

		<b>RED SALUD ARMENIA E.S.E.</b>			<b>DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO MISIONAL</b>		
		<b>PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE</b>			<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>
		<b>PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.</b>				<b>5</b>	<b>15/11/16</b>
<b>FASE</b>	<b>FLUJOGRAMA</b>	<b>CICLO PHVA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTO</b>		
1		P	Proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD) recepcionadas en todas las áreas del servicio por medio de los puntos de atención, vía correo electrónico, vía telefónica, página web, unidad de correspondencia y buzones de sugerencias que están ubicados en toda la Red prestadora de servicios de la ESE.	SIAU	Disponibilidad de formatos físicos en los buzones de sugerencias. Para el caso de la web, la página debe estar en funcionamiento las 24 horas del día.		
2		H	<b>Eta de diligenciamiento de formato y radicación de la PQRSD:</b> Se diligencia formato. Las PQRSD podrán presentarse por escrito (Físico o verbal, personal, unidad de correspondencia y buzón de sugerencias) o vía web (correo electrónico o formulario de la página web de la ESE). <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <b>(Verbal - telefónico):</b> se recibe por el funcionario encargado, quien transcribe la información en el formato establecido por la entidad, se debe incluir los datos necesarios para la identificación del usuario, los hechos o circunstancias de la petición, queja o reclamo, y los datos de contacto a donde se debe dirigir la respuesta.</li> <li>2) <b>Buzón de sugerencias:</b> se diligencia el formato por el usuario, y lo deposita en los buzones que están ubicados en todos los centros de salud y la Unidad Intermedia del Sur.</li> <li>3) <b>Correo electrónico:</b> el usuario envía un correo electrónico interponiendo un PQRSD, este llega directamente al correo</li> </ol>	USUARIO Y FUNCIONARIO SIAU	Formatos físicos en los buzones de sugerencias.  Para el caso de la web, el formato de la página debe estar habilitado las 24 horas del día.		

			<p><a href="mailto:siau@redsaludarmenia.gov.co">siau@redsaludarmenia.gov.co</a>, el funcionario de esta dependencia asigna un número de radicado y se cargan al formato de recepción de PQRSD establecido por la ESE.</p> <p>4) <b>Página Web:</b> El usuario interpone su queja a través del módulo de servicio al ciudadano de la página web de la ESE, de inmediato el sistema le asigna un número de radicado al PQRSD. El funcionario del SIAU debe consultar con el administrador del portal web que número se le asignó, para después incluirlo en el formato de recepción de PQRSD establecido por la ESE.</p> <p>5) <b>Recepción por unidad de correspondencia:</b> El usuario radica el formato o la solicitud en la ventanilla de correspondencia.</p>		
3	Recepción de la Petición, queja, Reclamo, SUGERENCIA O DENUNCIA“PQRSD”	H	<p><b>Etap a Apertura de buzones:</b> El responsable de la oficina de atención al usuario realiza la apertura de los buzones de sugerencias, tanto en el Hospital de Sur como en los centros de salud una (1) vez por semana, este proceso debe ser acompañado por un (1) usuario como testigo y ocasionalmente por un (1) representante de la Oficina Asesora de Control Interno. Las PQRSD encontradas en este medio, se les debe asignar un número de radicado en la oficina del SIAU.</p>	FUNCIONARIO SIAU	<p>Acta de Apertura de buzón de sugerencia.</p> <p>RESOLUCIÓN No. 351 del 24 de octubre de 2016 “Por medio de la cual, Red Salud Armenia ESE adopta el mecanismo de recepción y radicación de PQRSD de la Entidad”</p>
4	Clasificación y Análisis y de los “PQRSD”	V	<p><b>Etap a Clasificación de los PQRSD:</b> Se clasifican si es una Petición, una Queja, un Reclamo, una Sugerencia o una Denuncia, y se determina la acción a seguir.</p>	FUNCIONARIO SIAU	<p>Formato de PQRSD diligenciado por el usuario.</p> <p>Formato de recepción de PQRSD digital establecido por la Empresa.</p>
5		V	<p><b>Etap a de Trámite de la PQRSD:</b> El funcionario encargado del SIAU direcciona la PQRS al proceso responsable vía correo electrónico, atendiendo la política de cero papel, con copia a la Subgerencia Científica y de Planificación y</p>	LÍDER DE PROCESO INVOLUCRADO / FUNCIONARIO DEL	<p>Oficios con sus respectivos radicados.</p> <p>RESOLUCIÓN No. 351 del 24 de</p>

			<p>a las Direcciones Técnicas Hospitalaria y Ambulatoria, con el fin de que esta se analice y se responda de forma objetiva con el respectivo plan de mejoramiento, si es necesario, en el tiempo establecido.</p> <p>El líder del proceso tendrá cuatro días hábiles después de recibida la PQRSD para enviar la respuesta al SIAU vía correo electrónico, de lo contrario se sigue el siguiente proceso:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) En caso de que transcurran cinco (5) días hábiles y no se haya recibido respuesta por parte del líder del proceso involucrado, se envía un oficio solicitando la respuesta inmediata por parte de la gerencia de la ESE, previa revisión y visto bueno de la subgerencia de Planificación Institucional Y/O Subgerencia Científica, y proyectada por el funcionario encargado del SIAU.</li> <li>2) Luego de que transcurran dos (2) días hábiles más, completando siete (7) días hábiles, y no se haya obtenido respuesta por parte del líder responsable, se enviará el segundo requerimiento por parte de la gerencia de la ESE, previa revisión y visto bueno de la subgerencia de Planificación Institucional Y/O Subgerencia Científica, y proyectada por el funcionario encargado del SIAU.</li> <li>3) En el caso en que no se tenga respuesta del área designada, el gerente delega al superior jerárquico para que responda el oficio y se tomen la medidas pertinentes con el colaborador</li> </ol>	SIAU	<p>octubre de 2016</p> <p>Carpeta denominada PQRSD</p>
6		A	<b>Etapa de Respuesta al usuario:</b> Se envía la respuesta	FUNCIONARIO DEL	Formato de recepción de PQRSD

Respuesta al usuario

			<p>que fue dada por el líder del proceso involucrado al usuario, mediante un oficio que debe ser radicado en la unidad de correspondencia, este es firmado por el Gerente (en caso de ausencia debe ser firmado por el Subgerente Científico y/o el Subgerente de Planificación Institucional.</p> <p>El radicado de respuesta de la PQRSD, debe quedar evidenciado en el formato establecido por la ESE, y guardado como evidencia en la carpeta respectiva.</p> <p>Si la PQRSD fue interpuesta por correo electrónico, se envía la respuesta al correo electrónico desde donde se interpuso la PQRSD en formato PDF, luego de ser radicado en la unidad de correspondencia</p> <p>Si la PQRSD fue interpuesta por la página web, se debe publicar como respuesta, el oficio en formato PDF con el cual se dio respuesta, y que fue radicado en la unidad de correspondencia.</p> <p>Si la PQRSD recibida, fue anónima se deberá publicar la respuesta en formato PDF en la página web y en la cartelera del centro de atención donde fue recepcionada.</p>	<p>SIAU, GERENCIA, SUBGERENCIA DE PLANIFICACION, SUBGERENCIA CIENTÍFICA Y FUNCIONARIO DE COMUNICACIONES</p>	<p>digital establecido por la Empresa.</p> <p>Carpeta denominada PQRSD</p> <p>Oficios con sus respectivos radicados.</p> <p>Pantallazos de las respuestas en el caso de la WEB y correo electrónico</p>
7	FIN	A	Respuesta notificada al usuario.		
<b>ELABORÓ</b>			<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	