

	UNIDAD DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO	CÓDIGO: PRO-SIAU-003
	PROCESO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN: 2
	Procedimiento para la recepción y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF	VIGENCIA: 07/07/2023
		Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Definir las actividades necesarias para gestionar las solicitudes de los usuarios en Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, a fin de analizar, tramitar y mejorar continuamente la calidad del servicio de las Sede Norte-Puerto Colombia, Sede Prado-Barranquilla (Unisalud), Sede Centro-Barranquilla y Sede Regional Sur-Suan, de la Unidad de Salud de la Universidad del Atlántico.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al Proceso Misional Sistema de Información de Atención al Usuario – SIAU e inicia con la recepción de las PQRSF por medio de los canales definidos en la Sede Norte-Puerto Colombia, Sede Prado-Barranquilla (Unisalud), Sede Centro-Barranquilla y Sede Regional Sur-Suan de la Universidad del Atlántico hasta el envío al Coordinador de Calidad y Coordinador Médico del consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF a través del formato FOR-SIAU-003.

3. RESPONSABLES

Los profesionales responsables del cumplimiento del PRO-SIAU-003 son:

3.1 COORDINADOR DE CALIDAD

Es el encargado de garantizar el diseño, la implementación y actualización del procedimiento en el Proceso Misional Sistema de Información de Atención al Usuario – SIAU de la Unidad de Salud de la Universidad del Atlántico.

3.2 COORDINADOR MÉDICO

Es el encargado de supervisar la apertura del buzón ubicado en la Sede Prado – Barranquilla de la Unidad de Salud de la Universidad del Atlántico.

3.3 PROFESIONAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

Es el encargado de recibir y dar trámite y seguimiento a las PQR, además realizar la apertura del buzón de sugerencias ubicado en la Sede Prado – Barranquilla de la Unidad de Salud de la Universidad del Atlántico y envío al Coordinador Médico el FOR-SIAU-003 formato para el consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF allí depositadas.

3.4 USUARIOS

Son las personas que reciben servicios de salud por parte de la Unidad de Salud y además pueden actuar como testigos en representación de la comunidad de usuarios de la Unidad de Salud de la Universidad del Atlántico.

3.5 SUPERVISOR DE CONVENIO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO

Es el encargado de realizar la apertura del buzón de sugerencias ubicado en la Sede Norte – Barranquilla, Sede Regional Sur – SUAN, de la Unidad de Salud de la Universidad del Atlántico y envío al Coordinador de Calidad, Coordinador Médico y Profesional del Sistema de Información de Atención al Usuario – SIAU del FOR-SIAU-003 formato para el consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF allí depositadas.

	UNIDAD DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO	CÓDIGO: PRO-SIAU-003
	PROCESO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN: 2
	Procedimiento para la recepción y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF	VIGENCIA: 07/07/2023
		Página 2 de 4

4. GLOSARIO

Para facilitar la comprensión del PRO-SIAU-001, se definen los siguientes términos:

- = **Apertura:** acción de abrir o abrir algo.
- = **Cliente:** organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.
- = **Felicitación:** es la manifestación de la conformidad del usuario con la prestación de los servicios de la institución.

	UNIDAD DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO	CÓDIGO: PRO-SIAU-003
	PROCESO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN: 2
	Procedimiento para la recepción y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF	VIGENCIA: 07/07/2023
		Página 3 de 4

- = **Petición:** Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.
- = **Queja:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.
- = **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la institución.
- = **Reclamo:** Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.
- = **Reclamo de riesgo simple:** Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.
- = **Reclamo de riesgo priorizado:** Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.
- = **Reclamo de riesgo vital:** Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.
- = **Satisfacción del usuario:** percepción de los usuarios sobre el grado en el que se han cumplido sus derechos en salud.
- = **Servicio:** es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del ciudadano, dándole valor agregado a las funciones de la institución.
- = **Solución:** resolver el problema.
- = **Trámite:** es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.
- Objetivo:**
Objetivo de este procedimiento es resolver las PQR de manera objetiva, oportuna y eficiente, cuyo trámite debe garantizar los máximos niveles de accesibilidad, efectividad, seguimiento y control, siendo resolutoria y constituyendo insumos para el mejoramiento continuo no solo del proceso de atención al usuario y trámite de PQR, sino también de los servicios que son objeto de reclamación
- Trámite de PQR en Unidad de Salud**
El sistema de trámite, análisis y seguimiento de las PQR de la Unidad de Salud **deberá permitir la consulta permanente en línea y del estado de la petición por parte del usuario.** Esto no significa que el usuario no pueda acudir a otros medios de información y comunicación según su propia voluntad, capacidades y particularidades, pues se debe garantizar que tendrá acceso al seguimiento de sus PQR por el medio que elija dentro de los canales de atención dispuestos por la entidad, sin que en ningún momento estos canales de acceso sean excluyentes el uno del otro.
- Toda PQR se deberá responder de fondo al usuario dentro de los términos que corresponda según la clase de petición, por el medio que el usuario indique, sin perjuicio que pueda obtener información sobre el estado de esta por cualquiera de los canales de comunicación de la entidad (telefónico, web, personalizado) En los casos en que el usuario no indique el medio para recibir la respuesta, ésta se le enviará a la dirección de correo electrónico que tenga registrado, en caso de que no cuente con este, a la dirección física de su residencia, dejando evidencia de la actuación y en todo caso no se podrá obligar al usuario a suministrar una dirección electrónica para notificación de la correspondiente respuesta.

	UNIDAD DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO	CÓDIGO: PRO-SIAU-003
	PROCESO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN: 2
	Procedimiento para la recepción y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF	VIGENCIA: 07/07/2023
		Página 4 de 4

5. POLÍTICAS Y CONDICIONES DE OPERACIÓN

La respuesta al peticionario con la decisión de la entidad deberá ir fechada y dirigida a la dirección informada para efectos de notificación. La respuesta deberá ser completa, clara, precisa y contener la solución o aclaración de lo reclamado junto con los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que la soporten. La respuesta deberá ir acompañada de copia de los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones de la institución. **Se entenderá que no hay respuesta** cuando ésta se emita por fuera de los plazos correspondientes según la clase de PQR y en los eventos en los cuales la entidad implicada no otorgue una solución de fondo frente a las necesidades planteadas por el usuario. En caso de que no haya respuesta a la PQR se debe informar al usuario que podrá comunicarlo a la Superintendencia Nacional de Salud y ello constituirá un insumo para adelantar las acciones de inspección, vigilancia y control a que haya lugar.

Cuando una PQR relacionada con acceso a servicios y/o tecnologías de salud deba ser contestada de manera negativa por la Unidad de Salud, la respuesta debe sujetarse al **formato de negación de servicios** establecido por la Superintendencia Nacional de Salud para tal fin, el cual se anexa y esta disponible a nivel institucional

Toda comunicación que se dirija a un usuario en relación con una PQR deberá contener una advertencia en caracteres destacados, indicando que frente a cualquier desacuerdo con la respuesta o decisión adoptada por la entidad ante la cual se elevó la respectiva PQR, así como el no obtener respuesta por parte de esta, el usuario podrá formular una PQR ante la Superintendencia Nacional de Salud.

En cuanto al buzón de sugerencias institucional debe ser habilitado en un punto estratégico de la sala de espera donde sea visible a los usuarios.

Los tipos de solicitudes que se reciben por medio del buzón de sugerencias son: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Los datos personales brindados en la realización de las solicitudes se emplearán de acuerdo con la restricción acorde con la confidencialidad de la información.

La representante de SIAU podrá apoyarse en los jefes de las dependencias de la Unidad de Salud de la Universidad del Atlántico para investigar, consolidar y proyectar la respuesta a los tipos de solicitudes que realicen los usuarios por medio de los canales de recepción habilitados.

Las solicitudes o PQR recibidas en buzón institucional deberán ser por escrito y colocada en el buzón físico, utilizando para ello el FOR-SIAU-003 formato para el diligenciamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF.

El buzón debe ser abierto los viernes de cada semana, y cuando éste sea un día feriado o haya algún evento extracurricular con previa programación, la diligencia se debe realizar el día inmediatamente anterior, o de lo contrario, si existe dicha programación, se abre el día hábil siguiente o inmediatamente anterior.

TERMINOS PARA RESOLVER LAS PQR

Reclamos de riesgo simple: Los reclamos de riesgo simple en salud presentados directamente por los usuarios o a través de un tercero ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia y trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación. Los reclamos deberán ser resueltos con los máximos niveles de accesibilidad, efectividad, seguimiento y control, siendo resolutive y garantizando que las acciones adelantadas den respuesta a lo requerido, remitiendo los soportes de lo actuado. En casos específicos hay reclamos de riesgo simple cuya respuesta debe darse en los siguientes términos

	UNIDAD DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO	CÓDIGO: PRO-SIAU-003
	PROCESO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN: 2
	Procedimiento para la recepción y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF	VIGENCIA: 07/07/2023
		Página 5 de 4

- a) Consultas médicas: Los servicios de consulta externa médica, odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, le serán asignados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años.
- b) Fórmula de medicamentos: Cuando la EPS no le suministre de manera inmediata los medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios, debe garantizarles su entrega en el domicilio dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes (o inmediatamente si es de extrema urgencia) a los afiliados mayores de 62 años.
- c) Reclamo por entrega incompleta de medicamentos: Mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado, cuando estos lo autoricen, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la reclamación.
- d) Continuidad de servicios: Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas.

Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de setenta y dos (72) horas para resolver las PQR debe entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata

Reclamos de riesgo priorizado: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

Reclamos de riesgo vital: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.

Peticiones generales: Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y/o no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y se resolverán de conformidad con los siguientes términos:

Peticiones generales: quince (15) días hábiles.

Solicitudes de información: diez (10) días hábiles.

Copias: dentro de los tres (3) días hábiles – Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.

La responsable de SIAU con el apoyo técnico de departamento de sistemas deberán reportar ante la superintendencia de salud los datos de contacto para la operación de los reclamos marcados con riesgo vital, cuyo seguimiento está a cargo del Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud de la Superintendencia de Salud -SIS o quien haga sus veces, garantizando la disponibilidad permanente de dichos contactos. Tales datos de contacto se deberán reportar a través del aplicativo NRVCC <https://nrvc.supersalud.gov.co/> en el módulo de Datos Generales.

A partir de la fecha el Anexo Técnico GT005 - Inventario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias radicadas se dejará de diligenciar en la institución y deberá diligenciarse el Anexo Técnico GT005 – **Inventario de reclamos en salud** en el cual deberán reportarse todos los reclamos en salud que recibe directamente la entidad, excluyendo los trasladados por la Superintendencia Nacional de Salud.

	UNIDAD DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO		CÓDIGO: PRO-SIAU-003
	PROCESO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN: 2
	Procedimiento para la recepción y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF		VIGENCIA: 07/07/2023
			Página 6 de 4

La clasificación de reclamos en salud en el **Anexo Técnico GT005 – Inventario de reclamos en salud** deberá hacerse de acuerdo con las tablas de referencia: **AT GT005 – 1 "Tecnologías en salud de Alto Costo"**, **AT GT005 – 2 "Motivos de reclamos"** y **AT GT005 – 3 "Patologías"**, las cuales serán publicadas en la página web de la Superintendencia Nacional de Salud, en la ruta Circulares Externas, como anexos de la presente circular. La representante de SIAU deberá estar pendiente de dichas tablas de referencia debido a actualización permanente en la página web de la Superintendencia de Salud.

El anexo Técnico GT005 – Inventario de reclamos en salud debe ser diligenciado y reportado por la representante de SIAU con la información completa mediante la plataforma NRVCC con corte al último día calendario del mes inmediatamente anterior y firmado por el representante legal, con una periodicidad mensual, en formato TXT, separado por pipeline (|) a más tardar el día (20) de cada mes.

Archivo tipo GT005 Inventario de reclamos en salud

El archivo GT 005 que se debe diligenciar es el siguiente:

Elemento		Archivo Tipo GT005			
#	Identificador	Atributos	Descripción	Longitud máxima	Registro permitido
1	serial	Número de serial	Registre el número de serial de reclamos de la entidad	25	Alfanumérico
2	canal	Canal a través del cual recibió el reclamo	Registre el canal a través del cual recibió el reclamo: 1: = Correo electrónico 2: = Formulario Web 3: = Teléfono 4: = Centro de atención (presencial) 5: = Otro canal 6: = Chat	1	Numérico
3	Fecha Radicación	Fecha en la cual se recibió el reclamo	Registre la fecha en la cual se recibió el reclamo	10	Fecha con formato DD/MM/AAAA
			Registre el tipo de identificación del afiliado afectado según corresponda:		



UNIDAD DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO
PROCESO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

CÓDIGO: PRO-SIAU-003

VERSIÓN: 2

Procedimiento para la recepción y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF

VIGENCIA: 07/07/2023

Página 7 de 4

4	tipo Id Afectado	Tipo de identificación	CC: = Cédula de ciudadanía CE: = Cédula de extranjería CD:= Carné diplomático PA:= Pasaporte SC: = Salvoconducto o PE: = Permiso especial de permanencia RC: = Registro Civil TI: = Tarjeta de Identidad CN: = Certificado de nacido vivo AS: = Adulto sin identificación MS: = Menor sin identificación PT: = Permiso de Protección Temporal DE: = Documento Extranjero	2	Texto
5	id Afectado	Número de identificación	Registre el número de identificación del afiliado afectado.	17	Alfanumérico
6	Código Municipio	Municipio de residencia del afectado	Corresponde al Código del municipio del domicilio del afectado. Tabla de División Político-Administrativa – DANE	5	Alfanumérico
7	dirección	Dirección del afectado	Registrar la dirección de correspondencia del afectado	100	Alfanumérico
8	teléfono	Teléfono del afectado	Registrar el número telefónico del afectado	10	Numérico
9	Correo Electronico	Correo electrónico del afectado	Registrar el correo electrónico del afectado	125	Alfanumérico
			Registre si el afectado pertenece a alguna(s) de las siguientes poblaciones especiales:		



UNIDAD DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO
PROCESO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

CÓDIGO: PRO-SIAU-003

VERSIÓN: 2

Procedimiento para la recepción y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF

VIGENCIA: 07/07/2023

Página 8 de 4

10	Poblaciones Especiales	Poblaciones especiales	<p>2: = Habitante de Calle 3: = Persona en estado de gestación 4: = Población con discapacidad 5: = Población privada de libertad 6: = Víctima de violencia de género 7: = No aplica - En caso de que no pertenezca a ninguna</p>	5	Numérico
Elemento		Archivo Tipo GT005			
#	Identificador	Atributos	Descripción	Longitud máxima	Registro permitido
			<p>de las poblaciones descritas en las opciones 1 al 6 o la opción 8. 8:= Víctima de Conflicto Armado</p> <p>En caso de que el afectado pertenezca a varias poblaciones, se deberá diligenciar todas las opciones sin separación. Por ejemplo, si el afectado es una persona en condición de desplazamiento (opción 1), es una mujer gestante (opción 3) y es víctima de conflicto armado (opción 8), deberá diligenciar este campo de la siguiente forma: "138"</p>		



UNIDAD DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO
PROCESO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

CÓDIGO: PRO-SIAU-003

VERSIÓN: 2

Procedimiento para la recepción y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF

VIGENCIA: 07/07/2023

Página 9 de 4

1 1	grupo Étnico	Pertene- cia a grupo étnico	<p>Registre el grupo étnico al cual pertenece el afectado:</p> <p>1:= Negro, afrocolombiano o afrodescendiente 3:= Palenquero 4:= Indígena 5:= Raizal (del Archipiélago de San Andrés) 6:= Rom o gitano 7:= Mulato 8:= No aplica - En caso de que no pertenezca a ninguna de las poblaciones descritas en las opciones 1 al 7.</p>	1	Numérico
1 2	alto Costo	Tecnol ogías en salud de Alto Costo	<p>Si el reclamo en salud está relacionado con una Tecnología en salud de Alto Costo (procedimiento o medicamento), registre el código de acuerdo con la Tabla de referencia AT GT005 – 1 "Tecnologías en salud de Alto Costo"</p> <p>De lo contrario registrar el código "999"</p>	3	Numérico
1 3	tipo Reclamo	Subtip o de motivo del reclam o	<p>Registre el código del Subtipo de motivo específico del reclamo según codificación de la Supersalud (ver tabla referencia AT GT005 – 2)</p> <p>En caso de que el reclamo en salud haga referencia con varios motivos específicos, diligencie el motivo específico más relevante o principal.</p>	11	Alfanumérico

	UNIDAD DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO		CÓDIGO: PRO-SIAU-003
	PROCESO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN: 2
	Procedimiento para la recepción y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF		VIGENCIA: 07/07/2023
			Página 10 de 4

14	Patología	Patología relacionada con el reclamo	Registre la condición en salud principal o relevante, relacionada con el reclamo interpuesto. (ver tabla referencia AT GT005 – 3)	2	Numérico
15	Afil_cod Municipio	Municipio de afiliación del afectado	Corresponde al Código del municipio de afiliación del afectado. Tabla de División	5	Alfanumérico

En la Unidad de Salud se sustituye el **Anexo Técnico GT006 – Respuestas de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias**, por el **Anexo Técnico GT006 – Respuestas de reclamos en salud**, en el cual deberán reportarse todos los reclamos cerrados en el mes inmediatamente anterior, independientemente de la fecha de radicación; **incluyendo** los **reclamos recibidos directamente por nuestra entidad**, así como los **trasladados por la Superintendencia**.

Se deben especificar las acciones que se realizaron en respuesta al reclamo, de acuerdo con la tabla de referencia AT **GT006 – 1 “Acciones o Respuestas a reclamos en salud”**, la cual esta publicada en la página web de la Superintendencia Nacional de Salud, en la ruta Circulares Externas. Debido a actualizaciones que puedan realizarse, la representante de SIAU deberá revisar periódicamente este anexo. Los cambios serán publicados en la misma ruta especificada anteriormente.

El primer reporte con la modificación anteriormente señaladas deberá hacerse durante los 20 primeros días calendario de agosto 2023 y deberá corresponder a la información del mes de julio de 2023.

El **anexo Técnico GT006 – Respuestas de reclamos en salud** debe ser reportado con la información completa mediante la plataforma NRVCC con corte al último día calendario del mes inmediatamente anterior y firmado por el representante legal, con una periodicidad mensual, en formato TXT, separado por pipeline (|) a más tardar el día (20) de cada mes. Según lo siguiente

Elemento		Archivo Tipo GT006			
#	Identificador	Atributos	Descripción	Longitud máxima	Registro permitido
1	serial	Número deserial	Registre el número de serial que es llevado en la base de datos de reclamos de la entidad	25	Alfanumérico
2	serial SNS	Número deserial Supersalud	Si el reclamo fue trasladado por la SNS, registre el número serial SNS Ejemplo: PQR-20222100000015292	25	Alfanumérico



UNIDAD DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO
PROCESO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

CÓDIGO: PRO-SIAU-003

VERSIÓN: 2

Procedimiento para la recepción y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF

VIGENCIA: 07/07/2023

Página 11 de 4

			Si el reclamo no fue trasladado por la SNS registre "NA"		
3	Fecha Rad	Fecha en la cual se recibió el reclamo	Registre la fecha en la cual se recibió el reclamo.	10	Fecha con formato DD/MM/AAA
4	Fecha Respuesta	Fecha en	Registre la fecha en la	10	Fecha con formato
Elemento		Archivo Tipo GT006			
#	Identificador	Atributos	Descripción	Longitud máxima	Registro permitido
	a	la cual se da respuesta al reclamo	cual se da respuesta al reclamo		DD/MM/AAA A
5	Tipo Respuesta	Tipo de respuesta al reclamo	Registre el código de la respuesta del reclamo según codificación de la Supersalud (ver tabla referencia AT GT006 – 01 “Acciones o Respuestas a reclamos en salud”)	3	Numérico
6	otro Respuesta	Descripción dentro tipo de respuesta	Si en el campo "tipo Respuesta" registró el código "999" "OTRO TIPO DE RESPUESTA", escriba cual fue la respuesta dada al afiliado afectado. En caso de que el tipo de respuesta corresponda a una tipología diferente a "999 – NINGUNA DE LAS ANTERIORES", deberá registrar "NA" en este campo.	2000	Texto

	UNIDAD DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO	CÓDIGO: PRO-SIAU-003
	PROCESO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN: 2
	Procedimiento para la recepción y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF	VIGENCIA: 07/07/2023
		Página 12 de 4

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

En la siguiente tabla, se registra la secuencia y descripción de las actividades para el PRO-SIAU-003.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	SOPORTE
1	Recepción de PQR.	Se verifica las diferentes PQR recibidas por diferentes medios (personal, buzón, correo electrónico, página web etc. de acuerdo con lo estipulado en el ítem 3.	Profesional del Sistema de Información de Atención al Usuario – SIAU.	FOR-GC-005 formato de registro
2	Clasificar solicitudes.	Se clasifican según tipo de solicitud: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	Profesional del Sistema de Información de Atención al Usuario – SIAU.	FOR-SIAU-005 formato de consolidación de PQR.
3	Consolidar información obtenida.	Se consolidan las solicitudes diligenciando el Anexo Técnico GT005 – Inventario de reclamos en salud en el cual deberán reportarse todos los reclamos en salud que recibe directamente la entidad, excluyendo los trasladados por la Superintendencia Nacional de Salud. Detallando entre otros datos el nombre del usuario, información de contacto, tipo de solicitud, fecha de la solicitud, fecha límite de respuesta, responsable de trámite, dependencia y nivel de prioridad.	Profesional del Sistema de Información de Atención al Usuario – SIAU.	GT005 Inventario de reclamos en salud formato para el consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, PQR.
4	Clasificación de reclamos.	Clasificación de reclamos en salud del Anexo Técnico GT005 – Inventario de reclamos en salud de acuerdo con las tablas de referencia: AT GT005 – 1 "Tecnologías en salud de Alto Costo", AT GT005 – 2 "Motivos de reclamos" y AT GT005 – 3 "Patologías	Profesional del Sistema de Información de Atención al Usuario – SIAU.	Tablas de referencia AT GT005 – 1 "Tecnologías en salud de Alto Costo", AT GT005 – 2 "Motivos de reclamos" y AT GT005 – 3 "Patologías.
5	Trámite de respuesta.	Se realiza trámite, seguimiento y cierre correspondiente a dar respuesta y solución de la PQR de acuerdo con los términos y carácter de esta y con la intervención del funcionario de área correspondiente.	Profesional del Sistema de Información de Atención al Usuario – SIAU. Funcionario relacionado con la queja	FOR-SIAU-006 formato para el consolidado y trámite de las Peticiones Quejas, reclamos- PQR.
6	Respuesta de PQR	Diligenciar Anexo Técnico GT006 – Respuestas de reclamos en salud, en el cual deberán reportarse todos los reclamos cerrados en el mes inmediatamente anterior, independientemente de la fecha de radicación; incluyendo los reclamos recibidos directamente por la Unidad de Salud, así como los trasladados por la Superintendencia.	Profesional del Sistema de Información de Atención al Usuario – SIAU.	Anexo técnico GT 006, respuestas de reclamos en salud
7	Descripción de acciones o	Diligenciar tabla de referencia AT	Profesional del Sistema de Información de	tabla de referencia AT

		UNIDAD DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO		CÓDIGO: PRO-SIAU-003
		PROCESO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN: 2
		Procedimiento para la recepción y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF		VIGENCIA: 07/07/2023
				Página 13 de 4
	respuesta	GT006 – 1 “Acciones o Respuestas a reclamos en salud	Atención al Usuario – SIAU.	GT006 – 1 “Acciones o Respuestas a reclamos en salud
8	Envío de respuesta a paciente	Se envía respuesta al usuario sobre el trámite seguimiento, respuesta y /o solución dada a su PQR	Profesional del Sistema de Información de Atención al Usuario – SIAU.	Escrito al correo informado por usuario o en su defecto a la dirección de domicilio u otro medio señalado por el usuario
9	Enviar los formatos de respuesta de reclamos en salud	Envío de respuesta de reclamos en salud a la Superintendencia de Salud con Periodicidad: Mensual. Fecha de corte: Último día calendario de cada mes. Fecha del reporte: Hasta 20 días calendario después de la fecha de corte.	Profesional del Sistema de Información de Atención al Usuario – SIAU. técnico departamento de sistemas	Anexo técnico GT 006, respuestas de reclamos en salud
10	Archivo de información	Se archivan las actas de apertura de buzón, solicitudes, PQR y toda la documentación relacionada en una carpeta que reposará en el Área del Sistema de Información de Atención al Usuario – SIAU.	Profesional del Sistema de Información de Atención al Usuario – SIAU.	Carpeta física.
11	Envío de informe a otras áreas	Envío del informe sobre todas las actividades realizadas con respecto a la PQR al Coordinador de Calidad al e-mail : la Coordinador Médico al e-mail autorizacionesunisalud@mail.uniatlantico.edu.co. y a direccionunisalud@mail.uniatlantico.edu.co.	Profesional del Sistema de Información de Atención al Usuario – SIAU.	Correo electrónico adjuntando archivo y soportes

	UNIDAD DE SALUD DE LA UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO	CÓDIGO: PRO-SIAU-003
	PROCESO DE SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN: 2
	Procedimiento para la recepción y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF	VIGENCIA: 07/07/2023
		Página 14 de 4

8. NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

La normatividad y/o documentos de referencia aplicables para la creación e implementación del PRO-SIAU-003 son:

- = Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- = Constitución Política de Colombia 1991.
- = Artículo. 35 de la Ley 489 de 1998.
- = Ley 734 de 2001.
- = Ley 1474 de 2011.
- = Ley 1437 de 2011.
- = Ley 594 de 2000.
- = Circular externa No 2023151000000010-5 DE 2023

10. CONTROL DE CAMBIOS

En la siguiente tabla, se registran los cambios realizados al PRO-SIAU-003 desde su creación:

VERSIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	MOTIVO DE ACTUALIZACIÓN
1	Enero 8 de 2019	Primera Versión.
2	Julio 7 de 2023	Actualización normativa

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:	Afitt Albor Alvarado	Nombre:		Nombre:	Afitt Albor Alvarado
Cargo:	Coordinador de Calidad	Cargo:	Equipo de Calidad	Cargo:	Coordinador de Calidad