1. Proceso

Gestión de Calidad

2. Responsable

Jefe Gestión de Calidad

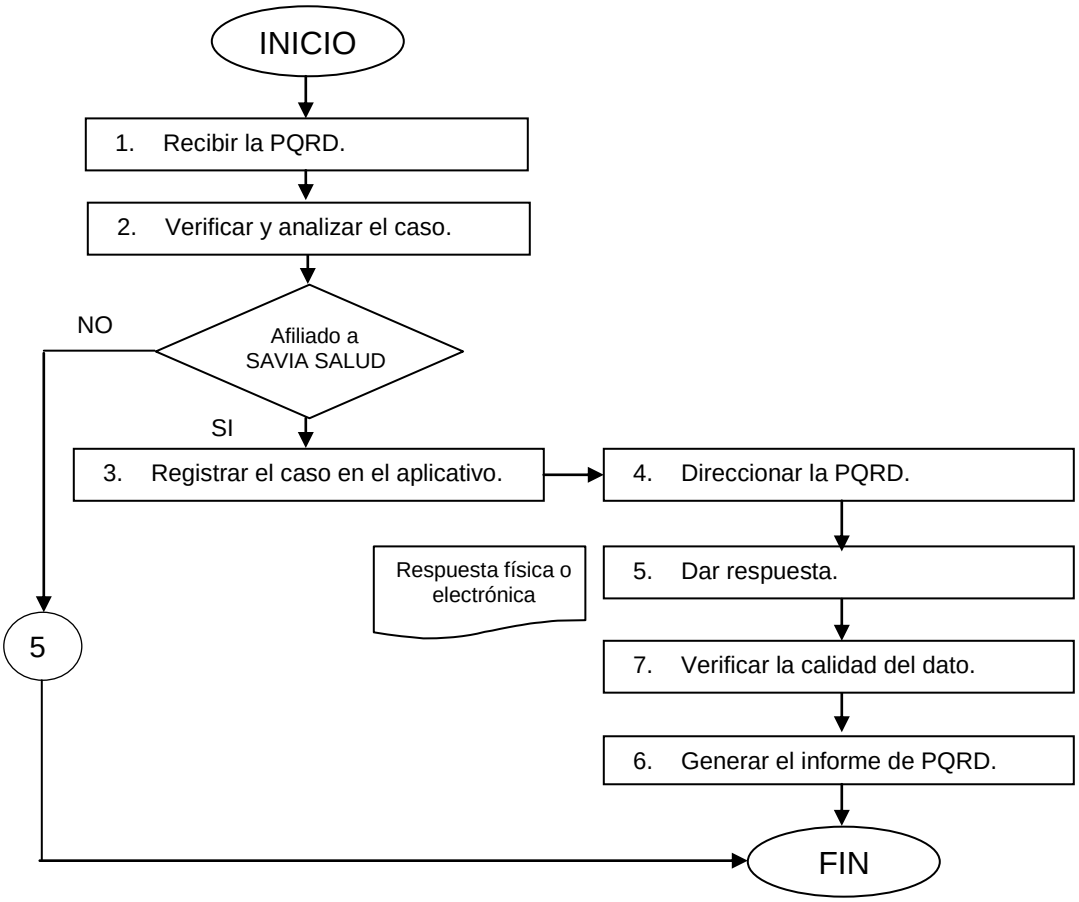
3. Objetivo

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

4. Alcance

EL procedimiento inicia con la recepción de la PQRD interpuesta por un ciudadano hasta la repuesta de la misma.

5. Flujograma



6. Descripción del procedimiento

Responsable	Actividad (Que y Como)
Gestor Valle de Aburrá 1 PQRD	**1. Recibir la PQRD.** Los canales de recepción de PQRD son: **1.1. Correo electrónico** En el correo de atencionalciudadano@saviasaludeps.com ingresan solicitudes de: • Entes de control • Entes Territoriales • Personas naturales • Personas jurídicas **1.2. Página web** A través de la página web de SAVIA SALUD EPS " Contáctenos" y la página web de la Supersalud ingresan PQRD Las que ingresan por "Contáctenos" están direccionadas al correo electrónico de un integrante del equipo de atención al ciudadano, quien revisa permanentemente las solicitudes que ingresan por la página web Para las PQRD que ingresan por la página de la Superintendencia Nacional de Salud se procede así: • Ingresar al aplicativo de la página de la Superintendencia Nacional de Salud http://190.248.37.110:8084/salud/AD • Diligenciar el usuario y contraseña asignada a la EPS • Dar click en "gestionar" para visualizar los ingresos de PQRD • Se selecciona el usuario al que se le realizará gestión. • Se procede a la gestión de la PQRD según el PD-GC-04 Procedimiento Gestión de PQRD • Una vez resuelta la PQRD se cierra el caso en Integra y la página de la Supersalud. **1.3. Mercurio: Derechos de petición** En el aplicativo de gestión documental MERCURIO llegan derechos de petición que son gestionados así: • Ingresar al aplicativo MERCURIO diariamente para verificar derechos de petición recientes. • Descargar derechos de petición en archivo PDF. • Se archiva el documento con el nombre y la cédula del usuario en una carpeta de derechos de petición. • Iniciar con el proceso de gestión de PQRD. En caso de ser un derecho

Responsable	Actividad (Que y Como)
	de petición que debe ser gestionado por atención al ciudadano se realiza el "segundo paso" donde se ingresa el radicado, se anexa el archivo con la respuesta, se agrega un pequeño comentario y se envía al "tercer " paso de radicación como lo expresa el IN-GV-02 Instructivo atención derechos de petición. • Realizar un seguimiento a los casos en integra para darle su respetivo cierre cuando el responsable es de otra área. **1.4. Puntos de atención al ciudadano** En las oficinas de atención al usuario se realizan las siguientes actividades para recibir las solicitudes: • Abrir el aplicativo Centry de los turnos. • Abrir el aplicativo INTEGRA, correo electrónico y base de datos en EXCEL para ingresar la PQRD. • Llamar el ficho correspondiente del usuario quien interpone una PQRD • Ingresar en Excel los datos del usuario. • Escanear los soportes del usuario. • Enviar correo a los equipos autorizadores correspondientes. • Continuar con el proceso de gestión de PQRD. • Hacer revisión permanente del correo para generar respuestas a los usuarios. **1.5. Redes sociales** Las redes sociales (Facebook, twiter) son medios adicionales donde pueden ingresar PQRD, éstas son revisadas por el área de comunicaciones y las envía vía correo electrónico a atencionalciudadano@saviasaludeps.com, para ser gestionarlas **1.6. Línea telefónica 018000** Las llamadas telefónicas son atendidas por el operador externo del call center durante las 24 horas del día donde: • Se recepciona la llamada. • Ingresa la PQRD en el aplicativo Integra. • Orienta al y/o da respuesta al usuario respecto a la solicitud realizada. • Genera radicado y lo informa al usuario para su seguimiento. • Y continúa con el desarrollo del procedimiento realizado por el gestor. **1.7.** Buzones Los Buzones de sugerencias se encuentran ubicados en todos los puntos de atención de Savia Salud EPS. Los gestores responsables de cada oficina son los responsables de dar apertura a éste una vez a la semana en presencia de

Responsable	Actividad (Que y Como)
	un usuario, donde se diligencia el formato FO-GC-30 Acta apertura de buzones registrando la cantidad de formatos encontrados, diferenciando además los que se encuentran completamente diligenciados y los anónimos. Una vez realizada el acta, se envía por correo electrónico a la persona asignada del equipo de atención al ciudadano, adjuntando los soportes FO-GC-25 Formulario registro temporal de comentarios. Cuando el equipo de atención al ciudadano recibe los correos diariamente descarga la información enviada por los gestores en archivo PDF y se divide en el programa ILOVEPDF/HERRAMIENTAS organizándola en carpetas creadas para cada municipio, que contienen las capacitaciones, actas y comentarios por resolver. Para facilitar su búsqueda se identifica el nombre de cada usuario en cada carpeta.
Gestor Valle de Aburrá 1 PQRD	**2. Verificar derechos** Se verifica el estado de la afiliación del usuario en las diferentes bases de datos (FOSYGA, BDUA, SAVIA SALUD EPS). Si el usuario no está activo en SAVIA SALUD EPS, se debe dar respuesta informando que la solicitud no se tramita por no ser afiliado de Savia. Si el usuario está activo en SAVIA SALUD EPS, en el aplicativo Integra ARS en el módulo de consulta se verifican las órdenes pendientes relacionadas con la solicitud y las entregadas al usuario. Si el caso contiene los soportes necesarios para dar trámite a su solicitud se procede, si no contiene los soportes se contacta al usuario y se solicitan estos, que pueden ser entregados en medio físico en las oficinas de atención a usuarios o mediante el correo electrónico al funcionario que lo esté solicitando.
Gestor Valle de Aburrá 1 PQRD	**3. Registrar el caso en el aplicativo.** 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 Integra como: • Petición. • Queja. • Reclamo. • Sugerencia. • Denuncia. • Felicitación. • Derecho de petición.

Responsable	Actividad (Que y Como)
Gestor Valle de Aburrá 1 PQRD	**4. Direccionar la PQRD.** De acuerdo al análisis del caso y el servicio solicitado por el usuario se procede a dar trámite respectivo de acuerdo al tipo de solicitud, direccionándolo al proceso correspondiente: **Gestión administrativa:** • PQRD por infraestructura. • PQRD por dotación de las oficinas. **Red y aliados:** • PQRD por Medicamentos. • PQRD por Autorizaciones POS y NO POS. • PQRD por Referencia y contrarreferencia. **Aseguramiento:** • PQRD por Barreras de acceso a los servicios por información generada a través de las bases de datos. • PQRD por desinformación de la red de servicios. • PQRD por movilidad y portabilidad. **Gestión jurídica:** • PQRD por tutelas. • PQRD por Solicitudes de reembolso. • PQRD por Pérdida de capacidad laboral. • PQRD por Copagos. **Gestión humana:** • PQRD por Quejas por aptitud y actitud de funcionarios.
Gestor Valle de Aburrá 1 PQRD	**5. Dar Respuesta.** Cada área es responsable de generar una respuesta acorde al caso asignado, y debe enviarla con antelación al gestor de atención ciudadano responsable de la PQRD, para así responder al usuario en los tiempos establecidos para cada canal de recepción: • Buzones, Línea telefónica 018000, Correo electrónico, Página web, Puntos de atención al ciudadano y Redes sociales: 15 días hábiles. • Supersalud y demás entes de control: 5 días hábiles y 3 días hábiles si es de riesgo de vida • Mercurio: 10 días hábiles. Notificar al usuario por correo electrónico o vía telefónica cuando la respuesta esté estructurada y lista para su entrega la cual puede ser en medio físico en las oficinas o por correo electrónico, y posteriormente cerrar el caso en el aplicativo o evacuar de Mercurio en caso de ser derecho de petición que ingrese por ese medio.

Responsable	Actividad (Que y Como)
GESIS	**6. Verificar la calidad del dato.** 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 evalúan las siguientes variables así:

CANAL DE RECEPCIÓN PQRD	MEDIO DE VERIFICACIÓN	REVISAR
Buzón	Actas Buzón	Fecha de apertura consecuente con el mes.
		Firma de las personas encargadas de la apertura, usuario testigo la apertura y gestor de EPS.
		Formato legible Sin tachones ni enmendaduras.
	Formato de PQRD	El Nº de **PQR** físicas debe ser igual al Nº de PQR registradas en el acta de apertura de la fecha correspondiente.
Módulo de Servicio al Cliente	Número caso	Es el número de caso con que ingresa la PQRD al módulo (número único ascendente).
	Ámbito	Se verifica que la descripción del evento y la clasificación del motivo concuerden con el ámbito. Interno PQRD para la EPS. Externo PQRD 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 a 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

Responsable	Actividad (Que y Como)
	<table><tr><td></td><td></td><td>de 2007 título VII.</td></tr><tr><td></td><td>Ente de control</td><td>Se verifica que el ente de control sea acorde con la persona que radique.</td></tr></table> Posterior a la verificación de las variables mencionadas anteriormente se realiza la retroalimentación al equipo de atención al ciudadano y Contact Center de acuerdo con los hallazgos generados en la revisión.
GESIS	**7. Generar el informe de PQRD.** 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: • Introducción. • Tipos de PQRD. • Canales de recepción. • Descripción de las PQRD según las variables socio-demográficas. • Principales causas de PQRD. • Ámbito (causas internas y externas). • PQRD por entidades. • Porcentaje de cumplimiento en el tiempo de respuesta a las PQRD. • Conclusiones. Con la generación del informe se identifican las principales causas PQRD por procesos, a partir de esto los líderes de cada uno debe estructurar un plan de mejoramiento en el FO-GC-09, que debe ser enviado a atención al ciudadano a los 8 días hábiles siguientes de la entrega del informe para su posterior seguimiento.

7. Definiciones

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

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.

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

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

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.

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.

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.

8. Indicadores del Procedimiento

Tiempo de repuesta a comentarios: Número de quejas en las cuales se adoptan los correctivos requeridos antes de 15 días / Número total de PQRD recibidas.

9. 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.

Control de elaboración

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Agueda Inés Gómez G.	**Nombre:** Luz Janeth Bojanini G.	**Nombre:** Carlos Mario Ramírez R.
Cargo: Coordinación de atención al ciudadano.	**Cargo:** Jefe Gestión de Calidad.	**Cargo:** Gerente.

Control de cambios

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	NATURALEZA DEL CAMBIO
01	01/06/2014	Creación del documento.
02	25/03/2015	Se actualiza el responsable del proceso.
03	17/06/2015	Se actualiza la apertura de los buzones.
04	10/12/2015	Actualización del proceso asumido totalmente por la EPS.
05	25/10/2016	Actualización del proceso de acuerdo con los cambios organizacionales. Reemplazo de subproceso por procedimiento. Actualizado por: Agueda Inés Gómez