FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

# Procedimiento para recepción de quejas y denuncias

## 2026

Unidad de Atención Primaria en Salud

FONDO SOLIDARIO PARA LA SALUD

# Procedimiento para recepción de quejas y denuncias

**San Salvador, agosto 2026**

## Autoridades

| Estado | Nombre | Firma y/o Sello |
|---|---|---|
| Elaborado | Dra. Elena Palma<br>Jefe de la Unidad Atención Primaria en Salud | |
| Revisado | Dr. José Ángel Portillo<br>Gerente Técnico | |
| Revisión | Licda. Gloria Leonor Zaldaña Gómez<br>Jefa de Unidad de Planificación | |
| Revisión Legal | Licda. Roxana Carolina Zeledón Cortez<br>Gerente Legal | |
| Aprobado | Dra. Karla Marina Díaz de Naves.<br>Directora Ejecutiva, Ad-honórem | |

| Equipo Técnico: |
|---|
| Unidad de Atención Primaria en Salud |

## Ficha Catalográfica


Año 2026, Fondo Solidario para la Salud (Fosalud).

Procedimiento para recepción de quejas y denuncias

Reproducción: parcial

Dirección:9° calle poniente N° 3843, colonia Escalón, Distrito de San Salvador y Capital de la República, El Salvador. Tel. 2528-9700

Página oficial: http://fosalud.gob.sv/marco-institucional/


El Salvador, Dirección del Fondo Solidario para la Salud,
La Unidad de Atención Primaria en Salud ha emitido el "Procedimiento para recepción de quejas y denuncias" Únicamente aplicara para el personal del Fondo Solidario para la Salud.

San Salvador. El Salvador, C.A.

## Contenido


Ficha Catalográfica ..... 1
Autoridades ..... 2
Introducción ..... 4
Objetivos ..... 4
General ..... 4
Específicos ..... 4
Alcance ..... 4
Responsabilidades ..... 5
Normativa aplicable ..... 5
Siglas y Abreviaturas ..... 5
Definiciones ..... 5
Elaboración del Procedimiento de recepción de quejas ..... 6
Metodología ..... 6
Procedimiento ..... 6
Flujograma ..... 8
Periodicidad ..... 9
Documentos de referencia ..... 9
Control de Cambios ..... 9

## Introducción

En el ámbito de los servicios de salud, la implementación de un sistema efectivo para la recepción de quejas y denuncias es fundamental para garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua en los servicios prestados por la institución. Este procedimiento permite a los usuarios, colaboradores y partes interesadas comunicar cualquier inconformidad, irregularidad o comportamiento indebido de manera formal y segura, fomentando así una cultura de integridad y confianza institucional.

## Objetivos

### General

Establecer un procedimiento para la recepción, registro, derivación y seguimiento de denuncias, como inconformidades en la oferta de servicio en los establecimientos FOSALUD, en la percepción de violencia basada en género, avisos de contravención de la ley para el control de tabaco y todas aquellas relacionadas a la Ley anticorrupción y Política Antisoborno y Corrupción de FOSALUD con el fin de brindar una atención oportuna y transparente que contribuya a la mejora continua de los servicios de salud proporcionados por la institución.

### Específicos

- Facilitar canales de comunicación accesibles y seguros para que cualquier persona relacionada con el FOSALUD pueda presentar una queja o denuncia, de forma anónima o identificada.

- Establecer criterios y responsabilidades claras para el registro y seguimiento de las quejas y denuncias recibidas.

- Derivación oportuna a las diferentes áreas del FOSALUD para la resolución de las quejas o denuncias.

## Alcance

Este procedimiento se aplica al encargado/a de quejas y denuncias del FOSALUD, desde la recepción de la queja y/o denuncia, quien deberá ingresar y registrar, la información proporcionada por el denunciante o según el formulario correspondiente. Finalizando con la remisión de éstas a la unidad correspondiente.

Cada dependencia que reciba las quejas y denuncias tendrá un plazo máximo de cinco días hábiles para dar respuesta a la notificación recibida.

## Responsabilidades

- Encargado/a de quejas y denuncias: Recibir, registrar, derivar, dar seguimiento a la resolución de las quejas y denuncias, y proporcionar informe del registro de quejas y denuncias.

- Jefe/a Unidad de Atención Primaria en Salud / Gerencia Técnica: seguimiento a la resolución de quejas y denuncias de servicios de salud brindados en las Unidades de Salud.

## Normativa aplicable

- Ley de Procesos Administrativos
- Ley de Deberes y Derechos de Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud
- Reglamento Interno de Trabajo del FOSALUD
- Política antisoborno y corrupción del FOSALUD
- Política institucional de Igualdad de Género
- Código de Ética y Conducta Institucional
- Manual de Organización y Funciones UAPS
- Manual de procesos UAPS

## Siglas y Abreviaturas

| | |
|---|---|
| FOSALUD: | Fondo Solidario para la Salud. |
| SGA: | Sistema de Gestión Antisoborno |
| GT: | Gerencia Técnica |
| UAPS: | Unidad de Atención Primaria en Salud |
| UGEN: | Unidad de Genero |
| UDAT: | Unidad de Alcohol y Tabaco |
| UDS: | Unidad de Salud |

## Definiciones

1. Contexto Institucional: Conjunto de condiciones internas y externas que afectan la operación y el desarrollo de una organización.

2. Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

3. Recepción de quejas: recibir, registrar y canalizar expresiones de insatisfacción por parte de usuarios, empleados o terceros relacionados al FOSALUD, sobre trato recibido, procedimiento o situación que consideran inadecuada, injusta o ilegal.

## Elaboración del Procedimiento de recepción de quejas

### Metodología

A continuación, se detallan las actividades del procedimiento:

Actividad 1. Recepción de queja o denuncia

Actividad 2. Derivación de la queja o denuncia al área correspondiente

Actividad 3. Indagación de casos operativos de los servicios de salud del FOSALUD

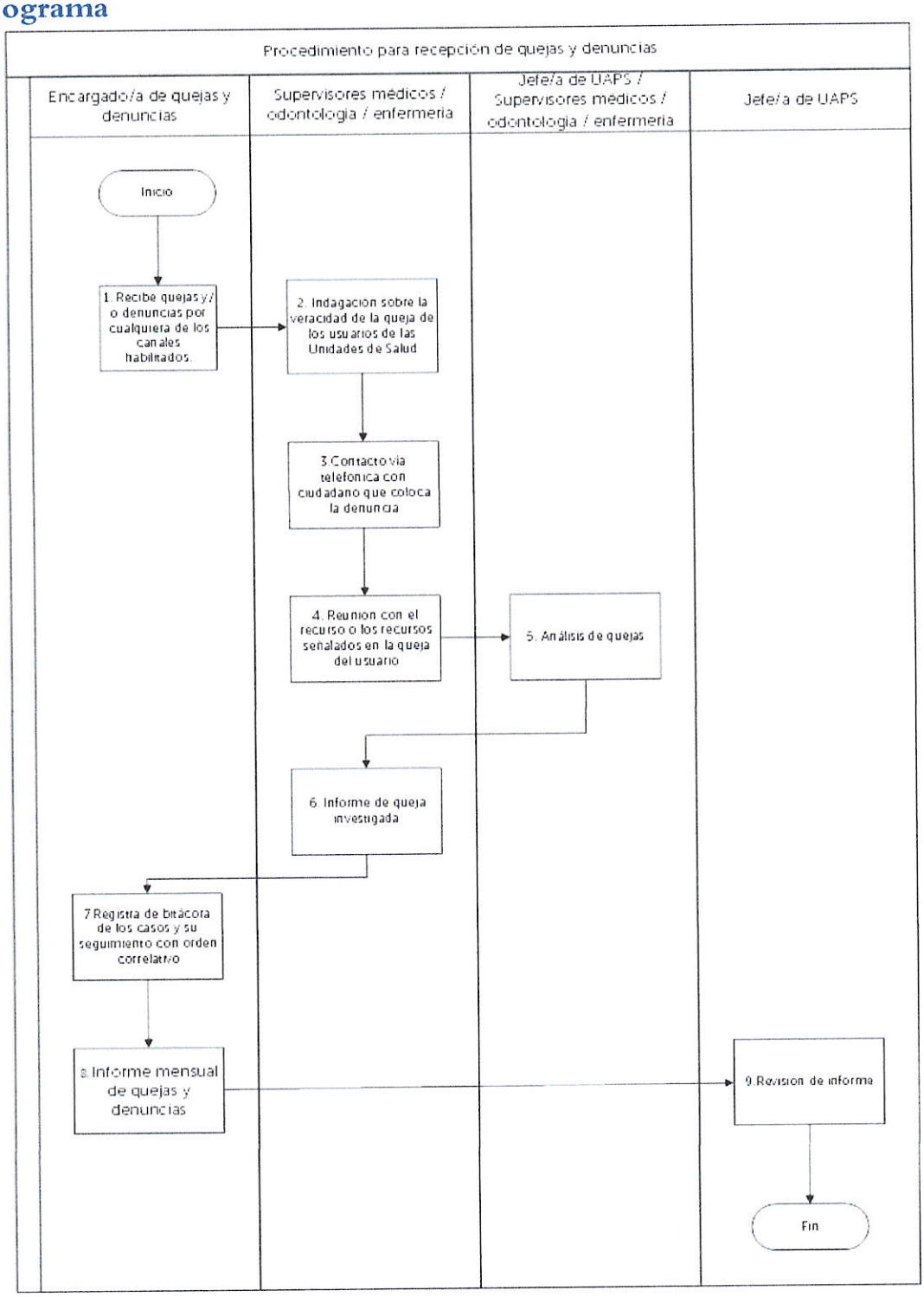
Actividad 4. Elaboración de reporte mensual sobre el estado de las quejas y denuncias derivadas

## Procedimiento

| Responsable | No. | Actividad | Descripción | Evidencia |
|---|---|---|---|---|
| Encargado/a de quejas y denuncias | 1 | Recibe quejas y/o denuncias por cualquiera de los canales habilitados. | Las clasifica, asigna número correlativo, completa formulario y remite a Unidad de Género, Unidad de Alcohol y Tabaco, Función de cumplimiento, jefaturas superiores y a las dependencias de la Gerencia Técnica de acuerdo con el tipo de queja. | Correo o memorándum de remisión de Formulario de queja GT-UAPS-002-003.001 |
| Supervisores médicos, odontólogos o enfermería | 2 | Indagación sobre la veracidad de la queja de los usuarios de las Unidades de Salud | Realiza búsqueda de la atención al paciente en el expediente clínico electrónico SIS y libro de anotaciones, u otros tabuladores que demuestren la relación médico paciente | Expediente clínico SIS y libro de anotación de pacientes de la unidad de salud u otros tabuladores |
| Supervisores médicos, odontólogos o enfermería | 3 | Contacto vía telefónica con ciudadano que coloca la denuncia | En los casos que se obtenga el contacto telefónico con denunciante, se debe llamar vía telefónica para indagar sobre detalles de la inconformidad de los servicios de salud brindados enfatizando que los datos vertidos son manejados con un fin institucional y de manera confidencial. | Llamada de teléfono institucional a ciudadano con inconformidad |
| Supervisores médicos, odontólogos o enfermería | 4 | Reunión con el recurso o los recursos señalados en la queja del usuario | Reunión con el recurso o los recursos señalados en la queja del usuario, con la finalidad de obtener su versión de los hechos y documentos o testimonios que prueben su versión. | Acta de reunión con empleados Fosalud con el o los recursos implicados y jefaturas. GT-UAPS-002-003.002 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Jefe/a de UAPS Y Supervisores médicos, odontólogos o enfermería | 5 | Análisis de quejas | Se realiza análisis de las evidencias recolectadas y archivos, expedientes o detalles de la denuncia para determinar si se aplica Plan de Mejora o proceso administrativo. | GT-UAPS-002-003.003 Minuta de análisis de caso con los insumos recolectados y defensa del empleado, determinando si activar o no el proceso disciplinario o iniciar el Plan de Mejora GT-UPAS-002-002.002 |
| Supervisores médicos, odontólogos o enfermería | 6 | Informe de queja investigada | Realizan el informe de la investigación de quejas | Remisión de GT-UAPS-002-003.004 Informe Técnico de Investigación de quejas a la jefatura |
| Encargado/a de quejas y denuncias | 7 | Registra de bitácora de los casos y su seguimiento con orden correlativo | Registra en bitácora las variables importantes de la queja | Registro de Excel en one drive |
| Encargado/a de quejas y denuncias | 8 | Informe mensual de quejas y denuncias | Elabora el informe mensual de las quejas recibidas y su seguimiento | Informe mensual de quejas GT-UAPS-002-003.005 |
| Jefe/a de UAPS | 9 | Revisión de informe | Vigila, seguimiento de las quejas derivadas que corresponden a los servicios de salud prestados a la población en las Unidades de Salud | Firma del Informe mensual de quejas GT-UAPS-002-003.005 |

## Flujograma


Procedimiento para recepción de quejas y denuncias
Encargado/a de quejas y denuncias
Supervisores médicos / odontología / enfermería
Jefe/a de UAPS / Supervisores médicos / odontología / enfermería
Jefe/a de UAPS
Inicio
1. Recibe quejas y/ o denuncias por cualquiera de los canales habilitados.
2. Indagación sobre la veracidad de la queja de los usuarios de las Unidades de Salud
3.Contacto vía telefónica con ciudadano que coloca la denuncia
4. Reunion con el recurso o los recursos señalados en la queja del usuario
5. Análisis de quejas
6. Informe de queja investigada
7.Registra de bitácora de los casos y su seguimiento con orden correlativo
8. Informe mensual de quejas y denuncias
9.Revisión de informe
Fin

## Periodicidad

La actualización del presente documento se realizará de forma anual o cuando se identifique la necesidad de su revisión y actualización, derivada de cambios normativos, organizacionales, operativos o de cualquier otra circunstancia que lo requiera.

## Documentos de referencia

- GT-UAPS-002-003.001 Formulario de Queja.
- GT-UAPS-002-003.002 Acta de reunión con empleados Fosalud
- GT-UAPS-002-003.003 Minuta de reunión supervisor y jefatura inmediata superior.
- GT-UAPS-002-003.004 Informe Técnico de Investigación de quejas.
- GT-UAPS-002-003.005 Informe mensual de quejas.
- GT-UAPS-002-003.006 Guia para la Recepción y Trámite de Denuncias
- GT-UPAS-002-002.002 Plan de Mejora.
- GT-UAPS-002-002.003 Informe investigación de quejas mensual.

## Control de Cambios

| Versión | Fecha de modificación | Responsable | Tipo de modificación |
|---|---|---|---|
| 1 | Febrero 2025 | **Jefe/a de** Unidad de Atención Primaria en Salud | Versión original |
| 2 | Agosto 2026 | **Jefe/a de** Unidad de Atención Primaria en Salud | Actualización de línea gráfica y cuadro de autoridades<br>Incorporación en los documentos de referencia la GT-UAPS-002-003.006 Guia para la Recepción y Trámite de Denuncias. |