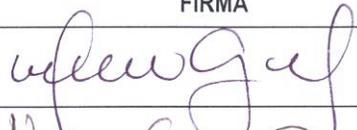
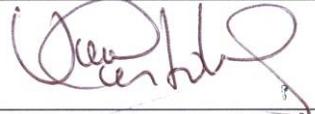


	PROCEDIMIENTO		
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	
	NOMBRE:	RECEPCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES DE USUARIOS	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02AUF06- V3	
			05GC01-V2

1. APROBACIÓN				
	CARGO	NOMBRE	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	SUBDIRECTORA DEFENSORIA DEL USUARIO	MARTHA LUCIA GONZÁLEZ MURCIA	02/11/2017	
REVISÓ	DIRECTORA DE ATENCIÓN AL USUARIO	NUBIA DEL CARMEN GUERRERO PRECIADO	10/11/2017	
APROBÓ	DIRECTORA DE ATENCIÓN AL USUARIO	NUBIA DEL CARMEN GUERRERO PRECIADO	17/11/2017	
	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y GARANTÍA DE LA CALIDAD	AITZA VIVIAN CASTAÑEDA	21/11/2017	
	GERENTE	DR. JAVIER FERNANDO MANCERA	23/11/2017	

2. OBJETIVO
Garantizar que se dé trámite y se ofrezca respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que sean de competencia del HUS, formuladas por los usuarios y sus familias y partes interesadas de conformidad con la normatividad..

3. ALCANCE
<p>3.1. DESDE: La recepción de las PQRSD presentada por el usuario o su familia y partes interesadas a través de los diferentes mecanismos de escucha que tiene instaurado el Hospital.</p> <p>3.2. HASTA: Que se da respuesta final al peticionario, y se implementen las mejoras definidas por la Institución.</p> <p>3.3. APLICACIÓN: Todos los Usuarios , Pacientes y Familia que utilizan los servicios de salud que ofrece el hospital y manifiestan peticiones relacionadas con la prestación de los servicios y de las partes interesadas.La presente resolución reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) que le corresponde resolver a la ESE Hospital Universitario de La Samaritana, de conformidad con sus competencias legales.</p>

4. DEFINICIONES
<p>Canales para la recepción de PQRSD¹: Son los canales establecidos por la ESE Hospital Universitario de La Samaritana, a través de los cuales las entidades, los servidores públicos y los ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia del Hospital.</p> <p>USUARIO²: Toda persona que adquiera el derecho a utilizar bienes o servicios de salud.</p>

¹ "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en ESE Hospital Universitario de La Samaritana"

² www.minsalud.gov.co (Glosario Acreditación en salud)

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia:	Nº	Tabla de Retención:	Página 1 de 13
-------------------------------------	--	-----------------------	-----------	----------------------------	-----------------------

	PROCEDIMIENTO		
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	
	NOMBRE:	RECEPCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES DE USUARIOS	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02AUF06- V3	
			05GC01-V2

4. DEFINICIONES

PACIENTE³: Persona enferma que es atendida en un servicio de salud.

FAMILIA⁴: Es un grupo de personas formado por individuos unidos, primordialmente, por relaciones de filiación o de pareja.

CLIENTE⁵: Las personas u organizaciones que se sirven por la organización. Se incluyen clientes internos y externos.

COLABORADOR⁶: Cualquier persona que preste sus servicios a una organización, independientemente del tipo de vinculación a la misma.

COMPETENCIA⁷: Garantizar que los conocimientos de una persona, así como las habilidades son apropiados para la prestación del servicio y la garantía de que los niveles de conocimiento y habilidad son evaluados regularmente.

DENUNCIA⁸: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

DÍAS: Para el trámite y computo de los términos para resolver las PQRSD se entiende como días los comprendidos entre el lunes a viernes de cada semana sin tener en cuenta los sábados y domingos y festivos, es decir, los comúnmente conocidos como **"días hábiles"**.

DERECHO DE PETICIÓN⁹: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener resolución completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El derecho de petición ante la ESE Hospital Universitario de La Samaritana puede ser ejercido para los fines señalados por ley, a través de modalidades tales como:

- **Solicitud de Información:** Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.
- **Solicitud de Copias:** Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad.
- **Solicitud de Asesoría:** Cuando se solicita acompañamiento sistemático, programado y documentado a la entidad, con el propósito de fortalecer su capacidad técnica o resolver una situación administrativa, que generalmente culmina con la emisión de un concepto técnico o jurídico, informe o decreto.
- **Solicitud de Capacitación:** Cuando se solicita a la ESE Hospital Universitario de La Samaritana programar y capacitar sobre aspectos técnicos, teóricos y prácticos, relacionados con temas de su competencia.

³ www.minsalud.gov.co (Glosario Acreditación en salud)

⁴ es.wikipedia.org

⁵ www.minsalud.gov.co (Glosario Acreditación en salud)

⁶ www.minsalud.gov.co (Glosario Acreditación en salud)

⁷ www.minsalud.gov.co (Glosario Acreditación en salud)

⁸ página Web de Presidencia de la República. Términos y Definiciones de la Guía para Diligenciamiento Formulario Web PSQRD

⁹ Resolución Interna Numero 393 de 2017 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en ESE Hospital Universitario de La Samaritana"

¹⁰ Resolución Interna del HUS Numero 393 de 2017 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en ESE Hospital Universitario de La Samaritana"

¹¹ www.minsalud.gov.co

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia:	Nº	Tabla de Retención:	Página 2 de 13
-------------------------------------	--	-----------------------	-----------	----------------------------	-----------------------

	PROCEDIMIENTO		
	PROCESO	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	
	NOMBRE:	RECEPCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES DE USUARIOS	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02AUF06- V3	
			05GC01-V2

4. DEFINICIONES

- **Consulta:** Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.
- **Queja:** Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
- **Reclamo:** Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.
- **Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Peticiones Análogas:** ¹⁰: Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, la ESE Hospital Universitario de La Samaritana, emitirá una Única respuesta que publicará en su portal web.

DERIVADO: Acción de enviar una copia de un documento a más de un usuario para su trámite a través del sistema ORFEO.

INFORMAR: Acción de enviar una copia de un documento a cualquier usuario para su información a través del sistema ORFEO.

ORFEO¹¹: Herramienta de gestión documental y de procesos que permite gestionar electrónicamente la producción, el trámite, el almacenamiento digital y la recuperación de documentos, evitando su manejo en papel, garantizando la seguridad de la información y la trazabilidad de cualquier proceso que se implemente mediante su función.

REASIGNAR: Acción de enviar un documento a otro usuario para su trámite a través del sistema ORFEO.

SUGERENCIA: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

FELICITACIONES: Es la expresión de satisfacción de un usuario (paciente - familia) con respecto a la atención recibida por parte de un funcionario, colaborador o servicio recibido en el Hospital.

FAMILIA: Según la **sociología**, el término familia, se refiere a la **unidad social** constituida por el padre, la madre y los hijos. Por otra parte, en el **Derecho**, la familia es un grupo de personas que está relacionado por el **grado de parentesco**. En el ordenamiento jurídico se estipula los tres tipos de parentescos: consanguinidad (personas que descienden del mismo progenitor), afinidad (entre el cónyuge y los consanguíneos de su cónyuge) y, civil (adopción). www.significados.com/familia

5. DETALLE DE REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	RESPONSABLE	MEDIO DE	ÁREA DE
----------------	-------------	----------	---------

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión:	Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia:	Nº	Tabla de Retención:	Página 3 de 13
-------------------------------------	----------------------------	--	----------------	----	---------------------	----------------

	PROCEDIMIENTO			
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA		
	NOMBRE:	RECEPCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES DE USUARIOS		
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02AUF06- V3	05GC01-V2	

NOMBRE	CÓDIGO			
Recepción de Peticiones de Usuarios	05AUF34	Colaboradores Dirección de Atención al Usuario y Subdirección Defensoría del Usuario	Físico y Magnético (Sistema ORFEO)	Archivo oficina Subdirección Defensoría del Usuario
Acta de apertura del buzón de quejas y soluciones	05AUF39	Secretaria o Informador(a) de Atención al Usuario	Físico	Archivo de la oficina de la Dirección de Atención al Usuario
Plan Único de mejora por procesos	05GC24	Líder del Proceso	Magnético	Archivo oficina líder de Proceso y oficina Subdirección Defensoría del Usuario

6. SALIDAS

5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
Paciente y su familia Entidades administradora de planes de beneficios (EAPB) Entidades de vigilancia y control Entes Territoriales	Peticiones con respuestas en termino de ley	Oportuna, pertinente, confiable, respetuosa y resolutive
Paciente y su familia Entidades administradora de planes de beneficios (EAPB) Entidades de vigilancia y control Entes Territoriales	Informe de Gestión de PQRS	Oportuna, pertinente, confiable,

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ID	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
1.	Técnica, Informadoras de la Subdirección Defensoría del Usuario	<p>Recibir y asignar las PQRS en el sistema de gestión documental</p> <p>Descripción:</p> <p>El Hospital cuenta con diferentes mecanismos a través de los cuales puede recepcionar las PQRS interpuestas por los usuarios o peticionarios, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canal Electrónico: Medios electrónicos dispuestos por el Hospital, a través del cual se pueden formular las PQRS <ul style="list-style-type: none"> ○ Formulario electrónico dispuesto en la página web. ○ Email designado para la atención de derechos de petición: atención.usuario@hus.org.co. ○ Vía página Web en la dirección www.hus.org.co en el link preguntas, quejas y reclamos o en la Intranet al link aplicaciones y seleccionar preguntas, quejas y reclamos.

6. SALIDAS

5.1 USUARIO / CLIENTE		5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE			
		<ul style="list-style-type: none"> • Canal Escrito: Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico, buzón de sugerencias y fax. • Canal Presencial: Permite el contacto directo con la Subdirección de Defensoría del Usuario en el primer nivel de servicio, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias o recibir las mismas de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario. • Canal Telefónico: Medio de comunicación verbal a través del cual pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales serán recepcionadas por el Subdirección de Defensoría del Usuario, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario. • Buzones de Opiniones y sugerencias: Se cuenta con un total de 11 buzones ubicados en los diferentes servicios asistenciales del hospital y se realizara su apertura de acuerdo con el cronograma establecido por la Dirección de Atención al Usuario y el procedimiento 02AU09 Apertura Buzón de Peticiones de Usuarios: Paciente y Familia. La Secretaria y/o Informadora de la DAU asignada, registra la Petición y/o Manifestación recepcionada a través de los canales existentes, en el libro correspondiente de la oficina de la Dirección de Atención al Usuario y la radica en la Subdirección de la Defensoría del Usuario, al igual que las que se recepciona directamente en la oficina de la Dirección por parte del usuario (Paciente, familiar o acompañante), para su ingreso al sistema Orfeo. <p>Cuando a la fecha de radicar la Petición (Queja o reclamo) en la Dirección de Atención al Usuario, el Paciente referenciado en la misma se encuentre hospitalizado, se priorizará la petición mediante visita que realiza la Informadora en representación de la DAU para que en lo posible (según disponibilidad de personal de la DAU) se realice seguimiento a la atención y a la posible inconformidad presentada. La persona que realice tal actividad, comunicará a sus compañeras sobre la estancia del Paciente y la habitación en el que se encuentra hospitalizado para el abordaje que corresponda.</p> <p>Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.</p> <p>Cuando por razones de salud o de seguridad personal este en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la ESE Hospital Universitario de La Samaritana deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.</p>				
2.	Auxiliar Defensoría del Usuario	<p>Ingresar PQRSD al sistema ORFEO</p> <p>Todas las PQRSD que lleguen a la Institución por los diferentes medios serán ingresadas al sistema Orfeo por la Subdirección de Defensoría del Usuario así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresar al formulario del módulo de PQRSD del sistema ORFEO las peticiones. • Las peticiones escritas deberán ser recibidas, radicadas manual y automáticamente en el sistema de gestión documental ORFEO, 				
Estado de documento: VIGENTE		Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia:	Nº	Tabla de Retención:	Página 5 de 13

	PROCEDIMIENTO		
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	
	NOMBRE:	RECEPCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES DE USUARIOS	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02AUF06- V3	
			05GC01-V2

6. SALIDAS

5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
	<p>teniendo en cuenta los plazos de respuesta definidos para cada tipo de solicitud. Las mismas se escanearán adjuntando los documentos soportes de la misma.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todas las PQRSD deben ser cargadas al Sistema de información ORFEO dentro de las 24 horas siguientes a su recepción y dentro de este mismo término deberán ser asignadas de ser necesario al área o dependencia competente para su correspondiente respuesta. • En caso que se presente daño en Sistema de información ORFEO las PQRSD deberán ser tramitadas en forma física y se a su recepción contará con 24 horas siguientes para tramitar y/o asignarla al área competente para su correspondiente respuesta. La Subdirección de Sistemas deberá certificar la falla del Sistema Orfeo, la cual debe ser archivada como soporte en la SDU.. • Clasificar la Petición y/o Manifestación de acuerdo con su contenido en: Felicitación, Reclamo, Queja, Sugerencia, Solicitud de Información, Denuncias y diligenciar de manera completa las demás variables parametrizadas en el módulo de Orfeo. • Asignar número consecutivo. • Registrar en el libro de peticiones de usuarios el consecutivo, medio de recepción, fecha, número de radicado del sistema ORFEO, nombre de peticionario, documento de identificación, unidad funcional y observaciones. • Entregar a la Subdirectora de Defensoría del Usuario. 	
3.	<p>Subdirectora Defensoría del Usuario/ Directora de Atención al Usuario o Delegado competente</p>	<p>Analizar la PQRSD para iniciar el trámite ante el servicio involucrado.</p> <p>Descripción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la PQRSD determinando si es una petición de paciente y su familia o partes interesadas. • Revisar la clasificación realizada a la Petición o manifestación de acuerdo a los parámetros establecidos. • Cuando se identifican peticiones de partes interesadas como cliente interno o proveedores se debe reasignar a la Subdirección de Desarrollo Humano y e informar al servicio o líder competente al cual le corresponde la posible gestión. • Si no es competencia del HUS se deberá dar traslado motivado al competente dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la PQRSD mediante comunicado a la entidad competente y se informa al peticionario a través del medio por el cual fue recibida. • Identificar el servicio o Líder responsable que debe tramitar la Petición. • En caso que la petición involucre a un contratista ya sea de una Cooperativa o Unión Temporal que presta servicios al HUS, la petición se gestionará ante el Director, Subdirector de área y/o Líder de Proceso según nivel de responsabilidad. (supervisión de contratos). • Cuando se identifique un posible caso de seguridad del paciente se informara a través del sistema ORFEO al referente de seguridad del paciente para su conocimiento y fines pertinentes. • Trasladar a la Técnica de la SDU con el fin de que realice el trámite de informar y derivar al competente dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de la asignación del trámite el cual es contabilizado a partir del día siguiente a la radicación en la entidad .La asignación del Competente para resolver la petición debe ser indicada, verificada y confirmada previamente por el SDU o quien haga sus veces a la Técnica de la SDU. • Si la Petición se refiera a un paciente atendido en una de las Unidades funcionales (U.F) que opere el HUS se da traslado a la Unidad funcional mediante oficio remitido por correo electrónico a la Profesional de la Oficina de Atención al Usuario.. • Cuando el contenido de las peticiones de usuarios recepcionadas estén formuladas en términos irrespetuosos (palabras soeces, amenazantes) se rechazará por parte de la Dependencia o servidor competente lo que debe producirse por acto debidamente

6. SALIDAS

5.1 USUARIO / CLIENTE		5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
		<p>motivado y contra lo cual procede recurso de reposición, lo cual debe ser registrado en el formato pertinente. Cuando en el momento de la recepción de la Petición se evidencia que la misma no se comprenda la finalidad u objeto de la misma, ésta se devolverá al Peticionario para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, en caso de no corregirse o aclararse se archivara (Ver Art 12, Res 393 de 2017).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando una "Petición ya radicada" está incompleta pero el trámite puede continuar, requerirá al Peticionario dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, comenzará a contar el término para resolver la petición, (Ver Art 42, Res 393 de 2017). • Cuando no se cuente con dirección o teléfono de contacto la Petición se publicara en la Página web o en la cartelera de la Dirección de Atención al Usuario durante diez (10) días para que la corrija o aclare, vencido este tiempo se archivara con la nota respectiva. • Cuando una petición sea recibida a través del correo electrónico se deberá remitir al peticionario un correo con acuse de recibido de su petición. • Se deberá dar atención especial y preferente a las peticiones presentadas por personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o veteranos de la fuerza pública, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente. Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, esta se tramitará preferencialmente de acuerdo al procedimiento establecido para este caso. • En ausencia de la Subdirectora de la Defensoría del usuario, la Directora de Atención al usuario asumirá las actividades enunciadas o el delegado por el gerente 	
4.	Auxiliar y/o Técnica Defensoría del Usuario	<p>Asignar e ingresar las peticiones en la Base de Datos Sistematizada.</p> <p>Descripción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derivar e informar la PQRS a través del sistema de ORFEO al servicio o Líder competente según clasificación realizada en la actividad No. 3 para su trámite correspondiente. • Ingresar diariamente a la Base de Datos de Excel de PQRS establecida, de manera consecutiva las Peticiones. • Archivar documentos soportes de cada Petición, consecutivamente en carpeta de archivo. 	
5.	<p>Director Subdirector de área/ Líder de Proyecto/ Líder Proceso</p>	<p>Tramitar y Atender la solicitud por parte del área asignada.</p> <p>Descripción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar y gestionar el motivo de la Petición, según sea el caso o requerimiento; teniendo en cuenta que se debe entregar la respuesta en un tiempo máximo de 5 días hábiles y para las solicitudes de información 3 días hábiles. • Indagar sobre los hechos que generaron la Petición, se iniciara la investigación o averiguación de la petición del Usuario y de acuerdo con los hallazgos y sus criterios administrativos y/o profesionales trasladará la petición a los involucrados, si así lo considera pertinente se deberá realizar por el sistema de ORFEO. • En caso de que la Petición o Manifestación haya sido clasificada como Queja, se debe enviar al funcionario y/o colaborador del área, con el fin de que brinde explicación ante el Director, Subdirector, Líder de Proceso o Líder de Proyecto según sea el caso 	

	PROCEDIMIENTO		
	PROCESO	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	
	NOMBRE:	RECEPCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES DE USUARIOS	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02AUF06- V3	
			05GC01-V2

6. SALIDAS

No.	5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
		<p>con los respectivos soportes documentales, de los cuáles se debe dejar constancia escrita.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En caso de que la petición no sea clara, se debe contactar vía telefónica o personal al Peticionario, para ampliar los hechos sucedidos a cerca de la petición presentada. • Emitir informe escrito sobre el resultado de la investigación a través del sistema ORFEO según derivado y Manual de usuario sistema de gestión documental ORFEO 01GIS09. • En caso de ser una Sugerencia analice y revise la viabilidad de la misma en los aspectos pertinentes (de infraestructura, económicos, de recurso humano, etc.; si es necesario consulte el tema con las partes interesadas. • En los casos que la averiguación determine que se deben adelantar acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento, se hace necesario plantear las mismas en el formato establecido plan único de mejoramiento 05GC24, al cual se le realizará seguimiento a su cumplimiento desde la Subdirección Defensoría del Usuario. • Radicar en el sistema ORFEO según derivado de la petición el informe respectivo anexando los soportes a que haya lugar en un término no mayor a 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de asignada, la cual será de insumo para proyectar la respuesta final al Peticionario. 	
6.	Técnica y Auxiliar Defensoría del Usuario	<p>Realizar seguimiento a la radicación oportuna de los Informes ofrecidos por parte de las áreas involucradas a las que se hayan remitido las Peticiones.</p> <p>Descripción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar diariamente el correo electrónico en referencia a los radicados del sistema ORFEO con el fin de confirmar la respuesta de las peticiones derivadas. • En caso de no haber obtenido el Informe del derivado de la petición, el día hábil siguiente a la fecha de vencimiento establecida como fecha límite para obtener respuesta del área involucrada, se realizará seguimiento telefónico y/o respuesta rápida del sistema ORFEO el cual quedara registrado en el sistema y se tendrá a trazabilidad del radicado del ORFEO. • Si no presenta el informe de la petición derivada los dos días hábiles siguientes al seguimiento realizado descrito en la anterior actividad, se realizará oficio de segundo requerimiento con el que se solicitará de forma inmediata la emisión de la respuesta, con copia a la Oficina Asesora de Control Interno; Oficina que reforzará la sensibilización sobre la importancia de emitir respuesta de forma oportuna en los tiempos previamente establecidos para las peticiones de los usuarios. • Alertar permanentemente a la Subdirectora de Defensora del Usuario sobre las Peticiones que se encuentren próximas a vencer y que estén sin respuesta al Peticionario, por las diferentes causas que se puedan presentar. 	
7	Técnica Defensoría del Usuario	<p>Recibir Informe de respuesta ofrecido por el área involucrada.</p> <p>Descripción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar el Informe emitido a través del sistema ORFEO de acuerdo al derivado realizado. • Trasladar el Informe al Subdirector de Defensoría del Usuario para el análisis respectivo. • En caso que se remita la respuesta con plan de mejoramiento y/o acciones verificar si se encuentra en el Plan único por Procesos 05GC24 o si presentan soportes de las acciones realizadas. 	

	PROCEDIMIENTO		
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	
	NOMBRE:	RECEPCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES DE USUARIOS	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02AUF06- V3	
			05GC01-V2

6. SALIDAS

5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
------------------------------	----------------------	-------------------------------------

8.	Subdirectora Defensora del Usuario / / Directora de Atención al Usuario o Delegado competente	<p>Revisar la respuesta emitida por el área involucrada</p> <p>Descripción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar el informe o repuesta generada relacionada con la Petición. • Definir el contenido de la respuesta final al Peticionario. • Devolver a la técnica para la transcripción del contenido de la respuesta para posterior firma del documento y trámites de envío. • En caso de que el Informe ofrecido por el área involucrada no dé respuesta a la inconformidad presentada por el Peticionario o necesidades del usuario o considere que está incompleta o no está dando respuesta de fondo a lo manifestado por el Usuario, se solicitara ampliar la respuesta al área involucrada o la instancia que considere pertinentes, a través del radicado del sistema ORFEO la cual será remitida para que se amplíe la respuesta y se remita a la SDU en un término No mayor a 2 días hábiles, acción que quedara registrada y se identificara en la base de datos como producto no conforme. • Si después de realizada la investigación y análisis interno pertinente la Subdirección de Defensoría del Usuario o quien haga sus veces, identifica la posibilidad de riesgos jurídicos, administrativos o financieros para la entidad, las áreas o dependencias correspondientes deberán proyectar la respuesta con suficiente tiempo para que la misma sea suscrita por el Gerente quien podrá solicitar el visto bueno de la Oficina Asesora Jurídica del Hospital. • En ausencia de la Subdirectora de la Defensoría del usuario, la Directora de Atención al usuario o quien designe el Gerente asumirá las actividades enunciadas o el delegado competente para tal fin.
-----------	---	--

9.	Subdirectora Defensora del Usuario / / Directora de Atención al Usuario o Delegado competente, Auxiliar y/o Técnica Defensoría del Usuario	<p>Dar respuesta final al peticionario.</p> <p>Descripción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar y/o Técnica Defensoría del Usuario transcribir la respuesta de acuerdo con la directriz ofrecida por el Subdirector de Defensoría del Usuario y preparar para firma. • Subir al sistema ORFEO y registrar en la Base de Datos de PQRSD, el número de oficio con el cual se da respuesta; la fecha en que se da respuesta y el número de días empleados para dar la respuesta. • Enviar respuesta al peticionario dejando constancia impresa del envío y/o medio de respuesta, en caso de no contar con el medio de notificación se deberá publicar en el portal Web del HUS y en la Cartelera de la Dirección de Atención al Usuario • Cuando es una respuesta por correo certificado pasar a la actividad # 9. • Verificar que se encuentre incluido en la Base de Datos de PQRSD, el Plan de acción y/o Mejora que haya propuesto el área o servicio involucrado. (En caso de haberse generado) o las acciones planteadas a ejecutar derivadas de la petición y como resultado del análisis e investigación adelantada. <p>Norma</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Subdirector de Defensoría del Usuario o quien haga sus veces con fundamento en las respuestas internas recibidas de los Directores, Subdirectores, Coordinadores, supervisores de contratos, líderes de proceso, entre otros, proyectará la respuesta final al Usuario y será su deber velar porque las PQRSD sean contestadas dentro de los términos establecidos. • Se tendrá un plazo máximo de quince (15) días siguientes a la recepción del requerimiento en la entidad, para atender a resolver las peticiones que le sean asignadas a las dependencias de acuerdo con sus competencias; tiempo dentro del cual el
-----------	--	---

6. SALIDAS

5.1 USUARIO / CLIENTE

5.2. PRODUCTO

5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE

petionario deberá recibir la respuesta. Sin perjuicio de lo anterior, estará sometido a término especial en la presente Resolución, las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de información y copias o fotocopias de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en este lapso no se ha dado respuesta al petionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Administración ya no podrá negar la entrega de la información o de dichos documentos al petionario, y como consecuencia, las copias o fotocopias se entregaran dentro de los tres (3) días siguientes.
 2. Las peticiones mediante los cuales se eleva una consulta a la ESE Hospital Universitario de La Samaritana en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
 3. Las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas, deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
 4. Para examen de documentos, el jefe de la dependencia competente que autorice la consulta documental, le informará por escrito al petionario dentro de los diez (10) días siguientes al radicado de la solicitud, señalando el día y la hora para que pueda disponer de la consulta de información.
 5. Cuando la dependencia competente niegue la consulta de los documentos o de la copia o fotocopia de los mismos, deberá emitir acto motivado, señalando el carácter de reservado de la información y citando las disposiciones legales pertinentes. Sobre el particular deberá notificar al interesado. El petionario podrá adelantar las acciones que la ley le señala en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
 6. Para las peticiones de expedición de copias o fotocopias de los expedientes que reposan en las dependencias de la ESE Hospital Universitario de La Samaritana y las certificaciones sobre los mismos, se atenderán dentro de los diez (10) días siguientes contados a partir del radicado de la solicitud, a menos que por el número de las fotocopias o la dificultad de la certificación solicitada, se requiera un plazo mayor en cuyo caso, el servidor encargado informará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, el término en el cual va a ser atendida la petición y el monto que se deberá cancelar para la expedición en cada caso.
 7. Las solicitudes de asesoría y capacitación contarán con un plazo máximo de treinta (30) días para su respuesta.
 8. En lo que corresponde a las quejas y denuncias formuladas, la Subdirección de Defensoría del Usuario contará con un plazo máximo de cinco (5) días siguientes a la recepción del requerimiento en la entidad, para comunicar al interesado que su queja o denuncia fue reenviada al Grupo de Control Disciplinario Interno de la entidad o al área o dependencia competente, para que estas conforme a la normativa y procedimiento vigente adelanten las actuaciones pertinentes; el traslado del caso por parte de la Subdirección de Defensoría del Usuario a las áreas o dependencias debe ser realizado en forma inmediata.
- La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, al igual que desatender las prohibiciones estipuladas y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Ley 1437 de 2011 o la que la modifique, adicione o sustituya, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.
 - En los casos en que el Petionario haya registrado dirección de correo electrónico y dirección del inmueble, se enviará respuesta únicamente al correo electrónico informado, imprimiendo la constancia del envío.
 - La Publicación en Cartelera de las respuestas a la Peticiones y/o Manifestaciones de Usuarios que no hayan suministrado

	PROCEDIMIENTO		
	PROCESO	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	
	NOMBRE:	RECEPCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES DE USUARIOS	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02AUF06- V3	
			05GC01-V2

6. SALIDAS

5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
	<p>Dirección de Correspondencia, Correo Electrónico y/o Anónimos, permanecerán publicadas diez (10) días hábiles, registrando la acción en la Petición.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando por alguna razón no se pueda responder al interesado su petición dentro de los términos señalados por la norma, antes de vencido el término se deberá notificar al Peticionario de tal situación y los motivos de la misma, de igual forma se le indicará la fecha en que se resolverá su petición, término que no podrá exceder el doble del tiempo de respuesta inicialmente previsto. • En Peticiones reiterativas que ya fueron resueltas, se puede proyectar la respuesta al peticionario refiriéndose a la respuesta anterior. • Si después de realizada la investigación y análisis interno pertinente la Subdirección de Defensoría del Usuario identifica la posibilidad de riesgos jurídicos, administrativos o financieros para la entidad, las áreas o dependencias correspondientes deberán proyectar la respuesta con suficiente tiempo para que la misma sea suscrita por el Gerente quien podrá solicitar el visto bueno de la Oficina Asesora Jurídica del Hospital. • Silencio Negativo. Transcurridos tres (3) meses contados a partir del día siguiente de la recepción de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta es negativa. La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a los servidores de la ESE Hospital Universitario de La Samaritana encargados de emitir la respuesta. • Desistimiento expreso de la petición. Los usuarios podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la ESE Hospital Universitario de La Samaritana podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá carta motivada. • Cumplir estrictamente la Resolución 393 del 25 de septiembre de 2017 expedida por el Gerente del hospital, por la cual se reglamente el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en la ESE hospital Universitario de la Samaritana. 	
10.	<p>Auxiliar de la Subdirección de Defensoría del Usuario y Gestión Documental</p>	<p>Tramitar envió de respuesta al peticionario por correo certificado.</p> <p>Descripción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entregar a la Oficina de gestión documental el sobre sellado para envío por correo certificado. • Colocará en la copia de respuesta de la Petición sello de la oficina, fecha, hora y firma de recibido para ser archivada en la subdirección de Defensoría del Usuario. • Mantendrá un archivo en físico de copia de la Guía de envío del documento (petición) remitida por la empresa contratada para los envíos y verificar en el radicado del Sistema Orfeo la guía de envío. • En los casos que la respuesta a la Petición no haya podido ser radicada por la empresa contratada (no existe la dirección, no vive el peticionario, dirección equivocada, etc.) se entregara a la subdirección de Defensoría del Usuario esta situación y la técnica procederá a verificar nuevamente todos los datos y hará las correcciones a que haya lugar y se enviará nuevamente la respuesta al peticionario. • En el evento que no exista error en la dirección ni se cuente con ningún tipo de contacto del Peticionario, se archivará en físico, se descargará en el aplicativo Orfeo para dejar constancia que se dió respuesta a la misma en los términos de ley y

 <p>HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Responsabilidad Social del Hospital</i></p>	PROCEDIMIENTO		
	PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	
	NOMBRE:	RECEPCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES DE USUARIOS	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02AUF06- V3	
			05GC01-V2

6. SALIDAS						
No	5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE			
		finalmente se archiva la respuesta con todos los documentos anexos y se tendrá a disposición la misma en caso que se presente personalmente el Peticionario.				
11	Auxiliar Defensoría del Usuario	Archivar peticiones y respuestas. Descripción <ul style="list-style-type: none"> Archivar nlas carpetas asignadas por gestión documental mensualmente las respuestas y soportes de la investigación por número de código consecutivo, separando en el mismo las peticiones radicadas por mes. 				
12	Subdirectora Defensoría del Usuario y Técnica de Defensoría del Usuario	Realizar Seguimiento a Respuestas Ofrecidas por el HUS a las Peticiones Interpuestas por los Usuarios desde la Dirección de atención al Usuario y evaluación de su satisfacción frente a la misma. Descripción Se establece como mecanismo registrar en la respuesta de la Petición que frente a cualquier desacuerdo con la misma puede hacerlo conocer a través de correo electrónico atencionusuarios@hus.org.co , por escrito o telefónicamente teléfono 4077075 ext 10280.				
13	Subdirectora Defensoría del Usuario	Realizar informes sobre el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), en lo relacionado con la Gestión y Repuesta de las Peticiones y/o Manifestaciones. Descripción <ol style="list-style-type: none"> Analizar el comportamiento relacionada con la Gestión peticiones y/o Manifestaciones. La Subdirección de la Defensoría del Usuario, elaborará un informe trimestral a la Dirección de Atención al Usuario de las gestión de las PQRSD recibidas por la ESE Hospital Universitario de La Samaritana, el trámite surtido a las mismas, los planes de mejora formulados e implementados, quien a su vez lo incluirá en el informe de gestión trimestral que la Dirección debe presentar al Gerente, con el fin de fortalecer el mejoramiento continuo de la atención en salud a nuestros usuarios. Informar las solicitudes de acceso a la información por los diferentes canales disponibles incluyendo los siguientes temas: <ol style="list-style-type: none"> Número de solicitudes recibidas. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. El tiempo de respuesta a cada solicitud. Enviar trimestralmente el informe consolidado a la Directora de Atención al Usuario para ser presentado al Comité Directivo o según periodicidad definida por la Gerencia. . Socializar periódicamente el informe a los Líderes de Proceso, Coordinadores de Área en Comité Directivo ampliado y/o de acuerdo al mecanismo establecido por la Subdirección de la Defensoría del Usuario o la Dirección de Atención al usuario o la gerencia del hospital. 				
14	Subdirector Defensoría del Usuario	Verificar el seguimiento al cumplimiento de los planes de mejoramiento propuesto por los diferentes procesos. Descripción <ul style="list-style-type: none"> Solicitar a los Líderes de Procesos o Coordinadores de Área según el caso, los soportes documentales del cumplimiento de las correcciones y/o acciones correctivas o de mejoramiento que se hayan definido del análisis y gestión de las PQRSD. 				
Estado de documento: VIGENTE		Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia:	Nº	Tabla de Retención:	Página 12 de 13

 HUS HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Esperanza Salud del Estudiante</i>	PROCEDIMIENTO		 Calidad soy yo!
	PROCESO	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA	
	NOMBRE:	RECEPCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTA DE PETICIONES DE USUARIOS	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	02AUF06- V3	
			05GC01-V2

6. SALIDAS		
5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
	<ul style="list-style-type: none"> Realizar retroalimentación a que haya lugar a los Líderes de Proceso, Coordinadores de Área o líderes de Proyecto. <p>Norma</p> <ul style="list-style-type: none"> Se debe aplicar metodología institucional establecida por la Oficina Asesora de Planeación y Garantía de calidad en la elaboración y cumplimiento de planes de mejoramiento: PUMP Plan único de mejora por Procesos, Código 05GC24, para lo cual se solicitarán los soportes documentales respectivos de su cumplimiento al área correspondiente, para ser archivados con los demás documentos de la Petición. <p>Fin del Procedimiento.</p>	

8. MATERIALES NECESARIOS
Sistema ORFEO módulo de PQRSD Hardware Elementos de Oficina Buzones de opiniones y sugerencias

9. CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	JUSTIFICACIÓN
02	13/06/2017	Todo	Implementación del Sistema Orfeo: Modulo PQRSD, cambio de Líder de gestión de PQRSD
03	23/11/2017	ITEMS 1,2,3,4,6,8,9,10,11 y 13	Implementación de Resolución Número 393 del 25 de Septiembre de 2017 por la cual se reglamente el trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en la ESE Hospital Universitario de la Samaritana.

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia:	Nº	Tabla de Retención:	Página 13 de 13
-------------------------------------	--	-----------------------	-----------	----------------------------	------------------------