

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO SALUD PÚBLICA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE USUARIOS			
	FECHA 13-mar-23	VERSIÓN 09	CÓDIGO SP-P-016	PÁGINA 1 de 9

1. OBJETIVO

Establecer procedimiento para tramitar de manera oportuna e integral la totalidad de los requerimientos, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o felicitaciones (PQRSDF) formalmente recibidos en la Secretaría Municipal de Salud de Pasto.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la Subsecretaría de Seguridad Social de la Secretaría de Salud del municipio de Pasto, inicia con la radicación de los requerimientos formalmente presentados por los usuarios ante la Secretaría Municipal de Salud de Pasto, por los diferentes medios página WEB, buzón de sugerencias y termina con la respuesta de los mismos, el informe de gestión de PQRSDF y el archivo la totalidad de la documentación generada en la gestión y respuesta de los requerimientos atendidos.

3. RESPONSABLE

El (la) responsable de garantizar el cumplimiento y del monitoreo de este procedimiento, es el Subsecretario de Seguridad Social.

4. MARCO LEGAL

Ley 100 de 1993, consagra como regla esencial del servicio público de salud, entre otras la calidad en la atención, la cual debe ser oportuna, personalizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional y, con el fin de verificar la adecuada y suficiente prestación de los servicios de salud, el suministro de la información pertinente por parte de estas entidades a sus usuarios y establecer las responsabilidades administrativas derivadas de quejas, cuando haya lugar a ello, así como verificar la atención dada a las peticiones de los usuarios del servicio de salud, esta Superintendencia se permite instruir a las entidades a quienes se dirige la presente circular, sobre el procedimiento que deben observar en el trámite de las quejas.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO SALUD PÚBLICA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE USUARIOS			
	FECHA 13-mar-23	VERSIÓN 09	CÓDIGO SP-P-016	PÁGINA 2 de 9

Ley 1755 de 2015: por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994. CAPITULO II PARTICIPACION CIUDADANA, Artículo 4. Servicio de atención a la comunidad. Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizarán un servicio de atención a la comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos. Para el adecuado servicio de atención a la comunidad en salud.

Ley 190 de 1995 en su artículo 53: obliga a todas las entidades públicas y a las entidades territoriales disponer lo necesario para organizar una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Ley 2150 de 1995 artículo 121 del Decreto: cuando se presente alguna reclamación por parte de un afiliado por hechos de naturaleza asistencial que presuntamente lo afecten respecto de la adecuada prestación de los servicios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, ésta debe ser atendida en la Entidad Promotora de Salud (EPS) por el Comité técnico-científico, el cual estará integrado por: un representante de la EPS, un representante de la IPS y un representante del afiliado, quien podrá concurrir directamente.

Circular Externa No. 009 de 1996 de la Superintendencia Nacional de Salud, Ref. Atención al usuario, trámite de quejas y peticiones.

5. DEFINICIONES

Atención al Usuario: conjunto de servicios que se presta a los usuarios que solicitan información, asesoría, gestión o trámite específico, hasta la obtención de la respuesta a sus requerimientos.

Usuario: es toda persona que utiliza o hace uso de forma directa o indirecta del sistema de salud y que genera requerimientos frente a información, asesoría, gestión o trámite específico para satisfacer una necesidad.

Requerimientos de los usuarios: solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones presentadas formalmente por un usuario ante la Secretaría Municipal de Salud.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO SALUD PÚBLICA			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE USUARIOS			
	FECHA 13-mar-23	VERSIÓN 09	CÓDIGO SP-P-016	PÁGINA 3 de 9

Petición: solicitud de información, gestión o actuación relacionada con la prestación de un servicio de salud.

Queja: inconformidad presentada por los usuarios, respecto de alguna situación que generó insatisfacción en la prestación de un servicio de salud, por parte del responsable de la atención.

Reclamo: inconformidad generada por los usuarios frente a las condiciones, o características recibidas en la prestación de un servicio de salud o en el producto obtenido.

Denuncia: gestión realizada por los usuarios frente a las autoridades pertinentes, para dar a conocer conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

Sugerencia: propuesta o recomendación generada por los usuarios, encaminada a contribuir con el mejoramiento de la prestación de los servicios, al desarrollo de los procesos o al mejoramiento de la calidad en la atención por parte de la entidad.

Felicitación: expresión de satisfacción y reconocimiento por parte de los usuarios, frente al servicio recibido o al suministro de un bien, aplicable frente al desarrollo de procesos como a la atención recibida.

Gestión: trámite que junto con otras acciones se ejecuta para conseguir un objetivo, brindar una respuesta o resolver una situación.

Canales de atención: medios o mecanismos a través de los cuáles los usuarios pueden acceder a la Secretaría Municipal de Salud, para recibir atención, obtener información, aclarar dudas, interponer requerimientos.

6. GENERALIDADES O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Si se requiere apoyo se puede acudir al proceso de Participación Ciudadana y consultar el instructivo PC-I-001 Petición, queja, reclamo y denuncia (PQRSD).



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO SALUD PÚBLICA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE USUARIOS

FECHA
13-mar-23

VERSIÓN
09

CÓDIGO
SP-P-016

PÁGINA
4 de 9

7. CONTENIDO

TAREA	PUNTO CRITICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO/ REGISTRO
<p>1. Registrar el requerimiento: Registro en el Sistema de Información respectivo los requerimientos generados por los usuarios a través de los medios y mecanismos oficiales con los que cuenta la Secretaría Municipal de Salud de Pasto.</p>	No aplica	Personal de atención e información al usuario de la Secretaría Municipal de Salud de Pasto.	Formato SP-F-113 "Recepción de Requerimientos de los Usuarios" Formato SP-F-117 "Recepción de Requerimientos de los Usuarios, en buzón de sugerencias"
<p>2. Remitir la información: Revisada la información, se envía a la entidad o dependencia responsable de la gestión, incluyendo copia del registro diligenciado en el formato SP-F-113 junto con los anexos pertinentes, soportando el envío de la información y dando acuse de recibido de la PQRSFD al usuario.</p> <p>Cuando el requerimiento presentado no es de competencia de la Secretaría Municipal de Salud, se envía a la entidad competente</p>	Verificar la semaforización en el software de gestión documental en lista de PQRD verificar estado "TRAMITADO"	Personal de atención e información al usuario de la Secretaría Municipal de Salud de Pasto.	Oficio remisorio del requerimiento o formato SP-F-113, con sello de radicado o recibido



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO SALUD PÚBLICA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE USUARIOS

FECHA

13-mar-23

VERSIÓN

09

CÓDIGO

SP-P-016

PÁGINA

5 de 9

dando a conocer la remisión del caso al usuario.			
<p>3. Gestionar los requerimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> o PQRSDF: Realización de los trámites pertinentes a los requerimientos o PQRSDF de acuerdo a competencias de la Secretaría Municipal de Salud de Pasto, según la necesidad requerida por el usuario. 	<p>Evaluar criterios de severidad, implicaciones de seguridad, complejidad impacto</p>	<p>Subsecretario y /o jefe de oficina jurídica, responsable del trámite por competencia</p>	<p>Documentos que evidencien las gestiones realizadas en la atención brindada.</p>
<p>4. Responder al usuario: Ofrecer respuesta escrita. y/o por correo electrónico al usuario requirente, informando las gestiones realizadas y los resultados obtenidos, en cumplimiento de la normatividad aplicable con copia al correo electrónico par@saludpasto.gov.co</p>	<p>Software Gestión Documental en lista de PQRD verificar estado "TRAMITADO"</p>	<p>Personal de la Secretaría Municipal de Salud de Pasto, responsable de la gestión o trámite particular.</p>	<p>Oficio de respuesta de gestiones realizadas y resultados obtenidos, con soporte de envío o entrega de los mismos. Huella de envío de correo electrónico de respuesta de gestiones realizadas y resultados obtenidos.</p>
<p>5. Archivar: Guardar en el archivo la totalidad de la documentación generada en la gestión y respuesta al requerimiento y cerrar el caso en el sistema.</p>	<p>No aplica</p>	<p>Personal responsable de la atención e información al usuario de la Secretaría Municipal de Salud de Pasto.</p>	<p>Expedientes con todos los soportes documentales de gestión y respuesta de los requerimientos, debidamente archivados.</p>
<p>6. Verificar la gestión efectuada: Se realiza</p>	<p>No aplica</p>	<p>Personal de atención e</p>	<p>Informe de Gestión de PQRSDF</p>



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO SALUD PÚBLICA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE USUARIOS

FECHA

13-mar-23

VERSIÓN

09

CÓDIGO

SP-P-016

PÁGINA

6 de 9

<p>seguimiento para evidenciar el cumplimiento de las gestiones y la respuesta ofrecida al usuario, verificando que se haya dado cumplimiento a las tareas definidas en el procedimiento, con registro y soporte de situaciones excepcionales o no pertinentes, generando informe periódico, con reporte al nivel directivo.</p>		<p>información al usuario de la Secretaría Municipal de Salud de Pasto.</p>	
<p>7. Analizar y evaluar PQRSDf: Las PQRSDf se pueden clasificar y analizar para identificar tendencias sistemáticas, problemas e incidencia para ayudar eliminar causas fundamentales de las PQRSDf.</p>	<p>No aplica</p>	<p>Directivos Secretaría de Salud de Pasto</p>	<p>Informe de Gestión</p>
<p>8. Archivar: Guardar en el archivo la totalidad de la documentación generada en la gestión y respuesta de los requerimientos atendidos.</p>	<p>No aplica</p>	<p>Personal responsable de la atención e información al usuario de la Secretaría Municipal de Salud de Pasto.</p>	<p>Expediente con todos los soportes documentales de gestión y respuesta de los requerimientos, debidamente archivados.</p>



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO SALUD PÚBLICA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE USUARIOS

FECHA
13-mar-23VERSIÓN
09CÓDIGO
SP-P-016PÁGINA
7 de 9

8 .CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA
01	Se adiciona en lo tarea 2 " Si el cliente no está satisfecho con lo respuesta de la PQR'S paso al punto 4"	28-Feb-11	02
	Se adiciona en lo tarea 3 el formato Citación o Reuniones.		
	Se adiciona en la tarea 8 el formato PQRDS		
02	Cambia el nombre del procedimiento de "Servicio de Atención al Usuario" o Atención PQRDS de lo Secretaría de Salud"	29-Oct-13	03
	Se eliminan actividades 3 y 4 "Convocar o grupos de interés" y "Aplicar método de solución "		
	Se incluye lo actividad 7 "Hacer seguimiento de PQRDS		
	En lo actividad 6, en documentos, se incluye "Consolidado de Quejas sp-f-126		
03	Se incluyó el formato sp-f-213 en la actividad 7	25-Ago-14	04
	Se modificó el contenido de lo tarea 6		
	Cambia el título de lo tarea 4		
04	Cambia el nombre del procedimiento o "Gestión de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias "	08-Abr-15	05
	Cambia el objetivo, alcance, responsable y SO. incluyen nuevos definiciones.		
	Se modifican todas las actividades del procedimiento.		
05	Cambia el nombre del procedimiento o "Gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones"	28-Nov-16	06
	Se actualiza el objetivo y el Alcance del procedimiento.		
	Se mejora el procedimiento reduciendo el número de pasos Se eliminan las tareas 1, 3, 5, 6, 8. Se actualizan las tareas 2, 4, 7, 9 y pasan a ser las tareas 1, 2, 4, 5 respectivamente. Se cambia el nombre de la tarea 2 por "Registrar todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones"; se cambia el nombre de la tarea 7 por "Dar respuesta al usuario"; se cambia el nombre de la tarea 9 por " Verificar la gestión		



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO SALUD PÚBLICA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE USUARIOS

FECHA

13-mar-23

VERSIÓN

09

CÓDIGO

SP-P-016

PÁGINA

8 de 9

	<p>efectuado"</p> <p>Se actualiza las siguientes definiciones: *Atención al usuario, *Queja, *Reclamo, *Sugerencia, *Sistema de Atención al Usuario (se cambia por Sistema de información y Atención al Usuario).</p> <p>Se incluyen las siguientes definiciones: *canales de Atención, *Denuncia, " Felicitación, " Información Obligatoria del Usuario.</p> <p>Se elimina la definición "PQRS"</p>		
06	<p>Se cambia el nombre por "Gestión de Requerimientos de los Usuarios"</p> <p>En el Objetivo y el Alcance, se reemplaza los términos peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por el concepto requerimientos.</p> <p>Se actualiza el Alcance, ahora termina con el archivo de toda la documentación generada en la gestión y respuesta.</p> <p>Se actualiza las definiciones: Atención al usuario, Canales de Atención, Denuncia, Felicitación, Gestión, Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Usuario.</p> <p>Se elimina las definiciones: Información Obligatoria del Usuario; Sistema de información y atención al usuario</p> <p>Se actualiza redacción de la Tarea 1 del procedimiento, se reemplaza los términos peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por el requerimiento.</p> <p>Se actualiza redacción de la Tarea 2 del procedimiento, se especifica el caso cuando el requerimiento no es competencia de la Secretaría Municipal de Salud.</p> <p>Se ajusta redacción en la Tarea 3, al igual que en las secciones Responsable y Documento/Registro. Se reemplaza el texto para atender peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por "de acuerdo a lo requerido por el usuario".</p>	5-Oct-17	07
	<p>Se incluye la letra D en el concepto del procedimiento por incluir los Derechos de Petición.</p> <p>Se cambian la definición del alcance: en los mecanismos de radicación y /o recepción</p> <p>Se ajusta el responsable del procedimiento por Subsecretario de seguridad social</p> <p>Se ajusta la tarea No 3 en definición y responsable</p>		



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO SALUD PÚBLICA

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE USUARIOS

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA
13-mar-23	09	SP-P-016	9 de 9

07	Se ajusta la tarea No 4 en definición de requerimientos y competencias del responsable de gestión	21-abril-22	08
	Se incluye la actividad 5: el archivo individual una vez se responda al usuario para cierre del caso		
	Se cambia la numerología a las actividades 5 y 6 por 6 y 7 respectivamente		
	Se actualiza normatividad vigente.		
08	Se cambió la definición del objetivo	13-mar-23	09
	Se actualizo el orden de los componentes del procedimiento, eliminado el marco legal como numeral 4		
	Se incluyeron controles		
	Se cambiaron y/o ajustaron responsables		

Elaborado por: ROCIO INSUASTY VILLOTA Subsecretaria Seguridad Social	Revisado por: JAVIER ANDRÉS RUANO GONZALEZ Secretario de Salud	Aprobado por: JAVIER ANDRÉS RUANO GONZALEZ Líder Proceso Salud Pública
--	--	--