

METODOLOGÍA DE RECEPCIÓN DE PQRS-F



El Servicio de Información y Atención al Usuario es una iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en sus solicitudes PQRS –F (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) frente a la prestación de los servicios de salud formulados en la Clínica.

- **PETICIONES:** Solicitud verbal o escrita para resolver una inquietud específica frente a la prestación de un servicio prestado.
- **QUEJAS:** Expresión de molestia o inconformidad frente a la manera como se prestó el servicio.
- **RECLAMO:** Es la expresión de insatisfacción o inconformidad referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una persona en la prestación de un servicio en la entidad.
- **SUGERENCIA:** Es el aporte de los usuarios para mejorar la atención en los servicios.
- **FELICITACIÓN:** Opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada en un servicio o persona en particular.

“Crecer y permanecer, compromiso de todos.”

PASOS A SEGUIR PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRS-F



PASO 1: RECEPCIÓN DE LA PQRS-F

1. Si la **PQRS-F** se recibe mediante llamada telefónica:
 - a. Diligencia en el momento de la llamada el formato para PQRS-F
2. Si la **PQRS-F** se presenta por carta:
 - a. Se radica en la oficina de gestión documental, oficina ubicada en el primer piso.
3. Si la **PQRS-F** se presenta de forma personal:
 - a. Se diligencia en presencia del usuario el formato institucional para PQRS-F
4. Si la **PQRS-F** se recibe por la WEB o a través del correo institucional.
 - a. Se traslada a la oficina de gestión documental para radicar
5. Una vez recibidas las **PQRS-F** serán radicadas en la oficina de gestión documental
 - a. Inmediatamente entregada a SIAU
 - b. Este prontamente clasifica la PQRS-F
 - c. Procede a dar trámite.

PASO 2: CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA PQRS-F

Se hace la recepción de la PQRS-F como tal, tomando en cuenta todo lo escrito y dicho por la persona que la interpone.

Las PQRS-F se clasifican de acuerdo a las causas generadoras:

1. Aseguramiento: PQRS-F relacionadas con el aseguramiento de la población a los diferentes regímenes.
2. Administración de los recursos: PQRS-F relacionadas con la red de servicios, los recursos financieros, recursos disponibles del SGSSS.
3. Prestación de servicios: PQRS-F relacionadas con la prestación de los servicios de atención clínica, administrativa y social en salud, generadas por: Recurso humano: ética, competencia, idoneidad profesional, suficiencia del recurso. Procesos y procedimientos: información, suficiencia, disponibilidad, accesibilidad, continuidad, oportunidad, pertinencia, seguridad e integralidad e Infraestructura física.

Buzones Físicos: Los usuarios pueden depositar sus solicitudes, quejas y sugerencias, en los buzones físicos, ubicados en cada piso de la institución. Los buzones serán abiertos y consultados por el SIAU según procedimiento definido para tal fin.

“Crecer y permanecer, compromiso de todos.”