

	SALUD PUBLICA	Código: P-SP-GE11
	PROCEDIMIENTO PQRSD	Fecha Aprobación: 12/04/2017
		Versión: 03
		Página 1 de 14

1. OBJETIVO:

Describir la metodología para la recepción, trámite, seguimiento y resolutivez de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias sobre los procesos internos o sobre inconformidades en la prestación de servicios en el sector 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, Grupo de Atención en Salud, y los subgrupos de vigilancia y control, Prestación de Servicios, CRUE y el grupo de 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 con funciones de coordinación de SAC.

Profesionales técnicos, y auxiliares de apoyo al proceso.

Funcionarios con coordinación de procesos del IDS.

Funcionarios de los actores de salud o autoridades a las cuales se traslada el trámite.

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 en los tiempos establecidos por la norma.

QUEJA:

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

	SALUD PUBLICA	Código: P-SP-GE11
	PROCEDIMIENTO PQRSD	Fecha Aprobación: 12/04/2017
		Versión: 03
		Página 2 de 14

RECLAMO:

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.

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.

TRAMITE	CATEGORIZACION
PETICIONES	Documentos e información. Consulta
QUEJAS	Afectación del derecho fundamental a la salud: incumplimiento de las competencias del actor de salud. Protesta Censura Descontento y/o inconformidad Procesos administrativos, deficiencia en prestación de servicios, acceso a los servicios. 1.Procesos administrativos: autorizaciones, referencia contra referencia (papeles), no contar con

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	SALUD PUBLICA	Código: P-SP-GE11
	PROCEDIMIENTO PQRSD	Fecha Aprobación: 12/04/2017
		Versión: 03
		Página 3 de 14

	<p>insumos y suministros; servicio de ambulancia, no entrega de medicamentos</p> <p>2. Deficiencia en la prestación de servicios: casos de muerte, atención médica inadecuada, discapacidad permanente.</p> <p>3. Acceso a los servicios: demora en la atención, demora en la asignación de citas con médico y especialistas, no contar con recurso medico</p> <p>4. Mala atención al usuario.</p> <p>5. Fallas en el acceso durante el proceso de atención.</p> <p>6. Fallas en el proceso de referencia o contra referencia.</p> <p>7. Fallas en la atención relacionadas con el recurso humano.</p> <p>8. Fallas en la oportunidad durante el proceso de atención.</p> <p>9. Fallas en la oportunidad en el traslado urgente de pacientes.</p> <p>10. Fallas en la oportunidad en la entrega de medicamentos POS o NO POS.</p> <p>11. Fallas en la oportunidad en la prestación de los servicios de urgencias.</p> <p>12. Fallas en la pertinencia durante el proceso de atención.</p> <p>13. Fallas en la realización de las acciones de detección temprana y protección específica.</p> <p>14. Fallas en la solicitud de medicamentos o procedimientos no pos.</p> <p>15. Fallas en los procesos de traslado entre eps.</p> <p>16. Fallas en los procesos de</p>
--	---

	SALUD PUBLICA	Código: P-SP-GE11
	PROCEDIMIENTO PQRSD	Fecha Aprobación: 12/04/2017
		Versión: 03
		Página 4 de 14

	aseguramiento o afiliación a eps. 17. Todas aquellas que el usuario considere como faltas en la oportunidad en la atención.
RECLAMOS: General o particular	Exigencia y/o demandar una solución. reivindicación.
SUGERENCIAS	Mejora y/o ajuste de proceso o acción. mantenimiento y/o continuidad de proceso o acción.
DENUNCIAS	Penal. Disciplinaria. Fiscal. Administrativa-sancionatoria Ético profesional

TIEMPOS DE RESPUESTA:

PETICION:

15 días hábiles siguientes a la recepción.

Solicitud de Documentos e Información: 10 días, si la solicitud no se devuelve inmediatamente a la recepción, no se podrá negar el suministro de la información; deberá entregarse los documentos dentro de los 3 días siguientes al peticionario. Ley 1755.

Petición de consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo 30 días.

Peticiones desde los órganos legislativos 5 días hábiles.

Peticiones entre autoridades; 10 días.

Si por alguna situación no se ha podido dar trámite en los tiempos establecidos se deberá informar al peticionario y solicitar un plazo que no supere el estipulado anteriormente.

En caso que la solicitud de petición este incompleta se notificara al usuario dentro de los días 10 siguientes a la recepción para que complete la información en un plazo máximo de 1 mes, si no hay respuesta se asumirá que desiste el usuario.

	SALUD PUBLICA	Código: P-SP-GE11
	PROCEDIMIENTO PQRSD	Fecha Aprobación: 12/04/2017
		Versión: 03
		Página 5 de 14

Cualquier usuario puede desistir de la petición no obstante podrá volver a presentar solicitud, en caso que se presente respuesta del usuario se continuara con plazos establecidos.

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas, podrán devolverse al usuario para que aclare en un término de 10 días. Las reiterativas podrán obtener la respuesta anterior siempre y cuando se haya aclarado.

Peticiones prioritarias; cuando se viole un derecho fundamental y o solicitud periódica, se dará solución de forma inmediata.

Peticiones que no son de competencia; se informara al usuario de forma inmediata en caso de presenciales, si es en otro medio se informara dentro de los 5 días siguientes a la recepción.

Se podrá dar única respuesta en caso de 10 peticiones análogas.

En todo caso, para la recepción y trámite de peticiones se aplicara lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS.

15 días hábiles para trámite.

En caso de inconformidad por parte del usuario respecto de la respuesta generada a la queja, por los actores de salud, se procederá a enviar requerimiento a los mismos, comunicando dicha inconformidad y solicitando respuesta inmediata a lo peticionado. De no obtener solución después de enviados los requerimientos, la queja será trasladada a la Superintendencia Nacional de Salud.

SOPORTES SEGÚN TRAMITE:

TRAMITE	SOPORTES
PETICION	Designación de la autoridad a la que se dirige. Nombres y apellidos del solicitante, apoderado o representante con indicación de medio por el cual recibirá la correspondencia, fax, dirección,

	SALUD PUBLICA	Código: P-SP-GE11
	PROCEDIMIENTO PQRSD	Fecha Aprobación: 12/04/2017
		Versión: 03
		Página 6 de 14

	<p>dirección electrónica. Objeto de la petición. Razones en la que se fundamenta la petición. Relación de documentos que desee presentar para iniciar el trámite. Firma del peticionario, según el medio de acuerdo a las regulaciones de ley 1755 de 2015.</p>
RECLAMO, QUEJA, DENUNCIA	<p>Designación de la autoridad a la que se dirige. Nombres y apellidos del solicitante, apoderado o representante con indicación de medio por el cual recibirá la correspondencia, fax, dirección, dirección electrónica. Objeto del trámite Razones en la que se fundamenta el trámite. Firma del usuario, según el medio. Soportes de hechos probatorios.</p>

FUNCIONES DEL SAC (decreto 1757 de 1994): incluir resolución de creación del sac

Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.

Garantizar atención personal al público, en el horario de 7:30 am a 11:00 am y 2:00 a 5:00 pm de lunes a viernes.

Atender a todas las personas que hayan ingresado a las oficinas dentro del horario normal de atención.

Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario de acuerdo a la carta de deberes y derechos descritos por el ministerio donde la

	SALUD PUBLICA	Código: P-SP-GE11
	PROCEDIMIENTO PQRSD	Fecha Aprobación: 12/04/2017
		Versión: 03
		Página 7 de 14

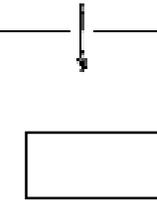
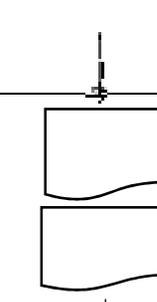
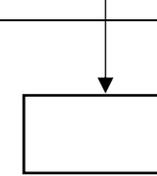
respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° del decreto 1757 de 1994.

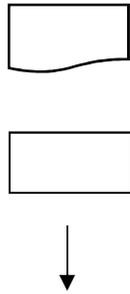
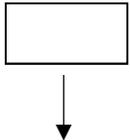
Trasladar a dependencias del instituto departamental de salud y/o otras instituciones especializadas a la función de atender quejas, denuncias, reclamos y peticiones dando orientación al público.

Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

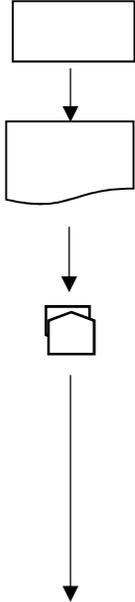
5. DESARROLLO:

No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	PUNTO DE CONTROL
				
1	Responsable Línea de frente SAC	Orientar al usuario acerca de su necesidad y verificar si se trata de una petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia. Explicar los tipos de trámites y los requerimientos de cada uno.		Guía para derechos de petición F-MC-ME04-02
2	Responsable Línea de frente SAC	Informar deberes y derechos, tiempos de respuesta según tipo de trámite.		Aspecto general del procedimiento. Guía de acceso a información.
3	Responsable funcionarios del SAC	En caso de trámite vía correo electrónico, descargar solicitud, generar código de radicación de unidad de correspondencia e ingresar a base de datos de PQRSD o aplicativo, diligenciar formato de PQRD. Verificar soportes según corresponda. (Si		Formato de PQRD F-MC-ME04-02 Formulario web

	SALUD PUBLICA	Código: P-SP-GE11
	PROCEDIMIENTO PQRSD	Fecha Aprobación: 12/04/2017
		Versión: 03
		Página 8 de 14

		<p>hay faltantes notificar al usuario).</p> <p>En caso de tramite vía página web, descargar solicitud, generar código de radicación de unidad de correspondencia, e ingresar a base de datos de PQRSD o aplicativo, diligenciar formato de PQRD. Verificar soportes según corresponda (Si hay faltantes notificar al usuario).</p> <p>En caso de trámite vía presencial, solicitar diligenciamiento y/o por problemas o solicitud del usuario diligenciar formulario, generar código de radicación de unidad de correspondencia e ingresar a base de datos de PQRSD o aplicativo, Verificar soportes según corresponda. (Si hay faltantes notificar al usuario).</p> <p>Las sugerencias serán diligenciadas en formato (No contarán con radicación las que el usuario deje en buzón de sugerencias).</p>		<p>Siep Documental</p> <p>Base de datos PQRSD</p> <p>Formato de sugerencias F-SP-GE11-02</p>
4	<p>Responsable Línea de frente SAC</p> <p>Responsable SAC</p>	<p>GESTION INMEDIATA:</p> <p>Los tramites que se resuelvan de forma inmediata (prioritarios, derechos fundamentales, preferenciales) serán cerrados en base de datos de PQRSD o aplicativo. En este caso, se procederá a realizar acta de cierre de la queja.</p> <p>El expediente se procede a mantener en archivo de gestión.</p>		<p>Archivo de expediente.</p> <p>Base de datos PQRSD.</p>
5	<p>Responsable SAC</p> <p>Funcionarios-Profesionales de Apoyo SAC</p>	<p>Revisar soportes de los tramites y contenido, considerando:</p> <p><i>Tipo de trámite. (Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia).</i></p> <p><i>Prioridad.</i></p> <p><i>Que se cuente con soportes según el tipo de trámite.</i></p> <p><i>Que sea de competencia del IDS (funciones y alcance).</i></p> <p><i>Que el contenido no sea irrespetuoso, oscuro.</i></p> <p><i>Determinar el tipo de información solicitada y</i></p>		<p>Base de datos PQRSD.</p> <p>Comunicación externa (verificación por instructivo)</p>

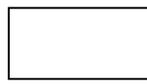
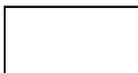
	SALUD PUBLICA	Código: P-SP-GE11
	PROCEDIMIENTO PQRSD	Fecha Aprobación: 12/04/2017
		Versión: 03
		Página 9 de 14

		<p><i>comparar con documento de acceso y transparencia a información.</i></p> <p>Clasificar los trámites, diligenciar en base de datos, determinar competencias.</p> <p>En caso de que se cuente con inconsistencias en los considerandos, diligenciar comunicación externa de devolución, solicitud de ampliación de información o notificación al usuario.</p>		
6	<p>Responsable SAC</p> <p>Funcionarios-Profesionales de Apoyo SAC</p>	<p>TRASLADOS:</p> <p>Los trámites que requieran ser resueltos por otra dependencia del instituto departamental de salud, actor de salud o autoridad, serán trasladados.</p> <p>Los traslados internos a otras dependencias del IDS se realizaran de la siguiente forma:</p> <p>A la dependencia Subgrupo de Vigilancia y Control las quejas provenientes de entes de control (Superintendencia Nacional de Salud, Procuraduría, Defensoría, Personería); así como aquellas solicitudes que vengan acompañadas de órdenes judiciales (fallos de tutela- incidentes de desacato). De igual forma se trasladaran a esta oficina las quejas por mal servicio contra IPS y las denuncias.</p> <p>Al Centro Regulador de Urgencias y Emergencias CRUE, las solicitudes de traslado a instituciones de IV Nivel y remisión a Unidad de Cuidados Intensivos UCI.</p> <p>Al área de Prestación de Servicios, las solicitudes correspondientes a población pobre no asegurada PPNA.</p> <p>Al área de Atención en Salud las quejas contra EPS que han sido tramitadas en la oficina del SAC, sin obtener respuesta o</p>		<p>Comunicación externa (verificación por instructivo)</p> <p>Aplicativo PQRSD</p> <p>Para traslado interno se tendrá en cuenta el diligenciamiento o en Base de datos PQRSD.</p>

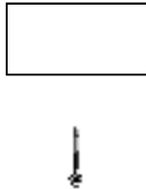
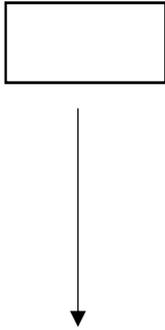
 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	SALUD PUBLICA	Código: P-SP-GE11
	PROCEDIMIENTO PQRSD	Fecha Aprobación: 12/04/2017
		Versión: 03
		Página 10 de 14

		<p>solución a pesar de haber sido requeridas.</p> <p>Así mismo, se trasladaran aquellas PQRSD que se considere pertinente trasladar, una vez realizado el análisis y gestión inmediata si es el caso, por parte de la Oficina de Atención a la Comunidad.</p> <p>Determinadas las competencias se trasladan los trámites a dependencias o procesos del IDS, actores del sistema o autoridad competente.</p> <p>Diligenciar comunicación externa de traslado junto con soportes en medio, físico (copia), escaneado por medio de correo electrónico certificado.</p> <p>Se diligencia y se hace seguimiento del trámite mediante base de datos PQRSD o aplicativo.</p> <p>El archivo del expediente debe mantenerse en el archivo de gestión de la dependencia que realice la gestión final del tramite</p>		
7	<p>Responsable SAC</p> <p>Profesional de dependencia del IDS</p> <p>Oficina de Actor o autoridad del sistema donde se trasladó trámite</p>	<p>Notificar mediante oficio al usuario sobre el estado actual del trámite.</p> <p>Cuando no fuere posible resolver o contestar el trámite dentro los términos, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez, la fecha en que se resolverá o dará respuesta.</p>	  	<p>Comunicación externa (verificación por instructivo)</p>
8	<p>Proceso o dependencia del IDS al cual se le traslada el trámite.</p> <p>Oficina de</p>	<p>ESTUDIO:</p> <p>Estudiar el trámite y buscar o analizar pruebas. Recopilar información para soportar el trámite en caso que fuera necesario. Para trámites internos de resolución de la solicitud se tendrá en</p>		

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	SALUD PUBLICA	Código: P-SP-GE11
	PROCEDIMIENTO PQRSD	Fecha Aprobación: 12/04/2017
		Versión: 03
		Página 11 de 14

	<p>Actor o autoridad del sistema donde se trasladó trámite.</p> <p>Responsable SAC</p>	<p>cuenta el proceso interno de cada dependencia la cual realiza el seguimiento.</p> <p>Nota: de acuerdo a competencias y a procedimiento internos cada dependencia o proceso a la cual se traslade el trámite deberá establecer la forma de actuación respecto al motivo del trámite. Procedimientos internos de cada dependencia y/o proceso.</p>	 	
9	<p>Proceso IDS que se trasladó el trámite.</p> <p>Oficina de Actor del sistema</p> <p>Responsable SAC</p>	<p>DECIDIR:</p> <p>El coordinador del proceso recibe proyecto de respuesta, revisa y hace observaciones, para correcciones si es el caso.</p> <p>Diligenciar la gestión realizada al trámite de la solicitud en base de datos y/o aplicativo PQRSD.</p> <p>Luego, se pasa a la dirección o a responsables de firmar correspondencia según lineamientos institucionales, para aprobación y firma</p> <p>Expedir comunicación externa de respuesta con soportes al tipo de trámite dirigido al usuario o institución.</p>	  	<p>Oficio de respuesta.</p> <p>Base de datos PQRSD.</p>
10	<p>Proceso IDS que se trasladó el trámite.</p> <p>Oficina de Actor o autoridad del sistema donde se trasladó trámite.</p> <p>Responsable SAC</p>	<p>Fijación, notificación personal, o por aviso del oficio de respuesta al usuario o institución.</p> <p>En caso de no tener recepción del usuario, publicar en página web, lugar de acceso al público.</p>	 	<p>Acta desfijación de respuesta. F-MC-ME04-12</p> <p>Acta de publicación. F-MC-ME04-11</p> <p>Comunicación externa (verificación por instructivo)</p>

	SALUD PUBLICA	Código: P-SP-GE11
	PROCEDIMIENTO PQRSD	Fecha Aprobación: 12/04/2017
		Versión: 03
		Página 12 de 14

11	Responsable SAC. Dependencias IDS	<p>En caso de incumplimiento por parte de los actores del sistema (eps), según corresponda de acuerdo a competencias dentro del SGSSS, se realizará traslado a la Superintendencia Nacional de Salud.</p> <p>Respecto de incumplimiento por parte de las IPS, el Subgrupo de Vigilancia y Control será el encargado del seguimiento, de acuerdo a las competencias asignadas.</p>		Procedimiento administrativo sancionatorio.
12	Responsable SAC Dependencia IDS	Realizar cierre y archivar en el expediente de trámite todos los documentos que se desarrollaron desde el inicio hasta la respuesta final del trámite.		Expediente del trámite
13	Responsable del SAC	<p>Las sugerencias serán estudiadas una vez por semana por la oficina del SAC mediante la apertura de buzón y/o búsqueda en base de datos, correo, página web.</p> <p>Serán presentadas junto con oficina de planeación y/o calidad al proceso del IDS, para levantamiento de planes de mejoramiento a procesos internos.</p> <p>En caso de sugerencias a otro actor del SGSSS serán trasladadas, se solicitara plan de mejoramiento y se verificara las evidencias en el cumplimiento de acciones por oficina a quien se trasladó el trámite</p>		<p>Acta de apertura de Buzón. F-MC-ME04-05</p> <p>Cronograma de apertura. F-MC-ME04-03</p> <p>Tirilla control de buzón de sugerencias. F-MC-ME04-04</p>

	SALUD PUBLICA	Código: P-SP-GE11
	PROCEDIMIENTO PQRSD	Fecha Aprobación: 12/04/2017
		Versión: 03
		Página 13 de 14

14	Responsable SAC	Realizar medición de satisfacción del procedimiento mediante el uso de medición a las encuestas de satisfacción o auditoria interna del proceso.	 	Encuesta satisfacción F-MC-ME04-13 Auditoria interna
15	Líder de SAC	Generar informe de cumplimiento de procedimiento.	 	Informe de PQRSD
				

6. MARCO LEGAL

Ley 1474 de 2011
 Decreto 2573 de 2014
 Ley 1712 de 2014
 Ley 594 de 2000
 Ley 1755 de 2015
 Ley 715 de 2001
 Ley 1122 de 2007
 Ley 1751 de 2015
 Ley 1438 de 2011
 Resolución 1841 de 2013
 Resolución 518 de 2015

7. HISTORIAL

Versión No.	Motivo del cambio	Fecha
01	Creación documento para el SGC/MECI	04/12/08

 <p>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER</p>	SALUD PUBLICA	Código: P-SP-GE11
	PROCEDIMIENTO PQRSD	Fecha Aprobación: 12/04/2017
		Versión: 03
		Página 14 de 14

02	Modificación primera revisión documento	23/07/08
03	Modificación procedimiento junto con su codificación	2017

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Jairo Contreras Gerardo J Omaña R Profesionales De Apoyo Grupo Gestión De La Salud Pública Liliana Contreras Abril, Responsable Servicio de Atencion a la Comunidad. Ludhy Andrea Laguado C, Profesional Especializada de Apoyo Servicio de Atencion a la Comunidad.		Alonso Vellojin – Auditor Medico, Direccion General Cherry Suarez – Asesor Juridico, Direccion General		Juan Alberto Bitar Director del IDS	
Fecha	02/05/2017	Fecha		Fecha	12/04/2018