


# SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

## PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PQRSD PS-SC-NEU-PR-02 V9



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</b>	
	<b>TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>PS-SC-NEU-PR-02 V9</b>

## 1. OBJETIVO:

Estandarizar la gestión de la recepción, trámite y cierre del derecho de petición (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades, Denuncias, Solicitud de información, Solicitud de copia, DP Interés Particular, DP interés General) por la prestación de servicios de salud, generando respuestas con atributos de calidad, coherencia, oportunidad y calidez para el Ciudadano(a) y en cumplimiento a la normatividad vigente.

## 2. ALCANCE:

**DESDE:** Describir las acciones para la recepción, clasificación y trámite del documento emitido por el Ciudadano(a).

**HASTA:** El envío de la respuesta al Usuario(a) y seguimiento la respuesta emitida.

## 3. A QUIEN VA DIRIGIDO:

El presente procedimiento está dirigido a todos los procesos y colaboradores de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E., quienes están implícitos en la recepción, clasificación, trámite, emisión y entrega de respuesta.

## 4. DEFINICIONES:

### 4.1. TIPOLOGIA DE DERECHOS DE PETICIÓN Y TIEMPOS DE ATENCION:

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Requerimiento con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad. (Tiempo de respuesta al Ciudadano(a): (10) días hábiles)

**CONSULTA:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. (Tiempo de respuesta al Ciudadano(a): (30) días hábiles)

**DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta presuntamente irregular por parte de un servidor público, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal y/o administrativa. (Tiempo de respuesta al Ciudadano(a): (15) días hábiles)

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** Requerimientos que interpone la ciudadanía en busca de resolución de fondo y que afecta los intereses de un colectivo o comunidad. (Tiempo de respuesta al Ciudadano(a): (15) días hábiles)


**DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR:** Solicitud elevada por un (a) Ciudadano(a) (a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. (Tiempo de respuesta al Ciudadano(a): (15) días hábiles)

**FELICITACIÓN:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un Ciudadano(a) con relación a la prestación de un servicio por parte de una Entidad Pública. (Tiempo de respuesta al Ciudadano(a): (15) días hábiles)

**QUEJA:** Es la manifestación de descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones. (Tiempo de respuesta al Ciudadano(a): (15) días hábiles)

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-08-02.**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</b>	
	<b>TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>PS-SC-NEU-PR-02 V9</b>

**RECLAMO:** Requerimiento Ciudadano(a) en el cual se pone en conocimiento de la Entidad una situación indebida en la prestación de un servicio por parte de una Entidad Pública. (Tiempo de respuesta al Ciudadano(a): (15) días hábiles)

**SOLICITUD DE COPIA:** Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (Tiempo de respuesta al Ciudadano(a): (10) días hábiles)

**SUGERENCIA:** Propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un trámite o servicio en cumplimiento de una función pública. (Tiempo de respuesta al Ciudadano(a): (15) días hábiles)

#### **4.2. MEDIOS DE ESCUCHA**

**BUZONES:** buzones instalados en todas las Unidades de Servicios de salud.

**PRESENCIAL:** Se entiende cuando el Peticionario(a) presenta su manifestación de manera presencial en las unidades de Prestación de Servicios de Salud. (CAPS Vista Hermosa; CAPS El Carmen; UMHES Tunal; UMHES Meissen; CAPS Marichuela; USS Nazareth (Nazareth y San Juan de Sumapaz)

**CORRESPONDENCIA COMUNITARIA:** Canal de recepción a través de los 6 Puntos dispuestos para recepción de comunicaciones. (CAPS Vista Hermosa; CAPS El Carmen; UMHES Tunal; UMHES Meissen; CAPS Marichuela; USS Nazareth (Nazareth y San Juan de Sumapaz) Referido a manifestaciones de Ciudadanas constituidas como Derechos de Petición.

**Nota.** No corresponde a estos puntos de Correspondencia Comunitaria la recepción de temas administrativos (tales como Comunicaciones oficiales entre entidades, servicios públicos etc...) para tal fin el Ciudadano(a) será orientado para la radicación en las ventanillas de correspondencia de la Subred.

**WEB:** Peticiones recibidas a través de la página web de la Subred [www.subredsur.gov.co](http://www.subredsur.gov.co) o a través del aplicativo SDGPC Bogotá Te Escucha, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por parte de los Usuario(a)s o trasladados desde otras entidades.

**E-MAIL:** Recibidas a través del correo electrónico [contactenos@subredsur.gov.co](mailto:contactenos@subredsur.gov.co)

**TELEFÓNICO:** Recibidas a través de la línea 195, Línea Distrital Salud para Todos 3649666, Línea de la Subred Sur 7300000 Ext. 41017. Línea celular 3219006446.

**VERBALES:** Corresponde a las manifestaciones 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 la voz.


**BOTON DE DENUNCIAS:** Botón Ubicado en la Página Oficial de la entidad, que permite enlace con la Oficina de Control Interno Disciplinario a través del Sistema Bogotá Te Escucha

**FORMAS DE PARTICIPACION** Organizaciones que escuchan y posicionan las necesidades en salud Teléfono de contacto 3219737233

**REDES SOCIALES:** canales de interacción bidireccional TWITTER @SubRedSur FACEBOOK @subredsursalud

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-08-02.**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</b>	
	<b>TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>PS-SC-NEU-PR-02 V9</b>

#### **4.3. CRITERIOS DE CALIDAD**

**COHERENCIA:** Relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida y el requerimiento Ciudadano(a).

**CLARIDAD:** Uso de términos de fácil comprensión para el Ciudadano(a).

**OPORTUNIDAD:** Respuesta emitida en cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad, de acuerdo al tipo de Petición.

**CALIDEZ:** Criterio referido al trato digno, amable y respetuoso que se brinda al Ciudadano(a) en la respuesta.

#### **4.4. SIGLAS Y CONCEPTOS USADAS**

**ORFEO:** Sistema de registro de correspondencia Institucional

**SIDMA:** Sistema de Información y Monitoreo de Barreras de Acceso

**SDGPC:** Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha

**PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias

**DEPENDENCIA:** Usuario(a) asignado en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, para gestión de Derechos de Petición. Para la Subred Sur se cuenta con Dependencia: Gerencia, Asuntos Disciplinarios, Salud Pública, Dependencia Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano(a), Dependencia Servicio al Ciudadano(a), Unidad Meissen, Unidad Nazareth, Unidad Tunal, Unidad Vista Hermosa, Unidad Usme, Unidad Tunjuelito.

**CENTRAL PQRS:** Espacio conformado por Profesionales y técnicos a cargo de la recepción y cierre de PQRS, en la sede Administrativa.

**REDES SOCIALES:** Estructura social de personas, grupos, entidades, con características de relaciones de amistad, intereses comunes, creencias parentesco, trabajo, etc... coexistiendo como una comunidad virtual, que establece relaciones interpersonales sin que necesariamente haya mediado contacto físico

**RIESGO DE CORRUPCIÓN:** Definido por el departamento de la Función Pública como posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

**OMISIÓN:** Conducta o falta que consiste en abstenerse de adelantar una acción que es un deber legal, por descuido o negligencia.

**USO DE PODER:** Uso de las facultades otorgadas en la realización de actividades que implican dominio sobre recursos económicos, bienes y/o servicios.

**DESVIAR GESTIÓN DE LO PÚBLICO:** Destinación indebida de los recursos públicos para beneficio privado

**BENEFICIO PRIVADO:** Uso de los recursos públicos o uso del poder para favorecimiento personal.



**PROTECCION DE DATOS:** Derecho constitucional que tienen todas las personas, a conocer, actualizar y rectificar la información que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos.

**VEEDURIA CIUDADANA:** mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias ejercer vigilancia sobre la gestión pública.

## 5. NORMATIVIDAD APLICABLE:

NORMA	AÑO	DESCRIPCIÓN	EMITIDA POR
Constitución Política de Colombia	1991	Artículo 1,2,11,12,13,18,23,95,103,106,365,366	Congreso de la República
Ley 872	2003	Sistema de gestión de calidad	Congreso de la República
Ley 1712	2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	Congreso de la República
Ley 1680	2013	Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones.	Congreso de la República
Ley 1581	2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	Congreso de la República
Ley 1755	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	Congreso de la República
Ley 2080	2021	Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011	Congreso de la República
Decreto 2623	2009	Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano(a)	Presidencia de la República
Decreto 1166	2016	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".	Presidencia de la República
Decreto Ley 019	2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	Presidencia de la República
Decreto 371	2012	Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital	Alcaldía Mayor de Bogotá

**Nota Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-08-02.




NORMA	AÑO	DESCRIPCIÓN	EMITIDA POR
Decreto 197	2014	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C	Alcaldía Mayor de Bogotá
Decreto 392	2015	Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones	Alcaldía Mayor de Bogotá
Directiva 015	2015	Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.	Alcaldesa (e) mayor de Bogotá D.C
Decreto 852	2013	Por el cual se establecen los términos y condiciones para la adopción del código postal en el territorio nacional.	El Presidente de la República de Colombia,
Decreto 1494	2015	Por el cual se corrigen yerros en la ley 1712 de 2014	El presidente de la República de Colombia
Resolución 13437	1991	Declaración de derechos y deberes de los Usuario(a)s en salud.	Ministerio de salud
Resolución 123	2012	Manual Único de Acreditación	Ministerio salud y protección social
Resolución 0556	2017	Por medio se la cual se establecen los lineamientos para gestión de Derechos de Petición en la Subred Integrada de Servicios de salud Sur E.S.E.	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E
Circular 103	2014	Implementación del Nuevo Sistema Distrital De Quejas y Soluciones - SDGPC, Trámite y Cierre de Peticiones Ciudadanas Pendientes en el Actual SDGPC	Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
Circular 027	2012	Tramite en la S.D.S para el Derecho de petición	Secretaria Distrital de salud
Circular No. 009	1996	Atención al Usuario(a), trámite de quejas y peticiones	Superintendencia Nacional de salud
Guía	2018	Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas	Departamento Nacional de la Función Publica
Directiva 001	2021	Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción.	Secretaria General y Secretaria Jurídica, Alcaldía Mayor
Directiva 004	2021	Lineamientos para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales	Secretaria General Alcaldía Mayor
Circular 008	2018	Lineamientos para el manejo de Peticiones en Redes sociales	Veeduría Distrital

## 6. RESPONSABLES:

Los responsables de la actualización del documento y seguimiento de la ejecución Jefe De Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Profesional Especializado Servicio Al Ciudadano, Profesional PQRS.

## 7. DISPOSICIONES GENERALES:

- El 100% de los Derechos de Petición por prestación de Servicios de salud, deben ser centralizadas en la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano(a) de la Subred Sur.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</b>	
	<b>TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>PS-SC-NEU-PR-02 V9</b>


- El 100% de los Derechos de Petición por prestación de servicios de salud, que ingresan por los diferentes canales de escucha, se deben ingresar al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, así como la respuesta de los mismos, en cumplimiento de los términos de ley.
- No se registra en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha manifestaciones de cliente interno, es decir aquellas que correspondan a asuntos de funcionarios hacia Usuario(a)s, funcionario-funcionario.
- Dar cumplimiento Resolución 0556 de 18 de Mayo de 2017, Por medio se la cual se establecen los lineamientos para gestión de Derechos de Petición en la Subred Integrada de Servicios de salud Sur E.S.E.
- Dar cumplimiento a LEY 1437 DE 2011 ARTÍCULO 13. Objeto y Modalidades Del Derecho De Petición Ante Autoridades: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.
- Dar cumplimiento a LEY 1437 DE 2011 ARTÍCULO 31. FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta parte primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.
- Protección de datos: Dando cumplimiento a la Política institucional de Protección de datos *“La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.SE. actuando como el responsable del tratamiento de datos personales, para el adecuado desarrollo y cumplimiento de su objeto social, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con: colaboradores, usuarios, proveedores y otros terceros, recolecta, usa, almacena, circula y suprime datos personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación”*.  
*“La información solicitada por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.SE. a sus titulares será necesaria para garantizar la prestación de los servicios de salud, administrar el riesgo en salud y en general para dar cumplimiento a nuestro objeto social y a las normas que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS. Los datos sensibles requeridos serán de libre y voluntaria entrega por parte de los titulares de la información y su tratamiento solamente podrá realizarse cuando medie autorización de su titular, salvo los casos previstos por la ley.*  
 Se cuenta como finalidad, entre otros a: *“Dar respuesta a las consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los titulares y organismos de control y transmitir los datos personales a las demás autoridades que en virtud de la ley puedan ser compartidas”*.
- Atención De Derechos De Petición durante La Emergencia Sanitaria Covid-19, para el direccionamiento de manejo de PQRS en periodo de contingencia se ha establecido la **Guía Atención a Derechos de Petición durante Contingencia Covid-19 PS-SC-NEU-PT-01.**

La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, ha determinado los siguientes canales de escucha durante la permanencia de Contingencia decretada por el Gobierno Nacional,

- **CORREO ELECTRONICO:** [Contactenos@subredsur.gov.co](mailto:Contactenos@subredsur.gov.co)
- **WEB:** 1. Botón **Contáctenos** la página web de la Subred [www.subredsur.gov.co](http://www.subredsur.gov.co)
- **Aplicativo** SDQS Bogotá Te Escucha, de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- **TELEFÓNICO:** línea Celular 3219006446

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-08-02.**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</b>	
	<b>TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>PS-SC-NEU-PR-02 V9</b>

➤ APP SuperCade Virtual.

- **Manifestaciones colaboradores-usuario:** Lo relacionado con la atención de las manifestaciones que den a conocer los Servidores públicos, Contratistas, terceros y Personal en formación, referida a trato inadecuado por parte de un usuario durante la prestación de los servicios, se direccionara mediante sistema Orfeo, para atención por competencia a las Oficinas de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano y Oficina de Calidad, área Humanización. Quienes informarán a las Entidades Promotoras de Servicio EPS, para la socialización de Derechos y deberes a los usuarios involucrados y responderán al Servidores públicos, Contratistas, terceros y Personal en formación. Este tipo de manifestaciones NO se registran en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.
- **Manifestaciones Funcionarios-Funcionarios o Manifestaciones Internas,** No es competencia de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano la atención de las manifestaciones de Servidores públicos, Contratistas, terceros; por lo cual, al conocerse en el área alguna de estas manifestaciones, se direccionara a la Oficina de Talento Humano, mediante el sistema Orfeo o el correo designado. Este tipo de manifestaciones NO se registran en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

## 8.1. RECEPCIÓN DE PQRSD:

### 8.1.1. Peticiones recibidas a través de Buzón.

Se cuenta con buzones de sugerencias ubicados en cada una de las Unidades de Servicios de Salud, los cuales deben contar permanentemente con el formato PS-SC-NEU-FT-13 Recepción Derechos de petición PQRSD.

Novedades de Apertura de buzones: para la apertura de buzones se establece de manera mensual cronograma de actividades, bajo formato PS-SC-NEU-FT-18 CRONOGRAMA DE APERTURA DE BUZON, si por alguna situación extraordinaria ( falta talento humano, situaciones de orden público, falta de recursos administrativos, otros) se debe generar acta PS-SC-NEU-FT-17 ACTA DE APERTURA DE BUZONES, registrando la novedad y se establecerá por parte del referente del proceso una nueva fecha que dé cobertura a la necesidad.


Los Buzones instalados en las unidades de servicios de salud, cuentan con dos chapas de seguridad independientes, con el objetivo de dar transparencia al proceso, una llave está a cargo del técnico de la unidad y la otra a cargo de la Asociación de usuarios, quienes designan de acuerdo a programación el delegado para el acompañamiento a la apertura.

Se realiza apertura semanal con acompañamiento de Veedor de Asociación de Usuarios, de acuerdo al cronograma mensual establecido. (Si por alguna razón no se cuenta con el acompañamiento del veedor, la apertura se realizará con la veeduría ciudadana, pidiendo apoyo de observación de asistentes en sala, registrando los datos del veedor Ciudadano(a) y la novedad quedará consignada en el acta de apertura).

Los documentos dejados en el buzón por los Usuario(a)s, serán sacados, leídos junto al Veedor, preclasificados y consignada la información en el formato PS-SC-NEU-FT-17 Acta Apertura Buzón, Si el buzón se encuentra vacío se debe registrar la novedad en el acta, se debe registrar en el acta la novedad uno a uno de los buzones existentes.

Se debe verificar que no quede ningún documento dentro del buzón y proceder a dejarlo debidamente cerrado. Ver Instructivo PS-SC-NEU-INS-07 Apertura De Buzón.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</b>	
	<b>TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>PS-SC-NEU-PR-02 V9</b>

Durante la atención a Derechos de Petición, a través de buzón de sugerencias, durante la emergencia sanitaria Covid19, de acuerdo a las características de los miembros de la Asociación de Usuarios de las localidades de Usme, Tunjuelito, Ciudad Bolívar, Sumapaz, se propende por el cuidado de salud, por lo cual se solicitara veeduría de usuarios en sala y se informara de manera telefónica al miembro delegado de la Asociación, indicando dinámica de la apertura, numero de requerimientos y asuntos.

**Nota 1:** En el recorrido de Apertura de Buzones el recurso humano del área de Servicio al Ciudadano y PQRSD divulga de acuerdo al cronograma mensual de socialización de medios de escucha la información y orientación a los Usuario(a)s y comunidad sobre los diferentes medios de escucha que dispone la Subred Sur, basados en la información del área y lo consignado en el Instructivo PS-SC-NEU-INS-08 Socialización De Canales De Escucha, adicional se debe informar la posibilidad de acceder al Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, a través de los dispositivos móviles.

La constancia de la actividad será registrada en el formato PS-SC-ACC-FT-01 Charlas Informativas y se registrara en el Sistema Distrital del Monitoreo del Acceso SIDMA, como orientación grupal, con el usuario asignado en el internet.

**Nota 2:** Las novedades de buzones, deterioro, o necesidad de cambio de ubicación, debe ser reportada en el acta de apertura y de manera verbal al referente del proceso para la toma de decisiones.

### **8.1.2. Recepción Presencial**

La recepción presencial se realiza a diario en cada una de las unidades donde se encuentre Técnico PQRSD.

Para la recepción el técnico debe saludar y presentarse como funcionario del área de PQRSD, escuchar al Usuario(a) frente a su requerimiento, si está dentro de su alcance y su competencia, brindar orientación, información se atenderá la solicitud de manera inmediata, dando solución de fondo; de no ser posible se proporcionara al Usuario(a) el formato PS-SC-NEU-FT-13 Recepción Derechos de petición PQRSD.


Se explicará el uso del mismo y de ser necesario se apoyará con el diligenciamiento del mismo. Se debe indagar al Peticionario(a) sobre el canal por el cual desea recibir respuesta a su petición y marcar la elección en el formato.

Una vez proporcionada la información se realizará el registro del Sistema Orfeo y se entregará copia del radicado al Peticionario(a).

Ver Instructivo PS-SC-NEU-INS-04 Recepción Peticiones Canal Presencial, en caso de que el Peticionario(a) pertenezca a una etnia, con uso de dialecto propio, será necesario establecer apoyo de lenguaje para la transcripción de la solicitud y de la misma manera para la generación de respuesta.

### **8.1.3. Recepción Web**

La recepción de este canal está a cargo de la Central PQRSD; dando gestión a lo recibido a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, revisando diariamente bandeja SDGPC Usuario Servicio al Ciudadano. Ver instructivo PS-SC-NEU-INS-03 Gestión Peticiones Canal Web

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</b>	
	<b>TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>PS-SC-NEU-PR-02 V9</b>

#### 8.1.4. Recepción E-mail

La recepción a través de mail, [contactenos@subredsur.gov.co](mailto:contactenos@subredsur.gov.co). Se gestiona desde la central PQRS, revisando diariamente correo electrónico para identificar lo correspondiente a Derechos de petición.

Siendo que el correo [contactenos@subredsur.gov.co](mailto:contactenos@subredsur.gov.co), hace las veces de ventanilla electrónica de la entidad y en procura de la atención oportuna de los Derechos de petición, se maneja desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al ciudadano, de la siguiente manera:

El técnico de ingreso de la Central PQRS, revisa diariamente el correo electrónico identificando derechos de petición, lo correspondiente ingresa para gestión PQRS, las demás comunicación institucionales son remitidas inmediatamente al correo electrónico de [ventanillas.srs@subredsur.gov.co](mailto:ventanillas.srs@subredsur.gov.co), para lo propio. Ver instructivo PS-SC-NEU-INS-02 Gestión de Peticiones Canal E-Mail

#### 8.1.5. Recepción Correspondencia Comunitaria

La correspondencia comunitaria se recibe permanentemente en los puntos establecidos para tal fin y mencionados anteriormente, dando trámite de Orfeo y registro SDGPC, como requerimiento por canal presencial.

El área de PQRS, recibe en estos exclusivamente lo correspondiente a derechos de Petición.

El área de PQRS, con atención a Peticiones presenciales, como ventanilla comunitaria presta apoyo a la atención de Tramite de Solicitud de Historia clínica recepcionando de acuerdo a lo establecido en la Resolución 0947 de 2019 las solicitudes correspondiente a terceros autorizados de cualquier vigencia y las solicitudes de atenciones anteriores a Agosto de 2016, dando cumplimiento a la normatividad para solicitud de Historia Clínica como documento privado y solicitando siempre al Usuario(a) correo electrónico para el envío de la información.

Este trámite se recibirá al Usuario(a) bajo el formato establecido por el área de Gestión documental, TRAMITE DE COPIA DE HISTORIA CLINICA GI-GDO-FT-08, en cumplimiento de los requisitos establecidos para la entrega efectiva de la misma.


Dicha solicitud debe ser radicada bajo sistema Orfeo, adjuntando la imagen del documento, refiriendo en el enunciado del asunto: Tramite HC, enviando mediante el sistema ORFEO a la Oficina de Sistemas TIC y la documentación física serán enviados diariamente al área de Gestión Documental. De lo entregado al funcionario de correspondencia, debe quedar soporte de recibido.

**Nota:** De acuerdo a lo establecido en el PS-SC-NEU-DEX-01 MANUAL PARA GESTION DE PETICIONES V2 estas solicitudes de Historia, como Tramite NO se ingresan al Sistema Bogotá Te Escucha.

Si, se registra en el Sistema lo correspondiente a inconformidad por barreras frente a la realización de trámites, dando trámite a través del formato de Derecho de Petición PS-SC-NEU-FT-13

#### 8.1.6 Recepción Telefónica

Lo correspondiente a este canal se realiza a través de la línea 195, quien recepciona los requerimientos de los Ciudadano(a) s y son trasladados de acuerdo a la competencia a la Subred Sur, a través de la página SDGPC Bogotá Te Escucha.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</b>	
	<b>TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>PS-SC-NEU-PR-02 V9</b>


Línea Salud Para Todos, de la Secretaria Distrital de Salud, quien registra en el Sistema Bogotá Te Escucha y traslada a la entidad competente.

Línea Servicio al Ciudadano(a) Subred Sur y línea celular 3219006446, para la atención telefónica a través de la línea designada, se delegara la atención a un técnico PQRS, quien atenderé en horario hábil de 7:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.

Se atenderá la llamada, bajo los siguientes parámetros:

1. Saludo
  2. Solicitar interlocución Identificación de la persona que contesta
  3. Referencia que esta línea telefónica corresponde a atención manifestaciones ciudadanas por Quejas, Reclamos, Derechos de Interés Particular, Sugerencias, etc.
- Nota: Si la llamada corresponde a un solicitud de cita, se orientara a hacer uso del Call center Distrital y solo se recibirá manifestación si frente a la situación se ha presentado barrera de acceso.
4. Se solicitara a la persona los datos de acuerdo a PS-SC-NEU-FT-13 FORMATO RECEPCION DERECHOS DE PETICION
  5. Se invitara al usuario a proporcionar sus datos para el seguimiento y brindar información de correo electrónico para enviar a su respuesta.
  6. Se escuchara necesidad del usuario y se determinara por parte del técnico la pertinencia de la solicitud.
    - 6.1 De acuerdo a la manifestación ciudadana el técnico podrá orientar al usuario en cuanto a brindar una solución inmediata y de fondo a su requerimiento (esta orientación debe ser registrada en SIDMA) de lo contrario procederá a registrar en el formato la manifestación.
  7. Se informara al usuario el trámite que se dará a su manifestación y los tiempos de respuesta de acuerdo a la ley.
  8. El Técnico a cargo de la atención telefónica, una vez terminada la comunicación, dará a conocer por competencia a la dependencia SDGPC involucrada, (Tunal, Tunjuelito, Meissen, Vista Hermosa, Nazareth, Usme, Central) la manifestación, quedando a cargo del responsable de la dependencia realizar el registro de las manifestaciones en el sistema Orfeo y Sistema Bogotá Te Escucha, enviar vía Sistema Orfeo al servicio correspondiente la solicitud de respuesta y se encargara de la verificación de criterios de calidad y proyección para cierre, una vez recibida y proyectada la respuesta se enviara a la profesional a cargo de revisar criterios y realizar filtro para pasará a firma por parte de la jefe de la Oficina y su correspondiente cierre en el sistema Distrital Bogotá Te Escucha.
  9. Al finalizar la jornada diaria, las manifestaciones recibidas a través de la línea telefónica, se registrarán en PS-SC-PQRS-FT-17 ACTA APERTURA BUZON, para posterior control de dichos requerimientos.

**Nota:** Para realizar esta actividad se debe contar con los recursos humanos, tecnológicos y materiales necesarios para realizar la recepción.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</b>	
	<b>TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>PS-SC-NEU-PR-02 V9</b>

### 8.1.7. Peticiones Verbales

Entendiendo las peticiones verbales: Corresponde a las manifestaciones 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 la voz, las cuales deben ser atendidas de acuerdo a lo direccionado para las peticiones escritas, dejando constancia de registro de la misma a través del formato PS-SC-NEU-FT-13 Recepción Derechos de petición PQRSD.

Quando se requiera que se adjunte documentación para proceder a dar trámite y estos no estén completos se debe informar a Peticionario(a) los documentos requeridos, para que él los allegue y realice la solicitud con los mismos; sin que ello constituya un rechazo de la petición.

Si aún dado a conocer el faltante de documentos el Peticionario(a) solicita la radicación, se debe explicar de forma clara las implicaciones de no proporcionar los mismos.

Se realizará el radicado a través de Orfeo y se continuará con el trámite como se indica en la recepción de peticiones escritas.

### 8.1.8. Denuncias por Actos de Corrupción:

El equipo de PQRSD identificara las manifestaciones referidas por los Ciudadano(a)s, donde denoten posibles Actos de Corrupción, teniendo en cuenta las siguientes Acciones: Por omisión, uso del poder, desviación de gestión de lo público, beneficio privado.

De acuerdo a la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles para las entidades públicas, del Departamento Nacional de la Función Pública, se deben identificar actividades susceptibles de riesgos de corrupción a partir de las manifestaciones ciudadanas, teniendo en cuenta los siguientes criterios guía:

#### Direccionamiento estratégico


- Concentración de autoridad o exceso de poder.
- Extralimitación de funciones.
- Ausencia de canales de comunicación.
- Amiguismo y clientelismo.

#### Financiero

- Inclusión de gastos no autorizados.
- Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.
- Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.
- Inexistencia de archivos contables.
- Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.

#### De contratación

- Estudios previos o de factibilidad deficientes.
- Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</b>	
	<b>TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>PS-SC-NEU-PR-02 V9</b>

- Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que dirigen los procesos hacia un grupo en particular. (Ej. media geométrica).
- Establezca las actividades, los requerimientos, las políticas o las disposiciones que deben ser tenidas en cuenta para la ejecución del proceso o actividad.
- Visitas obligatorias establecidas en el pliego de condiciones que restringen la participación. Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
- Urgencia manifiesta inexistente.
- Otorgar labores de supervisión a personal sin conocimiento para ello.
- Concentrar las labores de supervisión en poco personal.
- Contratar con compañías de papel que no cuentan con experiencia.

#### **De información y documentación**

- Ausencia o debilidad de medidas y/o políticas de conflictos de interés.
- Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- Ausencia de sistemas de información.
- Ocultar la información considerada pública para los Usuario(a)s.
- Ausencia o debilidad de canales de comunicación
- Incumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

#### **De investigación y sanción**

- Ausencia o debilidad de canales de comunicación.
- Dilatar el proceso para lograr el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.
- Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
- Exceder las facultades legales en los fallos.

#### **De trámites y/o servicios internos y externos**


- Cobros asociados al trámite.
- Influencia de tramitadores
- Tráfico de influencias: (amiguismo, persona influyente).
- Demorar su realización.

#### **De reconocimiento de un derecho**

- Falta de procedimientos claros para el trámite.
- Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.
- Ofrecer beneficios económicos para aligerar la expedición o para amañar la misma.
- Tráfico de influencias: (amiguismo, persona influyente).

#### **8.1.9. Peticiones por Redes sociales**

Atendiendo la Directiva 004 de la Secretaria General, Alcaldía Mayor de Bogotá, por medio de la cual se dictan lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales y conforme a lo acordado con la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur, para la atención de Derechos de Petición a través de las Redes sociales, a saber: TWITTER @SubRedSur FACEBOOK @subredsursalud, como canales de interacción bidireccional.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</b>	
	<b>TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>PS-SC-NEU-PR-02 V9</b>

Los mensajes que cumplan con las características propias del derecho de petición serán resueltas por la entidad. Siendo que para la entidad del manejo de las redes sociales está a cargo de la Oficina de Comunicaciones, la persona a cargo debe:

8.1.9.1 Identificar la comunicación como un Derecho de petición

8.1.9.2 Solicitar los datos del interlocutor, para efectos del registro de la solicitud, de acuerdo a los registrados en el formato de PQRS PS-SC-NEU-FT-13 Recepción Derechos de Petición PQRS.

- Cédula de ciudadanía:
- Correo electrónico:
- Numero de celular:
- Dirección de residencia:
- Fecha y lugar de los hechos

Condición especial (adulto mayor, habitante de calle, mujer gestante periodista, menor de edad, veterano de la fuerza pública, víctima del conflicto armado, peligro inminente, discapacidad) cuál?  
Descripción de la situación:

**8.1.10.** Informar al Peticionario(a) sobre protección de datos personales

Se deberá solicitar la autorización del Ciudadano(a) para efectos del tratamiento de sus datos personales, según la política de privacidad y tratamiento de datos personales de cada entidad. Para los mismos efectos, se deberá remitir el vínculo de acceso a la política de tratamiento de datos personales de la Entidad. Bajo el siguiente guion:

*De conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, por lo cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, solicitamos su autorización para el tratamiento de su información, según lo dispuesto en nuestra política de tratamiento de datos personales, la cuál puede ser consultada en la página web de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.SE [https://www.subredsur.gov.co/sites/default/files/mecanismosAtenciónCiudadano/Politica%20de%20Tratamiento%20de%20Datos\\_0.pdf](https://www.subredsur.gov.co/sites/default/files/mecanismosAtenciónCiudadano/Politica%20de%20Tratamiento%20de%20Datos_0.pdf)*


8.1.10.1. La persona a cargo de la interacción Orientara al usuario el tratamiento que se le dará a su manifestación, las generalidades de Atención a Derecho de Petición (Traslado para gestión a la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, ingreso al Sistema Bogotá Te Escucha y términos de respuesta de acuerdo a normatividad vigente). Adicional se indicara al peticionario los canales de seguimiento y respuesta a su requerimiento (envío correo físico, envío mediante correo electrónico, seguimiento con nombre y/o número de documento a través del Sistema Bogotá Te Escucha en el link: (<https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs>))

8.1.10.2. Desde la Oficina de Comunicaciones una vez orientado al Usuario(a) y armoniosa la información, se tomará un pantallazo o un registro digital de la petición y de los datos del solicitante y se remitirá esta información a la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, área PQRS, junto al hipervínculo o link en el que está la interacción con el Ciudadano(a), a través de correo electrónico [contactenos@subredsur.gov.co](mailto:contactenos@subredsur.gov.co), relacionando en el asunto PQRS REDES SOCIALES - FECHA

8.1.10.3. Conocida la manifestación y recibidos los documento de soporte en el área PQRS, se procede a dar trámite al derecho de Petición, de ser necesario desde el área PQRS se establecerá contacto con el Peticionario(a) para dar claridad a la solicitud.

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-08-02.**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</b>	
	<b>TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>PS-SC-NEU-PR-02 V9</b>

Nota1: Si el Ciudadano(a) no da respuesta dentro de las 10 días siguientes, en cumplimiento del artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, se dará cierre a la interacción.

Nota 2. Para las interacciones con la ciudadanía se debe procurar siempre el uso de lenguaje claro e incluyente

## **8.2. REGISTRO Y ASIGNACIÓN DE PQRSD:**

### **8.2.1. Registro Sistema de Correspondencia Orfeo**

Con el Usuario previamente asignado a cada colaborador se ingresa a través de la intranet al sistema de correspondencia Orfeo, adelantando las siguientes acciones:


- 8.2.1.1 Dar Click en la opción radicación-entrada.
- 8.2.1.2 Consultar por nombre o número de documento registro previo del Ciudadano(a) en el sistema de correspondencia de la Subred Sur, si se cuenta con registro, se selecciona y se le incluyen los datos del nuevo registro (asunto, datos de contacto, número de folios, número de anexos)
- 8.2.1.3 Si no se hallaron resultados en la consulta, se debe registrar un nuevo Ciudadano(a) dando click en el botón nuevo y se diligencia la información pertinente, asunto, dependencia destino, anexos, medio de recepción, nivel de seguridad.
- 8.2.1.4 Seleccionar la Clasificación de Archivo Documental TRD Tabla de Retención Documental correspondiente a PQRSD Peticiones-Quejas -Reclamos-Soluciones-41.
- 8.2.1.5 Generar radicado, imprimir y colocar en el documento
- 8.2.1.6 En Consulta clásica con el número del radicado abrir documento en la fecha del radicado, dirigirse a la pestaña de documentos anexos y escoger la opción de anexas archivo, así mismo cargar los anexos si fuera necesario.
- 8.2.1.7 Una vez analizada e identificada el área responsable de la atención a la PQRSD, escoger una acción para enviar la solicitud de respuesta a la dirección involucrada, bajo los siguientes criterios:
  - 8.2.1.7.1 Si se trata de un solo asunto, se debe seleccionar la Dependencia a la cual dirigida
  - 8.2.1.7.2 Si se trata de dos o más asuntos, se debe determinar las dependencias principales y en el segundo formulario informar a las demás dependencias.

Para las manifestaciones recibidas a través de correo electrónico:

([contactenos@subredsur.gov.co](mailto:contactenos@subredsur.gov.co)), se realizarán las siguientes acciones: Ingresando a sistema Orfeo con usuario y contraseña asignado, seleccionando radicado E-mail, de manera automática el sistema direcciona al correo:

[contactenos@subredsur.gov.co](mailto:contactenos@subredsur.gov.co), seleccionando el correo a radicar, el sistema Orfeo toma el documento, los anexos y genera el formulario para el diligenciamiento de acuerdo a las indicaciones generales.

### **8.2.2. Registro Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</b>	
	<b>TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>PS-SC-NEU-PR-02 V9</b>

Una vez se cuente con número de Radicado Orfeo se realiza el ingreso de la información concerniente a la PQRS, ingresando en el aplicativo “SDGPC” Bogotá Te Escucha, con usuario y clave asignada para la Dependencia:

8.2.2.1 Verificar en el sistema la existencia del Usuario(a) con número de documento y/o nombres, si existe, se pasa a segundo formulario donde se ingresa asunto, adjunta documento, clasificación de tipología, canal de recepción, tema subtema, tipo de trámite, proceso de calidad.

8.2.2.2 Se válida para generar número de Petición; posteriormente pasa tercer formulario del evento en el cual se ingresa evento, (asignación, traslado asignar-trasladar, etc....), categoría (barreras de acceso) adjuntar nuevamente archivos con la información correspondiente. Seleccionar dependencia que unifica respuesta y enviar para completar el proceso.

8.2.2.3 Si no existe el Peticionario(a), se debe crear al Peticionario(a) dentro del sistema, ingresando todos los datos proporcionados.

8.2.2.4 El ingreso genera un número consecutivo para seguimiento de la petición.

8.2.2.5 Si el Usuario(a) es anónimo, se debe seleccionar el tipo de requirente y continuar con el segundo formulario.

8.2.2.6 Una vez este registrada la petición, se debe asignar en el sistema SDGPC la Dependencia que dará trámite a la petición de acuerdo al asunto.

### 8.2.3. Registro Matriz de Autocontrol PQRS

Para el control interno del área PQRS y la generación de información, que contribuya a la mejora continua, basado en las manifestaciones de los usuarios, se cuenta en el área con la Matriz de Autocontrol PQRS **PS-SC-NEU-FT-16 V4** MATRIZ DE AUTOCONTROL PQRS.

Una vez analizada la PQRS, generados los radicados Orfeo, Radicado SDGPC, Servicio y área responsable de le respuesta, se debe registrar la información en la matriz de Autocontrol PQRS, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

8.2.3.1. Diligenciamiento total de la información solicitada

8.2.3.2. Coherencia entre Tipología, Barreas y Subtemas


8.2.3.3. Coherencia entre Tipología, Causa y Asunto

8.2.3.4. Diligenciamiento del asunto que permita identificar de manera clara y precisa la solicitud del ciudadano(a)

8.2.3.5. Coherencia entre Servicio, área y responsable de respuesta

Nota 1: Si por alguna variación en la prestación de los servicios, se identifica que alguno de los campos de la matriz debe ser modificado, agregado o suprimido, se debe reportar a la Central para el correspondiente ajuste con oportunidad.



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</b>	
	<b>TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>PS-SC-NEU-PR-02 V9</b>

### 8.3. RESPUESTA A DERECHOS DE PETICION

Corresponde al Servidor a cargo de cada una de las Direcciones y Oficinas de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E la responsabilidad de la atención a los derechos de petición, concernientes a sus servicios, quienes a su vez asumirá o delegara dicha actividad, bajo las implicaciones disciplinarias que la desatención a este tipo de requerimientos le adjudica la Normatividad.

Una vez identificado el servicio y responsable de dar atención a lo manifestado por el Usuario(a) el área PQRSD remitirá mediante sistema Orfeo el radicado a la dirección involucrada, adjuntando imagen de la petición y la información correspondiente a atender.

Desde el área PQRS se direccionara la solicitud, a la dirección involucrada en la manifestación y se determinara copiarle o enviarle directamente al delegado de cada área, siempre en conocimiento del director o jefe de oficina.

El responsable de generar la respuesta, dará lectura a la manifestación y realizará las acciones que le permitan generar respuesta de fondo a la necesidad del usuario, si no es de su competencia, se debe responder mediante el sistema Orfeo, informando que no es de su competencia (dentro de los términos indicados en el presente procedimiento) de tal manera que el área PQRSD genere las acciones correctivas.

Una vez identificada la necesidad del ciudadano(a) proyectara la respuesta bajo el formato PQRS PS-SC-NEU-FT-14 Oficio Respuesta A derecho de Petición PQRS, indicado en el aplicativo Orfeo. Teniendo en cuenta que la respuesta debe cumplir con los criterios de calidad, calidez coherencia y oportunidad.

### 8.4. CIERRE DERECHOS DE PETICIÓN:

Para realizar el cierre definitivo de la Petición se requiere realizar dos registros de salida, una en sistema de correspondencia Orfeo y otro en Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas


#### 8.4.1 Radicación de Salida Externa Sistema de Correspondencia Orfeo.

- 8.4.1.1 Una vez generada la respuesta y verificados criterios, pasa para visto bueno mediante sistema Orfeo al usuario de Peticiones, quejas reclamos, sugerencias.
- 8.4.1.2 La Jefe de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, ingresa al sistema con usuario y clave de Peticiones, quejas reclamos, sugerencias, revisa, aprueba documento y genera radicado de salida.
- 8.4.1.3 La técnico central de PQRS, imprime los registros radicados y solicita firma de la jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.
- 8.4.1.4 Una vez firmado el documento continua con el registro en el Sistema Bogotá Te Escucha.

#### 8.4.2 Radicación de Salida Sistema Distrital Bogotá Te Escucha

En el Sistema Distrital SDGPC Bogotá Te Escucha, el Técnico PQRS de la Central:

- 8.4.2.1. Ingresa al SDGPC Bogotá Te Escucha, con usuario y contraseña de Dependencia de cierre

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.</b>	
	<b>TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>PS-SC-NEU-PR-02 V9</b>

8.4.2.2. Accede a la petición bajo el número de identificación y asignar evento de cierre y continuar con lo indicado en el sistema. Se debe adjuntar el documento de respuesta escaneado con radicado de Orfeo, el número de veces que el sistema lo requiera. (Ver instructivo PS-SC-PQRSD-INS-05 Cierre de Peticiones)

8.4.2.3. Enviar la respuesta al Usuario(a) de acuerdo a lineamientos de Ley y correspondencia de la Subred Sur. Se dejará registro de la entrega diaria al área de Gestión Documental, quien enviará al Peticionario(a) el mismo día o día siguiente a través de Correo certificado las respuestas generados en el área de PQRSD.

8.4.2.5. Si el Peticionario(a) proporciona correo electrónico, la respuesta a su requerimiento será enviado por este medio y se adjuntará como evidencia el correo electrónico enviado.

8.4.2.6. Si se trata de un usuario(a) Anónimo la publicación del edicto se realiza en la unidad en la cual se recibió la petición, a través de la cartelera de Servicio al Ciudadano.








**Nota 1.** La correspondencia física enviada, de acuerdo al manejo del sistema Orfeo, reposara en el archivo central y no retornara a la Oficina de Participación Comunitaria, la misma puede ser consultada mediante el sistema y debe ser archivada de manera digital en el expediente de Peticiones Quejas y Reclamos






**Nota 2.** El archivo físico de las Peticiones recepcionadas mediante buzón de sugerencias, será entrega mes vencido de acuerdo a las indicaciones del área de gestión Documental. Los soportes de correo electrónico serán enviados diariamente junto a las respuestas del día. Los soportes de edictos publicados serán enviados mensualmente, mes vencido.

**Nota 3.** El sistema SDGPC, cuenta con semaforización para atención oportuna de peticiones, el cual debe ser tenido en cuenta y bajo ninguna circunstancia debe estar en rojo, pues ello implica términos vencidos y genera acciones disciplinarias








**8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:**

Nº	QUE 	QUIEN 	COMO 	RIESGOS 	PUNTO DE CONTROL 	CUANDO-TIEMPO 	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS). 
1	Recibir las PQRSD	Técnicos PQRSD Veedor Asociación de Usuario(a)s	Realizando la recepción de las PQRSD de acuerdo al mecanismo de escucha (Buzón, Presencial, Correspondencia, Telefónico, mail, Web) definidos por la Subred Sur y establecidos en el numeral 8.1 de las disposiciones generales del presente documento.	<b>RIESGO TECNOLÓGICO:</b> Pérdida de información por daños en equipos de cómputo.	Sistema ORFEO Sistema Bogotá Te escucha Acta seguimiento PQRSD Sistema SIDMA	Diariamente Lunes a viernes	PS-SC-NEU-FT-19 Cronograma Mensual De Apertura De Buzón PS-SC-NEU-FT-17 Acta De Apertura PQRSD. PS-SC-NEU-FT-13 Recepción Derechos De Petición PQRSD.
2	Complementar información PQRSD	Técnicos PQRSD	<p>En caso que se cuente con peticiones incompletas estas se deben completar Dando cumplimiento a la Ley 1755 <b>ARTÍCULO 16. PARÁGRAFO 2º. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.</b></p> <p>Las PQRSD recibida por cualquier canal, sobre las cuales no se cuente con información suficiente que permita dar trámite, se debe realizar ampliación de información el mismo día de la recepción, estableciendo comunicación telefónica con el Peticionario(a) para ampliar la información, indagando las pretensiones de la petición y si fuera necesaria la información para entrega de respuesta</p> <p>Se puede realizar a través de correo electrónico, si fue proporcionado, solicitando allegar la documentación o información que complementen la solicitud, si fuera por este medio una vez cumplidos los tiempos (1 mes) para que el Peticionario(a) haga llegar la información</p>	<b>RIESGO JURÍDICO:</b> Se presenta cuando no se contesta los PQRSD-F en términos legales; mal direccionamiento al interior, re-direccionamiento en tiempo vencido o al término de la respuesta. La consecuencia es la investigación disciplinaria por no contestar PQRSD-F	Sistema Distrital Bogotá Te Escucha	Diariamente Lunes a viernes	PS-SC-NEU-FT-13 Recepción Derechos De Petición PQRSD. PS-SC-NEU-FT-12 Acto Administrativo Desistimiento Tácito

Nº	<b>QUE</b> 	<b>QUIEN</b> 	<b>COMO</b> 	<b>RIESGOS</b> 	<b>PUNTO DE CONTROL</b> 	<b>CUANDO-TIEMPO</b> 	<b>DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS).</b> 
			<p>se procederá a dar continuidad al trámite, reactivándose los términos.</p> <p>Si el Peticionario(a) no allegara la información se dará por entendido el desistimiento tácito de la misma.</p> <p>Haciendo uso de Acto Administrativo de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano PS-SC-NEU-FT-12 Acto Administrativo Desistimiento Tácito</p> <p>Si la petición ingreso por la WEB y no cuenta con la información suficiente, se debe solicitar ampliación de información a través del sistema SDGPC, el cual contará los términos para adjuntar la información para dar por entendido el desistimiento del Peticionario(a).</p>				
3	Clasificar PQRSD	Técnicos PQRSD	<p>Realizando la lectura del Derecho de petición, estableciendo de acuerdo a los conocimientos de Funcionario la Tipología que hace referencia (descritas anteriormente), la cual será registrada en el SDGPC y en la Matriz de Autocontrol. Si el requerimiento ingresa a la Subred Sur a través del Web, el técnico debe realizar la lectura y análisis Si la tipología no corresponde a la ingresada inicialmente se debe reclasificar para dar cumplimiento a los términos de oportunidad.</p> <p>Si la petición ingreso vía E-mail, se debe realizar el análisis y la clasificación de la Tipología para el posterior registró en los sistemas Orfeo y SDGPC Bogotá Te Escucha.</p>	<p><b>RIESGO TECNOLÓGICO:</b> Perdida de información por daños en equipos de cómputo.</p> <p><b>RIESGO DE CORRUPCIÓN:</b> Es una denuncia ciudadana de corrupción que no está clasificada como tal y no se realiza la investigación de fondo.</p>	Acta de seguimiento Matriz de autocontrol	Diariamente Lunes a Viernes	PS-SC-NEU-FT-17 Acta De Apertura De Buzón PQRSD.

Nº	<b>QUE</b> 	<b>QUIEN</b> 	<b>COMO</b> 	<b>RIESGOS</b> 	<b>PUNTO DE CONTROL</b> 	<b>CUANDO-TIEMPO</b> 	<b>DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS).</b> 
			<p>Si la Petición corresponde a Peticiones por Riesgo de Vida, Peticionario(a) menor de edad o Periodista en ejercicio de sus actividades se dará atención prioritaria y esto mismo será informado a través de las actividades que se realicen con la petición hasta la generación de la respuesta.</p> <p><b>Nota 1.</b> Si la petición se identifica que no es competencia de la Subred Sur y corresponde a una Entidad Distrital, se debe realizar el registro de la misma en el Sistema de Correspondencia Orfeo y en el Sistema Bogotá Te Escucha, una vez realizado el registro y de manera inmediata se debe elegir en el Sistema Bogotá Te Escucha la opción de Evento: Trasladar, lo cual implica que para esta entidad la petición ya tuvo la atención, así mismo se debe informar al Peticionario(a) el tratamiento que se dio a su petición, por cualquiera de los canales que haya dado a conocer el Ciudadano(a) ( telefónico, correo electrónico, dirección física).</p> <p><b>Nota 2.</b> Para entidades de orden Nacional, se deberá trasladar la Petición a través de oficio, informase a la entidad la manifestación recibida, así mismo se informara al Usuario(a) el tratamiento que se le dio a su manifestación.</p> <p><b>Nota 3.</b> Si la manifestación contiene requerimientos para dos o más entidades incluida la Subred Sur, se debe escoger en el Sistema Bogotá Te Escucha la Opción ASIGNAR-TRASLADAR, lo que implica</p>				


**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

Nº	<p>QUE</p> 	<p>QUIEN</p> 	<p>COMO</p> 	<p>RIESGOS</p> 	<p>PUNTO DE CONTROL</p> 	<p>CUANDO-TIEMPO</p> 	<p>DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS).</p> 
			que cada entidad dará respuesta de manera independiente al requerimiento.				
4	Identificar denuncias por actos de corrupción	Equipo PQRSD	El equipo de PQRSD identificará las manifestaciones referidas por los Ciudadano(a)s, donde denoten Actos de Corrupción, teniendo en cuenta las siguientes Acciones: Por Omisión, Uso del Poder, Desviación de gestión de lo público, Beneficio privado. Una vez identificado la manifestación ciudadana como un Acto de Corrupción, se realizará el registro de la petición, mediante el Sistema Orfeo, registro en el sistema Distrital Bogotá Te Escucha y se asigna a través del mismo a la Dependencia de Asuntos Disciplinarios, para que desde allí se dé el trámite correspondiente, de acuerdo a las competencias de la Oficina de Control Interno Disciplinario.	Riesgo de corrupción	Aplicativo ORFEO, SDGPC y Matriz de control	Diariamente Lunes a Viernes	Aplicativo ORFEO, SDGPC y PS-SC-NEU-FT-16 Matriz De Autocontrol
5	Clasificar para Registro en Sistema Bogotá Te Escucha	Equipo PQRSD	El Equipo PQRSD identificará las manifestaciones, que son objeto de ingreso al Sistema Bogotá Te Escucha, de acuerdo a lo establecido en el manual PS-SC-NEU-DEX-01 MANUAL PARA GESTION DE PETICIONES, <b>SI</b> se ingresa al Sistema Bogotá Te Escucha: Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés particular, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia de posibles actos de corrupción, Felicitación, Solicitud de acceso a la información, Solicitud de copias, Consulta. Peticiones relacionadas con los procesos de apoyo a la entidad. <b>NO</b> se registra en el sistema, Peticiones entre Autoridades, Solicitud de	<b>RIESGO OPERATIVO:</b> manejo inadecuado del sistema	Aplicativo ORFEO	Diariamente Lunes a Viernes	Aplicativo ORFEO

Nº	<b>QUE</b> 	<b>QUIEN</b> 	<b>COMO</b> 	<b>RIESGOS</b> 	<b>PUNTO DE CONTROL</b> 	<b>CUANDO-TIEMPO</b> 	<b>DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS).</b> 
			informes por los Congresistas, Solicitud de información por los concejales, Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales. Lo concerniente a Trámites y otros Procedimientos administrativos. Peticiones de solicitantes con vínculo laboral o contractual vigente. Peticiones en temas de contratación pública.				
6	Registrar y Asignar PQRSD	Técnicos PQRSD	<p>Realizando el ingreso al Sistema Orfeo con el Usuario y clave asignada para cada Técnico PQRSD</p> <p>Se realiza la validación para verificar si el Peticionario(a) se encuentra registrado en Orfeo.</p> <p>Si se encuentra registrado se continúa con el diligenciamiento del formulario de radicación; si no se encuentra registrado se debe crear Peticionario(a) incluyendo información: nombre dirección teléfono, asunto y destinatario. Posteriormente adjuntar la imagen de la Petición y se genera número de radicado.</p> <p>Una vez se cuente con número de radicado Orfeo se realiza el ingreso de la información concerniente a la PQRSD, en el aplicativo "SDGPC" Bogotá Te Escucha, con Usuario(a) y clave asignada para la Dependencia, verificar en el sistema la existencia del Usuario(a) con número de documento y/o nombres, si existe, se pasa a segundo formulario donde se ingresa asunto, adjunta documento, clasificación de tipología, canal de recepción, tema</p>	<p><b>RIESGO TECNOLÓGICO:</b> Perdida de información por daños en equipos de cómputo.</p>	<p>Aplicativo ORFEO, SDGPC y Matriz de control</p>	<p>Diariamente Lunes a Viernes</p>	<p>Aplicativo ORFEO, SDGPC PS-SC-NEU-FT-16 Matriz De Autocontrol</p>

Nº	<b>QUE</b> 	<b>QUIEN</b> 	<b>COMO</b> 	<b>RIESGOS</b> 	<b>PUNTO DE CONTROL</b> 	<b>CUANDO-TIEMPO</b> 	<b>DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS).</b> 
			<p>subtema, tipo de trámite, proceso de calidad.</p> <p>Se válida para generar número de Petición; posteriormente pasa tercer formulario del evento en el cual se ingresa evento, (asignación, traslado asignar-trasladar, etc....), categoría (barreras de acceso) adjuntar nuevamente archivos con la información correspondiente. Seleccionar dependencia que unifica respuesta y enviar para completar el proceso.</p> <p>Si no existe el Peticionario(a), se debe crear al Peticionario(a) dentro del sistema, ingresando todos los datos proporcionados.</p> <p>El ingreso genera un número consecutivo para seguimiento de la petición.</p> <p>Si el Usuario(a) es anónimo, se debe seleccionar el tipo de requirente y continuar con el segundo formulario.</p> <p>Una vez este registrada la petición, se debe asignar en el sistema SDGPC la Dependencia que dará trámite a la petición de acuerdo al asunto.</p> <p><b>Nota 1.</b> Se debe ingresar la información de la petición en la matriz de autocontrol definida por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano(a) como plan de contingencia. PS-SC-NEU-FT-16 Matriz De Autocontrol</p> <p><b>Nota 2.</b> Se debe realizar seguimiento diario a la bandeja SDGPC, verificando nuevos ingresos y fechas de vencimiento</p>				




 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud SUR E.S.E.	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>PS-SC-NEU-PR-02 V9</b>

Nº	QUE 	QUIEN 	COMO 	RIESGOS 	PUNTO DE CONTROL 	CUANDO-TIEMPO 	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS). 
			para dar cumplimiento a términos de oportunidad.				
7	Direccionar Solicitud de respuesta PQRSD	Técnicos PQRSD	<p>Una vez se cuente con los números de identificación de Orfeo y SDGPC de la petición, se envía la solicitud de respuesta a través de Orfeo, de acuerdo a la estructura orgánica de la Subred, Directores de Servicio, Profesionales de enlace, referentes de proceso o quien haya sido delegado para atención de Derechos de Petición. Indicando el número SDGPC para el seguimiento. Teniendo en cuenta el asunto, servicio, unidad descrita en los hechos. La solicitud debe contener: número de SDGPC, Nombre del Peticionario(a), Asunto, fecha límite de respuesta (3 días hábiles).</p> <p>Si el Derecho de Petición corresponde a un único asunto, este será seleccionado en el sistema Orfeo la opción de Enviar a.... y se seleccionara la Dirección involucrada en la manifestación, quien a su vez dará tramite interno de acuerdo a competencias.</p> <p>Si el Derecho de petición corresponde a dos o más asuntos, se seleccionara Enviar a... la dirección que más relevancia o connotación se tenga en la comunicación y se Informar a las demás implicadas. Siendo todas las áreas involucradas las encargadas de dar respuesta a la Dependencia Orfeo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, dando por entendido que el informado corresponde a solicitud de respuesta.</p>	<p><b>RIESGO JURÍDICO:</b> Se presenta cuando no se contesta los PQRSD-F en términos legales; mal direccionamiento al interior, re-direccionamiento en tiempo vencido o al término de la respuesta. La consecuencia es la investigación disciplinaria por no contestar PQRSD-F</p>	Correo electrónico	Diariamente Lunes a Viernes	<p>Seguimiento de Apicativo SDGPC. PS-SC-NEU-FT-16 Matriz De Autocontrol PS-SC-NEU-FT-14 Respuesta A Derecho De Petición - PQRSD</p>

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.


La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-08-02.







 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud SUR E.S.E	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>PS-SC-NEU-PR-02 V9</b>

Nº	<b>QUE</b> 	<b>QUIEN</b> 	<b>COMO</b> 	<b>RIESGOS</b> 	<b>PUNTO DE CONTROL</b> 	<b>CUANDO-TIEMPO</b> 	<b>DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS).</b> 
			<p>Se solicitara las evidencias de las acciones adelantadas para atender el requerimiento y las acciones de mejora si hubiera lugar.</p> <p>Si pasados los tres días hábiles, no se recibe respuesta, se debe enviar correo electrónico al Director de Servicio, Profesional de enlace, referente de proceso o quien haya sido delegado para atención de Derechos de Petición involucrado en la manifestación, recordando la oportunidad en la atención, indicando los números de radicado Orfeo y SDGPC y términos de oportunidad y solicitud de atención Inmediata</p> <p>Si pasados cinco días desde la primera solicitud no se recibe respuesta se debe llamar a la persona responsable a la cual se le solicito y confirmar el recibido, la pertinencia y trámite de la gestión.</p> <p>Si por alguna razón la petición se direcciono de manera equivocada, el técnico debe rectificar el direccionamiento bajo los criterios de solitud antes mencionados.</p> <p><b>Nota 1:</b> Para dar respuesta a peticionarios anónimos se usara el mismo formato de oficio PS-SC-NEU-FT-14</p>				







Nº	<b>QUE</b> 	<b>QUIEN</b> 	<b>COMO</b> 	<b>RIESGOS</b> 	<b>PUNTO DE CONTROL</b> 	<b>CUANDO-TIEMPO</b> 	<b>DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS).</b> 
8	<p>Analizar la PQRSD presentada y proyectar respuesta</p>	<p>Profesional a cargo de Respuesta</p>	<p>Dando cumplimiento a los términos de Oportunidad (3 días hábiles), una vez recibido el radicado Orfeo, en la Dirección involucrada, el profesional a cargo trasladara de manera interna el radicado para atención por competencia a la persona a cargo de dar respuesta al Derecho de Petición, a su vez el profesional debe recibir y analizar el requerimiento, si de acuerdo a esto y por diversos motivos no es de su competencia, se debe responder sobre el mismo radicado Orfeo, la no competencia y no atención de la petición desde el área, para que desde PQRSD se continúe con el trámite.</p> <p>Si es de competencia del área se debe realizar la investigación frente a la dinámica del área involucrada y la manifestación de la PQRSD.</p> <p>De acuerdo a los hallazgos realizando la proyección de la respuesta teniendo en cuenta los criterios de calidad, dando respuesta de fondo a lo solicitado por el Peticionario(a) y se envía respuesta a través del sistema Orfeo, adjuntando la proyección en la plantilla establecida para tal fin en el sistema del formato de respuesta correspondiente:  PS-SC-NEU-FT-14 Respuesta A Derecho De petición - PQRSD</p> <p>Adjuntando las evidencias de acciones de mejora adelantadas frente al requerimiento, en el correo de Respuesta a la PQRSD</p>	<p><b>RIESGO JURÍDICO:</b> Se presenta cuando no se contesta los PQRSD-F en términos legales; mal direccionamiento al interior, re-direccionamiento en tiempo vencido o al término de la respuesta. La consecuencia es la investigación disciplinaria por no contestar PQRSD-F</p> <p><b>RIESGO OPERATIVO:</b> La respuesta no cumpla con los criterios de calidad (coherencia, calidez, oportunidad y claridad), y la consecuencia pérdida de imagen institucional.</p>	<p>Correo electrónico</p>	<p>Diariamente Lunes a Viernes</p>	<p>Proyección de respuesta PS-SC-NEU-FT-14 Respuesta A Derecho De petición - PQRSD</p>

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.








 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud SUR E.S.E	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>TRÁMITE DE PQRS</b>	<b>PS-SC-NEU-PR-02 V9</b>

Nº	<b>QUE</b> 	<b>QUIEN</b> 	<b>COMO</b> 	<b>RIESGOS</b> 	<b>PUNTO DE CONTROL</b> 	<b>CUANDO-TIEMPO</b> 	<b>DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS).</b> 
			<p><b>Nota 1.</b> Si el requerimiento no es claro y se hace necesaria la aplicación de la información, el encargado de la respuesta debe comunicarse con el Peticionario(a) para solicitar información de las pretensiones del Usuario(a) para dar respuesta oportuna y de fondo.</p> <p><b>Nota 2.</b> Tener en cuenta para la generación de la respuesta la priorización que se le ha dado a la petición en el correo electrónico. (identificando Peticionario(a) Periodista en ejercicio de funciones, menor de edad o Riesgo de vida)</p> <p><b>Nota 3.</b> Corresponde al Director del servicio revisar la pertinencia de la respuesta emitida por el profesional designado para la atención del derecho de petición y el envío de la misma a Dependencia Orfeo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, cumpliendo con los criterios de Oportunidad y calidad.</p> <p><b>Nota 4.</b> En caso de incumplimiento al criterio de oportunidad se genera alerta al responsable y reporte a Control Interno Disciplinario, desde la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano(a).</p>				








Nº	<b>QUE</b> 	<b>QUIEN</b> 	<b>COMO</b> 	<b>RIESGOS</b> 	<b>PUNTO DE CONTROL</b> 	<b>CUANDO-TIEMPO</b> 	<b>DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS).</b> 
9	Validar respuesta	Técnicos PQRSD Profesionales de apoyo PQRSD Jefe de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano(a)	<p>Una vez recibida la respuesta de cada una de las áreas responsables, a través de Sistema Orfeo, el técnico PQRSD, de la Unidad, revisara los siguientes criterios: Calidad, oportunidad, coherencia y calidez, de acuerdo a lo anteriormente descrito y en cumplimiento de brindar solución de fondo al requerimiento.</p> <p>En caso de no cumplir con los criterios de calidad se debe devolver la solicitud al responsable, instando a complementar la información para dar cumplimiento a términos de oportunidad y criterios de calidad. Solicitando devolución con correcciones de manera Inmediata.</p> <p>Se corroboran y proyectan los datos de Peticionario(a) y se estructura el formato, se diligencia por parte del técnico la información de Derechos y Deberes y se envía mediante Orfeo la proyección a la central PQRSD, para la revisión por parte de la Profesional de Trabajo Social, quien valida el cumplimiento de criterios y una vez revisada se pasa para Visto Bueno y radicado de salida en Orfeo por parte de la Jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano. Posterior al radicado de salida generado, el técnico(a) PQRSD imprime el documento y pasa para firma por parte de la jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.</p>	<p><b>RIESGO OPERATIVO:</b> La respuesta no cumpla con los criterios de calidad (coherencia, calidez, oportunidad y claridad), y la consecuencia pérdida de imagen institucional.</p> <p><b>RIESGO JURÍDICO:</b> Se presenta cuando no se contesta los PQRSD-F en términos legales; mal direccionamiento al interior, re-direccionamiento en tiempo vencido o al término de la respuesta. La consecuencia es la investigación disciplinaria por no contestar PQRSD-F</p>	Correo electrónico	Diariamente Lunes a Viernes	Revisión de correos Respuesta








Nº	QUE 	QUIEN 	COMO 	RIESGOS 	PUNTO DE CONTROL 	CUANDO-TIEMPO 	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS). 
10	Registrar y dar Salida	Técnico de Central PQRSD	<p>Para realizar el cierre definitivo de la Petición en el Sistema Distrital SDGPC Bogotá Te Escucha, Técnico PQRSD de la Central Ingresará al Usuario(a) SDGPC Bogotá Te Escucha con permiso de cierre (central PQRSD), accede a la petición bajo el número de identificación y asigna evento de cierre y continuar con lo indicado en el sistema. Se debe adjuntar el documento de respuesta escaneado con sticker de Orfeo, el número de veces que el sistema lo requiera.</p> <p>Ver instructivo PS-SC-NEU-INS-05 Cierre Derechos De petición PQRSD</p> <p><b>Nota 1.</b> El sistema SDGPC Bogotá Te Escucha, cuenta con semaforización para atención oportuna de peticiones, el cual debe ser tenido en cuenta y bajo ninguna circunstancia debe estar en rojo, pues ello implica términos vencidos y genera acciones disciplinarias.</p>	<p><b>RIESGO TECNOLÓGICO:</b> Pérdida de información por daños en equipos de cómputo.</p>	<p>Aplicativo ORFEO y SDGPC</p> <p>PS-PAR-FT-08 Entrega De Correspondencia A Central PQRSD</p>	<p>Diariamente Lunes a Viernes</p>	<p>Verificación de aplicativo SDGPC semaforización</p> <p>PS-PAR-FT-20 Entrega De Correspondencia A Central PQRSD</p>
11	Enviar Correspondencia	Técnico de Central PQRSD Ventanillas de correspondencia	<p>Enviar la respuesta al Usuario(a) de acuerdo a lineamientos de Ley y correspondencia de la Subred Sur. Se dejara registro de la entrega diaria al área de Gestión Documental, quien enviara al Peticionario(a) el mismo día o día siguiente a través de Correo certificado las respuestas generados en el área de PQRSD.</p> <p>Si el Peticionario(a) proporciona correo electrónico, la respuesta a su requerimiento será enviado por este medio</p>				


Nº	<b>QUE</b> 	<b>QUIEN</b> 	<b>COMO</b> 	<b>RIESGOS</b> 	<b>PUNTO DE CONTROL</b> 	<b>CUANDO-TIEMPO</b> 	<b>DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS).</b> 
			<p>y se adjuntara como evidencia el correo electrónico enviado.</p> <p>Si se trata de un Usuario(a) Anónimo la publicación del edicto se realiza en la unidad en la cual se recibió la Petición, a través de la cartelera de Servicio al Ciudadano.</p> <p><b>Nota 1.</b> Si por algún motivo el Peticionario(a) se presenta en cualquier unidad de Servicios de Salud, refiriendo que su respuesta no ha sido entregada, el funcionario a cargo, debe solicitar al técnico PQRSD quien validara la información y procederá a entregar la respuesta emitida descargándola del SDGPC, dejando constancia de recibido.</p> <p>Nota 1. Para el manejo del archivo físico correspondiente a la TRD (Tablas de Retención Documental) del área PQRSD Peticiones, Quejas, Reclamos, Soluciones, mes vencido se entregará el archivo físico correspondiente a las manifestaciones recibidas por buzón de sugerencias y correspondencia. Los documentos de soporte de entrega al peticionario reposaran en el Archivo central. Corresponde al Área PQRSD la entrega de soportes de publicación de edictos y soporte de envío de correo electrónico, junto al archivo físico.</p>				

Nº	QUE 	QUIEN 	COMO 	RIESGOS 	PUNTO DE CONTROL 	CUANDO-TIEMPO 	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS). 
12	Realizar acciones especiales	Técnicos PQRSD Referente PQRSD	<p>Teniendo en cuenta el Artículo 18. Ley 1755 de 2015. Desistimiento de peticiones. Si por alguna razón, el Peticionario(a) manifiesta su voluntad de no dar continuidad con su manifestación, se debe informar al referente del proceso PQRSD para realizar el análisis de la información que sustente el cierre de la petición por desistimiento y se proceda a realizar el cierre a través del Sistema Bogotá Te Escucha, dejando la observación del motivo de desistimiento; sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada.</p> <p>Haciendo uso de Acto Administrativo de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano(a) PS-SC-NEU-FT-12 Acto Administrativo Desistimiento Tácito</p>	Acciones Disciplinarias por incumplimiento Ley 1755 de 2015	Sistema Distrital Bogotá Te Escucha	De acuerdo a necesidad	PS-SC-NEU-FT-12 Acto Administrativo Desistimiento Tácito
13	Realizar Seguimiento	Tecnico PQRSD Profesionales de apoyo PQRSD Defensor del Ciudadano(a)	<p>1. Aplicar la técnica de tele auditoria para verificar la entrega de respuestas. Actividad mensual a realizar por parte de los técnicos de las Unidades, quienes realizaran la actividad de acuerdo al Instructivo PS-SC-NEU-INS-06 Teleauditoría Para la toma de la muestra se tendrá en cuenta el 5% sobre la totalidad del número de peticiones mensuales y se dejara registro en PS-SC-NEU-FT-16 Matriz De Autocontrol.</p> <p>2. Se genera seguimiento a correspondencia entregada de manera efectiva.</p>	Incumplimiento a Ley 1755 de 2015, frente a la oportunidad	Registros de entrega de correspondencia Informe de Gestión.	Trimestral	Entrega de informes de la Gestión PS-SC-NEU-FT-16 Matriz De Autocontrol.



Nº	<b>QUE</b> 	<b>QUIEN</b> 	<b>COMO</b> 	<b>RIESGOS</b> 	<b>PUNTO DE CONTROL</b> 	<b>CUANDO-TIEMPO</b> 	<b>DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS).</b> 
			<p>Sobre la correspondencia no efectiva se generan edictos, de información de respuesta no efectiva para ser publicados en todas las unidades.</p> <p>3. Seguimiento a la calidad de la Respuesta, de manera bimestral, aleatoriamente se seleccionan requerimientos por área y unidad, para realizar seguimiento a cumplimiento en atención a los criterios de calidad, por parte de los responsable de generar la respuesta, de acuerdo a los resultados se retroalimentara a los directores de servicio para generar las acciones correctivas.</p> <p>4. Se socializa informe mensual a los procesos y semestralmente se informan los resultados a la Oficina de Desarrollo Institucional, para dar cierre de ciclo e implementar planes de mejora.</p>				
14	Atender inconformidad con las respuestas	Defensor del Ciudadano	Atendiendo por la línea del defensor del ciudadano 7300000 ext. 41017, recepcionando las inconformidades con la respuesta emitida y gestionando mediante correo electrónico la claridad y respuesta que permita la satisfacción del usuario. La atención de la misma se dará de manera telefónica con los datos suministrados durante la llamada al Defensor del Ciudadano				

Nº	<b>QUE</b> 	<b>QUIEN</b> 	<b>COMO</b> 	<b>RIESGOS</b> 	<b>PUNTO DE CONTROL</b> 	<b>CUANDO-TIEMPO</b> 	<b>DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS).</b> 
15	Atender manifestaciones internas	Técnico PQRSD Profesional PQRSD	<p>Direccionando de manera correcta las manifestaciones recibidas mediante los canales de comunicación con usuarios, por parte de funcionarios, Contratistas, tercerizados. Leyendo la manifestación e identificando si corresponde a una manifestación de Funcionario a Usuario o a Manifestación interna entre funcionarios o de funcionarios a procesos; para lo cual se adelantaran las siguientes acciones:</p> <p>Manifestación Funcionario - Usuario, referida a trato inadecuado por parte del usuario, se dará ingreso de radicado Orfeo y se enviara para atención de la misma a la Oficina de Calidad, área de humanización, y se informara radicado a la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, quienes se encargaran del trámite correspondiente ante la EPS y la respuesta al manifestante.</p> <p>Manifestación Interna Funcionario- funcionario o Funcionario-Entidad, se dará traslado a través del correo de buzón de colaboradores para la atención desde la Dirección de Gestión de Talento Humano.</p>				

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	<b>SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E</b>	
	<b>TRÁMITE DE PQRSD</b>	<b>PS-SC-NEU-PR-02 V9</b>

## 9. CONTROL DE CAMBIOS:

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2016-06-28	1	Creación del documento para la Subred Integrada de servicios de Salud Sur E.S.E
2017-05-18	2	Ajustes Procedimiento de Tramites de PQRSD Formato de Petición PQRSD
2017-08-24	3	Ajustes Procedimiento de Tramites de PQRSD
2019-05-20	4	Se realizan ajustes a los numerales de Definiciones, Normatividad Aplicable, Disposiciones Generales y Descripción de Actividades.
2019-10-29	5	Se realizan ajustes de Actividades y se incluyen códigos de formatos e instructivos relacionados.
2019-11-13	6	Se actualiza documento en definiciones, descripción de actividades, incluyendo el tema de Redes Sociales.
2019-12-12	7	Se actualiza capítulos de Descripción de Actividades, Normatividad y Definiciones.
2020-05-18	8	Se ajusta en los títulos 8 y 9 lo concerniente a: traslado de peticiones, registro en sistema Bogotá Te Escucha, formatos del área y atención de historias clínicas, manejo de quejas recurrentes.
2021-08-02	9	Se ajustan código de documentos, Manejo de PQRSD sistema de correspondencia Orfeo, Normatividad, Atención a Manifestaciones funcionarios, Inconformidad de respuestas, Registro de matriz de autocontrol, Actualizar tipología, Actualización de canales, Protección de datos, Atención a Derechos de Petición por emergencia sanitaria, Actualización PQRS telefónicas, Peticiones redes sociales.

ELABORADO POR	REVISADO POR	CONVALIDADO	APROBADO
Nombre: Azucena Niño Beltrán	Nombre: Margarita Franco	Nombre: Luis Armando Rodríguez Castellanos	Nombre: Ana Milena Bayona
Cargo: Profesional de Apoyo PQRSD	Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Profesional Especializado – Calidad.	Cargo: Jefe oficina participación comunitaria y servicio al Ciudadano (E)
Fecha: 2021-06-28	Fecha: 2021-07-05	Fecha: 2021-08-02	Fecha: 2021-07-14

**Notal Legal:** Está prohibido copiar, transmitir, retransmitir, transcribir, almacenar, alterar o reproducir total o parcialmente, por cualquier medio electrónico o mecánico, tanto el contenido, información y texto como los procesos, procedimientos, caracterizaciones, documentos, formatos, manuales, guías, gráficas, imágenes, comunicados, etc., sin el previo y expreso consentimiento por escrito por parte de la Subred Sur ESE.; los cuales están protegidos por las normas colombianas e internacionales sobre derecho de autor y propiedad intelectual.

**La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible 2021-08-02.**