

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO**

MAICAO, LA GUAJIRA

TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES.	3
2. OBJETIVOS.....	3
General.	3
Específicos.	3
3. ALCANCE	3
4. MARCO LEGAL	4
5. RESPONSABLES.....	5
6. PROCEDIMIENTO PARA GESTION DE PQRSDF.	6
7. CANALES DE RECEPCION DE PQRSDF.	7
8. TERMINOS PARA RESOLVER LOS RECLAMOS.....	9
9. DEFINISIONES.....	9
10. DOCUMENTACION RELACIONADA.	10
ELABORACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS.....	11

1. GENERALIDADES.

Por medio de este procedimiento se establece mecanismos para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que presenten los usuarios de los servicios prestados por los procesos que oferta la institución. Las peticiones quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones son responsabilidad de la coordinadora de la oficina de relacionamiento con el ciudadano, quien deben ser recepcionadas las mismas y darle el trámite correspondiente hasta su cierre y evaluadas por calidad..

2. OBJETIVOS

General.

Establecer el procedimiento para la recepción, radicación, clasificación, trámite, respuesta, seguimiento y cierre de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSD) presentadas por los usuarios ante la E.S.E. Hospital San José de Maicao, garantizando oportunidad, transparencia y calidad en la atención.

Específicos.

- Establecer la metodología para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias expresadas por los usuarios frente a los servicios ofrecidos por el HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO.
- Brindar conocimiento frente a la oportunidad y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSD) presentadas por los usuarios

3. ALCANCE

Este manual de procedimiento aplica a todos los servicios asistenciales, administrativos y de apoyo de la E.S.E., incluyendo atención intrahospitalaria, ambulatoria y urgencias formación de talento humano en práctica y articulación con redes de servicios.

El alcance compromete a todo el personal de salud, administrativo y de apoyo que participe directa o indirectamente en la atención del usuario durante su estancia.

Inicia este con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncia; finaliza con una adecuada atención y solución integral a la petición, queja, reclamo y trámite de la sugerencia o felicitación.

4. MARCO LEGAL

Artículo 74. (Constitución Política de Colombia):

Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley: el secreto profesional es inviolable.

- La Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 modifica el numeral 3.3 del literal B la Circular Externa 008 de 2018, en lo que respecta a la clasificación de los reclamos y los términos para su resolución.
- Adicionalmente, se realizan modificaciones en los anexos técnicos relacionados con reclamos dispuestos en la Circular Externa 017 de 2020.

Constitución Política de Colombia

Artículo 23: Reconoce el derecho fundamental de petición, permitiendo a toda persona presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y obtener pronta resolución.

Artículo 74: Establece el derecho de acceso a documentos públicos.

Artículo 209: Define los principios de la función administrativa (igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad).

Artículo 29: Garantiza el debido proceso en las actuaciones administrativas.

Ley 1755 de 2015 – Derecho de Petición

Regula integralmente: Modalidades del derecho de petición: quejas, reclamos, denuncias, solicitudes de información, consultas, entre otras.

Ley 1437 de 2011 (modificada por Ley 1755 de 2015) – Código de Procedimiento Administrativo

Obliga a las entidades a: Reglamentar internamente el trámite de peticiones y garantizar el ejercicio efectivo de los derechos ciudadanos.

Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)

Artículo 76: Ordena que cada entidad pública tenga una dependencia encargada de recibir y tramitar quejas, reclamos y sugerencias.

Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Refuerza el derecho ciudadano a acceder a información pública.

Ley 734 de 2002 – Código Disciplinario Único

Establece deberes de los servidores públicos, como dictar reglamentos internos para el trámite del derecho de petición.

En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

5. RESPONSABLES.

Las funciones o actividades que deben desarrollar los responsables del proceso PQRSDF dentro de una entidad pública se encuentran alineadas con la Ley 1755 de 2015, el Código de Procedimiento Administrativo (Ley 1437 de 2011), la Resolución 054 de 2017 de Función Pública, y las Guías de PQRSDF del Ministerio de Salud y Protección Social.

Estas normas establecen los parámetros para la recepción, clasificación, trámite, respuesta y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, los responsables dentro del proceso de quejas y reclamos se encuentran.

- oficina de relacionamiento con el ciudadano. Responsable general del proceso.
- Gerencia. Respuestas técnicas según cada caso.
- Asesor jurídico. Respuestas técnicas según cada caso.
- jefes de procesos. Respuestas técnicas según cada caso
- Gestión de calidad. Supervisión del cumplimiento del procedimiento.
- Control interno. Supervisión del cumplimiento del procedimiento.

6. PROCEDIMIENTO PARA GESTION DE PQRSDF.

El Procedimiento para la Gestión de PQRSDF es el conjunto de actividades, lineamientos y responsabilidades establecidos por la institución para recibir, registrar, clasificar, tramitar, analizar, responder y cerrar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentadas por los usuarios atendidos en la E.S.E. Hospital San José de Maicao, garantizando una atención oportuna, transparente, eficiente y conforme a la normatividad vigente.

- **Recepción**

La solicitud puede recibirse por cualquiera de los canales habilitados. Cada solicitud debe quedar registrada en el sistema institucional.

- **Radicación**

Cada solicitud se registra en un sistema o base de datos institucional, asignando:

- a. Numero de radicado
- b. Fecha y hora de recepción
- c. Tipo de solicitud (P, Q, R, S, D o F)
- d. Datos básicos del usuario
- e. Dependencia responsable

- **Clasificación.**

Se analiza el contenido para clasificar correctamente la solicitud y asignarla a la dependencia competente, El funcionario de la oficina de relacionamiento con el ciudadano clasifica según:

- a. Petición
- b. Queja
- c. Reclamo
- d. Sugerencia
- e. Felicitación
- f. Denuncia.

- **Análisis y trámite.**

La dependencia gestora, debe revisar los hechos, documentos adjuntos y contexto para dar una respuesta clara, de fondo y oportuna.

- a. Revisa los hechos y la información suministrada.
- b. Solicita aclaraciones o evidencias si es necesario.
- c. Adopta acciones internas para resolver según el tipo de solicitud.
- d. Remitirla nuevamente a la oficina de relacionamiento con el ciudadano para la respectiva notificación.

El tiempo de respuesta respeta los plazos establecidos por ley.

- **Notificación al usuario.**

La respuesta es enviada al usuario por el medio indicado, Cuando no sea posible resolver dentro del término, se debe informar al ciudadano con justificación y nuevo plazo.

- a. Correo electrónico o telefónico.
- b. Documento físico.
- c. Respuesta en sistema ORBIS.

El responsable de la petición, queja, reclamo o sugerencia siempre debe dar respuesta a quien presente la petición, queja reclamo o sugerencias dentro de los términos establecidos, agradeciéndole la información para la mejora del servicio, dejando evidencia de lo anterior en formato de RESPUESTA A PETICIÓN, QUEJA, DENUNCIA, RECLAMO O SUGERENCIA.

- **Cierre y seguimiento de la solicitud.**

Se registra la respuesta, se notifica al usuario y se cierra el caso en el sistema, dejando evidencia documental. El usuario puede consultar en los canales establecidos.

- **Elaborar Informe y Presentar a Calidad.**

Elaborar un informe sobre el estado de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias deberá ser enviado a calidad para su análisis. A partir de este informe se toman las medidas necesarias además de publicar informes periódicos sobre la gestión de PQRSDF.

7. CANALES DE RECEPCION DE PQRSDF.

La ESE HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO, ha dispuesto de los siguientes medios para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, felicitaciones y denuncias:

Formulario Web.

Disponible 24/7 en la página oficial en la pagina oficial de la institución.

Atención Presencial – Oficina SIAU.

Dirección sede principal: Calle 16 #39A bis – 31, Maicao.

Buzones Físicos.

se dispone del formato de Registro de PQRSF, en los buzones de sugerencias de la ESE, con el fin de ser diligenciado por el usuario, Ubicados en todas las sedes y pisos del hospital. los cuales se abren dos veces a la semana.

Buzón Telefónico:

por el que se puede tener acceso a través del siguiente número telefónico 3153505224 - 3127334959, su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación, será recepcionadas por la persona a cargo de la línea telefónica quien debe diligenciar la encuesta telefónica y dar manejo de la misma.

Correos electrónicos oficiales

- contactenos@esesanjosedemaicao.gov.co
- quejasyreclamos@esesanjosedemaicao.gov.co
- SIAU@esesanjosedemaicao.gov.co

Sistema ORBIS – PQRS

Permite radicar y consultar solicitudes.

CANAL	MECANISMOS	UBICACION	HORARIO DE ATENCION
Atención presencial	Atención personal	Servicio de atención de la ESE. Hospital San José de Maicao,	24 Horas
	Atención por correspondencia		
Atención telefónica	Línea telefónica	3153505224, EXT: 1007 3127334959, 3153444187	24 Horas
Atención virtual	Aplicativo de la página web	https://www.esesanjosedemaicao.gov.co/correos.html	24 Horas
	Correo	siau@esesanjosedemaicao.gov.co	
Buzón de sugerencia	Buzones de sugerencias	Servicio de atención de la ESE. Hospital San José de Maicao	24 Horas

8. TERMINOS PARA RESOLVER LOS RECLAMOS.

La nueva priorización busca dar respuesta a las barreras que se le presentan a los usuarios al acceder a los servicios y tecnologías en salud; por lo anterior, los nuevos tiempos definidos en la misma, son acordes al riesgo al que está expuesto el paciente según criterios clínicos.

Los nuevos términos para resolver los reclamos en salud dependerán del tipo de clasificación del reclamo:

- **Reclamo de riesgo simple:** tendrá un tiempo máximo de respuesta de setenta y dos (72) horas.
 - **Reclamo de riesgo priorizado:** tendrá un tiempo máximo de respuesta de cuarenta y ocho horas (48) horas.
 - **Reclamo de riesgo vital:** tendrá un tiempo máximo de respuesta de veinticuatro (24) horas.
- No. Todos los términos establecidos en la Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 consideran horas corridas, no horas hábiles.

Los términos para dar respuesta a los reclamos recibidos por la Superintendencia Nacional de Salud empiezan a contar a partir de la fecha y hora de radicación. Por lo anterior, este plazo incluye el traslado a la entidad, el análisis y respuesta que deban emitir al usuario.

9. DEFINICIONES.

Toda PQR que se realice en el marco del acceso, la atención o la prestación del servicio de salud tiene una múltiple connotación de derecho fundamental, pues convergen en ella la protección constitucional y legal del derecho fundamental de petición y del derecho fundamental a la salud, que a su turno involucra otros derechos fundamentales como la vida misma, la dignidad y la intimidad.

- **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.
- **Reclamo de riesgo simple:** Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud 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 cause gran impacto en el sector.
- **Reclamo de riesgo priorizado:** Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.
- **Reclamo de riesgo vital:** Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.
- **Felicitaciones:** es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios ofrecidos por la IPS.
- **PQRSF:** Abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

10. DOCUMENTACION RELACIONADA.

La institución dispone de formatos oficiales en su sección de Servicio al Público:

- Formato Único de PQRS.
- Registro de PQRSFD
- Consolidado y seguimiento de PQRSFD

ELABORACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

ELABORACIÓN INICIAL DEL DOCUMENTO

CONTROL	FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO
REALIZÓ	05/02/2026	IRINA ANTONIA MEDINA CASTILLO	PROFESIONAL UNIVERSITARIO
REVISÓ		RUBIELA ROMERO MADERO	CALIDAD INSTITUCIONAL
APROBÓ		MABIS MERCADO RUA	SUBGERENTE CIENTIFICA

CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	VER SIÓN	FECHA MODIFICACIÓN	MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS		3	05/02/2026	CONTENIDO, NORMAS VIGENTES	IRINA ANTONIA MEDINA CASTILLO

REGISTRO DE COMUNICACIÓN DEL DOCUMENTO

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA	FECHA

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA	FECHA



