



Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

**Procedimiento: PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y
TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
(PQRSDF)**

 Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.	Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Proceso: Atención al usuario y su familia Subproceso: Atención al usuario y su familia Procedimiento: PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)	<table><tr><td>Código</td><td>M-AU-AU-PR-01</td></tr><tr><td>Fecha</td><td>2025-05-02</td></tr><tr><td>Versión</td><td>8</td></tr></table>	Código	M-AU-AU-PR-01	Fecha	2025-05-02	Versión	8
Código	M-AU-AU-PR-01							
Fecha	2025-05-02							
Versión	8							

Estratégico	Misional	Apoyo	Evaluación y control
-------------	----------	-------	----------------------

RESPONSABLE

Lider de Atención al Usuario (Atención al Usuario y su Familia)

OBJETIVO GENERAL

Gestionar de manera oportuna, clara, eficaz y efectiva todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones manifestadas por los usuarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E y sus Unidades Básicas de Atención (UBA), derivadas de la prestación de los servicios, de manera que el usuario tenga una experiencia memorable durante el proceso de atención y se respeten sus derechos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Tramitar toda petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación que reciban a través de los diferentes medios establecidos para su recepción como son:
 1. página web <https://hospitalsogamoso.gov.co/>
 2. De manera presencial oficina de Atención al usuario SIAU, ubicada en el primer piso del Hospital Regional Sogamoso,
 3. Correo electrónico contactenos@hospitalsogamoso.gov.co,
 4. Ventanilla única dispuesta por el Hospital Regional de Sogamoso,
 5. A través del celular Numero 3208406951,
 6. Los buzones dispuestos en los diferentes servicios del Hospital y las unidades básicas de atención UBA Busbanza y Pajarito. Para dar la respectiva respuesta dentro de los tiempos de oportunidad establecidos.
- Realizar apertura de los buzones cada 8 días en los servicios del Hospital Regional Sogamoso E.S.E y una vez al mes en la UBAS de Pajarito y Busbanza dando cumplimiento a la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, que establece la necesidad de desarrollar una nueva clasificación de motivos para permitir una tipificación más precisa y ajustada a las necesidades reales de los usuarios.

ALCANCE

El procedimiento comienza con la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de los canales establecidos, utilizando la plataforma Almera para ponerlas en conocimiento de la persona interesada, brindándole la oportunidad de ofrecer una respuesta. Posteriormente, si se dispone de los datos necesarios, se proporciona una respuesta al usuario. En caso de que la queja sea anónima, se registra en cartelera para su seguimiento. El proceso termina con el archivo adecuado de los documentos generados durante todo el procedimiento. Este procedimiento es aplicable al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y sus Unidades Básicas de Atención.

RESPONSABLES

Líder de Atención al Usuario y Sus Familias, Líderes de proceso, Representante de usuarios y asesor de control interno.

MARCO LEGAL Y/O TEÓRICO

Constitución Política de Colombia, 1991:

Artículo 23: Establece el derecho fundamental de petición, permitiendo a toda persona presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener una pronta resolución.

Artículo 103: Define los mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía, incluyendo el voto, plebiscito, referendo, consulta popular, cabildo abierto, entre otros.

Ley 1437 de 2011: Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, estableciendo normas sobre la tramitación de peticiones, quejas y reclamos y regulando aspectos procedimentales relacionados con la gestión pública

Ley 1474 de 2011: Dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Incluye disposiciones sobre la creación de oficinas de quejas, sugerencias y reclamos en las entidades públicas.

Ley 1581 de 2012: Regula la protección de datos personales, estableciendo disposiciones para el tratamiento de la información y garantizando la privacidad de los ciudadanos en la gestión de sus datos.

Ley 1757 de 2015: Conocida como la Ley Estatutaria de Participación Ciudadana, promueve, protege y garantiza la participación de los ciudadanos en la vida política, administrativa, económica, social y cultural.

Además, regula el derecho fundamental de petición, sustituyendo un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Establece que toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, y las solicitudes de documentos e información dentro de los diez (10) días hábiles.

Decreto 1166 de 2016: Reglamenta la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) en las entidades públicas, estableciendo lineamientos para su recepción, trámite y respuesta oportuna.

Decreto 1535 de 2022: Regula la participación ciudadana en la gestión pública, estableciendo mecanismos y procedimientos para su ejercicio efectivo, y promoviendo la creación de organizaciones democráticas que faciliten el control y seguimiento de la gestión pública.

Ley 1474 de 2011 artículos 73 y 76, Congreso de la República - 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.

Ley 734 de 2002 Congreso De La República De Colombia - Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

Decreto Ley 019 de 2012 artículo 12, Presidencia De La República De Colombia - Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 1755 DE 2015 artículos 13 y 14, Congreso De La República - 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.

Constitución Política De Colombia de 1991, artículos 23, 74 y otros.

Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud, por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020.

DEFINICIONES

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Análisis De PQRSDF: Es un proceso investigativo que permite conocer e interpretar información con la finalidad de clasificarla y dar respuesta.

Buzón de sugerencias: Mecanismo de participación que permite al ciudadano manifestar su percepción frente al servicio prestado por las dependencias a través de sugerencias y felicitaciones.

Canales de Atención: Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., a través de los cuales el ciudadano puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones; o solicitar acceso a trámites, servicios, programas y/o proyectos sobre temas de competencia de la entidad. Se estructura bajo cuatro medios integrales: canal presencial, canal telefónico, buzón de sugerencias y canal virtual.

Denuncias: Es el relato que un ciudadano o servidor público realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

Felicitación: Manifestar a una persona la satisfacción que se siente por algún suceso beneficioso para ella.

Participación Social: Proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y la participación social comprende la participación ciudadana y comunitaria, así:

a. La Participación Ciudadana, es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

b. La Participación Comunitaria, es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

La participación en las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud es la interacción de los

usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de salud. universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social.

Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes -normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

Plan De Mejora: Es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización con el fin de mejorar la calidad de la atención de los servicios.

PQRSDF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

Queja Anónima: Se asimila a la denominación anterior de queja, pero al no identificarse se dará un tratamiento diferente donde se responderá en los canales definidos por la entidad.

Queja: La queja es la declaración de la no satisfacción de las expectativas de un cliente. Visto de esta manera, cada queja es una nueva oportunidad para que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E crezca en cuanto al mejoramiento de las características de un producto o de un servicio.

Reclamo de riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.

Reclamo de riesgo simple: Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

Reclamo de riesgo vital: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.

Reclamo: El reclamo implica un elemento adicional a la queja y es la necesidad del usuario de expresar que además de estar inconforme de acuerdo con sus expectativas, la organización le adeuda algún elemento.

Responsable: Para efectos del presente procedimiento, entiéndase por implicado cualquier persona natural o jurídica responsable de los hechos que motivan la solicitud.

SIG Almera: Sistema de Gestión Integral de Armera, constituye un método organizado, planificado, y continuo para medir, monitorear y mejorar la calidad con el fin de apoyar los procesos de acreditación.

Sistema de información y atención al usuario: Es una herramienta creada por el Ministerio de Protección Social

y es el espacio donde la comunidad acude para solicitar orientación y asesoría sobre diferentes temas y donde formulan peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones por la calidad de atención recibida de la institución prestadora de Salud, actuando como canal de comunicación entre los usuarios y la entidad.

Sugerencia: El usuario desea un cambio en un proceso, porque éste no lo satisface, porque cree que existe una forma de hacerlo mejor; espera un nuevo servicio o producto o una forma diferente de recibirlo. Se considera una posición positiva como expresión de aprecio hacia el servicio esperando que éste mejore.

Tiempo De Respuesta: Es la cantidad de tiempo que se tarda en responder a una solicitud de servicio de acuerdo con la normatividad vigente.

RECURSOS, MATERIALES, INSUMOS Y EQUIPOS

Recurso humano: Personal del proceso Atención al Usuario y su Familia, Personal asistencial y Administrativo de la Entidad.

Recurso tecnológico: Equipos de cómputo, software de Sistema de Gestión integral Almera.

Recurso de información: Teléfonos celulares y correo electrónico.

Recurso físico: Buzón de Sugerencias, Formatos de PQRSDF y formato de Apertura de Buzón.

DESARROLLO DEL DOCUMENTO

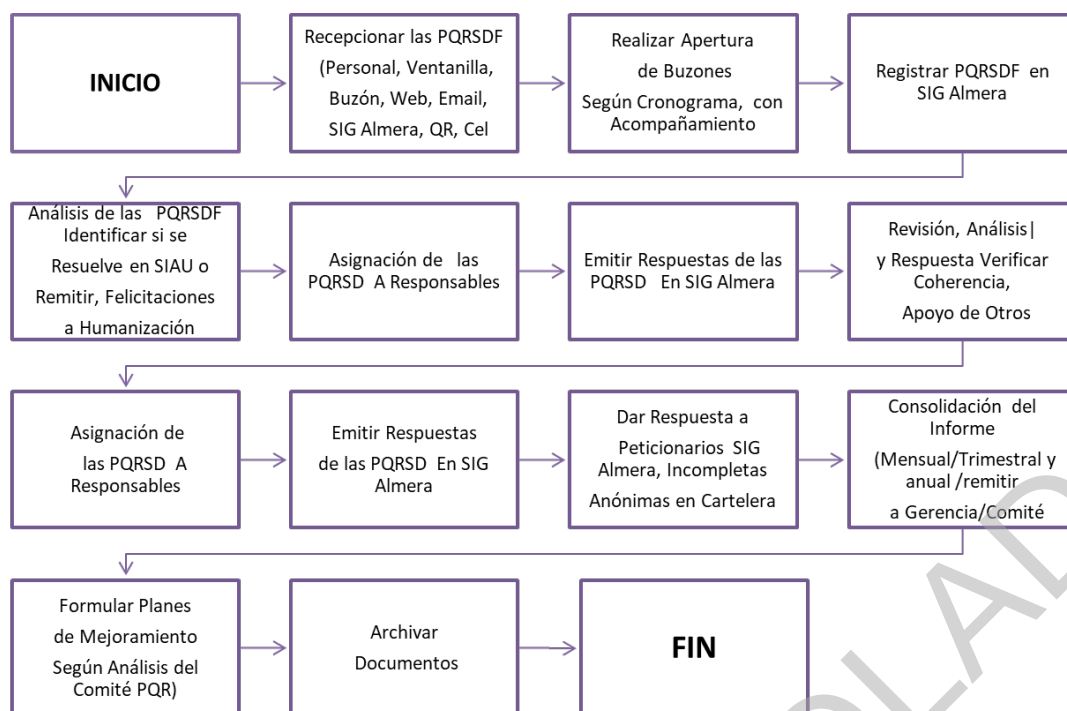
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO					
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CUANDO - TIEMPO	REGISTRO

1	Recepcionar las PQRSDF	Existen varios métodos para recepcionar las PQRSDF 1) De manera Personal en la oficina de atención al usuario y su Familia, 2) Ventanilla única dispuesta por el Hospital, 3) A través de buzones de Sugerencias donde se debe diligenciar y depositar la PQRSDF. 4) A través de la página web institucional 5) Correo electrónico 6) Enlace del SIG Almera 7) Código QR 8) Al celular Numero 3208406951 Nota: Cuando la persona que requiera manifestar una PQRSDF no tenga la capacidad para hacerlo de manera escrita, este lo podrá hacer verbalmente, en cuyo caso recibirá el apoyo del personal de la oficina para la transcripción. Si la persona no puede presentar una PQRSDF por escrito, podrá hacerlo verbalmente, recibiendo el apoyo del personal para su transcripción.	Líder de atención al usuario y su Familia	Diariamente	Formato de PQRSDF M-AU-AU-FT-01 https://www.hospitalsogamoso.gov.co/contactenos@hospitalsogamoso.gov.co https://alme.im/2iGO  Escanea el código QR
2	Realizar apertura de buzones	1) Atención al usuario y su Familia debe contar con cronograma mensual para la apertura de buzones. 2) Los buzones de sugerencias deben abrirse según cronograma, para lo cual se debe contar con el acompañamiento de: Líder de atención al usuario y sus familias, control interno, delegado de usuarios, del Hospital Regional de Sogamoso. 3) Levantar acta de apertura de cada uno de los buzones abiertos, en el formato M-AU-AU-FT-02. Nota: Apertura de Buzón en la UBA (Busbanza y Pajarito)	Líder de atención al usuario y su Familia	Se realiza apertura de buzón de sugerencias, de manera semanal 1 vez al mes	Acta de apertura de buzones M-AU-AU-FT-02
3	Registrar PQRSDF en SIG Almera	Registra en el SIG Almera las PQRSDF recepcionadas a través del buzón de sugerencias, Correo Electrónico y la oficina de atención al usuario. Se realizará el registro máximo un día después a la apertura del buzón o a la recepción en el SIAU. Se debe registrar la totalidad de PQRSDF recibidas.	Auxiliar Administrativa del SIAU	Diariamente	SIG ALMERA (Módulo de PQRSDF)

4	Análisis de las PQRSDF	El Líder de SIAU realiza un análisis del caso para identificar si la PQRSDF se puede resolver desde el área de SIAU o se debe ser remitida al personal responsable para su análisis. Las felicitaciones serán recepcionadas y remitidas al área de humanización quien las socializará con el personal o proceso correspondiente mensualmente, y se les otorgará un reconocimiento como incentivo. Las felicitaciones se reciben y se envían a humanización, quien las socializa de manera mensual en comité y otorga un incentivo.	Líder Atención al Usuario y su Familia	Diariamente	SIG ALMERA (Módulo de PQRSDF) Correo Electrónico
5	Asignación de las PQRSDF	Asignar a los responsables del trámite la PQRSDF que fueron ingresadas al Sistema. Se realizará máximo un día después.	Líder Atención al Usuario y su Familia Auxiliar Administrativa del SIAU	Diariamente	SIG ALMERA (Módulo de PQRSDF)
6	Emitir Respuestas de las PQRSDF	Los responsables de la PQRSDF de cada caso deben dar respuesta a atención al Usuario mediante el SIG Almera.	Funcionario responsable de la PQRSDF	Máximo 10 días después de recibir la notificación	SIG ALMERA (Módulo de PQRSDF)
7	Revisión Análisis y Respuesta	1. Revisar las Respuestas emitidas por el Personal del Hospital verificando que la respuesta dado sea coherente con la PQRSDF y cumpla con los requerimientos solicitados por el usuario. Nota: Algunas respuestas requieren el apoyo de funcionarios de otros procesos (jurídica, subgerencias, gerencia, entre otros), para lo cual se les hará consulta y/o, traslado.	Líder Atención al Usuario y su Familia Subgerencia científica y Jurica	Diariamente	SIG ALMERA (Módulo de PQRSDF)

8	Dar Respuesta a peticionarios	Las Respuestas a los peticionarios de las PQRSDF se realizarán por medio del SIG Almera. Las PQRSDF recibidas incompletas o anónimas se les deben dar respuesta y fijar en cartelera por 15 días el aviso para que el peticionario se acerque a notificarse por la respuesta. En caso de ser de interés general se debe publicar la respuesta en cartelera. Según la circular los tiempos establecidos son: • Reclamos de riesgo simple: (72) horas a partir de la fecha de radicación. • Reclamos de riesgo priorizado: (48) horas a partir de la fecha de radicación. • Reclamos de Riesgo Vital: (24) horas a partir de la fecha de radicación. • Peticiones Generales: (15) días a partir de la fecha de radicación.	Líder Atención al Usuario y su Familia Auxiliar Administrativa del SIAU	Dentro de los términos legales	Registros SIG ALMERA y cartera en la oficina SIAU
9	Consolidación del Informe	Elaborar informe mensual y trimestral y anual de las PQRSDF presentadas durante el periodo, el cual debe ser remitido a la Gerencia y el comité de PQRSDF del Hospital Regional De Sogamoso E.S.E. informando los casos y actividades adelantadas en referencia a la recepción, resolución y seguimiento a las PQRSDF gestionadas cada mes, este informe se publica en la página web del Hospital.	Líder atención al usuario y su Familia	Mensual Trimestral Anual	Acta del comité y Lista de Asistencia Informe de PQRSDF
10	Formular planes de Mejoramiento	Formular planes de mejoramiento de acuerdo con el análisis realizado en el Comité de PQR	Líder atención al usuario y su Familia	Mensual	Planes de Mejoramiento
11	Archivar documentos	Los documentos resultantes de este procedimiento se archivan en las carpetas correspondientes de acuerdo con la normatividad vigente de archivo.	Líder Atención al Usuario y su Familia	Carpeta PQRSDF del Hospital Regional de Sogamoso y carpeta de cada una de las UBA	Mensual

DIAGRAMA DEL FLUJO



BIBLIOGRAFÍA

Constitución Política de Colombia. Congreso de la República de Colombia, disponible en: www.suin-juriscol.gov.co

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho de petición. Congreso de la República de Colombia. Disponible en: www.suin-juriscol.gov.co

Ley 1757 de 2015. Ley Estatutaria de Participación Ciudadana. Congreso de la República de Colombia. Disponible en: www.funcionpublica.gov.co

Ley 1474 de 2011. Por medio de la cual se dictan normas orientadas a prevenir, investigar y sancionar la corrupción. Congreso de la República de Colombia. Disponible en: www.foncep.gov.co

Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Congreso de la República de Colombia. Disponible en: www.suin-juriscol.gov.co

Ley 1581 de 2012. Por medio de la cual se regula la protección de datos personales. Congreso de la República de Colombia. Disponible en: www.suin-juriscol.gov.co

Decreto 1166 de 2016. Por medio del cual se regula la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. Presidencia de la República de Colombia. Disponible en: www.colaboracion.dnp.gov.co

Decreto 1535 de 2022. Por el cual se regula la participación ciudadana en la gestión pública. Presidencia de la República de Colombia. Disponible en: www.funcionpublica.gov.co

ANEXOS

- M-AU-AU-FT-01 Formato PQRSDF
- M-AU-AU-FT-02 Acta de Apertura de Buzones

CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios			
Versión	Fecha	Elaborado / Actualizado por:	Descripción del cambio
00	08/10/2008		Procedimiento emitido en Versión 0 para prueba.
01	11/06/2011		Ajustes realizados sobre la caracterización del procedimiento mediante la utilización de verbos así como la inclusión de las políticas de operación.
02	27/10/2011		Cambio de responsable del proceso, actualización al numeral 5 definiciones, modificación numeral 7, desarrollo del procedimiento en cuanto al responsable, actividades, registro.
03	02/11/2011		Diseño de las políticas de operación.
04	05/05/2014		Revisión y ajuste responsable por actividad.
05	30/03/2020	Laura Camila Molina	Se revisó y ajusto cada ítem acorde con el nuevo formato de documentación, se actualizo el procedimiento de acuerdo con el trámite vigente, se asignó nueva codificación.
06	06/07/2023	Laura Camila Molina	Se revisó y ajusto cada formato a la nueva estructura de documentación, se actualiza actividades y matriz de relación de PQRSDF
07	12/08/2024	Laura Camila Molina	Se actualiza procedimiento dado que ya no hay mesa Técnica y se ajusta formato de PQRSDF y se ajusta a nueva estructura de Calidad.
08		Yuri Marcela Vargas Tabares	Actualización Procedimiento con nuevo SIG Almera Se realiza actualización del marco normativo, inclusión de más definiciones, ajuste al procedimiento con el nuevo SIG Almera.

Control de Emisión		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Yuri Marcela Vargas Tabares	Jenith Lorena López Rodríguez	Zulma Cristina Montaña
Cargo:	Cargo:	Cargo
Líder de Atención al Usuario y su Familia	Líder de Gestión de Calidad	Subgerencia Científica