

	PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZON	Código: PR-GSS-012
	PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA SALUD	Versión: 02
		Fecha de aprobación: Diciembre de 2021
		Página 1 de 7
Elaboró: Profesional Especializado área Aseguramiento de la Secretaría de Salud.	Revisó: Profesionales de Desarrollo de Servicios, Profesional de Calidad, Secretaría de salud.	Aprobó: Comité Técnico de Calidad.

OBJETIVO

Gestionar de manera oportuna e integral las PQRS depositadas en el buzón de sugerencias de la Secretaría de Salud, con el fin de realizar análisis, seguimiento y promover la mejora continua en los procesos, incrementando la satisfacción de los usuarios.

ALCANCE

El alcance de este procedimiento está dirigido a los funcionarios del Sistema de Atención a la Comunidad y permite en los usuarios del sistema de salud, facilitar el contacto con la autoridad municipal en salud, para manifestar sus peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias, en cuanto al sistema de seguridad social en salud y prestación de servicios de salud; éste inicia con la disposición de este medio en la Secretaría de Salud y termina con la resolución de las PQRS.

RESPONSABLE

Funcionarios del Sistema de Atención a la Comunidad

AUTORIDAD

Personal áreas de la Secretaria de Salud Municipal.

DEFINICIONES:

BUZÓN: receptáculo instalado en la vía pública o acoplado a una puerta con una ranura por donde se echan las cartas y papeles del correo.

DERECHO DE PETICIÓN: Comunicación donde el usuario indica que su radicado es un “derecho de petición”. El cual debe estar en identificado en el aplicativo.

FELICITACIÓN: Manifestación de agradecimiento o admiración que haga el usuario sobre un servicio recibido hacia un funcionario o dependencia.

PETICIÓN: Petición, por motivos de interés general o particular, mediante el cual una persona solicita, entre otras actuaciones: el reconocimiento de un derecho, la intervención de la entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un

	PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZON	Código: PR-GSS-012
	PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA SALUD	Versión: 02
		Fecha de aprobación: Diciembre de 2021
		Página 2 de 7
Elaboró: Profesional Especializado área Aseguramiento de la Secretaria de Salud.	Revisó: Profesionales de Desarrollo de Servicios, Profesional de Calidad, Secretaría de salud.	Aprobó: Comité Técnico de Calidad.

servicio, el requerimiento de información, la consulta, examen o requerimiento de copia de documentos, la formulación de una consulta, queja, denuncia.

PQRS: Petición, queja, reclamo y/o sugerencia.

PQRS ANÓNIMA: Se asimila a las denominaciones anteriores, pero al no identificarse se dará un tratamiento diferente donde se responderá en los canales definidos por la entidad.

QUEJA: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa disconformidad con el actuar de un funcionario de la Secretaria de Salud, ya sea porque en su sentir: incumplió un deber, se extralimitó en el ejercicio de sus funciones, incurrió en una prohibición, o violó el régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos o conflictos de interés, consagrados en el Código Disciplinario Único.

RECLAMO: Manifestación de un Usuario del Sistema General de Seguridad Social en Salud a través de la cual exterioriza su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o demanda el reconocimiento del derecho fundamental a la salud con el fin de evitar un perjuicio irremediable.

SATISFACCIÓN: grado de cumplimiento de las expectativas del usuario.

SUGERENCIA: Es el aporte que los usuarios hacen para mejorar la prestación de los servicios de salud.

USUARIO: Persona o institución que recibe un bien o un servicio.

USUARIO INTERNO: Funcionarios, contratistas.

USUARIO EXTERNO: Comunidad en general, EAPB, entes de control

1. DESARROLLO

Los siguientes plazos son los máximos, establecidos por la Ley para actuar frente a las peticiones de los ciudadanos con celeridad y eficiencia.

Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la petición para contestar quejas, reclamos y manifestaciones.

Diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la solicitud para contestar peticiones de información.

	PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZON	Código: PR-GSS-012
	PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA SALUD	Versión: 02
		Fecha de aprobación: Diciembre de 2021
		Página 3 de 7
Elaboró: Profesional Especializado área Aseguramiento de la Secretaría de Salud.	Revisó: Profesionales de Desarrollo de Servicios, Profesional de Calidad, Secretaría de salud.	Aprobó: Comité Técnico de Calidad.

Treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de recibo de la petición para contestar consultas.

La apertura de los buzones de sugerencias se realiza el día viernes en presencia de un usuario.

CARACTERIZACION DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD		RESPONSABLES	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1.	APERTURA DE BUZON: Realizar apertura de manera semanal.	Funcionarios del Servicio de Atención a la comunidad	Formato de recepción de PQRSF FO-GS-008
2.	ACTA DE APERTURA: Se procede a levantar acta de apertura, hora, fecha, participantes, número de acta y número total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) recepcionadas. El acta debe ser firmada por quienes realizan la apertura del buzón con todos sus datos de identificación.	Funcionarios del Servicio de Atención a la comunidad	Formato Acta de Apertura de Buzón FO-GS-023
3.	REGISTRO DE PQRSF: Se procede a tabulación de las PQRSF presentadas en el buzón en el archivo respectivo, que se encuentra compartido en el aplicativo en drive.	Funcionarios del Servicio de Atención a la comunidad	Drive: Matriz SAC Documento Externo
4.	ESCANEAR FORMATO DE PQRSF Y ACTA DE BUZON: El formato una vez radicado debe ser escaneado y consolidado en medio magnético y físico. Carpeta D/actas de buzón	Funcionarios del Servicio de Atención a la comunidad	FORMATO DE PQRSF FO-GS-008 Escaneado y consolidado en medio magnético y físico. Carpeta D/actas de buzón

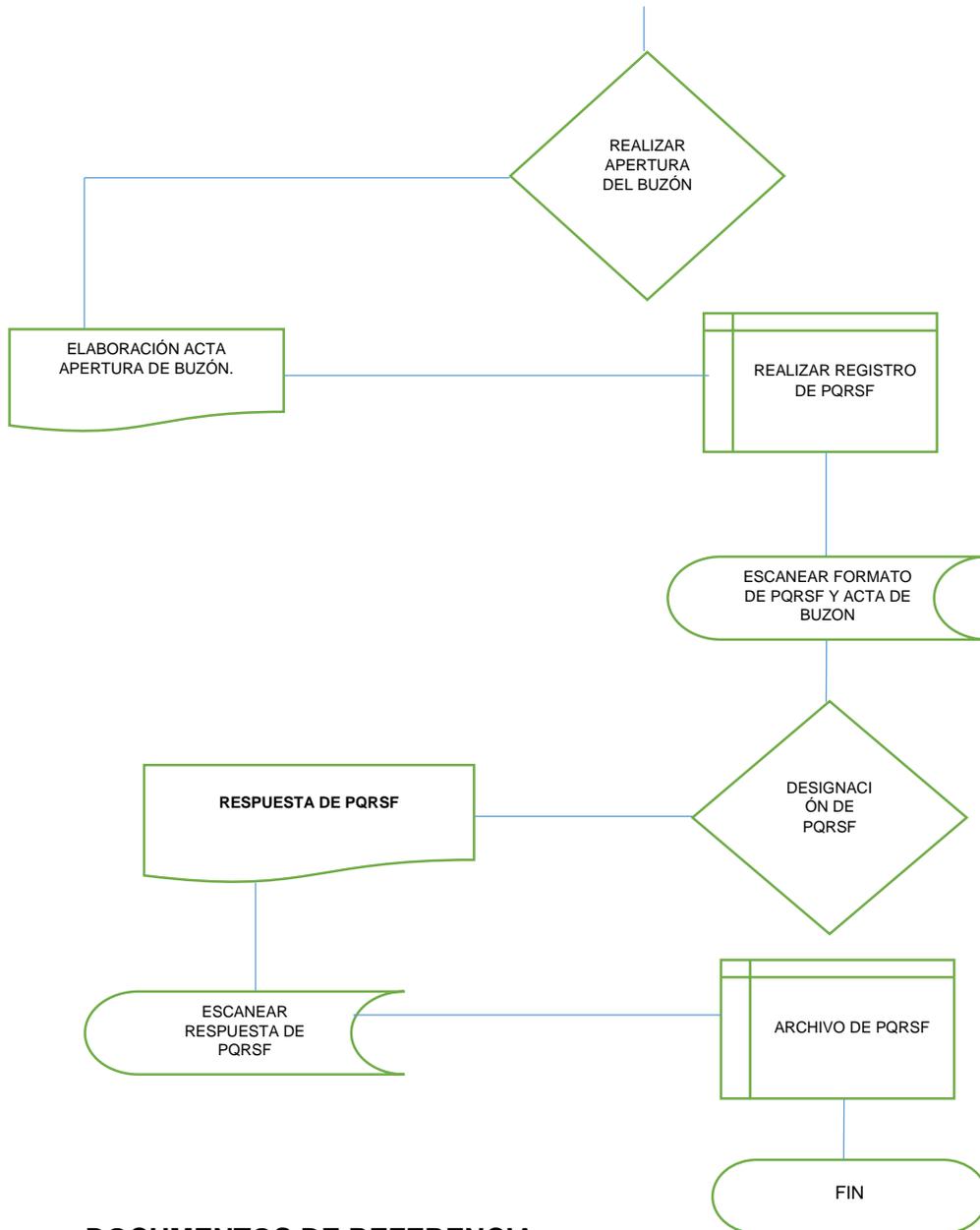
	PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZON	Código: PR-GSS-012
	PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA SALUD	Versión: 02
		Fecha de aprobación: Diciembre de 2021
		Página 4 de 7
Elaboró: Profesional Especializado área Aseguramiento de la Secretaría de Salud.	Revisó: Profesionales de Desarrollo de Servicios, Profesional de Calidad, Secretaría de salud.	Aprobó: Comité Técnico de Calidad.

5.	DESIGNACION PQRSF: Se procede a reasignar según el contenido de la PQRSF el área correspondiente para resolver la petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación.	Funcionarios del Servicio de Atención a la comunidad	Envío a través de Control Doc y/o correo electrónico
6.	RESPUESTA DE PQRSF: La respuesta se da en los términos definidos por la Ley 1755 de 2015, al correo electrónico, y o número telefónico. Las respuestas a las PQRSF, anónimas o sin datos completos son publicadas en la cartelera municipal, de acuerdo al Manual SAC.	Áreas designadas de la Secretaría de Salud. Auxiliar administrativo	Respuesta PQRSF Control Doc y/o correo electrónico
7.	ESCANEAR RESPUESTA DE PQRSF: Se procede a escanear y consolidar respuesta en medio magnético y físico	Técnico área de Salud SAC	Documento escaneado
8.	ARCHIVO PQRSF: Las Actas de apertura se deben mantener en custodia, debidamente archivadas, Archivo físico: Carpeta. Anexos de SGSSS /Actas formatos PQRSF (FUID) Archivo magnético: D/ Actas de buzón.	Técnico área de Salud SAC	Carpeta. Anexos de SGSSS /Actas formatos PQRSF (FUID) Archivo magnético: D/ Actas de buzón.

FLUJOGRAMA



	PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZON	Código: PR-GSS-012
	PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA SALUD	Versión: 02
		Fecha de aprobación: Diciembre de 2021
		Página 5 de 7
Elaboró: Profesional Especializado área Aseguramiento de la Secretaría de Salud.	Revisó: Profesionales de Desarrollo de Servicios, Profesional de Calidad, Secretaría de salud.	Aprobó: Comité Técnico de Calidad.



DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Constitución política de Colombia 1991.
- Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

	PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZON	Código: PR-GSS-012
	PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA SALUD	Versión: 02
		Fecha de aprobación: Diciembre de 2021
		Página 6 de 7
Elaboró: Profesional Especializado área Aseguramiento de la Secretaría de Salud.	Revisó: Profesionales de Desarrollo de Servicios, Profesional de Calidad, Secretaría de salud.	Aprobó: Comité Técnico de Calidad.

- Ley 850 de 2003. Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 872 del 2003. Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Ley 1122 de 2007. Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1438 de 2011. Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- 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.
- 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.
- Decreto 1011 de 2006. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- 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.
- Decreto 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Resolución 2063 de 2017. Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS).
- Circular 009 de 1996 de la Superintendencia Nacional de Salud.
- Circular Externa 0031 de 2006 de la Superintendencia Nacional de Salud

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO

	PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZON		Código: PR-GSS-012
	PROCESO GESTIÓN DEL SISTEMA SALUD		Versión: 02
			Fecha de aprobación: Diciembre de 2021
			Página 7 de 7
Elaboró: Profesional Especializado área Aseguramiento de la Secretaria de Salud.	Revisó: Profesionales de Desarrollo de Servicios, Profesional de Calidad, Secretaría de salud.	Aprobó: Comité Técnico de Calidad.	

01		Creación del Documento	
2	Diciembre de 2021	Modificación código del documento	