

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DIFERENCIAL DE PQRSDF SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RIESGO Y CANAL DE INGRESO	Código: PO-SIAU-GPQR-40
		Versión: 2
		Fecha: 03/03/2026

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DIFERENCIAL DE PQRSDF SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RIESGO Y CANAL DE INGRESO

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	14/01/2025	Creación documento
2	3/3/2026	Actualización de tiempos de respuesta conforme a Circular 017 de 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud. Se ajusta clasificación de reclamos por nivel de riesgo y términos en horas.
3	10/03/2026	Procedimiento Cuando Es Una Es Radicada Por Redes Sociales Institucionales
4		Modificación del nombre del Procedimiento
5		Ajuste general del procedimiento

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DIFERENCIAL DE PQRSDF SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RIESGO Y CANAL DE INGRESO	Código: PO-SIAU-GPQR-40
		Versión: 2
		Fecha: 03/03/2026

OBJETIVO:

Establecer el procedimiento institucional para la recepción, clasificación, gestión, seguimiento, respuesta y cierre de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), garantizando la atención oportuna, priorizada y trazable conforme al nivel de riesgo, canal de ingreso y normatividad vigente aplicable en Colombia, promoviendo la mejora continua, la humanización y la seguridad del paciente.

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; funcionarios del área; líderes de procesos

DEFINICIONES:

PQRSDF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentadas por usuarios internos o externos relacionadas con la prestación de servicios de salud.

Riesgo Vital: PQRSDF cuya situación puede generar afectación inmediata a la vida, integridad o continuidad del tratamiento del usuario.

PQRSDF Priorizada: Situación que puede impactar la oportunidad, seguridad del paciente, accesibilidad o calidad del servicio.

PQRSDF Simple: Situaciones administrativas o de bajo impacto asistencial sin riesgo inmediato para el usuario.

Canal de Ingreso: Medio mediante el cual se recibe la PQRSDF.

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.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DIFERENCIAL DE PQRSDF SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RIESGO Y CANAL DE INGRESO	Código: PO-SIAU-GPQR-40
		Versión: 2
		Fecha: 03/03/2026

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 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.

PROCEDIMIENTO CUANDO ES UNA PQRSDF RADICADA ATRAVES DE LOS BUZONES

ETAPA	ACTIVIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABLE
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. NOTA: en caso de el equipo detecte una queja de riesgo vital, priorizado o simple debe informar inmediatamente a través de los medios de comunicación internos dispuestos.	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. NOTA: Las PQRSF que relación a los colaboradores se entregan con copia al área de Talento Humano quien deberá realizar la misma investigación y generar las acciones que correspondan de acuerdo con lo	Formatos de PQRS Formato de Respuesta	Jefe de Oficina de Participación Social y Comunitaria/ Soporte Administrativo de Participación Social y Comunitaria/ Responsables de áreas/Director de la



**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN
DIFERENCIAL DE PQRSDF SEGÚN
CLASIFICACIÓN DE RIESGO Y CANAL
DE INGRESO**

Código: PO-SIAU-GPQR-40

Versión: 2

Fecha: 03/03/2026

	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. NOTA: En caso de que la PQRS sea clasificada de acuerdo con los riesgos deberá ser gestionada en los tiempos establecidos.		oficina de Talento Humano
Recepción de respuesta a PQRSDF	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	Formato de descripción de PQRSDF diligenciado.	Jefe de Oficina de Participación Social y Comunitaria/ Responsables de procesos
Registro de respuestas de PQRSDF	Se recopilan todas las respuestas, para su consolidación y para la elaboración del informe mensual por centro de atención.	Informe de Respuestas PQRSDF	Jefe de Oficina de Participación Social y Comunitaria/ Soporte Administrativo de Participación Social y Comunitaria
Elaboración de informe de respuesta de PQRSDF	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.	Informe de respuesta de PQRSDF por centro de atención.	Jefe de Oficina de Participación Social y Comunitaria/ Soporte Administrativo de Participación Social y Comunitaria
Archivo de informe	Se archivan el soporte del envío de los informes mensuales.	Carpeta AZ	Soporte Administrativo de Participación Social y 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
	Si es personal, se atiende en la oficina de participación social y		



**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN
DIFERENCIAL DE PQRSDF SEGÚN
CLASIFICACIÓN DE RIESGO Y CANAL
DE INGRESO**

Código: PO-SIAU-GPQR-40

Versión: 2

Fecha: 03/03/2026

Gestión de la PQRSDF	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 trámite. Si es llamada telefónica a través de la extensión de la Oficina de participación social y comunitaria, se debe escuchar 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. NOTA1: Si la queja no tiene respuesta inmediata se le solicita un número de contacto para llamarlo e informarlo de la gestión de la respuesta. NOTA2: Despídalo amablemente explicándole la importancia de las Peticiones, Quejas y/o Sugerencias para el mejoramiento continuo de la ESE Hospital	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 DIFERENCIAL DE PQRSDF SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RIESGO Y CANAL DE INGRESO	Código: PO-SIAU-GPQR-40
		Versión: 2
		Fecha: 03/03/2026

	Local Cartagena de Indias.		
Remisión de PQRSDF a los responsables de los diferentes procesos	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 deseada.	Oficio de remisión de PQRS	Jefe de Oficina de Participación Social y Comunitaria Soporte Administrativo de Participación Social y Comunitaria

PROCEDIMIENTO CUANDO ES UNA PQRSDF ES RADICADA POR REDES SOCIALES INSTITUCIONALES

ETAPA	ACTIVIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABLE
1. Recepción de la PQRSDF	Revisar los correos electrónicos remitidos por el área de prensa o comunicaciones institucionales, donde se trasladan las PQRSDF recibidas a través de redes sociales de la ESE.	Correo electrónico recibido con la PQRSDF del usuario.	Colaboradores de la Oficina de Participación Social y Comunitaria
2. Registro de la solicitud	Analizar el contenido de la PQRSDF recibida y verificar la información del usuario (nombre, contacto, descripción de la situación). Registrar la solicitud en el sistema o base de datos institucional de PQRSDF.	Registro en base de datos o sistema institucional de PQRSDF.	Colaboradores de la Oficina de Participación Social y Comunitaria
3. Análisis de la solicitud	Evaluar la naturaleza de la PQRSDF para determinar si puede ser resuelta de manera inmediata por la Oficina de Participación Social	Registro de análisis o anotación en el sistema de PQRSDF.	Colaboradores de la Oficina de Participación Social y Comunitaria



**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN
DIFERENCIAL DE PQRSDF SEGÚN
CLASIFICACIÓN DE RIESGO Y CANAL
DE INGRESO**

Código: PO-SIAU-GPQR-40

Versión: 2

Fecha: 03/03/2026

	o si requiere gestión por parte de otra dependencia de la institución.		
4. Gestión inmediata (cuando aplica)	Cuando la PQRSDF pueda resolverse de manera inmediata, se contacta al usuario vía telefónica o correo electrónico, brindando la información o aclaración correspondiente y orientándolo frente a su solicitud.	Registro de contacto telefónico o correo electrónico de respuesta.	Colaboradores de la Oficina de Participación Social y Comunitaria
5. Remisión a dependencia competente	Cuando la PQRSDF requiera intervención de otra área o proceso institucional, se remite formalmente mediante oficio o correo institucional al responsable del proceso correspondiente para su gestión.	Oficio o correo electrónico de remisión de PQRSDF.	Jefe de la Oficina de Participación Social y Comunitaria / Soporte Administrativo
6. Seguimiento a la gestión	Realizar seguimiento a la dependencia responsable para garantizar la oportunidad en la respuesta y la adecuada atención de la PQRSDF presentada por el usuario.	Registro de seguimiento en el sistema o base de datos de PQRSDF.	Oficina de Participación Social y Comunitaria
7. Respuesta al usuario	Una vez recibida la respuesta de la dependencia responsable, se procede a comunicarla al usuario mediante correo electrónico u otro medio de contacto disponible.	Correo electrónico de respuesta al usuario.	Oficina de Participación Social y Comunitaria
8. Cierre de la PQRSDF	Registrar la respuesta final en el sistema o	Registro de cierre en sistema y archivo de	Oficina de Participación Social y Comunitaria

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DIFERENCIAL DE PQRSDF SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RIESGO Y CANAL DE INGRESO	Código: PO-SIAU-GPQR-40
		Versión: 2
		Fecha: 03/03/2026

	base de datos de PQRSDF y archivar los soportes correspondientes, dejando evidencia del cierre del caso.	soportes.	
--	--	-----------	--

TIEMPOS DE RESPUESTAS DE LAS DE LAS PQRSDF

(Actualizado conforme a la Circular 017 de 2023 – Superintendencia Nacional de Salud)

1. Reclamo de Riesgo Vital

Corresponde a casos que involucren riesgo inminente para la vida o integridad del usuario.

Término máximo de respuesta: 24 horas contadas a partir de la radicación.

La gestión deberá ser inmediata y prioritaria.

2. Reclamo de Riesgo Priorizado

Incluye reclamos que involucren riesgo para la integridad, afectación a poblaciones vulnerables o situaciones de alto impacto en la prestación del servicio.

Término máximo de respuesta: 48 horas contadas a partir de la radicación.

3. Reclamo de Riesgo Simple

Comprende reclamos relacionados con:

Acceso al sistema de salud.

Oportunidad en citas.

Continuidad del tratamiento.

Calidad en la prestación del servicio.

Término máximo de respuesta: 72 horas contadas a partir de la radicación.

4. Peticiones Generales (Ley 1755 de 2015)

Cuando la solicitud no esté relacionada con la garantía del derecho fundamental a la salud ni con la prestación del servicio:

Peticiones generales: 15 días hábiles.

Solicitudes de información: 10 días hábiles.

Solicitud de copias: 3 días hábiles.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DIFERENCIAL DE PQRSDF SEGÚN CLASIFICACIÓN DE RIESGO Y CANAL DE INGRESO	Código: PO-SIAU-GPQR-40
		Versión: 2
		Fecha: 03/03/2026

Si las copias solicitadas corresponden a historias clínicas o exámenes requeridos para consulta o urgencia, serán tratadas como reclamo en salud y se aplicarán los términos en horas según el nivel de riesgo

PQRSDF PRIORITARIAS / RIESGO VITAL

Canal de ingreso principal:

- Correo electrónico
- EPS
- Supersalud
- Línea directa

Características:

- Atención inmediata
- Seguimiento diario
- Cumplimiento de tiempos Resolución 017

PQRSDF FÍSICAS DE BUZÓN

Canal:

- Buzones físicos de sedes

Características:

- Recolección semanal
- Dependencia logística
- Mayor tiempo de traslado documental
- Riesgo de retraso operativo



**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN
DIFERENCIAL DE PQRSDF SEGÚN
CLASIFICACIÓN DE RIESGO Y CANAL
DE INGRESO**

Código: PO-SIAU-GPQR-40

Versión: 2

Fecha: 03/03/2026

Realizó	Revisó	Aprobó
Dra. OLGA ELENA LONDOÑO S. JEFE DE LA OFICINA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA	DRA. YOLIMA VARGAS JIMENEZ PROFESIONAL ESPECIALIZADO GESTION ESTRATEGICA	DRA. SABRINA VAN-LEENDEN GRANADOS GERENTE