



<b>OBJETIVO</b>	Establecer una herramienta para mantener debidamente organizado el sistema de trámite de peticiones y la elaboración del plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud.	
<b>REPORTE</b>	Cinco (5) primeros días del mes. Se reporta mes vencido	
<b>RESPONSABLE</b>	Coordinador SIAU. Cabe señalar que la institución debe garantizar la oportunidad, continuidad y compromiso	
<b>CORREO</b>	La matriz se debe ser cargada en el micrositio de la "oficina de participación y atención ciudadana en salud" en el siguiente link	<a href="http://www.cundinamarca.gov.co/Home/Somos/assecresalud">http://www.cundinamarca.gov.co/Home/Somos/assecresalud</a>
<b>TELÉFONO Y CORREO DE CONTACTO</b>	749 17 77	<b>CORREO:</b> participacionsalud@cundinamarca.gov.co

**VARIABLES**

<b>ESE, IPS O CENTRO DE SALUD QUE RECIBE LA QUEJA</b>	Hace referencia a la entidad que recepciona la queja.
<b>NOMBRE INSTITUCIÓN DONDE SE ORIGINÓ LA PQRS</b>	Hace referencia a la entidad donde se presenta la situación.
<b>MUNICIPIO</b>	Seleccione conforme a la lista desplegable.

<b>TIPO PQRS</b>	<p>Seleccione conforme a la lista desplegable.</p> <p>PETICIÓN: Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio.</p> <p>QUEJA: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica con la Entidad en desarrollo de sus funciones.</p> <p>RECLAMO: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica con los servicios ofrecidos por la Entidad.</p> <p>SUGERENCIA: Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios.</p> <p>FELICITACIÓN: Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario.</p>
<b>MEDIO DE PRESENTACION DE LA PQRS</b>	Seleccione el medio por el cual fue interpuesta la PQRS: Escrita, Personal, Telefónica, Página Web, Correo Electrónico, etc.
<b>NUMERO DE RADICADO DE ENTRADA</b>	Hace referencia al código de radicado que debe asignar el SIAU o SAC conforme a los consecutivos de radicación.
<b>FECHA DE SOLICITUD DE PQRS DD/MM/AÑO</b>	Corresponde a la fecha en que el usuario presenta la PQRS Ingrese la fecha acorde a la guía: Primero Día Ej. 01, 11 ... Segundo Mes Ej. 03, 12 Tercero Año Ej. 2011
<b>FECHA DE RADICADO DE PQRS DD/MM/AÑO</b>	Corresponde a la fecha en que la PQRS es radicada en la entidad Ingrese la fecha acorde a la guía: Primero Día Ej. 01, 11 ... Segundo Mes Ej. 03, 12 Tercero Año Ej. 2011
<b>DATOS DEL PETICIONARIO</b>	Hace referencia a la persona que interpone la PQRS, puede ser la misma afectada u otra que interponga. Si los datos son incompletos utilice mecanismos alternativos que le permitan obtener la información necesaria.
<b>DATOS DEL AFECTADO</b>	Corresponde de manera directa a la persona que fue afectada
<b>ENTIDAD OBJETO DE LA PQRS</b>	Corresponde a la entidad a la que se interpone la PQRS. Elija acorde a la lista desplegable
<b>EN CASO DE SER IPS</b>	Si en la anterior seleccionó IPS elija entre las opciones: Hospital, Centro de Salud, Clínica, Profesional, etc.
<b>DATOS DEL PRESTADOR</b>	Permite detallar aspectos de la entidad a la que se interpone la PQRS como son su naturaleza, nombre, dirección, etc.

<b>DESCRIPCION BREVE DE LA PQRS</b>	Detalle el contenido de la PQRS.
<b>EJE TEMÁTICO</b>	Acorde a las PQRS presentadas, puede establecer una categoria que de cuenta de los temas con ma
<b>CLASIFICACION DE LA PQRS</b>	<p>Elija acorde a la lista desplegable. Corresponden a la clasificación conforme a los indicadores de calidad:</p> <p>Accesibilidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el acceso a los servicios de salud.</p> <p>Oportunidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se vea afectada la relación con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios de salud.</p> <p>Seguridad: Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basadas en la prevención de un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.</p> <p>Pertinencia: Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, de acuerdo con las necesidades y expectativas.</p> <p>Continuidad: Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una atención integral y humanización.</p>
<b>MEDIO DE NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA UTILIZADO</b>	Teniendo en cuenta que se debe contar con la evidencia frente a la recepción de la respuesta por parte del usuario: Personal, Aviso que aplica en los casos de anónimos.
<b>FECHA DE RESPUESTA</b>	Hace referencia a la fecha en que fue generada la respuesta
<b>NUMERO DE RADICADO DE RESPUESTA</b>	Da cuenta del radicado que soporta la respuesta y la fecha en que fue recibida por el usuario
<b>NOMBRE DE QUIEN EMITIO LA RESPUESTA</b>	Escriba el nombre del funcionario que firma la respuesta
<b>CARGO</b>	Describa el cargo del funcionario que firma la respuesta

<b>RESULTADO FINAL DE LA RESPUESTA</b>	<p>CERRÓ: Se cierra cuando el caso no procede o no aplica ya sea por: Datos incompletos del peticionario tácito o expreso (El usuario desiste de continuar con el proceso y lo manifiesta de manera escrita o verbalmente)</p> <p>TRASLADO: Si la entidad a quien dirige la PQRS no es competente, informará al peticionario y hará la derivación correspondiente</p> <p>RESUELTA: Cuando se realizó la gestión y trámite correspondiente generando una respuesta final al peticionario</p>
<b>RESARCIMIENTO AL USUARIO</b>	<p>Recurso y estrategias necesarias para resarcir a los usuarios que presenten insatisfacción o inconformidad</p> <p>Seleccione conforme a las opciones de la lista desplegable</p>
<b>OBSERVACIONES</b>	<p>Si requiere ampliar información utilice este espacio</p>
<b>NOTA</b>	<p>No se deben modificar la información ni variables contenidas en la matriz</p>

**OCION DEL DESARROLLO DE SALUD  
ATENCIÓN AL CIUDADANO EN SALUD OPACS**

**DE PQRSDF EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO Y MUNICIPIOS**

---

es, quejas, reclamos y solicitudes, el cual adicionalmente, debe servir de insumo para la

---

pletitud de la información.

---

[secretariasEntidades.gc/Secretariadesalud/SecretariadesaludDespliegue/ascontenido/asquienes  
\\_quienesestrucorgydirec/csecresalud\\_quienesestrucorgyparticipacionsocial](https://secretariasEntidades.gc/Secretariadesalud/SecretariadesaludDespliegue/ascontenido/asquienes_quienesestrucorgydirec/csecresalud_quienesestrucorgyparticipacionsocial)

---


cio  
a o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la  
ídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los  
tación de los servicios y/o al desempeño de funciones  
rio y/o servicio de la IPS.

Correo electrónico.

que tenga definidos.

014

014

ne la solicitud: Ej. Madre del afectado, conyuge.  
ecesaria para que la respuesta al usuario sea efectiva.

l Independiente u Otro

re, Municipio y si es necesario la vereda donde se encuentra ubicada.

por recurrencia (Ej. Barreras administrativas, entrega de medicamentos ...)

dad  
l Sistema General de Seguridad Social en Salud.  
resenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se  
vicios.  
as en evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de sufrir un  
a evidencia científica, y sus efectos secundarios son menores que los beneficios  
secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

te del usuario. Elija acorde a la lista desplegable: Correo escrito, Correo electrónico,



rio, Ausencia de datos de tiempo, modo y lugar de la PQRS interpuesta o desistimiento  
rbal)  
a remisiión a la entidad correspondiente  
usuario

ormidad por la prestación de los servicios y a mejorar los procesos de la organización.