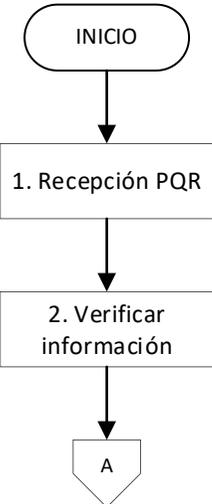


**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS  
GRUPO DE ASEGURAMIENTO Y AFILIACIÓN**

CÓDIGO	MI-GS-PR-155
VERSIÓN	0
FECHA DE APROBACIÓN	23/06/2023
PÁGINA	1 de 5

<b>PROCESO</b>	GESTIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>SECRETARIA U OFICINA</b>	SSD - Dirección de Desarrollo de Servicios Inspección Vigilancia y Control - Grupo de Aseguramiento y Afiliación.
<b>PROCEDIMIENTO</b>	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS GRUPO DE ASEGURAMIENTO Y AFILIACIÓN		
<b>OBJETIVO</b>	Establecer los parámetros y lineamientos para atender, gestionar y hacer seguimiento de manera oportuna a las peticiones, quejas, reclamos y/ sugerencias interpuestas contra las EAPB incluyendo las Entidades Adaptadas, Regímenes especiales y de excepción, entre otros.		
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la recepción de la PQRS por los diferentes canales establecidos, hasta el informe final de gestión, seguimiento y respuesta de la misma.		

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
	<p>1. Recepción PQRS: la recepción de la PQRS en la oficina de aseguramiento y afiliación puede darse por diferentes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Gestión de procesos y documentos FOREST.</li> <li>Correo electrónico institucional de los funcionarios de planta adscritos a la Oficina de Aseguramiento (municipios).</li> <li>Asignadas desde la dirección de Desarrollo de Servicios, Vigilancia y Control de la Secretaría de Salud de Santander.</li> </ul>	Grupo de Aseguramiento y Afiliación	Líder Grupo de Aseguramiento y Afiliación / Profesionales de planta Grupo de Aseguramiento y Afiliación	- FOREST - Correos institucionales	- FOREST - Correos institucionales
	<p>2. El Profesional de planta adscrito a la Oficina de Aseguramiento que recibe la PQRS verifica el contenido de la información, brindando prioridad a la solución de la misma con base al riesgo de vida del peticionario y a los tiempos establecidos para los respectivos trámites.</p> <p>Si el Profesional evidencia que se trata de un tema que no es competencia de la Oficina de Aseguramiento y afiliaciones, inmediatamente redireccionará la misma a la dependencia que considere debe dar trámite, solución y respuesta.</p>	Grupo de Aseguramiento y Afiliación	Líder Grupo de Aseguramiento y Afiliación / Profesionales de planta Grupo de Aseguramiento y Afiliación	- FOREST - Correos institucionales	- FOREST - Correos institucionales



## PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS GRUPO DE ASEGURAMIENTO Y AFILIACIÓN

CÓDIGO	MI-GS-PR-155
VERSIÓN	0
FECHA DE APROBACIÓN	23/06/2023
PÁGINA	2 de 5

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
		AREA	CARGO		
<p><b>[No] [Nombre de la Actividad]</b></p>	<p><b>[Descripción de la Actividad]</b></p>				<p><b>[Documento] [Código]</b></p>
	<p>3. El Profesional de planta adscrito a la Oficina de Aseguramiento que recibe la PQRS asume o delega la gestión y trámite de la misma informando a través de correo electrónico al respectivo responsable. Dependiendo de la fuente de origen de la PQRS pase al <b>punto No. 4.</b> o <b>punto No. 6</b></p>	Grupo de Aseguramiento y Afiliación	Líder Grupo de Aseguramiento y Afiliación / Profesionales de planta Grupo de Aseguramiento y Afiliación	- Correos institucionales - Correos contratistas	Formato trazabilidad PQRS Oficina de Aseguramiento y Afiliaciones código MI-GS-RG-728
	<p>4. <b>La PQRS procede de un municipio:</b> la PQRS es recibida a través del correo electrónico institucional de los funcionarios de planta adscritos a la Oficina de Aseguramiento.</p> <p>El Profesional de planta responsable de la gestión, ingresa al Drive Formato trazabilidad PQRS Oficina de Aseguramiento y Afiliaciones, asigna el respectivo consecutivo resaltándolo con el color correspondiente a su nombre pestaña "consecutivos", para posteriormente proceder al cargue de la información relacionada con la PQRS, pestaña "PQRS".</p>	Grupo de Aseguramiento y Afiliación	Líder Grupo de Aseguramiento y Afiliación / Profesionales de planta Grupo de Aseguramiento y Afiliación	Formato trazabilidad PQRS Oficina de Aseguramiento y Afiliaciones dispuesto en el Drive.	Formato trazabilidad PQRS Oficina de Aseguramiento y Afiliaciones código MI-GS-RG-728
	<p>5. El Profesional de planta a cargo de la gestión de la PQRS procedente del municipio realiza la investigación, trámite y respuesta de la misma.</p> <p>Para la gestión de las PQRS de los municipios se realizarán máximo 2 requerimientos por escrito, en caso de no recibir respuesta dentro del tiempo estipulado, se procederá a designar un auditor (contratista) quien realizará la gestión de manera presencial ante la entidad, generando el acta y/o informe de gestión de la PQRS. <b>Pasa al punto 8</b></p>	Grupo de Aseguramiento y Afiliación	Líder Grupo de Aseguramiento y Afiliación / Profesionales de planta Grupo de Aseguramiento y Afiliación/ Auditores	Formato trazabilidad PQRS Oficina de Aseguramiento y Afiliaciones código MI-GS-RG-728 - Informe gestión de queja - Respuesta al peticionario.	- Formato trazabilidad PQRS Oficina de Aseguramiento y Afiliaciones código MI-GS-RG-728 - AP-AI-RG-111_-_Acta - Respuesta al peticionario. - Correo electrónico institucional.
	<p>6. <b>La PQRS NO procede de un municipio:</b> El líder del grupo de aseguramiento delega el profesional responsable de la gestión informando a través de correo electrónico.</p> <p>El profesional designado ingresa al Drive Formato trazabilidad PQRS Oficina de Aseguramiento y Afiliaciones, asigna el respectivo consecutivo resaltándolo con el color correspondiente a su nombre pestaña "consecutivos", para posteriormente proceder al cargue de la información relacionada con la PQRS, pestaña "PQRS".</p>	Grupo de Aseguramiento y Afiliación	Líder Grupo de Aseguramiento y Afiliación / Auditores	Formato trazabilidad PQRS Oficina de Aseguramiento y Afiliaciones código MI-GS-RG-728	Formato trazabilidad PQRS Oficina de Aseguramiento y Afiliaciones código MI-GS-RG-728
	<p>7. El profesional designado para la gestión de la PQRS, procede a la investigación y trámite de la misma, generando el acta y/o informe de gestión de la PQRS dentro de los tiempos establecidos en la normatividad aplicable. <b>Pasa al punto 8</b></p>	Grupo de Aseguramiento y Afiliación	Líder Grupo de Aseguramiento y Afiliación / Auditores	Formato trazabilidad PQRS Oficina de Aseguramiento y Afiliaciones código MI-GS-RG-728	- Formato trazabilidad PQRS Oficina de Aseguramiento y Afiliaciones código MI-GS-RG-728 - AP-AI-RG-111_-_Acta - Respuesta por correo electrónico.



**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS  
GRUPO DE ASEGURAMIENTO Y AFILIACIÓN**

CÓDIGO	MI-GS-PR-155
VERSIÓN	0
FECHA DE APROBACIÓN	23/06/2023
PÁGINA	3 de 5

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<pre> graph TD     B{B} --&gt; 8[8. Consignar La totalidad de información en el Formato trazabilidad PQRS]     8 --&gt; 9[9. Cargar en el Drive la totalidad de los soportes]     9 --&gt; 10[10. Proyectar y enviar respuesta al peticionario]     10 --&gt; C{C}                     </pre>	<p>8. El profesional de planta y/o auditor responsable de la gestión de la PQRS de acuerdo a su procedencia, deberá consignar toda la información requerida en el Formato trazabilidad PQRS Oficina de Aseguramiento y Afiliaciones dispuesto en el Drive, con el fin de contar con la información completa y la trazabilidad de la misma.</p> <p>De acuerdo al tipo de requerimiento recibido se deberá cumplir con los tiempos establecidos para la gestión del mismo.</p>	Grupo de Aseguramiento y Afiliación	Líder Grupo de Aseguramiento y Afiliación / Profesionales de planta Grupo de Aseguramiento y Afiliación/ Auditores	Formato trazabilidad PQRS Oficina de Aseguramiento y Afiliaciones código MI-GS-RG-728	Formato trazabilidad PQRS Oficina de Aseguramiento y Afiliaciones código MI-GS-RG-728
	<p>9. El profesional de planta y/o auditor responsable de la gestión de la PQRS de acuerdo a su procedencia, deberá cargar en el Drive Carpeta “<b>gestión de PQRS</b>” los soportes derivados del trámite de la misma (PQRS, correos enviados, pantallazos de forest, así como también, el acta y/o informe de gestión). Para esto deberá crear una carpeta la cual será identificada con el número del consecutivo de la PQRS.</p>	Grupo de Aseguramiento y Afiliación	Líder Grupo de Aseguramiento y Afiliación / Profesionales de planta Grupo de Aseguramiento y Afiliación/ Auditores	Formato trazabilidad PQRS Oficina de Aseguramiento y Afiliaciones código MI-GS-RG-728	Formato trazabilidad PQRS Oficina de Aseguramiento y Afiliaciones código MI-GS-RG-728 Carpeta “Evidencias Gestión de PQRS” dispuesta en el Drive
	<p>10. El Profesional (contratista) responsable de la gestión de la PQRS deberá proyectar la respuesta al peticionario, enviarla para revisión por parte del Coordinador de Aseguramiento, proceder al registro en FOREST y enviar nuevamente al Coordinador de Aseguramiento o Profesional de planta para que desde los correos institucionales sea enviada al peticionario.</p> <p>Para dar respuesta el profesional debe considerar atentamente lo que la solicitante demanda en su comunicación con el fin de dar respuesta clara y de fondo.</p> <p><b>NOTA:</b> Toda la gestión de la PQRS debe ser guardada en la carpeta “Evidencias Gestión de PQRS” dispuesta en el Drive. Una vez finalice con el envío de la respuesta al peticionario, se procede a descargar el correo y guardarlo como evidencia en la carpeta de evidencias en el Drive.</p>	Grupo de Aseguramiento y Afiliación	Líder Grupo de Aseguramiento y Afiliación / Profesionales de planta Grupo de Aseguramiento y Afiliación/ Auditores	Forest, oficios, Carpeta “Evidencias Gestión de PQRS” dispuesta en el Drive	Forest, oficios Carpeta “Evidencias Gestión de PQRS” dispuesta en el Drive



**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS  
GRUPO DE ASEGURAMIENTO Y AFILIACIÓN**

CÓDIGO	MI-GS-PR-155
VERSIÓN	0
FECHA DE APROBACIÓN	23/06/2023
PÁGINA	4 de 5

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<pre> graph TD     C[C] --&gt; 11[11. Seguimiento semanal]     11 --&gt; 12[12. Archivo]     12 --&gt; FIN([FIN])                     </pre>	11. El Líder de aseguramiento y/o profesional designado realizará seguimiento semanal al Formato trazabilidad PQRS Oficina de Aseguramiento y Afiliaciones; y a la carpeta de soportes dispuestos en el Drive.	Grupo de Aseguramiento y Afiliación	Líder Grupo de Aseguramiento y Afiliación / Profesional designado	Formato trazabilidad PQRS Oficina de Aseguramiento y Afiliaciones código MI-GS-RG-728	Formato trazabilidad PQRS Oficina de Aseguramiento y Afiliaciones código MI-GS-RG-728  Carpeta "Evidencias Gestión de PQRS" dispuesta en el Drive
	12. El Líder de aseguramiento y/o profesional designado descargará de manera mensual la información del Drive para su respectiva custodia.	Grupo de Aseguramiento y Afiliación	Líder Grupo de Aseguramiento y Afiliación / Profesional designado	Formato trazabilidad PQRS Oficina de Aseguramiento y Afiliaciones código MI-GS-RG-728	Formato trazabilidad PQRS Oficina de Aseguramiento y Afiliaciones código MI-GS-RG-728  Carpeta "Evidencias Gestión de PQRS" dispuesta en el Drive

<b>SALIDA DE LA ACTIVIDAD</b>	Productos tangibles: Formato trazabilidad PQRS Oficina de Aseguramiento y Afiliaciones diligenciado, informe de gestión de las quejas, respuesta al usuario. Carpeta "Gestión de PQRS" dispuesta en el Drive, contiene los soportes de gestión. <i>Productos intangibles: "servicios" como atención médica, capacitaciones.</i>
<b>DEFINICIONES</b>	PQRS: peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones.  <b>PETICIÓN:</b> 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 servicio, el requerimiento de información, la consulta, examen o requerimiento de copia de documentos, la formulación de una consulta, queja, denuncia. Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario o de la entidad.  QUEJA. Manifestación de una persona, a través de la cual expresa disconformidad con el actuar de un funcionario, 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



**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS  
GRUPO DE ASEGURAMIENTO Y AFILIACIÓN**

CÓDIGO	MI-GS-PR-155
VERSIÓN	0
FECHA DE APROBACIÓN	23/06/2023
PÁGINA	5 de 5

	<p>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.</p> <p>PQR con Riesgo de Vida: Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.</p>
<b>OBSERVACIONES</b>	<p>Si a ello fuere necesario, como establecer, determinar, orientar, etc. aspectos relacionados con el proceso, documentación, registros, etc. o lineamientos de carácter nacional o regional.</p> <p>En el espacio de: CÓDIGO: ES-SIG-RG-23; VERSIÓN: 4; FECHA DE APROBACIÓN: 07/02/2017; PÁGINA:1 de 2 (Estos campos serán diligenciados por la Dirección de Sistemas Integrados de Gestión)</p>

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
0	23/06/2023	Creación de procedimientos y modificación de formatos.	<p>_____ <b>LUIS FELIPE TARAZONA VELASQUEZ</b> Director de Desarrollo de Servicios, Inspección, Vigilancia y Control</p> <p>_____ <b>CESAR ERNESTO SAENZ ARANDA</b> Director de Planeación y Mejoramiento en Salud</p> <p>_____ <b>DIEGO AUGUSTO SÁNCHEZ BAEZ</b> Coordinador del Grupo de Apoyo a la Gestión y Calidad- CPS</p>	<p>_____ <b>JAVIER ALONSO VILLAMIZAR SUÁREZ</b> Secretario de Salud de Santander</p>