

1. OBJETIVO:

Tramitar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias manifestadas por los usuarios de la E.S.E. BELLOSALUD.

2. ALCANCE:

El procedimiento aplica desde la atención a la queja reclamo y/o sugerencia hasta la solución de la misma.

3. RESPONSABLES:

Líder SIAU.

4. ENFOQUE DIFERENCIAL:

El trámite de PQRSD garantiza la accesibilidad y equidad para todas las poblaciones vulnerables mediante la aplicación estricta de la escucha activa y la empatía. Para los usuarios que presenten barreras de lectoescritura, discapacidad visual, motora, o adultos mayores, el funcionario del SIAU brindará asistencia personalizada priorizando la recepción de la expresión de forma verbal o telefónica. El funcionario se encargará de diligenciar el formato de PQRS en nombre del usuario, asegurándose de plasmar fielmente sus sentimientos, ideas y pensamientos. Asimismo, la disposición de múltiples canales (buzones físicos, atención telefónica, presencial y página web) garantiza que el proceso se adapte a las capacidades tecnológicas, físicas y socioculturales de cada ciudadano.

5. GENERALIDADES

- Talento humano que participa de las actividades esenciales: Líder SIAU, funcionarios ESE, Equipo de calidad, Gerente y Usuarios.
- Equipos Biomédicos / Medicamentos y dispositivos / Otros insumos: No aplica / No especificado en el documento de origen.

1.1 Talento humano que participa de las actividades esenciales

Descripción	Cantidad
Líder SIAU	1
Funcionario SIAU / funcionarios ESE	12
Equipo de calidad	1 (Equipo)
Gerente	1
Usuario (quien interpone la PQRS)	1

1.2 Equipos Biomédicos (En los casos que aplique)

Descripción	Cantidad
No aplica	

1.3 Medicamentos y dispositivos médicos (En los casos que aplique)

Descripción	Cantidad
No aplica	

1.4 Otros insumos requeridos (En los casos que aplique)

Descripción	Cantidad
- Formatos físicos de PQRS - Buzones de sugerencias y reclamos - Equipos de cómputo (para uso del programa GEDSYS, formatos en Excel, Word y envío de Email) - Teléfono (para recepción telefónica e información al usuario) - Elementos de papelería (para redactar respuestas en original y	Según Necesidad

	INSTRUCTIVO TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: AU-I-007
		Versión: 02
		Fecha: SEPTIMBRE 2026

archivar en la carpeta del SIAU) • Cartelera (para publicar respuestas a PQRS anónimas)	
--	--

2. DESCRIPCIÓN DEL PASO A PASO

No.	Actividades Esenciales	Responsable
1	Información de recepción de PQRS: Informar al usuario dónde le documentan la gestión de sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, demandas y felicitaciones, en forma verbal o telefónicamente.	Funcionarios ESE – SIAU
2	Recepción de la PQRS: Escuchar activamente al usuario.	Funcionario SIAU
3	Diligenciamiento del formato PQRS: Diligenciar el formato de PQRS y registrar el medio de comunicación por el cual se recibió.	Funcionario SIAU
4	Radicación: Ingresar la PQRS al programa GEDSYS para su radicación.	Líder SIAU
5	Clasificación de las expresiones: Clasificar las expresiones de los usuarios en peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Líder SIAU
6	Clasificación de las quejas: Clasificar en el formato de Excel las quejas por oportunidad, pertinencia, continuidad, accesibilidad, seguridad, trato o información.	Líder SIAU
7	Plan de mejora: Remitir la expresión al líder del proceso involucrado para su análisis y gestión, y realizar plan de mejoramiento si es pertinente.	Líder SIAU
8	Respuesta oficiosa: Redactar en original la respuesta que se dará al usuario, indicándole que se realizarán planes de mejora.	Líder SIAU
9	Informe al usuario: Informar al usuario por vía telefónica o correo electrónico sobre el trato dado a su queja.	Líder SIAU
10	Entrega de respuesta: Entregar respuesta al usuario sobre el trato	Líder SIAU

	dado a su expresión, por escrito cuando sea necesario.	
11	Seguimiento al plan de mejora: Realizar seguimiento al cumplimiento del plan de mejoramiento, cuando sea pertinente.	Líder SIAU
12	Informes: Elaborar informe trimestral para la Gerencia y grupos interesados.	Líder SIAU
13	Solicitud de diligenciamiento de expresión: Solicitar respetuosamente al usuario que diligencie el formato de PQRS ante algún inconveniente.	Funcionarios de la ESE
14	Diligenciamiento del formato de PQRS: Diligenciar el formato físico o vía electrónica por intermedio de la página web de la ESE.	Usuario
15	Depositar la expresión en el buzón: Depositar el formato de felicitaciones, sugerencias y reclamos en uno de los buzones de la entidad.	Usuario
16	Apertura de buzones: Realizar la apertura de los buzones una vez a la semana, en presencia de un usuario.	Líder SIAU
17	Acta de apertura: Diligenciar el acta de apertura de los buzones de felicitaciones, sugerencias y reclamos.	Líder SIAU

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario versión 003 (14 de julio de 2011).
- MECI -2014 para el estado colombiano, actualización Decreto 943 de 2014.
- Artículo 23 de la constitución política.
- Decreto 1757 de 1994 (modalidades de participación social).
- Decreto 1011 de 2006 (Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad).
- Circular externa 009 de 1996 (tramite de quejas y peticiones).
- Artículo 198 ley 100 de 1993 (información a los usuarios).

	INSTRUCTIVO TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: AU-I-007
		Versión: 02
		Fecha: SEPTIMBRE 2026

4. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Cambio	Descripción del cambio	Elaborado / Revisado	Aprobación
02	Agosto	Actualización	Lider SIAU/Equipo de calidad	Gerente
03	Septiembre 2026	Formato, codificación	Lider SIAU/Equipo de calidad	Gerente