



**PROCEDIMIENTO DE RESPUESTAS  
DE QUEJAS DEPOSITADAS EN EL  
BUZON DE SUGERENCIAS**

**Código: PO-SIAU-RQDB-18**

**Versión: 2**

**Fecha: 08/10/2020**

**PROCEDIMIENTO PARA LA RESPUESTA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y  
PETICIONES EN EL BUZON DE SUGERENCIAS**

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
1	29/08/2018	Ajuste en actividades y establecimiento de tiempos
2	08/10/202	Se actualiza el procedimiento teniendo en cuenta los lineamientos de MIPG



**PROCEDIMIENTO DE RESPUESTAS  
DE QUEJAS DEPOSITADAS EN EL  
BUZON DE SUGERENCIAS**

**Código: PO-SIAU-RQDB-18**

**Versión: 2**

**Fecha: 08/10/2020**

**OBJETIVO:**

Orientar sobre el trámite que se le dará a las PQRSDF depositadas en los buzones de los diferentes centros de atención de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias y en la sede administrativa de la misma.

**ALCANCE:**

A todas la PQRSDF depositas en los buzones de sugerencias.

**USUARIO:**

Coordinador de la oficina de atención al ciudadano y coordinador centro de atención.

**DEFINICIONES:**

**Respuesta de quejas:** es la acción de responder a la satisfacción concreta a una duda o inquietud relacionada con la prestación del servicio.

**Tramite:** se busca conocer las causas y resolver los problemas que han generado una sensación de insatisfacción.

**Recepción de quejas:** mantener las quejas en custodia para su clasificación y derivación al asignado.

**Informe de respuesta de quejas:** documento donde se da a conocer las respuestas de las quejas interpuestas por los usuarios.

**CONSIDERACIONES GENERALES:**

En cumplimiento de la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información publica la ESE publicara los resultados del trámite de respuesta a PQRSDF para lo cual hará la clasificación de las causales de las PQRSDF en cada uno de los centros y por servicios ofertados.

- El manejo integral de este procedimiento permite manifestar la alta valoración y respeto que la ESE Hospital Local Cartagena de Indias tiene por el usuario y la importación de su opinión para el mejoramiento de la calidad del servicio.
- Se cuenta con formato para que el proceso responsable de dar respuesta a la PQRSDF registre la acción de mejora que implementara como repuesta.
- La respuesta de algunas PQRSDF según el criterio del coordinador será gestionada por este funcionario.



**PROCEDIMIENTO DE RESPUESTAS DE QUEJAS DEPOSITADAS EN EL BUZON DE SUGERENCIAS**

**Código: PO-SIAU-RQDB-18**

**Versión: 2**

**Fecha: 08/10/2020**

**PROCEDIMIENTO**

<b>ETAPA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVIDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Recepción de PQRSDf para gestión por Oficina Atención al Ciudadano	Diariamente se hará la revisión de las PQRSDf, enviadas para el trámite por la Oficina de atención al ciudadano, las cuales deberán ser registradas en el consolidado de quejas.	Formato de consolidado de PQRSDf	Coordinador oficina de atención al ciudadano
Recepción de PQRSDf gestionadas por Coordinadores de centros de atención.	Las promotoras sociales de la Oficina de atención al ciudadano, entregaran los PQRSDf, que fueron gestionadas por los Coordinadores de los centros de atención y entregados en la Oficina de atención al ciudadano para consolidar en el formato respectivo.	Formato de visita a centros de atención.	Promotoras Sociales de Oficina de atención al ciudadano  Coordinador atención al ciudadano
Asignación de consecutivo de PQRSDf	Un funcionario de la Oficina de atención al ciudadano, asignara consecutivo a cada una de las PQRSDf recibidas.	Formato de consolidado de PQRSDf	Coordinación de atención al ciudadano
Remisión de PQRSDf a los procesos implicados	Se analizan las PQRSDf y se designan los procesos responsables de su gestión, se elabora oficio comunicando la PQRSDf y el tiempo establecido para la respuesta.  <b>NOTA:</b> el tiempo de respuesta por parte del responsable de responder la PQRSDf es de 4 hábiles.	Formatos de PQRS  Formato de Respuesta	Coordinación de atención al ciudadano
Recepción de respuesta a PQRSDf	Cumplido el término los responsables de la acción de mejora enviaran el formato de descripción de peticiones, quejas, sugerencias y/o felicitaciones a la oficina de atención al usuario	Formato de descripción de PQRSDf a la oficina de atención al ciudadano, diligenciado.	Coordinación de atención al ciudadano
Registro de respuestas de PQRSDf	Se recopilan todas las respuesta tanto de las enviadas por los centros de atención y las remitidas por los coordinadores de procesos, para su consolidación, para la elaboración del informe mensual por centro de atención.	Informe de Respuestas PQRSDf	Coordinación de atención al ciudadano
Elaboración de informe de respuesta de PQRSDf	Por centro de atención se elaborara informe de respuesta de las PQRSDf depositadas en los buzones en la vigencia. Este informe será remitido a la coordinación del centro de atención y al presidente de la ASODEUS.	Informe de respuesta de PQRSDf por centro de atención.	Coordinación de atención al ciudadano



**PROCEDIMIENTO DE RESPUESTAS  
DE QUEJAS DEPOSITADAS EN EL  
BUZON DE SUGERENCIAS**

**Código: PO-SIAU-RQDB-18**

**Versión: 2**

**Fecha: 08/10/2020**

	<b>Observación:</b> este documento deberá ser publicado para conocimiento de los usuarios y se remitirá a gestión comercial para su posterior publicación en la página web.		
Elaboración de Consolidado de PQRSDf	Se consolida todas las PQRSDf recibidas para emitir informe a las partes interesadas.	Consolidado de PQRSDf	Coordinación de atención al ciudadano
Archivo de informe	Se archivan el soporte del envío de los informes mensuales. ( a centros de atención y partes interesados )	Carpeta AZ	Coordinación de atención al ciudadano

**TIEMPOS DE RESPUESTAS DE LAS SOLICITUDES.**

- La ESE establece como su estándar de tiempo oportuno para dar respuesta a las PQRSDf, de cuatro días hábiles, los cuales iniciaran desde la fecha de notificación a los procesos responsables.

<b>Realizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
BETTY CARDONA SIERRA COORDINADOR SIAU	EMPERATRIZ CARDOZO MEZA COORDINADOR CALIDAD	ROQUE BOSSIO BERMUDEZ GERENTE ADOPTADO RESOLUCION