	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT.: 891.180.134-2	CÓDIGO DEL MANUAL: HSP-Mo1
MANUAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO		
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: HSP-AU-Po2	PROCEDIMIENTO: SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	
<p data-bbox="277 716 1471 1178">MANUAL DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p> <p data-bbox="753 1650 992 1738">2017</p>		



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"
PITALITO HUILA
NIT.: 891.180.134-2

**CÓDIGO
DEL
MANUAL:
HSP-Mo1**

MANUAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

**CÓDIGO DEL
PROCEDIMIENTO:
HSP-AU-Po2**

**PROCEDIMIENTO: SUGERENCIAS, QUEJAS Y
RECLAMOS**

1. CONTROL DE DOCUMENTO Y DISTRIBUCIÓN:

Control del Documento

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor	Silvia Inés Castillo Velasco	Coordinadora	Atención al Usuario	Mayo de 2017
Revisión	Farid Barrera Molina	Auditora de calidad	Calidad	Mayo de 2017
Aprobación	Comité de Control Interno, Acta 005			05 de Junio de 2017
	Diana Victoria Muñoz Muñoz, Resolución 159	Gerente	Gerencia	05 de Junio de 2017

Estado: Preparación: Revisión: Aprobación


Control de los Cambios


Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó
1.0	28/11/2008		
2.0	05/06/2017	Para el análisis de las quejas se incluyen variables de tiempo, servicio, persona, motivo de la queja, evidencia de la mala práctica. Se incluye la clasificación de las quejas	


Lista de distribución


VERSIÓN	FECHA	CARGO	FIRMA

FECHA:	Elaboración:	01/07/08	Vo. Bo. Comité de Control Interno y Calidad Acta No. 005	Aprobación:	Versión: 2.0	Hoja:
	Modificación:	05/06/2017		Resolución 159		1 de 13

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT.: 891.180.134-2	CÓDIGO DEL MANUAL: HSP-Mo1				
MANUAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO						
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: HSP-AU-Po2	PROCEDIMIENTO: SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS					
<p>2. OBJETIVO: Recibir retroalimentación por parte de los usuarios frente a los servicios prestados por el Hospital, con el fin de mejorar continuamente y gestionar las quejas presentadas por los usuarios, con el fin de darle respuesta apropiada e identificar oportunidades de mejoramiento.</p> <p>3. ALCANCE: Este procedimiento aplica a todos los usuarios que hagan uso de los servicios que presta el hospital Departamental y emitan una queja hasta que se le da respuesta al usuario y este manifiesta su conformidad</p> <p>Para el análisis de las quejas, se deben tener en cuenta las siguientes variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo: es el mes de su ocurrencia, hora, turno Etc. • Lugar: es su distribución por IPS, servicio o especialidad • Persona: es su ocurrencia por sexo, edad, estado o condición del paciente. • Motivo de la queja: es el tipo de atención con el que se relaciona la queja, que puede ser de diagnóstico, tratamiento médico, atención de parto y puerperio, exámenes diagnósticos. • Evidencia de mala práctica médica: es un juicio del comité que analiza la queja médica sobre la existencia o no de errores en la atención del paciente, basado en la evidencia científica y la lex artis o buena práctica médica. <p>4. DEFINICIONES:</p> <p>Acta: Documento en que se da constancia de los hecho de una reunión, en el cual se recoge la fecha, el lugar, asistencia y demás incidentes significativos del hecho.</p> <p>Buzón: Un buzón es una caja alargada con una ranura por donde se introduce el correo y la correspondencia. Los buzones se colocan a las puertas de las viviendas y los utilizan los carteros para depositar el correo ordinario. ...</p> <p>Informe: Comunicado oral o escrito en el que se dan a conocer ordenadamente los resultados de una investigación o de un trabajo.</p> <p>Queja, Reclamo o Petición: Es una expresión o manifestación de disgusto, inconformidad o descontento contra una persona o entidad por hechos o actos</p>						
FECHA:	Elaboración: 01/07/08	01/07/08	Vo. Bo. Comité de Control Interno y Calidad Acta No. 005	Aprobación:	Versión: 2.0	Hoja: 2 de 13
	Modificación: 05/06/2017	05/06/2017		Resolución 159		

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT.: 891.180.134-2	CÓDIGO DEL MANUAL: HSP-Mo1			
MANUAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO					
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: HSP-AU-Po2	PROCEDIMIENTO: SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS				
<p>relacionados con el cumplimiento de la misión, objetivos y funciones que se debe cumplir.</p> <p>Resolver: Dar solución a un problema definido, en forma verbal o escrita. La respuesta debe contener todos los elementos requeridos para dar la solución.</p> <p>Recibir: Obtener o adquirir algo</p> <p>Usuario: Todo aquel que accede por cualquier medio, o se relaciona directa o indirectamente con un bien o servicio.</p> <p>Sugerencias: Las recomendaciones, planteamientos o propuestas que se formulen, propone o aconseja algo.</p> <p>Tramite: Es el proceso o mecanismo de pasar de una parte a otra</p> <p>Daño: es la consecuencia física para el paciente que, cuando existe, puede ser con hospitalización, discapacidad temporal, con discapacidad permanente o muerte.</p> <p>5. CLASIFICACIÓN DE LA QUEJA Las quejas se clasifican de acuerdo a los siguientes criterios:</p> <p>5.1. POR LA CAUSA GENERADORA:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. ASEGURAMIENTO: Las quejas relacionadas con el aseguramiento de la población y las barreras generadas por las EPS igualmente para atención a la población vinculada o vulnerable sin aseguramiento. b. ADMINISTRATIVAS: Quejas relacionadas con trámites internos, peloteo de pacientes en la red, por falta de insumos o caída del sistema en cajas, horarios o políticas restrictivas del servicio implementados por personal no autorizado por la gerencia. c. PRESTACIÓN DE SERVICIOS: Quejas relacionadas con la prestación de los servicios de atención clínica, administrativa y social en salud. d. RECURSO HUMANO: ética, competencia, idoneidad profesional, suficiencia del recurso. e. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS: Información insuficiente o equivocada, no disponibilidad del servicio, barreras de acceso, interrupción de la continuidad en la atención, falta de integralidad para 					
FECHA:	Elaboración: 01/07/08 Modificación: 05/06/2017	Vo. Bo. Comité de Control Interno y Calidad Acta No. 005	Aprobación: Resolución 159	Versión: 2.0	Hoja: 3 de 13

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL “SAN ANTONIO” PITALITO HUILA NIT.: 891.180.134-2	CÓDIGO DEL MANUAL: HSP-Mo1				
MANUAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO						
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: HSP-AU-Po2	PROCEDIMIENTO: SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS					
<p>la valoración de pacientes con patologías que ameritan trabajo en equipo.</p> <p>f. INFRAESTRUCTURA FÍSICA: Locación, servicios, ambiente, comodidad, presentación, aseo.</p> <p>5.2. POR EL IMPACTO QUE TIENEN SOBRE LA SALUD Y LA VIDA DEL USUARIO:</p> <p>LEVES: Las quejas administrativas y/o asistenciales que no tienen efecto en la Salud del paciente y no son posibles generadores de un incidente o evento adverso.</p> <p>MODERADAS: Tienen implicaciones en el aspecto clínico del usuario generan incidentes que no llegan a materializarse como evento adverso.</p> <p>GRAVES: Las que tienen un alto impacto sobre la vida del paciente y son generadoras de eventos adversos.</p> <p>5.3. POR EL IMPACTO QUE TIENE LA QUEJA EN LA GESTIÓN DE LA ESE</p> <p>a. LEVES: No tienen impacto en la imagen y gestión de la empresa. Su análisis, evaluación y solución están en el ámbito de solución de los SIAUs en coordinación con el líder del proceso o coordinador.</p> <p>SE CONSIDERAN QUEJAS LEVES LAS QUE SE PRESENTE CON RELACIÓN A: Perdida de objetos pertenecientes a los usuarios, incumplimiento de horario por causas justificables y no reiterativas, ausencia del personal por exigencias institucionales por factores administrativas.</p> <p>b. MODERADAS: Aquellas que afectan el desarrollo normal de la IPS y generan la movilidad del recurso humano y la reprogramación de pacientes pero no tienen un impacto perdurable ni perjudican gravemente la gestión del servicio y por ende de la IPS.</p>						
FECHA:	Elaboración: 01/07/08	01/07/08	Vo. Bo. Comité de Control Interno y Calidad Acta No. 005	Aprobación:	Versión: 2.0	Hoja: 4 de 13
	Modificación: 05/06/2017	05/06/2017		Resolución 159		

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT.: 891.180.134-2	CÓDIGO DEL MANUAL: HSP-Mo1			
MANUAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO					
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: HSP-AU-Po2	PROCEDIMIENTO: SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS				
<p>Este tipo de quejas amerita investigación, seguimiento y acciones o amonestaciones disciplinarias y/o requieren el concurso de varias áreas de dirección de la empresa como: Talento humano, calidad, control interno, subgerencias científica y/o administrativa para su solución.</p> <p>SE CONSIDERAN QUEJAS MODERADAS LAS QUE SE PRESENTEN CON RELACIÓN A: Aseo de instalaciones, reprogramación de citas por incumplimiento del personal, errores recurrentes en procedimientos en ayudas diagnósticas, inconformidad de los usuarios por persistencia en el trato inadecuado del personal, devolver los pacientes que requieren atención sin criterio clínico.</p> <p>c. GRAVES: Tienen efectos de hecho o potenciales graves sobre la seguridad del paciente y pueden generar problemas judiciales para la empresa. Ameritan la intervención de la Gerencia.</p> <p>SE CONSIDERAN QUEJAS GRAVES LAS QUE TIENE RELACIÓN CON: Asuntos relacionados con la atención a la materna o a los pacientes considerados grupos vulnerables, incumplimiento a normas de bioseguridad, manejo medico inadecuado o por fuera de los protocolos o guías de atención, impericia o negligencia del personal que genere un incidente o evento.</p> <p>DE ACUERDO A LA CLASIFICACIÓN SE DEBE REALIZAR EL TRÁMITE DE LA QUEJA POR PARTE DEL SIAU:</p> <p>GRAVES: Tramitar la queja máxime en un día (1) día hábil.</p> <p>MODERADA: Realizar el análisis y trámite dos (2) días hábiles.</p> <p>LEVE: Realizar el análisis inmediato al reclamo y realizar la intermediación que dé solución inmediata al objeto de la insatisfacción.</p> <p>RESPUESTA DE LA QUEJA, CON ACCIÓN CORRECTIVA O TRASLADO POR COMPETENCIA.</p>					
FECHA:	Elaboración: 01/07/08 Modificación: 05/06/2017	Vo. Bo. Comité de Control Interno y Calidad Acta No. 005	Aprobación: Resolución 159	Versión: 2.0	Hoja: 5 de 13



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"
PITALITO HUILA
NIT.: 891.180.134-2

**CÓDIGO
DEL
MANUAL:
HSP-Mo1**

MANUAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

**CÓDIGO DEL
PROCEDIMIENTO:
HSP-AU-Po2**

**PROCEDIMIENTO: SUGERENCIAS, QUEJAS Y
RECLAMOS**

Responde por escrito al usuario tan pronto tenga el SIAU, el resultado de la investigación a la situación planteada y dando una respuesta pertinente a la misma.

El tiempo máximo de respuesta será de 15 días hábiles contando desde la fecha en que se radica la queja por parte del paciente o acudiente.

CONTROL DE LA QUEJA.

La Coordinadora responsables del SIAU monitorea las respuestas a las quejas trasladadas y elaboran un informe consolidado al final del mes de las quejas sin gestión o sin respuesta al requerimiento del usuario y lo envían a gerencia con copia a la oficina de calidad, con las acciones de monitorización realizadas, los limitantes encontrados

5. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Subgerencia Financiera y Administrativa, Coordinador SIAU, Auxiliares Administrativos – Atención al Usuario

6. DETALLE DE ACTIVIDADES:

Item	Actividad	Diagrama	Responsable	Documento
1	Recepcionar y radicar las sugerencias, quejas y reclamos, en ventanilla única mediante formato establecido. Se alimenta en el formato Excel para medir tiempo de respuesta.		Personal SIAU	Formato Diseñado
2	La revisa la profesional responsable del SIAU para su clasificación y se direcciona a la subgerencia (Técnico Científico científica o Financiera y Administrativa) donde se genera la sugerencia, queja o reclamo.		Coordinador SIAU	Formato diseñado

FECHA:	Elaboración:	01/07/08	Vo. Bo. Comité de Control Interno y Calidad Acta No. 005	Aprobación:	Versión: 2.0	Hoja:
	Modificación:	05/06/2017		Resolución 159		6 de 13



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"
PITALITO HUILA
NIT.: 891.180.134-2

**CÓDIGO
DEL
MANUAL:
HSP-Mo1**

MANUAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

**CÓDIGO DEL
PROCEDIMIENTO:
HSP-AU-Po2**

**PROCEDIMIENTO: SUGERENCIAS, QUEJAS Y
RECLAMOS**

3	Recibe respuesta por parte de la subgerencia involucrada, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la radicación.		Subgerencia Técnico Científico científica o Financiera y Administrativa	Respuesta
4	Se establece comunicación con el usuario para notificarle la respuesta y establecer el medio por el cual se le hará llegar la misma, ya sea por medio electrónico, físico o personal.		Auxiliar Administrativo	N/A
5	Se remite respuesta al usuario a través del medio establecido por el mismo		Auxiliar Administrativo	
6	Si no se establece comunicación con el usuario se publicara por medio de un edicto en las carteleras del hospital.		Auxiliar Administrativo	Copia de respuesta
7	Archivar información soporte de acuerdo a los procedimientos de gestión documental adoptados por la ESE.		Auxiliar Administrativo	

PROCEDIMIENTO: SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS A TRAVES DE BUZONES

1	Recepcionar las sugerencias, quejas y reclamos a través de los buzones			
2	Se realiza la apertura de los buzones cada 15 días en el sitio donde se encuentran ubicados (Urgencias, Unidad de Gineco y Hospitalización)		Personal SIAU	Formato apertura
3	Se realiza el conteo de los volantes encontrados, se relacionan en el formato de apertura de buzones, la fecha de apertura, el servicio donde se encuentra el buzón y la cantidad encontrada de volantes.		Personal SIAU	Volantes-Formato apertura

FECHA:	Elaboración:	01/07/08	Vo. Bo. Comité de Control Interno y Calidad Acta No. 005	Aprobación: Resolución 159	Versión: 2.0	Hoja: 7 de 13
	Modificación:	05/06/2017				



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"
PITALITO HUILA
NIT.: 891.180.134-2

**CÓDIGO
DEL
MANUAL:
HSP-Mo1**

MANUAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

**CÓDIGO DEL
PROCEDIMIENTO:
HSP-AU-Po2**

**PROCEDIMIENTO: SUGERENCIAS, QUEJAS Y
RECLAMOS**

4	Se relacionan según la subgerencia a la que se remita y se envía a la subgerencia financiera y administrativa para su verificación		Coordinador SIAU-Subgerencia administrativa	Volantes-Formato apertura
5	Se recibe respuesta por parte de la subgerencias involucradas, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la radicación.		Subgerencia administrativa y técnico científica	Respuesta
6	Se establece comunicación con el usuario para notificarle la respuesta y establecer el medio por el cual se le hará llegar la misma, ya sea por medio electrónico, físico o personal		Personal SIAU	Respuesta
7	Si no se establece comunicación con el usuario se publicara por medio de un edicto en las carteleras del hospital		Personal SIAU	Respuesta
8.	Archivar información soporte de acuerdo a los procedimientos de gestión documental adoptados por la ESE.		Personal SIAU	


7. INFORMES GENERADOS:

Informe mensual de Quejas

8. NORMATIVIDAD APLICABLE AL PROCEDIMIENTO: (Interna y Externa)

No	DESCRIPCIÓN	INTERNA	EXTERNA
1	La Constitución Política de Colombia 1991		X
2	Decreto 1011 de abril de 2006. Ministerio de la Protección social.		X
3	Decreto 1757 de 1994. Ministerio de Salud		X
4	Circular externa 009 de 1996. Superintendencia Nacional de Salud.		X
5	Ley 962 de julio de 2005. Diario Oficial.		X

FECHA:	Elaboración:	01/07/08	Vo. Bo. Comité de Control Interno y Calidad Acta No. 005	Aprobación:	Versión: 2.0	Hoja:
	Modificación:	05/06/2017		Resolución 159		8 de 13

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO" PITALITO HUILA NIT.: 891.180.134-2	CÓDIGO DEL MANUAL: HSP-Mo1			
MANUAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO					
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: HSP-AU-Po2	PROCEDIMIENTO: SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS				
APERTURA DE BUZONES					
1. OBJETIVO:					
<p>Recepcionar los formatos de PQR depositadas en los buzones internos para su análisis y gestión de respuesta oportunamente.</p>					
2. ALCANCE:					
<p>El procedimiento aplica para todas las PQR diligenciados y puestos en conocimiento por el usuario interno haciendo uso del Buzón Interno. El procedimiento aplica para todos los Buzones internos instalados en la ESE con el fin de recepcionar toda PQR diligenciada y puestas en conocimiento por el usuario interno haciendo uso de este medio.</p>					
3. GLOSARIO:					
<p>Buzón: receptáculo instalado en la vía pública o acoplado a una puerta con una ranura por donde se echan las cartas y papeles del correo</p>					
<p>PQR: peticiones, quejas y reclamos toda manifestación o inquietud expresada por el usuario de forma personal, telefónica, buzón de voz, correo electrónicos, correspondencia directa, buzones de sugerencias.</p>					
<p>Usuario interno: empleados del hospital o empleados con órdenes de prestación de servicios sin formalidades plenas, contratados por el hospital con diferente objeto y empleados a través de operadores externos.</p>					
<p>Encuesta: mecanismo de aplicación de criterios de evaluación definidos por el hospital para recoger y medir opinión y conceptos de los usuarios.</p>					
<p>Satisfacción: grado de cumplimiento de las expectativas del usuario.</p>					
<p>Reclamo: manifestación de insatisfacción de un usuario conocedor de sus derechos, ante la percepción de su violación.</p>					
FECHA:	Elaboración: 01/07/08 Modificación: 05/06/2017	Vo. Bo. Comité de Control Interno y Calidad Acta No. 005	Aprobación: Resolución 159	Versión: 2.0	Hoja: 9 de 13



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"
PITALITO HUILA
NIT.: 891.180.134-2

**CÓDIGO
DEL
MANUAL:
HSP-Mo1**

MANUAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

**CÓDIGO DEL
PROCEDIMIENTO:
HSP-AU-Po2**

**PROCEDIMIENTO: SUGERENCIAS, QUEJAS Y
RECLAMOS**

Sugerencia: recomendación muestra de sentido de pertenencia por parte de los usuarios.

Felicitaciones: evidencia de máxima satisfacción.

Inmediata: cuando no sobre pase los dos días después de presentada la petición.

Mediata: cuando no sobrepase los cinco días después de presentada la petición.

Posterior: cuando no sobrepase los seis días después de presentada la petición.

4. RESPONSABLES:

- Coordinadora de SIAU.
- Comité PQR para buzones internos(gerencia, talento humano)

5. POLITICAS DE OPERACIÓN:

- El Hospital dotara de buzones internos en puntos estratégicos (hospitalización, urgencias) para que el usuario interno deposite su PQR en forma adecuada y oportuna.

6. ACTIVIDADES A DESARROLLAR:

P A S O	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTROS
1	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de SIAU. 	apertura de los buzones	En presencia de un representante del comité previamente establecido ;se abrirá el buzón de cuyo momento se levantara un acta	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de apertura de buzón

FECHA:	Elaboración:	01/07/08	Vo. Bo. Comité de Control Interno y Calidad Acta No. 005	Aprobación:	Versión: 2.0	Hoja:
	Modificación:	05/06/2017		Resolución 159		10 de 13



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"
PITALITO HUILA
NIT.: 891.180.134-2

**CÓDIGO
DEL
MANUAL:
HSP-Mo1**

MANUAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

**CÓDIGO DEL
PROCEDIMIENTO:
HSP-AU-Po2**

**PROCEDIMIENTO: SUGERENCIAS, QUEJAS Y
RECLAMOS**

2	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación de SIAU 	Contabilización de de formatos	La coordinación de SIAU procederá a contar los formatos diligenciados en el respectivo buzón	<ul style="list-style-type: none"> Acta de apertura de buzón
3	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación de SIAU 	Clasificación de de peticiones quejas reclamos felicitaciones	Se procederá a clasificar las PQR a fin de darles el trámite correspondiente	<ul style="list-style-type: none"> Libro de registro de PQR
4	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia, talento humano. 	Análisis de PQR por parte de comité ya gerencia	El comité de PQR se reunirá con el coordinador respectivo del area para analizar las PQR encontradas en los buzones.	<ul style="list-style-type: none"> Libro de registro de PQR
5	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación PQR 	Elaboración de plan de mejoramiento	Una vez analizadas las PQR se procederá a implementar un plan de mejoramiento que propenda por la satisfacción de los usuarios internos con gestión adecuada para mejorar todas las condiciones de la prestación de los servicios respondiendo a sus inquietudes y sugerencias.	<ul style="list-style-type: none"> Carpeta de programación y cronograma de actividades.

FECHA:	Elaboración:	01/07/08	Vo. Bo. Comité de Control Interno y Calidad Acta No. 005	Aprobación:	Versión: 2.0	Hoja: 11 de 13
	Modificación:	05/06/2017		Resolución 159		



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"
PITALITO HUILA
NIT.: 891.180.134-2

**CÓDIGO
DEL
MANUAL:
HSP-Mo1**

MANUAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

**CÓDIGO DEL
PROCEDIMIENTO:
HSP-AU-Po2**

**PROCEDIMIENTO: SUGERENCIAS, QUEJAS Y
RECLAMOS**

7. DOCUMENTACION INTERNA:

- Código de Ética y Buen Gobierno.
- Libro (Formato de Radicación, entrega y seguimiento PQR).
- Actas de apertura de buzones del Hospital.
- Matriz de tabulación de encuesta.
- Informes de análisis de resultados de encuesta.

8. RIESGOS:

- Comité de atención a Peticiones Quejas y Reclamos inoperante
- Inexistencia de equipos y elementos de comunicación y logística.
- Actitud generalizada de desinterés.
- Falta de compromiso con la atención y solución de las situaciones que generan las posibles origen de las PQR.

9. PUNTOS DE CONROL:

- Revisión periódica de los buzones

10. MARCO LEGAL:

- Ley 100 de 1993
- Decreto 668 de 1987
- Acuerdo 306
- Acuerdo 244 de 2003
- Acuerdo 260 de 2004
- Ley 1112de 2007
- Ley 190 de 1995. (53, 55)
- Decreto 2232 de 1995
- Decreto 1757 de 1994
- Directiva Presidencial 05 de 1995
- Circular 009 de 1996 expedida por la Superintendencias Nacional de Salud.
- Resolución 379 de 2008 creación de SIAU en la ESE HDSAP

FECHA:	Elaboración:	01/07/08	Vo. Bo. Comité de Control Interno y Calidad Acta No. 005	Aprobación:	Versión: 2.0	Hoja:
	Modificación:	05/06/2017		Resolución 159		12 de 13



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"
PITALITO HUILA
NIT.: 891.180.134-2

**CÓDIGO
DEL
MANUAL:
HSP-Mo1**

MANUAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

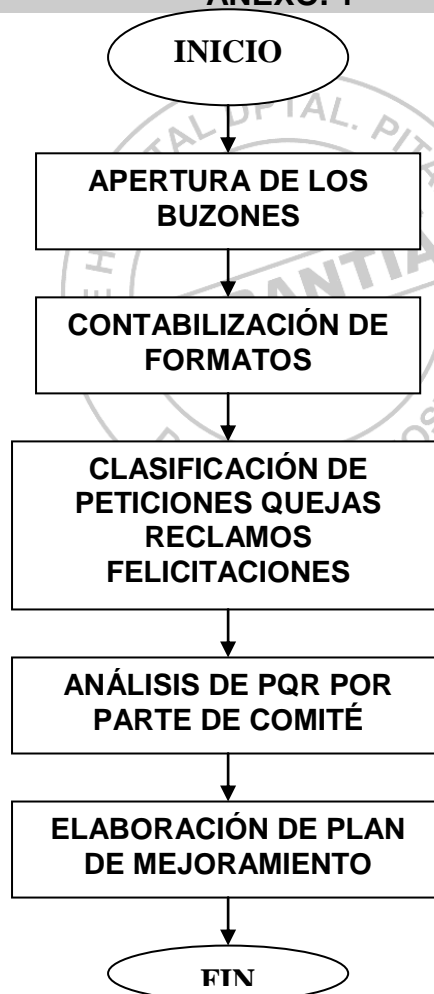
**CÓDIGO DEL
PROCEDIMIENTO:
HSP-AU-Po2**

**PROCEDIMIENTO: SUGERENCIAS, QUEJAS Y
RECLAMOS**

11. ANEXOS:

- Flujograma.

ANEXO. 1



FECHA:	Elaboración:	01/07/08	Vo. Bo. Comité de Control Interno y Calidad Acta No. 005	Aprobación: Resolución 159	Versión: 2.0	Hoja: 13 de 13
	Modificación:	05/06/2017				

