



**Procedimiento para la Gestión de  
peticiones, quejas, reclamos,  
sugerencias, denuncias y  
felicitaciones (PQRSDF)**

**Código: PO-SIAU-GPQR-40**

**Versión: 1**

**Fecha: 14/01/2025**

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)**

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
1	14/01/2025	Creación documento
2		
3		



**Procedimiento para la Gestión de  
peticiones, quejas, reclamos,  
sugerencias, denuncias y  
felicitaciones (PQRSDF)**

**Código: PO-SIAU-GPQR-40**

**Versión: 1**

**Fecha: 14/01/2025**

**OBJETIVO:**

Gestionar de forma eficiente, eficaz y dentro de los términos de ley, las PQRSDF formuladas por los usuarios en los diferentes centros de atención de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias y en la sede administrativa de la misma.

**ALCANCE:**

Inicia con la radicación de las PQRSDF presentadas ante la entidad y finaliza con la entrega de la respuesta y la elaboración de los informes de la gestión.

**RESPONSABLE:**

Jefe de la oficina participación social y comunitaria

**DEFINICIONES:**

**Usuarios:** Persona natural, jurídica, pública o privada que recibe un producto y/o servicio.

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

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

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

**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 pública la ESE publicará 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 importancia de su opinión para el mejoramiento de la calidad del servicio.



**Procedimiento para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)**

**Código: PO-SIAU-GPQR-40**

**Versión: 1**

**Fecha: 14/01/2025**

- Se cuenta con formato para que el proceso responsable de dar respuesta a la PQRSDF registre la acción de mejora que implementara como repuesta.

**PROCEDIMIENTO CUANDO ES UNA PQRSDF RADICADA ATRAVES DE LOS BUZONES**

<b>ETAPA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>EVIDENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Recepción de PQRSDF	Semanalmente se realiza apertura de buzón de sugerencias ubicado en cada centro de atención por parte de la Oficina de participación social y comunitaria, lo cual se realiza en compañía del líder responsable del centro de atención y un representante de los usuarios (ASODEUS); en caso de ausencia de dicho representante, se solicita a un usuario en sala que sirva como testigo para la apertura del buzón. Se realiza la lectura de las PQRSDF recepcionadas y se procede a realizar el levantamiento del acta de apertura de buzón.	Acta de apertura de buzón.	Jefe de Oficina de Participación Social y Comunitaria/ Apoyo al ciudadano
Recepción de PQRSDF	Las funcionarias de Apoyo al ciudadano de la Oficina de participación social y comunitaria entregaran los PQRSDF recepcionadas los viernes de cada semana para su gestión.	Formato de PQRSDF	Apoyo al ciudadano de Oficina de Participación Social y Comunitaria Soporte Administrativo de Participación Social y Comunitaria
Remisión de PQRSDF a los responsables de los diferentes procesos	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, el cual es de 4 días hábiles.  <b>NOTA:</b> Las PQRSF que relación a los colaboradores se entregan con copia al	Formatos de PQRS  Formato de Respuesta	Jefe de Oficina de Participación Social y Comunitaria/ Soporte Administrativo de



**Procedimiento para la Gestión de  
peticiones, quejas, reclamos,  
sugerencias, denuncias y  
felicitaciones (PQRSDF)**

**Código: PO-SIAU-GPQR-40**

**Versión: 1**

**Fecha: 14/01/2025**

	<p>área de Talento Humano quien deberá realizar la misma investigación y generar las acciones que correspondan de acuerdo a lo establecido por la entidad; de igual manera deberá entregar retroalimentación a la Oficina de Participación Social y comunitaria dentro de los mismos 4 días hábiles.</p>		<p>Participación Social y Comunitaria/ Responsables de áreas/Director de la oficina de Talento Humano</p>
<p>Recepción de respuesta a PQRSDF</p>	<p>Cumplido el término los responsables de procesos deberán enviar el cuadro diligenciado con el análisis de la PQRSDF y la respuesta para el usuario a la oficina de participación social y comunitaria</p>	<p>Formato de descripción de PQRSDF diligenciado.</p>	<p>Jefe de Oficina de Participación Social y Comunitaria/ Responsables de procesos</p>
<p>Registro de respuestas de PQRSDF</p>	<p>Se recopilan todas las respuestas, para su consolidación y para la elaboración del informe mensual por centro de atención.</p>	<p>Informe de Respuestas PQRSDF</p>	<p>Jefe de Oficina de Participación Social y Comunitaria/ Soporte Administrativo de Participación Social y Comunitaria</p>
<p>Elaboración de informe de respuesta de PQRSDF</p>	<p>Por centro de atención se elaborará informe de respuesta de las PQRSDF depositadas en los buzones en la vigencia. Este informe será remitido a la líder del centro de atención para su publicación y conocimiento de los usuarios.</p>	<p>Informe de respuesta de PQRSDF por centro de atención.</p>	<p>Jefe de Oficina de Participación Social y Comunitaria/ Soporte Administrativo de Participación Social y Comunitaria</p>
<p>Archivo de informe</p>	<p>Se archivan el soporte del envío de los informes mensuales.</p>	<p>Carpeta AZ</p>	<p>Soporte Administrativo de Participación Social y</p>



**Procedimiento para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)**

**Código: PO-SIAU-GPQR-40**

**Versión: 1**

**Fecha: 14/01/2025**

			Comunitaria
--	--	--	-------------

**PROCEDIMIENTO CUANDO ES UNA PQRSDF RADICADA DE MANERA PERSONAL, TELEFONICA, O POR CORREO ELECTRONICO**

ETAPA	ACTIVIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABLE
Recepción de PQRSDF	Recibir de manera cordial al usuario ya sea en la oficina de atención al ciudadano o de manera telefónica	N/A  Nota: esta actividad se resuelve de manera verbal, a menos que el usuario solicite hacerlo por escrito se le suministra el formato de PQRSDF dispuesto por la entidad.	Colaboradores de la Oficina de participación social y comunitaria
Gestión de la PQRSDF	Si es personal, se atiende en la oficina de participación social y comunitaria se le debe explicar la metodología del procedimiento a realizar para resolver su requerimiento; si la persona requiere colocar su PQRSDF por escrito se le debe entregar el formato dispuesto por la entidad para el respectivo tramite.  Si es llamada telefónica a través de la extensión de la Oficina de participación social y comunitaria, se debe escuchar	N/A  Nota: esta actividad se resuelve de manera verbal, a menos que el usuario solicite hacerlo por escrito se le suministra el formato de PQRSDF dispuesto por la entidad.	Colaboradores de la Oficina de participación social y comunitaria




**Procedimiento para la Gestión de  
peticiones, quejas, reclamos,  
sugerencias, denuncias y  
felicitaciones (PQRSDF)**

**Código: PO-SIAU-GPQR-40**

**Versión: 1**

**Fecha: 14/01/2025**

	<p>atentamente al usuario evitando interrupciones innecesarias; una vez termine de exponer su requerimiento se dan las recomendaciones necesarias buscando siempre dejar a la persona satisfecha.</p> <p><b>NOTA1:</b> Si la queja no tiene respuesta inmediata se le solicita un número de contacto para llamarlo e informarlo de la gestión de la respuesta.</p> <p><b>NOTA2:</b> Despídalo amablemente explicándole la importancia de las Peticiones, Quejas y/o Sugerencias para el mejoramiento continuo de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias.</p>		
<p>Remisión de PQRSDF a los responsables de los diferentes procesos</p>	<p>Si las PQRS del usuario son de una problemática cuya solución no está en su nivel jerárquico remita por escrito a quien corresponda y gestione la oportunidad de la respuesta o solución</p>	<p>Oficio de remisión de PQRS</p>	<p>Jefe de Oficina de Participación Social y Comunitaria</p> <p>Soporte Administrativo de Participación Social y Comunitaria</p>

	<b>Procedimiento para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF)</b>	<b>Código: PO-SIAU-GPQR-40</b>
		<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 14/01/2025</b>

	deseada.		
--	----------	--	--

**TIEMPOS DE RESPUESTAS DE LAS SOLICITUDES.**

La ESE establece como su estándar de tiempo oportuno para dar respuesta a las PQRSDF por parte de los responsables de las áreas, cuatro días hábiles, los cuales iniciaran desde la fecha de notificación a cada uno de los procesos.

<b>Realizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Dra. OLGA ELENA LONDOÑO S. JEFE DE LA OFICINA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA	DRA. YOLIMA VARGAS JIMENEZ PROFESIONAL ESPECIALIZADO GESTION ESTRATEGICA	DR. JULIO CESAR PIÑEROS CRUZ AGENTE ESPECIAL INTERVENTOR