



## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Código AU-PR-APQR-01

Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

### ATENCIÓN AL USUARIO

Página 1 de 7

| OBJETIVO   | ALCANCE  |
|--|--|
| Definir las acciones necesarias para la atención, respuesta de las inquietudes de los usuarios, y realizar acciones de mejoramiento con respecto a los servicios prestados en la ESE, que garanticen la satisfacción y cumplimiento de sus derechos y deberes.   | El procedimiento inicia con la Recepción de la petición, queja o reclamo (inquietud) del usuario y termina cuando se informa a la alta gerencia acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento adoptadas, en marcha para mejoramiento de los procesos |
| RESPONSABLE  | INDICADORES  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Líder de atención al usuario.</li><li>➤ Jefe del servicio donde se origina la queja.</li><li>➤ Asesor de Calidad y mercadeo</li><li>➤ Comité de calidad.</li></ul>   | <b>Eficacia Quejas:</b> (No. de quejas resueltas antes de 15 días/ No. de quejas recibidas)*100  |
| POLÍTICAS DE OPERACIÓN   |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Las quejas y/o reclamos tienen los siguientes tiempos máximos para su respuesta:<ul style="list-style-type: none"><li>• Reclamos urgentes: 24 Horas a partir de la hora de su recepción (Cuando el usuario requiera de una respuesta inmediata y sea viable el entregarla, esta deberá hacerse el mismo día de su recepción).</li><li>• Cuando la queja y/o reclamo no sea urgente o prioritaria, se remitirá la queja y/o reclamo al Jefe del servicio donde ocurrió la situación, éste tendrá 3 días hábiles para responder el requerimiento del usuario, al cabo de este tiempo remitirá la respuesta al área de Atención al Usuario, quién enviará respuesta al usuario.</li></ul></li><li>➤ Si la inquietud es una felicitación o una sugerencia, no requiere respuesta al usuario.</li></ul> |  |
| TERMINOS Y DEFINICIONES  |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Queja:</b> Se presenta cuando el cliente pide, exige o manifiesta con derecho, una insatisfacción o una no-conformidad con la prestación de un servicio.</li><li>➤ <b>Cliente / Usuario:</b> Es aquella persona quien recibe un producto o un servicio el cual debe satisfacer sus requisitos y necesidades; para este procedimiento el cliente también es la persona que manifiesta la queja o reclamo, ya sea por producto o servicio.</li><li>➤ <b>Reclamo:</b> Es la expresión de una persona o una institución manifestando su inconformidad por no haber podido acceder a un servicio por parte de la Institución. El reclamo implica el</li></ul>  |  |

|  |   |                                     |
|--|---|-------------------------------------|
| Martha Brito<br>Líder de atención al usuario | Leidy Manjarrez Daza<br>Asesora de Calidad y mercadeo | Eliana Margarita Mendoza<br>Gerente |
| <b>Elaboró</b>                               | <b>Revisó</b>   | <b>Aprobó</b>                       |



## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Código AU-PR-APQR-01

Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

### ATENCIÓN AL USUARIO

Página 2 de 7

incumplimiento en los compromisos adquiridos por la institución directamente con el usuario o con la aseguradora a la cual está afiliado.

- **PQR:** Toda manifestación o inquietud expresada por el Usuario de forma personal, telefónica, buzón de voz, correos electrónicos, correspondencia directa, buzones de sugerencias.
- **Identificación de necesidades y expectativas:** búsqueda de información, inducida por personal el hospital a los diferentes usuarios.
- **Evaluación de satisfacción:** medición posterior a la prestación del servicio o a la relación con el usuario con el objetivo de evaluar el cumplimiento de las necesidades y expectativas surgidas en la relación con el hospital.
- **Encuesta:** mecanismo de aplicación de criterios de evaluación definidos por el hospital para recoger y medir opinión y conceptos de los usuarios.
- **Satisfacción:** grado de cumplimiento de las expectativas del usuario
- **Sugerencia:** recomendación. Muestra sentido de pertenencia de los usuarios.
- **Felicitación:** evidencia de máxima satisfacción

### NORMATIVIDAD

- Ley 100 de 1993.
- Ley 1122 de 2007.
- Decreto 1011/06.
- Ley 489 de 1998.
- Ley 87 de 1993.
- Ley 734 de 2002.
- Decreto 1757 de 1994.
- Resolución Código de Ética y Buen Gobierno.
- Resolución Comité de Ética ESE.
- Decreto 943 de 2014.

Martha Brito  
Líder de atención al usuario

**Elaboró**

Leidy Manjarrez Daza  
Asesora de Calidad y mercadeo

**Revisó**

Eliana Margarita Mendoza  
Gerente

**Aprobó**



## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Código AU-PR-APQR-01

Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

### ATENCIÓN AL USUARIO

Página 3 de 7

#### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| ACTIVIDAD   | RESPONSABLE                                       | DOCUMENTOS Y REGISTROS   |
|---|---|--|
| <b>1.Recepciona la petición, queja o reclamo (inquietud) del usuario:</b> Recibe la inquietud del usuario<br>En el caso que la PQR sea recibida de manera verbal, tome nota de aspectos importantes para la investigación posterior.<br>Si el usuario desea registrar directamente la información, le facilita el Formato PQR   | Responsable de la Oficina de Atención al Usuario  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Formato de PQR</li></ul>   |
| <b>2. Radicación de PQR (inquietud) del usuario:</b> Radica en el libro Control de gestión de PQR, con Número de radicación de la PQR, fecha recibido, Nombre peticionario, identidad, alcance de la situación objeto de PQR, fecha de recibido por el responsable de tramitar la inquietud, Nombre responsable solución o gestión y fecha limite para la respuesta al usuario. | Responsable de la Oficina de Atención al Usuario. | Formato de recepción y seguimiento solución PQR o Libro radicador. |
| <b>3. Remisión al Superior inmediato del área donde se origina la PQR:</b> Se remite por correo electrónico o medio físico la PQR para su análisis y construcción de la respuesta.  | Responsable de la Oficina de Atención al Usuario  | Correo electrónico Recibido PQR                                    |
| <b>4. Recibido PQR:</b> Recibe la PQR enviada por la oficina de atención al usuario   | Superior inmediato                                | Formato de recepción y seguimiento solución PQR o Libro radicador  |
| <b>5. Notificación Felicitaciones:</b> Si la PQR es una felicitación o una sugerencia, no requiere respuesta al usuario, informa a los miembros del proceso o área; según competencias.   | Superior inmediato                                | Recibido correspondencia.  |
| <b>6. Gestionar queja/reclamo</b><br>Luego se Efectuarán las averiguaciones del caso o se solicitará al área o funcionario involucrado la información y/o explicaciones del caso o solicitando la investigación.  | Superior inmediato                                |  |

|  |   |                                     |
|--|---|-------------------------------------|
| Martha Brito<br>Líder de atención al usuario | Leidy Manjarrez Daza<br>Asesora de Calidad y mercadeo | Eliana Margarita Mendoza<br>Gerente |
| <b>Elaboró</b>                               | <b>Revisó</b>   | <b>Aprobó</b>                       |



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código AU-PR-APQR-01

Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

**ATENCIÓN AL USUARIO**

Página 4 de 7

| ACTIVIDAD  | RESPONSABLE  | DOCUMENTOS Y REGISTROS  |
|--|--|---|
| <p><b>7. Conocimiento y Solución PQR</b><br/>Una vez se haya comunicado el motivo de la queja, se procederá a efectuar las tareas necesarias para resolver la queja o reclamo interpuesto. El resultado de la gestión será enviado al responsable de atención al usuario en un término de 3 días hábiles.</p>  | <p>Superior inmediato</p>  | <p>Oficio remitario,<br/>Radicación correspondencia enviada</p> |
| <p><b>8. Análisis de respuesta</b><br/>Después de recibir el resultado de la gestión por parte del servicio involucrado, se analizará la respuesta y se verificará que la misma resuelva la queja o reclamo del peticionario de manera clara, veraz y suficiente.<br/><br/>Si la respuesta resuelve la queja/reclamo se procederá a contestar al usuario, de lo contrario nuevamente se enviará al servicio involucrado para obtener una gestión más eficiente.</p>                                    | <p>Líder de atención al usuario</p>  | <p>Notificación de la respuesta.</p>                            |
| <p><b>9. Generar respuesta de la PQR:</b> Posteriormente se responderá la queja en un término de 8 días hábiles brindando alternativas de solución o se le informa los motivos por los cuales no es posible acceder a su petición.<br/><br/>En todos los casos donde una queja haya sido interpuesta con copia a entidades de vigilancia y control (Supersalud, Minprotección, Secretaría de Salud, etc.) o a contratantes (EPS, ARS, etc.), se debe enviar copia de la respuesta a dicha entidad.</p> | <p>Líder de atención al usuario</p>  | <p>Copia de la respuesta PQRS</p>                               |
| <p><b>10. Definir planes de mejoramiento:</b> Si durante la investigación para la solución a la PQR se detecta la necesidad de iniciar acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento individual o al proceso; según metodología dispuesta para el desarrollo de acciones preventivas y correctivas para el Mejoramiento de la calidad.</p>   | <p>Superior inmediato, Líder de atención al usuario, Asesor de Calidad y mercadeo.</p> | <p>Planes de mejoramiento</p>                                   |
| <p><b>11. Actualizar el Registro:</b> Recepciona información consolidada por</p>   | <p>Líder de atención al usuario</p>  | <p>Formato recepción</p>  |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>Martha Brito<br/>Líder de atención al usuario</p> | <p>Leidy Manjarrez Daza<br/>Asesora de Calidad y mercadeo</p> | <p>Eliana Margarita Mendoza<br/>Gerente</p> |
| <p><b>Elaboró</b></p>                                | <p><b>Revisó</b></p>  | <p><b>Aprobó</b></p>                        |



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código AU-PR-APQR-01

Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

**ATENCIÓN AL USUARIO**

Página 5 de 7

| ACTIVIDAD   | RESPONSABLE  | DOCUMENTOS Y REGISTROS   |
|---|--|--|
| tipo de usuarios ya resueltos y actualiza la consolidación de la información de PQR Institucional   |  | documentos Atención al Usuario   |
| <b>12. Radicación de respuesta a PQR:</b> Registra en el libro Control de gestión de PQR, confrontando datos, fechas alcance de la situación objeto de PQR y da respuesta o solución al usuario; según pasó 6.  | Líder de atención al usuario.                                  | Formato de recepción y seguimiento solución PQR o Libro radicador<br>Formato de Respuesta. |
| <b>13. Presentar informe de PQRS a la alta gerencia:</b> presenta informe con periodicidad mensual al comité de calidad con los resultados, informes e indicadores generados a partir de la atención y solución de la PQR (inquietudes) de los usuarios.<br>Informa acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento adoptadas, en marcha para mejoramiento de los procesos.<br>Propone acciones nuevas para tratamiento a inquietudes de usuarios | Asesor de calidad y mercadeo.<br>Líder de atención al usuario. | Informes de Satisfacción al Usuario, Indicadores.  |

|  |   |                                     |
|--|---|-------------------------------------|
| Martha Brito<br>Líder de atención al usuario | Leidy Manjarrez Daza<br>Asesora de Calidad y mercadeo | Eliana Margarita Mendoza<br>Gerente |
| <b>Elaboró</b>                               | <b>Revisó</b>   | <b>Aprobó</b>                       |



# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Código AU-PR-APQR-01

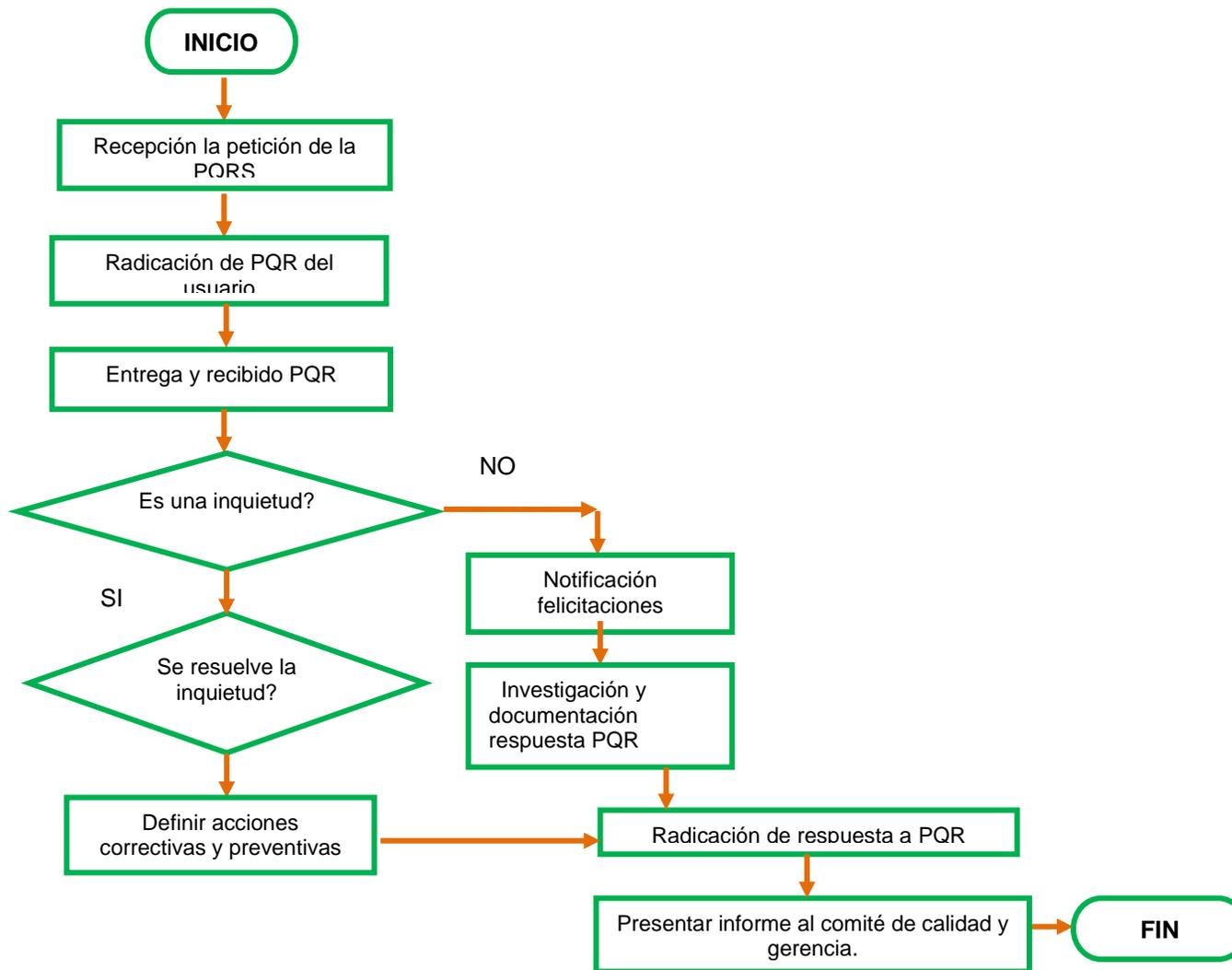
Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

## ATENCIÓN AL USUARIO

Página 6 de 7

### FLUJOGRAMA



Martha Brito  
Líder de atención al usuario

**Elaboró**

Leidy Manjarrez Daza  
Asesora de Calidad y mercadeo

**Revisó**

Eliana Margarita Mendoza  
Gerente

**Aprobó**



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

Código AU-PR-APQR-01

Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

**ATENCIÓN AL USUARIO**

Página 7 de 7

**CONTROL DE CAMBIOS**

| <b>Versión</b> | <b>Descripción de los cambios</b> | <b>Fecha</b> |
|----------------|-----------------------------------|--------------|
| 1.0            | Se crea el documento              | 22/05/2017   |

Martha Brito  
Líder de atención al usuario

**Elaboró**

Leidy Manjarrez Daza  
Asesora de Calidad y mercadeo

**Revisó**

Eliana Margarita Mendoza  
Gerente

**Aprobó**