

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN EN SALUD		
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CIUDADANOS		
	VERSIÓN: 02	FECHA: 1/09/2017	Página 1 de 4

1. OBJETIVO				
Brindar atención, orientación e información precisa y oportuna a la comunidad, garantizando el correcto flujo de información de la Secretaría de Salud y la respuesta efectiva a los requerimientos de la comunidad.				
2. ALCANCE				
El procedimiento inicia con la recepción de los requerimientos presentados por la comunidad y finaliza con el análisis, elaboración y remisión de informes del SIAC a los entes que lo requieran.				
3. DEFINICIONES				
PQRS	Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias			
SIAC	Servicio de Información y Atención a la Comunidad.			
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVIDAD				
Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"				
Ley 734 de 2002 Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.				
Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa"				
Ley 962 del 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"				
Ley 1438 del 2011 "por medio de la cual se reforma el sistema general de Seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones"				
Ley 1751 de 2015 " Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones"				
Ley 1797 de 2016 "Por la cual se dictan disposiciones que regulan la operación del sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones".				
Decreto 780 de 2016 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social"				
5. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO				
Secretario de Salud (Secretaria de Salud) Director de Aseguramiento, Desarrollo y Servicios de Salud Director de Salud Pública Técnicos Administrativos (Secretaria de Salud)				
6. RELACIÓN DE FORMATOS Y ANEXOS				
MIS-GS-PC-005-FM-001 Formato De Peticiones Quejas y Reclamos EV-EGMC-PC-002-FM-001 Planilla Registro de Visitantes AP-GD-PC-002-FM-009 Formato de registro documental MIS-GS-PC-006-FM-001 Planilla Procedimiento para la Vigilancia y Control a Procesos de Atención al Usuario y Participación Ciudadana Matriz para Consolidación PQRS de la Gobernación de Cundinamarca				
7. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Descripción de la actividad	QUIEN		Punto de control y/o Registro
		Dependencia	Responsable	
1	Recepcionar los requerimientos de la comunidad (PQRS, Sugerencias, Solicitud de Información).	Secretario(a) de Salud Dirección de Aseguramiento, Desarrollo y Servicios de Salud. Dirección de Salud Pública	Profesional Universitario Técnico Administrativo	Punto de control: Planilla Registro de Visitantes EV-EGMC-PC-002-FM-001 MIS-GS-PC-005-FM-001 Formato De Peticiones Quejas y Reclamos
	¿La solicitud requiere respuesta inmediata? Si: Continúe con la siguiente actividad No: Pase a la actividad N° 3			
2	Dar Respuesta Inmediata	Secretario(a) de Salud	Secretario de Salud	Planilla Registro de Visitantes EV-EGMC-PC-002-FM-001

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ		
	GESTIÓN EN SALUD		
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CIUDADANOS		
	VERSIÓN: 02	FECHA: 1/09/2017	Página 2 de 4

	Dar respuesta inmediata en el caso de que el requerimiento lo permita. (Fin del Procedimiento).	Gestión en Salud Dirección de Aseguramiento, Desarrollo y Servicios de Salud. Dirección de Salud Pública	Directores de áreas Profesional Universitario Técnico Administrativo	MIS-GS-PC-006-FM-001 Planilla Procedimiento para la Vigilancia y Control a Procesos de Atención al Usuario y Participación Ciudadana
3	Registro de la solicitud Se radica y registra la solicitud en libro de registro de correspondencia y se le asigna un consecutivo	Secretario(a) de Salud Gestión en Salud Dirección de Aseguramiento, Desarrollo y Servicios de Salud. Dirección de Salud Pública	Profesional Universitario Técnico Administrativo	Libro de registro de correspondencia
4	Registrar el requerimiento en SAC Se ingresan datos generales de la solicitud en el sistema de información para PQRS; SAC	Secretario(a) de Salud Gestión en Salud	Profesional Universitario Técnico Administrativo	Sistema de Información SAC
5	Revisión de la correspondencia por parte del Secretario de Salud y direccionamiento al área encargada Secretario(a) de Salud verifica documentos y direcciona según el requerimiento al área encargada de dar respuesta	Secretario(a) de Salud	Secretario(a) de Salud Técnico Administrativo	Formato de registro documental AP-GD-PC-002-FM-009
6	Remitir el requerimiento a través del SAC Remitir el requerimiento al profesional para dar el trámite correspondiente a través del sistema de información SAC.	Secretario(a) de Salud Gestión en Salud Dirección de Aseguramiento, Desarrollo y Servicios de Salud. Dirección de Salud Pública	Profesional Universitario Técnico Administrativo	Sistema de Información SAC
	¿Se debe remitir el requerimiento a otra dependencia? Si: Continúe con la siguiente Actividad No: Pase a la Actividad N° 8			
7	Remitir requerimiento a la dependencia encargada. Remitir requerimiento a otras instituciones y/o dependencias de acuerdo a la naturaleza y finalidad del requerimiento para soportar e indagar acerca del mismo.	Secretario(a) de Salud Gestión en Salud	Secretario(a) de Salud Directores de áreas	Sistema de Información SAC Oficio remitario



		Dirección de Aseguramiento, Desarrollo y Servicios de Salud. Dirección de Salud Pública	Profesional Universitario Técnico Administrativo	
8	Recibir respuesta de las dependencias: Recibir respuesta de las instituciones y/o dependencias de acuerdo a solicitud presentada y elaborar Respuesta final.	Secretario(a) de Salud Gestión en Salud Dirección de Aseguramiento, Desarrollo y Servicios de Salud. Dirección de Salud Pública	Secretario(a) de Salud Directores de áreas Profesional Universitario Técnico Administrativo	Sistema de Información SAC Oficio del remitente
9	Remitir respuesta al peticionario: Remitir respuesta del requerimiento al peticionario.	Secretario(a) de Salud Gestión en Salud Dirección de Aseguramiento, Desarrollo y Servicios de Salud. Dirección de Salud Pública	Secretario(a) de Salud Directores de áreas Profesional Universitario Técnico Administrativo	Sistema de Información SAC Oficio remitario
10	Realizar seguimiento a las respuestas si se requiere Realizar seguimiento a las respuestas emitidas y a los requerimientos presentados por la comunidad en caso de ser necesario.	Secretario(a) de Salud Gestión en Salud Dirección de Aseguramiento, Desarrollo y Servicios de Salud. Dirección de Salud Pública	Secretario(a) de Salud Directores de áreas Profesional Universitario Técnico Administrativo	Sistema de Información SAC Oficio remitario
11	Consolidar la información Consolidar la información presentada en el SAC diariamente.	Secretario(a) de Salud Gestión en Salud Dirección de Aseguramiento, Desarrollo y Servicios de Salud. Dirección de Salud Pública	Profesional Universitario Técnico Administrativo	Sistema de Información SAC

12	<p>Analizar información y elaborar informes:</p> <p>Analizar la información, elaborar informes de PQR y remitir a las entidades que lo requieran.</p>	<p>Secretario(a) de Salud</p> <p>Gestión en Salud</p> <p>Dirección de Aseguramiento, Desarrollo y Servicios de Salud.</p> <p>Dirección de Salud Pública</p>	<p>Secretario(a) de Salud</p> <p>Directores de áreas</p> <p>Profesional Universitario</p> <p>Técnico Administrativo</p>	<p>Matriz para Consolidación PQRS de la Gobernación de Cundinamarca</p>
----	--	---	---	---

CONTROL DE CAMBIOS		
Fecha	Versión	Tipo de Cambio
24/04/2014	01	Se crea el documento
01/09/2017	02	Se modifica el documento

Elaborado por:	Aprobado por:	Adoptado por:
		
Nombre: Dra. Luz B. Molina Verano – Esperanza León Beltrán	Nombre: Dra. Clara Inés Venegas Aguilera	Nombre: Ing. Nydia Yolima Corredor
Cargo: Directora de Aseguramiento, Desarrollo y Servicios de Salud – Directora de Salud Pública	Cargo: Secretaria de Salud	Cargo: Secretaria de Planeación