

	HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRÁ E.S.E	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	GI-E-PD-001
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES



	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Aleyda Solanye Triana Ramírez	Profesional de apoyo Experiencia al Usuario	25/09/2025
	Luisa Natalia Forero	Líder Experiencia al Usuario	
VALIDÓ	Melbi Yolanda Hernández	Líder Calidad	10/10/2025
APROBÓ	Armando Tibaduiza Vargas	Subgerente Administrativo y Financiero	/10/2025
	Karin Milena Gamba Ferrucho	Subgerente Científica	

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	GI-E-PD-001
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

1. OBJETIVO

Definir los criterios para la recepción, trámites y respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones con el fin de resolver manera objetiva, oportuna y eficiente las (PQRSDF) .

2. ALCANCE

Aplica desde la recepción hasta el cierre de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) presentadas por los usuarios, en todos los servicios Habilitados.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ID	Termino	Definición	Fuente
	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.	Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 Superintendencia Nacional de Salud
	QUEJA	Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.	Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 Superintendencia Nacional de Salud
	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.	Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 Superintendencia Nacional de 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	Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 Superintendencia Nacional de Salud
	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.	Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 Superintendencia Nacional de 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	Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023

Este documento es propiedad del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E. Copias consultadas fuera del SGC no tienen validez. El uso de la información es exclusivo al interior de la Institución para el desarrollo de las funciones encomendadas. Está prohibido divulgar y reproducir total o parcialmente este documento.

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	GI-E-PD-001
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

		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.	Superintendencia Nacional de Salud
	RECLAMO DE RIESGO SIMPLE	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	Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 Superintendencia Nacional de Salud
	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.	Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 Superintendencia Nacional de 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.	Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023 Superintendencia Nacional de Salud
	DENUNCIA	Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del Ministerio de Salud y Protección Social conductas posiblemente irregulares por parte de sus funcionarios, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada. Incluye actos de corrupción.	
	FELICITACIÓN	Es la manifestación voluntaria de reconocimiento o agradecimiento formulada por una persona la Hospital Regional de Moniquirá E.S.E., por satisfacción frente a la atención o servicio recibido por parte de este.	
	SUGERENCIA	Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el usuario, que tiene por objeto el mejoramiento de un proceso y en el servicio que se presta en entidad.	

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	GI-E-PD-001
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

	ANÓNIMO	Es un escrito presentado ante el Hospital Regional de Moniquita E.S.E. por una persona que no desea identificarse o ser identificado.	
	CANAL DE RECEPCIÓN	Son los medios y mecanismos dispuestos por el Hospital Regional de Moniquita E.S.E. para que los usuarios presenten las peticiones, quejas, reclamos denuncias, sugerencias y felicitaciones. Los canales de atención son: presencial buzones, página Web y Ventanilla única.	
	PAGINA WEB	Es el Sistema de Información diseñado para el registro de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, denuncias y felicitaciones realizadas por las personas ante el Hospital Regional de Moniquita E.S.E. a través de la página web.	

4. ENFOQUE DIFERENCIAL

Bajo este contexto el Hospital Regional de Moniquirá estableció el [Protocolo de Atención con Enfoque Diferencial GU-E-PT-001. Cargado en la plataforma Almera:](https://sgi.almeraim.com/sgi/lib/pdf/pdfjs-4.10.38/web/viewer.php?archivoid=7268&token=98b5a1abbd20b37fee4896dec676e76d20de6d07a550ebef49d0aba2fda0323)
<https://sgi.almeraim.com/sgi/lib/pdf/pdfjs-4.10.38/web/viewer.php?archivoid=7268&token=98b5a1abbd20b37fee4896dec676e76d20de6d07a550ebef49d0aba2fda0323>

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	GI-E-PD-001
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ID	Actividad	Periodicidad	Cargo Responsable	Registro o formato
RECEPCIÓN DE PQRS ESCRITAS				
1	Se hace recepción las PQRSDF mediante los siguientes medios: Físico (escritos) Correo electrónico Formulario de PQRSDF Buzón de sugerencias dispuesto en cada uno de los servicios Puede ser presentado de forma directa por el paciente o por el acompañante o la persona responsable del paciente	DIARIA	Profesionales de los servicios y personal de experiencia al usuario.	
2	La comunicación recibirá el número de radicado de manera inmediata por el funcionario de la ventanilla única de radicación, la cual enviará dicha comunicación al líder de experiencia al usuario para el trámite respectivo	DIARIA	Profesional de ventanilla única de radicación Profesional de experiencia al usuario	
3	En el caso que recibirse una PQRSDF a través de los buzones de correo de la entidad, se deberá radicar de manera inmediata al correo de ventanillaunica@hrm.gov.co con el fin de asignar número de radicación para la respuesta y seguimiento a la misma.	DIARIA	Profesionales de los servicios	
4	La oficina de ventanilla única radica a la oficina de experiencia al usuario al correo	DIARIA	Profesional de experiencia al usuario	

	HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRA E.S.E	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	GI-E-PD-001
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

	experienciadelusuario@hrm.gov.co para realizar el trámite interno (envío al responsable del proceso de acuerdo con la PQRSDF para la proyección de la respuesta) la respuesta y seguimiento.			
	RECEPCIÓN DE PQRS VERBALES Son aquellas peticiones que se formulan de manera directa, vía telefónica, WhatsApp garantizando la comunicación y transferencia de la información al interior de la entidad.			
1	Para las peticiones presentadas por teléfono, de manera presencial o por chat, la persona del servicio a la cual le están interponiendo la petición debe recibir y radicar de manera inmediata al correo de ventanillaunica@hrm.gov.co entregar el número de radicación asignado al peticionario	DIARIA	Profesional quien recibe al petición	
2	Toda actuación que inicie o interponga cualquier persona (usuarios, pacientes, acompañantes) en el hospital implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.	DIARIA	Profesional de ventanilla única de radicación Profesional de experiencia al usuario	
3	Para el caso de las peticiones recibidas correo a través del correo ventanillaunica@hrm.gov.co será el personal de ventanilla única de direccionar la petición o solicitud al correo de experienciadelusuario@hrm.gov.co . En caso de que la misma petición llegue a varios correos se debe tramitar únicamente por el correo de ventanillaunica@hrm.gov.co	DIARIA	Profesional de ventanilla única de radicación, Profesional de experiencia al usuario	

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	GI-E-PD-001
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

4	Las PQRSDF por medio de las cuales se solicita información pública clasificada y/o información pública reservada, deben ser atendidas en los términos establecidos en la Ley 1712 de 2014, Artículos 18 y 19. Serán enviados al correo ventanillaunica@hrm.gov.co que corresponde a la ventanilla de radicación de correspondencia y el profesional direccionará a la dependencia o líder que corresponda de acuerdo con la solicitud para el respectivo trámite	DIARIA	Profesional de ventanilla única de radicación, Profesional de experiencia al usuario	
	RECEPCIÓN DE PQRS ANÓNIMAS: Aquellas manifestaciones en las que el usuario no registró número telefónico ni correo electrónico, y por lo tanto no fue posible establecer contacto.			
1	Indistintamente del canal utilizado para la presentación de la PQRSDF se radica en ventanilla única a través del correo ventanillaunica@hrm.gov.co Se asigna número de radicación	DIARIA	Profesional quien recibe al petición	
2	Se dá traslado al líder de experiencia al usuario quien asignará al líder o profesional que corresponda de acuerdo con la solicitud para el respectivo trámite	DIARIA	Profesional de ventanilla única de radicación, Profesional de experiencia al usuario	
	TIPOLOGÍA CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSDF Y TIEMPOS PARA EMITIR LA RESPUESTA DEFINITVA AL PETICIONARIO DE ACUERDO A LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS POR LA LEY			
1	Derecho de Petición	Tiempo de respuesta máximo 15 días hábiles	Líder de experiencia al usuario, emite oficio de traslado de PQRSDF a subgerencia	

	HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRÁ E.S.E	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	GI-E-PD-001
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

			administrativa y a la subgerencia científica anexando el soporte de la PQRSDF con el fin de poner en conocimiento de la PQRSDF donde especifique, el tipo de queja, nombre del líder a quien fue asignado, servicio o área en donde se presentó la situación, el nombre de la persona quien interpone la PQRSDF o especificar si es anónimo, fecha de traslado, plazo límite de respuesta de acuerdo a los términos de ley.	
2	Quejas del servicio por prestación de servicio, relacionado con Quejas por prestación de servicios, por inoperancia de los canales de atención.	Tiempo de respuesta máximo 15 días hábiles Queja	Líder de experiencia al usuario, emite oficio de traslado de PQRSDF a subgerencia administrativa y a la subgerencia científica	

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	GI-E-PD-001
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

			anexando el soporte de la PQRSDF con el fin de poner en conocimiento de la PQRSDF donde especifique, el tipo de queja, nombre del líder a quien fue asignado, servicio o área en donde se presentó la situación, el nombre de la persona quien interpone la PQRSDF o especificar si es anónimo, fecha de traslado, plazo límite de respuesta de acuerdo a los términos de ley.	
3	Queja en contra de funcionario de la entidad por: Denuncias o inconformidades relacionadas con riesgos de corrupción Quejas por inadecuada atención por parte de los funcionarios de la entidad.	Tiempo de respuesta máximo 15 días hábiles Queja	Líder de experiencia al usuario, emite oficio de traslado de PQRSDF a subgerencia administrativa y a la subgerencia científica anexando el soporte de la PQRSDF	

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	GI-E-PD-001
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

			especificando la fecha en que se interpuso, nombre de la persona del HRM a la cual fue interpuesta la queja y fecha límite de respuesta.	
4	Felicitaciones y Sugerencias	Tiempo de respuesta máximo 15 días hábiles	Líder de experiencia al usuario, emite oficio de traslado de PQRSDF a subgerencia administrativa y a la subgerencia científica anexando el soporte de la Sugerencia o Felicitación donde especifique, el tipo de solicitud, , el nombre de la persona quien interpone o especificar si es anónimo, fecha de traslado, plazo límite de respuesta de acuerdo a los términos de ley.	
5	Si es un reclamo de riesgo simple	Se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y	Líder experiencia al usuario, Líder o	PQR de los usuarios en los términos establecidos para tal

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	GI-E-PD-001
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

		dos (72) horas a partir de la fecha de radicación.	profesional responsable, subgerente científica o al subgerente administrativo	efecto en el -CPACA, según la clase de petición. Se reitera que las peticiones en materia de salud se enmarcan de manera general en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades del caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete el derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario. 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.
6	Reclamos de riesgo priorizado	No podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.	Líder experiencia al usuario, Líder o profesional responsable,	Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	GI-E-PD-001
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

			subgerente científica o al subgerente administrativo	
7	Reclamos de riesgo vital	No podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.	Líder experiencia al usuario, Líder o profesional responsable, subgerente científica o al subgerente administrativo	Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata
8	Peticiones generales	Quince (15) días hábiles.		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 por tanto no tienen aplicación del artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos
9	Solicitudes de información.	diez (10) días hábiles	Líder experiencia al usuario, Líder o profesional asignado, subgerente científica o al subgerente administrativo	

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	GI-E-PD-001
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

10	Copias	Dentro de los tres (3) días hábiles: . Si las copias son de historias clínicas o de exámenes . Si se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.	Líder experiencia al usuario, Líder o profesional asignado , subgerente científica o al subgerente administrativo	
TIEMPOS PARA EMITIR LA RESPUESTA POR PARTE DEL LÍDER O PROFESIONAL ASIGNADO				
1	Reclamo de riesgo simple	24 horas una vez sea radicada	Líder o profesional asignado	
2	Reclamo de riesgo priorizado	24 horas una vez sea radicada	Líder o profesional asignado	
3	Reclamo de riesgo vital	Inmediatamente le sea radicada	Líder o profesional asignado	
4	Petición general	5 días hábiles una vez la reciba	Líder o profesional asignado	
5	Solicitud de información	3 días hábiles	Líder o profesional asignado	
6	Copias	2 días hábiles (si son urgentes pueden clasificarse como reclamo)	Líder o profesional asignado	
APERTURA DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS				
1	Se realizará de manera semanal	Todos los jueves en caso de ser festivo se hará el día hábil siguiente	Líder de experiencia al usuario, representante de la Oficina de Control Interno y un	Acta de Buzones GIU-F-09

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	GI-E-PD-001
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

			Representante de los Usuarios	
2	Traslado de la petición PQRSDF al líder que corresponda según el caso	Una vez abierto los buzones	Líder de experiencia al usuario, líder del servicio a que corresponda según el caso y registro de la misma en la plataforma Almera asignando la actividad al responsable	Líder de experiencia al usuario radica en Almera la petición al líder o profesional de acuerdo al caso
3	Traslado de conocimiento de la PQRSDF a la subgerencia científica y a subgerencias administrativa y financiera	Tan pronto le sea radicado al profesional que le sea asignado	Líder de experiencia al usuario, emite oficio de traslado de PQRSDF a subgerencia administrativa y a la subgerencia científica anexando el soporte de la PQRSDF con el fin de poner en conocimiento de la PQRSDF donde especifique, el tipo de queja, nombre del líder a quien fue asignado, servicio o área en donde se presentó la situación,	Plantilla de oficio institucional y correo electrónico subgerenciadecientifica1@hrm.gov.vo y subgerencia@hrm.gov.vo

	HOSPITAL REGIONAL DE MONQUIRÁ E.S.E	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	GI-E-PD-001
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

			el nombre de la persona quien interpone la PQRSDF o especificar si es anónimo, fecha de traslado, plazo límite de respuesta de acuerdo a los términos de ley.	
5	Traslado de la Felicitación	Tiempo de respuesta máximo 15 días hábiles	Líder de experiencia al usuario envía oficio de reconocimiento la Subgerencia administrativa y subgerencia Científica el es publicado en la cartelera de consulta externa y se envía copia al líder o supervisor del contrato, fortaleciendo la cultura del reconocimiento institucional.	
	CONDICIONES GENERALES PARA RESOLVER PQRSDF			

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	GI-E-PD-001
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

1	El profesional al cual le fue asignado la petición deberá proyectar la respuesta la cual debe ser completa, clara, precisa y contener la solución o aclaración de lo reclamado junto con los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que la soporten realiza un análisis completa y objetiva de los hechos expuestos en la petición. Adicionalmente, 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.	De acuerdo a los tiempos establecidos en la tipología clasificación de las PQRSDF y tiempos para emitir la respuesta definitiva al peticionario de acuerdo a los términos establecidos por la ley y en los tiempos para emitir la respuesta por parte del líder o profesional asignado	Líder o profesional responsable a quien le fue asignada la petición.	
2	Una vez se tenga respuesta de acuerdo con el punto anterior, se enviará a la subgerente científica o al subgerente administrativo según el caso para la revisión, aprobación y visto bueno.	Una vez se tenga la respuesta completa, teniendo en cuenta los términos establecidos para la contestación.	Líder o profesional responsable, subgerente científica o al subgerente administrativo	
3	Una vez revisada y aprobada, se envía al correo de experienciadelusuario@hrm.gov , para continuar con el trámite de la respuesta	Se da respuesta al peticionario una vez esté en el correo de experienciadelusuario@hrm.gov	Líder experiencia al usuario	Se debe colocar en el encabezado el número de radicado con el que se recepcionó la queja, el asunto . La respuesta será enviada a través del medio indicado por el usuario en su radicación (correo electrónico, físico, WhatsApp, etc.).

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	GI-E-PD-001
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

				Se utilizará el formato oficial de PQRSDF institucional GIU-F-06 para este proceso. Atención Personalizada: Los usuarios pueden acercarse directamente a la Oficina de Experiencia al Usuario para recibir respuesta a sus PQRSDF.
4	Las PQRSDF anónimas	Se tramitan de acuerdo a los tiempos establecidos en la tipología clasificación de las PQRSDF y tiempos para emitir la respuesta definitiva al peticionario de acuerdo a los términos establecidos por la ley y en los tiempos para emitir la respuesta por parte del líder o profesional asignado	Líder experiencia al usuario	Se publican en la cartelera de la consulta externa del hospital. Página Web: A través del sitio web institucional https://hrm.gov.co/ , los usuarios pueden consultar las respuestas a PQRSDF anónimas siguiendo esta ruta: Atención y servicios a la ciudadanía → Peticiones, quejas y reclamos → Consolidado quejas anónimas.
CONDICIONES ESPECIALES				
1	Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos, se debe informar esta circunstancia al peticionario expresando los motivos de la demora, señalando el plazo en que se resolverá o dará respuesta definitiva, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto	3 días antes del vencimiento	Profesional de ventanilla única de radicación, Profesional de experiencia al usuario	

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	GI-E-PD-001
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

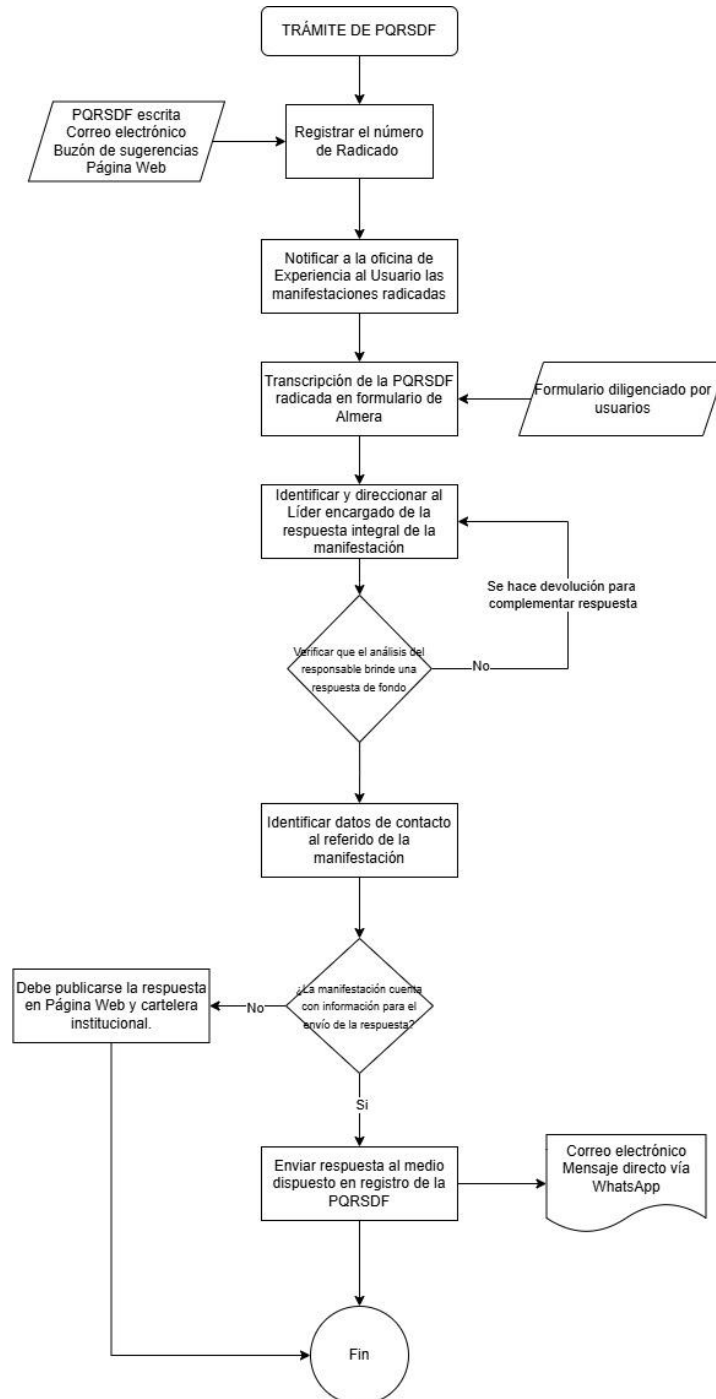
	Notificación de ampliación de plazo en la respuesta a una PQRSD	3 días antes del vencimiento	Profesional de experiencia al usuario	En los casos en que, por la naturaleza de la PQRSD, se requiera un tiempo de respuesta mayor al establecido legalmente, la Oficina de Experiencia del Usuario deberá notificar al usuario sobre el estado del trámite. Debe Informar de manera clara la solicitud de ampliación del tiempo de respuesta, señalando que el trámite está en curso, por el medio que el peticionario manifestó que quería que le fuera enviada la respuesta. Es responsabilidad de la oficina de experiencia del usuario mantener al usuario informado durante todo el proceso. La notificación de la ampliación del plazo es obligatoria y forma parte de la garantía del derecho a la información y la transparencia en la gestión de las PQRSD.
2	Si la respuesta es parcial consignar en el asunto de respuesta “Respuesta parcial”, en todo caso,	3 días antes del vencimiento	Profesional de experiencia al usuario	Se debe enviar la respuesta parcial al peticionario , por el

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	GI-E-PD-001
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

	la PQRSD continuará abierta hasta la fecha de aprobación y comunicación de la respuesta definitiva al peticionario			medio que el peticionario manifestó que quería que le fuera enviada la respuesta, informando que no se da cierre a la petición hasta tanto no se resuelva y se dé la respuesta de fondo
--	--	--	--	---

	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	GI-E-PD-001
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

6. FLUJOGRAMA



	HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E	CÓDIGO:
	PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	GI-E-PD-001
	PROCESO: GESTIÓN INTEGRAL DEL USUARIO	VERSIÓN:
	SUBPROCESO: EXPERIENCIA DEL USUARIO	V02-2025

7. ANEXOS

8. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS						
Versión	Descripción del Cambio	Elaboró	Revisó	Validó	Aprobó	Fecha
1	Creación del documento	Andrea González	Francisco Huertas	Diego Rivera	Luis Carlos Olarte	10/02/2024
2	Racionalización del formato	Carlos Mario González	Melbi Hernández	Diego Rivera	Diego Rivera	23/07/2025
3	Cambio de término cuándo a “Periodicidad si aplica”	Solange Triana	Melbi Hernández	Diego Rivera	Karin Milena Gamba	10/10/2024