Tabla de contenido

1. OBJETIVO GENERAL 2
2. ALCANCE 2
3. RESPONSABLE 2
4. MARCO LEGAL 2
5. DEFINICIONES 3
6. SITUACIONES ESPECIALES 6
8. RECURSOS FÍSICOS, HUMANOS Y TECNOLÓGICOS 11
9. DESARROLLO DEL DOCUMENTO 11
10. INDICADORES 25
11. CONTROL DE CAMBIOS 25

1. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos institucionales para recibir, gestionar y efectuar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias presentadas por los ciudadanos con el fin de mejorar la relación entre el usuario y la entidad a través de la solución rápida y eficiente a las notificaciones generadas a través de las PQRSDF, en el marco de la mejora continua de la prestación de servicios que redunde en la satisfacción de los usuarios.

2. ALCANCE

- Inicia con el diligenciamiento y recepción de la PQRSDF por parte de los usuarios
- Termina con el seguimiento a la oportuna gestión.

3. RESPONSABLE

- Todos los colaboradores de la ESE

4. MARCO LEGAL

- Ley 100 de 1993 de Seguridad Social, Artículo 199, capítulo III del título 2 del libro 2º y las demás normas que la modifiquen o actualicen.
- Ley 1616 de 2013, expedida por el congreso de Colombia, por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones y las demás normas que la modifiquen o actualicen.
- Ley 1755 2015, expedida por el Congreso de la República de Colombia, 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 y las demás normas que la modifiquen o actualicen.
- Decreto 1011 del 2006 (19), emitido por el Ministerio de Protección Social de Colombia ordena a las Entidades Administradoras de planes de beneficios a realizar la medición de la Satisfacción de los usuarios, específicamente en el artículo 36 y 37 y las demás normas que la modifiquen o actualicen.
- Ley 1122 de 2007, por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones, y las demás normas que la modifiquen o actualicen.
- 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.
- 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.

- Ley 790/2002. Gobierno en línea**.** Art. 14. El Gobierno Nacional promoverá el desarrollo de tecnologías y procedimientos denominados gobierno electrónico, c) Participación ciudadana y desarrollo de sistemas intergubernamentales de flujo de información.
- Ley 850/2003. Veeduría Ciudadana mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública
- Circular externa 08 de la Superintendencia Nacional de Salud, del 14 sept 2018
- Circular externa 2023151000000010-5 de la Superintendencia Nacional de Salud, del 2023.

5. DEFINICIONES

- **Ciudadano:** Es toda persona considerada como miembro activo de un estado, titular de derechos políticos y sometidos a sus leyes.

  También son considerados ciudadanos los trabajadores directos e indirectos que desarrollen actividades para la ESE, independientemente de su forma de contratación y vinculación, con quienes a través de su participación se busca fomentar la cultura preventiva en salud física y mental e incentivar la participación en las actividades del sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo.

- **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.

- **De riesgo priorizado:** reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas que afecte a poblaciones vulnerables.

- **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**.**

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

- **Felicitación**; Exaltación para funcionarios, y/o institución por su buena labor ante los diferentes servicios ofrecidos a los usuarios.

- **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.

- **Información:** Hace relación a los datos, registros, informes y documentos que posee Salud Sogamoso, los cuales puede solicitar o consultar el usuario y/o ciudadano, respetando las restricciones que establece la ley.

- **SIAU:** Sistema de información y atención al usuario.

- **PQRSDF:** Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Felicitación**.**

- **Registro:** Es la acción de llevar un registro de las labores que se realizan con respecto a la recepción de las peticiones de los usuarios, de las actividades y de las novedades.

- **Sugerencia:** Se da cuando el usuario quiere un cambio en el proceso porque este no le satisface porque cree que hay una forma de hacerlo mejor, espera un nuevo servicio o una nueva forma de recibirlo. Se considera una posición positiva.
- **Trato Digno A Los Usuarios:** Todas las personas que requieren servicios de salud se encuentran en un menor o mayor grado de vulnerabilidad y gozan del total amparo de este Derecho Fundamental. Es obligación de todos los funcionarios y/o

trabajadores de las EAPB e IPS, que manejan los trámites administrativos y/o asistenciales de salud, ofrecer un trato digno a los usuarios que acudan a solicitar servicios ante la respectiva entidad vigilada, dicho trato debe cumplir como mínimo, con las siguientes características:

a) Atención focalizada, ágil, oportuna, eficaz, eficiente y sensible a las necesidades de los usuarios.
b) Solución de fondo a las solicitudes de atención en salud, ya sea prestadas directamente o a través de terceros, brindando soluciones alternativas de acceso al servicio requerido, para satisfacer íntegramente la necesidad planteada por el usuario.
c) Dar un trato humanizado, con observancia del respeto, la cordialidad, la orientación y comunicación permanente. Brindar atención preferencial, al adulto mayor, a los niños, niñas, a las personas en condición de discapacidad, a las mujeres gestantes y en general demás personas que, debido a sus condiciones particulares, requieran en un momento determinado atención especial como las personas en etapa de postoperatorio o evidente o manifiesto estado de debilidad.
d) Capacitar por lo menos una vez al año a aquellos funcionarios encargados y responsables de la atención a los usuarios sobre el tema de trato digno, derechos y deberes de los usuarios en salud y garantizar que ningún trabajador ingresa al servicio de atención al Usuario sin la debida capacitación e idoneidad. Las entidades deberán garantizar que el 100% de los funcionarios encargados de la atención a los usuarios por los diferentes canales de atención, hayan recibido dicha capacitación.

En atención a los descrito en la Circular externa 2023151000000010-5 de la Superintendencia Nacional de Salud, del 2023, los nuevos términos para resolver los reclamos en salud dependerán del tipo de clasificación del reclamo:

Entendiendo que los reclamos son solicitudes de los usuarios del Sector Salud a través de los cuales da a conocer su insatisfacción con la prestación de los servicios o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

La nueva priorización busca dar respuesta a las barreras que se le presentan a los usuarios al acceder a los servicios y tecnologías en salud; por lo anterior, los nuevos tiempos definidos en la misma, son acordes al riesgo al que está expuesto el paciente según criterios clínicos.

- **PQR con riesgo de vida:** Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.

- **Tramite Oportuno.** Toda solicitud respetuosa que inicie cualquier persona ante la entidad implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, sin que sea necesario invocarlo.

Mediante el escrito respetuoso, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias, reclamos e interponer recursos.

Atendiendo a los principios de trasparencia, celeridad y coordinación, las peticiones o solicitudes de las diferentes autoridades judiciales y administrativas deberán responderse dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación, salvo que en la comunicación oficial se establezca un término menor.

- **Contenido de las Peticiones.** Acorde con lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, la Ventanilla Única de Correspondencia deberá verificar que toda petición que se radique contenga, por lo menos:
  a) La designación de la autoridad a la que se dirige.
  b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de **la dirección donde recibirá correspondencia**. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
  c) El objeto de la petición.
  d) Las razones en las que fundamenta su petición.
  e) La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
  f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

La ESE tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla o que se encentren dentro de sus archivos.

6. SITUACIONES ESPECIALES

- **Peticiones Incompletas.** De conformidad con establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, y en virtud del principio de eficacia; cuando la ESE verifique o identifique que una petición ya radicada, se encuentra incompleta, o que el peticionario debe realizar una gestión de tramite a su cargo necesaria para tomar la institución una decisión de fondo, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete o complemente; situación que deberá realizar el peticionario en un término no mayor a un (01) mes.

A partir del día siguiente en que el peticionario allegue los documentos o información

requerida, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la ESE decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales

- **Peticiones Irrespetuosas, Oscuras o Reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

  Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la ESE podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

- **Funcionario sin competencia.** Si el escrito radicado en la ESE no es de su competencia, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

  Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la entidad competente.

- **Conflicto de competencia:** En caso de presentarse una petición, cuya proyección de respuesta comprometa a varias dependencias de la ESE, la gerencia asignara con criterio funcional las responsabilidades, así como el responsable que cumplirá la labor de integrador, garantizando que se produzca una única respuesta en término.
  Los conflictos entre dependencias por la proyección de la respuesta de una petición serán resueltos por la Gerencia de la ESE, teniendo como fundamento los manuales de funciones, clausulado de obligaciones y/o actividades de cada uno y la naturaleza de la petición.

En caso de evidenciarse incompetencia para producir la respuesta por parte de la entidad, el encargado a quien se haya derivado la petición para proyectar respuesta elaborará el escrito mediante el cual se informará al peticionario la falta de competencia de la ESE y la entidad a donde se remitirá la petición si es que se conoce; escrito que deberá enviarse al peticionario y a la entidad competente a más tardar dentro de los tres (03) días hábiles siguientes al recibido de la misma.

- **Peticiones verbales.** Para la atención de solicitudes verbales o presenciales, si la persona encargada de recibir la petición lo considera necesario podrá exigir su presentación por escrito y seguirá el procedimiento señalado en el inciso 4 del artículo 15 de la Ley 1755 de 2015.

- **Peticiones enviadas fuera del horario laboral:** Las peticiones de distinto orden recibidas por medios electrónicos fuera del horario establecido para la atención de público, se entenderán recibidas el día hábil siguiente.

- **Información y documentos reservados.** En cumplimiento del artículo 24 de la Ley 1755 de 2015, tendrán carácter de reservado la información y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política de Colombia o la Ley y en especial:

  - ✓ Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, historias laborales, expedientes pensionales y demás registro de personal o información de usuarios que obren en los archivos de la ESE, así como la historia clínica y todos los documentos que la conforman, y las grabaciones de audio o video donde se vea inmersa la identidad del paciente.
  - ✓ Los datos referentes a la información financiera y comercial en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008 y el Decreto 1081 de 2015.
  - ✓ Los datos genéticos humanos.
  - ✓ Los amparados por el secreto profesional.

  El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer.

- **Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.** Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en

forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015 y demás normas que la modifique o derogue.

- **Insistencia del solicitante en caso de reserva.** Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al juez administrativo decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

  Para ello, la ESE enviará la documentación correspondiente al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos.

7. TERMINOS DE RESPUESTA

a) **Termino general para resolver peticiones.** De acuerdo con lo contemplado en el artículo14 de la Ley 1755 de 2015 toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

b) **Términos especiales para resolver peticiones.** De conformidad con lo establecido en la Ley 1755, están sometidas a término especial de respuesta las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los **diez (10) días** hábiles siguientes a su recepción.

  Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

- Las solicitudes de certificaciones deberán resolverse dentro de los **cinco (05) días** hábiles siguientes a su recepción.

- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los **treinta (30) días** hábiles siguientes a su recepción.

- Peticiones elevadas por la población desplazada o en estado de vulnerabilidad deberán resolverse dentro de los **diez (10) días** hábiles siguientes a la fecha de recibo.

- Las peticiones o solicitudes provenientes de los despachos judiciales se resolverán dentro de **los diez (10) días hábiles siguientes** a su radicación; salvo que en la solicitud se establezcan términos más cortos.

- Acorde con lo establecido en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, las peticiones de los Senadores y Representantes que en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso requieran, deberán responderse dentro de los **cinco (05) días** hábiles siguientes a su radicación.

- Las peticiones y solicitudes de la Contraloría General de la República, que dentro del proceso auditor se presenten, deberán responderse dentro de los cinco (**05) días hábiles** siguientes, según lo disponen las Leyes 42 de 1993 (reglamentada por la resolución 5554 de 2004) y 24 de 1992, o según el termino por estos definidos el cual no podrá ser inferior a los cinco días mencionados.

- Las peticiones elevadas por la Defensoría del Pueblo, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 24 de 1992, necesaria para el efectivo ejercicio de las funciones del Defensor, sin que les sea posible oponer reserva alguna, salvo los casos que la Constitución lo disponga, deberá ser suministrada en un plazo máximo de **cinco (05) días hábiles.**

- Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos, y a las mismas se otorgará un tratamiento prioritario y reservado, utilizando en las respuestas un lenguaje claro y acorde con la edad. Este tipo de solicitudes deberán tener un trámite prioritario para su gestión y respuesta, la cual no deberá superar el término de **cinco (05) días hábiles**. Para ello se registrarán y direccionarán a la dependencia competente para su respuesta, indicando en la descripción de la petición que se trata de una solicitud de un niño, niña o adolescente.

- Toda petición que presente un periodista en ejercicio de su actividad deberá ser recibida, priorizada y atendida por el profesional de Comunicaciones o quien haga sus veces. Este tipo de solicitudes deberán tener un trámite prioritario para su gestión y respuesta, la cual no deberá superar el término de **diez (10) días** hábiles.

- Los reclamos de riesgo simple se deberán responden en un término no mayor a 72 horas, contadas a partir de fecha y hora de radicación. Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de setenta y dos (72) horas para resolver las PQR debe entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata.

- El 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. El **Reclamo de riesgo priorizado:** tendrá un tiempo máximo de respuesta de cuarenta y ocho horas (48) horas.

- El reclamo que involucre 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. El **Reclamo de riesgo vital**: tendrá un tiempo máximo de respuesta de veinticuatro (24) horas.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la dependencia encargada de emitir la respuesta, deberá informar esta circunstancia al interesado, y a la oficina de ventanilla única de correspondencia, antes del vencimiento del término señalado a través de correo electrónico, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta a la petición, término que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

La E.S.E dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados

8. RECURSOS FÍSICOS, HUMANOS Y TECNOLÓGICOS

- **Recurso físico:** Escritorios, material de oficina, empresa de mensajería.
- **Recurso Humano:** Todos los Colaborares
- **Recursos Tecnológicos:** Correos electrónicos, internet, equipos de cómputo, equipos de impresión, scanner.

9. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

Los términos definidos en las actividades que a continuación se relacionan, se entienden contados a partir de la recepción o radiación del escrito o petición**.**

Para el trámite de respuesta a derechos de petición, entendidos estos como cualquier solicitud respetuosa que eleve a la ESE una persona, deberá darse estricto y oportuno

cumplimiento a los lineamientos y términos definido en el procedimiento de radicación de correspondencia **A-GDO-P-01**, el cual deber ser de permanente consulta por parte de todos los colaboradores de la ESE.

a) SOLICITUDES DE INFORMACION

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO					
No.	**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**	**REGISTRO**	**TIEMPOS**
1	**Recepción de Solicitud de información**	Los colaboradores que presten sus servicios en la E.S.E y que reciban en físico, vía correo electrónico o por cualquier otro medio (buzones) una petición deberán remitirla en físico o por correo electrónico de manera inmediata a la Oficina de ventanilla única de correspondencia, para que ésta proceda a la radicación, digitalización, y posterior, reasignación a la Oficina encargada de dar respuesta, señalando de manera puntual el tipo de petición y el tiempo de respuesta.	Todos los colaboradores	Correo electrónico Mensajería	Inmediatamente se reciba
2	Redirecciona al área encargadas de dar respuesta	El encargado de ventanilla única de correspondencia deberá redireccionar al área encargada la solicitud de información para que este proyecte respuesta.	Encargado de ventanilla única	Correo electrónico o en físico	01 día hábil

3	Proyectar respuesta de fondo y entregar a gerencia	El responsable del área encargada deberá proyectar la respuesta y pasarla a gerencia, para revisión y firma.	Responsable de proyectar respuesta	Archivo digital del área encargada y libro de radicación de secretaría de gerencia	**05 días hábiles**
4	Firma y entrega de respuesta firmada	La gerencia, deberá revisar y firmar la respuesta y entregarla a quien la proyectó para su trámite correspondiente. En caso de necesidad de ajustes, dentro del mismo término, la gerencia regresará al responsable para el ajuste respectivo.	Gerente y secretaria de gerencia	Libro de radicación de secretaría de gerencia	02 días hábiles
5	Ajuste de contenido de respuesta	Realizar el ajuste solicitado por gerencia al proyecto de respuesta, y regresar nuevamente a gerencia para su firma.	Colaborador responsable y gerencia		01 día hábil
	Envío de respuesta al	El responsable deberá enviar al correo electrónico registrado en el escrito de petición del usuario, con copia oculta al correo de **info@cribsaludmental.gov.co**, la respuesta a la solicitud y los soportes o anexos que la acompañan.	Responsable de proyectar respuesta y responsable de ventanilla	Correo electrónico del área	

6	peticionario	Si la respuesta requiere ser notificada o enviada por empresa de mensajería, ésta deberá ser entregada dentro del término y hora definido en el procedimiento de radicación de correspondencia (A-GDO-P-01), a ventilla única de correspondencia, en sobre marcado, para su posterior envío al peticionario.	única de correspondencia.	responsable Instrumento de radicación de ventanilla única.	**02 días hábiles**

b) SOLICITUDES DE DOCUMENTOS

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO					
No.	**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**	**REGISTRO**	**TIEMPOS**
1	**Recepción de Solicitud de documentos**	Los colaboradores que presten sus servicios en la E.S.E y que reciban en físico, vía correo electrónico o por cualquier otro medio (buzones) una petición deberán remitirla en físico o por correo electrónico de manera inmediata a la Oficina de ventanilla única de correspondencia, para que ésta proceda a la radicación, digitalización,	Todos los colaboradores	Correo electrónico Mensajería	Inmediatamente se reciba

		y posterior, reasignación a la Oficina encargada de dar respuesta, señalando de manera puntual el tipo de petición y el tiempo de respuesta.			
2	Redireccio na al área encargada s de dar respuesta	El encargado de ventanilla única de correspondencia deberá redireccionar al área encargada la solicitud de documentos para que este proyecte respuesta.	Encargado de ventanilla única	Correo electrónic o o en físico	**01 día hábil**
3	Proyectar respuesta de fondo y entregar a gerencia	El responsable del área encargada deberá proyectar la respuesta y pasarla a gerencia, para revisión y firma.	Responsable de proyectar respuesta	Archivo digital del área encargad a y libro de radicació n de secretarí a de gerencia	**03 días hábiles**
4	Firma y entrega de respuesta firmada	La gerencia, deberá revisar y firmar la respuesta y entregarla a quien la proyectó para su trámite correspondiente. En caso de necesidad de ajustes, dentro del mismo término, la gerencia regresará al responsable para el ajuste respectivo.	Gerente y secretaria de gerencia	Libro de radicació n de secretarí a de gerencia	**02 días hábiles**
5	Ajuste de contenido	Realizar el ajuste solicitado por gerencia al proyecto de respuesta, y	Colaborador responsable y gerencia		**01 día hábil**

	de respuesta	regresar nuevamente a gerencia para su firma.			
6	Envío de respuesta al peticionario	El responsable deberá enviar al correo electrónico registrado en el escrito de petición del usuario, con copia oculta al correo de **info@cribsaludmental.gov.co**, la respuesta a la solicitud y los soportes o anexos que la acompañan. Si la respuesta requiere ser notificada o enviada por empresa de mensajería, ésta deberá ser entregada dentro del término y hora definido en el procedimiento de radicación de correspondencia (A-GDO-P-01), a ventilla única de correspondencia, en sobre marcado, para su posterior envío al peticionario.	Responsable de proyectar respuesta y responsable de ventanilla única de correspondencia.	Correo electrónico del área responsable Instrumento de radicación de ventanilla única.	**01 días hábiles**

c) SOLICITUDES DE CERTIFICACIÓN

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO					
No.	**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**	**REGISTRO**	**TIEMPOS**

1	**Recepción de Solicitud de certificación**	Los colaboradores que presten sus servicios en la E.S.E y que reciban en físico, vía correo electrónico o por cualquier otro medio (buzones) una petición deberán remitirla en físico o por correo electrónico de manera inmediata a la Oficina de ventanilla única de correspondencia, para que ésta proceda a la radicación, digitalización, y posterior, reasignación a la Oficina encargada de dar respuesta, señalando de manera puntual el tipo de petición y el tiempo de respuesta.	Todos los colaboradores	Correo electrónico Mensajería	Inmediatamente se reciba
2	Redirecciona al área encargadas de dar respuesta	El encargado de ventanilla única de correspondencia deberá redireccionar a**l** **c**olaborador responsable del proceso en donde se encuentren ubicados los documentos que soporten la certificación, para que este proyecte respuesta.	Encargado de ventanilla única	Correo electrónico o en físico	**01 día hábil**
3	Proyectar respuesta de fondo y entregar a gerencia	El responsable del área encargada deberá proyectar la respuesta y pasarla a gerencia, para revisión y firma.	Colaborador responsable del proceso en donde se encuentren ubicados los documentos que soporten	Archivo digital del área encargada y libro de radicación de secretarí	**03 días hábiles**

			la certificación.	a de gerencia	
4	Firma y entrega de respuesta firmada	La gerencia, deberá revisar y firmar la respuesta y entregarla a quien la proyectó para su trámite correspondiente. En caso de necesidad de ajustes, dentro del mismo término, la gerencia regresará al responsable para el ajuste respectivo.	Gerente y secretaria de gerencia	Libro de radicación de secretaría de gerencia	**02 días hábiles**
5	Ajuste de contenido de respuesta	Realizar el ajuste solicitado por gerencia al proyecto de respuesta, y regresar nuevamente a gerencia para su firma.	Colaborador responsable y gerencia		**01 día hábil**
6	Envío de respuesta al peticionario	El responsable deberá enviar al correo electrónico registrado en el escrito de petición del usuario, con copia oculta al correo de **info@cribsaludmental.gov.co**, la respuesta a la solicitud y los soportes o anexos que la acompañan. Si la respuesta requiere ser notificada o enviada por empresa de mensajería, ésta deberá ser entregada dentro del término y hora definido en el procedimiento de radicación de correspondencia (A-GDO-P-01), a ventilla	Responsable de proyectar respuesta y responsable de ventanilla única de correspondencia.	Correo electrónico del área responsable Instrumento de radicación de ventanilla única.	**01 días hábiles**

		única de correspondencia, en sobre marcado, para su posterior envío al peticionario.			

d. QUEJAS

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO					
No.	**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**	**REGISTRO**	**TIEMPOS**
1	**Recepción de Queja**	Los colaboradores que presten sus servicios en la E.S.E y que reciban en físico, vía correo electrónico o por cualquier otro medio (buzones) una queja deberán remitirla en físico o por correo electrónico de manera inmediata a la Oficina de ventanilla única de correspondencia, para que ésta proceda a la radicación, digitalización, y posterior, reasignación a la Oficina encargada de dar respuesta, señalando de manera puntual el tipo de petición y el tiempo de respuesta.	Todos los colaboradores	Correo electrónico Mensajería Buzones	Inmediatamente se reciba
	Redireccionar al área de	El encargado de ventanilla única de correspondencia deberá		Correo electrónic	

2	SIAU para tramite de respuesta	redireccionar al área de SIAU, la queja para su trámite correspondiente.	Encargado de ventanilla única de correspondencia	o o en físico	01 día hábil
3	Remitir al jefe inmediato o líder del servicio.	El líder SIAU realiza análisis con base en el atributo de calidad y el derecho afectados y posteriormente remite la Queja al jefe inmediato, in house, o supervisor del personal involucrado en la misma, para proyección de descargos.	Líder SIAU	correo electrónico	**01 día hábil**
4	Proyectar respuesta de fondo	El colaborador involucrado deberá proyectar los descargos respectivos, los cuales deberán redactarse en términos respetuosos, no conflictivos, entendibles para el usuario, respetando la no publicación o ventilación de información susceptible o sujeta a reserva como lo son los registros de historias clínicas, laborales, etc; y enviar al jefe inmediato, o inhouse o supervisor	Responsable de proyectar respuesta	Correo Electrónico	**03 días hábiles**
5	Revisar respuesta y proyectar	El jefe inmediato, inhouse y/o supervisor en compañía del líder SIAU, revisarán los descargos y proyectarán la respuesta respectiva al usuario, y	Líder SIAU, inhouse y jefe inmediato o supervsior	Físico	**02 días hábiles**

	oficio dirigido al usuario	pasarán a gerencia para revisión y firma.			
6	Firma y entrega de respuesta firmada	La gerencia, deberá revisar y firmar la respuesta y entregarla a quien la proyectó para su trámite correspondiente. En caso de necesidad de ajustes, dentro del mismo término, la gerencia regresará al responsable para el ajuste respectivo.	Gerente y secretaria de gerencia	Libro de radicación de secretaría de gerencia	**02 días hábiles**
7	Ajuste de contenido de respuesta	Realizar el ajuste solicitado por gerencia al proyecto de respuesta, y regresar nuevamente a gerencia para su firma.	Colaborador responsable y gerencia		**01 día hábil**
8	Envío de respuesta al quejoso	El líder SIAU deberá enviar al correo electrónico registrado en el escrito de queja del usuario, con copia oculta al correo de **info@cribsaludmental.gov.co**, la respuesta a esta y los soportes o anexos que la acompañan. Si la respuesta requiere ser notificada o enviada por empresa de mensajería, ésta deberá ser entregada dentro del término y hora definido en el procedimiento de radicación de	Líder SIAU Encargado de ventanilla única de correspondencia	Correo electrónico del líder SIAU Instrumento de radicación de ventanilla única.	**02 días hábiles**

		correspondencia (A-GDO-P-01), a ventilla única de correspondencia, en sobre marcado, para su posterior envío.			

e. RECLAMOS

Teniendo en cuenta que por disposición de a circular 20231510000000-5 de 2023, los reclamos deberán atenderse y contestarse en un término no mayor a 72 horas, los términos establecidos a continuación para el tramite de respuesta y notificación al usuario también se contarán en horas.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO					
No.	**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD**	**DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE**	**REGISTRO**	**TIEMPOS**
1	Recepción de Reclamos	Los colaboradores que presten sus servicios en la E.S.E y que reciban en físico, vía correo electrónico o por cualquier otro medio (buzones) un reclamo deberán remitirlo en físico o por correo electrónico de **manera inmediata** a la Oficina de ventanilla única de correspondencia, para que ésta proceda a la radicación, digitalización, y posterior, reasignación a la Oficina encargada de dar respuesta, señalando de manera puntual el tipo	Todos los colaboradores	Correo electrónico Mensajería	Inmediatamente se reciba

		de petición y el tiempo de respuesta.			
2	Redireccionar al área de SIAU para tramite de respuesta	El encargado de ventanilla única de correspondencia deberá redireccionar al área de SIAU, el reclamo para su trámite correspondiente.	Encargado de ventanilla única de correspondencia	Correo electrónico o en físico	El mismo día que lo recibe
4	Proyectar respuesta de fondo	El líder SIAU y el líder del servicio involucrado proyectarán la respuesta respectiva, la cual deberá redactarse en términos respetuosos, no conflictivos, entendibles para el usuario, respetando la no publicación o ventilación de información susceptible o sujeta a reserva como lo son los registros de historias clínicas, laborales, etc; y enviar al jefe inmediato, inhouse o líder de proceso.	El líder SIAU y el líder del servicio involucrado	Físico	**12 horas**
6	Firma y entrega de respuesta firmada	La gerencia, deberá revisar y firmar la respuesta y entregarla a la líder SIAU para su inmediata notificación al usuario. El líder SIAU deberá enviar al correo	Gerente y secretaria de gerencia	Libro de radicación de secretaría de gerencia	**12 horas**

		electrónico registrado en el escrito de queja del usuario, con copia oculta al correo de **info@cribsaludmental.gov.co**, la respuesta a esta y los soportes o anexos que la acompañan. Si la respuesta requiere ser notificada o enviada por empresa de mensajería, ésta deberá ser entregada dentro del término y hora definido en el procedimiento de radicación de correspondencia (A-GDO-P-01), a ventilla única de correspondencia, en sobre marcado, para su posterior envío.	Líder SIAU Encargado de Ventanilla única de correspondencia	Correo electrónico Instrumento de radicación de ventanilla única.	

f. DENUNCIAS

Las quejas y denuncias contra servidores o contratitas de la ESE, deberán tramitarse a través de la Subgerencia Administrativa y Financiera (control interno disciplinario) con el apoyo del asesor jurídico, quien deberá informar al quejoso o denunciante sobre su recibo y el trámite a seguir.

La Oficina de Control Interno Disciplinario con apoyo del asesor jurídico de la ESE, deberá dar respuesta dentro de los **quince (15) días hábiles** siguientes a la recepción de la denuncia, indicándole que se dio trámite a la misma y los resultados generales de la gestión. Lo anterior sin perjuicio del principio de confidencialidad y reserva de la información.

Frente al trámite de las denuncias anónimas, si bien el artículo 27 de la Ley 24 de 1992 establece que se inadmitirán las quejas que sean anónimas o aquellas que carezcan de fundamento, también lo es que el artículo 38 de la Ley 190 de 1995 permite adelantar las investigaciones disciplinarias o penales, en aquellas quejas anónimas que tengan medios

probatorios suficientes que permitan inferir la comisión de un delito o infracción disciplinaria para adelantar la actuación de oficio.

Lo anterior quiere decir, que la Oficina de Control Disciplinario Interno, deberá tener especial cuidado en analizar la procedencia del trámite de las denuncias anónimas relacionadas con actos de corrupción, y/o inhabilidades, incompatibilidades, y conflictos de intereses, en concordancia con el artículo 38 de la Ley 190 de 1995.

La custodia de datos de los denunciantes de actos de corrupción se realizará a través de los lineamientos estipulados en la Política de Tratamiento de Datos Personales de la ESE. Para este caso en particular, los datos sensibles de los reportantes se consideran información clasificada, por lo tanto, su acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito.

Cuando el trámite de la denuncia no sea de competencia de la ESE, la oficina de control disciplinario interno, argumentando las razones por las cuales considera no es de su resorte o competencia deberá remitirla a la autoridad judicial o administrativa que corresponda, en un término no mayor a **cinco 05 días**.

10. INDICADORES

- Oportunidad de respuesta de las peticiones, Quejas, reclamos y denuncias recibidas en la entidad.

11. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios			
Versión	**Fecha**	**Elaborado / Actualizado por:**	**Descripción del cambio**
1	19/01/2021	Sandra Montaña Guzmán	Creación del documento
2	09/12/2024	Sandra Montaña Guzmán Leidy Martínez	Actualización acorde a manual de estructura documental, cambio de logo y codificación, modificación en objetivo, alcance e inclusión de tiempos de respuesta para cada una de las PQRSDF

Control de Emisión

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
Sandra Montaña Guzmán Leidy Martínez	Nubia Yaneth Guevara Pinto	Diana Catalina Delgado Jiménez
Cargo:	**Cargo:**	**Cargo**
P.U Trabajador Social P.E. Contratación	Asesor Desarrollo de Servicios	Gerente