1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el correcto diligenciamiento, recolección de datos y seguimiento de las PQRS en busca de obtener una mayor satisfacción del usuario.

2. ALCANCE

Este instructivo suministra las indicaciones necesarias para el registro de las diferentes manifestaciones de los ciudadanos a través del aplicativo digital, contribuyendo a la toma de decisiones y acciones de mejoramientos por medio de los mismos.

3. RESPONSABILIDADES

- Usuarios
- Colaboradores Hospital Infantil Concejo de Medellín

4. CONTENIDO

El hospital Infantil Concejo de Medellín dispone en su página web de una herramienta tecnológica de atención al ciudadano a través de un buzón de Felicitaciones, sugerencias, peticiones, quejas y reclamos, el cual tiene por objetivo garantizar que las diferentes manifestaciones de la ciudadanía, ingresen a la institución de manera controlada y oficial, estableciendo canales de comunicación que permitan tomar acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo en busca de brindar una atención con enfoque de calidad, eficiencia y efectividad en cada uno de nuestros servicios.

En el presente instructivo se especifica las indicaciones para el correcto diligenciamiento del formulario electrónico detallando lo que debe contener en cada campo y cuáles de ellos son obligatorios.

Fecha de la solicitud: Se registra la fecha en la cual se está diligenciando el formulario de PQRS (CAMPO OBLIGATORIO)

Fecha de generación PQRS: Fecha en la que se genera la PQRS(CAMPO OBLIGATORIO)

Solo se garantiza la versión actualizada de la documentación que se encuentra publicada en la intranet del HICM.

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE

Primer nombre: ingrese el primer nombre del solicitante o persona responsable del registro y diligenciamiento del PQRS (CAMPO OBLIGATORIO)

Segundo nombre: ingrese el segundo nombre del solicitante o persona responsable del registro y diligenciamiento del PQRS (CAMPO OPCIONAL)

Primer apellido: ingrese el primer apellido del solicitante o persona responsable del registro y diligenciamiento del PQRS (CAMPO OBLIGATORIO)

Segundo apellido: ingrese el segundo apellido del solicitante o persona responsable del registro y diligenciamiento del PQRS (CAMPO OPCIONAL).

Tipo de identificación: Selecciones entre las opciones la que corresponda al tipo de identificación que aplique (Cedula de Ciudadanía - Cedula extranjera - pasaporte - Registro civil - tarjeta de Identidad)

Número de identificación: Se registra el número de identificación
Razón social: Registra el nombre de la empresa o entidad según aplique (CAMPO OPCIONAL)

NIT: Registrar el numero único de Identificación tributaria (CAMPO OPCIONAL)

País: Nombre del país de Origen (CAMPO OPCIONAL)

Departamento: Nombre del departamento de vivienda (CAMPO OPCIONAL)

Municipio: Nombre del Municipio de vivienda (CAMPO OPCIONAL)

Correo electrónico: ingrese el e-mail o correo electrónico (CAMPO OPCIONAL)

Teléfono fijo: ingrese el número telefónico de residencia (CAMPO OPCIONAL)

Solo se garantiza la versión actualizada de la documentación que se encuentra publicada en la intranet del HICM.

Teléfono móvil: ingrese el número de celular (CAMPO OPCIONAL)

Aseguradora: Seleccione de la lista desplegable el nombre de la aseguradora a la cual pertenece.

Tipo de solicitante: Seleccione de la lista desplegable que tipo de solicitante al cual se ajuste según el caso. (CAMPO OPCIONAL)

Servicio: selecciones el servicio en el cual fue atendido y del cual desea manifestar la PQRS (CAMPO OBLIGATORIO)

Tipo de Manifestación: Seleccione de la lista desplegable el tipo de manifestación que se ajusta de acuerdo a su necesidad o requerimiento como (CAMPO OBLIGATORIO)

- Felicitación
- Sugerencia
- Queja
- Reclamo
- Tutelas
- Derecho de Petición
- Actos de corrupción
- Queja riesgo de vida
- Otros

Comentario o sugerencias: Describa las situaciones que justifican y dan lugar a la manifestación, detallando y suministrando la mayor cantidad de información posible, para resolver sus inquietudes de forma adecuada, satisfactoria y en el menor tiempo. (CAMPO OBLIGATORIO)

Medio de Respuesta: Seleccione la opción a través de la cual desea conocer la respuesta emitida por la Corporación Hospital Infantil Concejo de Medellín frente a su manifestación (CAMPO OPCIONAL)

- Físico
- Email

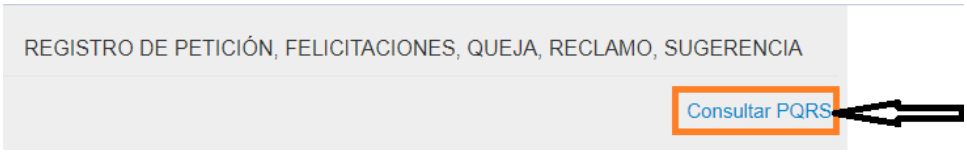
Anexo documento: Adjunte evidencias digitales en formatos Word, Excel, Pdf o Zip que considere necesario para soportar su manifestación (CAMPO OPCIONAL)

Solo se garantiza la versión actualizada de la documentación que se encuentra publicada en la intranet del HICM.

Finalmente dar click en el botón “Enviar Solicitud” y el sistema automáticamente arrojara el número de consecutivo asignado con el cual usted podrá consultar el estado de la solicitud y realizar seguimiento al trámite.

CONSULTA DE ESTADO DE PQRS

Para consultar el estado de la solicitud y el tratamiento que se les ha dado debe ingresar en la opción **“Consulta PQRS”** posteriormente ingresar el número de radicado asignado, número de identificación y finalmente dar click en el botón Consulta.



5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 2, 6, 23, 74 Y 209.
- Ley 57 de 1985, "Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales. Artículos 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24 y 25".
- Ley 527 de 1999, "Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen

Solo se garantiza la versión actualizada de la documentación que se encuentra publicada en la intranet del HICM.

las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. Artículos 1, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24 y 25".

- Ley 962 de 2005, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de Trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Artículos 3, 6, 8, 10, 11, 14, 15, 16 y 25".
- Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones". • Ley Estatuaria 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
- Decreto 2232 de 1995, "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos. Artículos 7, 8 y 9".
- Decreto 4485 de 2009, "Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública".
- Decreto 2573 de 2014, "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Aprobación	Descripción
01	08/10/2020	Creación del documento

Elaboró/Actualizó	Revisó	Aprobó
Lina Marcela Henao Ramírez Tecnóloga en Gestión Documental	Fernando Ramírez Director Administrativo y Financiero	Fernando Ramírez Director Administrativo y Financiero
Fecha	**Fecha**	**Fecha**
08/10/2020	08/10/2020	08/10/2020

Solo se garantiza la versión actualizada de la documentación que se encuentra publicada en la intranet del HICM.