



PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S2-P2
<b>GESTIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS</b>		VERSIÓN	6
		VIGENCIA	08/06/2018
		PAGINA 1 DE 5	

<b>PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS:</b> Administrativos y Asistenciales.				
<b>OBJETIVO PRINCIPAL:</b> Recepcionar y tramitar de manera oportuna y eficiente las quejas interpuestas por los usuarios (externos e internos) con la finalidad de obtener una mejora continua en la atención y los servicios prestados en la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.				
<b>ACTIVIDADES</b>				
No.	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	<p>Programar capacitaciones periódicas de socialización e instrucciones del proceso adecuado de la recepción de las quejas.</p> <p><b>NOTA:</b> Se verifican los recursos humanos, logísticos e insumos necesarios para el adecuado desarrollo de la recepción de las quejas.</p>	<b>GC-S1-F5</b> <b>Control de asistencia</b>	<b>Coordinador</b> <b>Oficina de Atención al Usuario</b>
2	H	Cuando el usuario presenta insatisfacción o inconformidad en el servicio prestado se direcciona hacia la oficina de Atención al Usuario.	<b>N.A</b>	<b>Funcionarios</b>
3	H	La acogida es la llegada del usuario a nuestro punto de trabajo y el inicio de la relación. (Buenos días/tardes) Estar disponible para el usuario ofreciendo la impresión que el usuario jamás interrumpe. Escucha de forma atenta la objeción del usuario antes de responderla, dejándolo hablar, que descargue todas las emociones (frustración, malestar, intranquilidad, desconfianza, contrariedad, etc.).Luego proceder a entregar el formato de queja para que sea diligenciado por el usuario.	<b>SIU-S2-F7</b> <b>Quejas y Reclamos</b>	<b>Auxiliar de</b> <b>Atención al Usuario</b>
4	H	Diligenciar de manera completa el formato de quejas y reclamos (Nombre. Documento de identidad, E.P.S, descripción de la solicitud ).Para el caso de requerimientos enviados por los entes de control y derechos de petición se procederá con la gestión de acuerdo a las consideraciones especiales registradas al final.	<b>SIU-S2-F7</b> <b>Quejas y Reclamos</b>	<b>Usuario</b>
5	H	<p>Agradecer al usuario la manifestación de la queja, haciéndole saber que lo entendemos, que lo vamos a valorar y que se le va a solucionar y no se va a volver a presentar dicha inconformidad.</p> <p><b>NOTA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si se puede dar solución inmediata al</li> </ul>	<b>Quejas y Reclamos</b> <b>/</b> <b>Oficio de remisión</b> <b>/</b> <b>Oficio descargos de la persona involucrada en el proceso.</b>	<b>Auxiliar de</b> <b>Atención al Usuario</b>



PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S2-P2
<b>GESTIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS</b>		VERSIÓN	6
		VIGENCIA	08/06/2018
		PAGINA 2 DE 5	

		<p>requerimiento se hace y se analiza si es pertinente que el usuario nos deje por escrito su inconformidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si para dar solución se requiere del apoyo de un funcionario o del líder de un proceso se dará a conocer al usuario que el plazo por respuesta escrita es de quince días máximo.</li> <li>• Recibir la inconformidad, en caso de que se compruebe falsedad en la información y se llegue a constatar que la queja fue inducida, se realiza la respectiva radicación, si se comprueba lo anteriormente mencionado se procederá a levantar un acta de anulación de la queja o también cuando se dirija con palabras soeces o forma grosera e irrespetuosa. De lo contrario recibe la inconformidad se envía a la dependencia de gestión documental para que sea radicada y enviada a la coordinación de atención al usuario.</li> <li>• Con el fin de agilizar el proceso de respuesta se envía copia del mismo al jefe de zona donde labora la persona involucrada en el proceso para que realice el respectivo proceso de respuesta y reciba sus descargos.</li> </ul>		
<b>7</b>	<b>H</b>	Generar respuesta en un plazo no mayor a 3 días corridos, luego de la entrega del oficio remisorio de la queja interpuesta por el usuario, anexando los soportes respectivos y el plan de seguimiento de actividades, si aplica de acuerdo al tipo de contratación.	<b>SIMAD Oficio de respuesta</b>	<b>Jefe de Zona</b>
<b>8</b>	<b>H</b>	Recibir la respuesta de la queja por parte del jefe de zona, anexando los descargos de la persona involucrada y el plan de mejoramiento, si hubiere si la proyección a la no inconformidad.	<b>Oficio de repuesta del Jefe de Zona</b>	<b>Auxiliar de Atención al usuario</b>
<b>9</b>	<b>A</b>	Enviar segundo requerimiento al jefe de zona con copia a control interno, en caso de que el Jefe de zona no envía en el plazo de tres (3) días corridos los descargos del funcionario involucrado y/o respectivo plan de seguimiento de actividades o se encuentran fallas e inconsistencias en la respuesta de acuerdo a la información solicitada.	<b>SIMAD Oficio de segundo requerimiento</b>	<b>Coordinador de Atención al Usuario</b>



PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S2-P2
<b>GESTIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS</b>		VERSIÓN	6
		VIGENCIA	08/06/2018
		PAGINA 3 DE 5	

10	H	Una vez recibido el segundo requerimiento el jefe de zona deberá responder en un lapso de tiempo de (1) día para proyectar la respuesta del segundo requerimiento de la queja interpuesta.	<b>SIMAD Oficio de remisión</b>	<b>Jefe Zona</b>
11	H	Si el Jefe de Zona no responde al segundo requerimiento en plazo estipulado se enviara tercer requerimiento con copia a la oficina de control interno. Para que realice el respectivo proceso a que hubiere lugar. No se enviaran quejas a las diferentes áreas, jefe de zona o funcionarios si no son claras o conclusas que queden al vacío Ej: Zona o servicio específico, fecha datos claros como lo exige la norma : nombre y apellidos, documento de identidad, dirección y teléfono de contacto y dará respuesta directamente el coordinador de atención al usuario.	<b>SIMAD Oficio de tercer requerimiento</b>	<b>Coordinador de Atención al Usuario</b>
12	H	Proyectar, verificar y firmar el oficio de respuesta si está acorde con la información solicitada.	<b>Oficio de respuesta de la queja</b>	<b>Coordinador de Atención al Usuario</b>
13	H	Radicar en el SIMAD el oficio proyectado por el coordinador SIAU para su respectiva firma, al cual le asignan un código para control del consecutivo en los documentos. Igualmente hace la solicitud para que el oficio de la respuesta a la queja se recoja en la oficina de Gestión documental por parte del mensajero	<b>Oficio de respuesta de la queja</b>	<b>Auxiliar de Atención al usuario</b>
15	H	Verificar y firma el oficio de respuesta si está acorde con la información solicitada por el usuario en la queja.	<b>Oficio de respuesta de la queja</b>	<b>Coordinador de Atención al Usuario</b>
16	H	Entregar la respuesta de la queja firmada por la coordinadora de atención al usuario al mensajero para que sea entregada al usuario en su residencia	<b>Oficio de respuesta de la queja</b>	<b>Gestión documental</b>
17	H	Entregar la respuesta de la queja al usuario y hacer firmar la copia la cual entrega a la auxiliar administrativa de atención al usuario en la sede principal del SIAU.	<b>Oficio de respuesta de la queja</b>	<b>Mensajero</b>
18	H	Recepcionar la respuesta de la queja con el recibido del usuario para posteriormente ser archivadas en la carpeta de quejas por fechas (Anexando los documentos soportes)	<b>Oficio de respuesta de la queja, con soportes</b>	<b>Auxiliar de Atención al Usuario</b>



PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S2-P2
<b>GESTIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS</b>		VERSIÓN	6
		VIGENCIA	08/06/2018
		PAGINA 4 DE 5	

19	H	Hacer el consolidado de las quejas recepcionadas durante el mes en cada sede de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina y entregar de manera física y magnética al coordinador del SIAU en los (5) cinco primeros días del mes siguiente.	<b>Informe mensual por centro de salud</b>	<b>Auxiliar de Atención al Usuario</b>
20	H	Realizar el informe consolidado mensual de todas las sedes del SIAU.	<b>Informe mensual de quejas.</b>	<b>Coordinador de Atención al Usuario</b>
21	V	Verificar la recepción y contestación de quejas, y si hay adherencia al procedimiento, a la recepción de respuesta de quejas al usuario, a través del registro de llamadas telefónicas en el formato de seguimiento a satisfacción respuesta de queja.	<b>SIU-S2-F8 Seguimiento a satisfacción respuesta de queja a usuarios</b>	<b>Coordinador de Atención al Usuario</b>
22	A	De encontrar inconsistencias en el desarrollo del procedimiento se procederá a realizar los respectivos planes de mejoramiento y ajustes a los mismos.	<b>GC-S6-F12 Plan de mejora por proceso.</b>	<b>Coordinador de Atención al Usuario</b>

#### CONSIDERACIONES ESPECIALES

Las quejas que se reciben de otras entidades tales como: Superintendencia de salud, secretaria de salud municipal y departamental, entidades promotoras de salud, se realiza el proceso igual a la norma establecidas y mencionadas anteriormente.

Los requerimientos recibidos en la institución que invoquen el artículo 23 "Derecho de Petición" serán radicados y gestionados por el área de jurídica.

**QUEJA:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina. (Las quejas deben ser contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

**Requisitos para presentar una queja:**

- La queja deberá contener por lo menos:
- Los nombres y apellidos completos del quejoso con indicación del documento de identidad.
- Dirección de notificación y teléfono de contacto.
- Relación clara de y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la queja presentada.

**RECLAMO:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la E.S.E. Carmen Emilia Ospina. (Los reclamos deben ser contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).



PROCEDIMIENTO		CODIGO	SIU-S2-P2
<b>GESTIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS</b>		VERSIÓN	6
		VIGENCIA	08/06/2018
		PAGINA 5 DE 5	

**Clasificación de las quejas:**

- Por actitud
- Oportunidad
- Accesibilidad

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
5	Modificación del documento.	18/09/2014
6	Modificación del documento: Se ajustan las actividades (6, 9, 11, 21, 22), y se agregan consideraciones especiales con la finalidad de obtener una mejora continua dentro del subproceso "Monitoreo de servicios"	08/06/2017
Nombre: Sandra Velásquez Cargo: Coordinadora SIAU  Nombre: Diana G. Patarroyo Cargo: Ing. Industrial Calidad	Nombre: Mónica Bibiana Martínez Cargo: Coordinadora de Calidad	Nombre: Erika Paola Losada Cardoza Cargo: Gerente
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>