

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO PQRS

PRO-GUS-02

1. OBJETIVO

Establecer los parámetros y lineamientos para recepcionar, gestionar y dar trámite, de manera oportuna a las PQRSDf: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias anticorrupción y felicitaciones, y lo relacionado con el manejo de Conflictos de Intereses; presentadas por los clientes internos o externos; contra los funcionarios, contratistas, residentes y/o servicios de la institución.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Brindar una atención personalizada y adecuada a los usuarios durante la manifestación de sus distintas manifestaciones.
- Atender las PQRSDf (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones), de los usuarios internos y externos de manera oportuna y confiable.
- Dar a conocer las medidas correctivas que se tomen acerca de las PQRSDf manifestadas por los usuarios.
- Facilitar los medios para el acceso a reportes de Denuncias Anti corrupción y Conflictos de Interés.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de las PQRSDf (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias anticorrupción, felicitaciones), y situaciones que acarreen Conflictos de Interés, relacionados en el formato ATU-PQR-for-004, documentos radicados a través de los buzones, ventanilla única, los correos institucionales y/o los diferentes canales dispuestos por la entidad para tal fin; hasta la notificación de la respuesta al peticionario.

3. DEFINICIONES

- **ACCESIBILIDAD:** Facilidad de entrar en contacto con los diferentes servicios y/o funcionarios, facilidad de acceso físico y telefónico. Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.
- **ACTITUD:** Es la disposición de actuar, sentir y pensar en torno a una realidad particular y concreta. Se pueden considerar como entusiasmo, positivismo, optimismo, persistencia, flexibilidad y búsqueda de la excelencia, entre otras.
- **ASERTIVIDAD:** Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.
- **ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Escuchar y orientar al ciudadano sobre la petición que manifieste. (DNP,2013).

- **ATENCIÓN DIFERENCIAL:** Ajustes a los procedimientos establecidos por la administración pública con el fin de garantizar la accesibilidad de un servicio a poblaciones que se definen, por sus condiciones o características de género, étnicas, de discapacidad, orientación sexual y ciclo vital. (DNP,2013)
- **ATENCIÓN PERSONALIZADA:** consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individual, considerando sus propias características y sus demandas personales.
- **CANALES DE ATENCIÓN:** Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.
- **CANAL PRESENCIAL:** Espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Se asocia a este canal la Oficina de Atención al Usuario, y Ventanilla Única.
- **CANAL CORRESPONDENCIA:** Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Este canal se asocia directamente a los “buzones”, a la oficina de ventanilla única y a la oficina de Atención al Usuario.
- **CANAL TELEFÓNICO:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la red de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenece a este canal la línea de telefonía celular No. 3235215514
- **CANAL MENSAJE DE TEXTO SMS:** Mensaje que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita. El mensaje de texto es uno de los elementos más prácticos, accesibles y fáciles de usar de la comunicación cotidiana.
- **CANAL CORREOS ELECTRÓNICOS:** Medios digitales (computador, table y/o celulares) a través del cual los ciudadanos envían y reciben de manera escrita mensajes. Los correos actuales asociados a este canal son: pqrs@sanmiguel.gov.co, siau@sanmiguel.gov.co , que se encuentran en la página WEB de la institución con acceso inmediato a través de un link establecido para tal fin.
- **CANAL DE DENUNCIAS DE CORRUPCIÓN / CONFLICTO DE INTERÉS:** Medio digital en la página web con disposición de botones exclusivos; uno para lo relacionado con las “Denuncias Anti corrupción y otro para Conflicto de Interés”, a través de los botones se despliegan respectivamente unos formularios con información que orienta el reporte de hechos, actos de corrupción, soborno y/o existencia de incompatibilidades, inhabilidades, o conflicto de interés.
- **CALIDEZ:** Entorno propicio donde una persona, o un grupo, ejercen sus virtudes de

manera amable y armoniosa para obtener momentos sucesivos de bienestar.

- **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de los Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud
- **CICLO DE SERVICIO:** Se inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto esperando un servicio o producto de la Entidad y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir el servicio que buscaba. Este puede volver a iniciar y encierra sin número de momentos de verdad. (DNP,2013)
- **CLIENTE EXTERNO:** Usuarios que hacen uso de los servicios que ofrece el hospital.
- **CLIENTE INTERNO:** Se refiere a los funcionarios y personal en general perteneciente al Hospital Geriátrico Ancianato San Miguel.
- **CONFLICTO DE INTERÉS:** Son aquellas situaciones en las que el juicio de un sujeto, en lo relacionado a un interés primario para él o ella, y la integridad de sus acciones, tienden a estar indebidamente influenciadas por un interés secundario, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal. En Colombia, el concepto de conflicto de intereses se encuentra definido en el [artículo 44 del Código General Disciplinario](#) (Ley 1952 de 2019) y nos dice que este surge “cuando el interés general propio de la función pública entra en conflicto con el interés particular y directo del servidor público”.
- **CORRUPCIÓN:**
- **DENUNCIA:** Acto mediante el cual se pone en conocimiento de una autoridad competente la comisión de una conducta posiblemente irregular, algún delito o infracción legal.
- **DISCAPACIDAD:** Término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).
- **NOTIFICACIÓN:** Actuación de la administración por medio del cual se comunica oficialmente al interesado un documento expedido por la Entidad.
- **PREGUNTAS FRECUENTES:** Conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los ciudadanos, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.
- **PERCEPCIÓN:** Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.
- **PETICIÓN:** Toda solicitud respetuosa que presenta el ciudadano a la Entidad.
- **PQRS-F:** Con estas iniciales se hace referencia a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones; recibidas en el SIAU para su respectivo trámite.

- **QUEJA:** Manifestación formulada por parte del usuario de su insatisfacción por el producto o servicio prestado.
- **QUEJA GRAVE:** Cuando se ve comprometida la integridad física o mental, dejando secuelas o cuando una situación genera un alto impacto dentro de un procedimiento.}
- **QUEJA LEVE:** Cuando se ve comprometida la integridad física o mental del paciente, pero la situación dada genera molestias o incomodidad en el usuario. De igual forma se puede clasificar una queja como leve cuando esta es dirigida con el fin de prevenir que los procedimientos se vean afectados.
- **QUEJA MODERADA:** Si atenta contra la integridad física o mental del paciente sin dejar secuelas.
- **OFERTA:** Combinación de productos, servicios, información o experiencias que se ofrece los ciudadanos para satisfacer una necesidad.
- **OPORTUNIDAD:** El servicio es ofrecido en los tiempos establecidos por la ley y por los procedimientos internos de la Entidad.
- **ORIENTACIÓN AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO:** Se refiere a la forma en que están organizados los servicios, es decir contar con información que permita al usuario conocer los servicios ofrecidos y su ubicación física.
- **RECLAMO:** Es la manifestación de inconformidad acerca de la prestación de un servicio o la realización de un proceso.
- **SATISFACCIÓN:** Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.
- **SERVICIO AL CIUDADANO:** Ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y recordación positiva.
- **TRÁMITE:** Interacción o encuentro entre la Administración Pública y los ciudadanos, que tiene como propósito facilitar el ejercicio de sus derechos. Es determinado por un agente externo a la Entidad, según una serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un determinado producto o servicio, o el reconocimiento de un derecho.
- **USUARIO:** Es la persona natural o jurídica que utiliza algún trámite o servicio.

4. GENERALIDADES

4.1 RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Gerente

- Comunicar a la organización la importancia de satisfacer las expectativas de los clientes.
- Definir la política de las PQRSDf (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones).
- Definir los niveles de responsabilidad y autoridad en el manejo de las PQRSDf.
- Hacer revisiones asociadas a la información de las PQRSDf
- Gestionar los recursos necesarios para el adecuado funcionamiento en la atención de los servicios prestados por la institución.

Subgerente

- Comunicar a su personal sobre las directrices para la atención de las PQRSDf
- Brindar el soporte necesario para el funcionamiento de la oficina del SIAU

Trabajo Social SIAU

- Coordinar la gestión de la oficina del SIAU para el trámite de las PQRSDf
- Implementar, mantener y mejorar el subproceso de PQRSDf.
- Estar en capacidad de recepcionar o direccionar al usuario cuando éste presente una PQRSDf.
- Elaborar informe trimestral a la gerencia sobre el estado del proceso de las PQRSDf
- Elaborar informe analítico semestral de las PQRSDf con las debidas recomendaciones a que dé lugar.
- Presentar planes de mejoramiento frente a las PQRSDf presentadas en el SIAU

5.2. CANALES DE ATENCIÓN: Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

- **Canal Presencial:** Oficina SIAU, espacio definido en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. También se asocia a este canal, la oficina de ventanilla única.
- **Canal Correspondencia:** Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Este canal se asocia directamente a los “buzones”, a la oficina de ventanilla única y a la oficina de Atención al Usuario.
- **Canal telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de la red de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Perteneciente a este canal la línea de telefonía celular No. 3235215514, con disponibilidad de interacción a través de whatsapp.
- **Canal correos electrónicos:** Medios digitales (computador, table y/o celulares) a

través del cual los ciudadanos envían y reciben de manera escrita mensajes. Los correos actuales asociados a este canal son: pqrs@ancianatosanmiguel.gov.co, siau@ancianatosanmiguel.gov.co

1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Distribuye los formatos FOR-GUS-11, en los distintos puntos donde se encuentran los buzones de sugerencias y en la Oficina del SIAU	Asistente Oficina SIAU	FOR-GUS-11(Requerimiento-felicitaciones-sugerencias-quejas-reclamos)
2	Divulga de manera personalizada y permanente a nivel de todos los servicios el mecanismo implementado para la atención de las PQRSD, a los clientes internos y externos.	Trabajadora Social y Asistente SIAU	N/A
3	Recepción de las PQRSD presentadas por los usuarios a través de los diferentes canales instalados en la institución y luego las registra en el cuadro de control PQRSD codificada FOR-GUS-14	Trabajadora Social y Asistente SIAU	FOR-GUS-13 Formato Registro PQRSD
4	Se clasifica el tipo de PQRSD, el tiempo para dar respuesta inicia a partir del día siguiente a la radicación de la PQRSD por parte del usuario en el SIAU, aquellas peticiones sobre las cuales exista un pronunciamiento escrito o criterio previamente definido por las dependencias de la institución, el equipo de Atención al Usuario dará respuesta dentro de los términos de ley establecido y según el contenido de la solicitud. De acuerdo con el tipo de contenido de la PQRSD por severidad se tiene que: Leve: Podrá ser gestionada en todo su proceso de trámite para dar respuesta, desde el equipo de profesionales del área asistencial y/o Trabajo Social del SIAU, la respuesta podría darse de forma inmediata o en los 8 días siguientes dentro tiempo establecido por ley. Moderada: Se investiga desde Trabajo Social – SIAU para definir el área y/o funcionario encargado de dar la solución a la queja, este a su vez tramita la PQRSD y pasa por escrito al SIAU - Área encargada de	Trabajadora Social/Asistente SIAU	Carta Remisoria de la PQRSD

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>dar la respuesta o la disculpa al usuario, en un plazo de 8 días.</p> <p>Grave: Deben ser intervenidas por las altas instancias (Gerencia, Subgerencias, Auditoría médica, Control Interno y Jurídica si así lo amerita) para la solución de esta. Dado que se considera como un derecho de petición el plazo para su solución y respuesta al paciente por parte de Trabajo Social es de 15 días hábiles.</p>		
5	<p>Direccionamiento de las quejas y reclamos:</p> <p>Las PQRSDF moderadas y/o graves, se remisionan al jefe correspondiente del área definida para su conocimiento e intervención, El SIAU, espera respuesta en los tiempos estipulados, para así mismo notificar al cliente.</p>	<p>Trabajadora Social/Asistente SIAU</p>	<p>Actas de Intervención y documento de Notificación al usuario. FOR-TRA-01</p>
6	<p>Denuncias: Desde la página web de la institución, se remiten mediante mecanismos de transparencia, directamente al área de Jurídica de la institución; de igual forma si el ciudadano llega a presentar las denuncias en la Oficina del SIAU o por Ventanilla Única, se remitirán inmediatamente al líder del área de Jurídica, quien tendrá un término máximo de 15 días para dar respuesta, a partir del día siguiente de la recepción de la denuncia.</p>	<p>SIAU – Área Jurídica</p>	<p>Actas de Intervención y documento de Notificación al usuario. FOR-TRA-01</p>
7	<p>Conflicto de Interés: En la institución adicional a las situaciones identificadas o reportadas directamente a los Líderes de Talento Humano y el Oficial de Cumplimiento; también se podrá recepcionar por medio de mecanismos de transparencia como: la Línea Telefónica de transparencia del SIAU, Pagina Web de la institución con acceso a través de un botón que despliega un formulario a diligenciar; Buzones, ó comunicación escrita anónima, Correos electrónicos: Medios digitales, correos electrónicos: Medios digitales, los</p>	<p>SIAU-Recepción, Oficial de Cumplimiento de la Institución-Trámite</p>	<p>Documentos soportes generados durante del trámite</p>

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	correos actuales asociados a este canal son: pqr@sanmiguel.gov.co siau@sanmiguel.gov.co para dar vía a su trámite de deben registrar tan pronto lleguen al SIAU en la “ Matriz de seguimiento anual de control y gestión de conflictos de intereses ”, donde se remiten directamente al Oficial de Cumplimiento de la institución, para su respectivo trámite.		
8	Notificación Cliente: Se debe citar al usuario que presentó la PQRSDf, para dar respuesta que se gestionó, de forma escrita primordialmente.	Trabajadora Social/Asistente SIAU	N/A
9	Se debe sistematizar (digitar, archivar, documentar), cada trimestre del año, la información en la base de datos correspondiente y organizar los archivos de las copias duras con los documentos generados en el trámite de las PQRSDf.	Trabajadora Social/Asistente SIAU	Cuadro Control de PQRS-F en sistema – Carpeta de PQRSDf y los documentos generados para dar respuesta a las mismas. FOR- GUS-14
10	Cada trimestre del año, se analizan las PQRSDf contempladas para el período definido y se realiza Informe estadístico de los datos, destacando los hallazgos detectados y sus respectivas recomendaciones para mejoría de los servicios prestados por la institución.	Trabajadora Social/Asistente SIAU	Informe Trimestral
11	Durante el año se deben elaborar dos informes analíticos detallados de los datos por cada semestre. De acuerdo con los hallazgos y recomendaciones hechas, se debe establecer planes de mejoramiento que abarque el desarrollo del SIAU en la atención a los usuarios y los distintos servicios ofrecidos por la institución. El documento generado debe radicarse en copia dura por Ventanilla Única de la institución, para ser remitido a la Gerencia y – Subgerencia Administrativa y Control Interno.	Trabajadora Social/Asistente SIAU	Informe semestral

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
12	Notificación Cliente: Se debe citar al usuario que presentó la PQRSDF, para dar respuesta que se gestionó, de forma escrita primordialmente.	Trabajadora Social/Asistente SIAU	a
13	Se debe sistematizar (digitar, archivar, documentar), cada trimestre del año, la información en la base de datos correspondiente y organizar los archivos de las copias duras con los documentos generados en el trámite de las PQRSDF.	Trabajadora Social/Asistente SIAU	Cuadro Control de PQRS-F en sistema – Carpeta de PQRSDF y los documentos generados para dar respuesta a las mismas. FOR- GUS-14
14	Cada trimestre del año, se analizan las PQRSDF contempladas para el período definido y se realiza Informe estadístico de los datos, destacando los hallazgos detectados y sus respectivas recomendaciones para mejoría de los servicios prestados por la institución.	Trabajadora Social/Asistente SIAU	Informe Trimestral
15	Durante el año se deben elaborar dos informes analíticos detallados de los datos por cada semestre. De acuerdo con los hallazgos y recomendaciones hechas, se debe establecer planes de mejoramiento que abarque el desarrollo del SIAU en la atención a los usuarios y los distintos servicios ofrecidos por la institución. El documento generado debe radicarse en copia dura por Ventanilla Única de la institución, para ser remitido a la Gerencia y – Subgerencia Administrativa y Control Interno.	Trabajadora Social/Asistente SIAU	Informe semestral

Actualizado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
Leivy Cuadros Mosquera Trabajadora social-SIAU	Equipo Gestión y Mejora	Carolina Osorio González Subgerente administrativa y Financiera
Fecha: 12 Diciembre 2023	Fecha: 12 Diciembre 2023	Fecha: 12 Diciembre 2023

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE VIGENCIA
01	Creación del documento	15/Septiembre/2021
02	Actualización del procedimiento y formatos.	24/Junio/2023
03	Actualización del procedimiento y formatos	15/Octubre/2023
04	Actualización del procedimiento y formatos	12/Diciembre/2023
05	Actualización de Procedimiento y Formato	27/Diciembre/2023