 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-VP05
	RECEPCION DE QUEJAS RELACIONADO CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha Aprobación: 16/12/2017
		Versión: 02
		Página 1 de 17

1. OBJETIVO

Establecer la metodología del procedimiento para la resolución de las quejas relacionadas con la presunta deficiente prestación de servicios de salud por parte de las instituciones prestadoras de servicios de salud del Departamento.

2. ALCANCE

Este documento aplica para los procesos de competencia de atención a la comunidad como lo son el servicio de atención a la comunicad SAC, vigilancia y control y salud pública entre otros; como tal tienen la responsabilidad de tomar necesidades de la comunidad dando seguimiento, respuesta o redireccionamiento a las PQRSD presentadas al IDS.

3. RESPONSABLE

- Funcionario Designado, Coordinador Oficina Servicio de Atención a la Comunidad - SAC del IDS.
- Funcionario Designado, con funciones de Coordinador de vigilancia y control del IDS.
- Profesionales: Técnico Administrativo, Verificadores y Abogados.

4. ASPECTOS GENERALES


PETICION: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su propia resolución.

QUEJAS: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta o a un proceso, acción, que considere irregular de uno o varios servidores públicos, o de uno o varios servicios o procesos en desarrollo de sus funciones.

RECLAMOS: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a una falta de atención de una solicitud.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad/es.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-VP05
	RECEPCION DE QUEJAS RELACIONADO CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha Aprobación:
		Versión: 02
		Página 2 de 17

5. DESARROLLO

CATEGORIZACION DE LAS PQRSD (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS:

La categorización de la queja dependerá del motivo y a quien aplique la competencia de responder, puede ser; **interna**: Por incumplimiento o fallas de los procesos o dependencias del Instituto departamental de salud; o **externa**: Por incumplimiento de funciones por actores del sistema general de seguridad social en salud en el territorio.

PROCESO JUDICIAL: Es el conjunto de actos jurídicos que se llevan a cabo para aplicar la ley a la resolución de un caso.

PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO: Los procedimientos administrativos de carácter sancionatorio no regulados por leyes especiales o por el Código Disciplinario Único se sujetarán a las disposiciones de esta Parte Primera del Código. Los preceptos de este Código se aplicarán también en lo no previsto por dichas leyes.


Las actuaciones administrativas de naturaleza sancionatoria podrán iniciarse de oficio o por solicitud de cualquier persona. Cuando como resultado de averiguaciones preliminares, la autoridad establezca que existen méritos para adelantar un procedimiento sancionatorio, así lo comunicará al interesado. Concluidas las averiguaciones preliminares, si fuere del caso, formulará cargos mediante acto administrativo en el que señalará, con precisión y claridad, los hechos que lo originan, las personas naturales o jurídicas objeto de la investigación, las disposiciones presuntamente vulneradas y las sanciones o medidas que serían procedentes. Este acto administrativo deberá ser notificado personalmente a los investigados. Contra esta decisión no procede recurso.

SANCIÓN: Es el proceder impuesto por la autoridad pública al autor de una infracción a un deber jurídico.

MULTA: Pena económica que se impone por incumplimiento de una norma.

ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA: La actuación administrativa se inicia cuando el usuario afectado presenta queja formal (escrita) diligenciando el respectivo formato de Quejas y Reclamos, Código- F-MC-ME04-01 versión 02, ante la oficina de Servicio de Atención a la Comunidad (SAC) del Instituto Departamental de Salud, la cual según los hechos ocurridos se clasifica, remitiéndose aquellas en donde se evidencie presunto incumplimiento por parte de las IPS de las características del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Servicios de Salud – SOGSS -, contempladas en el artículo 2.5.1.2.1., del Decreto 780 de 2016.


Una vez se clasifique la queja por parte del funcionario de la oficina del SAC, las que correspondan por competencia de la oficina de Vigilancia y Control se trasladan hacia

	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-VP05
	RECEPCION DE QUEJAS RELACIONADO CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha Aprobación:
		Versión: 02
		Página 3 de 17

esta Dependencia, proceso a cargo del funcionario de correspondencia. La queja es ingresada a la base de datos de quejas (Formato de base de quejas, Código F-MC-ME04-01 V02) y se le asigna un radicado interno (VCI-XXX/17). La queja debidamente radicada se entrega al profesional encargado (abogado) para que de inicio al trámite de la queja.


ETAPAS ADMINISTRATIVAS DE TRÁMITE DE UNA QUEJA-OFICINA DE VIGILANCIA Y CONTROL

1. Recepción de la queja por el funcionario a cargo (Técnico Administrativo y/o Secretario).
2. Ingreso de la queja a base de datos (F-MC-ME04-01 V02) y radicación de la misma (VCI-xxxx/17).
3. El profesional de apoyo administrativo procede a elaborar oficio “acusando recibido” Comunicación externa (Formato, código F-DE-PE05-03. VERSIÓN 04) el cual debe dirigirse al quejoso.
4. Traslado y entrega de la queja al profesional a cargo (abogado) para su respectivo trámite.
5. Identificación del Prestador de Servicios de Salud (IPS) que presuntamente incumple con las disposiciones del Sistema Obligatorio de Garantía de Atención de Servicios de Salud – SOGASS -
6. Traslado de los hechos que motivaron la queja y solicitud de aclaración de los mismos y entrega de documentos por parte del Prestador de Servicios de Salud a través de formato “Comunicación Externa – Código F-DE-PE05-03. Versión 04”. Trámite administrativo que se realiza de conformidad con lo normado en Ley 1755 de 2015, concediéndosele al prestador de servicios de salud el término de cinco (5) días para que allegue la información y documentos solicitados. Termina que se contabiliza a partir del día siguiente al recibido por parte del Prestador de Servicios de Salud.
7. Si el Prestador de Servicios de Salud no envía la información dentro del término establecido (5 días), el funcionario a cargo del proceso (Profesional de apoyo administrativo) procederá a enviar nuevo requerimiento “Comunicación externa (Formato con Código F-DE-PE05-03. Versión 04) solicitándosele enviar respuesta de manera INMEDIATA. Si transcurrido el nuevo término y aún no se obtiene respuesta por parte del Prestador de Servicios de Salud, se librará un tercer y último requerimiento, en el que se estipula la entrega de la información de manera inmediata, so pena de que se traslade informe sobre la renuencia del Prestador de Servicios de Salud (si se trata de funcionario público) hacia la Procuraduría Regional de Norte de Santander (art. 31 Ley 1755/15, en concordancia con lo establecido en Ley 734 de 2002). En caso de tratarse de EPS del régimen contributivo, se correrá traslado de lo actuado hacia la Superintendencia Nacional de Salud, conforme a lo establecido en la Ley 1438 de 2011.
8. Al obtenerse la información solicitada al Prestador de Servicios de Salud, la cual debe radicarse ante la oficina UNIDAD DE CORRESPONDENCIA, esta es direccionada hacia la oficina de Vigilancia y Control, siendo ingresada en la base

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-VP05
	RECEPCION DE QUEJAS RELACIONADO CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha Aprobación:
		Versión: 02
		Página 4 de 17

de datos de quejas y se procede a entregarla al profesional designado para el trámite de quejas (abogado) quien la evalúa y define si la misma debe ser sometida a análisis administrativo por parte del Grupo de Análisis Administrativo de quejas de la oficina de Vigilancia y Control.

9. El profesional de apoyo administrativo libra comunicación escrita (Formato con Código F-DE-PE05-03. Versión 04) mediante el cual comunica al quejoso el traslado de la queja hacia el Grupo de Análisis Administrativo con el fin de realizar el respectivo análisis administrativo.
10. Análisis Administrativo. Los profesionales a cargo de este proceso (Médicos Auditores-Abogados) son los que realizan el Análisis Administrativo, mediante el cual se conceptúa si la IPS incurrió en presuntas fallas administrativas, al no cumplir en debida forma con la aplicación de las características del Sistema Obligatorio de Garantía de Atención de Servicios de Salud (Decreto 780/16).
11. Si el profesional a cargo del proceso de quejas (abogado) determina que la queja no requiere de análisis administrativo, continuara con el trámite administrativo en el sentido de analizar y evaluar la información aportada por el Prestador de Servicios de Salud, si considera que la misma es insuficiente y/o no se aportó la información solicitada, debe requerir de nuevo al Prestador de Servicios de Salud (Formato Código F-DE-PE05-03. Versión 04) concediéndosele un nuevo plazo de cinco (5) días contados a partir del día siguiente al recibido de la comunicación externa. Si el profesional (abogado) establece que los documentos arrimados al proceso de queja por parte del Prestador de Servicios de Salud son suficientes, es decir, si la información aportada precisa que la IPS adelantó acciones administrativas pertinentes para dar solución a la situación informada por el quejoso, se procede a suscribir oficio (Formato Código F-DE-PE05-03. Versión 04) comunicándole al quejoso la respuesta dada por el Prestador de Servicios de Salud, al igual que indicándole sobre el cierre y archivo de la queja.
12. Si el Grupo de Análisis Administrativo de quejas (Médicos Auditores) conceptúan sobre la ocurrencia de presuntas fallas administrativas por parte del Prestador de Servicios de Salud durante la prestación de servicios de salud al usuario, es decir, incumple con lo normado en Decreto 780/16, artículo 2.5.1.2., se traslada el expediente de queja hacia la oficina jurídica de la Dependencia de Vigilancia y Control para dar inicio al proceso administrativo sancionatorio en atención a lo regulado en la Ley 1437 de 2011; decisión que se le comunica al quejoso (Formato Código F-DE-PE05-03. Versión 04). El expediente de queja se le asigna al profesional (abogado) designado, quien da inicio a la actuación administrativa sancionatoria con RESOLUCION DE APERUTRA DE INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA DE CARÁCTER SANCIONATORIO, FORMULACIÓN DE PLIEGO DE CARGOS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES (Formato No. F-DE-PE05-01, Versión: 04).

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-VP05
	RECEPCION DE QUEJAS RELACIONADO CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha Aprobación:
		Versión: 02
		Página 5 de 17

INICIO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA


La actuación administrativa se inicia con la RESOLUCION DE APERUTRA DE INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA DE CARÁCTER SANCIONATORIO, FORMULACIÓN DE PLIEGO DE CARGOS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES (Formato No. F-DE-PE05-01, Versión- 04), el cual contiene:

- Identificación de la queja (datos generales)
- Marco legal
- Antecedentes
- Hechos
- Motivos que sustentan la apertura de investigación administrativa y formulación de pliegos de cargos
- Pliego de Cargos
- Análisis Administrativo
- Concepto
- Competencia
- Mérito
- Resuelve

ETAPAS PROCESALES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CARÁCTER SANCIONATORIO PARA QUEJAS. LEY 1437 DE 2011.

PRIMERA PARTE. RESOLUCION DE APERTURA DE INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA DE CARÁCTER SANCIONATORIO, FORMULACIÓN DE PLIEGO DE CARGOS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES. (Formato No. F-DE-PE05-01, Versión: 04)

- Elaboración de Resolución de Apertura de Investigación Administrativa de Carácter Sancionatorio, Formulación de Pliego de Cargos y Se Dictan Otras Disposiciones. Tiempo dispuesto para este trámite, quince (15) días.
- Traslado del proyecto de Resolución de Apertura de Investigación Administrativa de Carácter Sancionatorio, Formulación de Pliego de Cargos y Se Dictan Otras Disposiciones hacia el Despacho del señor Director del Instituto Departamental de Salud para su correspondiente firma. Tiempo dispuesto para este trámite, un (1) día.
- Elaboración del oficio de citación para notificación personal de la Resolución de Apertura de Investigación Administrativa de Carácter Sancionatorio, Formulación de Pliego de Cargos y Se Dictan Otras Disposiciones. Tiempo dispuesto para este trámite, un (1) día.
- La IPS objeto de investigación administrativa sancionatoria tiene un término de cinco (5) días hábiles para surtir notificación personal de la Resolución de Apertura de Investigación Administrativa de Carácter Sancionatorio, Formulación de Pliego


 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-VP05
	RECEPCION DE QUEJAS RELACIONADO CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha Aprobación:
		Versión: 02
		Página 6 de 17

de Cargos y Se Dictan Otras Disposiciones, contados a partir del recibido de oficio de comunicación expedido por la oficina de Vigilancia y Control. (art. 67 del C.P.A.C.A)

- Cuando no se pueda llevar a cabo notificación personal, procede la notificación por AVISO, la cual se surte con el envío de la copia de la Resolución de Apertura de Investigación Administrativa de Carácter Sancionatorio, Formulación de Pliego de Cargos y Se Dictan Otras Disposiciones, a la IPS objeto de investigación administrativa sancionatoria. (art. 69 del C.P.A.C.A).
- Una vez se surta el trámite de notificación (personal-aviso) al prestador, éste tiene un plazo de quince (15) días hábiles para presentar descargos (ejercer su derecho de defensa y contradicción).
- El escrito de descargos debe ser presentado y radicado ante la oficina Unidad de Correspondencia del Instituto Departamental de Salud, los cuales son posteriormente direccionados hacia la oficina de Vigilancia y Control, radicados en base de datos de la Secretaria y entregados al respectivo abogado.
- Durante la actuación administrativa y hasta antes de que se profiera la decisión de fondo se podrán aportar, pedir y practicar pruebas de oficio o a petición del interesado sin requisitos especiales, para lo cual la Dirección del Instituto Departamental de Salud debe ordenar la práctica de las mismas a través de acto administrativo (Resolución) debidamente motivado. Contra el acto que decida la solicitud de pruebas no proceden recursos. El tiempo dispuesto para este trámite es de treinta (30) días calendario. (art. 40 y 48 de la Ley 1437/11).
- Una vez recibido el escrito de descargos por parte del abogado y de haberse realizado la práctica de las pruebas (si fuere el caso) éste tiene un plazo de treinta (30) días calendario para la elaboración del proyecto de Resolución por medio del cual se impone una sanción (Formato F-DE-PE05-03, Versión: 03).

SEGUNDA PARTE. ACTO ADMINISTRATIVO POR MEDIO DEL CUAL SE DECRETAN E INCORPORAN MEDIOS PROBATORIOS Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES. (Formato No. F-DE-PE05-01, Versión: 04)


- Elaboración por parte del funcionario (abogado) del acto administrativo por medio del cual se decretan e incorporan medios probatorios y se dictan otras disposiciones, para lo cual tiene un plazo de diez (10) días calendario (Formato No. F-DE-PE05-01, Versión: 04).
- traslado del proyecto de Resolución en tres (3) ejemplares hacia el Despacho del señor Director del Instituto Departamental de Salud para su correspondiente firma. Tiempo dispuesto para este trámite, un (1) día.
- Traslado del acto administrativo hacia la oficina de Recursos Humanos del IDS, para su radicación (asignación de número y fecha). Tiempo dispuesto para este trámite, dos (2) días.
- Elaboración del oficio de citación para notificación personal de la Resolución. Tiempo dispuesto para este trámite, un (1) día.

	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-VP05
	RECEPCION DE QUEJAS RELACIONADO CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha Aprobación:
		Versión: 02
		Página 7 de 17

- La IPS objeto de investigación administrativa sancionatoria tiene un término de cinco (5) días hábiles para surtir notificación personal de la Resolución, contados a partir del recibido de oficio de comunicación expedido por la oficina de Vigilancia y Control. (art. 67 del C.P.A.C.A).
- Cuando no se pueda llevar a cabo notificación personal, procede la notificación por AVISO, la cual se surte con el envío de la copia de la Resolución, a la IPS objeto de investigación administrativa sancionatoria. (art. 69 del C.P.A.C.A).
- Una vez se surta el trámite de notificación (personal-aviso) al prestador, éste debe presentar dentro del término establecido en la parte resolutive del acto administrativo, las pruebas que pretenda hacer valer y escrito de Alegatos de Conclusión. El escrito debe ser presentado y radicado ante la oficina Unidad de Correspondencia del Instituto Departamental de Salud, los cuales son posteriormente direccionados hacia la oficina de Vigilancia y Control, radicados en base de datos por parte del profesional asignado y entregados posteriormente al respectivo abogado.

TERCERA PARTE. ACTO ADMINISTRATIVO QUE DECIDE DE FONDO UNA QUEJA. (Formato No. F-DE-PE05-01, Versión: 04)

- Elaboración por parte del funcionario (abogado) del acto administrativo por medio del cual se decide de fondo la queja, para lo cual tiene un plazo de treinta (30) días calendario (Formato No. F-DE-PE05-01, Versión: 04).
- Traslado del proyecto de Resolución en tres (3) ejemplares hacia el Despacho del señor Director del Instituto Departamental de Salud para su correspondiente firma. Tiempo dispuesto para este trámite, un (1) día.
- Traslado del acto administrativo hacia la oficina de Recursos Humanos del IDS, para su radicación (asignación de número y fecha). Tiempo dispuesto para este trámite, dos (2) días.
- Elaboración del oficio de citación para notificación personal de la Resolución. Tiempo dispuesto para este trámite, un (1) día.
- La IPS objeto de investigación administrativa sancionatoria tiene un término de cinco (5) días hábiles para surtir notificación personal de la Resolución, contados a partir del recibido de oficio de comunicación expedido por la oficina de Vigilancia y Control. (art. 67 del C.P.A.C.A).
- Cuando no se pueda llevar a cabo notificación personal, procede la notificación por AVISO, la cual se surte con el envío de la copia de la Resolución, a la IPS objeto de investigación administrativa sancionatoria. (art. 69 del C.P.A.C.A).
- Una vez se surta el trámite de notificación (personal-aviso) al prestador, éste tiene un plazo de diez (10) días hábiles para presentar escrito de Recurso de Reposición (art. 76 del C.P.A.C.A). El escrito de Recurso de Reposición debe ser presentado y radicado ante la oficina Unidad de Correspondencia del Instituto Departamental de Salud, los cuales son posteriormente direccionados hacia la


	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-VP05
	RECEPCION DE QUEJAS RELACIONADO CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha Aprobación:
		Versión: 02
		Página 8 de 17

oficina de Vigilancia y Control, radicados en base de datos de la Secretaria y entregados al respectivo abogado.

- Una vez recibido el escrito de Recurso de Reposición por parte del abogado, éste tiene un plazo de un año para la elaboración del acto administrativo por medio del cual se resuelve el Recurso de Reposición (art. 52 del C.P.A.C.A).

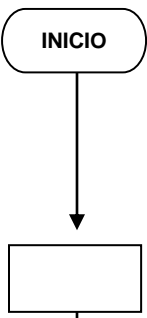
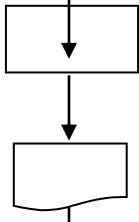
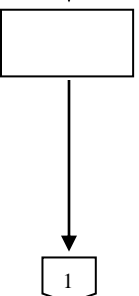
CUARTA PARTE. ACTO ADMINISTRATIVO POR MEDIO DEL CUAL SE RESUELVE RECURSO DE REPOSICION. (Formato No. F-DE-PE05-03, Versión: 04)


- Elaboración por parte del funcionario (abogado) del acto administrativo por medio del cual se resuelve Recurso de Reposición, para lo cual tiene un plazo de un año, contado a partir de la Radicación del escrito ante la oficina de Unidad de Correspondencia del Instituto Departamental de Salud (Formato No. F-DE-PE05-03, Versión: 04).
- Traslado del proyecto de Resolución por medio del cual se resuelve Recurso de Reposición hacia el Despacho del señor Director del Instituto Departamental de Salud para su correspondiente firma. Tiempo dispuesto para este trámite, un (1) día.
- Traslado del acto administrativo hacia la oficina de Recursos Humanos del IDS, para su radicación (asignación de número y fecha). Tiempo dispuesto para este trámite, dos (2) días.
- Elaboración del oficio de citación para notificación personal de la Resolución por medio de la cual se resuelve Recurso de Reposición. Tiempo dispuesto para este trámite, un (1) día.
- La IPS objeto de investigación administrativa sancionatoria tiene un término de cinco (5) días hábiles para surtir notificación personal de la Resolución por medio de la cual se Resuelve Recurso de Reposición, contados a partir del recibido de oficio de comunicación expedido por la oficina de Vigilancia y Control. (art. 67 del C.P.A.C.A).
- Cuando no se pueda llevar a cabo notificación personal, procede la notificación por AVISO, la cual se surte con el envío de la copia de la Resolución, a la IPS objeto de investigación administrativa sancionatoria. (art. 69 del C.P.A.C.A).
- Una vez se surta el trámite de notificación (personal-aviso) al prestador del acto administrativo por medio del cual se resuelve Recurso de Reposición, queda agotada vía gubernativa, procediendo la ejecutoria del acto administrativo, para lo cual se expide Acta de Ejecutoria, firmada por un funcionario de la oficina de Vigilancia y Control del Instituto Departamental de Salud.
- Si la IPS objeto de sanción no ha procedido al pago del valor de la multa impuesta, se procede a realizar cobro pre jurídico, para lo cual se elabora oficio de solicitud de pago por parte del abogado que conoció del proceso de queja. Solicitud que se realiza en tres oportunidades. Si aun así persiste la negativa por parte de la IPS sancionada de no pago del valor de la multa, se procede a trasladar copia del acto

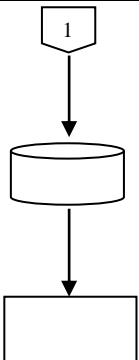
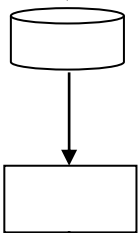
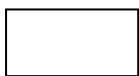
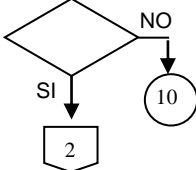
	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-VP05
	RECEPCION DE QUEJAS RELACIONADO CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha Aprobación:
		Versión: 02
		Página 9 de 17


administrativo por medio del cual se decide de fondo la queja y se impone la sanción a la oficina Jurídica del IDS, para que se dé inicio al proceso coactivo.

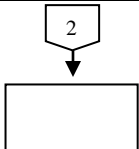
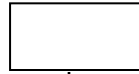
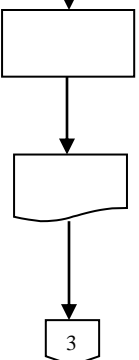
5.1 DESARROLLO


No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
1	Auxiliar Administrativo (SAC-IDS)	Recepcionar la Queja escrita presentada por el usuario, a través de formato de quejas F-MC-ME04-01 V02 . Nota: Si no trae la queja escrita y se considera que se puede o debe resolver en forma inmediata, el funcionario a cargo del proceso de recepción de quejas debe adelantar actuación administrativa que conlleve a la solución de los hechos expuestos por el quejoso. Tramite realizado por la oficina de Servicio de Atención a la Comunidad (SAC) del IDS.		Formato F-MC-ME04-01 V02
2	Auxiliar Administrativo	Diligenciar el formato de quejas F-MC-ME04-01 V02 , preferiblemente de puño y letra del quejoso o se escucha y se digita para luego ser firmado por el usuario. Tramite realizado por la oficina de Servicio de Atención a la Comunidad (SAC) del IDS.		Formato de quejas F-MC-ME04-01 V02
3	Auxiliar Administrativo	Verificar que la Queja contenga los documentos exigidos mínimos como la fotocopia de la cedula, la del carnet de afiliación a salud, en caso de no estar afiliado fotocopia del sisben y que contenga la dirección y teléfono del quejoso para sus debidas notificaciones. Tramite realizado por la oficina de Servicio de Atención a la Comunidad (SAC) del IDS.		Documentos Requeridos


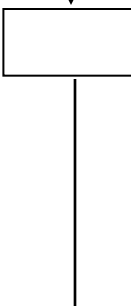
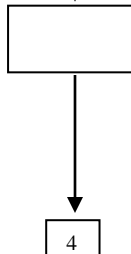
 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-VP05
	RECEPCION DE QUEJAS RELACIONADO CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha Aprobación:
		Versión: 02
		Página 10 de 17


No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
4	Auxiliar Administrativo	Sistematizar en base de datos para radicar la queja, teniendo en cuenta fecha de recibido, nombre del quejoso, causa de la queja, documentos que se anexan y quien recibe la queja. El funcionario debe clasificar la queja para direccionar las que correspondan por competencia a la oficina de Vigilancia y Control del IDS. Tramite realizado por la oficina de Servicio de Atención a la Comunidad (SAC) del IDS.	 <pre> graph TD 1[1] --> DB1[(DB)] DB1 --> R1[] </pre>	
5	Técnico Administrativo	Sistematizar en base de datos para radicar la queja; la cual es trasladada por la oficina de Servicio de Atención a la Comunidad (SAC). Realizar traslado de la queja hacia la oficina de recepción de quejas para ingresarla en base de datos, proceder a asignarle número de radicado denominado VCI. Tramite realizado por la oficina de Vigilancia y Control del IDS.	 <pre> graph TD DB2[(DB)] --> R2[] </pre>	
6	Funcionario Designado, Profesional Universitario	Quien recibe la queja para ingresarla en base de datos y asignar número interno de radicado VCI. Traslada la queja hacia el Coordinador de la oficina de Vigilancia y Control para su conocimiento y posterior asignación de la queja al funcionario respectivo.	 <pre> graph TD R3[] </pre>	
7	Funcionario Designado, Coordinador de la Vigilancia y control	Si. La Queja es de IPS o Profesionales independientes No. Si la queja es de EPS	 <pre> graph TD R3 --> D{ } D -- SI --> 2[2] D -- NO --> 10((10)) </pre>	

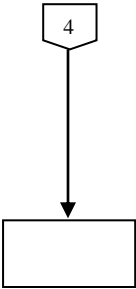
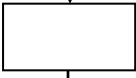
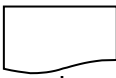
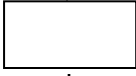

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-VP05
	RECEPCION DE QUEJAS RELACIONADO CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha Aprobación:
		Versión: 02
		Página 11 de 17


No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
8	Funcionario Designado, Coordinador de la Vigilancia y control	Asignar el trámite de la queja a los profesionales de acuerdo a la situación o perfil de la queja		
9	Funcionario Designado, Coordinador de la Vigilancia y control Asesores (abogado) Externos	<p>Se realiza el trámite de la queja, se recauda información requerida al Prestador de Servicios de Salud, se realiza análisis administrativo y se analiza junto con los Asesores jurídicos la queja. Si se presume falla administrativa se recomienda a la Dirección del IDS salvo mejor criterio, ordenar a la oficina competente abrir investigación administrativa.</p> <p>Si se presume falla médica se envía por competencia al Tribunal de Ética Médica, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 23 de 1981.</p> <p>Si no se evidencian presuntas fallas administrativas se procede al archivo de la queja, mediante acta de cierre y archivo de queja.</p>		
10	Profesional Jurídico	<p>Pruebas que se puedan recopilar entre otras: por parte del equipo de profesionales (abogados),</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ratificación y ampliación de la queja, para lo cual se cita al quejoso. • copia de la queja completa, • Análisis Administrativo de la queja realizado por el auditor médico del Instituto Departamental de Salud, de la oficina de Vigilancia y Control. 		Pruebas del caso


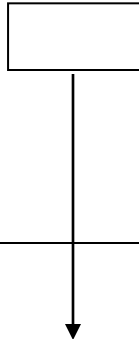
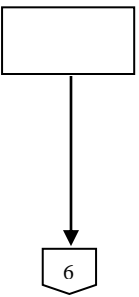
 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-VP05
	RECEPCION DE QUEJAS RELACIONADO CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha Aprobación:
		Versión: 02
		Página 12 de 17


No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
		<ul style="list-style-type: none"> • Documentos solicitados a las IPS objeto de investigación administrativa • Realización de visita administrativa de seguimiento a queja ante el prestador de servicios de salud, que presuntamente incumplió con la correcta aplicación de las características del SOGCS, cuando se considere necesario (formato acta de visita por queja) F-AS-VP05-01 V01 		
11	Funcionario Designado, Coordinador de la Vigilancia y control Profesional Universitario	<p>Cuando se presume que la falla es cometida por una EPSs o EPSc, se envía por competencia todo el proceso y los soportes recaudados a la Superintendencia Nacional de Salud y se deja copia para archivo en la coordinación de la Oficina de VYC.</p> <p>Si se comprueba que no se presentaron presuntas fallas de tipo administrativo se debe realizar el respectivo cierre de la queja (formato de acta de cierre de queja). F-AS-VP05-02 V01</p>		
12	Asesores Jurídicos en el trámite de la investigación administrativa.	<p>Proyectar la Minuta del Auto de Apertura de Investigación Administrativa de Carácter Sancionatorio, Formulación de Pliego de Cargos y se Dictan Otras Disposiciones. Traslada el proyecto para la firma del director del IDS, en el marco de la competencia que le asiste por Ley 715/01, Ley 9/79, Ley 10 de 1990, Decreto 780/16 y Ley 1437/11, y demás normas concordantes.</p>		




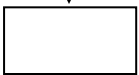

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-VP05
	RECEPCION DE QUEJAS RELACIONADO CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha Aprobación:
		Versión: 02
		Página 13 de 17


No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
13	Asesores Jurídicos	Inicia la investigación proyectando oficio dirigido a la IPS objeto de investigación a través del cual traslada los hechos de la queja y solicita documentos necesarios para continuar con el trámite de la queja. Si los hechos motivo de la queja no son lo suficientemente claros para dar inicio al trámite administrativo de la misma, elabora oficio dirigido al quejoso mediante el cual lo cita para diligencia administrativa de ampliación y ratificación de queja.		Oficio
14	Auxiliar Administrativo Técnico Administrativo	Enviar los oficios proyectados por el abogado, por correo certificado o con el mensajero del instituto al domicilio del quejoso.		
15	Asesores Jurídicos	Citar a declaración los médicos, enfermeros, etc que intervinieron en la prestación de servicios que generó la queja, así como los testigos que estaban presentes el día de los hechos.		
16	Asesores Jurídicos Y Medico Auditor	Proceden a analizar y estudiar toda la información recopilada para verificar si la misma esta completa, o por el contrario se requiere de más información, la cual se solicita por escrito. Tramite que se debe realizar para poder elaborar el análisis administrativo de la queja.		
17	Asesores Jurídicos Y Medico Auditor	Analizar el material probatorio recolectado y determinar mediante el análisis administrativo de la queja, si		

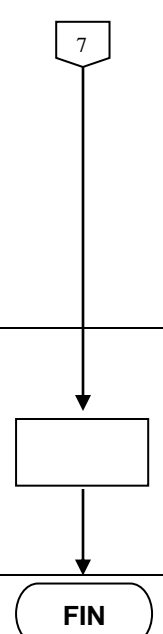
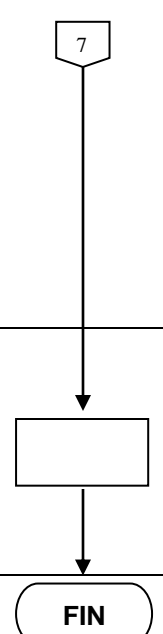
 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-VP05
	RECEPCION DE QUEJAS RELACIONADO CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha Aprobación:
		Versión: 02
		Página 14 de 17

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
	Coordinador de la oficina de Vigilancia y Control	<p>hay mérito para dar inicio a la investigación administrativa sancionatoria o no. De ser negativa la decisión se procede al cierre y archivo de la queja mediante acta de cierre.</p> <p>Si se determina que la IPS objeto de investigación incurrió en presuntas fallas administrativas durante la prestación de los servicios de salud a favor del usuario, la diligencia es trasladada hacia la oficina jurídica de la Dependencia de Vigilancia y Control, asignada a un abogado para que surta el respectivo proceso administrativo sancionatorio.</p>		
18	Funcionario Designado, Coordinador de la Vigilancia y control	En caso en que se observen presuntas fallas administrativas, se recomienda a la Dirección del Instituto Departamental de Salud, ordenar a la oficina competente el inicio de la investigación administrativa sancionatoria. Recomendación que se deja consignada en el análisis administrativo.		
19	Asesores Jurídicos	<p>La investigación administrativa sancionatoria se inicia con la Resolución de Apertura de Investigación Administrativa de Carácter Sancionatoria. Formulación de Pliego de Cargos y se Dictan otras Disposiciones, el cual debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de la queja (datos generales) • Marco legal • Antecedentes 		

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-VP05
	RECEPCION DE QUEJAS RELACIONADO CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha Aprobación:
		Versión: 02
		Página 15 de 17


No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
		<ul style="list-style-type: none"> • Hechos • Motivos que sustentan la apertura de investigación administrativa y formulación de pliegos de cargos • Pliego de Cargos • Análisis Administrativo • Concepto • Competencia • Mérito • Resuelve <p>Acto Administrativo que debe ser elaborado por el abogado, para lo cual cuenta con un término de quince (15) días calendario.</p>		
20	Asesores Jurídicos	Proyectar Resolución por medio de la cual se decretan e incorporan medio probatorios y se dictan otras disposiciones. Recibir declaraciones, solicitar y allegar documentos, practicar visitas en la institución comprometidas las cuales se soliciten como pruebas en la contestación de los descargos.	 ↓  ↓	
21	Asesores Jurídicos	Una vez vencido el periodo de pruebas, se procede a decidir si hay causal para archivar el proceso o para proferir sanción, que se hace mediante resolución motivada firmada por el Director del IDS. El abogado debe elaborar el proyecto de Resolución, para lo cual cuenta con un plazo de treinta (30) días calendario. Las sanciones pueden ser amonestación, multa o cierre temporal o definitivo del servicio. En caso de sanción los investigados pueden hacer	 ↓ 	

	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-VP05
	RECEPCION DE QUEJAS RELACIONADO CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha Aprobación:
		Versión: 02
		Página 16 de 17

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
		uso del recurso de reposición, para lo cual disponen de un término de diez (10) días hábiles para presentar el escrito ante la oficina Unidad de Correspondencia; Recurso que es trasladado hacia la oficina de Vigilancia y Control para ser radiado en base de datos y posteriormente entregado al abogado a cargo. En la resolución de sanción se debe especificar que es fiel copia del original y que presta merito ejecutivo. Proceso Administrativo Sancionatorio que se surte de conformidad con lo establecido en la Ley 1437 de 2011.		
22	Director del Instituto	Definir el monto de la multa que se impone a la IPS objeto de sanción teniendo en cuenta la formulación de pliego de cargos, proceder a la firma del acto administrativo.		
				

6. MARCO LEGAL

- Ley 9 de 1979
- Ley 715 de 2001
- Ley 10 de 1990
- Decreto 780 de 2016
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo y demás normas reglamentarias

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	ATENCION EN SALUD	Código: P-AS-VP05
	RECEPCION DE QUEJAS RELACIONADO CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	Fecha Aprobación:
		Versión: 02
		Página 17 de 17

7. HISTORIAL

Versión No.	Motivo del cambio	Fecha
01	Creación Documento para el SGC	04/12/08
02	Se ajusta el documento al decreto 780 de 2016 con sus respectivos formatos.	16/12/17