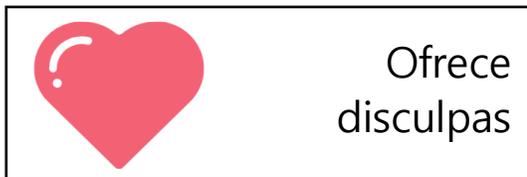
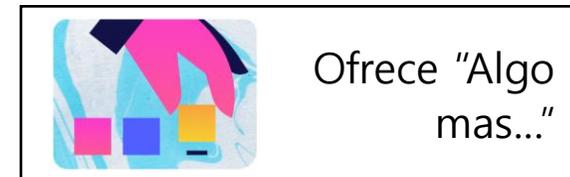


RESPUESTAS A LAS PQRS INTERPUESTAS AL HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E

1. Consejos para atender adecuadamente las Quejas, reclamos y Sugerencias.

Los colaboradores del Hospital Departamental Mario Correa deben desarrollar su habilidad de escucha al usuario y su familia. La cultura del colaborador del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.:



2. ¿Quién debe dar respuesta a las Quejas, reclamos y Sugerencias?

La Oficina de Atención al Usuario recibe por los diferentes canales de comunicación: presencial, correo, web, buzón, telefónica, etc.

Se ordena, clasifica, amplía y registra en la plataforma de Panacea, el cual arroja un consecutivo, este es notificado al usuario telefónicamente y al jefe de proceso responsable para que sean analizadas, atendidas y contestadas a los usuarios, para su debida respuesta y plan de Acción, determinan si amerita o no una acción de mejora o acción preventiva, con evidencias, la Oficina de Atención al Usuario, expresa la respuesta al usuario.

3. ¿Cuánto tiempo de respuesta debe tener una Pqrs por parte del Proceso responsable?

Debe ser inmediata.

El Usuario espera una respuesta oportuna.



Fuente: SEAU-P-002-17 V7

Fecha: Julio 2020

Versión: 1

4. Criterios para elaborar la respuesta a una Pqrs parte del proceso responsable

Al momento de redactar la respuesta tenga en cuenta que esta debe ser oportuna, objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada. Deben resolverse cada uno de los puntos, preguntas o solicitudes hechas en la manifestación de pqs.

- La respuesta es oportuna cuando se da dentro de los plazos estipulados por la ley.
- La respuesta es objetiva cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle el sujeto obligado y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener el mismo frente a la Pqrs.
- La respuesta es veraz cuando su contenido es verificable y puede ser probado de acuerdo a los documentos que el sujeto obligado obtenga, adquiera o controle. La respuesta es completa cuando responde cada uno de los interrogantes o requerimientos de la solicitud.



- Debe ser de fondo. Es decir, debe relacionarse directamente con lo que fue solicitado y sin dar evasivas.
- La respuesta es motivada cuando existe una justificación frente a las diferentes decisiones que se adopten en esta.
- La respuesta es actualizada cuando se fundamenta en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado.
- La respuesta debe ser una resolución clara, precisa y congruente con lo solicitado, independiente que sea contraria o favorable a los intereses del suplicante, además, ésta debe ser puesta en conocimiento del interesado.

5. Recurso con el que cuenta el usuario si no se encuentra satisfecho con la respuesta

El usuario podrá acudir a recurso de reposición.
Su respuesta debe ser inmediata.



6. Plan de acción

Establecer el plan de Acción a implementar definiendo claramente los responsables y fechas para su correcta implementación. Los jefes de proceso Hacer seguimiento al Plan de Acción, en donde el líder del proceso establece las actividades a realizar que aseguren la eliminación de la causa raíz (acciones correctivas) definiendo fechas límite y estado de ejecución de la misma. Se deben priorizar las acciones con respecto a las fechas asignadas en un tiempo razonable de cumplimiento. Así mismo el área de calidad realiza seguimiento constante para garantizar la correcta implementación del plan de acción formulado.

