

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
HOSPITAL GENERAL DOCENTE DE CALDERÓN



“PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCONFORMIDADES DE USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS”

PROCESO: Atención al Usuario
SUBPROCESO: N/A

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Lic. Doris Sánchez	Analista de Atención al Usuario		01/05/2016
	Ing. Jhonny Solís	Analista de Calidad 1		01/05/2016
Revisado por:	Dra. Malena Ortiz	Directora Asistencial		01/05/2016
	Dr. Pablo Vivanco	Analista Jurídico		01/05/2016
	Com. Angélica Vera	Analista de Comunicación		01/05/2016
	Dr. Édison IpiALES	Analista de Calidad 3		01/05/2016
Aprobado por:	Dr. Andrés Sotomayor	Gerente		04/05/2016

	GESTIÓN DE QUEJAS DE USUARIOS	FECHA APROBACIÓN: 04/05/2016 VERSIÓN: 001 PÁGINA 1 DE 17 CÓDIGO: HGDC-AU-PROC-GQU
	PROCEDIMIENTO	

Contenido

Contenido.....	1
1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE:.....	2
3. RESPONSABLES:.....	2
4. DEFINICIONES:.....	2
5. DESCRIPCIÓN:.....	4
QUEJAS.....	4
Diagrama de flujo.....	4
Desarrollo de procedimiento.....	4
RECLAMO ADMINISTRATIVO.....	6
Diagrama de flujo.....	6
Desarrollo de procedimiento.....	7
DENUNCIA.....	9
Diagrama de flujo.....	9
Desarrollo de procedimiento.....	10
QUEJAS POR BUZÓN O REDES SOCIALES.....	12
Diagrama de flujo.....	12
Desarrollo de procedimiento.....	13
6. INDICADORES:.....	15
7. REFERENCIAS.....	15
8. ANEXOS.....	16
9. DISTRIBUCIÓN.....	16
10. CONTROL DE CAMBIOS.....	16



	GESTIÓN DE QUEJAS DE USUARIOS	FECHA APROBACIÓN: 04/05/2016 VERSIÓN: 001 PÁGINA 2 DE 17 CÓDIGO: HGDC-AU-PROC-GQU
	PROCEDIMIENTO	

1. OBJETIVO

Establecer a nivel institucional una metodología para receptor, analizar y gestionar las quejas expuestas por los usuarios internos y externos, ofreciendo una solución o respuesta en el tiempo pertinente.

2. ALCANCE:

Este procedimiento inicia desde la recepción hasta la entrega de la respuesta o solución de la misma. Aplica los usuarios internos y externos de todos los procesos/servicios del Hospital General Docente de Calderón

3. RESPONSABLES:

Responsable de la Supervisión: Analista de Gestión de Calidad 3

Responsable de la Aplicación: Analista de Atención al Usuario 3

Responsable del Monitoreo del Indicador: Analista de Planificación 3

4. DEFINICIONES:

Queja.- Se considera a la queja como una acción informal que pueden presentar las y los ciudadanos al verse afectados por sus derechos.

Inconformidad.- Que no está conforme con una decisión o una situación o no la admite.

Denuncia.- es el relato de los hechos que presuntamente lesionaron derechos, determinado el tiempo y el modo en que ocurrieron y con qué instrumento. Por tanto la denuncia deberá poseer características de claridad y precisión

Reclamo Administrativo.- El reclamo administrativo procede cuando los usuarios han sido afectados por actos de la administración pública emanados de la autoridad competente. Responde a todas las acciones que los beneficiarios de los servicios de salud pueden presentar.

Sugerencia.- Es la propuesta de cambio realizada por un cliente que busca mejorar los productos y servicios que presta la entidad y la forma en que estos son ofrecidos.

Reclamante.- persona, organización o su representante, que expresa una queja.

Proceso.- conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento.- forma especificada para llevar a cabo una actividad o procesos

Organización.- conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones

Producto.- resultado de un proceso, lo que puede significar también servicio

Atención al usuario.- Para efecto de este documento, se entiende al proceso de apoyo del Hospital General Docente de Calderón que cumple con las funciones de información, guía, asesoría y acompañamiento de los usuarios

Usuario: Persona natural o jurídica que necesita o recibe un producto o un servicio de algún proceso del HGDC

HGDC: Hospital General Docente de Calderón



 <p>Ministerio de Salud Pública Hospital Docente de CALDERÓN</p>	GESTIÓN DE QUEJAS DE USUARIOS	FECHA APROBACIÓN: 04/05/2016 VERSIÓN: 001 PÁGINA 3 DE 17 CÓDIGO: HGDC-AU-PROC-GQU
	PROCEDIMIENTO	

Buzón de Quejas: Sitio físico en donde los usuarios podrán colocar sus quejas, comentarios y/o de manera identificada o anónima en un horario ininterrumpido.

Redes Sociales: Sitios virtuales que se han creado para interactuar con los usuarios de manera rápida y directa.

Servicio.- Actividad y consecuencia de servir.

Líder de Proceso: Funcionario nombrado por la máxima autoridad mediante acción de personal como responsable de la gestión de un proceso/servicio del HGDC

Responsable Administrativo. Funcionario que lidera un proceso de apoyo o asesoría y tiene subordinación directa de la Máxima Autoridad.

Quipux: Documento generado electrónicamente por el sistema de gestión documental.

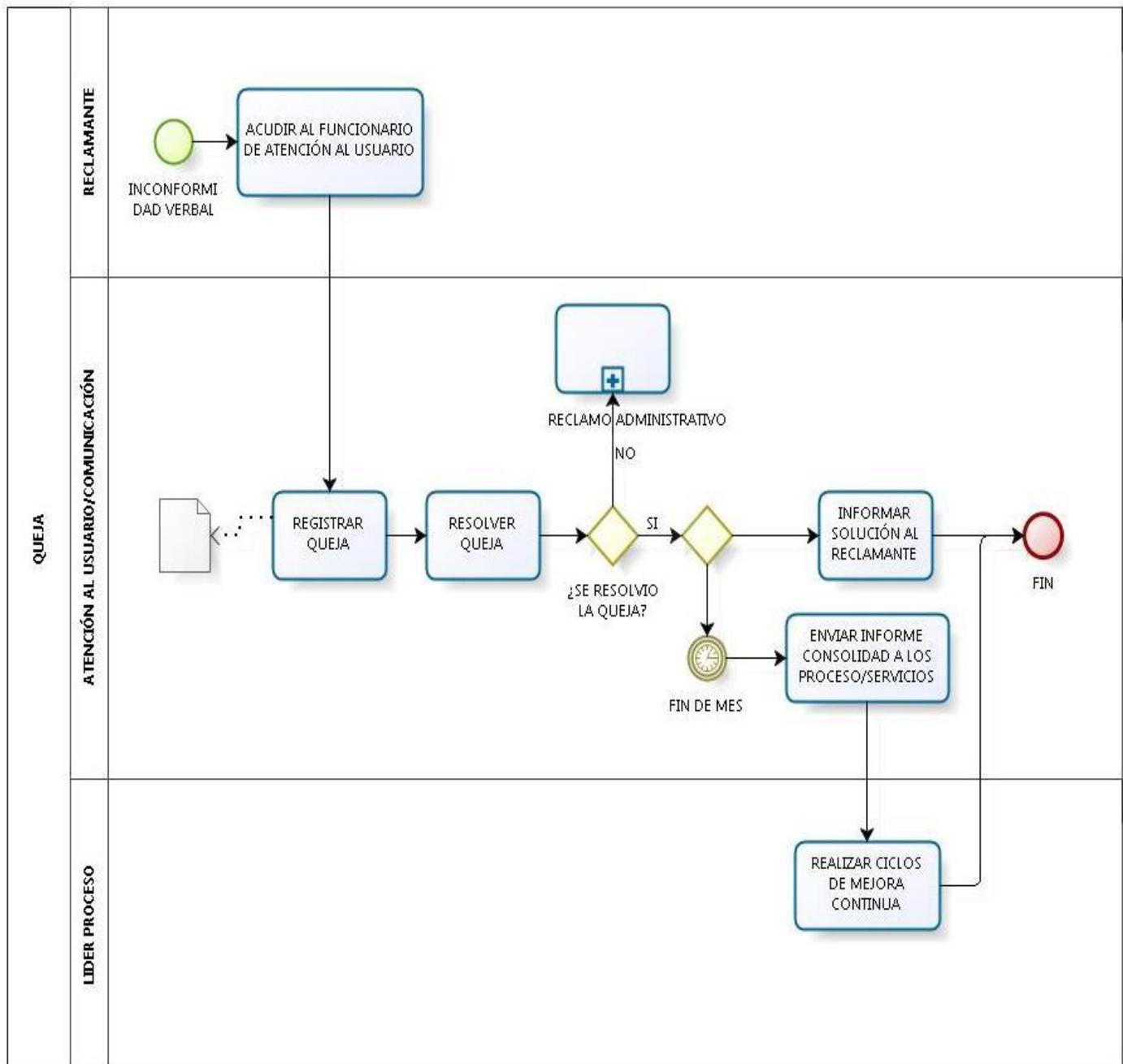


PROCEDIMIENTO

5. DESCRIPCIÓN:

QUEJAS

Diagrama de flujo



Desarrollo de procedimiento



PROCEDIMIENTO

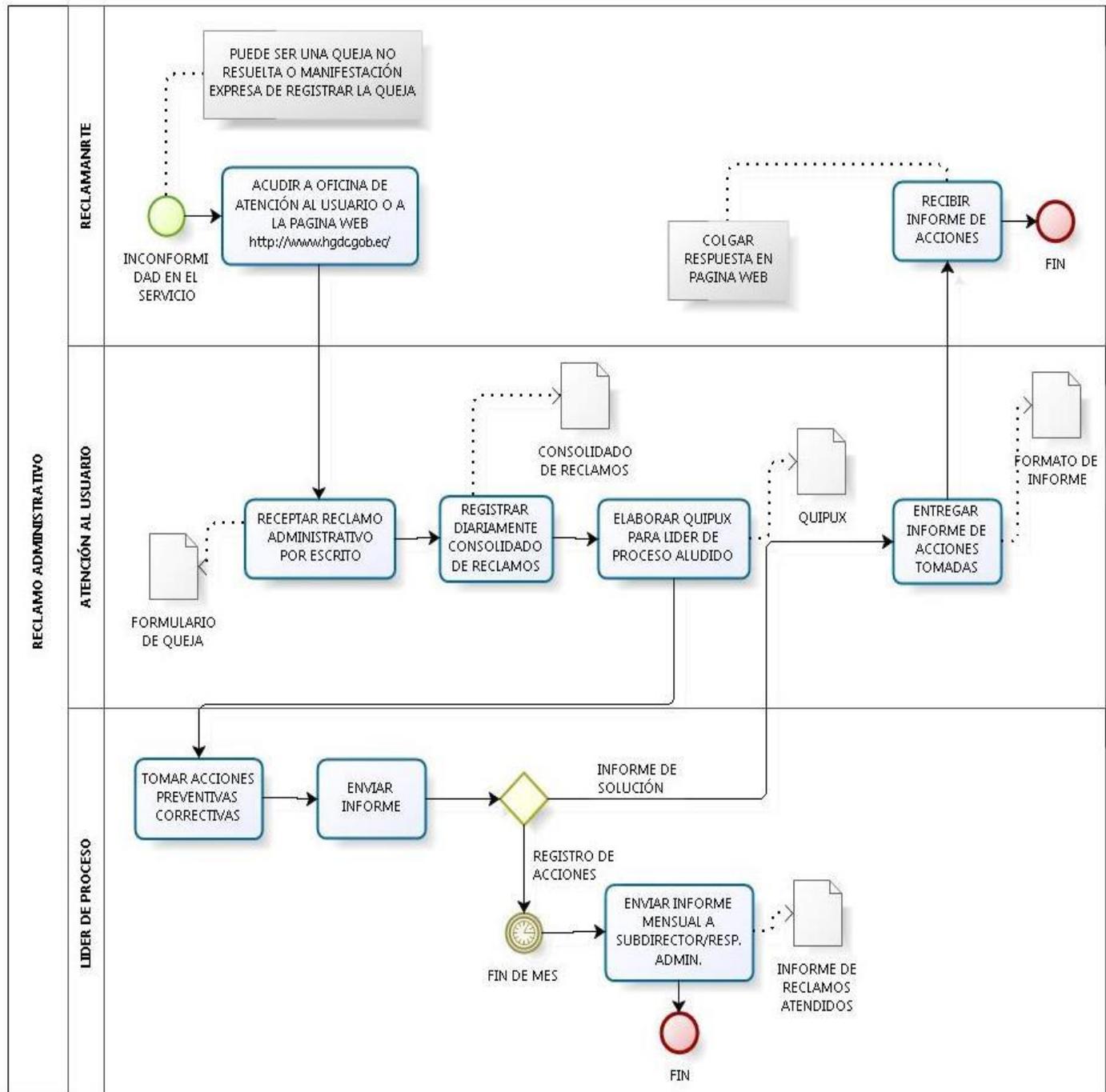
N° de Actividad	Responsable	Actividades realizadas	Salidas críticas
1	RECLAMANTE	ACUDIR AL FUNCIONARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Cuando el usuario quiere trasladar la queja se acerca a un funcionario de Atención al Usuario el mismo que se encuentra con chaleco rojo del HGDC para receptar su inconveniente o malestar. Esto también lo puede realizar por medio de las redes sociales oficiales del Hospital General que son Facebook y Twitter	RECLAMO RECEPTADO
2	ATENCIÓN AL USUARIO/ COMUNICACIÓN	REGISTRAR LA QUEJA El personal de Atención al Usuario o Comunicación, según se haya recibido la queja, diariamente llena el formulario "REGISTRO DIARIO DE QUEJAS" con código HGDC-AU-FORM-RDQ.	REGISTRO DIARIO DE QUEJAS
3	ATENCIÓN AL USUARIO/ COMUNICACIÓN	RESOLVER LA QUEJA El momento de receptar la queja el personal de Atención al Usuario/ Comunicación indaga como solucionar la queja del usuario con el apoyo del personal del HGDC. Estas quejas son solucionadas diariamente y aquellas que no se han podido resolver pasan a ser reclamo administrativo ¿Se resolvió la queja? No se resolvió la queja pasar a la actividad Nro.4. Si se resolvió la queja pasar a la actividad 5 y 6	QUEJA RESUELTA
4	ATENCIÓN AL USUARIO	RECLAMO ADMINISTRATIVO Se convierte en Reclamo Administrativo cuando no pudo resolver los funcionarios de Atención al Usuario o Comunicación, por lo que se realiza el procedimiento diseñado para el efecto	CAMBIO DE PROCEDIMIENTO
5	ATENCIÓN AL USUARIO/ COMUNICACIÓN	INFORMAR SOLUCIÓN AL RECLAMANTE El personal de Atención al Usuario/Comunicación le informa al usuario de manera verbal o por la red social sobre la gestión realizada para la respectiva atención, y se registra en el formato con código HGDC-AU-FORM-RDQ la hora que se solucionó el inconveniente.	SOLUCIÓN DE LA QUEJA
6	ATENCIÓN AL USUARIO/ COMUNICACIÓN	ENVIAR INFORME CONSOLIDADO A LOS PROCESOS/SERVICIOS Se realizará a fin de mes un consolidado de las quejas registradas por cada uno de los funcionarios de Atención al Usuario/Comunicación y tabular por unidad de producción o proceso para enviar vía quipux los resultados obtenidos a los líderes de procesos/servicios el HGDC.	INFORME CONSOLIDADO
7	LÍDER DE PROCESOS	REALIZA CICLOS DE MEJORA CONTINUA Los líderes de procesos después de recibir el consolidado de cada mes enviado por Quipux desde Atención al Usuario o Comunicación se reunirán para determinar acciones preventivas	MEJORA CONTINUA



PROCEDIMIENTO

RECLAMO ADMINISTRATIVO

Diagrama de flujo



	GESTIÓN DE QUEJAS DE USUARIOS	FECHA APROBACIÓN: 04/05/2016 VERSIÓN: 001 PÁGINA 7 DE 17 CÓDIGO: HGDC-AU-PROC-GQU
	PROCEDIMIENTO	

Desarrollo de procedimiento

N° de Actividad	Responsable	Actividades realizadas	Salidas críticas
1	RECLAMANTE	ACUDIR A OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO O A LA PAGINA WEB http://www.hgdc.gob.ec/ Cuando el usuario quiere trasladar el reclamo administrativo por escrito, acuden a los funcionarios de Atención al Usuario quienes les guían hacia la oficina de Información ubicada en el primer piso bloque A, lugar donde se atiende los reclamos o quejas donde se procede a llenar el formato de reclamo administrativo. Además el usuario tiene la posibilidad de ingresar a la página web http://www.hgdc.gob.ec/ y registrar su reclamo en línea	EXPLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO
2	ATENCIÓN AL USUARIO	RECEPTAR RECLAMO ADMINISTRATIVO POR ESCRITO Se procede a receptar el reclamo en el FORMULARIO DE reclamo administrativo con código HGDC-AU-FORM-RA y se entrega un desprendible con el número de trámite. Si el reclamo llego por la página web, se asigna un número de trámite y se continúa con el mismo procedimiento.	FORMULARIO DE RECLAMO ADMINISTRATIVO
3	ATENCIÓN AL USUARIO	REGISTRAR DIARIAMENTE CONSOLIDADO DE RECLAMOS ADMINISTRATIVOS Los reclamos receptados de manera escrita y firmada por del denunciante se registra en el formulario digital CONSOLIDADO DE RECLAMOS ADMINISTRATIVOS con código HGGD-AU-FORM-CRA	CONSOLIDADO DE RECLAMOS ADMINISTRATIVOS
4	ATENCIÓN AL USUARIO	ELABORAR QUIPUX PARA LÍDER DEL PROCESO ALUDIDO Se elabora un quipux adjuntando el reclamo receptada de manera digital, dirigido a los Líderes de los Proceso aludidos, con el fin de que se informen de lo sucedido y pueda elaborar a su vez una nueva documentación de respuesta y tomar acciones correctivas que van a constar en la quinta actividad.	QUIPUX PARA EL LÍDER DEL PROCESO CON RECLAMO ADMINISTRATIVO
5	LÍDER DE PROCESO	TOMAR ACCIONES PREVENTIVAS CORRECTIVAS El líder del proceso en el cual ocurrió el incidente realiza las respectivas investigaciones con los involucrados y elabora un plan de acciones preventivas y correctivas para dar solución al incidente y/o evitar que vuelva a ocurrir.	PLAN DE ACCIÓN
6	LÍDER DE PROCESO	ENVIAR INFORME Se envía el informe al Analista de Atención al Usuario mediante Quipux adjuntando la documentación de respaldo en formato digital. Este informe debe contener Investigación del caso, Acciones realizadas y Conclusión y debe ser enviado en máximo 5 días laborables desde la fecha de recepción del reclamo	INFORME DE LÍDER DEL PROCESO
7	ATENCIÓN AL USUARIO	ENTREGAR INFORME DE ACCIONES TOMADAS El analista de atención al usuario elabora el informe en el FORMULARIO DE RESPUESTA A RECLAMOS con código HGDC-AU-FORM-RRA, en el cual hace constar lo que respondió el líder de proceso. La entrega de la respuesta Al reclamo se la podrá realizar vía correo electrónico o de	FORMULARIO DE RESPUESTA A QUEJAS



	GESTIÓN DE QUEJAS DE USUARIOS	FECHA APROBACIÓN: 04/05/2016 VERSIÓN: 001 PÁGINA 8 DE 17 CÓDIGO: HGDC-AU-PROC-GQU
	PROCEDIMIENTO	

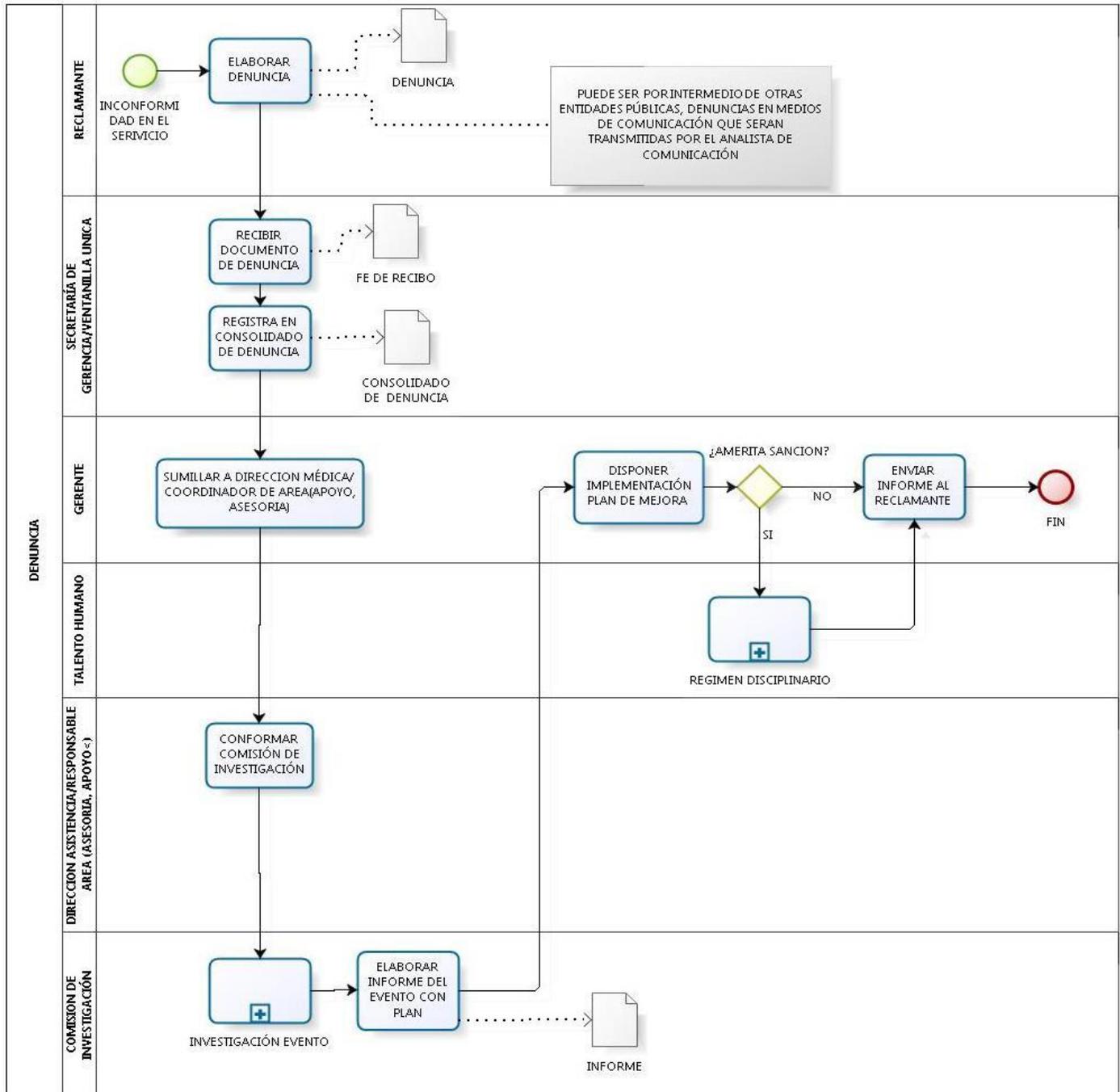
		manera personal si el usuario se acerca a la oficina.	
8	RECLAMANTE	RECIBIR INFORME DE ACCIONES En un plazo máximo de 7 días laborables el reclamante recibe la respuesta a su queja por correo electrónico. Si no facilito una dirección de correo debe acercarse a la oficina de atención al usuario.	RESPUESTA A RECLAMO ADMINISTRATIVO RECIBIDO
9	LÍDER DE PROCESO	ENVIAR INFORME MENSUAL A SUBDIRECTORES / RESPONSABLES ADMINISTRATIVOS Se consolida mensualmente las acciones preventivas y correctivas que se tomó en el proceso de acuerdo a los reclamos realizados y se lo envía al Subdirector respectivo para su análisis.	CONSOLIDAD DE ACCIONES REALIZADAS



PROCEDIMIENTO

DENUNCIA

Diagrama de flujo



PROCEDIMIENTO

Desarrollo de procedimiento

N° de Actividad	Responsable	Actividades realizadas	Salidas críticas
1	RECLAMANTE	<p>PRESENTA DENUNCIA Cuando el usuario quiere trasladar la denuncia puede ser por medio de otras entidades públicas, no se resolvió el reclamo administrativo, elabora un documento motivado y firmado y lo presenta en el HGDC Pasar a la actividad 2</p>	RECLAMO
2	VENTANILLA ÚNICA/ SECRETARÍA DE GERENCIA	<p>RECIBIR DOCUMENTO DE DENUNCIA La ventanilla única recibe el documento asigna número de trámite, fecha/hora de recepción y entrega una fe de recibido al reclamante y lo reasigna a la secretaria de gerencia. Pasar a la actividad 3</p>	DENUNCIA REASIGNADA
3	SECRETARÍA DE GERENCIA	<p>REGISTRAR EN CONSOLIDADO DE DENUNCIAS Se procede a registrar la denuncia en una Hoja de Cálculo, la misma que servirá para generar información del número de denuncias mensuales, tipo de denuncias y fecha de respuestas. Realizado esto se entrega al gerente. Pasar a la actividad 4</p>	REGISTRO DE DENUNCIA
4	GERENTE	<p>SUMILLAR A DIRECCIÓN MÉDICA COORDINADOR DE ÁREA (APOYO, ASESORÍA) Gerente inserta la sumilla correspondiente en la que direcciona el documento a quien corresponda, sea esto a la Dirección Médica o a los Responsables de los proceso de asesoría/apoyo. Pasar a la actividad 5</p>	SUMILLA A DIRECCIÓN O COORDINACIONES
5	DIRECCIÓN ASISTENCIAL/RESPONSABLE ÁREA ASESORÍA/ APOYO.	<p>CONFORMAR COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN Después de conocer la denuncia la Dirección Asistencial / Responsable Área / Asesoría apoyo solicita remite a la Subdirección correspondiente o al proceso Administrativo correspondiente inicie el proceso de investigación correspondiente. Pasar a la actividad 6.</p>	SOLICITUD DE INFORME
6	COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN	<p>INVESTIGACIÓN DE EVENTO La comisión procede a realizar la investigación del evento. Pasar a la actividad 7.</p>	PROCESO DE INVESTIGACIÓN



	GESTIÓN DE QUEJAS DE USUARIOS	FECHA APROBACIÓN: 04/05/2016 VERSIÓN: 001 PÁGINA 11 DE 17 CÓDIGO: HGDC-AU-PROC-GQU
	PROCEDIMIENTO	

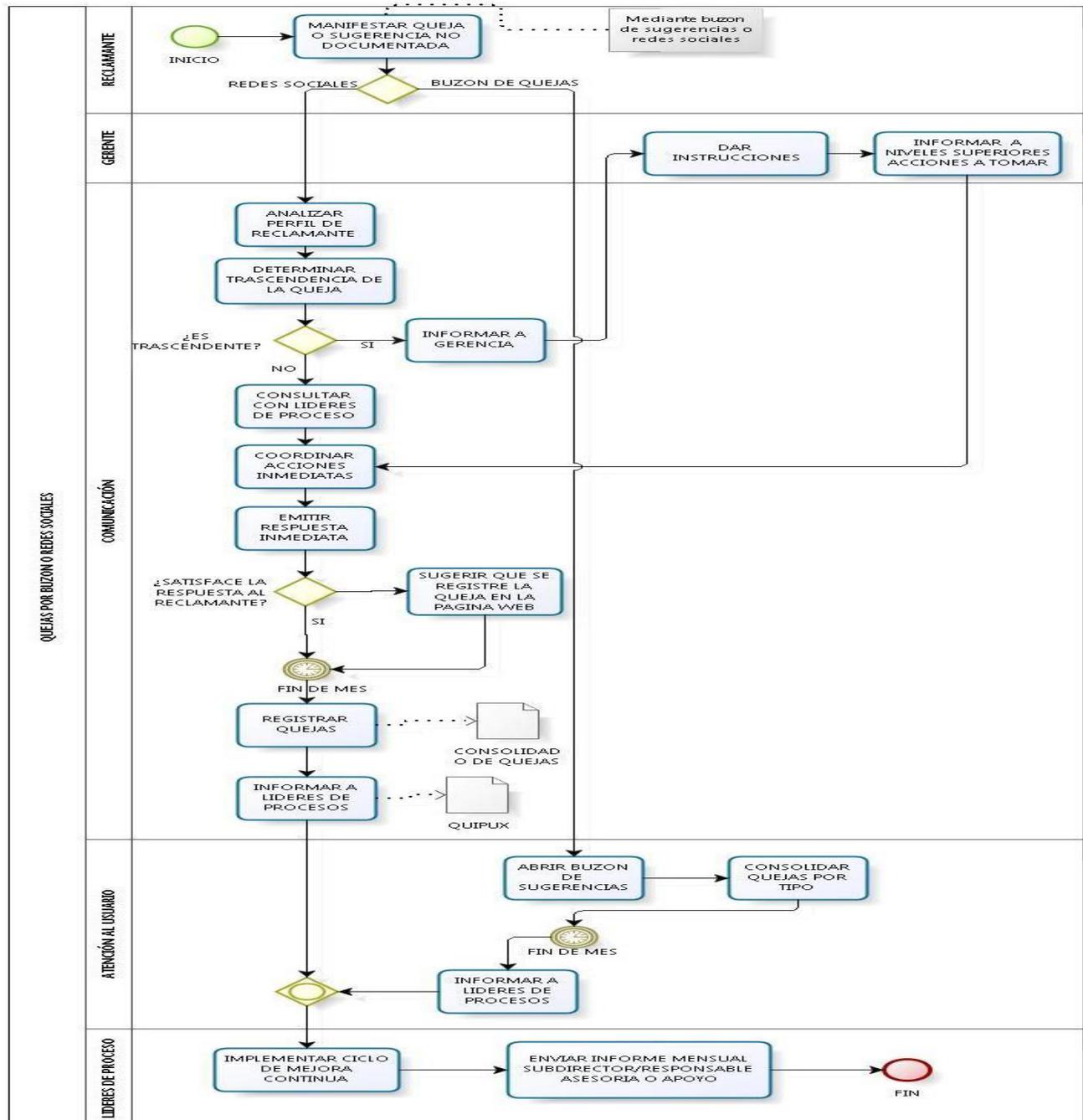
7	COMISIÓN DE INVESTIGACIÓN	ELABORAR INFORME DEL EVENTO Una vez realizada la investigación se elabora un informe con los resultados, en el que se incluirá una propuesta de plan de acción y se lo enviara a gerencia. Pasar a la actividad 8	INFORME CON PLAN DE ACCIÓN
8	GERENTE	DISPONER IMPLEMENTACIÓN PLAN DE ACCIÓN Una vez recibido el informe con su plan de acción el gerente dispone a las partes involucradas la implementación. ¿Amerita sanción? Si pasar a la actividad 9 No pasar a la actividad 10	PLAN DE MEJORA
9	TALENTO HUMANO	RÉGIMEN DISCIPLINARIO En caso de que amerite sanción la unidad de Talento Humano aplicará el procedimiento de régimen disciplinario de acuerdo a la normativa vigente.	RÉGIMEN DISCIPLINARIO
10	GERENTE	ENVIAR INFORME AL RECLAMANTE Con los informes correspondientes se prepara la respuesta y se la hace llegar al reclamante, dejando constancia de la entrega.	INFORME AL RECLAMANTE



PROCEDIMIENTO

QUEJAS POR BUZÓN O REDES SOCIALES

Diagrama de flujo



PROCEDIMIENTO

Desarrollo de procedimiento

N° de Actividad	Responsable	Actividades realizadas	Salidas críticas
1	RECLAMANTE	<p>MANIFESTAR INCONFORMIDAD O SUGERENCIA DOCUMENTADA NO DOCUMENTADA Cuando el usuario quiere trasladar la inconformidad sin ser identificado o porque no hay personal de Atención al Usuario que recepte su reclamo existen dos formas para manifestarlas y puede ser por medio del buzón de quejas que estará ubicado en sitios estratégicos del hospital utilizando el formato FORMULARIO DE QUEJA PARA BUZÓN código HGDC-AU-FORM-QUPB y por medio de las redes sociales oficiales del HGDC, en Twitter y Facebook Cuando es una queja por medio de redes sociales pasar a la actividad 2 Cuando es una queja por medio del buzón pasar a la actividad. 12</p>	QUEJA PRESENTADA
2	COMUNICACIÓN	<p>ANALIZAR PERFIL DEL RECLAMANTE Se verifica la autenticidad de la identidad en la red social de la persona que realiza la queja. PARÁMETROS A TOMAR EN CUENTA EN REDES SOCIALES: - Antigüedad de la cuenta - Número de seguidores (mayor o menor de 100) - Número de cuentas que sigue - Número de publicaciones (mayor o menor de 100) Pasar a la actividad 3</p>	ANÁLISIS DEL PERFIL DEL RECLAMANTE
3	COMUNICACIÓN	<p>DETERMINAR LA TRASCENDENCIA DE LA QUEJA Se determina la trascendencia de la queja tomando en cuenta factores como de donde proviene y la gravedad del caso (según parámetros definidos por comunicación en una lista de chequeo). a. Seguidores (trascendente si cumple 2 o más) 1. Personas 2. instituciones públicas 3. medios de comunicación 4. periodistas 5. líderes de opinión pública 6. otros b. Frecuencia de publicaciones: (trascendente si es diaria o semanal) 1. Diaria 2. Semanal 3. Mensual 4. esporádica c. Revisión histórica de publicaciones por tipo: (trascendente si cumple puntos 1, 4 o 5) 1. Institucionales 2. Personales 3. Publicitarias 4. Denuncias (si existen, revisar las referentes a</p>	TRASCENDENCIA DE LA QUEJA



PROCEDIMIENTO

		<p>Salud)</p> <p>5. Comentarios (si existen, revisar referentes a Salud)</p> <p>d. Análisis de enfoque de la cuenta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. a favor 2. en contra <p>e. Análisis de seguimiento y respuestas de denuncias anteriores.</p> <p>¿Es trascendente? Si pasar a la actividad 4 No pasar a la actividad 7</p>	
4	COMUNICACIÓN	<p>INFORMAR A GERENCIA</p> <p>Si la queja es trascendente se comunica de manera inmediata a la gerencia del hospital para que inicie con las acciones pertinentes. Pasar a la actividad 5</p>	INFORME A LA GERENCIA
5	GERENTE	<p>DAR INSTRUCCIONES</p> <p>Conocido el inconveniente se realiza las disposiciones necesarias para que los responsables tomen las acciones contingentes necesarias. Pasar a la actividad 6</p>	INSTRUCCIONES
6	GERENTE	<p>INFORMAR A NIVELES SUPERIORES ACCIONES A TOMAR</p> <p>Dependiendo de cómo la queja ha trascendido y su impacto mediático, se procederá a informar a niveles superiores como coordinación zonal, nivel central, presidencia, las acciones que se han tomado para resolver el inconveniente. Pasar a la actividad 8</p>	INFORME DE ACCIONES
7	COMUNICACIÓN	<p>CONSULTAR CON LÍDERES DE PROCESO</p> <p>El analista de comunicación como responsable del manejo de las redes sociales busca una respuesta/solución inmediata a la queja con el líder del proceso aludido. Pasar a la actividad 8.</p>	VERIFICAR CON LÍDERES LOS PROCESOS
8	COMUNICACIÓN	<p>COORDINAR ACCIONES INMEDIATAS</p> <p>Se coordina con el líder de procesos las acciones inmediatas, de acuerdo a lo dispuesto por gerencia si fuera el caso. Pasar a la actividad 9</p>	ACCIONES CORRECTIVAS
9	COMUNICACIÓN	<p>EMITIR RESPUESTA INMEDIATA</p> <p>El analista de comunicación responde en la red social de acuerdo a lo informado por el Líder de Proceso. ¿Satisface la respuesta al reclamante? Sí, pasar a la actividad 11 No, pasar a la actividad 10</p>	QUEJA RESUELTA
10	COMUNICACIÓN	<p>SUGERIR QUE SE REGISTRE LA QUEJA EN LA PAGINA WEB</p> <p>Por medio de la red social se sugiere al reclamante que para darle un tratamiento más profundo a su queja, ingrese a la página web http://www.hgdc.gob.ec y registre su queja</p>	FORMULARIO DE QUEJAS



	GESTIÓN DE QUEJAS DE USUARIOS	FECHA APROBACIÓN: 04/05/2016 VERSIÓN: 001 PÁGINA 15 DE 17 CÓDIGO: HGDC-AU-PROC-GQU
	PROCEDIMIENTO	

		en el formulario que estará disponible para el efecto. Pasará a la actividad 11	
11	COMUNICACIÓN	REGISTRAR QUEJAS Mensualmente el analista de comunicación registra las quejas recibidas por redes sociales en el formato CONSOLIDADO DE QUEJAS EN BUZÓN Y REDES SOCIALES con código HGDC-AU-FORM-CQBRS y obtendrá los indicadores necesarios. Pasará a la actividad 12	CONSOLIDACIÓN DE QUEJAS
12	COMUNICACIÓN	INFORMAR A LÍDERES DE PROCESOS Elaborar un informe consolidado y dá a conocer a los Líderes de Proceso mediante Quipux los 5 primeros días del mes siguiente. Pasará a la actividad 16	INFORME LÍDERES DE PROCESOS
13	ATENCIÓN AL USUARIO	ABRIR BUZÓN DE SUGERENCIAS La persona encargada de Atención al Usuario se encargará de abrir el buzón de quejas. Pasará a la actividad 14	SEGUIMIENTO DE BUZÓN
14	ATENCIÓN AL USUARIO	CONSOLIDAR QUEJAS POR TIPO Con los formularios obtenidos del buzón de quejas se realiza la tabulación en el formato CONSOLIDADO DE QUEJAS EN BUZÓN Y REDES SOCIALES con código HGDC-AU-FORM-CQBRS y se las clasifica por procesos. Pasará a la actividad 15.	CONSOLIDADO DE QUEJAS
15	ATENCIÓN AL USUARIO	INFORMAR A LÍDERES DE PROCESOS Elaborar un informe consolidado y dá a conocer a los Líderes de Proceso mediante Quipux los 5 primeros días del mes siguiente. Pasará a la actividad 16	INFORME A LÍDERES
16	LÍDERES DE PROCESO	IMPLEMENTAR CICLO DE MEJORA CONTINUA El equipo de mejora continua (EMC) analiza el informe y genera acciones correctivas y preventivas. Pasará a la actividad 15	ANÁLISIS DE EMC
17	LÍDERES DE PROCESO	ENVIAR INFORME MENSUAL A LA SUBDIRECCIÓN PERTINENTE O RESPONSABLE ASESORÍA O APOYO El Líder de proceso envía a los subdirectores o responsables de apoyo/asesoría los planes de acción correspondiente para disminuir las quejas.	PLAN DE ACCIÓN.

6. INDICADORES:

- Porcentaje quejas resueltas= (# quejas resueltas en un mes/ # de quejas presentadas en un mes)*100
- Porcentaje de reclamos administrativos respondidas= (# de reclamos administrativos respondidos en un mes/ #de reclamos administrativos respondidos en un mes)*100
- Porcentaje de denuncias atendidas en un mes= (#de denuncias atendidas en un mes / # de denuncias presentadas en un mes)

7. REFERENCIAS

- ISO 10002:2004, GESTIÓN DE LA CALIDAD. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES.
- Ley de derechos y amparo del paciente, Ley 77, Registro Oficial Suplemento de 03-feb-1995. Última modificación 22-dic.-2006.



	GESTIÓN DE QUEJAS DE USUARIOS	FECHA APROBACIÓN: 04/05/2016 VERSIÓN: 001 PÁGINA 16 DE 17 CÓDIGO: HGDC-AU-PROC-GQU
	PROCEDIMIENTO	

- Manual de organización y funcionamiento del servicio de atención e información al paciente (Defensoría del paciente) del Ministerio de Salud Pública de Ecuador
- Modelo de Gestión de Requerimientos e Inconformidades Ciudadanas para mejorar los servicios de salud a nivel nacional, Acuerdo Ministerial 5300 del 25 de septiembre del 2015, Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

8. ANEXOS

- Formulario de reclamo administrativo; código: HGDC-AU-FORM-RA
- Formulario de respuesta a reclamo administrativo; código: HGDC-AU-FORM-RRA
- Formulario de registro diario de quejas; código: HGDC-AU-FORM-RDQ
- Formulario de queja para buzón, código: HGDC-AU-FORM-QUPB
- Consolidado de reclamo administrativo; código: HGDC-AU-FORM-CRA
- Consolidado de quejas; código: HGDC-AU-FORM-CQ
- Consolidado de quejas por buzón y redes sociales: HGDC-AU-FORM-CQBRS

9. DISTRIBUCIÓN

Gerente
Dirección Asistencial
Subdirectores
Responsable de procesos de apoyo y asesoría
Secretaria de Gerencia
Jefe de Guardia
Líderes de proceso

10. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	SECCIÓN QUE CAMBIA	VERSIÓN
04/05/2016	Emisión Inicial	N/a	001





Ministerio
de Salud Pública
Hospital Docente de CALDERÓN

**FORMULARIO DE RECLAMO
ADMINISTRATIVO
FORMATO**

FECHA APROBACIÓN: 04/05/2016
VERSIÓN: 001
PÁGINA 1 DE 1
CÓDIGO: HGDC-AU-FORM-RA

TRÁMITE N°	
FECHA DE RECEPCIÓN	
RECEPTADA POR:	
CARGO DEL RECEPTOR:	

DATOS PERSONALES DEL RECLAMANTE		
Reclamo realizada por:	Usuario <input type="checkbox"/>	Acompañante <input type="checkbox"/>
Nombres y Apellidos:		
Cédula de Ciudadanía:		
Teléfono Convencional:		Celular:
Correo Electrónico:		
Dirección domicilio:		
Calle principal:	Calle secundaria:	N°
Barrio/Sector:	Parroquia	
Cantón	Provincia	

DATOS DEL RECLAMO	
Proceso/servicio/ lugar donde ocurrió el incidente:	
Nombre de la persona denunciada:	
Cargo:	
Fecha del Incidente:	Hora del Incidente:
Marque con X el incidente ocurrido	
Servicio no prestado <input type="checkbox"/>	Retraso en la prestación del servicio <input type="checkbox"/>
Servicio deficiente <input type="checkbox"/>	Negativa de prestación del servicio <input type="checkbox"/>
Información Incorrecta <input type="checkbox"/>	Maltrato por parte del personal <input type="checkbox"/>
Instalaciones Sucias <input type="checkbox"/>	Falta de Medicamentos/Dispositivos <input type="checkbox"/>
Cobro por los servicios <input type="checkbox"/>	Otros _____
Breve Narración del Incidente:	

Firma del Reclamante

HGDC-AU-FORM-RA
V001

Av. Giovanni Calles y calle Derby
Teléfono: 593-2 3952-700
www.hgdc.gob.ec



RECLAMO EN EL HOSPITAL GENERAL DOCENTE DE CALDERÓN	
TRAMITE N°	
FECHA DE RECEPCIÓN	
RECEPTADA POR:	
CARGO DEL RECEPTOR:	
FIRMA Y SELLO:	

*Favor acercarse en el plazo de _____ días, para retirar la respuesta a su reclamo.

 Ministerio de Salud Pública Hospital Docente de CALDERÓN	FORMULARIO DE RESPUESTA A RECLAMO ADMINISTRATIVO	FECHA APROBACIÓN: 04/05/2016 VERSIÓN: 001 PÁGINA 1 DE 1 CÓDIGO: HGDC-AU-FORM-RRA
	FORMATO	

FECHA DE INGRESO DE RECLAMO:	
TRÁMITE N°	
FECHA DE RESPUESTA	
RESPONSABLE DE RESPUESTA	
CARGO DE QUIEN RESPONDE	
MEMORANDO DE RESPUESTA	

Estimado Reclamante:

(Nombre del reclamante)

Presente.-

En atención a su reclamo, le informamos que se ha procedido a realizar las siguientes acciones:

Investigación del caso:

Acciones realizadas:

Conclusión:

El Hospital General Docente de Calderón le agradece por el tiempo tomado para realizar este reclamo, la misma que contribuye a mejorar nuestros procesos de atención y satisfacción de los usuarios y nos ayuda a atenderle con calidad.

ENTREGADO POR	RECIBIDO POR:
Nombre:	Nombre
Fecha: Hora:	Fecha: Hora:



REGISTRO DIARIO DE QUEJAS

FECHA DE APROBACIÓN: 04/05/2016

VERSIÓN: 001

PÁGINA 1 de 1

CÓDIGO: HGDC-AU-FORM-RDQ

FORMATO

ITEM	FECHA	HORA DE INICIO	HORA FINAL	NOMBRE USUARIO	PROCESO/ UNIDAD	FASE DEL PROCESO	NOMBRE DEL DENUNCIADO	TIPO *	DESCRIPCIÓN	SOLUCIÓN

*Códigos para tipos de incidentes: 1.Servicio no prestado 2. Servicio deficiente 3. Información Incorrecta 4. Instalaciones Sucias 5. Retraso en la prestación del servicio 6. Maltrato del personal 7. Falta de medic./ dispos 8. Cobro por los servicios 9. Negativa de prestación del servicio 10. otros



	FORMULARIO DE QUEJA PARA BUZÓN	FECHA APROBACIÓN: 04/05/2016 VERSIÓN: 001 PÁGINA 1 DE 1 CÓDIGO: HGDC-AU-FORM-QUPB
	FORMATO	

TIPO: Queja Felicitación

DATOS PERSONALES DEL RECLAMANTE		
Queja realizada por:	Usuario <input type="checkbox"/>	Acompañante <input type="checkbox"/>
Nombres y Apellidos:		
Cédula de Ciudadanía:		
Teléfono:		
Correo Electrónico:		
Dirección domicilio:		

DATOS DE LA QUEJA	
Marque con X el incidente ocurrido	
Servicio no prestado <input type="checkbox"/>	Retraso en la prestación del servicio <input type="checkbox"/>
Servicio deficiente <input type="checkbox"/>	Negativa de prestación del servicio <input type="checkbox"/>
Información Incorrecto <input type="checkbox"/>	Maltrato por parte del personal <input type="checkbox"/>
Instalaciones Sucias <input type="checkbox"/>	Falta de Medicamentos /Dispositivos <input type="checkbox"/>
Cobro por los servicios <input type="checkbox"/>	Otros _____
Breve Narración del Incidente:	





Ministerio de Salud Pública
Hospital Docente de CALDERÓN

CONSOLIDADO DE RECLAMO ADMINISTRATIVO

FORMATO

FECHA DE APROBACION: 04/05/2016

VERSIÓN: 001

PAGINA 1 DE 1

CÓDIGO: HGGD-AU-FORM-CRA

DATOS DEL RECLAMANTE

DATOS DE LA QUEJA

TRAMITE N°	FECHA RECEPCION	NOMBRE RECEPTOR	CARGO DEL RECEPTOR	REALIZA	NOMBRES Y APELLIDOS	CÉDULA	TELEF CONV.	CELULAR	CORREO	CALLE PRINCIPAL	CALLE SECUN.	N° DE CASA	BARRIO/ SECTOR	PARROQUIA	CANTÓN	PROVINCIA	PROCESO	NOMBRE DENUNCIADO	CARGO	FECHA INCIDENTE	HORA INCIDENTE	TIPO DE INCIDENTE1	TIPO DE INCIDENTE2	TIPO DE INCIDENTE	ESTADO DEL TRAMITE		

CONSOLIDADO DE QUEJAS
FORMATO

FECHA DE APROBACIÓN: 04/05/2016
 VERSIÓN: 001
 PÁGINA 1 de 1
 CÓDIGO: HGDC-AU-FORM-CQ

ITEM	FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	NOMBRE USUARIO	PROCESO /UNIDAD	FASE DEL PROCESO	NOMBRE DEL DENUNCIADO	COD. TIPO *	TIPO DE QUEJA	DESCRIPCIÓN	SOLUCIÓN

CONSOLIDADO DE QUEJAS EN BUZON Y REDES SOCIALES

FORMATO

FECHA DE APROBACIÓN: 04/05/2016

VERSIÓN: 001

PÁGINA 1 de 1

CÓDIGO: HGDC-AU-FORM-CQBRS

ITEM	FECHA	NOMBRE USUARIO	CANAL	PROCESO/ UNIDAD	FASE DEL PROCESO	TIPO DE QUEJA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA

