PQR con riesgo vital deberán ser resueltas con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de dos (2) días hábiles desde el traslado, sin perjuicio de la responsabilidad del vigilado en el evento de no resolver la situación con la inmediatez que la situación clínica del paciente requiera y conforme a las características de calidad, oportunidad, continuidad e integralidad inherentes al derecho fundamental a la salud.

En todo caso, el parágrafo del artículo 14 de la citada norma establece: “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.”

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 3	Código PR-SC-02	Página 7 de 23	
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- PQRS.	Fecha Vigencia 2021/02/05	Documento Controlado		

- Como se notifica. Por tratarse de una decisión que pone término a una actuación administrativa iniciada con una petición de interés general, se comunicará por cualquier medio hábil.

En virtud de lo anterior, la decisión se le deberá notificar por alguno de lo siguiente medios:

De manera personal

Por medio de correo electrónico

Por medio de correo certificado a la dirección reportada con la petición.

Si no es posible adelantar la notificación por alguno de los medios citados, se acudirá a otros mecanismos electrónicos, dejando la evidencia respectiva.

De agotar los intentos mencionados, se notificará mediante de acuerdo a la forma establecida en el C.PA.CA.

Documentos que reposan en los expedientes de los registros públicos a cargo de las Centros de Atención o Nivel Central de la ESE Departamental y expedición de copias de los mismos.



- Consulta de documentos. Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposan en las oficinas públicas y a que se les expidan copias de los mismos, siempre que dicho documento no tenga carácter reservado conforme la constitución o a la ley o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional”.

El artículo 13 de la Ley 1755 de 2015 establece: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”. “Este derecho se refiere a que toda persona podrá ejercer ante la ESE Departamental, la petición de obtener un parecer, dictamen o consejo, en relación con las materias a su cargo”.

Consultas cuya respuesta es obligatoria. En relación con este derecho, debe tenerse presente que la ley sólo obliga a responder las consultas que tengan relación con las materias a cargo de la respectiva autoridad administrativa, razón por la cual sólo a esta clase de consultas aplican los términos de la Petición respetuosa en virtud del artículo 23 Constitucional.

Las Quejas, reclamos y sugerencias, son clasificados peticiones de interés particular y general, por lo tanto son 15 días contados a partir del día siguiente de su recepción.

La Oficina de Servicio al Ciudadano: Oficina que depende de la Subgerencia Asistencial, encargada de brindar información y atención sobre las PQRS.



	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 3	Código PR-SC-02	Página 8 de 23	
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- PQRS.	Fecha Vigencia 2021/02/05	Documento Controlado		

Ante una eventual negación de la solicitud debe indicarse: Motivo que fundamenta la negación y Responsable de la negación.



3.3 PROCESO PARA DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS

3.3.1 Descripción de actividades nivel central



PASO	QUÉ ACTIVIDAD	QUIEN (Responsable)	COMO DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUNTOS DE CONTROL
1	Recibir las PQR	Encargado ventanilla de Recepción	<p>Recibir y radicar el mismo día en el aplicativo de Gestión Documental – Perseo, peticiones, quejas y/o reclamos de los ciudadanos:</p> <p>a) Los derechos de petición presentados a través del aplicativo Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) de la página web de la entidad, son radicados en la Ventanilla Única.</p> <p>C). Las PQRS por correo electrónico institucional a través de cualquier funcionario de la ESE deben enviarla al correo electrónico: ventanillaunica@esemta.gov.co para su recepción y registró correspondiente en PERSEO.</p>	<p>Corresponde ncia con recibidos Formatos de recepción PQRSD</p> <p>Sistema de Información Documental PERSEO</p>
2	Radicar	Responsable de correspondencia	<p>Radicar petición con sus anexos en el sistema PERSEO, dejando constancia de la fecha y hora del recibido.</p>	<p>Petición radicada en PERSEO</p>
3	Clasificar petición por tipología	Responsable de correspondencia	<p>Asignar tipología de la petición en sistema de Gestión Documental en Perseo (tabla de retención documental) de acuerdo con la modalidad de la petición: consulta, petición en interés general, petición en interés particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia, solicitud de copias de documento y de información</p> <p>Revisar términos legales para la respuesta según su Tipología.</p>	<p>Registro de la tipología en el PERSEO y en el Formato FR-SC-06 Control a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y otros-PQRS</p>
4	Asignar petición según competencia para responder	<p>Jefe Oficina Asesora Jurídica y/o Subgerencia asistencial-Profesional responsable de</p>	<p>De acuerdo a las competencias de cada área se asigna la petición en PERSEO, al responsable de la dependencia o área para resolver quien será responsable de hacer seguimiento a la respuesta de acuerdo con los reportes enviados por este medio.</p> <p>Respecto de las peticiones de carácter administrativo, se designa la revisión y reparto a un Funcionario o contratista de la Oficina Asesora Jurídica.</p> <p>Las peticiones quejas, reclamos y sugerencias, si son Asistenciales, se deben remitir al área Asistencial, para</p>	<p>Registro de las PQRS, correos electrónicos</p>

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 3	Código PR-SC-02	Página 9 de 23	
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- PQRS.	Fecha Vigencia 2021/02/05	Documento Controlado		

PASO	QUÉ ACTIVIDAD	QUIÉN (Responsable)	COMO DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUNTOS DE CONTROL
		Servicio al Ciudadano	<p>designen el reparto a las dependencias competentes y así se apoye el trámite correspondiente.</p> <p>En caso de peticiones que requieran del insumo de otras áreas o dependencias para su respuesta, el funcionario o contratista de la Oficina Asesora Jurídica designado, envía por PERSEO, en físico o por correo electrónico la PQRS, para que proyecten respuesta.</p> <p>Al hacer el reparto indicar cuál es el término máximo de respuesta, según la complejidad del asunto y el término aplicable a la modalidad de la petición de conformidad con las normas pertinentes.</p> <p>Cuando al revisar el contenido se detecten PQRS que tienen requerimiento especial, se informará a quien debe proyectar la respuesta y al responsable del Servicio al Ciudadano para su seguimiento.</p> <p>Cuando la PQRS es recibida el profesional responsable de Servicio al Ciudadano revisa el contenido y:</p> <p>a) Reasigna al Jefe de la Oficina Asesora Jurídica en caso de que contenga análisis normativo.</p> <p>b) Si no tiene contenido normativo, la remite al área o dependencia que pueda apoyar la respuesta o proyectar la respuesta.</p> <p>El (a) Jefe de la Dependencia encargada de dar respuesta, asigna la PQRS a un funcionario o contratista del área (responsable final), para que proyecte la respectiva respuesta.</p>	
5	Proyectar respuesta al requerimiento	Servidor público responsable de dar respuesta	<p>Analiza el requerimiento y recopila la información necesaria para resolver la petición y proyecta respuesta al peticionario y en Perseo, frente a lo cual se podrá generar:</p> <p>a. Solicitud de ampliación o aclaración de la petición.</p> <p>b. Respuesta parcial, solicitando prórroga.</p> <p>c. Traslado a la entidad competente.</p> <p>d. Respuesta definitiva al ciudadano. Lo anterior, teniendo en cuenta los tiempos máximos de respuesta para cada tipología establecidos.</p> <p>Cuando no se entrega respuesta definitiva, el Profesional asignado a la gestión del requerimiento deberá continuar con el trámite, hasta que se produzca la misma.</p>	Proyecto de respuesta-formato de respuesta peticionario
6	Revisar respuesta proyectada	Subgerencia asistencial-Servicio al ciudadano Oficina Asesora Jurídica	<p>Se revisa la pertinencia de la respuesta, y si los argumentos son conformes. Si se requieren ajustes, devolver al servidor público o contratista responsable de dar respuesta para su corrección o complementación.</p> <p>Si la respuesta está conforme, dar visto bueno por las oficinas competentes, de acuerdo a lo requerido por la gerencia; y la suscripción del documento se hará por el Gerente o el titular del área respectiva y se radicará la misma en el aplicativo de Gestión Documental, siguiendo los lineamientos contenidos en el presente procedimiento.</p> <p>Se dará radicado en ventanilla única para que el funcionario o contratista tramite el documento en el aplicativo PERSEO.</p>	<p>Respuesta, "Bandeja Reporte del Historial de casos cerrados".</p> <p>Respuesta firmada y radicada en PERSEO</p>



	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 3	Código PR-SC-02	Página 10 de 23	
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- PQRS.	Fecha Vigencia 2021/02/05	Documento Controlado		

PASO	QUÉ ACTIVIDAD	QUIÉN (Responsable)	COMO DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUNTOS DE CONTROL
			El seguimiento del envío lo realiza el área que elabora la respuesta.	
7	Cargar la Respuesta de PQRS	Ventanilla única Subgerencia Asistencial	Cargar la respuesta a PERSEO y cargarla en el FR-SC-06 CONTROL A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y OTROS-PQRS	Formato FR-SC-06 Control a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y otros-PQR
8	Enviar respuesta al ciudadano	Oficina Asesora Jurídica Funcionario de Servicio al ciudadano	Revisar o verificar datos del destinatario en el escrito de respuesta de PQRS y entregar a la oficina de correspondencia para su trámite de entrega por los canales oficiales de envío de comunicaciones. Si dentro de los datos del peticionario se conoce su correo, electrónico, registrar la respuesta también por este medio solicitando. En caso de no ser posible la entrega o de tratarse de un anónimo se procederá a comunicar la respuesta por aviso, de acuerdo con lo estipulado en la actividad.	Oficios Correos Respuesta al usuario con guías de correspondencia certificado recibido del usuario
9	Verificar constancia de recibo de la petición	Funcionario de Servicio al ciudadano Oficina Asesora del área Jurídica	El líder verifica que en Perseo se encuentre cargada la constancia de recibo. Si la respuesta cuenta con constancia de recibo, informar al responsable de archivar la respuesta. Hacer seguimiento periódico de la gestión cumplimiento y oportunidad en la atención de las PQRS. Sugerir Acciones correctivas y acciones de mejoramiento a que haya lugar.	Correos electrónicos, recordatorios
10	Elaborar y remitir informes de PQRS atendidas	Oficina Asesora Jurídica Funcionario de Servicio al ciudadano	Consolidar informe mensual sobre PQRS atendidas en el periodo. Las que presentan mayor ocurrencia por proceso durante el mes para efectos de adoptar las acciones correctivas o preventivas. El Líder de la Oficina Jurídica, trimestralmente incluirá en el informe de Gestión de la dependencia la consolidación de la información de las Peticiones del periodo.	Informe trimestral

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 3	Código PR-SC-02	Página 11 de 23	
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-PQRS.	Fecha Vigencia 2021/02/05	Documento Controlado		

3.3.2 Proceso para dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos de los centros de atención de la ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD.

PASO	QUÉ ACTIVIDAD	QUIEN (Responsable)	COMÓ DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUNTOS DE CONTROL
1	APERTURA DE BUZONES	Director-Servicio al Ciudadano Y Representante de los usuarios.	<p>La apertura de buzón de sugerencias se hará semanalmente, cuando existan formularios dentro del mismo, levantando el acta respectiva, realizando conteo y clasificación de los mismos.</p> <p>Cuando las PQRS se receptionan por ventanilla única o presencial o correo electrónico deberán tener un radicado, y el líder encargado del área de Servicio al Ciudadano remitirá al responsable de la contestación firmada por el director.</p>	ACTA DE APERTURA DE BUZON
2	Distribuir las PQRS		Después de realizar el conteo y clasificación se distribuyen las PQRS a la dependencia que corresponda.	
3	Analizar las PQRS las quejas relacionadas con la prestación del servicio	Funcionario de Servicio al Ciudadano y Director Centro de Atención	<p>Las PQRS, deben analizarse para implementar una posible acción preventiva o de mejora</p> <p>La felicitaciones recibidas serán publicadas en la cartelera del área y debe darse respuesta por escrito al cliente, agradeciendo lo manifestado</p> <p>Cuando se presente quejas de manera repetitiva es decir cuando se presenten de manera reiterativa más de tres veces la misma queja o reclamo, se debe generar un análisis de causas, para generar acciones correctivas</p>	Carta correo electrónicos
4	Generar respuesta al Cliente/usuario	Jefes de áreas	<p>Dar respuesta al cliente por escrito, vía carta o correo electrónico, agradeciendo su comunicación e informándole la acción para eliminar la no conformidad o corregir la mala prestación del servicio.</p> <p>Cuando en una petición, sugerencia o felicitación, igualmente se debe dar respuesta generándole información sobre lo que se decide hacer.</p> <p>En los tres días siguientes a la recepción de las PQRS Oficio de entrega de la PQRS.</p>	Carta Oficio , correos electrónicos

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 3	Código PR-SC-02	Página 12 de 23	
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- PQRS.	Fecha Vigencia 2021/02/05	Documento Controlado		

PASO	QUÉ ACTIVIDAD	QUIEN (Responsable)	COMO DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PUNTOS DE CONTROL
5	GENERAR CONSOLIDADO	Funcionario de Servicio al Ciudadano y Director	Listado de las solicitudes de PQRS asignadas al área. La primera semana del mes vencido.	Consolidado mensual de PQRS
6	REALIZAR MEDICION	Director	Se recopilan las Quejas y Reclamos recibidas en cada área al finalizar el mes y se clasifican de acuerdo a las causales establecidas. Solo las quejas y reclamos afectan el indicador. Cuando se reciban felicitaciones están serán publicadas en cartelera.	Ficha técnica de indicadores
7	INFORMAR RESULTADOS DE LA MEDICION	Director	En los Comités de Ética, Hospitalaria se socializan los resultados, de la medición del indicador general de PQRS e informar el estado de las peticiones y sugerencias recibidas en la institución	Acta de Reunión



3.4 QUEJA POR CONDUCTA IRREGULAR DEL FUNCIONARIO.

El proceso parte con la queja del ciudadano o parte interesada por inconformidad en relación con la conducta que considera irregular de uno o varios funcionarios, de la ESE Departamental en desarrollo de sus funciones, derivado de la ejecución de los procesos internos.

El ciudadano o parte interesada puede presentar la queja de manera verbal o escrita. Cuando es escrita, a través de oficio, correo electrónico, a través del aplicativo Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias PQRS de la página web de la entidad se presenta en la recepción de la ESE Departamental donde se asigna un número de radicación para ser enviada al Despacho del (a) Gerente. Cuando es verbal, o cuando se reciba a través de la línea telefónica gratuita 018000918663, se recepciona en el formato Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias (PQRS), el cual se radica en la recepción de la entidad.

El Gerente traslada la queja, al funcionario responsable del proceso administrativo disciplinario, quien se encarga de tramitarla de acuerdo a lo establecido en dicho procedimiento.

El Gerente, trimestralmente incluirá en el informe de Gestión de la dependencia la consolidación de la información de Quejas del periodo.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 3	Código PR-SC-02	Página 13 de 23	
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-PQRS.	Fecha Vigencia 2021/02/05	Documento Controlado		

3.5 DENUNCIAS

Las denuncias presentadas por la ciudadanía y que correspondan a actuaciones relacionadas a los sujetos de control se tramitan de acuerdo con lo establecido en el procedimiento.

3.6 ACCIONES DE CONTINGENCIA



En el evento que ocurran algunos sucesos que puedan generar interrupciones en las comunicaciones con los clientes y partes interesadas, de la ESE Departamental "Solución Salud" garantiza la continuidad del funcionamiento frente a cualquier eventualidad a través de las siguientes acciones:

CANAL DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO	ACCIONES DE CONTINGENCIA	RESPONSABLE DE LA ACCIÓN
Atención personal	Permiso o incapacidades de la Secretaría Recepcionista	Nombrar reemplazo	Profesional Universitario de Talento Humano
	Cambio de horario	Aviso en la entrada principal de la entidad y página web	Subgerencia Administrativa Profesional Universitario de Talento Humano
	Cambio de sede	Aviso en la entrada principal de la entidad y página web	Gerencia Profesional Universitario de Sistemas
Teléfono	Fallas técnicas del servicio	Aviso en la entrada principal de la entidad y página web	Profesional Universitario de Sistemas
	Cambio de línea telefónica	Actualización página web	Profesional Universitario de Sistemas
	Nueva línea telefónica	Actualización página web	Profesional Universitario de Sistemas
Aplicativo web	Caída de la página	Informar por redes de comunicación alternas	Técnico Administrativo - Profesional Universitario de Sistemas
	Cambio de dirección de la página	Informar por redes de comunicación alternas	Técnico Administrativo - Profesional Universitario de Sistemas
	Hacker en la página web	Adecuar sitio indicando el inconveniente Informar por redes de comunicación alternas	Técnico Administrativo - Profesional Universitario de Sistemas
Buzón de Sugerencias	Cambio del sitio	Aviso en recepción de la entidad	Servicio al ciudadano – Almacenista

3.7 CONDICIONES GENERALES:



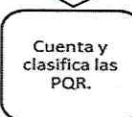


POLITICAS PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECALMOS SUGRENCIAS Y DENUNCIAS



Horario de Atención: se atenderá en todas las dependencias en el horario que se tenga establecido para la atención al público y que deberá divulgarse por los medios.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 3	Código PR-SC-02	Página 14 de 23	
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- PQRS.	Fecha Vigencia 2021/02/05	Documento Controlado		

4. FLUJOGRAMA



4.1 FLUJOGRAMA APERTURA DE BUZON


N o	FLUJOGRAMA	QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	COMO
1		INICIO	-	-	-	
2		Realizar Apertura de buzones	Líder de servicio al ciudadano, Director y Representante de los usuarios.	Semanal o diariamente.	Donde están ubicados los buzones.	En compañía del funcionario encargado de servicio al ciudadano y en presencia de un delegado de los usuarios
3		Cuenta y clasifica las PQR.	Auxiliar servicio al ciudadano y director.	Una vez realizado lo anterior.	Donde está ubicado el buzón.	Una a una contar las PQR y clasificarlas según el tema.
4		Diligencia a el acta.	Auxiliar servicio al ciudadano y director.	Una vez cuenta y clasifica las PQR.	Oficina servicio al ciudadano	Diligenciar el acta Apertura de Buzón "FR.SC-04", con fecha y la hora, el lugar y la cantidad de PQRS que se encuentren en él. Si se encuentra vacío, dejar constancia del hecho, acta debidamente firmada
5		FIN				



	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 3	Código PR-SC-02	Página 15 de 23	
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-PQRS.	Fecha Vigencia 2021/02/05	Documento Controlado		

4.2 FLUJOGRAMA, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-NIVEL CENTRAL.


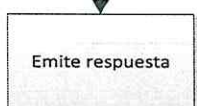

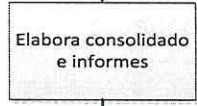

No	FLUJORAMA	QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	COMO
1		INICIO		-	-	-
2		Recibir la PQRS.	Funcionario de la Ventanilla única que recibe la PQR.	Al momento de que el usuario manifiesta la PQRS	Ventanilla Única	Recibe la petición, queja o reclamo, en la ventanilla de recepción, verifica la petición, digitaliza, e ingresa al sistema PERSEO, de acuerdo a Derecho de Petición, y entrega los documentos físicos a la Secretaria de Despacho, o dependencia encargada
3		Radicar	Responsable de Correspondencia	Una vez se recepcionada la petición.	Ventanilla Única	La ventanilla única de radicación correspondencia asignara una fecha y un número consecutivo a los requerimientos presentados en físico, el cual deberá quedar consignado en el aplicativo dispuesto para tal fin y en la copia soporte del ciudadano, anexos en el sistema PERSEO.
4		Clasificar petición por tipología	Profesional de la Oficina Asesora Jurídica	Cuando ingrese la petición por ventanilla única	Sistema de Información PERSEO Oficina Servicio al Ciudadano o Oficina Asesora Jurídica	Asignar tipología de la petición en el Formato FR-SC-06 CONTROL A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y OTROS-PQR y en Perseo (tabla de retención documental) de acuerdo con la modalidad de la petición: consulta, petición en interés general, petición en interés particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia, solicitud de copias de documento y de información.
			Profesional responsable de Servicio al Ciudadano"			
						
5		Remisión y traslado Asignar petición según competencia para responder	Profesional responsable de Servicio al Ciudadano	Una vez la oficina competente de respuesta a solicitud	Servicio al Ciudadano o	Se remitirá a la dependencia competente del respectivo tramite, según el registro en el aplicativo PERSEO y Asigna al Funcionario responsable de dar respuesta competente Oficina asesora Jurídica y subgerencias y servicio al ciudadano.
6		Proyectar respuesta al requerimiento	Servidor público o contratista responsable de dar respuesta	Proyecto de respuesta-formato de respuesta peticionario	Oficinas competentes de dar respuesta	Las Dependencias responsables elaborará la respuesta por escrito al usuario que presento la PQRS, acorde con los términos legales. El enlace de cada dependencia responsable de la trazabilidad de los requerimientos coordinará la asignación del encargado de proyectar la respuesta.
7		Revisar respuesta proyectada	Jefe de Oficina Asesora Jurídica/Subgerencia Asistencial	Se proyecte el oficio de respuesta	Oficinas pertinente de dar respuesta	Se revisa la pertinencia de la respuesta. Si se requieren ajustes, devolver al servidor público o contratista responsable de dar respuesta para su corrección o complementación



	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 3	Código PR-SC-02	Página 16 de 23	
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- PQRS.	Fecha Vigencia 2021/02/05	Documento Controlado		

No	FLUJORAMA	QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	COMO
8		Cargar la Respuesta en el SPQRS	Encargado de área competente de dar respuesta	La respuesta es validada	Perseo y matriz Consolidado de PQRS	Descargar la respuesta de PERSEO y cargarla en el documento Matriz de PQRS.
9		Enviar respuesta al ciudadano	Profesional Responsable de Servicio al Ciudadano/ Jefe de Oficina Asesora Jurídica	Se tenga la respuesta proyectada	Se envíe la respuesta al peticionario	El responsable de proyectar la respuesta deberá garantizar el registro en la ventanilla única de radicación y correspondencia, el cual deberá entregar a más tardar al día hábil siguiente del radicado. La respuesta al operado de correo certificado para el envío de la misma al peticionario.
10		Verificar constancia de recibo de la petición.	Profesional Responsable de Servicio al Ciudadano/ Funcionario o contratista de la Oficina Asesora Jurídica	Verifica el cumplimiento	Servicio al ciudadano	El líder verifica que en Perseo se encuentre cargada la constancia de recibo. Si la respuesta cuenta con constancia de recibo, informar al responsable de archivar la respuesta
11		Elaborar y remitir informe de PQRS atendidas	Profesional de Servicio al ciudadano y Técnico Asistencial OAJ	Mensual y trimestral	Coordinación Servicio al Ciudadano y Oficina Asesora Jurídica	Con base en la información que registre en el Formato FR-SC-06 CONTROL A PQRS, el área de servicio al ciudadano y la Oficina Asesora jurídica efectuara el respectivo consolidado para el reporte y análisis estadístico presentando para ello informe trimestral.
12		FIN				

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 3	Código PR-SC-02	Página 17 de 23	
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-PQRS.	Fecha Vigencia 2021/02/05	Documento Controlado		

4.3 FLUJOGRAMA, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-PQR-CENTROS DE ATENCIÓN.

No	FLUJOGRAMA	QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	COMO
1		INICIO	-	-	-	-
2		Recibir las PQRS	Ciudadano	El ciudadano (a) presenta solicitud	Oficina Servicio al ciudadano	Las peticiones, quejas reclamos y sugerencias pueden ser presentadas por los usuarios, a través de oficio, teléfono o buzón.
3		Recibir las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias verbales y escritas en la ventanilla de correspondencia	Encargado ventanilla de correspondencia	Una vez el ciudadano tramita la solicitud	Servicio al ciudadano	<p>La Ventanilla única recibe y tramita la petición, queja o reclamo.</p> <p>Verifica la información y recibe la solicitud escrita, petición, queja, reclamo o sugerencia radica con número consecutivo de correspondencia, marcar hora de entrada y entregar copia al usuario, asigna al funcionario responsable de dar respuesta.</p> <p>Si la solicitud es verbal, solicitar diligenciamiento del formato para registrar PQR y en caso de no ser posible el trámite por el usuario, diligenciar el formato con la PQR del usuario, en original y copia y remitirla a ventanilla única para su radicado</p> <p>Leer contenido, clasificar y registrar en planilla virtual tipo de trámite, Si la Queja hace referencia al tema de carácter disciplinario contra un Empleado del Centro de Atención, se radica de acuerdo a la indicación referida anteriormente.</p>
4		Recibir PQRS en el Buzón externo	Auxiliar servicio al ciudadano	Se requiera dar respuesta según oficina competente	Servicio al Ciudadano	<p>El buzón externo se revisará cada 8 días y las PQR recibidas por éste medio se harán radicar en ventanilla única de correspondencia, para que sigan el procedimiento normal.</p> <p>Cada vez que se revise el buzón se debe dejar acta de apertura en el formato establecido.</p>
5		Registro y Control Reclamos o Sugerencias	Auxiliar servicio al ciudadano	Una vez la oficina competente de respuesta a solicitud	Servicio al Ciudadano	<p>Recibe y revisa diariamente las PQR radicándolas en la planilla en Excel Formato FR-SC-06 CONTROL A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y OTROS-PQR</p> <p>Clasifica las Peticiones quejas reclamos o sugerencias, según su tipología.</p>
6		Realiza control y seguimiento	Funcionario de Servicio al ciudadano	Verifica cumplimiento de términos	Servicio al Ciudadano	Revisar en radicado diario de PQRS y enviar recordatorios a las dependencias competentes
7		Elabora consolidado e informes	Servicio al Ciudadano	Mensual y Trimestral	Servicio al Ciudadano o de 17 centros de Atención. Coordinación Nivel central	Con base en la información que registre en el Formato FR-SC-06 CONTROL A PQRS, el área de servicio al ciudadano elaborara y rendirá informes estadísticos a la Dirección del centro de Atención y Nivel central, con una prioridad no mayor a tres meses.
8		FIN				

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 3	Código PR-SC-02	Página 18 de 23	
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-PQRS.	Fecha Vigencia 2021/02/05	Documento Controlado		

5. ANEXOS

No aplica

6. REGISTRO DE CALIDAD.



Registros	Código	Identificación	Ubicación	Responsable del Almacenamiento	Tiempo de Retención	Disposición Final
Control a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y otros-PQR	FR-SC-06	Control a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y otros-PQR	Centro de atención, Oficina servicio al ciudadano	Funcionario de servicio al ciudadano, Coordinador servicio al ciudadano.	3 años	Archivo
Ficha de presentación de queja	FR-SC-02	Ficha de presentación de queja	Centro de atención, Oficina servicio al ciudadano, Oficina Jurídica	Servicio al ciudadano, Coordinador servicio al ciudadano, Oficina Jurídica	3 años	Archivo

7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

PETICIÓN RESPETUOSA O LLAMADO DERECHO DE PETICIÓN: Es el derecho constitucional de petición que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas de interés general o particular ante las autoridades y a obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las quejas, reclamamos, manifestaciones, peticiones de información y consultas, ty se encuentra consignado en el artículo 23 de nuestra Carta Magna.

PETICIONES IRRESPETUOSAS OSCURAS O REITERATIVAS: Aquellas respecto de las cuales no se comprende su finalidad u objeto.

QUEJA: Es la Manifestación de inconformidad verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados públicos o particulares que prestan servicios de salud.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 3	Código PR-SC-02	Página 19 de 23	
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- PQRS.	Fecha Vigencia 2021/02/05	Documento Controlado		

RECLAMO: Ese derecho que tiene toda persona de exigir , reivindicar o demandar una solución , ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación la manifestación verbal A través del cual los usuarios dan a conocer su insatisfacción del servicio de salud, por parte de una persona o usuario de salud, o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

SUGERENCIA: Es la propuesta o manifestación que formula un usuario, o institución para para el mejoramiento de los servicios.

ATENCION PREFERENCIAL: Es el servicio que se brinda desde la oficina de Atención al Ciudadano, a personas mayores de 62 años, mujeres embarazadas, y personas en condición de discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora.

PQR CON RIESGO DE VIDA: Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.

CANAL DE ATENCIÓN: Mecanismo o instrumento para la recepción y respuesta a las PQRDS, que ingresan a la entidad, estas pueden ser virtuales, presenciales o telefónicos.



CONSULTA: Es la manifestación verbal o escrita que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

INFORMACIÓN PUBLICA RESERVADA: Es aquella información que estando en poder en custodia de un funcionario o contratista, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a interés públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la ley 712 de 2014.

Tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la constitución o la ley, y en especial:

- Los protegidos por el secreto comercial o industrial
- Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales
- Los amparados por el secreto profesional
- Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas incluidas en las hojas de vida, la historia laboral, y los expedientes pensionales, y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: Espacio destinado para brindar información sobre las generalidades de los trámites y servicios brindados por la

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 3	Código PR-SC-02	Página 20 de 23	
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- PQRS.	Fecha Vigencia 2021/02/05	Documento Controlado		



entidad, así como de tramitar los casos de los que por algún canal, se interponen Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias.

RADICACIÓN: Es el registro automático y consecutivo de las solicitudes que la ciudadanía allegue a la ESE Departamental y sus Centros de atención.

VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN Y CORRESPONDENCIA: Oficina destinada para la radicación y correspondencia de documentos, solicitudes externos e internos, y así como de atender los requerimientos administrativos, que implican la presencia de un peticionario. Las actividades de radicación y registro de documentos se deberán realizar únicamente a través de la ventanilla única de radicación y correspondencia.

8. NORMATIVIDAD.

NORMA	MATERIA
Constitución Política de 1991 Artículo 23 Artículo 74 Artículo 86 Artículo 209	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho Fundamental de Petición • Derecho de acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley • Función Administrativa al servicio del interés general.
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
Ley 962 de 2005 Decreto 019 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. <ul style="list-style-type: none"> • Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011 Decreto 2641 de 2012	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. <ul style="list-style-type: none"> • Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Ley 1712 de 2014 Decreto 103 de 2015	Por la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones. <ul style="list-style-type: none"> • Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 3	Código PR-SC-02	Página 21 de 23	
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS-PQRS.	Fecha Vigencia 2021/02/05	Documento Controlado		

	2014 y se dictan otras disposiciones.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
Acuerdo 060 de 2001	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
Circular 008 de 14 de Septiembre de 2018- SUPERSALUD	Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones, y modificaciones a la circular 047 de 2007- <i>"TÍTULO VII PROTECCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA CAPÍTULO PRIMERO PROTECCIÓN AL USUARIO</i>

9. BIBLIOGRAFIA.

Circular externa No. 0008 del 14 de septiembre de 2018 emanada de la Supersalud.



Resolución 5095 de 19 noviembre 2018 Por la cual se adopta el Manual de Acreditación en salud ambulatoria y hospitalaria en Colombia versión 3.1. Ministerio Salud y Protección social.

10. CONTROLES

Con el fin de generar control sobre el manejo en las PQRS generadas a todas las áreas; la apertura del buzón de sugerencias se hará semanalmente al terminar la jornada laboral cuando existan formularios dentro del mismo, levantando el acta respectiva.

Si por el contrario no se encuentra ningún formulario dentro del buzón, se procede a esperar hasta el día último hábil de la semana, realizando conteo y clasificación de los mismos. Quien realiza la apertura es el líder de Servicio al ciudadano y un representante de los usuarios, en caso de que no se encuentre, el representante de los usuarios se realizara con un testigo.

Cuando los PQRS, se reciben por página web en el link contáctenos, la o él profesional encargado del área de Tecnología remitirá al responsable de la contestación CC al Profesional de Control Interno y Calidad. Esto con el fin de mantener control en la contestación y trato al usuario.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 3	Código PR-SC-02	Página 22 de 23	
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- PQRS.	Fecha Vigencia 2021/02/05	Documento Controlado		

Después de realizado el conteo y clasificación, se distribuyen las PQRS a la Dependencia que corresponda, el día hábil siguiente a la apertura de buzón a la recepción en ventanilla única, esta distribución la realizara el responsable de repartir la correspondencia, a cada área afectada de PQRS.

Cuando se presente de manera repetitiva es decir tres (3) veces la misma Queja o Reclamo, se debe generar un análisis de causas (espina de pescado) para generar acciones correctivas, es responsabilidad de los Jefes de área y Oficina de recurso Humano, el día hábil siguiente a su recepción.

Los Jefes de área darán respuesta al cliente por escrito vía carta o correo electrónico agradeciéndole su comunicación e informándole las acciones a tomar para eliminar la inconformidad o corregir la mala prestación en el servicio, En los 3 días hábiles siguientes a la recepción de las Peticiones y Sugerencias, en la oficina del área responsable.

El área de Servicio al ciudadano, elaborará consolidado de las PQRS agrupando todas las presentadas en cada uno de las áreas y Centros De atención que es el soporte del indicador general de PQRS; la primera semana de cada mes, mes vencido.



El área de Servicio al ciudadano del Área asistencial recopilan las Quejas y Reclamos recibidas en cada área al finalizar el mes y se clasifican de acuerdo a las causales establecidas, la primera semana de cada mes, mes vencido. Solo las quejas y reclamos afectan el indicador.

El área de servicio al ciudadano, en la mesa de trabajo de calidad socializara los resultados de la medición del indicador general de PQRS e informar el estado de las Peticiones y Sugerencias recibidas en la institución, Trimestralmente.

La oficina Jurídica y el área de atención al usuario deben conservar los expedientes con sus respectivas evidencias,

Frente a los controles realizados por la Oficina Asesora Jurídica sobre las PQR allegadas, corresponde analizar y Gestionar las Solicitudes, según sea el caso o requerimiento, teniendo en cuenta el término legal de acuerdo con el tipo de solicitud.

Cuando la PRQ no sea de competencia de la empresa, se trasladará mediante comunicado a la entidad competente y se informará al peticionario a través del medio por el cual fue recibida dentro de los 5 días hábiles siguientes

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 3	Código PR-SC-02	Página 23 de 23	
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- PQRS.	Fecha Vigencia 2021/02/05	Documento Controlado		

Direccionar la Solicitud al área o dependencia competente para el trámite correspondiente dentro del tercer día hábil siguiente a su recibimiento, quienes deberán proyectar la respuesta, adjuntando los documentos y/o soportes que correspondan al caso, dentro de un término máximo de 7 días hábiles siguientes al recibo de la solicitud y enviarlo a la Oficina Asesora Jurídica;

En caso de que se desconozca o no sea posible ubicar la dirección física o electrónica y no sea posible la notificación personal, se debe publicar un lugar de acceso al público de la entidad (Cartelera de Notificaciones por aviso ubicada en la Recepción).

CONTROL DE CAMBIO

VERSIÓN No	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	Se hace necesario separar el procedimiento de trámite de Peticiones, Quejas y reclamos PQR del Manual de servicio al ciudadano MN-SC-01	Gerencia	2019/08/12
2	Se realiza actualización general al procedimiento.	Gerencia	2020/12/10
3	Se incluyen controles para el área Jurídica	Gerencia	2021/02/05

