

	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Gestión de la satisfacción del usuario	Código	AU-1-PD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF		Versión	01
			Fecha	20/06/2019
			Páginas	1 de 14

1. Objetivo

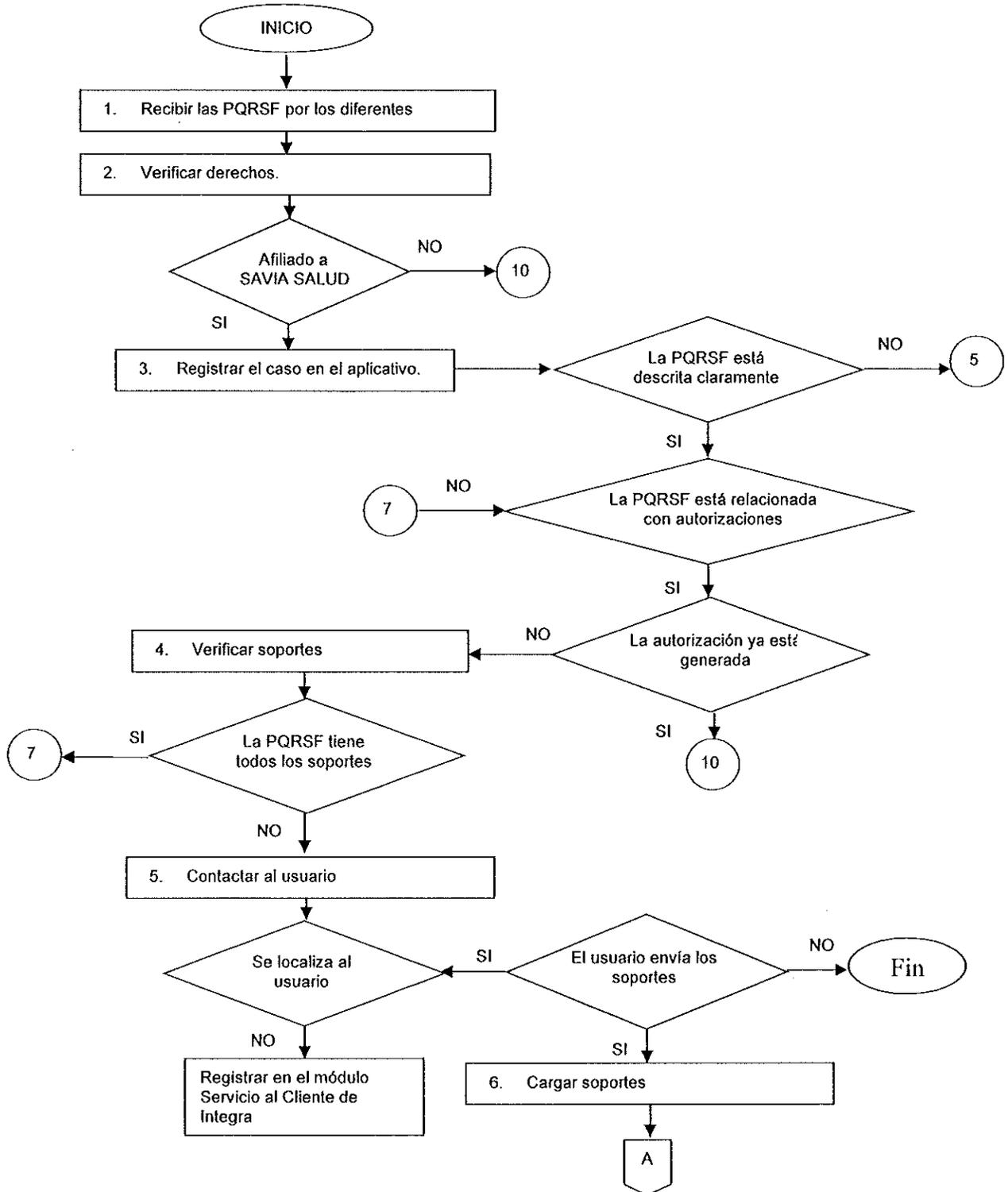
Gestionar las PQRSF recibidas por los diferentes canales, generando un acompañamiento al usuario desde la formulación del comentario hasta la resolución de este.

2. Alcance

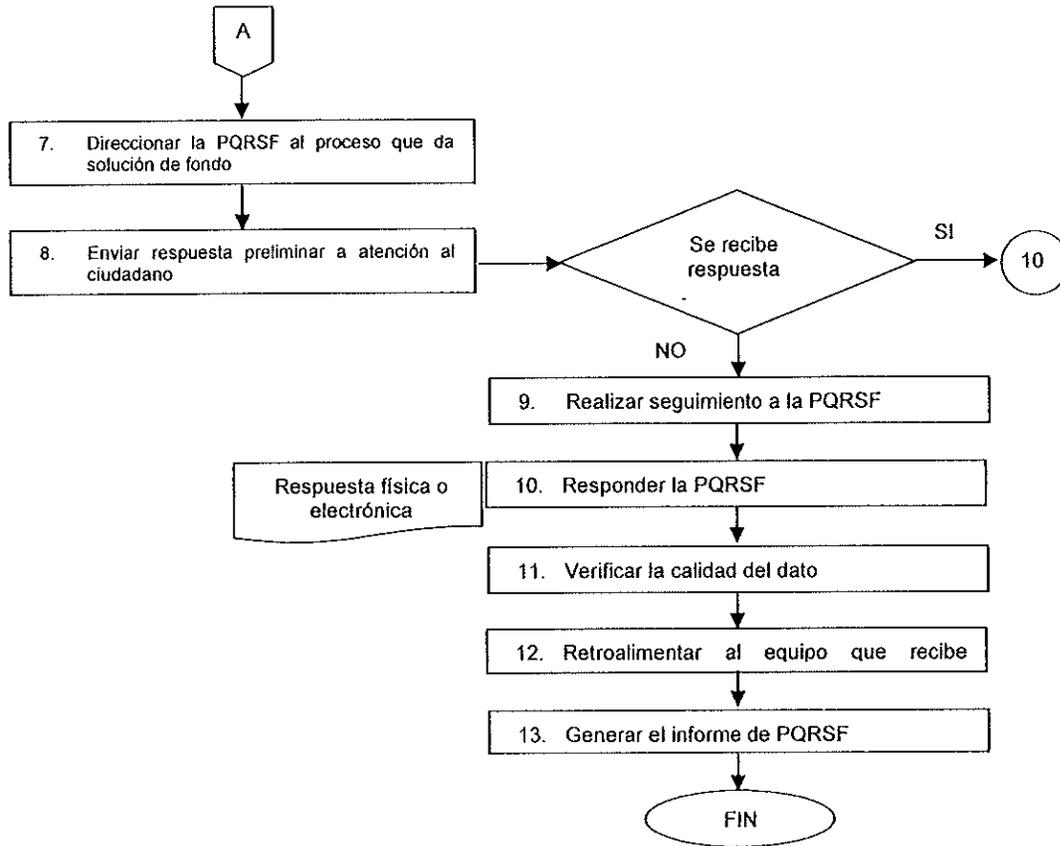
El procedimiento inicia con la recepción de la PQRSF interpuesta por un ciudadano hasta la respuesta de la misma.

3. Flujograma

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF



	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Gestión de la satisfacción del usuario	Código	AU-1-PD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF		Versión	01
Fecha			20/06/2019	
Páginas			3 de 14	



	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Gestión de la satisfacción del usuario	Código	AU-1-PD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF		Versión	01
			Fecha	20/06/2019
			Páginas	4 de 14

4. Descripción del procedimiento

Responsable	Actividad (Que y Como)
Auxiliar de atención al ciudadano	<p>1. Recibir las PQRSF por los diferentes canales</p> <p>Savia Salud EPS recibe PQRSF de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entes de control • Entes Territoriales • Personas naturales • Personas jurídicas <p>Los cuales ingresan por canales diferentes canales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Página web EPS • Supersalud • Aplicativo Mercurio • Punto de atención • Redes sociales • Contact center • Buzón de oficinas <p>1.1. Correo electrónico</p> <p>A través del correo electrónico de atencionalciudadano@saviasaludeps.com ingresan solicitudes y PQRSF de diferentes tipos, por ello la auxiliar de atención al ciudadano debe hacer lectura de cada una de ellas para distribuir las al interior del equipo de atención al ciudadano.</p> <p>Así mismo, a través del correo electrónico requerimientosupersalud@saviasaludeps.com ingresan casos de este ente de control que son gestionados por el auxiliar de atención al ciudadano que designado para gestionar los casos de la Super.</p> <p>1.2. Página web EPS</p> <p>En la página web de SAVIA SALUD EPS en el sitio de atención al afiliado / PQRSF todos los usuarios pueden interponer una PQRSF, estas son direccionadas al correo de atención al ciudadano, donde el auxiliar encargado del mismo las distribuye según la categoría al interior del equipo de atención al ciudadano.</p>

	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Gestión de la satisfacción del usuario	Código	AU-1-PD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF		Versión	01
			Fecha	20/06/2019
			Páginas	5 de 14

Responsable	Actividad (Que y Como)
	<p>1.3. Supersalud</p> <p>Las PQRSF que ingresan por la página de la Superintendencia Nacional de Salud deben ser exportadas de la misma por la EPS a través del aplicativo de la página, donde se debe ingresar el usuario y contraseña asignada a la EPS y seguir el paso a paso descrito en el IN-GC-04 Instructivo para el manejo de página WEB Supersalud.</p> <p>Así mismo las PQRSF de la Supersalud pueden ingresar a través de oficios que contengan casos SIS, por instrucción o riesgo de vida, estos se gestionan igual, aunque tienen unos tiempos de respuesta diferente.</p> <p>1.4. Aplicativo Mercurio (gestión documental)</p> <p>En la taquilla de gestión documental se reciben los derechos de petición y PQRSF enviados vía mensajería o entregado personalmente por usuarios, los cuales son radicados en el aplicativo Mercurio por el personal de Servisoft los cuales son consultadas por el auxiliar de atención al ciudadano de acuerdo con el IN-GC-05 Instructivo para la Gestión de PQRSF y derechos de petición en la bandeja de WORKFLOW de Mercurio; para continuar con el procedimiento de la gestión de PQRSF.</p> <p>Los derechos de petición que llegan a las oficinas de atención al ciudadano son recepcionados por el gestor de la oficina, el cual es escaneado y enviado al correo de atención al ciudadano para iniciar la gestión.</p> <p>Puntos de atención al ciudadano</p> <p>En la oficina de atención al afiliado de mayor capacidad para la atención y establecida como punto de referencia, se reciben las PQRSF de manera presencial, allí se llama al usuario a través del aplicativo Centry para realizar todo el procedimiento de gestión de esta.</p> <p>En los demás puntos de atención al afiliado se hace recepción de los derechos de petición más no de PQRSF puesto que estas últimas se reciben a través del buzón de sugerencias.</p> <p>1.5. Redes sociales</p> <p>Facebook y Twitter son las redes sociales donde ingresan PQRSF, éstas son</p>



Macroproceso: Atención al usuario

Proceso: Gestión de la satisfacción del usuario

Código

AU-1-PD01

Versión

01

Fecha

20/06/2019

Páginas

6 de 14

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF

Responsable	Actividad (Que y Como)
	<p>recibidas por el área de comunicaciones quienes la envían al correo electrónico de atencionalciudadano@saviasaludeps.com para que la auxiliar del proceso las distribuya al interior del equipo para su gestión.</p> <p>1.6. Contact center línea 018000</p> <p>Las llamadas telefónicas son atendidas por el operador externo del contact center durante las 24 horas del día, quienes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verifican derechos• Ingresa la PQRSF en el aplicativo Integra, modulo servicio al cliente.• Orienta al usuario respecto a la solicitud realizada, y los tiempos de respuesta.• Genera radicado y lo informa al usuario para su seguimiento.• Direcciona la PQRSF a la auxiliar de atención al ciudadano asignada para la gestión de esta <p>1.7. Buzones</p> <p>Los Buzones de sugerencias se encuentran ubicados en todos los puntos de atención de Savia Salud EPS, a los cuales se le da apertura semanal liderada por los gestores de cada oficina en presencia de un usuario, donde se diligencia el formato FO-GC-30 Acta apertura de buzones registrando la cantidad de comentarios encontrados, diferenciando además los que se encuentran completamente diligenciados y los anónimos. Una vez realizada el acta, se envía por correo electrónico a la auxiliar de atención al ciudadano, adjuntando los soportes FO-GC-25 Formulario registro temporal de comentarios.</p> <p>Cuando el equipo de atención al ciudadano recibe los correos, descarga la información enviada por los gestores en archivo PDF y se divide en el programa en línea ILOVEPDF/HERRAMIENTAS (organizando la información en carpetas creadas para cada municipio con el fin de facilitar su búsqueda.</p> <p>Así mismo la auxiliar de atención al ciudadano debe transcribir completamente la PQRSF para proceder a ingresarla en el aplicativo y continuar con la respectiva gestión.</p>
Auxiliar de atención al ciudadano	<p>2. Verificar derechos</p> <p>Se verifica el estado de la afiliación del usuario en las diferentes bases de datos (ADRES, BDU, SAVIA SALUD EPS).</p>

	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Gestión de la satisfacción del usuario	Código	AU-1-PD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF		Versión	01
			Fecha	20/06/2019
			Páginas	7 de 14

Responsable	Actividad (Que y Como)
	<p>Si el usuario no está activo en SAVIA SALUD EPS, se debe dar respuesta presencial (cuando el usuario este en sala) o por escrito informando que la solicitud no se tramita por no ser afiliado de Savia Salud EPS. Si el usuario está afiliado a Savia Salud EPS se continúa con la actividad 3.</p>
Auxiliar de atención al ciudadano	<p>3. Registrar el caso en el aplicativo</p> <p>En el módulo de servicio al cliente del aplicativo Integra se describe el caso detalladamente para dar trámite y direccionar según el tipo de comentario. Se clasifica el tipo de comentario del afiliado para registrarlo en el aplicativo como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Petición. • Queja. • Reclamo. • Sugerencia. • Denuncia. • Felicitación. • Derecho de petición. <p>Además, se diligencian todos los campos que contiene el módulo de acuerdo con el Manual del Usuario - Grupo Servicio al Cliente - Ver 8.0.</p> <p>En caso de que la PQRSF no exprese claramente la necesidad o inconformidad del usuario pasa a la actividad 5.</p> <p>En caso de que la PQRSF esté relacionada con una autorización que ya se encuentra autorizada se continua en la actividad 10.</p> <p>En caso de que la PQRSF esté relacionada con una autorización se continúa en la actividad 4, si es un caso distinto pasa a la actividad 7.</p>
Auxiliar de atención al ciudadano	<p>4. Verificar soportes</p> <p>Si es una PQRSF para autorizar servicios POS se verifica que el usuario tenga cargado en Integra los siguientes soportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orden de solicitud - Anexo 3 • Historia clínica • Si es para medicamento la formula. <p>Los cuales pueden ser consultados por: Consultas/ autorizaciones.</p>

	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Gestión de la satisfacción del usuario	Código	AU-1-PD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF		Versión	01
			Fecha	20/06/2019
			Páginas	8 de 14

Responsable	Actividad (Que y Como)
	<p>Si es una PQRSF para autorizar servicios No POS se verifica que el usuario tenga cargado en Integra los siguientes soportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orden de solicitud - Anexo 3 • Historia clínica • Medicamento NO PBS el formato NO POS <p>Si la solicitud cuenta con todos los soportes necesarios se pasa a la actividad 7. En caso de no contar con los soportes necesarios se continúa con la actividad 5.</p>
Auxiliar de atención al ciudadano	<p style="text-align: center;">5. Contactar al usuario</p> <p>Este contacto con el usuario se genera para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aclarar la PQRSF y describir de manera explícita la necesidad o la inconformidad el usuario. • Solicitar los soportes requeridos para tramitar la PQRSF, en este punto se recomienda al usuario entregar la documentación en medio físico en las oficinas de atención al afiliado o mediante el correo electrónico al funcionario que los solicita para realizar la actividad 6 • En caso de que la PQRSF esté relacionada con una autorización y esta figure en el sistema como entregada al usuario se contacta al usuario por vía telefónica para verificar la información. <p>Si el usuario envía los soportes necesarios para tramitar la PQRSF se pasa a la actividad 6, en caso de que no se logre contactar al usuario se registra en el modulo Servicio al Cliente de Integra/seguimiento/nuevo estado, la nota donde se describe la no ubicación del afiliado.</p>
	<p style="text-align: center;">6. Cargar soportes</p> <p>Todos los soportes necesarios para tramitar una PQRSF deben cargarse en el aplicativo Integra en el módulo de Servicio al cliente/Casos/Adjuntar archivo/ruta archivos/subir/guardar.</p> <p>Esta actividad solo se realiza en caso de que el usuario no tenga cargados los soportes. Cuando este se encuentre en el punto de atención al usuario con la documentación requerida se escanean inmediatamente, si no tiene los soportes en sala se recomienda enviarlos al correo electrónico de la funcionaria que recibe la PQRSF o llevarlos a cualquier oficina posteriormente.</p>

	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Gestión de la satisfacción del usuario	Código	AU-1-PD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF		Versión	01
			Fecha	20/06/2019
			Páginas	9 de 14

Responsable	Actividad (Que y Como)
Auxiliar de atención al ciudadano	<p align="center">7. Direccional la PQRSF al proceso que da solución de fondo</p> <p>Al tener claro el caso con todos los soportes necesarios para su trámite (cuando aplique) se direcciona la PQRSF al interior de la EPS a través de correo electrónico según al tipo de requerimiento así:</p> <p>Gestión administrativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PQRSF por infraestructura. • PQRSF por dotación de las oficinas. <p>Acceso a servicios de salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PQRSF por Medicamentos. • PQRSF por Autorizaciones pendientes o vencidas POS y NO POS. • PQRSF por Referencia y contrarreferencia. <p>Gestión del Riesgo</p> <ul style="list-style-type: none"> • PQRSF Salud Pública. • PQRSF Actividades promoción y prevención. • PQRSF programas de alto costo. <p>Control corporativo del Aseguramiento (De acuerdo con el régimen)</p> <ul style="list-style-type: none"> • PQRSF por Barreras de acceso a los servicios por información generada a través de las bases de datos. • PQRSF por desinformación de la red de servicios. • PQRSF por movilidad y portabilidad. • PQRSF por inconsistencias en la afiliación • PQRSF por Actitud del gestor • <p>Gestión jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PQRSF con tutelas. • PQRSF por Solicitudes de reembolso. • PQRSF por Pérdida de capacidad laboral. • PQRSF por Copagos. <p>Gestión humana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PQRSF por Quejas por aptitud y actitud de funcionarios. <p>Es importante resaltar que las PQRSF relacionadas con asignación de citas, son tramitadas por el equipo de atención al ciudadano, es decir, la</p>

	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Gestión de la satisfacción del usuario	Código	AU-1-PD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF		Versión	01
			Fecha	20/06/2019
			Páginas	10 de 14

Responsable	Actividad (Que y Como)
	<p>consecución de esta sea por correo electrónico enviando la autorización o telefónicamente es responsabilidad total del auxiliar que la está gestionando.</p> <p>En caso de que la orden para la asignación de cita no esté vigente o se deba realizar cambios en la IPS asignada por cuestiones de oportunidad o contratación, esta PQRSF debe remitirse al proceso de autorizaciones.</p>
Proceso que gestiona las PQRSF	<p>8. Enviar respuesta preliminar a atención al ciudadano.</p> <p>Cada área a la que se direccionó la PQRSF debe notificar al proceso de atención al ciudadano vía correo electrónico la solución de esta para desarrollar la actividad 10</p> <p>En caso de que el proceso no entregue la respuesta oportunamente se pasa a la actividad 9.</p>
Auxiliar de atención al ciudadano	<p>9. Realizar seguimiento a la PQRSF</p> <p>Semanalmente cada auxiliar de atención al ciudadano realiza el seguimiento a las PQRSF que se encuentren abiertas o en gestión, aquellas que ya tengan solución de fondo pueden pasar a la actividad 10. En caso de que el proceso no tenga respuesta respecto a la PQRSF debe notificarse a la coordinación de atención al ciudadano a través de correo electrónico.</p> <p>Para el caso de las PQRSF ingresadas por la pagina de la Supersalud, debe registrar los avances también en la página como lo indica el IN-GC-04 Instructivo para el manejo de página WEB Supersalud.</p>
Auxiliar de atención al ciudadano	<p>10. Responder la PQRSF</p> <p>El tiempo de respuesta es de 15 días hábiles, de acuerdo con la respuesta brindada por cada proceso el auxiliar de atención al ciudadano estructura la respuesta de la PQRSF acorde a las preformas establecidas al interior del proceso, garantizando una respuesta de fondo que satisfaga al usuario.</p> <p>Se debe notificar al usuario por correo electrónico o vía telefónica que su respuesta está estructurada y lista para su entrega, y así el mismo pueda definir la forma de hacerla llegar a él, estas pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recogerla en medio físico en las oficinas de la EPS. • Enviarla por correo electrónico. • Remitirla por mensajería certificada. <p>Posterior al envío de la respuesta de la PQRSF se debe registrar en el</p>

	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Gestión de la satisfacción del usuario	Código	AU-1-PD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF		Versión	01
			Fecha	20/06/2019
			Páginas	11 de 14

Responsable	Actividad (Que y Como)																																		
	aplicativo Integra en el módulo Servicio al Cliente/seguimiento/descripción/nuevo estado/solucionado, el cierre del caso, y así cumplir con el indicador de tiempo de respuesta de PQRSF.																																		
Analista de atención al ciudadano	<p>11. Verificar la calidad del dato</p> <p>El corte de la base datos se realiza pasados ocho días calendario del mes siguiente. Con el fin de verificar la calidad del dato en la cual se evalúa en el módulo de servicio al cliente las siguientes variables:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>MEDIO DE VERIFICACIÓN</th> <th>REVISAR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Número caso</td> <td>Es el número de caso con que ingresa la PQRSF al módulo (número único ascendente).</td> </tr> <tr> <td>Ámbito</td> <td>Se verifica que la descripción del evento y la clasificación del motivo concuerden con el ámbito. Interno PQRSF para la EPS. Externo PQRSF para otras instituciones.</td> </tr> <tr> <td>Motivo</td> <td>Se verifica que la descripción del evento concuerde con la clasificación del motivo.</td> </tr> <tr> <td>Origen</td> <td>Debe ser consecuente con las funciones del equipo de atención al ciudadano y contact center.</td> </tr> <tr> <td>Medio comunicación</td> <td>Se verifica que sea acorde al origen.</td> </tr> <tr> <td>Estado</td> <td>Se verifica que esté acorde a la respuesta.</td> </tr> <tr> <td>Asignado a</td> <td>Se verifica que esté acorde con el área.</td> </tr> <tr> <td>IPS causante</td> <td>Se verifica que concuerde con el ámbito.</td> </tr> <tr> <td>Colaborador causante</td> <td>Se verifica que concuerde con el ámbito.</td> </tr> <tr> <td>Tipo solicitud</td> <td>Se verifica que concuerde con la descripción del evento.</td> </tr> <tr> <td>Fecha recibido EPS</td> <td>Debe coincidir con el acta para el canal de buzón de sugerencia. Para los demás canales de recepción el día que se recibe en Punto de atención, Pagina web de la Supersalud, Correo electrónico y Pagina web de SAVIA SALUD EPS.</td> </tr> <tr> <td>Ciudad ocurrencia</td> <td>Se verifica que sea de acuerdo con la descripción del evento.</td> </tr> <tr> <td>Descripción evento</td> <td>Debe ser igual a como se radica por el usuario.</td> </tr> <tr> <td>Archivo adjunto</td> <td>El adjunto debe coincidir con la descripción del evento.</td> </tr> <tr> <td>Comentarios</td> <td>Se verifica que la respuesta sea acorde con la solicitud del Usuario. Y en caso de que la respuesta sea negativa se debe expresar al usuario que puede elevar su solicitud a otro ente de control conforme con lo dispuesto en la Circular Única 047 de 2007 título VII.</td> </tr> <tr> <td>Ente de control</td> <td>Se verifica que el ente de control sea acorde con la persona que radique.</td> </tr> </tbody> </table>	MEDIO DE VERIFICACIÓN	REVISAR	Número caso	Es el número de caso con que ingresa la PQRSF al módulo (número único ascendente).	Ámbito	Se verifica que la descripción del evento y la clasificación del motivo concuerden con el ámbito. Interno PQRSF para la EPS. Externo PQRSF para otras instituciones.	Motivo	Se verifica que la descripción del evento concuerde con la clasificación del motivo.	Origen	Debe ser consecuente con las funciones del equipo de atención al ciudadano y contact center.	Medio comunicación	Se verifica que sea acorde al origen.	Estado	Se verifica que esté acorde a la respuesta.	Asignado a	Se verifica que esté acorde con el área.	IPS causante	Se verifica que concuerde con el ámbito.	Colaborador causante	Se verifica que concuerde con el ámbito.	Tipo solicitud	Se verifica que concuerde con la descripción del evento.	Fecha recibido EPS	Debe coincidir con el acta para el canal de buzón de sugerencia. Para los demás canales de recepción el día que se recibe en Punto de atención, Pagina web de la Supersalud, Correo electrónico y Pagina web de SAVIA SALUD EPS.	Ciudad ocurrencia	Se verifica que sea de acuerdo con la descripción del evento.	Descripción evento	Debe ser igual a como se radica por el usuario.	Archivo adjunto	El adjunto debe coincidir con la descripción del evento.	Comentarios	Se verifica que la respuesta sea acorde con la solicitud del Usuario. Y en caso de que la respuesta sea negativa se debe expresar al usuario que puede elevar su solicitud a otro ente de control conforme con lo dispuesto en la Circular Única 047 de 2007 título VII.	Ente de control	Se verifica que el ente de control sea acorde con la persona que radique.
	MEDIO DE VERIFICACIÓN	REVISAR																																	
	Número caso	Es el número de caso con que ingresa la PQRSF al módulo (número único ascendente).																																	
	Ámbito	Se verifica que la descripción del evento y la clasificación del motivo concuerden con el ámbito. Interno PQRSF para la EPS. Externo PQRSF para otras instituciones.																																	
	Motivo	Se verifica que la descripción del evento concuerde con la clasificación del motivo.																																	
	Origen	Debe ser consecuente con las funciones del equipo de atención al ciudadano y contact center.																																	
	Medio comunicación	Se verifica que sea acorde al origen.																																	
	Estado	Se verifica que esté acorde a la respuesta.																																	
	Asignado a	Se verifica que esté acorde con el área.																																	
	IPS causante	Se verifica que concuerde con el ámbito.																																	
	Colaborador causante	Se verifica que concuerde con el ámbito.																																	
	Tipo solicitud	Se verifica que concuerde con la descripción del evento.																																	
	Fecha recibido EPS	Debe coincidir con el acta para el canal de buzón de sugerencia. Para los demás canales de recepción el día que se recibe en Punto de atención, Pagina web de la Supersalud, Correo electrónico y Pagina web de SAVIA SALUD EPS.																																	
	Ciudad ocurrencia	Se verifica que sea de acuerdo con la descripción del evento.																																	
	Descripción evento	Debe ser igual a como se radica por el usuario.																																	
	Archivo adjunto	El adjunto debe coincidir con la descripción del evento.																																	
	Comentarios	Se verifica que la respuesta sea acorde con la solicitud del Usuario. Y en caso de que la respuesta sea negativa se debe expresar al usuario que puede elevar su solicitud a otro ente de control conforme con lo dispuesto en la Circular Única 047 de 2007 título VII.																																	
Ente de control	Se verifica que el ente de control sea acorde con la persona que radique.																																		
Analista de atención	12. Retroalimentar al equipo que recibe PQRSF																																		

	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Gestión de la satisfacción del usuario	Código	AU-1-PD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF		Versión	01
			Fecha	20/06/2019
			Páginas	12 de 14

Responsable	Actividad (Que y Como)
al ciudadano	<p>Posterior a la verificación de las variables mencionadas anteriormente se realiza la retroalimentación presencial y a través del correo electrónico al equipo de atención al ciudadano, y vía telefónica al contact center de acuerdo con los hallazgos identificados en la revisión.</p>
GESIS	<p>13. Generar el informe de PQRSF.</p> <p>Mensualmente y posterior a la retroalimentación realizada de acuerdo con los hallazgos se realizan los ajustes a la información y la generación del informe, el cual contiene los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Introducción. • Tipos de PQRSF. • Canales de recepción. • Descripción de las PQRSF según las variables sociodemográficas. • Principales causas de PQRSF. • Ámbito (causas internas y externas). • PQRSF por entidades. • Porcentaje de cumplimiento en el tiempo de respuesta a las PQRSF. • Conclusiones. <p>Con la generación del informe se identifican las principales causas de PQRSF por procesos, a partir de esto se realiza una reunión de socialización con los líderes de los procesos que generan mayor número de PQRSF, esto con el fin que cada área genere estrategias o FO-GC-09 planes de mejoramiento a que haya lugar de acuerdo con las causales de estas y la capacidad del proceso involucrado.</p>

5. Definiciones

Atención al usuario: Es deber de la EPS brindar atención integral al usuario, la cual debe entenderse como un proceso integral en el que es requisito fundamental adoptar subprocesos, mecanismos, medios, instrumentos y canales para que esa atención cumpla con los principios de objetividad y buen trato.

Denuncia: 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.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Gestión de la satisfacción del usuario	Código	AU-1-PD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF		Versión	01
			Fecha	20/06/2019
			Páginas	13 de 14

Derecho de petición: Es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

Felicitación: Manifestación positiva realizada por una persona natural o jurídica con motivo de una atención o servicio recibido.

INTEGRA: Aplicativo de gestión de la información de la EPS.

Petición: Solicitud realizada por un usuario con el fin de recibir una respuesta sobre los temas generales y particulares que son de su interés.

PQRSF: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación.

Queja: Se entiende por queja la inconformidad manifestada por un usuario frente a la actuación de un funcionario o trabajador de las entidades aseguradoras o prestadoras de los servicios de salud, por causa o con ocasión del ejercicio irregular de sus funciones o por actos relacionados con deberes y derechos. Se pueden presentar en forma verbal, electrónica, escrita o telefónica.

Reclamo: la solicitud de investigación por una irregularidad cometida por alguno de los actores del Sector Salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 100 de 1993 y sus normas complementarias, y las que la modifica, y que deba ser conocida por esta Superintendencia. (Modificación Circular Externa No. 049 de 2008).

Sugerencia: Recomendación o propuesta que se formula para el mejoramiento de la prestación de los servicios.

6. Indicadores del Procedimiento

Tiempo de respuesta de PQRSF

7. Registros

CÓDIGO	NOMBRE
FO-GC-25	Formulario registro temporal de comentarios.
FO-GC-09	Formato Plan de Mejoramiento.
FO-GC-11	Formato Ficha técnica y consolidado de indicadores.
AU-1.1-IN01	Instructivo para el manejo de página web SUPERSALUD

	Macroproceso: Atención al usuario	Proceso: Gestión de la satisfacción del usuario	Código	AU-1-PD01
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSF		Versión	01
			Fecha	20/06/2019
			Páginas	14 de 14

AU-1.1-IN02	Instructivo para la Gestión de PQRSF y derechos de petición en la bandeja de WORKFLOW de Mercurio
	Manual del Usuario - Grupo Servicio al Cliente - Ver 8.0 Documentos externos. T.I Gestión tecnología.