

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

PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PQRSD-F PS-SC-NEU-PR-02 V13



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRS-D-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

1. OBJETIVO:

Estandarizar la gestión de la recepción, trámite y cierre de los derechos de petición (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias, Solicitud de información, Solicitud de copia, Derecho de Petición de Interés Particular, Derecho de Petición de interés General y Consultas) por la prestación de servicios de salud, en cumplimiento a la normatividad vigente.

2. ALCANCE:

DESDE: La disposición de los canales para la recepción, clasificación y trámite de los derechos de petición.

HASTA: El envío de la respuesta al Usuario(a) y seguimiento de 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; implicados en la recepción, clasificación, trámite, emisión y proyección de la respuesta a los derechos de petición.

4. DEFINICIONES:

TIPOLOGÍA DE DERECHOS DE PETICIÓN Y TIEMPOS DE ATENCIÓN:

- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Requerimiento con el cual 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 una declaración que pone en conocimiento ante la autoridad pública una conducta presuntamente irregular por parte de algún servidor público, con el fin de adelantar una correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal y/o administrativa.
 - Tiempo de respuesta al Ciudadano(a): (15) días hábiles.
- **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** Solicitud 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:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales.
 - Tiempo de respuesta al Ciudadano(a): (15) días hábiles
- **FELICITACIÓN:** Manifestación de un ciudadano(a) frente a la satisfacción por la prestación de un servicio de un área y/o servidor.
 - Tiempo de respuesta al Ciudadano(a): (15) días hábiles
- **QUEJA:** Es la manifestación de inconformidad que expresa una persona en relación con una conducta y/o actitud 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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRS-D-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

- **RECLAMO:** Requerimiento Ciudadano(a) en el cual se pone en conocimiento a la Entidad una situación que genera una barrera en el acceso de la prestación de un servicio.
 - Tiempo de respuesta al Ciudadano(a): (15) días hábiles
- **SOLICITUD DE COPIA:** Facultad que tienen las personas de requerir documentos, consultas y obtener acceso a la información propia.
 - Tiempo de respuesta al Ciudadano(a): (10) días hábiles
- **SUGERENCIA:** Propuesta que se presenta por parte de un peticionario(a) 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
- **“RECLAMO DE RIESGO SIMPLE:** Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector”.
 - Tiempo de respuesta al Ciudadano(a): (72) horas
 - Tiempo de respuesta a la Entidad administradora de planes de beneficios EAPB (36) horas
- **“RECLAMO DE RIESGO PRIORIZADO:** “Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud”.
 - Tiempo de respuesta al Ciudadano(a): (48) horas
 - Tiempo de respuesta a la Entidad administradora de planes de beneficios EAPB (24) horas
- **“RECLAMO DE RIESGO VITAL:** Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte”
 - Tiempo de respuesta al Ciudadano(a): (24) horas
 - Tiempo de respuesta a la Entidad administradora de planes de beneficios EAPB (12) horas

MECANISMOS DE ESCUCHA:

- **BUZONES DE SUGERENCIA:** instalados en todos los centros de salud y hospitales de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E
- **PRESENCIAL:** presentación de una manifestación por parte del peticionario de manera presencial en las oficinas de Atención al Usuario con el formato PS-SC-NEU-FT-13, en los Hospitales de Vista Hermosa, El Tunal, Meissen, Centros de salud Nazareth, San Juan de Sumapaz, El Carmen y Marichuela.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRS-D-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

Nota: las peticiones ciudadanas podrán presentarse de manera verbal y se tendrá que dejar constancia de la misma de manera escrita, si el usuario así lo requiere, mediante un número de radicado.

- **ESCRITO:** solicitudes interpuestas por el ciudadano directamente de manera escrita, ante la ventanilla principal de la Subred Sur o a las cinco (5) oficinas de Atención al usuario dispuestas en los Hospitales de Vista Hermosa, El Tunal, Meissen, Centros de salud Nazareth, San Juan de Sumapaz, El Carmen y Marichuela.
 - **FORMAS DE PARTICIPACION:** Asociaciones de usuarios que reciben y posicionan las necesidades en salud de los usuarios en los espacios de encuentro establecidos por cada organización (Teléfono de contacto 3219737233).
 - **WEB:** peticiones ciudadanas recibidas a través del botón crear petición de la página web de la Subred www.subredsur.gov.co o directamente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDGPC) Bogotá Te Escucha de la Alcaldía Mayor de Bogotá <https://bogota.gov.co/sdqs/>
- Nota:** El Botón de denuncias está ubicado en la Página Oficial de la entidad, el cual permite un enlace con la Oficina de Control Interno Disciplinario a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDGPC) - Bogotá Te Escucha <https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>
- **E-MAIL:** manifestaciones ciudadanas recibidas a través del correo electrónico contactenos@subredsur.gov.co
 - **TELEFÓNICO:** peticiones ciudadanas recibidas a través de la línea 195, línea distrital Salud para Todos 6013295090, Línea única PQRS-D 3219006446.
 - **REDES SOCIALES:** canales de interacción bidireccional (Twitter @SubRedSur, Facebook @subredsursalud e Instagram @subredsursalud)

CRITERIOS DE CALIDAD

Los criterios de calidad, son principios elementales que se deben tener en respuesta a las solicitudes ciudadanas, teniendo muy en claro el tipo de población atendida, siendo caracterizada con anterioridad con el fin de brindar un lenguaje claro y perfectamente entendible. A continuación, se describen dichos criterios:

- **COHERENCIA:** relación y conexión que debe existir entre la respuesta emitida y el requerimiento Ciudadano(a).
- **CLARIDAD:** comunicación de fácil comprensión para el Ciudadano(a).
- **OPORTUNIDAD:** respuesta emitida en cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente, de acuerdo a la naturaleza de la petición.
- **CALIDEZ:** trato digno, amable y respetuoso que se brinda al Ciudadano(a) en la respuesta.

SIGLAS Y CONCEPTOS USADOS

- **ÁGIL SALUD:** Sistema de registro de correspondencia institucional y gestión documental Subred Sur.
- **BENEFICIO PRIVADO:** uso de los recursos públicos o uso del poder para favorecimiento personal.
- **CENTRAL PQRS-D:** espacio conformado por profesionales y técnicos a cargo de la recepción, clasificación y cierre de PQRS-D-F, en la sede Administrativa.

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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRS-D-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

- **DESVIAR GESTION DE LO PÚBLICO:** destinación indebida de los recursos públicos para beneficio privado.
- **DEPENDENCIA:** usuario asignado en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, para gestión de Derechos de Petición las cuales son: Gerencia, Asuntos Disciplinarios, Salud Publica, Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Dependencia Servicio al Ciudadano, Unidad Meissen, Unidad Nazareth, Unidad El Tunal, Unidad Vista Hermosa, Unidad Usme, Unidad Tunjuelito.
- **DISCRIMINACIÓN:** Cualquier conducta encaminada a generar un trato desigual, injusto o denigrante hacia una persona por motivos de raza, etnia, edad, sexo, género, identidad de género, orientación sexual, nacionalidad, condición migratoria, idioma, religión, ideología política, creencia, discapacidad, situaciones de salud, estado civil, condición de embarazo, situación social y económica, y cualquier otro motivo. La discriminación también se presenta cuando se genera cualquier acto, expresión o política machista, racista, xenofóbico, capacitista, homofóbico, aporofóbico, entre otras manifestaciones discriminatorias que impiden o anulan el reconocimiento, los derechos y la igualdad real entre las personas.
- **OMISIÓN:** conducta o falta que consiste en abstenerse de adelantar una acción que es un deber legal, por descuido o negligencia.
- **PQRS-D-F:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- **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.
- **PROYECCION DE RESPUESTA:** respuesta y/o concepto emitido por un área de un departamento o servicio para la solución de fondo de una manifestación ciudadana.
- **REDES SOCIALES:** Las redes sociales son una serie de plataformas digitales que permiten la conexión e interacción entre diversas personas, así como la difusión ilimitada de información.
- **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.
- **SILENCIO ADMINISTRATIVO:** cuando un área, departamento o servicio dentro de la institución no realiza ninguna notificación dentro de los tiempos oportunos de la respuesta.
- **SÍ CUENTANOS:** Sistema de Información y Monitoreo de Barreras de Acceso de la Secretaría Distrital de salud.
- **SDGPC:** Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.
- **USO DE PODER:** uso de las facultades otorgadas en la realización de actividades que implican dominio sobre recursos económicos, bienes y/o servicios.
- **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
Ley 1712	2014	Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro	Departamento Nacional de Planeación
Ley 2052	2020	Artículo 17. Deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.	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



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
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
Decreto 19	2012	Regulaciones, procedimientos y trámite innecesarios existentes en la Administración Pública	Departamento Administrativo de la Función Pública
Decreto 221	2023	Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital, se deroga el Decreto Distrital 807 de 2019 y se dictan otras disposiciones	Alcaldía Mayor de Bogotá
Decreto 542	2023	Por medio del cual se adopta para el Distrito Capital el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.	Alcaldía Mayor de Bogotá
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
Resolución 455	2021	lineamientos para la gestión y racionalización de trámites y servicios dentro de las instituciones	Departamento Administrativo de la Función Pública
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 009	1996	Atención al Usuario(a), trámite de quejas y peticiones	Superintendencia Nacional de salud
Circular 002	2018	Lineamientos para el manejo de Peticiones en Redes sociales	Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
Circular Externa 008	2018	Atención prioritaria a manifestaciones de poblaciones vulnerables.	Súper Intendencia Nacional de Salud
Circular Externa 202315100000010-5	2023	Por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020	Súper Intendencia Nacional de Salud



NORMA	AÑO	DESCRIPCIÓN	EMITIDA POR
Circular 100-010-2021	2021	Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro	Departamento Administrativo de la Función Pública
Directiva 001	2021	Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción.	Secretaría General y Secretaría Jurídica, Alcaldía Mayor
Directiva 004	2021	Lineamientos para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales	Secretaría General Alcaldía Mayor
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'
Acuerdo 731	2018	Acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito	Secretaría General y Secretaría Jurídica, Alcaldía Mayor
Norma Técnica Colombiana 6626	2022	Prevención y eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación.	Icontec

6. RESPONSABLES:

Los responsables de la actualización del documento y seguimiento de la ejecución son jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano y el Referente de Necesidades y expectativas del usuario.

7. RECURSOS:

Talento humano	Informadores, Profesionales de Trabajo Social, Profesionales de Participación Comunitaria, Técnicos.
Equipos biomédicos	No aplica
Medicamentos	No aplica
Dispositivos médicos e insumos	No aplica
Tecnológicos	Equipo de informática, Celulares.
Otros	No aplica

8. DISPOSICIONES GENERALES:

8.1. GENERALIDADES

- El 100% de los Derechos de Petición por prestación de servicios de salud, deben ser centralizados para su gestión en la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Sur.
- El 100% de los Derechos de Petición de origen ciudadano por prestación de servicios de salud, que ingresan por los diferentes canales de escucha, se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, así como el cierre con la respuesta de fondo de los mismos, en cumplimiento del acuerdo 731 del 2018.



- En ningún caso la institución podrá negarse a recibir y/o radicar peticiones o manifestaciones provenientes de la ciudadanía, usuarios, familia y/o comunidad, según lo expresa la ley 1755 del 2015 artículo 15 parágrafo 2 y la ley 1437 del 2011 artículo 9.
- No se registra en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha manifestaciones ni solicitudes de origen interno y/o funcionarios, esto según el acuerdo 731 artículo 1 del 2016 emitido por el concejo de Bogotá del Distrito Capital.
- No se registra en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha manifestaciones ni solicitudes de origen administrativo y/o tutelas o temas relacionados a este, basado en el acuerdo 731 artículo 1 del 2016 emitido por el concejo de Bogotá del Distrito Capital.
- Dar cumplimiento a la resolución 455 de 2021 la cual se establecen lineamientos para la gestión y racionalización de trámites y servicios dentro de las instituciones, se reconocen como trámites en la Subred Sur los siguientes:
 1. Certificado de defunción
 2. Concepto Sanitario
 3. Vacunación antirrábica de caninos y felinos
 4. Historia clínica
 5. Certificado nacido vivo
 6. Examen de laboratorio clínico
 7. Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos
 8. Asignación de citas para la prestación de servicios
 9. Radiología e imágenes diagnósticas
 10. Atención inicial de Urgencias
 11. Terapia de rehabilitación
- **NO** se registran en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha los trámites y servicios ofertados por la institución, salvo que se evidencie una barrera de acceso en el servicio.
- Las áreas involucradas en las manifestaciones ciudadanas serán las responsables de proyectar la réplica con soluciones de fondo y con criterios de calidad, esto en el formato de respuesta establecido para tal fin. Además, serán las encargadas de informar hora, fecha, profesional, unidad, preparaciones especiales para la realización de consultas o procedimientos médicos y quirúrgicos referidos en la proyección de la respuesta.
- Toda información pública debe estar abierta y con lenguaje claro a la ciudadanía, esto aplica para los formatos, procedimientos, manuales, instructivos y todo documento presentado (ley 1712 del 2014)
- Todos los servidores públicos, contratistas, terceros y personal en formación, además de las áreas de servicio en los centros de salud y hospitales, deben ser responsables del cuidado de los buzones de sugerencias y su papelería, dispuestos para recibir las manifestaciones ciudadanas, esto para evitar daños y posibles afectaciones en la lectura de dichas solicitudes.
- Dar cumplimiento Resolución 0556 de 18 de mayo de 2017, por medio de 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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRS-D-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, además de dar cumplimiento a la ley 2080 del 2021 artículo 60ª Sede electrónica compartida que señala que:

- “La sede electrónica compartida será el Portal Único del Estado colombiano a través de la cual la ciudadanía accederá a los contenidos, procedimientos, servicios y trámites disponibles por las autoridades. La titularidad, gestión y administración de la sede electrónica compartida será del Estado colombiano, a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”
- 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 de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, 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 de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. (DI-DE-FT-07) *“La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. 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”*.
- Dando cumplimiento a la Política institucional de Protección de datos de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S. E (DI-DE-FT-07) *“La información solicitada por la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. 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”*.
- De acuerdo a las disposiciones del Gobierno Nacional las medidas de emergencia sanitaria Covid – 19, finalizaron mediante la resolución 666 de 2022, es por ello que se habilitan nuevamente todos los mecanismos de escucha tanto físicos como virtuales, para la interposición de derechos de petición ciudadana dentro de la Subred Sur.
- **Manifestaciones de colaboradores a usuario:** lo relacionado con la atención de las manifestaciones que den a conocer los servidores públicos, contratistas, terceros y personal en formación, referida al trato inadecuado por parte de un usuario durante la prestación de los servicios, se direccionará a la Dirección Operativa de Talento Humano a través correo electrónico (buzondelcolaborador@subredsur.gov.co) para su debida intervención, de acuerdo con lo establecido en el protocolo de protección a colaboradores (GH-CVC-SST-PR-04).
- La Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano reportará los casos allegados de esta naturaleza a la Entidades Promotoras de Servicio EPS, para la socialización de derechos y deberes a los usuarios involucrados y responderá a los servidores públicos, contratistas, terceros y personal en formación de su traslado. Este tipo de manifestaciones **NO** se registran en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.
- **Manifestaciones de Funcionario a Funcionario 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 y personal en formación, por no ser de origen ciudadano; por lo cual, al conocerse en el área involucrada

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.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRSD-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

alguna de estas manifestaciones, se direccionarán mediante el correo electrónico (buzondelcolaborador@subredsur.gov.co) a la dirección operativa de Talento humano. Este tipo de manifestaciones **NO** se registran en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

- **Dependencia del Defensor al Ciudadano:** en cumplimiento al Acuerdo 731 del 2018 se crea la dependencia del Defensor del Ciudadano dentro de Sistema Distrital Bogotá te Escucha (SDGPC), con el fin de realizar seguimiento a las solicitudes que requieran una segunda valoración de las cuales se emitieron respuestas definitivas con anterioridad, pero por concepto del usuario no se encuentran conformes o requieren ampliaciones o aclaraciones en la respuesta emitida.
- **Manifestaciones relacionadas con procesos productivos a aire medicinal:** cuando se evidencie una PQRSD-F relacionada al proceso productivo de aire medicinal por favor remitirse al procedimiento “COM-FAR-GME-PR-02 Manejo PQRSD proceso producción aire medicinal”.

Nota: En caso que se recepcionen solicitudes reiterativas por cualquier mecanismo de escucha que requieran un segundo concepto por inconformidad en la respuesta, ampliación o aclaración en el documento ya emitido, deberá enviarse a la dependencia del **Defensor al Ciudadano** para su análisis y respuesta.

8.2. RECEPCIÓN DE PQRSD-F:

8.2.1. Peticiones recibidas a través de Buzón de sugerencias

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-F).

Nota: En caso que se recepcionen solicitudes reiterativas que requieran un segundo concepto por inconformidad en la respuesta, ampliación o aclaración en el documento ya emitido, deberá enviarse a la dependencia del Defensor al Ciudadano para su análisis y respuesta.

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 Buzón), si por alguna situación extraordinaria no se logra hacer la apertura, se debe generar acta PS-SC-NEU-FT-17 (Acta de Apertura de Buzones), registrando la novedad y estableciendo por parte del referente del proceso una nueva fecha que dé cobertura a la necesidad.

1. 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 PQRSD-F de la unidad y la otra a cargo del referente de Participación Comunitaria de cada localidad, quien designa de acuerdo a programación el delegado para el acompañamiento a la apertura.
2. Se realiza apertura de buzones de manera semanal, con acompañamiento de Veedor de Asociación de Usuarios, de acuerdo al cronograma establecido por los referentes de cada localidad. Si por alguna razón no se cuenta con el acompañamiento del usuario designado, la apertura se realizará con la veeduría ciudadana, pidiendo apoyo de observación de asistentes en sala, registrando los datos de la persona quedando consignada la novedad en el acta de apertura.
3. Los documentos dejados en el buzón por los Usuario(a)s, serán recogidos, leídos junto al Veedor ciudadano, 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRSD-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

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

Nota 1: Se establece la normalidad de la interposición de derechos de petición por el canal de buzón de sugerencias y su apertura a partir de las disposiciones del Gobierno Nacional, finalizando las medidas de emergencia sanitaria Covid – 19, mediante la resolución 666 de 2022.

Nota 2: En el recorrido de Apertura de Buzones el recurso humano del área de Servicio al Ciudadano y PQRSD-F, divulga de acuerdo al cronograma mensual la información y orientación a los Usuario(a)s, familia y comunidad, sobre los diferentes mecanismos de escucha que dispone la Subred Sur, basados en el portafolio ofertado de la unidad correspondiente 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 del código QR ubicado en los buzones de sugerencia.

La constancia de la actividad será registrada en el formato PS-SC-ACC-FT-01 Charlas Informativas y se registrará en el Sistema Distrital de información “Sí Cuéntanos”, como orientación grupal.

Nota 3: Las novedades de buzones, deterioro, o necesidad de cambio de ubicación, debe ser reportada en el acta de apertura al referente de necesidades y expectativas para la gestión pertinente.

Nota 4: En caso que se recepcionen solicitudes o manifestaciones en lengua indígena, se debe realizar acciones articuladas desde la Oficina de Participación comunitaria y servicio al ciudadano y la dirección de gestión del riesgo en salud, la cual se encarga de identificar la comunidad a la que pertenece el usuario, analizar el caso y darle trámite ya sea interna con los cabildos o líderes de las comunidades indígenas dentro de la georreferenciación de la entidad o a nivel distrital con las demás poblaciones indígenas de otros sectores de la ciudad. Esto con el fin de generar una respuesta con criterios de calidad en los tiempos estipulados por la ley.

8.2.2. Recepción Presencial

- La recepción presencial se realiza a diario en los Hospitales de Vista Hermosa, El Tunal, Meissen, Centros de salud Nazareth, San Juan de Sumapaz, El Carmen y Marichuela, por parte del Técnico PQRSD-F.
- Para la recepción, el técnico debe saludar y presentarse como funcionario del área de PQRSD-F, escuchar al Usuario(a) frente a su requerimiento, si está dentro de su alcance y su competencia, brindar orientación e información, se atenderá la solicitud de manera inmediata, dando solución de fondo; de no ser posible se proporcionará al Usuario(a) el formato PS-SC-NEU-FT-13 (Recepción Derechos de petición PQRSD-F).
- Se informará al ciudadano(a) el tratamiento de datos personales y el uso del formulario, de ser necesario se apoyará con el diligenciamiento del mismo; en preciso 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 registra en el sistema documental Ágilsalud 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, comunidad y/u organización con uso de dialecto propio, será necesario grabar en video la solicitud y establecer apoyo de la dirección de gestión del riesgo en salud para la transcripción de la solicitud y de la misma manera para la generación de respuesta.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRSD-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

8.2.3. Peticiones Verbales

Las peticiones verbales corresponden 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 de 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-F).

1. Cuando se requiera que se adjunte documentación para proceder a dar trámite y estos no estén completos se debe informar al (la) peticionario (a) los documentos requeridos, para que los allegue y realice la solicitud con los mismos; sin que ello constituya un rechazo de la petición.
2. Si aún dado a conocer el faltante de documentos el (la) peticionario(a) solicita la radicación, se debe explicar de forma clara las implicaciones de no proporcionar los mismos.
3. Se realizará el radicado a través del sistema de radicación documental Ágilsalud, continuando con el trámite como se indica en el numeral 8.1.2 (recepción de peticiones escritas) del presente documento.

8.2.4. Recepción Correspondencia Comunitaria

1. La correspondencia comunitaria se recibe permanentemente en los puntos establecidos para tal fin y mencionados anteriormente, dando trámite y registro en los sistemas de información (Ágilsalud, SDGPC y Matriz de Autocontrol), como requerimiento por canal presencial.
2. Es de aclarar que el área de PQRSD-F, recibe y gestiona las solicitudes que corresponden únicamente a derechos de petición.
3. El área de PQRSD-F presta el apoyo en la atención del trámite de solicitud de historia clínica de las peticiones correspondientes a terceros autorizados de cualquier vigencia y las solicitudes de atenciones anteriores a agosto de 2016 de acuerdo a lo establecido en la Resolución 0947 de 2019, dando cumplimiento a la normatividad de documento privado y solicitando siempre al usuario(a) un correo electrónico para el envío de la información.
4. Este trámite se recibirá al usuario(a) bajo el formato establecido por el área de Gestión documental, tramite de copia de historia clínica GI-GDO-FT-08, en cumplimiento de los requisitos establecidos para la entrega efectiva de la misma.
5. Dicha solicitud debe ser radicada bajo sistema Ágilsalud, adjuntando la imagen del documento, refiriendo en el enunciado del asunto: Tramite HC, enviando mediante el sistema Ágilsalud a la Oficina de Sistemas TIC y la documentación física serán enviados diariamente al área de Gestión Documental. De los documentos entregados al funcionario de correspondencia, debe quedar soporte de recibido.

Nota: De acuerdo a lo establecido en el PS-SC-NEU-DEX-01 (Manual Para Gestión de Peticiones) este tipo de trámite NO se ingresan al Sistema Bogotá Te Escucha. Sin embargo, se registra en el Sistema, lo correspondiente a inconformidad por barreras de acceso frente a la realización de trámites, dando trámite a través del formato de PS-SC-NEU-FT-13 (Recepción de Derecho de Petición)

8.2.5. Recepción peticiones escritas:

Para la recepción de peticiones escritas el peticionario(a) podrá acercarse a la ventanilla administrativa principal de la Subred Sur o a cualquiera de las 5 oficinas de Atención al

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRSD-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

Usuario, para entregar su derecho de petición, la radicación al sistema de control documental Ágilsalud está a cargo del funcionario de ventanilla o del técnico PQRSD-F, quien entregará una copia de la solicitud al usuario(a) con su respectivo número de radicado. Posteriormente se clasifica la naturaleza de la solicitud, registrando el requerimiento en el sistema distrital Bogotá Te Escucha y en la Matriz de Autocontrol.

8.2.6. Recepción Web

La recepción de este canal está a cargo del técnico de PQRSD-F encargado de la Central de PQRSD-F; dando gestión a lo recibido a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, la bandeja de entrada de este canal se revisará diariamente, el cual cuenta con un usuario en el aplicativo denominado Servicio al Ciudadano. Ver instructivo PS-SC-NEU-INS-03 (Gestión Peticiones Canal Web)

Nota: Las solicitudes ciudadanas que ingresen al Sistema Distrital Bogotá Te Escucha (SDGPC) que requieran ampliación de información sin suministrar una dirección de correo electrónico dentro de los datos básicos en el requerimiento, se realizará una ampliación de información como evento dentro de las opciones del Sistema, adjuntando un oficio donde indique la información requerida para la gestión de la solicitud al usuario, posteriormente se publicará en una cartelera pública dentro de las unidades de la Subred Sur. Este oficio debe indicar los mecanismos de escucha habilitados dentro de la Institución.

8.2.7. Recepción E-mail

1. La recepción de manifestaciones ciudadanas a través del E-mail, contactenos@subredsur.gov.co, se gestiona desde la Central de PQRSD-F a cargo de un técnico de ingreso, revisando constantemente en el día la bandeja de entrada del mismo, para identificar lo correspondiente a Derechos de petición de origen ciudadano
2. En aras de garantizar la atención oportuna de los derechos de petición de origen ciudadano, el técnico de ingreso de la Central PQRSD-F, identifica y clasifica dichas manifestaciones ciudadanas a las cuales realiza el correspondiente registro en los sistemas de información (Ágilsalud, SDGPC y Matriz de Autocontrol) para su debida gestión y traslado ante el área competente, las comunicaciones, informaciones, trámites, tutelas y demás temas institucionales son remitidas inmediatamente al correo electrónico de ventanillas.srs@subredsur.gov.co, para la gestión por el área respectiva. Ver instructivo PS-SC-NEU-INS-02 (Gestión de Peticiones Canal E-Mail).

8.2.8. Recepción Telefónica

- Lo correspondiente a este canal se realiza a través de la línea 195, donde se reciben los requerimientos de la ciudadanía y son trasladados de acuerdo a la competencia a la Subred Sur, a través de la página SDGPC Bogotá Te Escucha.
- Línea Salud Para Todos, de la Secretaria Distrital de Salud, donde registra en el Sistema Bogotá Te Escucha y traslada a la entidad competente.
- Línea única de celular 3219006446, para la atención telefónica, se cuenta con la atención de un técnico PQRSD-F, quien atiende 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRS-D-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

Nota: Si la llamada corresponde a una solicitud de cita, se orientará a hacer uso de los canales dispuestos para la información a los usuarios o para la asignación de citas y solo se recibirá la manifestación si frente a la situación se ha presentado barreras de acceso.

4. Se recepciona la necesidad del usuario y se determinara por parte del técnico la pertinencia de la solicitud.

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 el sistema Sí Cuéntenos) de lo contrario procederá a registrar en el formato la manifestación.

5. Se solicitará a la persona proporcionar sus datos de acuerdo al formato PS-SC-NEU-FT-13 (Recepción Derechos de Petición).
6. Se solicita al usuario(a) brindar información del medio que desea recibir la respuesta a su solicitud.
7. Se informará 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 la manifestación vía correo electrónico (contactenos@subredsur.gov.co) al técnico de entrada de la central PQRS-D-F, quedando a cargo para realizar el registro de las manifestaciones en el sistema Ágilsalud y Sistema Bogotá Te Escucha posteriormente realiza el envío vía Sistema Ágilsalud al servicio involucrado para continuar la gestión de la respuesta.

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

8.2.9. Peticiones por Redes sociales

Atendiendo la Directiva 004 y la Circular 002 De 2018 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: X @SubRedSur, Facebook @subredsursalud e Instagram @subredsursalud como canales de interacción bidireccional.

Los mensajes y/o comentarios serán revisados por el profesional encargado de la administración de las redes sociales de la Subred Sur, analizando los criterios propios de un derecho de petición los cuales serán resueltas por la entidad con las siguientes funciones:

1. Identificar la comunicación como un Derecho de petición
2. Solicitar los datos del interlocutor, para efectos del registro de la solicitud, de acuerdo a los registrados en el formato PS-SC-NEU-FT-21 Recepción de Derechos de Petición por Redes Sociales).
 - Cédula de ciudadanía:
 - Correo electrónico:
 - Número de celular:
 - Dirección de residencia:
 - Fecha y lugar de los hechos
3. Descripción de la situación o asunto.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRSD-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

- 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.S.E https://www.subredsur.gov.co/sites/default/files/mecanismosAtencionCiudadano/Politica%20de%20Tratamiento%20de%20Datos_0.pdf”

- La persona a cargo de la interacción Orientará 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 indicará 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>).
- Desde la Oficina de Comunicaciones, una vez orientado al Usuario(a), se tomará una captura de pantalla 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 PQRSD-F, junto al hipervínculo o link en el que está la interacción con el Ciudadano(a), a través de correo electrónico contactenos@subredsur.gov.co, relacionando en el asunto **PQRSD REDES SOCIALES – FECHA**.
- Conocida la manifestación y recibidos los documentos de soporte en el área PQRSD-F, se procede a dar trámite al derecho de Petición, de ser necesario desde el área PQRSD-F se establecerá contacto con el Peticionario(a) para dar claridad a la solicitud.

Nota 1: Si el Ciudadano(a) no da respuesta dentro de los 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

8.2.10. Peticiones trasladadas por la Superintendencia de Salud:

Atendiendo la circular externa emitida por la Súper Intendencia de Salud 202315100000010-5 de 2023, por la cual se modifican los términos para resolver las manifestaciones de origen ciudadano que se evidencien barreras de acceso y dificultades en los servicios de salud y la ley 1755 del 2015 artículo 20, se determinan de la siguiente manera:

- **Riesgo vital:** se deben resolver de manera inmediata y en todo caso no se podrá superar el término máximo de 12 horas para informar a la EAPB.
- **Riesgo Priorizado:** deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de 24 horas para informar a la EAPB.
- **Riesgo simple:** se deben resolver de fondo en término máximo de 36 horas a partir de la fecha de radicación para informar a la EAPB.

De acuerdo a lo estipulado anteriormente se deben realizar las siguientes acciones para su gestión:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.</p>	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRSD-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

1. Se dispone dentro de la institución, una oficina dedicada a la recepción, trámite y gestión de solicitudes trasladadas por la Súper Intendencia de Salud, denominada Central de Agendamiento de PQRSD-F, la cual cumple con los términos de ley y oportunidad descritas por la circular Externa 202315100000010-5 de 2023.
2. Los canales oficiales para la recepción de dichas solicitudes son, 2 bases de datos denominadas Capital Beta y preventivo, el cual se encuentra compartido con la EPS Capital Salud mediante el aplicativo de Microsoft One Drive y por medio del correo electrónico pqrdsupersalud@subredsur.gov.co, el cual recepciona solicitudes de las diferentes EAPB diferentes a Capital Salud.
3. El equipo de Central de Agendamiento de PQRSD-F está a cargo de un profesional el cual se encarga de supervisar, direccionar y gestionar las solicitudes que son recepcionadas por los diferentes canales mencionados anteriormente, este cuenta con el apoyo de un grupo de técnicos de PQRSD-F, los cuales verifican la pertinencia de las mismas para la institución, evidenciando barreras de acceso que se han presentado durante la atención, si esta no es competencia de la Subred Sur, se devolverá a la entidad que remite la solicitud, informando la no pertinencia del caso.
4. El Técnico encargado de administrar el correo electrónico de pqrdsupersalud@subredsur.gov.co, realiza el registro de los casos gestionados en la matriz de control con nombre Casos EPS-SUPERSALUD diligenciando debidamente todas las casillas, para su seguimiento y control.
5. En trabajo conjunto con de la Dirección de servicios Ambulatorios se disponen de agendas, exclusivamente para la gestión de Derechos de Petición con barreras de acceso en la oportunidad, las cuales son administradas por el profesional a cargo de la oficina de Central de Agendamiento de PQRSD-F,
6. El profesional y los técnicos de PQRSD-F de Central de Agendamiento deberán agendar la(s) cita(s) requerida(s) por el usuario en la solicitud por medio del sistema de información Dinámica Gerencial y así mismo informar al usuario o familiar los datos de la(s) consulta(s) asignada(s) oportunamente.
7. La descripción de la gestión realizada se debe registrar en las diferentes bases de datos denominadas Capital Beta o preventivo para su debido control.
8. Los reclamos y quejas que tengas un contexto de inconformidad con el servicio serán direccionadas a través del correo electrónico pqrdsupersalud@subredsur.gov.co, al área involucrada para que dentro de los términos de ley expuestos por la Súper Intendencia de Salud serán resueltos de manera oportuna y prioritaria.
9. El área involucrada debe realizar la proyección de la respuesta con criterios de calidad descritos en el presente documento y enviar la misma en los tiempos establecidos al correo electrónico pqrdsupersalud@subredsur.gov.co.
10. El técnico de Central de agendamiento de PQRSD-F revisa los criterios de la proyección del área involucrada y si estos se cumplen, realiza envío pertinente al usuario con copia a la EPS, si no se cumplen dichos criterios, será devuelta para su revisión de calidad en la respuesta; posteriormente se envía la misma a la entidad que solicitó la intervención.

Nota 1: el correo oficial para la recepción de dichas solicitudes trasladadas por EPS con convenios establecidos y vigentes dentro la Subred Sur es pqrdsupersalud@subredsur.gov.co

Nota 3: el correo electrónico pqrdsupersalud@subredsur.gov.co se debe revisar por los técnicos de la central de PQRSD-F constantemente de domingo a domingo para generar el traslado y la gestión correspondiente.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRSD-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

Nota 4: si se evidencia dentro de la solicitud un correo electrónico del usuario, la respuesta será enviada a dicha dirección con copia a la EPS solicitante, en el caso de que el usuario no registre algún correo electrónico, será enviada la proyección solamente a la entidad para que ellos se encarguen de responder al peticionario.

Nota 5: estas peticiones **NO** se registrarán en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDGPC) – Bogotá te Escucha, debido a los tiempos prioritarios de gestión.

Nota 6: el profesional de la Central de Agendamiento realiza reportes e informes constantes, según sea requerida, a fin de realizar controles del comportamiento y gestión de las PQRSD-F de Superintendencia de Salud.

8.2.11. Solicitudes con atención prioritaria a población vulnerable:

De acuerdo a la Circular Externa expedida por la Super Intendencia Nacional de Salud 202315100000010-5 DE 2023 “Protección al Usuario Y Participación Ciudadana”, se realiza atención prioritaria a poblaciones vulnerables, en su ejemplo a las personas adultas mayores, los menores de edad, las personas con discapacidad y las madres gestantes, para ello se identifican estos usuarios de la siguiente manera:

1. La identificación de la población vulnerable se realiza por el técnico PQRSD-F, en el momento de la recepción, por cualquier mecanismo de escucha dispuesto a la ciudadanía dentro de la institución, clasificando la solicitud como prioritaria en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha en su registro.
2. El Sistema Distrital Bogotá te Escucha realiza la priorización automáticamente, mostrando en la bandeja de entrada del usuario, símbolos de identificación de dicha población, para la atención priorizada.
3. De igual forma en la Matriz de Autocontrol Interna PQRSD-F PS-SC-NEU-FT-16, se realiza la identificación de la población vulnerable clasificándola en una casilla denominada “Tipo de Población”, gestionando la solicitud de manera prioritaria, de 2 a 9 días hábiles cuando la naturaleza de la misma así lo permita.

8.2.12. Peticiones relacionadas con actos de discriminación

Este tipo de peticiones serán atendidas en los casos relacionados con el grupo de valor usuario, familia y comunidad, se clasificarán teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- **Discriminación por discapacidad:** Situaciones en las que se presenten manifestaciones expresas en las que el usuario con algún tipo de discapacidad indique haber percibido actos de discriminación asociados a su situación.
- **Discriminación por origen étnico y racial:** Situaciones en las que los prejuicios y estereotipos puedan llevar a un trato desigual, afectando la calidad en la atención recibida.
- **Discriminación por orientación sexual e identidad de género:** Situaciones en donde los usuarios pertenecientes a los grupos LGTBIQ+ perciban trato irrespetuoso o actos discriminatorios.
- **Discriminación por género:** Situaciones en las que el usuario manifieste experimentar discriminación en la atención en salud por su condición de género.
- **Situación económica:** Situaciones en que los usuarios con menos recursos manifiesten percibir discriminación asociada a la condición de vulnerabilidad económica.
- **Estado de salud:** Situaciones en que los usuarios manifiesten percibir discriminación asociada por prejuicios o estereotipos asociados a la enfermedad.
- **Situación migratoria:** Situaciones en las que las personas perciban discriminación asociada a su condición migratoria.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRSD-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

Estas peticiones serán direccionadas de conformidad con la identificación al equipo técnico de no discriminación para el abordaje de los usuarios y el seguimiento.

8.2.13. Denuncias por Actos de Corrupción:

El equipo de PQRSD-F identificará las manifestaciones referidas por los ciudadanos(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).
- ✓ 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

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.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRS-D-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

- ✓ 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).

8.2.14. Peticiones irrespetuosas oscuras o reiterativas

Este tipo de peticiones deberán ser atendidas por la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, las áreas involucradas, ventanilla principal y la institución en general, basadas en la ley 1437 del 2011 artículo 19 y la ley 1755 del 2015 en su artículo 19 con las siguientes observaciones:

1. Toda petición debe ser respetuosa con riesgo de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes.
2. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.
3. Con respecto a peticiones reiterativas ya resueltas, la institución podrá remitirse a las respuestas anteriores.

Nota: En excepción que se trate de solicitudes que requieran un seguimiento continuo o de manifestaciones que no se hayan resuelto de fondo, se podrán realizar respuestas nuevas hasta subsanar la situación.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRSD-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

8.3. REGISTRO Y ASIGNACIÓN DE PQRSD-F:

8.3.1. Registro Sistema Documental Ágilsalud en integración con el Sistema Distrital Bogotá te Escucha

Con el Usuario previamente asignado a cada colaborador se ingresa a través del sitio Web de la Subred Sur al sistema de gestión documental Ágilsalud, adelantando las siguientes acciones:

1. En la parte izquierda del aplicativo dar clic en la opción **Radicación - Radicación de entrada**.
2. En la parte superior izquierda del aplicativo dar clic en tipo de documento y en la lista desplegable pinchar en Ventanilla Física BTE (según corresponda el tipo de peticionario, Anónimo o usuario identificado)
3. Adjuntar el documento principal en la opción **“Elegir archivos”** y finalizar esta acción dando clic en el botón crear **Documento Digital** en la parte inferior derecha de la pantalla.

Nota: El documento que se adjunta en esta casilla, es el mismo que se va a visualizar en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha.

4. Diligenciar el formato que se despliega en la parte izquierda del aplicativo, con los datos que el peticionario registró en la solicitud, priorizando aquella información que se marcan con un asterisco como obligatorios.

Nota 1: El registro del peticionario debe corresponder directamente a los datos suministrados por el ciudadano en su solicitud, si el usuario ya había sido creado en el aplicativo Ágilsalud deben ser actualizados a la petición más reciente.

Nota 2: Si el usuario brinda un correo electrónico para la notificación de respuesta se debe marcar la casilla de autorización electrónica.

Nota 3: Los datos registrados en este formulario serán integrados con el Sistema Distrital Bogotá te Escucha, los cuales se visualizarán en el aplicativo.

Nota 4: Los datos que se registren en este formulario corresponden a datos del peticionario y datos de la petición dentro del BTE, además se debe elegir la dependencia a la cual realizará la gestión de la solicitud.

Nota 5: Si se requiere anexar más documentos a la solicitud en la opción tipo de petición se elige la opción **PRE-PQRS**, para que esta no sea integrada en el BTE, mientras se agregan los documentos faltantes.

Nota 6: En la opción destinatario se debe seleccionar el colaborador o funcionarios que consolida y proyecta la respuesta definitiva.

5. Una vez se realiza el registro de los datos del peticionario y petición en la parte superior derecha dar clic en los botones **Guardar y Radicar**.
6. Una vez realizado el registro en el anterior paso, genera un número de radicado único, dar clic en el botón **Generar Reporte**, para la impresión física del radicado (en caso de que el ciudadano requiera el radicado físico).
7. Dar clic en el hipervínculo creado en el número de radicado, abriendo una nueva ventana, seleccionando en **Usuario Responsable** una vez más el colaborador o funcionarios que consolida y proyecta la respuesta definitiva, dar clic en **Asignar**, para completar la acción.

Nota: Al realizar este proceso las solicitudes se trasladan al módulo de Ágilsalud denominado PQRSD, el cual se encuentra en la parte izquierda del aplicativo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRSD-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

8. En este punto pasa al siguiente estado de **Análisis**, el cual se ingresa pinchando en el hipervínculo del número de radicado. Allí en la casilla de **Acciones** se elige el tipo de asignación que se requiere **Trámite** (Un área genera el insumo para la proyección de respuesta) o **Trámite colaborativo** (Más de un área genera el insumo para la proyección de respuesta).

Nota 1: Se debe verificar le número de radicado que generó en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha, en el icono naranja (Información adicional del documento) el cual se encuentra en la parte superior derecha del aplicativo Ágilsalud.

Nota 2: en el icono naranja (Información adicional del documento) el cual se encuentra en la parte superior derecha del aplicativo Ágilsalud y si la petición está en estado de PRE-PQRSD requiere adjuntar los documentos anexos de la solicitud, elegir el tipo de solicitud o tipología y dar clic en Actualizar, para generar la integración con BTE y poder visualizar el número del BTE.

9. En el Sistema Distrital Bogotá te Escucha se ingresa digitando las credenciales de la dependencia correspondiente, buscando el registro integrado con el Ágilsalud en la bandeja de entrada con el número previamente verificado, y en la opción evento se realiza la asignación o el traslado requerido.

Nota: De acuerdo al análisis realizado por el técnico se debe verificar si requiere un traslado para la respuesta de otra entidad del distrito o privada, además si la petición requiere ser reportada a seguridad al paciente de acuerdo al programa CA-SDP-PG-01 Seguridad del paciente "Cuidándote me cuido", utilizando los canales propios para tal fin.

8.3.2. Registro Ágilsalud

Las peticiones que sean registradas por los ciudadanos directamente en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha o las peticiones que sean trasladadas por otras entidades distritales a la dependencia de Servicio a la Ciudadanía no se integran con el aplicativo Ágilsalud por ello se debe realizar la siguiente acción.

1. En la parte izquierda del aplicativo dar clic en la opción Radicación - Radicación de entrada.
2. En la parte superior izquierda del aplicativo dar clic en tipo de documento y en la lista desplegable pinchar en Radicación de entrada.
3. Adjuntar el documento principal en la opción "Elegir archivos" y finalizar esta acción dando clic en el botón crear Documento Digital en la parte inferior derecha de la pantalla.
4. Diligenciar el formato que se despliega en la parte izquierda del aplicativo, con los datos que el peticionario registró en la solicitud, priorizando aquella información que se marca con un asterisco como obligatorios.

Nota 1: El registro del peticionario debe corresponder directamente a los datos suministrados por el ciudadano en su solicitud, si el usuario ya había sido creado en el aplicativo Ágilsalud deben ser actualizados a la petición más reciente.

Nota 2: Si el usuario brinda un correo electrónico para la notificación de respuesta se debe marcar la casilla de autorización electrónica.

Nota 3: Los datos registrados en este formulario serán integrados con el Sistema Distrital Bogotá te Escucha, los cuales se visualizarán en el aplicativo.

Nota 4: Los datos que se registren en este formulario corresponden a datos del peticionario y datos de la petición dentro del BTE, además se debe elegir la dependencia a la cual realizará la gestión de la solicitud.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRSD-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

5. En la opción tipo de solicitud elegir PRE-PQRSD para que esta petición sea trasladada en el módulo de PQRSD del aplicativo de gestión documental.
6. Una vez se realiza el registro de los datos del peticionario y petición en la parte superior derecha dar clic en los botones **Guardar Y Radicar**.
7. Una vez realizado el registro en el anterior paso, genera un número de radicado único, dar clic en el botón **Generar Reporte**, para la impresión física del radicado (en caso de que el ciudadano requiera el radicado físico).
8. Dar clic en el hipervínculo creado en el número de radicado, abriendo una nueva ventana, seleccionando en **Usuario Responsable** una vez más el colaborador o funcionarios que consolida y proyecta la respuesta definitiva, dar clic en **Asignar**, para completar la acción.

Nota: Al realizar este proceso las solicitudes se trasladan al módulo de Ágilsalud denominado PQRSD, el cual se encuentra en la parte izquierda del aplicativo.

9. En este punto pasa al siguiente estado de **Análisis**, el cual se ingresa pinchando en el hipervínculo del número de radicado. Allí en la casilla de **Acciones** se elige el tipo de asignación que se requiere **Trámite** (Un área genera el insumo para la proyección de respuesta) o **Trámite colaborativo** (Más de un área genera el insumo para la proyección de respuesta).

8.3.3. Registro Matriz de Autocontrol PQRSD-F

Para el control interno de la oficina de PQRSD-F y la generación de informes e indicadores, se desarrolló un cuadro de mando PQRSD-F PS-SC-NEU-FT-16 (Matriz de Autocontrol PQRSD-F), la cual contribuye a proporcionar información para las distintas áreas, auditorías y direcciones con el fin de tomar acciones para la mejora continua, basado en las manifestaciones de los usuarios.

Para ello los técnicos PQRSD-F realizan el registro de cada solicitud ingresada por los diferentes mecanismos de escucha de la siguiente forma:

1. Para el diligenciamiento de la matriz, se debe contar con los números de radicación en los sistemas de información mencionados anteriormente (Ágilsalud, SDGPC), además de la clasificación de la petición y el área competente de emitir la respuesta.
2. Es de obligatorio cumplimiento el Diligenciamiento total de la información solicitada, además debe coincidir con la información relacionada en los sistemas de información (Ágilsalud, SDGPC).
3. Debe existir una Coherencia entre Tipología, Causas, Barreas y Subtemas.
4. Debe existir coherencia entre Servicio, Área, Causa y Asunto.
5. El diligenciamiento del asunto debe permitir la identificación de manera clara y precisa la solicitud del ciudadano(a).

Nota 1: En la matriz de autocontrol es obligación del técnico que registra la solicitud en verificar la caracterización de la población del usuario con el fin de realizar la priorización de trámite y solucionar lo antes posible la solicitud o dificultad que presentó.

Nota 2: 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 de PQRSD-F para el correspondiente ajuste con oportunidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRSD-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

8.4. RESPUESTA A DERECHOS DE PETICION

La emisión de las respuestas a los derechos de petición de ciudadano(a)s, usuarios, familia y comunidad corresponden al Servidor a cargo de cada una de las Direcciones y Oficinas de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E involucradas en la solicitud o manifestación.

La responsabilidad concerniente a sus servicios la asumirán o se delegará dicha actividad, bajo las implicaciones disciplinarias que la desatención a este tipo de requerimientos le adjudica la Normatividad. Dicho esto, se procede a realizar las siguientes acciones:

1. Una vez identificado el servicio y responsable de dar atención a lo manifestado por el Usuario(a), el área PQRSD-F remitirá mediante sistema de gestión documental Ágilsalud, el radicado a la dirección involucrada, adjuntando imagen de la petición y la información correspondiente a atender.
2. Desde el área PQRSD-F se direccionará la solicitud, a la dirección involucrada en la manifestación y se determinará copiarle o enviarle directamente al delegado de cada área, siempre en conocimiento del director o jefe de oficina.
3. El responsable de generar la proyección, dará lectura a la manifestación y realizará las acciones que le permitan generar respuesta de fondo a la necesidad del usuario, si la dirección no es la competente de responder la solicitud, informará dentro del término señalado por el artículo 21 de la ley 1755 del 2015, el cual declara 5 días hábiles al área correspondiente de solucionar tal fin
4. Una vez identificada la necesidad del ciudadano(a) y realizadas las acciones pertinentes que lo ameriten, el área involucrada proyectará la respuesta bajo el formato PQRSD-F (Oficio Respuesta a Derecho de Petición PQRSD-F), anexando el documento en el sistema de radicación Ágilsalud, teniendo en cuenta que la respuesta debe cumplir con los criterios de calidad, calidez coherencia y oportunidad.

8.5. CIERRE DERECHOS DE PETICIÓN:

El cierre definitivo de la solicitud ciudadana se debe realizar en los sistemas de información y control documental interno Ágilsalud y aplicativo distrital SDGPC – Bogotá te Escucha

Respuestas parciales: es importante resaltar que cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la institución debe informar esta circunstancia al peticionario(a), antes del vencimiento del término indicado en la ley 1755 del 2015 artículo 14, por medio del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble de tiempo del previsto inicialmente.

8.5.1. Radicación de Salida Externa Sistema de Correspondencia Ágilsalud.

1. Una vez generada la respuesta y verificados criterios de calidad, por el técnico de PQRSD-F es trasladada para aprobación mediante el sistema Ágilsalud al usuario de la profesional de PQRSD-F para la revisión de criterios de calidad en la respuesta,
2. Una vez aprobada por la profesional de PQRSD-F la proyección es trasladada a el usuario del aplicativo del jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, que realiza a su vez el cargo de Defensora del Ciudadano de acuerdo al acuerdo 731 del 2018 artículo 2, para su respectiva firma y cierre en el aplicativo.

Nota 1: De acuerdo a la integración del aplicativo de gestión documental y el Sistema Distrital Bogotá te escucha el cierre se realiza desde el momento en el jefe de la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano realiza la firma digital al documento.

Nota 2: Si la petición fue trasladada o registrada directamente por el ciudadano el cierre en el BTE se debe hacer de forma manual en el aplicativo

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRSD-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

Nota 3: El técnico PQRSD-F designado de realizar el cierre de peticiones ciudadanas, ingresa al SDGPC Bogotá Te Escucha, con usuario y contraseña a la Dependencia de la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano el cual es el único usuario del sistema en realizar dicha acción dentro de la institución.

Nota 4: Existen 3 dependencias dentro de la institución que pueden realizar cierres definitivos en el sistema de asuntos determinados los cuales son: Salud Pública (temas relacionados a gestión del riesgo o salud pública), Gerencia (temas administrativos que no corresponden a barreras de acceso en el servicio al usuario) y Asuntos disciplinarios (temas referentes a denuncias por posibles actos de corrupción).

Nota 5. El sistema SDGPC, cuenta con semaforización para atención oportuna de peticiones, el cual debe ser tenido en cuenta y bajo ninguna circunstancia debe encontrarse en rojo, pues ello implica términos vencidos y genera acciones disciplinarias, basado en el artículo 31 de la ley 1755 del 2015.

8.5.2. Plan de contingencia durante el cierre de una petición.

En caso extraordinario que exista una situación que requiera un plan de contingencia por caídas en el sistema externo o interno y/o fallos en el sistema de internet de la institución, se realizará la proyección de respuestas parciales sustentada por el artículo 14 de la Ley 1755 del 2015 *“Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”*.

El profesional de apoyo de PQRSD-F proyectará una respuesta parcial al usuario solicitante informando la situación presentada, dando un número único de radicado manual a la respuesta.

Será revisado y aprobado por el jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano para su firma.

El técnico de PQRSD-F realizará el cierre parcial en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha y enviará el correo de notificación al usuario informando la situación presentada.

Una vez restablecido el sistema será anexada la respuesta parcial por el técnico PQRSD-F al sistema de radicación Ágilsalud, con el debido soporte de envío al usuario vía correo electrónico o en su defecto será enviada mediante correspondencia física por el área de gestión documental cuando no sea posible el envío por este medio.

Nota: por ningún motivo se incumplirá la oportunidad de respuesta, ni se dejará vencer los términos establecidos por la ley dentro de la Subred Sur.

La gestión de todas las dependencias involucradas en la recepción, gestión de la respuesta y cierre de los derechos de petición, debe estar encaminada a garantizar la oportunidad a la totalidad de las respuestas a los ciudadanos en los términos establecidos por la Ley.

8.6. ENVÍO DE RESPUESTA AL PETICIONARIO(A)

1. Se enviará la respuesta al usuario(a) de acuerdo a lineamientos de Ley y correspondencia de la Subred Sur de manera física, solo si cuenta dirección de correspondencia o domicilio, sin embargo, aquellas respuestas que registran correo electrónico no serán contadas para el envío físico. Estos documentos que son entregados, se dejará registro de la entrega diaria al área de Gestión Documental, quien enviará al petionario(a) el mismo día o día siguiente.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRSD-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

2. Si el peticionario(a) proporciona correo electrónico y previamente es autorizado el envío por este medio, será remitida la respuesta a su requerimiento desde el correo No Reply, por el técnico de PQRSD-F, desde el aplicativo Ágilsalud
3. Si se trata de un(a) usuario(a) anónimo(a), 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 dejando la constancia en el acta de publicación.

Nota 1. La correspondencia física enviada, de acuerdo al manejo del sistema Ágilsalud, reposará en el archivo central y no retornará 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, además los soportes de edictos publicados serán enviados mensualmente, mes vencido.

8.7. SEGUIMIENTO A CRITERIOS DE CALIDAD A LA RESPUESTA (TELEAUDITORÍA)

1. Se realizará un seguimiento a los criterios de calidad a las respuestas los cuales son Coherencia, Claridad, Oportunidad y Calidez emitidas por la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano a los usuarios, familia y comunidad que presenta manifestaciones por los diferentes mecanismos de escucha como lo dispone el Instructivo “PS-SC-NEU-INS-06 Teleauditoría”.
2. La actividad de Teleauditoría la realizarán los técnicos de PQRSD-F registrando el formato “PS-SC-NEU-FT-23 Instrumento para medición de satisfacción en la respuesta de PQRSD-F”; el cual se consolida en el aplicativo Almera para su posterior análisis
3. De acuerdo a los resultados obtenidos en la Teleauditoría se realiza un informe detallando las oportunidades de mejora en que se identifiquen en este seguimiento de manera trimestral.

9. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

Nº	QUE 	QUIEN 	COMO 	RIESGOS 	PUNTO DE CONTROL 	CUANDO-TIEMPO 	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS). 
1	Recibir las PQRSD-F	<ul style="list-style-type: none"> Técnicos PQRSD-F Veedor Asociación de Usuario(a)s o usuario (a) 	Realizando la recepción de las PQRSD-F 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.	<p>RIESGO TECNOLÓGICO: Pérdida de información por daños en equipos de cómputo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sistema Agilsalud Sistema Bogotá Te escucha Acta seguimiento PQRSD-F Sistema Sí Cuéntanos 	<ul style="list-style-type: none"> Diariamente - lunes a viernes 	<ul style="list-style-type: none"> PS-SC-NEU-FT-18 Cronograma apertura buzónes y socialización medios escucha PQRSD PS-SC-NEU-FT-17 Acta De Apertura buzón. PS-SC-NEU-FT-13 Recepción Derechos De Petición
2	Complementar información PQRSD-F	Técnicos PQRSD	<p>En caso que se cuente con peticiones incompletas estas se deben completar Dando cumplimiento a la Ley 1755 ARTÍCULO 16. PARÁGRAFO 2º. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.</p> <p>Las PQRSD-F 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)</p>	<p>RIESGO JURÍDICO: 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>	Sistema Distrital Bogotá Te Escucha	<ul style="list-style-type: none"> Diariamente - lunes a viernes 	<ul style="list-style-type: none"> PS-SC-NEU-FT-13 Recepción Derechos De Petición PS-SC-NEU-FT-12 Acto Administrativo Desistimiento Tácito

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRS-D-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

Nº	QUE 	QUIEN 	COMO 	RIESGOS 	PUNTO DE CONTROL 	CUANDO-TIEMPO 	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS). 
			<p>para que el Peticionario(a) haga llegar la información 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 PQRS-D-F	Técnicos PQRS-D-F	<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.</p> <p>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</p>	<p>RIESGO TECNOLÓGICO: Perdida de información por daños en equipos de cómputo.</p> <p>RIESGO DE CORRUPCIÓN: 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	<ul style="list-style-type: none"> PS-SC-NEU-FT-17 Acta De Apertura buzón.

Nº	QUE 	QUIEN 	COMO 	RIESGOS 	PUNTO DE CONTROL 	CUANDO-TIEMPO 	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS). 
			<p>sistemas Ágilsalud y SDGPC Bogotá Te Escucha.</p> <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>Nota 1. 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 Ágilsalud 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>Nota 2. Para entidades de orden Nacional, se deberá trasladar la Petición a través de oficio, informase a la entidad la manifestación recibida, así mismo se informará al Usuario(a) el tratamiento que se le dio a su manifestación.</p> <p>Nota 3: Para privadas, se deberá trasladar la Petición a través de oficio, informase a la entidad la manifestación recibida, así mismo se informará al Usuario(a) el tratamiento que se le dio a su manifestación.</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.

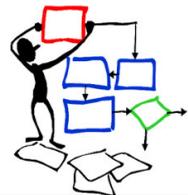
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRSD-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

Nº	QUE 	QUIEN 	COMO 	RIESGOS 	PUNTO DE CONTROL 	CUANDO-TIEMPO 	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS). 
			<p>Nota 4: 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 que cada entidad dará respuesta de manera independiente al requerimiento.</p>				
4	Identificar denuncias por actos de corrupción	Equipo PQRSD	<p>El equipo de PQRSD-F 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.</p> <p>Una vez identificado la manifestación ciudadana como un Acto de Corrupción, se realizará el registro de la petición, mediante el Sistema Ágilsalud, 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.</p>	Riesgo de corrupción	Aplicativo Ágilsalud, SDGPC y Matriz de control	Diariamente - lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo AGILSALUD, SDGPC y PS-SC-NEU-FT-16 Matriz De Autocontrol

Nº	QUE 	QUIEN 	COMO 	RIESGOS 	PUNTO DE CONTROL 	CUANDO-TIEMPO 	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS). 
5	Clasificar para Registro en Sistema Bogotá Te Escucha	Equipo PQRS-D	El Equipo PQRS-D-F 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, SI 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. NO se registra en el sistema, Peticiones entre Autoridades, Solicitud de 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.	RIESGO OPERATIVO: manejo inadecuado del sistema	Aplicativo Ágilsalud	Diariamente - lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo AGILSALUD,
6	Registrar y Asignar PQRS-D	Técnicos PQRS-D	Realizando el ingreso al Sistema Ágilsalud con el Usuario y clave asignada para cada Técnico PQRS-D-F. Se realiza la validación para verificar si el Peticionario(a) se encuentra registrado en Ágilsalud. 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.	RIESGO TECNOLÓGICO: Pérdida de información por daños en equipos de cómputo.	Aplicativo Ágilsalud, SDGPC y Matriz de control	Diariamente - lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo AGILSALUD, SDGPC y PS-SC-NEU-FT-16 Matriz De Autocontrol

Nº	QUE 	QUIEN 	COMO 	RIESGOS 	PUNTO DE CONTROL 	CUANDO-TIEMPO 	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS). 
			<p>Posteriormente adjuntar la imagen de la Petición y se genera número de radicado. De acuerdo a los registros realizados en el aplicativo de gestión documental Ágilsalud, se integran con el aplicativo “SDGPC” Bogotá Te Escucha, se ingresa de manera manual al Sistema Distrital BTE y se asigna o se traslada, dependiendo la solicitud.</p> <p>Si el registro lo realizó el mismo ciudadano o fue un traslado de otra entidad, el técnico encargado de ingresar al Sistema de Gestión documental Ágilsalud para generar un radicado de entrada.</p> <p>Nota 1. Se debe ingresar la información de la petición con los mismos datos que se generaron en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha y Ágilsalud, 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>Nota 2. Se debe realizar seguimiento diario a la bandeja SDGPC, verificando nuevos ingresos y fechas de vencimiento para dar cumplimiento a términos de oportunidad.</p>				
7	Direccionar Solicitud de respuesta PQRSD	Técnicos PQRSD	Una vez se cuente con los números de radicación de entrada de Ágilsalud y SDGPC de la petición, se envía la solicitud de respuesta a través de Ágilsalud, 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	RIESGO JURÍDICO: Se presenta cuando no se contesta los PQRSD-F en términos legales; mal direccionamiento al interior,	Correo electrónico	Diariamente - lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de Aplicativo SDGPC. • PS-SC-NEU-FT-16 Matriz De Autocontrol

Nº	QUE 	QUIEN 	COMO 	RIESGOS 	PUNTO DE CONTROL 	CUANDO-TIEMPO 	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS). 
			<p>Derechos de Petición. Indicando el número SDGPC para el seguimiento.</p> <p>Teniendo en cuenta el asunto, servicio, unidad descrita en los hechos.</p> <p>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 seleccionará la Dirección involucrada en la manifestación, quien a su vez dará trámite interno de acuerdo a competencias.</p> <p>Si el Derecho de petición corresponde a dos o más asuntos, se seleccionará en la acción trámite colaborativo a las direcciones implicadas en la solicitud.</p> <p>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>Se solicitará 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</p>	<p>redireccionamiento en tiempo vencido o al término de la respuesta. La consecuencia es la investigación disciplinaria por no contestar PQRS-D-F</p>			<ul style="list-style-type: none"> PS-SC-NEU-FT-14 Respuesta A Derecho De Petición – PQRS

Nº	QUE 	QUIEN 	COMO 	RIESGOS 	PUNTO DE CONTROL 	CUANDO-TIEMPO 	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS). 
			<p>delegado para atención de Derechos de Petición involucrado en la manifestación, recordando la oportunidad en la atención, indicando los números de radicado Ágilsalud 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 el área no es la competente de realizar la respuesta deberá ser la misma quien envíe al área o dependencia pertinente dentro de los 2 primeros días.</p> <p>Nota 1: Para dar respuesta a peticionarios anónimos se usará el mismo formato de oficio PS-SC-NEU-FT-14 Respuesta a derecho de petición – PQRS.</p>				
8	Analizar la respuesta proyectada presentada.	Profesional a cargo de Respuesta	<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 Ágilsalud, la no competencia y no atención de</p>	<p>RIESGO JURÍDICO: Se presenta cuando no se contesta los PQRSD-F en términos legales; mal direccionamiento al interior, redireccionamiento en tiempo vencido o al término de la respuesta. La consecuencia es la investigación</p>	Correo electrónico	Diariamente - lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> Proyección de respuesta PS-SC-NEU-FT-14 Respuestas A Derecho De petición – PQRSD-F

Nº	QUE 	QUIEN 	COMO 	RIESGOS 	PUNTO DE CONTROL 	CUANDO-TIEMPO 	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS). 
			<p>la petición desde el área, para que desde PQRSD-F 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-F. 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 Ágilsalud, adjuntando la proyección en la plantilla establecida para tal fin en el sistema del formato de respuesta correspondiente:</p> <p>PS-SC-NEU-FT-14 Respuesta A Derecho De petición – PQRSD-F.</p> <p>Adjuntando las evidencias de acciones de mejora adelantadas frente al requerimiento, en el correo de Respuesta a la PQRSD-F.</p> <p>Nota 1. 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>Nota 2. 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>disciplinaria por no contestar PQRSD-F</p> <p>RIESGO OPERATIVO: La respuesta no cumpla con los criterios de calidad (coherencia, calidez, oportunidad y claridad), y la consecuencia pérdida de imagen institucional.</p>			

Nº	QUE 	QUIEN 	COMO 	RIESGOS 	PUNTO DE CONTROL 	CUANDO-TIEMPO 	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS). 
			<p>Nota 3. 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 Ágilsalud de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, cumpliendo con los criterios de Oportunidad y calidad.</p> <p>Nota 4. 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>				
9	Validar respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Técnicos PQRSD-F Profesionales de apoyo PQRSD-F 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 Ágilsalud, el técnico PQRSD-F, 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. 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. 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 Ágilsalud la proyección a el usuario de la profesional de PQRSD-F, para la revisión, quien valida el cumplimiento de criterios y una vez revisada se envía para firma y radicado de</p>	<p>RIESGO OPERATIVO: La respuesta no cumpla con los criterios de calidad (coherencia, calidez, oportunidad y claridad), y la consecuencia pérdida de imagen institucional.</p> <p>RIESGO JURÍDICO: Se presenta cuando no se contesta los PQRSD-F en términos legales; mal direccionamiento al interior, redireccionamiento en tiempo vencido o al término de la respuesta. La consecuencia es la investigación</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). 
			salida en Ágilsalud por parte de la jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.	disciplinaria por no contestar PQRSD-F			
10	Registrar y dar Salida	Técnico de Central PQRSD-F	<p>En el momento de realizar la firma la jefe de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano se genera el cierre definitivo de la Petición en el Sistema Distrital SDGPC Bogotá Te Escucha,</p> <p>Nota: Si la petición no está integrada con el Ágilsalud y el BTE, el Técnico PQRSD-F de la Central ingresa al Usuario(a) SDGPC Bogotá Te Escucha con permiso de cierre (central PQRSD-F), accede a la petición bajo el número de identificación y asigna evento de cierre y continuar con lo indicado en el sistema. Se debe ajustar el documento de respuesta escaneado con sticker de Ágilsalud.</p> <p>Ver instructivo PS-SC-NEU-INS-05 Cierre Derechos De petición PQRSD-F</p> <p>Nota 1. 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>RIESGO TECNOLÓGICO: Perdida de información por daños en equipos de cómputo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo Ágilsalud y SDGPC • PS-PAR-FT-08 Entrega De Correspondencia A Central PQRSD-F 	Diariamente - lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de aplicativo SDGPC semaforización • PS-SC-NEU-FT-20 Entrega De Correspondencia A Central PQRSD-F
11	Enviar Correspondencia	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico de Central PQRSD-F • Ventanillas de correspondencia 	<p>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</p>	<p>RIESGO OPERATIVO: La respuesta no cumpla con los criterios de calidad (coherencia, calidez, oportunidad y claridad), y la</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo Ágilsalud y SDGPC • PS-PAR-FT-08 Entrega De 	Diariamente - lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de aplicativo SDGPC semaforización

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	QUE 	QUIEN 	COMO 	RIESGOS 	PUNTO DE CONTROL 	CUANDO-TIEMPO 	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS). 
			<p>siguiente de forma física si no cuenta con un correo electrónico.</p> <p>Si el Peticionario(a) proporciona correo electrónico, la respuesta a su requerimiento será enviado por este medio desde un correo No Reply.</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>Nota 1. 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-F quien validará la información y procederá a entregar la respuesta emitida descargándola del SDGPC, dejando constancia de recibido.</p> <p>Nota 2. Para el manejo del archivo físico del área PQRSD-F Peticiones, Quejas, Reclamos, Soluciones, se entregará mes vencido 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-F la entrega de soportes de publicación de edictos y soporte de envío de correo electrónico, junto al archivo físico.</p>	<p>consecuencia pérdida de imagen institucional</p> <p>El usuario no reciba su solicitud por error de digitación en el momento de la redacción del correo electrónico o dirección de correspondencia</p>	<p>Correspondencia A Central PQRSD-F</p>		<p>PS-SC-NEU-FT-20 Entrega De Correspondencia A Central PQRSD-F</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte de envío en trazabilidad del sistema documental Ágilsalud

Nº	QUE 	QUIEN 	COMO 	RIESGOS 	PUNTO DE CONTROL 	CUANDO-TIEMPO 	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS). 
12	Realizar acciones especiales	<ul style="list-style-type: none"> Técnicos PQRSD-F Referente PQRSD-F 	<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-F 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	<ul style="list-style-type: none"> PS-SC-NEU-FT-12 Acto Administrativo Desistimiento Tácito
13	Realizar Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> Técnico PQRSD-F Profesionales de apoyo PQRSD-F Defensor del Ciudadano(a) 	<p>1. Aplicar la técnica de tele auditoría para verificar la entrega de respuestas.</p> <p>Actividad mensual a realizar por parte de los técnicos de las Unidades, quienes realizarán la actividad de acuerdo al Instructivo PS-SC-NEU-INS-06 Teleauditoría.</p> <p>Para la toma de la muestra se tendrá en cuenta el 15% sobre la totalidad del número de peticiones mensuales y se dejará registro en el formato PS-SC-NEU-FT-23</p> <p>Sobre la correspondencia no efectiva se generan edictos, de información de respuesta no efectiva para ser publicados en todas las unidades.</p>	Incumplimiento a Ley 1755 de 2015, frente a la oportunidad	Registros de entrega de correspondencia Informe de Gestión.	Trimestral	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de informes de la Gestión PS-SC-NEU-FT-16 Matriz De Autocontrol PQRSD.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRSD-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

Nº	QUE 	QUIEN 	COMO 	RIESGOS 	PUNTO DE CONTROL 	CUANDO-TIEMPO 	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS). 
			<p>2. 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> <p>Se realiza seguimiento de gestión en el proceso a los técnicos, trimestralmente con el fin de retroalimentar, crear oportunidades de mejora, cumpliendo el plan de capacitación de la oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano.</p>				
14	Atender inconformidad con las respuestas	<ul style="list-style-type: none"> 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	Incumplimiento al acuerdo 731 2028	<ul style="list-style-type: none"> Correo Electrónico Línea del Defensor del Ciudadano 	Diariamente - lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> Soporte de respuesta correo electrónico PS-SC-NEU-FT-13 Recepción Derechos De Petición
15	Atender manifestaciones internas	<ul style="list-style-type: none"> Técnico PQRSD-F Profesional PQRSD-F 	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 adelantarán las siguientes acciones:	RIESGO OPERATIVO: El proceso no se realice debidamente y la institución pierda credibilidad en el bienestar laboral	<ul style="list-style-type: none"> Aplicativo Ágilsalud y SDGPC Correo Electrónico 	Diariamente - lunes a viernes	<ul style="list-style-type: none"> PS-SC-NEU-FT-16 Matriz De Autocontrol PQRSD. Correo Electrónico

Nº	QUE 	QUIEN 	COMO 	RIESGOS 	PUNTO DE CONTROL 	CUANDO-TIEMPO 	DOCUMENTO ASOCIADO Y/O GENERADO (REGISTROS). 
			<p>Manifestación funcionario – Usuario, referida a trato inadecuado por parte del usuario, se dará ingreso de radicado Agilsalud y se enviara vía correo electrónico a la dirección buzoncolaborador@subredsur.gov.co para atención de la misma, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, se encargarán 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>				

NO CONTROLADO

	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRSD-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

10. BIBLIOGRAFIA

1. Alcaldía Mayor de Bogotá, Decreto 542 2023. Adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones. Año: 2023 Disponible en <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=150936#:~:text=%2D%20Definici%C3%B3n%20del%20Modelo%20Distrital%20de,Administraci%C3%B3n%20Distrital%20y%20la%20ciudadan%C3%ADa.>
2. Súper Intendencia de Salud Circular externa 202315100000010-5 de 2023, por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020. https://normograma.supersalud.gov.co/normograma/docs/circular_supersalud_20231510000001_05_2023.htm
3. Departamento Administrativo de la Función Pública Circular 100-010-2021 Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro. <https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418537/33459010/Circular-lenguaje-claro>

11. 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SALUD Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	
	TRÁMITE DE PQRSD-F	PS-SC-NEU-PR-02 V13

2024-07-17	10	Se actualiza en plantilla institucional vigente (Incluye 7. Recursos y 10. Bibliografía). Se actualiza nombre (Anterior: TRAMITE DE PQRSD) Se realiza revisión y ajuste a los numerales: 4.2. mecanismos de escucha. 5. Normatividad aplicable 8. Disposiciones generales 9. Descripción de actividades
2024-12-09	11	Se actualiza el numeral 8.2.1. Peticiones recibidas a través de Buzón de sugerencias el punto 2 sobre la frecuencia de la apertura de este mecanismo.
2025-02-28	12	Se actualizan los Numerales 5. Normatividad aplicable 8.2.10 Peticiones trasladadas por la Super Intendencia de Salud Se agrega el numeral 8.2.12 "Peticiones relacionadas con actos de discriminación"
2025-04-01	13	Se realiza referenciación en el Numeral 8.1 Generalidades del procedimiento "COM-FAR-GME-PR-02 Manejo PQRSD proceso producción aire medicinal". Se incluye el Numeral 8.7 Seguimiento a los criterios de calidad en las respuestas por Teleauditoría.

ELABORADO POR	REVISADO POR	CONVALIDADO	APROBADO
Nombre: Camilo Andrés Bermúdez	Nombre: Mario Jair Garzón Jara	Nombre: Sandra Patricia Alba Calderón	Nombre: Mario Jair Garzón Jara
Cargo: Referente Necesidades y Expectativas	Cargo: jefe oficina participación comunitaria y servicio al Ciudadano	Cargo: Referente Control Documental – Oficina de Calidad	Cargo: jefe oficina participación comunitaria y servicio al Ciudadano
Fecha: 2025-03-28	Fecha: 2025-04-01	Fecha: 2025-04-01	Fecha: 2025-04-01