	Formato Acta de Reunión		Fecha Aprobación: 7/11/2019	
			Código: FT-DOR-002	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO		Versión: 01	Pág. 1 de 2

ACTA No. 002	Proceso: SIAU	Fecha: 28/02/2025
---------------------	----------------------	--------------------------

Lugar: Sala de espera IPS Valparaíso	Hora Inicio: 10:40 a.m.	Relata: Sandra Milena Giraldo García
	Hora Final: 11:30 a.m.	

PERSONAS ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Funcionarios IPS Valparaíso		Anexo planillo de asistencia

PERSONAS AUSENTES

NOMBRE	CARGO
N/A	

OBJETIVOS DE LA REUNION – AGENDA	
PROPUESTA	CAMBIOS Y/O ADICIONES
Socializar con el personal de la IPS Valparaíso la Gestión de PQRSF Tiempos de Respuesta para PQR en Salud: Análisis de la Circular Externa 023151000000010-5 de 2023	

ASUNTOS TRATADOS

1. Saludo y presentación

2. Socialización Gestión de PQRSF Tiempos de Respuesta para PQR en Salud: Análisis de la Circular Externa 023151000000010-5 de 2023

3. Cierre

Desarrollo

1. Inicia la reunión la técnica de SIAU de la sede administrativa explicando que el objetivo de la reunión es la socialización del Análisis de la Circular Externa 023151000000010-5 de 2023

2. Se inicia la exposición explicando que la Superintendencia Nacional de Salud ha emitido la Circular Externa 023151000000010-5 de 2023 por la cual se modifican los términos para resolver I Se definio cada uno de los conceptos de Peticiones, Quejas, Reclamos y la clasificación de los reclamos y tiempos de respuesta. os reclamos en salud establecidos en la circular externa [047](#) de 2007, modificada entre otras por la circular externa [008](#) de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020.

Como punto inicial se hizo una breve explicación sobre el marco normativo que regula el derecho de petición y que se relaciona con la garantía del derecho a la salud en Colombia.

Se definio cada uno de los conceptos de Peticiones, Quejas, Reclamos, la clasificación

de los reclamos y tiempos de respuesta.

MARCO NORMATIVO

- ❖ **Resolución 3100 de 2019:** Establece los estándares de habilitación que deben cumplir los prestadores de servicios de salud en Colombia.
- ❖ **Ley 1751 de 2015:** Conocida como la Ley Estatutaria de Salud, reconoce la salud como un derecho fundamental y establece los mecanismos para su protección.
- ❖ **Ley 1438 de 2011:** Esta ley fortalece el sistema de salud y busca mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

Ley 1755 de 2015: Regula el Derecho Fundamental de Petición: Según esta ley las autoridades deben dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien debe probar sumatoriamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Decreto 780 de 2016: Este decreto compila las normas reglamentarias del sector salud y es importante citarlo, ya que puede contener disposiciones relacionadas con la atención al usuario y la gestión de PQR que complementan lo establecido en la circular externa.

Definiciones:

Petición: Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

Clasificación de reclamos y tiempos de respuesta:

- ❖ Reclamos de riesgo vital: **24 horas.**
- ❖ Reclamos de riesgo priorizado: **48 horas**
- ❖ Reclamos de riesgo simple: **72 horas**
- ❖ Peticiones generales: **15 días hábiles.**

Se citaron algunos ejemplos para brindar mejor claridad sobre cada uno de las clasificaciones de los reclamos.

Ejemplos:

1. Reclamos de riesgo vital (24 horas):

- *Un paciente con un ataque cardíaco que es rechazado por una ambulancia o un servicio de urgencias.
- *Una persona con una obstrucción respiratoria aguda que no recibe atención inmediata.
- *Un paciente con una hemorragia grave que no es atendido de manera urgente.

Ejemplos:

2. Reclamos de riesgo priorizado (48 horas):

- *Una mujer embarazada con complicaciones que necesita atención especializada urgente y esta se retrasa.
- *Reclamos por entrega incompleta de medicamentos.
- *Continuidad de servicios. Una vez iniciada la atención no puede interrumpirse la atención por razones administrativas o económicas.

Ejemplos:


3. Reclamos de riesgo simple (72 horas):



- *Un paciente que experimenta demoras excesivas en la programación de una cita médica.
- *Un usuario que presenta quejas sobre la falta de higiene en una institución prestadora de servicios de salud.
- *Los usuarios dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni causen gran impacto en el sector.

Ejemplos:

4. Peticiones generales (15 días hábiles):

- *Solicitud de información sobre los derechos y deberes de los usuarios del sistema de salud.
- *Petición para obtener una copia de la historia clínica.
- *Solicitud de información sobre los procedimientos para presentar una queja formal.

	Formato Acta de Reunión		Fecha Aprobación: 7/11/2019	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO		Código: FT-DOR-002	
		Versión: 01	Pág. 1 de 2	

 <p>Información que debe contener un registro de PQRSF</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fecha de recibo de la PQR ✓ Canal de presentación de la PQR ✓ Codificación asignada por la entidad ✓ Nombre del peticionario ✓ Número de identificación del peticionario ✓ Datos de contacto del peticionario ✓ Aspecto o tema principal que motivó la queja ✓ Estado de la PQR ✓ Fecha de solución de la PQR ✓ Acción realizada para solucionar la PQR 	 <p>Consideraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Los tiempos de respuesta se cuentan en horas calendario, no hábiles. <input type="checkbox"/> La circular establece la necesidad de una nueva clasificación de motivos para los reclamos, para mejorar la tipificación de los mismos. <input type="checkbox"/> Todas las PQR deben tener una respuesta de fondo, por el medio que el usuario indique. <input type="checkbox"/> La clasificación de los reclamos se basa en el nivel de riesgo que representan para la salud del usuario. <input type="checkbox"/> Los tiempos de respuesta son obligatorios para todas las entidades del sector salud.
---	--

Con relación al tema de PQRSF se explico también sobre los canales y medios para la presentación de las PQRS los cuales hacen parte de los procedimientos de SIAU y dentro de los cuales se tienen:

- ✓ El buzón de sugerencias
- ✓ Los correos electrónicos
- ✓ La página web
- ✓ Las oficinas de SIAU de las diferentes sedes de atención

Igualmente se comunico que las peticiones pueden ser presentadas de manera verbal o escrita y que para el caso de las peticiones verbales se tiene implementado el formato de peticiones verbales que se encuentra disponible en la oficina de SIAU de la IPS para en caso de que se presente un usuario con una queja verbal que no desee hacer uso del buzón ni presentarla de forma escrita a través de otro medio; en cuanto a los formatos de peticiones escritas el formato esta disponible en el buzón de sugerencias o en la oficina de SIAU de la IPS.

Una vez concluida la reunión se agradece a los funcionarios de la IPS por la buena disposición y participación.

Anexo: registro fotográfico y planilla de asistencia.



