Tabla de contenido

1. **OBJETIVO GENERAL** 2
2. **ALCANCE** 2
3. **RESPONSABLE** 2
4. **MARCO LEGAL** 2
5. **DEFINICIONES** 2
6. **RECURSOS FÍSICOS, HUMANOS Y TECNOLÓGICOS** 5
7. **DESARROLLO DEL DOCUMENTO** 6
8. **INDICADORES** 10
9. **BIBLIOGRAFÍA** 10
10. **ANEXOS** 10
11. **CONTROL DE CAMBIOS** 11

1. OBJETIVO GENERAL

Garantizar el derecho de los usuarios de presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que surjan de la prestación de los servicios de salud ofertados por el Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá, clasificarlas y gestionarlas de acuerdo a sus características y los tiempos establecidos en la normatividad vigente.

ALCANCE

Desde la formulación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por parte del usuario, en uso del formato establecido, hasta la apertura y clasificación de las comunicaciones.

2. RESPONSABLE

Profesional Universitario de Atención al Usuario, asesor de control interno, representante de los colaboradores y representante de los usuarios.

3. MARCO LEGAL

Ley 1755 de 2015 – Derecho Fundamental de Petición en Colombia.

Ley 1438 de 2011 – Fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, incluyendo la participación de usuarios.

Ley 190/95. Artículos.49,51: Art. 49. Derogado por el art. 237, Decreto Nacional 019 de 2012. Cada entidad pública, a través de la dependencia a que se refiere el artículo 53 de la presente Ley, tendrá una línea telefónica gratuita permanente a disposición de la ciudadanía para que a ella se reporte cualquier recomendación, denuncia o crítica relacionada con la función que desempeña o el servicio que presta. Trimestralmente la entidad presentará un informe compilado a la Comisión Ciudadana de Lucha contra la Corrupción, sobre las principales quejas y reclamos, así como la solución que se dio a las mismas. Art. 51. Con fines de control social y de participación ciudadana, que permitan vigilar la gestión pública, a partir de la vigencia de la presente Ley.

Decreto 1757 de 1994 – Participación social en salud y funcionamiento de las asociaciones de usuarios.

Constitución Política de 1991, art. 2,20, Art. 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva. Art. 2 Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración.

Circular externa 08 de la Superintendencia Nacional de Salud, del 14 sept 2018: establece directrices para las en entidades de planes de beneficios como para las Instituciones prestadoras de salud, cuyo objetivo principal es promover y fortalecer la participación ciudadana en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, enfatizando la importancia de la conformación y funcionamiento de las Asociaciones de usuarios.

Circular externa 2023151000000010-5 de la Superintendencia Nacional de Salud, del 2023: Introduce modificaciones a los términos y procedimientos para resolver los reclamos en salud.

Resolución 3100 de 2019 – Estándares de habilitación en salud, incluyendo los sistemas de gestión de PQRSDF.

Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.

Resolución No. 100.03.02.377 de diciembre de 2024: Política de Atención Humanizada en Salud – Garantía del trato digno y la oportunidad en la respuesta a los usuarios.

4. DEFINICIONES

Petición: Solicitud respetuosa, verbal o escrita ante el servidor público, que presenta el ciudadano con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés en general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la entidad.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Aunado a lo anterior el Reclamo Implica un elemento adicional a la queja, cuando el usuario no queda satisfecho con la respuesta dada

inicialmente o cuando la organización le adeuda algún elemento de acuerdo con sus expectativas.

De riesgo simple: reclamo a través del cual el usuario da a conocer su insatisfacción o prestación del servicio de salud; la institución cuenta con 72 horas a partir de la fecha y hora de radicación para dar respuesta al usuario.

De riesgo priorizado: reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas que afecte a poblaciones vulnerables; La institución cuenta con 48 horas a partir de la fecha y hora de radicación para dar respuesta al usuario.

De riesgo vital: involucra un riesgo inminente para la vida o la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital**.** La institución cuenta con 24 horas a partir de la fecha y hora de radicación para dar respuesta al usuario.

Sugerencia: Recomendación que el usuario hace a la empresa y sus colaboradores para mejorar el servicio

Denuncia: mecanismo mediante el cual, cualquier ciudadano da aviso o notifica en forma escrita o verbal hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.

Felicitación: Exaltación para colaboradores, y/o institución por su buena labor ante los diferentes servicios ofrecidos a los usuarios.

Buzón: receptáculo instalado en cada una de las unidades de salud mental, área de consulta externa y portería, el cual tiene como función recoger de manera segura las PQRSFD de los usuarios que toman los servicios de la ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

PQRSDF: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, es toda manifestación o inquietud expresada por el usuario de forma personal, telefónica, buzón de voz, correos electrónicos, correspondencia directa, buzones de sugerencias, página web.

Usuario: es aquella persona que utiliza un servicio de forma habitual, beneficiándose de los servicios que presta la institución de acuerdo a su portafolio.

Colaborador: son todos los empleados que presta sus servicios en la ESE Centro de Rehabilitación Integral de Boyacá.

Usuario externo: usuarios y sus acompañantes, visitantes, aseguradoras, organismos de inspección vigilancia y control.

Satisfacción: grado de cumplimiento de las expectativas del usuario.

Representante de usuarios: Miembro activo de la alianza de usuarios de la ESE Centro

de Rehabilitación Integral de Boyacá, quien fue elegido para el acompañamiento y como garante de los espacios de participación social en salud.

SIAU: Sistema de información y atención al usuario.

Espacios de participación social en salud: En cumplimiento de la resolución 1757 de 1994, hace referencia a los espacios que la Institución debe facilitar para que los usuarios ejerzan su derecho a la participación y actúen como garantes y /o veedores del cumplimiento de los derechos de los usuarios para nuestro caso los consignados en la ley 1616 de 2013 ley de salud mental, así como también los deberes de los usuarios, y para el presente procedimiento lo relacionado con la respuesta oportuna a las PQRSDF.

5. RECURSOS FÍSICOS, HUMANOS Y TECNOLÓGICOS

Recursos físicos:

8 buzones en madera, señalizados y ubicados estratégicamente al ingreso de cada una de las áreas donde se prestan servicios de salud y se da información al usuario, con su respectiva chapa de seguridad.

8 pares de llaves de cada buzón, las cuales están bajo custodia de la oficina de secretaria de gerencia, con su respectivo control de préstamo.

Ubicación de buzones: los 8 buzones están ubicados respectivamente así**:**

- ✓ Portería
- ✓ Consulta Externa,
- ✓ Edificio B, junto a la puerta de entrada
- ✓ Unidad A (Edificio F), ubicado frente a la entrada.
- ✓ Unidad B (Edificio G), ubicado a la entrada a mano izquierda.
- ✓ Unidad C, ubicado afuera cerca a la puerta de ingreso a la unidad.
- ✓ Unidad Hombres (Edificio E), ubicado frente a la entrada.
- ✓ Unidades inimputables (Edificio J), ubicado contiguo al estand de enfermería

Recursos humanos: Equipo de apertura de buzón:

- ✓ Profesional Universitario Trabajador Social – SIAU
- ✓ Asesor de control interno
- ✓ Representante de los colaboradores del área asistencial (puede ser el jefe de la unidad o auxiliar de enfermería de consulta externa, según corresponda)
- ✓ Representante de los usuarios (el representante de los usuarios elegido por la alianza de usuarios o un usuario del servicio)

Nota: Se realiza la apertura de buzones con mínimo 3 integrantes del equipo, en caso de no contar con la participación de alguno de los integrantes, se deja la observación en el acta.

Recursos Tecnológicos:

- ✓ Formato de Consolidado de PQRSFD (drive) Cod F-PS-AU-003
- ✓ Formato de Acta de Apertura de Buzón M-GAU-F-06
- ✓ Formato de PQRSFD código: F-SI-GAU-002
- ✓ Formato de control de llaves de buzón
- ✓ Escáner y equipo de cómputo, para digitalizar los documentos en gestión de ventanilla única de correspondencia.
- ✓ Correo electrónico: para remitir y dar seguimiento a las solicitudes a las áreas responsables.
- ✓ Cosedora con ganchos y/o ganchos clip
- ✓ Planillero

6. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO				
No.	**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**	**REGISTRO**
1	Disponibilidad de formatos para PQRSDF	Garantizar en cada uno de los buzones, los formatos de PQRSDF con un mínimo de 10 formatos por buzón	PU Trabajo social SIAU	Formatos de PQRSDF
2	Programación y confirmación de fecha y hora apertura de buzones	La apertura de buzón está programada para realizarse los días: lunes, miércoles y viernes a las 8:00 am y cuando es día festivo se abre martes, miércoles y viernes. El PU Trabajo Social de SIAU solicita las llaves en secretaria de Gerencia y diligencia el formato de control de llaves.	PU Trabajo social SIAU	Notificación escrita
3	Apertura de Buzón	A las 8:00 am el equipo inicia el recorrido desde el buzón ubicado en la portería, continuando por consulta externa, unidad mujeres B, unidad A, unidad inimputables,	Equipo de apertura de buzón	Acta de apertura de buzón

		unidad hombres intermedios, unidad C y Bloque B. El PU de trabajo social SIAU, procede a abrir el buzón, con la llave correspondiente. El Asesor de Control Interno o el representante de los usuarios extrae la totalidad de correspondencia del buzón.		
4	Revisión de Correspondencia: Totalizar No. de PQRSFD por buzón	El equipo de apertura revisa la correspondencia para extraer únicamente las PQRSDF, si llega a encontrar elementos que no corresponden como hojas en blanco u otros, se desechan y se hace la observación en el acta. **Notas 1**: En caso de encontrar una comunicación escrita en un formato diferente al establecido por la institución, de igual manera se debe registrar y dar el tramite correspondiente. Se realiza registro del número *Total* de las comunicaciones encontradas en cada buzón, en el formato de acta de apertura de buzón. **Nota 2**: posteriormente en el paso 6 se clasifican y discriminan como PQRSDF. Se coloca un gancho de seguridad a cada paquete de comunicaciones encontradas por buzón, debidamente identificado con el nombre del mismo. Ejemplo (buzón portería, total:5) **Nota 3:** colocar con lápiz en al parte superior o al respaldo de cada comunicación el buzón del cual fue recolectada	Equipo de apertura de buzón	Acta de apertura de buzón

5	Cierre del Buzón	El profesional universitario de trabajo social SIAU después de sacar las respectivas solicitudes del buzón y ser inspeccionado por los miembros del comité sierra con llave el respectivo buzón.	PU Trabajo Social SIAU	
6	Clasificación de Correspondencia: Registrar de manera discriminada las PQRSFD por cada buzón en el formato de apertura.	Una vez terminado el recorrido, por la totalidad de buzones, se realiza mesa de trabajo en la oficina SIAU, auditorio o consultorio disponible, garantizando la privacidad y el manejo de la información confidencial sensible, con el fin de realizar la Clasificación de las PQRSDF, de acuerdo con las características de cada comunicación. **Para clasificar, tener en cuenta** Petición: solicitud respetuosa. Queja: por la atención o inatención de un colaborador. Reclamo: por un servicio Sugerencia: proposición de mejora. Denuncia: por manejo irregular de recursos del estado. Felicitación: exaltación a la institución o colaboradores por el servicio.	Equipo de apertura de buzón	Acta de apertura de buzón
7	Diligenciar el acta de apertura de buzón	Registrar en el acta de apertura de buzón la totalidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones por cada buzón de manera discriminada, teniendo cuidad que sea coherente con el total de correspondencia registrada de cada buzón en el paso 4. Y firmar el acta de apertura de buzón, por la totalidad de asistentes, con fecha de apertura, nombres de los integrantes, observaciones y firma.	Equipo de apertura de buzón	Acta de apertura de buzón
8	Entrega de correspondencia en ventanilla	El profesional universitario de Trabajo Social- SIAU, realiza entrega de las PQRSDF a la auxiliar de ventanilla única de	PU Trabajo Social SIAU	Acta de Apertura de Buzón

		correspondencia clasificadas por cada tipo de comunicación así: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones Para el proceso de radicado, digitalización, notificación a responsable del proceso.		
9	Radicado y distribución de correspondencia de acuerdo a procedimiento de ventanilla de correspondencia	La auxiliar de ventanilla única de correspondencia, realiza proceso de radicado de la totalidad de PQRSDF recibidas, de acuerdo al procedimiento que corresponde de gestión de PQRSDF. Se escanea cada PQRSDF y remite en digital y en físico a la oficina de atención al usuario como responsable de la gestión y tramite. **Nota**: Las PQRSDF que lleguen directamente a ventanilla única de correspondencia por otros canales de atención, se les dará el mismo tramite, de acuerdo al procedimiento de Gestión de PQRSDF.	Auxiliar de ventanilla de correspondencia	Matriz de seguimiento a PQRSDF de ventanilla de correspondencia.
10	Registro y distribución de PQRSDF radicadas	La PU Trabajo Social SIAU, recibe por correo electrónico y en físico las PQRSDF con el código de radicado, posteriormente las registra en el formato de consolidado de PQRSDF (Cod F-PS-AU-003) donde identifica: fecha, nombre del responsable, un resumen del caso, fecha máxima de respuesta, el atributo de calidad y derecho del usuario afectados. Seguidamente remite por correo electrónico las PQRSDF según corresponda a: <u>Subgerencia Científica</u>: las PQRS relacionadas con la atención en la prestación	PU trabajo Social SIAU	Formato de consolidado de PQRSDF

		de servicios de salud o por la atención de un colaborador en la prestación del servicio. <u>A Subgerencia Administrativa:</u> las PRSD relacionados con los recursos físicos, de servicios públicos, de hotelería, de seguridad, recursos financieros o similares. <u>A Talento Humano</u>: las felicitaciones. <u>A Asesor Jurídico</u>: las PQR provenientes de entidades judiciales y/o que por su riesgo se requiera del apoyo de la dependencia para su gestión. **Nota:** La información registrada en el formato de consolidado de PQRSDF (Cod F-PS-AU-003) debe ser corroborada de manera semanal con el informe de ventanilla de correspondencia y será objeto de seguimiento por parte de Gerencia, y Subgerencia científica.		
11	FIN			

7. INDICADORES

Número de quejas respondidas antes de 15 días hábiles.

8. BIBLIOGRAFÍA

9. ANEXOS

Formato de Consolidado de PQRSFD (drive) Cod F-PS-AU-003
Formato de Acta de Apertura de Buzón M-GAU-F-06
Formato de PQRSFD código: F-SI-GAU-002
Formato de control de llaves de buzón

10. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios			
Versión	**Fecha**	**Elaborado / Actualizado por:**	**Descripción del cambio**
0	14-03-2025	Sandra Patricia Montaña Guzmán, PU Trabajo Social SIAU Silvia Rocio Jiménez Tamayo, PU Seguimiento de Egresos	Creación del procedimiento de apertura de buzón de PQRSDF

Control de Emisión		
Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Sandra Patricia Montaña Guzmán,	Constanza Cuervo Vargas	Nubia Yaneth Guevara Pinto
Cargo:	**Cargo:**	**Cargo**
PU Trabajo Social SIAU	Subgerente Científico	Asesora de Desarrollo de Servicios