

## PROCESO ATENCION AL USUARIO

### PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y RESOLUCION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

#### OBJETIVO

Dar tratamiento efectivo a las quejas y reclamos, que permitan emprender acciones tendientes al mejoramiento de la prestación de los servicios de salud y la satisfacción del usuario.

#### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Inicia con la recepción de la queja o reclamo del usuario y finaliza con la emisión, entrega formal del oficio de respuesta a dicha queja o reclamo al peticionario; e informe de reporte mensual a través de la base de datos de quejas y reclamos en Excel.

#### RESPONSABLES

Subgerencia de Servicios de Salud  
Director y/o Coordinador de la IPS  
Auxiliar Administrativo SIAU  
Técnico Administrativo SIAU

#### PRODUCTO O SERVICIO

Queja Formulada  
Respuesta a la queja o reclamo del usuario.  
Base de datos de quejas  
Informe de los análisis  
Planes de Mejoramiento  
Seguimiento

#### NORMATIVIDAD

- ❖ Constitución Política de Colombia 1.991 Artículo 23 y Título II Capítulo i
- ❖ Ley 100/93 Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral.
- ❖ Decreto 1757/94 Por la cual se organiza y se establecen las modalidades y forma de participación del servicios de salud.
- ❖ Decreto 2232/95 Por medio por la cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en el sistema de quejas y reclamos
- ❖ Decreto 1011/06 Por la cual se define el sistema obligatorio de garantía en calidad de la atención de salud del sistema General de Seguridad social en salud.
- ❖ Código contencioso Administrativo. Título I Actuaciones Administrativas. Cap.II del derecho de petición en interés general, Peticiones Escritas y verbales
- ❖ Circular Externa N° 009 de 1996 por la cual se define atención al usuario, el trámite de quejas y peticiones

#### DEFINICIONES

## PROCESO ATENCION AL USUARIO

### PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y RESOLUCION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

**QUEJA:** Expresión en medio escrito de sentimiento ante la insatisfacción en la atención de los servicios de salud.

**RESPUESTA INICIAL AL USUARIO:** Es la comunicación inicial al interesado, en la cual se indica la dependencia a donde se trasladó la petición y de la cual el usuario obtendrá la respuesta y solución correspondiente.

**.DIRECCIONAMIENTO:** Es la asignación de la petición al profesional competente de dar respuesta efectiva a la petición, con el objeto de que la conozca y le dé el tratamiento que corresponda.

**ACCIÓN INMEDIATA:** Corresponde una respuesta institucional en el mismo momento de la generación de la queja, con el fin de garantizar la atención inmediata de los casos especiales debido a que por su naturaleza urgente incrementa el riesgo de afectación de la condición actual del paciente.

**USUARIO:** Es la persona que hace uso de los servicios ofertados por las sedes de atención de la ESE Fabio Jaramillo Londoño y que con conocimiento de causa puede formular una petición, una queja o realizar una sugerencia.

**CLASIFICACIÓN:** Acción emprendida para la organización de la información recibida según su naturaleza, importancia, competencia y gravedad, realizada por el auxiliar de atención al usuario con el fin de facilitar su direccionamiento

**RESPUESTA:** Es la comunicación formal emitida por los servidores públicos, en donde se detalla la respuesta institucional a una solicitud específica por parte de un usuario, la cual debe ser oportuna, clara, pronta y congruente con lo solicitado, sin que ello implique una obligación de responder favorablemente a lo pedido y expuesto en conocimiento del peticionario.

## RECURSOS

**Tecnológicos:** Equipos de cómputo y Software.

**Logísticos:** Mobiliario, compuesto por un escritorio, una silla giratoria, una silla para visitas, Archivador, Línea telefónica, papelería básica.

## PROCESO ATENCION AL USUARIO

### PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y RESOLUCION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

**Humanos:** Funcionario de la Oficina de Atención al Usuario

#### ACTIVIDADES

##### 1. RECEPCION DE LA QUEJA O RECLAMO.

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Quién</b>    | IPS : Auxiliares administrativo SIAU<br>Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Cuándo</b>   | Diariamente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Dónde</b>    | En la oficina de atención al usuario de cada sede de atención, a través del registro de peticiones, buzón de sugerencias, oficios, medios de comunicación (radio, TV, correo electrónico y Teléfono) y verbal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Para qué</b> | Para conocer la circunstancia o evento que esta originado una insatisfacción en la prestación del servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Como</b>     | <p>Las quejas, reclamos y sugerencias deben ser recepcionados en la Oficina de Atención al Usuario; bajo la responsabilidad el auxiliar administrativo SIAU de cada IPS, quien recepciona la queja del usuario en cualquiera de los siguientes medios:</p> <p>Medios de recepción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• registro de peticiones</li> <li>• oficios</li> <li>• medios de comunicación (radio y TV)</li> <li>• correo electrónico: esefabiojaramillo@hotmail.com</li> <li>• Teléfono: (098) 4357723 – 4355673 - 3107933321</li> <li>• verbal</li> <li>• Buzón de sugerencias</li> </ul> <p>Una vez se recepcione la queja, se debe remitir al director y/o jefe inmediato para revisar el contenido de la misma, servicio afectado y clasificación según la complejidad del caso.</p> |

##### 2. ANALISIS Y CLASIFICACION DE LA QUEJA O RECLAMO

|              |                                                                                                                                                        |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Quién</b> | IPS : Director y/o Coordinador y Auxiliares administrativo SIAU<br>Sede Administrativa: Subgerente de Servicios de Salud y Técnico Administrativo SIAU |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## PROCESO ATENCION AL USUARIO

### PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y RESOLUCION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cuándo</b>   | Una vez se reúnan Técnico Administrativo SIAU, Auxiliares administrativo SIAU con el Director y/o Coordinador de la IPS                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Dónde</b>    | En cada sede de atención                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Para qué</b> | Determinar la prioridad de la queja, referir al responsable del tratamiento y registrar en la Base de Datos de Quejas y Reclamos de Excel.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Cómo</b>     | El Director y auxiliar administrativo SIAU realizarán el análisis, la importancia, competencia y gravedad a fin de facilitar su direccionamiento; esta actividad debe ser inmediata. Las quejas deben ser registradas y radicadas en la Base de Datos de Quejas Y Reclamos de Excel en cada sede de atención, allí se determina de manera automática la gravedad de la queja una vez se identifique el criterio de análisis. |

### 3. DIRECCIONAR LA QUEJA O RECLAMO

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Quién</b>    | IPS : Director y/o Coordinador y Auxiliares administrativo SIAU<br>Sede Administrativa: Subgerente de Servicios de Salud y Técnico Administrativo SIAU                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Cuándo</b>   | Inmediatamente se identifique el (los) responsable (s) del tratamiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Dónde</b>    | En cada sede de atención                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Para qué</b> | Para garantizar que la respuesta sea oportuna, clara, pronta y congruente con lo solicitado por el usuario                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Cómo</b>     | Un vez se identifique el responsable de del tratamiento, se remite copia de la queja mediante oficio, especificando el tiempo límite de respuesta, la fecha de recepción, identificación del usuario, causa raíz de la queja y solicitud de soportes si es necesario.<br><br>El auxiliar administrativo SIUA debe proyectar el oficio para el (los) responsable (s) del tratamiento para la firma del director y la respuesta inicial al usuario de la queja. |

### 4. RESPUESTA PARCIAL A LA QUEJA O RECLAMO

|                 |                                                                                          |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Quién</b>    | IPS : Auxiliares administrativo SIAU<br>Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU |
| <b>Cuándo</b>   | Una vez la queja sea radicada en la Base de Datos de Quejas Y Reclamos de Excel          |
| <b>Dónde</b>    | En cada sede de atención                                                                 |
| <b>Para qué</b> | Informar al usuario que la queja se encuentra en trámite del seguimiento                 |

## PROCESO ATENCION AL USUARIO

### PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y RESOLUCION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             | correspondiente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Como</b> | <p>La respuesta se emitirá de manera formal mediante oficio, en donde al peticionario se le explica el tramite que se dará a la queja o reclamo. Esta actividad debe realizar con todas las quejas independientemente el medio de recepción.</p> <p>Para el caso de las respuestas a las peticiones anónimas, deberá ser notificada mediante documento y debe fijarse en un lugar visible. Se fijará por un término de diez (10) días hábiles, dejando copia a la de asociación de usuarios.</p> <p>El oficio de respuesta debe ser firmado por el director y/o Coordinador de la IPS y en la Sede Administrativa por la Gerencia previa aprobación del Subgerente de Servicios de Salud.</p> |

#### 5. ANALISIS DE LA RESPUESTA DEL FUNCIONARIO, REVISION Y RECOLECCION DE LOS SOPORTES

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Quién</b>    | IPS : Auxiliares administrativo SIAU<br>Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Cuándo</b>   | Tan pronto se reciba la respuesta emitida por el funcionario con los soportes que haya considerado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Dónde</b>    | En cada sede de atención                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Para qué</b> | Verificar que el contenido de la respuesta sea congruente con lo que el usuario solicita que se le aclare y evidenciar la situación real del caso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Cómo</b>     | <p>Una vez el auxiliar administrativo recopile la (s) respuesta del (los) responsable (s) del tratamiento de la queja, debe reunirse con el director y/o jefe inmediato para realizar el análisis de dicha respuesta y revisar los soportes en caso de que haya anexado.</p> <p>En caso de que la respuesta no sea precisa, es necesario oficiar nuevamente al responsable solicitando ampliación de la información.</p> <p>Si la respuesta es congruente, y si de este análisis se generan acciones correctivas, estas deben ser informadas al personal correspondiente para su debida aplicación.</p> |

#### 6. ACCIONES CORRECTIVAS DERIVADAS DEL ANALISIS DE LA INVESTIGACION

## PROCESO ATENCION AL USUARIO

### PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y RESOLUCION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Quién</b>    | IPS : Director y/o Coordinador<br>Sede Administrativa: Gerencia y/o Subgerente de Servicios de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Cuándo</b>   | El resultado del análisis evidencie acciones de la prestación de los servicios de salud que se deben corregir, entre ellos el incumplimiento a las rutinas institucionales, lineamientos, normatividad vigente y directrices específicas.                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Dónde</b>    | En cada sede de atención                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Para qué</b> | Garantizar que el evento no se repita y corregir situaciones que afecten la calidad en la prestación de los servicios de salud.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Cómo</b>     | Las acciones correctivas deben ser acordes a las a las rutinas institucionales, lineamientos, normatividad vigente y directrices específicas.<br><br>Mediante oficio se debe informar al personal correspondiente el resultado del seguimiento y las acciones correctivas que se generaron del caso para su cumplimiento inmediato. La omisión de las acciones generará llamados de atención y reporte al Comité de Control Interno Disciplinario a que haya lugar. |

#### 7. RESPUESTA FORMAL A LA QUEJA O RECLAMO

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Quién</b>    | IPS : Director y/o Coordinador<br>Sede Administrativa: Gerencia y/o Subgerente de Servicios de Salud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Cuándo</b>   | Una vez se cuente con los resultados del análisis de la investigación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Dónde</b>    | En cada sede de atención                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Para qué</b> | Para aclarar lo sucedido, informar correctivos necesarios a lugar e implementar acciones de mejora.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Cómo</b>     | Las respuestas deben ser puntuales y sin vaguedad en su contenido, se debe expresar claramente la situación y las acciones del caso.<br><br>La respuesta de la queja debe ser remitida al usuario a la ubicación especificados por él. En caso de ser anónima deberá ser notificada mediante documento y debe fijarse en un lugar visible. Se fijará por un término de diez (10) días hábiles, dejando copia a la de asociación de usuarios.<br><br>El auxiliar administrativo y/o técnico administrativo proyectará el oficio para la firma del director y/o la gerencia<br><br>Registrar en la Base de Datos de Quejas y Reclamos de Excel en la columna correspondiente. |

## PROCESO ATENCION AL USUARIO

### PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y RESOLUCION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

#### 8. INFORME MENSUAL

|                 |                                                                                                                                                                                       |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Quién</b>    | IPS : Auxiliares administrativo SIAU<br>Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU                                                                                              |
| <b>Cuándo</b>   | El quinto (5) día hábil de mes a la oficina de atención al usuario de la sede administrativa.                                                                                         |
| <b>Dónde</b>    | En cada sede de atención                                                                                                                                                              |
| <b>Para qué</b> | Generar la base de datos en cada sede atención, consolidar la información y adquirir datos estadísticos al respecto.                                                                  |
| <b>Como</b>     | Remitir durante los 5 primeros días del mes a la Técnica Administrativa SIAU al correo electrónico <a href="mailto:atencion_usuario@esefjl.gov.co">atencion_usuario@esefjl.gov.co</a> |

**Anexos:** Archivo Excel - Base de Datos de Quejas y Reclamos

Coordinó: Paulo Cesar Fandiño Vargas, Asesor de Calidad

Elaboro: Hilva Lynn Espitia Técnica Administrativa Atención al Usuario.

Fecha de Elaboración: Marzo 2010.

Ajusto: Freddy David Chaparro Barón – Subgerente de Servicios de Salud y Kelly Johana

Salazar Cuéllar - Técnica Administrativa Atención al Usuario

Fecha: Marzo 2012