

1. OBJETIVO.

Establecer los lineamientos y términos para la recepción, trámite y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones (PQRF), garantizando una respuesta de fondo que asegure el derecho fundamental a la salud, la debida atención al usuario y el cumplimiento de los estándares de reporte ante la Superintendencia Nacional de Salud.

2. ALCANCE.

Aplica para la sede hospitalaria y ambulatoria y para todos los procesos que intervienen en la atención del usuario, desde la captación del requerimiento por cualquier canal (presencial, telefónico o virtual) hasta la notificación de la respuesta de fondo y su cierre administrativo.

3. ENFOQUE DIFERENCIAL.

La E.S.E Hospital La María garantiza la atención con enfoque diferencial a todos sus usuarios y sus familias, respetando su diversidad cultural, étnica, de género, orientación sexual, edad, condición social, discapacidad o situación de vulnerabilidad (PR-PPA-015). Durante el proceso de atención, el personal está capacitado para identificar estas condiciones y activar los protocolos institucionales que aseguren una atención humanizada, digna, segura y oportuna, en concordancia con los derechos y deberes de los usuarios.

4. DEFINICIONES.

- **Petición:** Solicitud de servicios, información o documentos relacionados con la prestación de salud.
- **Queja:** Manifestación de protesta, censura o descontento por la conducta de un colaborador o la prestación de un servicio.
- **Reclamo:** Exigencia del usuario ante la insatisfacción por la falta de acceso a un servicio de salud o la vulneración de un derecho.
- **Felicitación:** Expresión de satisfacción por parte del usuario respecto a la atención recibida.

5. MARCO LEGAL.

- **Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 (Supersalud):** Define la tipología PQRF y los términos perentorios de respuesta.
- **Ley Estatutaria 1751 de 2015:** Marco del derecho fundamental a la salud y principio Pro Homine.
- **Ley 1755 de 2015:** Regula el derecho fundamental de petición.
- **Ley 1437 de 2011 (CPACA):** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

6. DESCRIPCIÓN.

A. Generalidades del Trámite Interno de PQRF.

La entidad garantiza el derecho a obtener una respuesta de fondo en los términos legales. Se establecen los siguientes lineamientos transversales:

- **Canales y Notificación:** La respuesta se emitirá por el medio indicado por el usuario. A falta de este, se usará el correo electrónico registrado o la dirección física, sin obligar al usuario a suministrar una cuenta de correo.
- **Prohibición de Barreras:** No se exigirán documentos que ya reposen en la entidad o en su red prestadora.
- **Calidad de la Respuesta:** Debe ser completa, clara, precisa, fechada y contener fundamentos legales/reglamentarios, acompañada de los soportes que respaldan la decisión.
- **Sistemas de Archivo:** Es obligatorio mantener sistemas de archivo que permitan la trazabilidad y verificación de la información.
- **Advertencia Obligatoria:** Toda comunicación debe incluir en caracteres destacados que, ante desacuerdos o falta de respuesta, el usuario puede acudir a la Superintendencia Nacional de Salud o a las Direcciones de Salud locales.

B. Definición de Respuesta de Fondo.

Se entenderá que hay respuesta de fondo cuando esta brinde información veraz, oportuna y de calidad, asegurando que:

1. No se obstaculice el tratamiento o servicio.
2. Se verifique que la salud, integridad y vida del usuario no se pongan en riesgo por la decisión.
3. Se cumplan los plazos establecidos (de lo contrario, se considerará como "no respuesta").

C. Clasificación y Términos de Resolución.

Las PQRF se categorizan según el riesgo y el tipo de solicitud. En virtud de la Circular 10-5 de 2023, los términos son:

CATEGORÍA DE RIESGO	DEFINICIÓN	TÉRMINO MÁXIMO
Riesgo Vital	Amenaza inminente a la vida o integridad.	Inmediato (Máx. 24 horas)
Riesgo Priorizado	Requiere atención pronta para evitar deterioro.	Máximo 48 horas
Riesgo Simple	Reclamos prestacionales sin riesgo inminente.	Máximo 72 horas

D. Otros Términos (Ley 1755 de 2015).

- **Peticiones de información y documentos:** 10 días hábiles.
- **Peticiones generales:** 15 días hábiles.
- **Felicitaciones:** Se les debe dar trámite de agradecimiento y registro en el mismo término de las peticiones generales.

	INSTRUCTIVO PARA LOS TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELCITACIONES.	Código: INS-SIAU-001
		Versión: 005
		Fecha: 26/02/2026

7. MECANISMOS DE MEDICIÓN.

- Indicadores de oportunidad (Tiempo de respuesta).

Estos indicadores miden que tan eficiente es la resolutivez de la Oficina SIAU para cumplir con la Circular 10-5 de 2023.

Oportunidad para reclamo riesgo vital.

Meta: 100% (No se admite margen de error por riesgo de muerte).

Formula: $(\text{Reclamos vitales respondidos en } \leq 24 \text{ Horas} / \text{Total de reclamos vitales radicados}) \times 100$.

Oportunidad para reclamo riesgo priorizado.

Meta: $\leq 100\%$.

Formula: $(\text{Reclamos priorizado-respondidos en } \leq 48 \text{ Horas} / \text{Total de reclamos vitales radicados}) \times 100$.

Oportunidad para reclamo riesgo simple.

Meta: $\geq 95\%$.

Formula: $(\text{Reclamos vitales respondidos en } \leq 24 \text{ Horas} / \text{Total de reclamos vitales radicados}) \times 100$.

- Tasa de quejas y reclamo.

Mide el número de PQRF recibidas por cada 1,000 (o 10,000) usuarios atendidos en un periodo determinado. Este indicador es el más importante para la Superintendencia, ya que mide la incidencia de insatisfacción en relación con el volumen de pacientes atendidos o afiliados.

Formula: $(\text{Numero total de PQRF recibidas} / \text{Total de usuarios atendidos en el periodo}) \times 1.000$.

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS.

- FT-SIAU-002 Acta de apertura de buzones.
- FT-SIAU-003 Recepción de PQRF del cliente externo.
- FT-SIAU-004 Consolidado y seguimiento de PQRF.
- FTSIAU-005 Cierre de PQRF cliente externo.

9. REFERENCIAS.

- Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023: (Instrucciones sobre reporte de indicadores y tiempos).
- Resolución 256 de 2016: Sistema de Información para la Calidad (Indicadores de oportunidad en salud).

	INSTRUCTIVO PARA LOS TIEMPOS DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELCITACIONES.	Código: INS-SIAU-001
		Versión: 005
		Fecha: 26/02/2026

10. CONTROL DE CAMBIOS.

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
005	Se incluye apartado de mecanismos de medición.	26/02/2026	Anna María Morales Profesional de Calidad	Marcela Sánchez Líder SIAU	Carlos Mauricio Martínez Flórez Gerente
004	Creación del documento.	Abril 2024	Juliana Medina Líder SIAU Sede Castilla Yamile Londoño Líder SIAU Sede San Diego	Sebastián Solís Bolívar Profesional de Calidad	Noralba Castaño Puerta Líder Calidad

11. REVISIÓN Y APROBACIÓN INICIAL DEL DOCUMENTO.

DOCUMENTÓ	REVISÓ	APROBÓ
Juliana Medina Líder SIAU Sede Castilla Yamile Londoño Líder SIAU Sede San Diego	Sebastián Solís Bolívar Profesional de Calidad	Noralba Castaño Puerta Líder Calidad