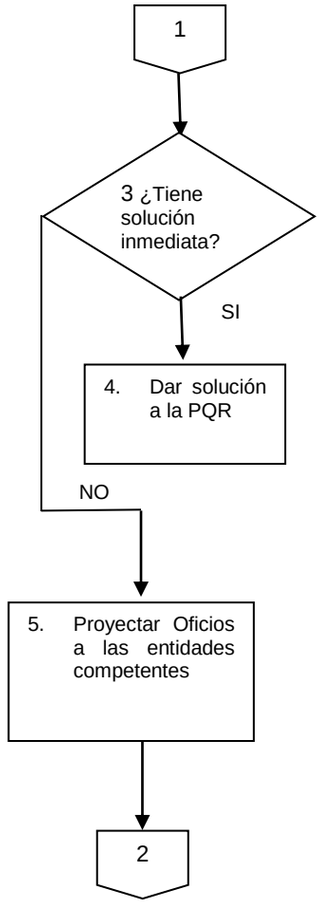
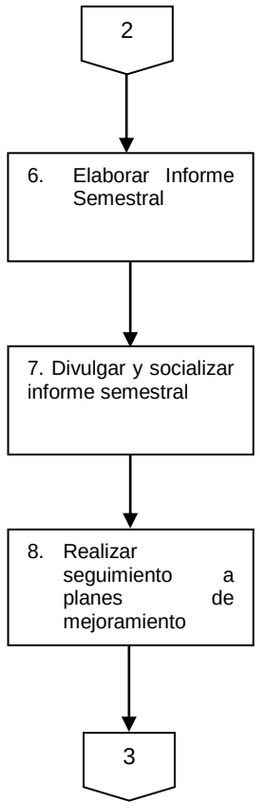
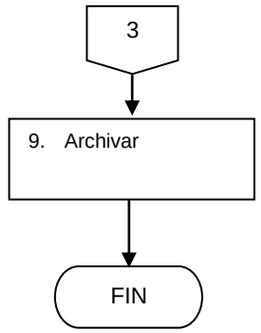
PROCESO	Gestión en Salud y Seguridad Social	**SECRETARIA U OFICINA**	SSD - Dirección de Desarrollo de Servicios Inspección Vigilancia y Control - Grupo de Participación Social en Salud.
PROCEDIMIENTO	**RECEPCIÓN, TRÁMITE, GESTIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS E INQUIETUDES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.**		
OBJETIVO	Brindar atención oportuna a los usuarios frente al trámite, gestión y resolución de las peticiones, quejas, reclamos e inquietudes en salud presentadas por el usuario en la oficina del Grupo Participación Social en Salud - Atención al Usuario, relacionadas con la prestación de servicios de salud de los diferentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.		
ALCANCE	Inicia con recepción y registro en el software de las peticiones, quejas, reclamos e inquietudes presentadas por el usuario hasta el seguimiento de las mismas.		

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	**[Descripción de la Actividad]**	**AREA**	**CARGO**		**[Documento] [Código]**
	1. Recepcionar, clasificar y registrar en el software las peticiones, quejas, reclamos e inquietudes - PQR por tipo, presentadas por el usuario en forma escrita, presencial, correo electrónico y/o telefónica en la Oficina del Grupo Participación Social en Salud - Atención al Usuario. **Nota 1:** Se realiza el registro en el software de los demás datos relacionados con el usuario y la entidad implicada.	Grupo de Participación Social en Salud	Técnico Operativo - Profesional Universitario	Software (Sistema maestro de información – módulo salud)	Software (Sistema maestro de información – módulo salud) Código de Radicado
	2. Realizar el trámite y/o gestión ante la institución o funcionario encargado de acuerdo a la clasificación realizada en el registro, con el propósito de obtener solución de la solicitud del usuario.	Grupo de Participación Social en Salud	Técnico Operativo - Profesional Universitario	Software (Sistema maestro de información – módulo salud)	Teléfono WhatsApp Correo Electrónico Institucional Oficio FOREST Formato carta **AP-AI-RG-110**

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	**[Descripción de la Actividad]**	**AREA**	**CARGO**		**[Documento] [Código]**
	3. Verificar si la PQR, tiene solución inmediata al usuario. Si tiene solución inmediata pasar a la actividad No. 4. Si la PQR no tiene solución inmediata pasar a la actividad No. 5.	Grupo de Participación Social en Salud	Técnico Operativo - Profesional Universitario	Software (Sistema maestro de información – módulo salud) Correos Electrónico Institucional	Software (Sistema maestro de información – módulo salud) Correos Electrónico Institucional
	4. Dar solución a la PQR y Registrarla en el Software.	Grupo de Participación Social en Salud	Técnico Operativo - Profesional Universitario	Software (Sistema maestro de información – módulo salud)	Software (Sistema maestro de información – módulo salud)
	5. Proyectar requerimientos a las entidades competentes de manera escrita, virtual y/o telefónica con el objetivo de obtener respuesta para el usuario. Si no hay respuesta por parte de la entidad competente se realizan acciones de seguimiento como visita, oficios, correos, llamadas y solicitud de intervención por parte de la Supersalud hasta obtener la respuesta para posterior envío de la gestión realizada al usuario. Se registra el trámite en el Software.	Grupo de Participación Social en Salud	Técnico Operativo Profesional - Universitario	Software (Sistema maestro de información – módulo salud) Correos Electrónico Institucional	Formato Carta **AP-AI-RG-110** Formato de Acta de reunión **AP-AI-RG-111** Formato registro de asistencia **AP-AI-RG-129**

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	**[Descripción de la Actividad]**	**AREA**	**CARGO**		**[Documento] [Código]**
	6. Elaborar informe semestral de las peticiones, quejas, reclamos e inquietudes que incluye el análisis y acciones de mejora (De ser necesario).	Grupo de Participación Social en Salud	Técnico Operativo - Profesional Universitario	Software (Sistema maestro de información – módulo salud)	Formato Carta **AP-AI-RG-110** MICROSITIO https://santander.gov.co
	7. Divulgar y Socializar el informe semestral con los directores y Grupos de trabajo en los espacios de reuniones y comités establecidos en la Secretaría de Salud Departamental, para la toma de decisiones y acciones a seguir por cada grupo de trabajo de acuerdo con las acciones de mejora identificadas en un plan de mejora	Grupo de Participación Social en Salud	Técnico Operativo - Profesional Universitario	Correos Electrónicos Publicaciones institucional	Correo Electrónico Institucional Formato Acta de Reunión **AP-AI-RG-111** Formato Registro de Reunión **AP-AI-RG-129** Plan de mejoramiento para auditorías **MI-GS-RG-150**
	8. Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento basado en el informe de peticiones, quejas, reclamos e inquietudes en salud.	Grupo de Participación Social en Salud	Técnico Operativo - Profesional Universitario	Informe Semestral PQRS	Plan de mejoramiento para auditorías **MI-GS-RG-150**

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	**[Descripción de la Actividad]**	**AREA**	**CARGO**		**[Documento] [Código]**
	9. La documentación que intervino en el procedimiento será registrada, almacenada y archivada, de acuerdo con los requisitos aplicables de Gestión Documental.	Grupo de Participación Social en Salud	Técnico Operativo	Tablas de RetenciónDocumental	Hoja de Control deExpediente. **AP-AI-RG-121** Formato Único del Inventario Documental **AP-AI-RG-120**

SALIDA DE LA ACTIVIDAD	Informe de peticiones, quejas, reclamos e inquietudes en la prestación de servicios de salud.
DEFINICIONES	**PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD:** Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individualesy colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsquedade bienestar humano y desarrollo social. Decreto 1757 de 1994. Se desarrollan a través de los mecanismos de participación como COPACO, CTSSS, Servicio de Atención a la Comunidad, Asociaciones de Usuarios, Comité de Ética Hospitalaria y Representante ante las Juntas Directivas de las ESE´s. **PETICIÓN:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general oparticular y a obtener su pronta resolución. **PQR**: Peticiones, Quejas y Reclamos. **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considerairregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. **RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a laprestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Tomado de: Santos, J. M. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Secretaria de Trasparencia de laPresidencia de la Republica.

OBSERVACIONES	Las peticiones, quejas, reclamos e inquietudes que se relaciona a este procedimiento y que se tramitan en el Grupo Participación Social – Atención al Usuario, corresponde a las causas o motivos de la consulta en salud en las categorías de: accesibilidad, orientación, calidad, oportunidad y administrativa generadas en los prestadores de servicios de salud y administradores de recursos en salud (IPS y EAPB). La resolución definitiva de las peticiones de los usuarios, no solo dependen del trámite que realice la institución receptora, (Secretaría de Salud), sino de las soluciones que planteen todos los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, lo que evidencia su complejidad.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
1	11/09/2015	Se actualizan las actividades, los responsables, los registros, los puntos de control, así como el nombre, el objetivo y el alcance acorde a nuevos lineamientos	**LAURA GISELA AVILA CALAO** Coordinadora Grupo Participación Social en salud	**ALIX PORRAS CHACON** Secretaria de Salud Departamental
2	25/07/2017	Actualización de las referencias normativasy la presentación de los documentos.	**SALVADOR RINCON SANTOS** Director de Desarrollo de Servicios, Inspección,Vigilancia y Control **LAURA GISELA AVILA CALAO** Coordinadora Grupo Participación Social en salud	**LUIS ALEJANDRO RIVERO OSORIO** Secretario de Salud Departamental
3	15/10/2021	Actualización del Nombre del Procedimiento, Las Actividades, Los Puntosde Control, Los Registro y El Flujograma.	**LUIS FELIPE TARAZONA VELASQUEZ** Director de Desarrollo de Servicios, Inspección,Vigilancia y Control **LAURA GISELA AVILA CALAO** Coordinadora del Grupo de Participación Social enSalud **CESAR ERNESTO SAENZ ARANDA** Director de Planeación y Mejoramiento en Salud **DIEGO AUGUSTO SANCHEZ BAEZ** Coordinador del Grupo de Apoyo a la Gestión y Calidad	**JAVIER ALONSO VILLAMIZARSUAREZ** Secretario de Salud de Santander

4	29/07/2025	Actualización de Las Actividades, puntos de control y registros	**DIANA VANESSA RINCÓN VERGEL** Directora de Desarrollo de Servicios, Inspección,Vigilancia y Control **LAURA GISELA AVILA CALAO** Coordinadora del Grupo de Participación Social enSalud	} **EDWIN ANTONIO PRADA RAMIREZ** Secretario de Salud de Santander