

DIRECCION OPERATIVA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y ASEGURAMIENTO

PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES.

LUZ ELENA CARDONA ANO
Coordinadora Proceso de
PQRSR

1. Introducción

El **Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos (PQRSR)** establecido en la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social, permite a los ciudadanos pereiranos presentar inquietudes, inconformidades, solicitudes relacionadas con el acceso a los servicios de salud, aseguramiento en salud y programas de salud pública.

El proceso de PQRSR establecido, garantiza a los usuarios el derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

El proceso de PQRSR ayuda a la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social a:

1. Realizar un seguimiento a las PQRSR que se reciben y a la respuesta oportuna a los peticionarios.
2. A verificar que los funcionarios responsables de proyectar las respuestas lo hagan dentro de los términos establecidos por la ley.
3. A establecer puntos de control que permita la recepción, trámite, respuesta y envío de la misma al peticionario.
4. A que el peticionario tenga la seguridad de que su solicitud es registrada en el sistema, es tramitada y con respuesta

2. Objetivos:

- Garantizar un mayor control sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Reconocimientos- PQRSR interpuestas por los ciudadanos ante la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social
- Hacer seguimiento permanente a la respuesta de PQRSR para que se realicen dentro de los tiempos de respuesta establecidos.
- Realizar un trámite oportuno, eficaz y efectivo a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos-PQRSR, garantizando la respuesta a los peticionarios.

3. Normograma y/o Normatividad Aplicable

Norma	Aspectos orientadores de cumplimiento.	Mencionar articulado
Constitución política de Colombia 1991	Avanzar en la garantía del derecho fundamental de la salud mediante el cual se busca como objetivos primordiales buscar una atención oportuna y de calidad	Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.
Ley 1755 de 2015		Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, ya través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.
Decreto 1166 de 2016	<i>Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".</i>	ARTÍCULO 2.2.3.12.1. Objeto. El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.
Decreto 0279 de 2022	por medio del cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la alcaldía del municipio de Pereira, se derogan los decretos municipales 105 de 2017, 283 de 2018 y 640 de 2019, y se adoptan otras disposiciones.	El presente Decreto tiene por objeto establecer el reglamento interno para el trámite de las peticiones que le corresponde resolver a la Alcaldía del Municipio de Pereira, de conformidad con sus competencias constitucionales y legales.

3.2 Guías

Sin guías aplicables a la estrategia hasta el momento de la elaboración del presente manual.

3.3 Protocolos

Sin protocolos aplicables a la estrategia hasta el momento de la elaboración del presente manual.

4. Componentes o Líneas de acción:

No aplica

5. Organigrama

Dirección Operativa de Vigilancia, Control y Aseguramiento

Coordinador proceso de PQRSR

Técnico
administrativo SAC

funcionario
encargado
seguimiento PQRSR

5.1 Recurso Humano

PROGRAMA	PERFIL	CANTIDAD
PROCESO DE PQRSR	Coordinador del proceso PQRSR	1
	Funcionario seguimiento (contratista)	1
	Técnico. Administrativo (funcionario de planta)	1
	Total	3

6. Descripción de actividades:

6.1 Radicación de PQRSR que son presentadas en la Secretaría de Salud pública y Seguridad Social

- Recepción física y/o electrónica por parte del técnico administrativo del Servicio de Atención a la Comunidad, de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias, Reconocimientos, interpuestas por los ciudadanos pereiranos
- Se verifica que las PQRSR presentadas sean competencia de la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social. En caso de que no lo sean, se debe orientar al usuario para que se dirija a la Institución que le corresponde
- Cuando los documentos recibidos por técnico administrativo del Servicio de Atención a la Comunidad a través del correo electrónico institucional de pqrs-salud@pereira.gov.co o de la **ventanilla única de gestión documental**, son ingresados al aplicativo SAIA, son direccionados únicamente a las dos Direcciones Operativas o al despacho, según corresponda.
- Cuando el documento es enviado a la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social a través de una empresa de correos y al abrirlo la persona encargada verifica que no es competencia de este despacho. Se debe trasladar a una de las dos Direcciones Operativas para dar respuesta al mismo.
- Las PQRSR que ingresan a través de buzón de sugerencias, APP Programa a Luchar por Pereira (Denuncia ciudadana) y Sistema de Atención a la Comunidad de la Alcaldía (SAC) se envían al correo electrónico Institucional pqrs-salud@pereira.gov.co y la persona encargada del seguimiento a las PQRSR lo ingresará al aplicativo SAIA con los respectivos anexos.
- El técnico administrativo del Servicio de Atención a la Comunidad, debe clasificar adecuadamente los documentos físicos o electrónicos que se reciben en la SSP y SS, tales como: Derechos de Petición, solicitud de documentos, solicitud de información, solicitud de visitas, solicitudes, documentos informativos, invitaciones, respuesta a oficios, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos (cuando se tengan dudas indagar con los profesionales de la secretaría para evitar reprocesos); una vez clasificados se ingresa en el aplicativo SAIA, se debe verificar el cargue de la totalidad de los anexos.
- El técnico Administrativo del SAC, define el asunto del documento con precisión y lo ingresa en el aplicativo SAIA. En el caso de que las acciones de tutela y PQRSR tengan anexos (cd, revistas, folletos, libros), deben ser descritos en el aplicativo SAIA
- El técnico Administrativo del SAC verifica y actualiza de ser necesario, los datos personales del peticionario, (nombre completo, dirección, teléfono y correo electrónico), descritos en el oficio, al momento de ingresar la PQRSR al aplicativo SAIA.
- Cuando el documento sea ingresado al aplicativo SAIA debe ser remitido a :Dirección



Operativa de Salud Pública, Dirección Operativa de Vigilancia, Control y Aseguramiento, secretaria de Despacho y jurídica según corresponda.

- Una vez asignado el radicado en el SAIA, el técnico Administrativo del SAC entrega copia del documento al usuario con el radicado respectivo, cuando el documento es físico. En relación a los documentos electrónicos se enviará el pantallazo en el cual se identifique el número de radicado del SAIA, al correo del petionario.
- El técnico Administrativo del SAC registra en el libro radicador de manera inmediata cada uno de los documentos que ingresen al aplicativo SAIA.
- Trasladar dos veces al día en el libro radicador, los documentos a las secretarías de las Direcciones Operativas de Salud Pública, Vigilancia, Control y Aseguramiento, Despacho de Secretaría. Quienes firmaran de recibido una vez verificada la información.

6.2 Entrega física de las PQRSR a las Direcciones Operativas y Despacho

- El funcionario designado por el archivo de la Secretaría de Salud, debe recoger en el Servicio de Atención a la Comunidad dos veces en el día (9:30a.m y 3:30 Pm) el libro radicador con las respectivas PQRSR en físico.
- Se debe verificar que la información registrada en el libro radicador coincida con las PQRSR recibidas.
- El funcionario designado por el archivo traslada dos veces al día en el libro radicador a las secretarías de las Direcciones Operativas y Despacho de Secretaría, quienes firmaran el recibido de los documentos, una vez verificada la información.

6.3 traslado de las PQRSR a los funcionarios encargados de proyectar la respuesta

- Las Direcciones operativas y el despacho trasladan las PQRSR través del aplicativo SAIA, al funcionario responsable de proyectar la respuesta.
- Las secretarías de las Direcciones Operativas ingresarán al cuadro de seguimiento: las PQRSR recibidas de manera física y los funcionarios responsables de dar respuesta.
- Las secretarías de las Direcciones Operativas trasladan en el libro radicador los documentos en físico, a la persona responsable de proyectar la respuesta, haciendo firmar de recibido

- Los técnicos responsables de seguimiento de PQRSR en los diferentes programas hacen seguimiento al funcionario responsable de la respuesta para que lo haga en los términos de Ley.

6.4 Seguimiento para la respuesta oportuna a PQRSR

- La funcionaria encargada del seguimiento a las PQRSR, descarga diariamente del aplicativo SAIA las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, reconocimientos, comunicaciones internas que, documentos informativos, respuesta a oficios, invitaciones informes, entre otros y los ingresa a la matriz de seguimiento.
- La funcionaria encargada del seguimiento a las PQRSR realiza seguimiento diario a las respuestas, verificando en el aplicativo SAIA el cumplimiento los tiempos asignados por aplicativo SAIA.
- Participar en el seguimiento semanal a la matriz de PQRSR, a través de reuniones con las secretarías de las Direcciones Operativas de Salud Pública, Vigilancia, Control y Aseguramiento, técnicos responsables de seguimiento a PQRSR y encargada del proceso de PQRSR.
- La funcionaria encargada del seguimiento a las PQRSR, mensualmente revisa con la persona encargada de gestión documental del archivo el envío de respuesta al petionario a través del correo electrónico institucional, a través del correo físico y a través de publicación de edictos.
- La funcionaria encargada del seguimiento a las PQRSR realiza mensualmente llamadas aleatorias a los peticionarios, con el fin de verificar el recibido de la respuesta final a la PQRSR.(derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes generales) no se incluye solicitudes de visita a establecimientos.

6.5. Elaboración de informes despuesta a PQRSR

- La coordinadora del proceso de PQRSR elabora mensualmente un informe ejecutivo para ser presentado a la Secretaria de Salud, donde se evidencie el proceso de gestión realizado para respuesta a PQRSR.
- La coordinadora del proceso de PQRSR elabora mensualmente un informe de los derechos de petición para enviarlo a la Secretaria de Gestión Administrativa y a la Secretaria de Salud.

- En caso de PQRSR vencidas sin respuesta, que después de las reuniones de seguimiento persistan en ese estado, la coordinadora del proceso de PQRSR proyectará un oficio dirigido a las Direcciones Operativas.
- La coordinadora del proceso de PQRSR envía semanalmente al whatsapp institucional de la Secretaría de Salud el reporte de PQRSR semaforizadas, donde se pueda evidenciar: el número de radicado, fecha de ingreso, funcionario responsable de respuesta y fecha en la que se debe dar respuesta.

7. Indicadores:(bienestar, producto)

INDICADOR DE BIENESTAR	LINEA BASE	PROGRAMADO AÑO 2022	LO PROGRAMADO PARA EL CUATRIENIO (2020-2023)
Mantener y fortalecer el proceso de PQRSR	N/A	N/A	N/A

8. Indicadores de producto- Plan de desarrollo:

INDICADOR DE PRODUCTO	LÍNEA BASE	PROGRAMADO AÑO 2022	LO PROGRAMADO PARA EL CUATRIENIO (2020-2023)
Número de PQRSR recepcionadas en la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social	A demanda	A demanda	A demanda
Número de PQRSR con respuesta final al peticionario	A demanda	A demanda	A demanda

9. Indicadores de plan de acción:

- No aplica

10. Población objeto—momentos del ciclo de vida:

- Ciudadanía municipio de Pereira

11. Sectores priorizados:

- Población Pereirana

12. Matriz actores involucrados (Internos y Externos)

PROCESO DE PQRSR		
Funcionarios de la Secretaría de Salud	Articulación permanente con funcionarios encargados de dar respuesta y seguimiento a PQRSR	

13. Identificación y programación de actividades del programa.

Las actividades se ejecutan diariamente dentro de los horarios establecidos por la administración municipal

14. Formatos exclusivos utilizados en el programa (internos/o externos).

- Matriz de seguimiento a PQRSR
- Formato “derechos de petición mensual”
- Formato de PQRSR Alcaldía de Pereira
- Formato “apertura de buzón de sugerencias”

15. Relación de informes a presentar por programa:

Se reporta para informes mensuales de PQRSR, informes mensuales de Derechos de Petición, de gestión trimestral y anual.

16. Relación de comités a los cuales pertenece el programa:

No aplica.

17. Participación en las Políticas Públicas Municipales:

No aplica.