

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD	
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: MIAACGCDPT02	FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2021
		PÁGINA 1 DE 22

Tipo de Proceso: AP APOYO
Proceso: MIAAC GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL.
Procedimiento: MIAACGCDPT02 PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD.
Responsable del Procedimiento: SECRETARIO GENERAL.

ENTORNO DEL PROCEDIMIENTO	
Objetivo:	Establecer el procedimiento para recepcionar, clasificar, tramitar, dar respuesta, adelantar seguimiento y controlar las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS-D, presentadas por los usuarios, la ciudadanía en general, los requerimientos allegados por la Superintendencia Nacional de Salud y las notificaciones de investigaciones sancionatorias por parte de entes de control ante el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.
Alcance:	Inicia con la recepción de las PQRSD, requerimientos de la Superintendencia Nacional de Salud y/o notificaciones de apertura de investigación por parte de entes de control, su revisión, clasificación, respuesta y cierre hasta su control y acciones de mejora.
Documentos de consulta:	Internos: Instructivo para control de la gestión de las PQRSD consolidado nacional MIAACSGEIT01. Actos Administrativos expedidos por la Supersalud contra el Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, en virtud de un procedimiento administrativo sancionatorio. Externos: Leyes, Decretos y Resoluciones que regulan el procedimiento administrativo sancionatorio de la Superintendencia Nacional de Salud.
Relaciones Externas:	Toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación y Superintendencia Nacional de Salud.
Interrelación de procedimientos:	Revisión y radicación de correspondencia externa recibida CÓD. APGDOSGEPT18. Correspondencia Enviada CÓD. APGDOSGEPT24. Proceso Administrativo Sancionatorio - Superintendencia Nacional De Salud CÓD. APAJUOAJPT28. Formulación y Presentación del Anteproyecto de Presupuesto CÓD. ESDSOPSPT08.
Normatividad:	Constitución Política de Colombia.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD		
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: MIAACGCDPT02	FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2021	PÁGINA 2 DE 22

	<p>Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.</p> <p>Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial y la de fundar medios masivos de comunicación.</p> <p>Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.</p> <p>Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la Ley.</p> <p>Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.</p> <p>Ley 1996 de 2019. Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.</p> <p>Ley 1949 de 2019. Por la cual se adicionan y modifican algunos artículos de las leyes 1122 de 2007 y 1438 de 2011, y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Ley 1757 de 2015. Por medio de la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.</p> <p>Ley 1755 de 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.</p> <p>Ley 1712 de 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.</p>
--	--

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD	
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: MIAACGCDPT02	FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2021
		PÁGINA 3 DE 22

	<p>Ley 1618 de 2013. Por medio de la cual garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad.</p> <p>Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales</p> <p>Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.</p> <p>Ley 1438 de 2011. Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Ley 1266 de 2008. Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Ley 1171 de 2007. Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultos mayores. (ventanilla preferencial para adulto mayor)</p> <p>Ley 1122 de 2007. Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Ley 962 del 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. El artículo 15 establece el derecho de turno para la atención de peticiones, quejas, o reclamos.</p> <p>Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.</p> <p>Decreto 491 de 2020. Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los</p>
--	--

	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD</p>	
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACGCDPT02</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2021</p>
		<p>PÁGINA 4 DE 22</p>

	<p>contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional.</p> <p>Decreto 1166 de 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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.</p> <p>Decreto 1069 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho.</p> <p>Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Decreto 2573 de 2014. Gobierno en línea. Señala la excelencia en el servicio al ciudadano.</p> <p>Decreto 2462 de 2013. Por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia Nacional de Salud.</p> <p>Decreto 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012. Ley de Habeas Data.</p> <p>Decreto 2591 de 1991. Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política.</p> <p>Resolución 1650 de 2014. Por la cual se desarrolla el procedimiento administrativo sancionatorio aplicable por la Superintendencia Nacional de Salud.</p> <p>Resolución 2105 de 2014. Por la cual se adiciona la Resolución número 1650 de 28 de agosto de 2014, que desarrolla el procedimiento administrativo sancionatorio aplicable por la Superintendencia Nacional de Salud.</p>
<p>Definiciones:</p>	<p>Acción de Tutela. Es un mecanismo de defensa judicial a disposición del ciudadano para solicitar a un Juez la protección rápida y efectiva de sus derechos fundamentales cuando éstos son amenazados o vulnerados por una autoridad o por un particular.</p> <p>Acto Administrativo. Consiste en la declaración de la Administración que se manifiesta de manera voluntaria en el marco del accionar de la función pública y tiene la particularidad de producir, en forma inmediata, efectos jurídicos individuales. En otras palabras, es una expresión del poder administrativo que puede imponerse imperativa y unilateralmente.</p>

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD	
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: MIAACGCDPT02	FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2021
		PÁGINA 5 DE 22

	<p>Ciudadano. Persona natural o jurídica, entidad pública o privada que recibe un producto o servicio. Incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios finales. Aquellos que solicitan productos o servicios para el cumplimiento de sus necesidades.</p> <p>Canal escrito. Es un medio que permite la interacción, entre el ciudadano y el servidor público a través del uso de correspondencia o información escrita para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad.</p> <p>Canal presencial. Medio a través del cual los ciudadanos interactúan de forma directa y personalizada para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Entidad. Este canal está representado por el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y los puntos administrativos fuera de Bogotá.</p> <p>Canal telefónico. Es un medio por el cual se tiene una interacción en tiempo real entre el funcionario y el ciudadano a través de sonido. Mediante este canal se puede resolver trámites, brindar servicios y proporcionar información, orientación o asistencia.</p> <p>Canal virtual. Es el medio que integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales que le permiten realizar la solicitud o requerimiento al ciudadano sin trasladarse de su lugar de residencia. Aplicativo de sistemas de gestión PQR Supersalud.</p> <p>Comunicación. El grado con que el personal se comunica con el usuario, compañeros, a través de un lenguaje, simple, claro y de fácil entendimiento.</p> <p>Confidencialidad. Es fundamental tener presente que determinada información a cargo de la Entidad está amparada por reserva legal, es decir, no puede suministrarse a cualquier persona; siendo necesario tener certeza sobre la identificación del solicitante.</p> <p>Consulta. Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, entidad pública o privada, a la Entidad relacionada con temas a su cargo y cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución para el solicitante.</p> <p>Denuncia. Acto de poner en conocimiento del funcionario competente, la comisión de un hecho delictuoso, sujeto acción pública, del que se hubiere tenido noticias por cualquier medio.</p> <p>Derecho de Petición. Es el derecho que asiste a las personas naturales y jurídicas de presentar peticiones respetuosas de interés general o particular ante las autoridades o ante</p>
--	---

	<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD</p>	
<p>VERSIÓN: 2.0</p>	<p>CÓDIGO: MIAACGCDPT02</p>	<p>FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2021</p>
		<p>PÁGINA 6 DE 22</p>

	<p>particulares que cumplan con alguna función pública, con el fin de ser resueltas pronta y efectivamente.</p> <p>Felicitación. Es un reconocimiento que hace un cliente por el servicio o un producto que ha recibido.</p> <p>Multa. Sanción pecuniaria con destino específico, que se impone a un sujeto investigado mediante acto administrativo, una vez verificado por servidor competente la conducta y/o infracción investigada.</p> <p>Participación ciudadana. Es un instrumento de política pública ideado para lograr un desarrollo organizado y equitativo de la sociedad, a partir de la creación de espacios participativos para la ciudadanía</p> <p>Petición. Toda solicitud respetuosa que presenta el ciudadano a la Entidad.</p> <p>Petición entre autoridades. La petición entre autoridades se da cuando una autoridad envía una solicitud a otra sobre su campo de pertinencia</p> <p>Peticiones de consulta. Mediante estas peticiones se puede requerir a la entidad para que se manifieste sobre las materias a su cargo. Las consultas deberán resolverse dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.</p> <p>Petición de Documentación. Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.</p> <p>Petición de información. Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.</p> <p>Petición de informes por los congresistas. Es presentada por un Senador o Representante a la Cámara para solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República. Se resuelven dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción.</p> <p>Peticiones generales. Son aquellas solicitudes verbales o escritas, usualmente relacionadas con la función de la entidad.</p>
--	--

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

VERSIÓN: 2.0

CÓDIGO: MIAACGCDPT02

FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2021

PÁGINA 7 DE 22

Peticiones de interés general. Es la solicitud cuyo tema no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de conveniencia general.

Procedimiento Administrativo Sancionatorio. Actuación adelantada por una autoridad administrativa mediante la cual se verifica el cometimiento o no de infracciones y/o conductas objeto de control sancionatorio, y se adopta una decisión con fundamento en la Ley, y en contra de una Entidad o Persona Natural, en virtud de la facultad legal otorgada.

PQRSD. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

Queja. Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario del Fondo de Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia en desarrollo de sus funciones.

Reintegro. Devolución de recursos al Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS- que fueron apropiados o reconocidos sin justa causa.

SIAD. Sistema de Investigaciones Administrativas de la Superintendencia Nacional de Salud; sigla que antecede al número por medio del cual se identifica el tipo de proceso adelantado por la Superintendencia Nacional de Salud.

Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS. Es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos que tienen como función esencial velar porque los habitantes del territorio nacional obtengan el aseguramiento de sus riesgos en salud, el acceso equitativo a un paquete mínimo de servicios de salud de calidad y los beneficios de la promoción y protección de la salud pública. En el desarrollo de este servicio público se adelantan actividades de fomento de la salud, prevención, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad.

Reclamo. Es la declaración de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica o su representante referida a la deficiente o mala prestación de un servicio.

Resolver de fondo. La respuesta debe darse sobre el asunto propio que motivó la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia, de manera completa, detallada y congruente, con respecto a todos y cada uno de los asuntos solicitados por el peticionario, es decir sin evasivas o que no guarden relación con el tema planteado.

SIS (Soluciones Inmediatas en Salud). El Grupo de Soluciones Inmediatas en Salud - SIS gestiona de manera directa la resolución de la problemática en particular, implementando instrucciones de inmediato cumplimiento, según las

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

VERSIÓN: 2.0

CÓDIGO: MIAACGCDPT02

FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2021

PÁGINA 8 DE 22

condiciones particulares de salud del usuario; para tal efecto, este Grupo labora las 24 horas los siete días a la semana.

Servicio. Se le considera al conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el ciudadano obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Servicio al ciudadano. Los ciudadanos son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo. El servicio y atención al ciudadano está dirigido a facilitar la relación del Estado con los ciudadanos, garantizando sus derechos en el marco de la ley.

Sujetos de sanciones administrativas. Serán sujetos de las sanciones administrativas que imponga la Superintendencia Nacional de Salud entre otros los siguientes: Las personas jurídicas sujetas a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud. También lo serán, los representantes legales de las entidades públicas y privadas, directores o secretarios de salud o quienes hagan sus veces, jefes de presupuesto, los revisores fiscales, tesoreros y demás funcionarios responsables de la administración y manejo de los recursos del sector salud en las entidades territoriales, funcionarios y empleados del sector público y particulares que cumplan funciones públicas de forma permanente o transitoria. (Artículo 130A de la Ley 1949 de 2019)

Superintendencia Nacional de Salud – Supersalud. Entidad encargada de la inspección, vigilancia y control de los actores y recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Solicitud de Información. Es el requerimiento que hace un ciudadano o una entidad con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios y actividades desarrolladas por la entidad.

Solicitud de documentos. Es la encaminada a solicitar copia de documentos que reposan en la entidad y que no cuentan con reserva legal.

Sugerencia. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Trámite. Interacción o encuentro entre la Administración Pública y los ciudadanos, que tiene como propósito facilitar el ejercicio de sus derechos y obtener un producto o servicio.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 La salud es de todos Minsalud
	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD		
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: MIAACGCDPT02	FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2021	PÁGINA 9 DE 22

Ventanilla Única. Es una sola instancia u organismo en el que se agrupa la recepción de las PQRSD.

ACTIVIDADES			
No.	Cargo/ Oficina - Grupo Interno de Trabajo:	Actividad	Observaciones
1	Funcionario público del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y oficinas fuera de Bogotá.	Recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los requerimientos enviados por la Superintendencia Nacional de Salud y/o las notificaciones de apertura de investigaciones sancionatorias por parte de entes de control, por los diferentes canales de comunicación: puntos de atención presencial, correo electrónico, línea telefónica, plataforma de gestión PQRSD Supersalud, página web: plataforma PQRSD y chat y Buzón de sugerencias.	<p>Se debe validar que la información entregada por el peticionario está completa (datos de la petición y de contacto para dar respuesta), así como los anexos que acompañen la solicitud.</p> <p>Medios de recepción de PQRSD:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico único visible en la página web: correspondencia@fps.gov.co - Línea telefónica: 6013817171. - Página web: www.fps.gov.co - Buzón de sugerencias de las nueve oficinas a nivel nacional. - Plataforma de pqrSD de la Superintendencia Nacional de Salud. - Oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional. <p>Es obligación del funcionario que recibe la PQRSD diligenciar el formato interno MIAACGCDF012, en el caso que la persona se encuentre imposibilitada para hacerlo por sí misma o se comunique por teléfono.</p> <p>Si la petición se presenta en lengua nativa o algún dialecto oficial, y la entidad no cuenta con un intérprete, se debe dejar constancia de la petición (grabar en cualquier medio tecnológico o electrónico, previa autorización del peticionario).</p> <p>Capturar en vídeo/grabación, registre la solicitud del ciudadano en el formulario virtual de PQRSD del Fondo Pasivo Social,</p>

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD		 La salud es de todos Minsalud
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: MIAACGCDPT02	FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2021	PÁGINA 10 DE 22

			<p>especificando que es una Consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción; y finalmente entregue por escrito el número de radicado a la persona solicitante</p> <p>Se deberá gestionar la traducción de la petición para conocer la necesidad del peticionario y emitir respuesta en su lengua oficial según corresponda.</p>
2	Funcionario público del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y oficinas fuera de Bogotá.	Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los requerimientos de la Superintendencia Nacional de Salud y/o las notificaciones de apertura de investigaciones sancionatorias por parte de entes de control que se reciban por los diferentes canales de comunicación.	Verificar que los trámites recibidos en la Entidad no hayan llegado por otro medio diferente en otra oportunidad y que estén dirigidos al Fondo de Pasivo Social FNC. De no ser competencia del Fondo de Pasivo Social FNC, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo, el proceso del Fondo que fuere competente, dará traslado a la Entidad correspondiente y se informará al remitente del traslado realizado.
3	Funcionario público del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y oficinas fuera de Bogotá.	Asignar y radicar en el aplicativo Orfeo las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los requerimientos de la Superintendencia Nacional de Salud y/o las notificaciones de apertura de investigaciones sancionatorias por parte de entes de control que se reciban por los diferentes canales de comunicación.	Los requerimientos de la Superintendencia Nacional de Salud y notificaciones de apertura de investigaciones sancionatorias por parte de entes de control, se asignarán también por correo electrónico al proceso asignado, junto con el número de radicado correspondiente. Nota: todas las PQRSD que se reciban por los distintos canales de comunicación deben poder ser asignados y radicados en Orfeo, para llevar la respectiva trazabilidad y seguimiento.
4	Funcionario público del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y oficinas fuera de Bogotá.	Digitalizar y subir los documentos al aplicativo Orfeo.	Si la correspondencia externa recibida es en físico (ventanilla presencial), se realiza el proceso de digitalización en los escáneres accionados para dicha labor. Si la correspondencia externa se recibió por correo electrónico o medios virtuales, se descargan los documentos y se digitalizan para ser cargados al Orfeo y así darle imagen al radicado.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD	 La salud es de todos Minsalud	
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: MIAACGCDPT02	FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2021	PÁGINA 11 DE 22

5	Funcionario público del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y oficinas fuera de Bogotá.	Registrar las solicitudes, requerimientos y notificaciones de apertura de investigación en el sistema de información para la gestión de PQRSD luego de haber sido radicadas en Orfeo.	<p>El Sistema de Información para la Gestión de PQRS, permite, llevar registro, seguimiento, y control a las PQRSD, en tiempo real, en el cual se registra el número de radicado de entrada, la fecha de recepción, el tipo de solicitud, el canal de recepción y el motivo de la solicitud.</p> <p>Las pqrSD de salud que se reciban por la Superintendencia Nacional de Salud y las oficinas Regionales se deben registrar en el sistema de información para la Gestión de PQRSD (gestor de bases de datos).</p> <p>Los requerimientos e investigaciones de entes de control se registrarán en el formato Excel Código: MIAACGCDF043, el cual se compartirá a los procesos de la Entidad a través de una carpeta Drive.</p> <p>Las PQRSD diferentes de las descritas anteriormente, se registrarán en el formato Excel Código: MIAACGCDF043, que se compartirá a través de una carpeta Drive al colaborador designado por cada proceso, el cual deberá diligenciar la totalidad de la información de las PQRSD.</p>
6	Subdirectores, jefes de Oficina Asesora, Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo, Médico Especialista o Médicos Auditores.	Recibir, revisar y validar las PQRSD, requerimientos de la Superintendencia Nacional de Salud e investigaciones por parte de entes de control, con el fin de determinar si el trámite es competencia de su proceso.	<p>En caso de que el trámite sea competencia del FPS-FNC, pero de un área diferente, remite a más tardar dentro del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud, petición y/o requerimiento al área competente para dar trámite al mismo.</p> <p>Si la información está incompleta se debe informar al peticionario dentro de los siguientes 10 días, para que complete en el término de un mes.</p> <p>Sí el peticionario da respuesta completando la información, se reactivan los tiempos de respuesta, y la entidad debe gestionar el requerimiento. Por el contrario si el peticionario no completa la información la entidad debe proyectar el acto administrativo que decreta el desistimiento tácito, el cual deberá notificarse</p>

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

VERSIÓN: 2.0

CÓDIGO: MIAACGCDPT02

FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2021

PÁGINA 12 DE 22

			<p>personalmente, frente a esta resolución procede recurso de reposición.</p> <p>Si el peticionario presenta su requerimiento de forma anónima la entidad debe gestionar la respuesta, si la petición no presenta dirección, ni correo electrónico se deberá publicar en la página web de la entidad o en un lugar de acceso al público por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la des fijación del aviso.</p> <p>Si la PQRSD está relacionada con servicios de salud, se oficia al contratista para su respectiva gestión.</p> <p>Para las solicitudes de información el término de respuesta es de quince (15) días hábiles, y para las solicitudes de documentos el término es de diez (10) días hábiles. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.</p> <p>Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, un menor de edad o versa sobre el reconocimiento de un derecho fundamental, se tramitará preferencialmente.</p> <p>Para las quejas de la Superintendencia Nacional de Salud, las mismas vienen clasificadas y priorizadas desde el aplicativo de la siguiente manera:</p> <p>PQRSD Regulares: son las peticiones, quejas y reclamos que deben ser tramitados dentro del término perentorio e improrrogable de cinco (5) días hábiles, a partir del recibo de la comunicación y las cuales se deben responder directamente al peticionario y ser cerradas en el Aplicativo de Gestión de la Supersalud.</p> <p>PQRS-D Riesgo de Vida: son las peticiones, quejas y reclamos que debido a su complejidad requieren gestión urgente e inmediata y deben</p>
--	--	--	---

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

VERSIÓN: 2.0

CÓDIGO: MIAACGCDPT02

FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2021

PÁGINA 13 DE 22

			<p>responderse de fondo al usuario en el término de dos (2) a partir del recibo de la comunicación y de igual manera, deben ser cerradas en el Aplicativo de Gestión de la Supersalud.</p> <p>El término de las PQRSD recibidas fuera de horario laboral, empezará a contar a partir del día hábil siguiente a su recepción.</p> <p>En el caso en que el Grupo Interno de Trabajo de Prestación de Servicio de Salud, solicite auditoría médica para dar respuesta, el plazo es de un (1) día hábil, para que se remita el resultado de la auditoría médica y solución al problema planteado por el usuario.</p>
7	Médico Especialista o Médicos Auditores.	Trasladar la PQRSD al contratista (IPS) responsable del servicio de salud.	<p>Para las PQRSD, relacionadas con los servicios de salud, el médico Auditor envía por correo electrónico las PQRSD a los contratistas (IPS), para el respectivo trámite y solución.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nota 1. El traslado es de inmediato; y los Contratistas (IPS) responsables, tendrán como tiempo de respuesta: para las PQRSD recibidas por el aplicativo de <u>Supersalud</u>: <ul style="list-style-type: none"> - PQRSD Riesgo de Vida (1 día). - PQRSD Regulares (3 días). - Nota 2. Las PQRSD que ingresan por los <u>puntos de atención</u> del FPS, se trasladan de inmediato al contratista (IPS) responsable, el cual tendrá: <ul style="list-style-type: none"> - PQRSD Regulares: tres (3 días) como tiempo para responder las solicitudes recibidas. - PQRSD de consulta médica para mayores de 62 años: 24 horas. - PQRSD de medicamentos: 24 horas; para mayores de 62 años inmediatamente siempre que fuere de extrema urgencia. - PQRSD por entrega incompleta de medicamentos: 24 horas para mayores de 62 años.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

VERSIÓN: 2.0

CÓDIGO: MIAACGCDPT02

FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2021

PÁGINA 14 DE 22

8	Médico Especialista o Médicos Auditores.	Recibir y validar los oficios enviados por los contratistas (IPS).	<p>Esta actividad aplica para las solicitudes relacionadas con servicios de salud. En caso de que la respuesta dada por el contratista no resuelva el requerimiento del usuario, esta se devolverá para su completa solución.</p> <p>PQRSD Regulares: dos (2 días) como tiempo para responder las solicitudes recibidas. PQRSD Riesgo de Vida: un (1 día). PQRSD de consulta médica para mayores de 62 años: 24 horas. PQRSD de medicamentos: dos (2 días); para mayores de 62 años. PQRSD por entrega incompleta de medicamentos: 24 horas para mayores de 62 años.</p>
9	Subdirectores, jefes de Oficina Asesora, Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo, Médico Especialista o Médicos Auditores.	Realizar oficio de respuesta, una vez el trámite de la PQRSD ha sido resuelto en su totalidad.	<p>Cuando no es posible resolver la PQRSD el responsable de dar respuesta deberá informar al interesado antes del vencimiento del término, expresándole los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o dará respuesta a la solicitud o reclamo.</p>
10	Subdirectores, jefes de Oficina Asesora, Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo, Médico Especialista o Médicos Auditores.	Registrar oficio de respuesta de la PQRSD en el aplicativo Orfeo y enviar respuesta al interesado.	<p>Para las PQRSD de Supersalud, estas deben ser enviadas con copia del oficio de respuesta firmado al funcionario del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano encargado de cerrar las PQRSD en el aplicativo de Supersalud.</p>
11	Subdirectores, jefes de Oficina Asesora,	Registrar en el sistema de Gestión de PQRSD, la totalidad de información de las solicitudes	<p>Es obligación que cada proceso cuente con un funcionario encargado para llevar este registro en el sistema de información para la gestión de</p>

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		 La salud es de todos Minsalud
	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD		
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: MIAACGCDPT02	FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2021	PÁGINA 15 DE 22

	Coordinadores de Grupos Internos de Trabajo, Médico Especialista o Médicos Auditores.	radicadas en Orfeo y sus respuestas.	PQRSD (gestor de bases de datos o Drive según corresponda), el cual se notificará por correo electrónico al GIT Atención al Ciudadano, en caso de cambio de asignación se informara con tres (3) días de anticipación, para generar los respectivos permisos y accesos.
12	Funcionario público del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.	Recibir y validar los oficios de respuesta para cerrar las PQRSD en el aplicativo de Gestión de Supersalud, cuando las Solicitudes provengan de dicho ente de control.	En caso de que la PQRSD sea reabierta por la Supersalud, se enviará por correo electrónico el radicado al proceso encargado, con el motivo por el cual se reabre la PQRSD para su gestión inmediata.
13	Funcionario público del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y oficinas fuera de Bogotá.	Registrar el Radicado del oficio de Respuesta de la petición, en el sistema de información para la Gestión de PQRSD. Actualizar las PQRSD reabiertas por la Supersalud en el sistema de información para la Gestión de PQRSD del FPS-FNC.	Nota: Esta actividad solo aplica para PQRSD recibidas a través del aplicativo de Supersalud.
14	Médico Especialista o Médicos Auditores.	Recibir las PQRSD reabiertas, dar respuesta de fondo y realizar el cierre definitivo.	Para las PQRSD recibidas por Supersalud reabiertas, remitirse a la actividad N°8, continuar el proceso y tener en cuentas las observaciones.
15	Funcionario público del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y	Hacer Seguimiento y control durante la gestión y hasta el cierre de las PQRSD recibidas en el Fondo Pasivo Social de Ferrocarriles Nacionales de Colombia.	El seguimiento y control de las PQRS-D se debe realizar durante todo el proceso desde la radicación hasta que se da el cierre de la solicitud, utilizando el sistema de información para la gestión de PQRS-D; este seguimiento se realizara diario.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

VERSIÓN: 2.0

CÓDIGO: MIAACGCDPT02

FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2021

PÁGINA 16 DE 22

	Gestión Documental y oficinas fuera de Bogotá.		El seguimiento determinará las solicitudes radicadas que están abiertas pendientes de vencer y vencidas, para alertar a las áreas encargadas por medio de correo electrónico del trámite y respuesta de la PQRSD para dar prioridad.
16	Funcionario público del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.	Realizar Reporte en archivo plano GT005 y GT006 de acuerdo con la circular 017 de Supersalud y enviar a la oficina Asesora de Planeación y Sistemas para validación y cargue de los archivos	El archivo GT005 corresponde al registro de las quejas recibidas por servicios de salud. El archivo GT006 corresponde al registro de las quejas cerradas en el mes, por servicios de salud. Este reporte se envía por correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas antes del 20 de cada mes con la información del mes anterior.
17	Funcionario encargado de validar archivos planos en Supersalud de Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Validar los archivos planos recibidos GT005 y GT006 y enviar a firmar en caso de que la validación sea exitosa.	Si al validar los archivos planos GT005 y GT006 presentan errores, se deberán devolver por correo electrónico al funcionario encargado del GIT de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, para que corrija el archivo que presentó errores y nuevamente se envíe por correo electrónico para la validación de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
18	Funcionario encargado de cargar archivos planos en Supersalud de Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.	Cargar y enviar los archivos planos GT005 y GT006 en la plataforma NRVCC de la Supersalud.	A más tardar el día veinte (20) de cada mes, o el día hábil inmediatamente anterior, de acuerdo con lo estipulado por la Superintendencia Nacional de Salud.
19	Funcionario público del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.	Elaborar informes y reportes de la gestión de PQRSD. 1. Elaborar y presentar reportes e informes de PQRSD mensual y trimestral a la Dirección General.	Dirección General - El informe mensual del Consejo Directivo, se entregará dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al mes vencido. - El informe general de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia se envía por correo electrónico al Director General con copia a la Secretaría General, dentro de los

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

VERSIÓN: 2.0

CÓDIGO: MIAACGCDPT02

FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2021

PÁGINA 17 DE 22

		<p>2. Elaborar y presentar Informes, mensual y trimestral de las PQRSD relacionadas con temas de salud a la Firma Interventora.</p> <p>3. Elaborar y presentar Reporte mensual y trimestral de los indicadores PAMEC, de la PQRSD relacionadas con temas de salud a GIT Prestación Servicios de Salud.</p>	<p>primeros quince (15) días hábiles al trimestre vencido.</p> <p>Firma Interventora.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El informe mensual de las PQRSD relacionadas con salud, se presenta el décimo día hábil de cada mes a la firma Interventora con la información del mes anterior. - El informe trimestral de las PQRSD relacionadas con salud, se presenta el décimo día hábil del mes siguiente finalizado el trimestre a la firma Interventora con la información del trimestre anterior. <p>GIT Prestación Servicios de Salud.</p> <p>El informe trimestral de las PQRSD relacionadas con salud, específicamente con indicadores de PAMEC se presenta el décimo día hábil del mes siguiente finalizado el trimestre.</p>
20	Funcionario público del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y oficinas fuera de Bogotá.	Aplicar las encuestas de satisfacción pos-trámite de las pqrSD a los ciudadanos que hubieren presentado, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias ante la Entidad en el mes inmediatamente anterior. Formato Código: MIAAUCGCDFO50.	La información para la aplicación de encuestas a ciudadanos, se tomará de los consolidados de PQRSD que administra el proceso Atención al Ciudadano y el resultado se presentará en el informe trimestral de satisfacción al ciudadano pos-trámite. Código: MIAACGCDFO49.
21	Funcionario encargado del archivo de gestión del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.	Archivar copia del informe general de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncia, en la unidad correspondiente según la TRD vigente.	

22	Funcionario encargado de la defensa de la Entidad en Tutelas.	<p>Elaborar informe previo de sanciones al GIT de Contabilidad, y solo sí para el periodo comprendido del informe se registran nuevas sanciones vigentes y debidamente ejecutoriadas por reportar.</p> <p>Remitir memorando al GIT de Presupuesto - Subdirección Financiera, con el objetivo de solicitar los respectivos recursos y realizar el pago de la(s) sanción(es).</p>	Viene de la actividad N°6.
23	GIT de Tesorería.	Emitir el recibo de pago como constancia del trámite efectuado al funcionario encargado de la defensa de la Entidad en Tutelas	
24	Funcionario encargado de la defensa de la Entidad en Tutelas.	Diligenciar la información correspondiente en el sistema de información de gestión PQRSD.	FORMATO CÓDIGO: MIAACGCDF043 que le es compartido a las áreas por Atención al Ciudadano, a través de Google Drive.
25	Funcionario encargado de la defensa de la Entidad en Tutelas.	Proyectar memorando al GIT de Contabilidad, reportando aquellas sanciones debidamente ejecutoriadas para su respectivo trámite de pago; Diligenciar en el sistema de información para la gestión de procedimientos sancionatorios.	<p>El presente informe debe rendirse los primeros cinco (05) días de cada mes.</p> <p>FORMATO CÓDIGO: MIAACGCDF043 que le es compartido a las áreas por Atención al Ciudadano, a través de Google Drive.</p>
26	Jefe de Oficina Asesora Jurídica.	Revisar, da visto bueno y firma informe de sanciones vigentes.	
27	Funcionario encargado de la defensa de la Entidad en Tutelas.	Entregar de manera física y personalmente el memorando al Grupo Interno de Trabajo de Contabilidad, con copia de recibido para archivo.	FORMATO CÓDIGO: MIAACGCDF043 que le es compartido a las áreas por Atención al Ciudadano, a través de Google Drive.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD

VERSIÓN: 2.0

CÓDIGO: MIAACGCPT02

FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2021

PÁGINA 19 DE 22

		Diligenciar en el sistema de información para la gestión de procedimientos sancionatorios.	
28	Grupo Interno de Trabajo de Contabilidad.	Elaborar y remitir el Formato de Conciliación entre procesos APGRFGCOFO09 debidamente diligenciado y firmado a los funcionarios encargados de la defensa de la Entidad en tutelas	Se conformará mesa de trabajo mensual entre los grupos para corroborar el reporte de las sanciones ejecutoriadas actuales
29	Grupo Interno de Trabajo de Contabilidad.	Reconocer contablemente y pago de sanciones ejecutoriadas y suministrar soportes de pagos a los funcionarios encargados de la defensa de la Entidad en tutelas Diligenciar la información que se requiere en el sistema de información para la gestión de PQRSD.	FORMATO CÓDIGO: MIAACGCDFO43 que le es compartido a las áreas por Atención al Ciudadano, a través de Google Drive.
30	Funcionario encargado de la defensa de la Entidad en Tutelas.	Verificar el pago de la sanción con sus debidos soportes financieros y archiva el proceso administrativo sancionatorio.	
31	Funcionario encargado de la defensa de la Entidad en Tutelas.	Remitir al Grupo Interno de Trabajo de Defensa Judicial los expedientes físicos y sus soportes respectivos de aquellos procesos administrativos sancionatorios que se encuentren archivados, para cumplir con la oportuna interposición del medio de control de Nulidad y Restablecimiento del Derecho u otras acciones y/o actuaciones pertinentes ante la jurisdicción contencioso administrativo. Diligenciar la información que se requiere en el sistema de	FORMATO CÓDIGO: MIAACGCDFO43 que le es compartido a las áreas por Atención al Ciudadano, a través de Google Drive.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD		
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: MIAACGCDPT02	FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2021	PÁGINA 20 DE 22

		información para la gestión de PQRSD.	
32	Jefe del área en la que se originó la sanción	<p>Remitir memorando a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, en el que solicite que se incluyan en el anteproyecto de presupuesto de la vigencia más próxima los recursos correspondientes a la sanción (es) impuesta (s) a la Entidad.</p> <p>Diligenciar la información que se requiere en el sistema de información para la gestión de PQRSD.</p>	<p>Cuando no sea posible su pago con los dineros asignados en la vigencia fiscal en la que se originó la obligación, y conforme a la actividad 6 se vincula al procedimiento FORMULACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO.</p> <p>FORMATO CÓDIGO: MIAACGCDFO43 que le es compartido a las áreas por Atención al Ciudadano, a través de Google Drive.</p>

REGISTROS		
Código	Registro	Oficina - Grupo Interno de Trabajo:
MIAACGCDFO43	Reporte mensual del registro y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y/o felicitaciones, denuncias (PQRSD) por dependencias.	Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
MIAAUCGCDFO50	Encuesta de medición de percepción de respuestas a PQRSD.	Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano y Gestión Documental y encargado de las oficinas regionales fuera de Bogotá.
MIAACGCDFO12	Formato de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones y denuncias.	Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
MIAACGCDFO49.	Formato informe percepción post trámite de los servicios prestados por la Entidad.	Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

PUNTOS DE CONTROL				
Nº de actividad	Descripción del riesgo	Método de control	Frecuencia	Responsables
3	Incumplimiento en la radicación oportuna de las PQRSD, requerimientos de la Supersalud y/o notificaciones de investigación	Llevar un registro de las solicitudes que ingresan comparando con los radicados (base de Orfeo) y	Diario	Funcionario encargado de PQRSD del Grupo Interno de Trabajo de

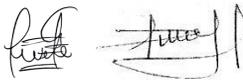
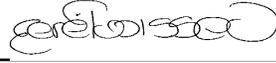
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD		
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: MIAACGCDPT02	FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2021	PÁGINA 21 DE 22

	de entes de control recibidas en la entidad.	Sistema de información, diligenciado, bases de datos.		Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
9	Demora en el cierre o no se dé respuesta a la solicitud.	Sistema de información diligenciado, bases de datos, análisis y control.	Semanal	Todos los procesos
11	Incumplimiento al diligenciamiento del sistema de información para la gestión del PQRS-D, y por tanto no se encuentre información de la queja.	Sistema de información diligenciado, bases de datos, análisis y control.	Evento	Funcionario encargado de PQRSD del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental. Todos los procesos.
13	Incumplimiento al cierre de la PQRSD.	Sistema de información diligenciado, bases de datos, análisis y control.	Diario	Funcionario encargado de PQRSD del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental. Todos los procesos
13	Incumplimiento en la notificación de la PQRS-D reabiertas.	Sistema de información diligenciado, bases de datos, análisis y control.	Diario	Funcionario encargado de PQRSD del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
15	Falta de control al seguimiento del estado de las solicitudes.	Sistema de información diligenciado, bases de datos, análisis y control estadístico.	Semanal	Funcionario encargado de PQRSD del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
24, 25, 27, 29, 31 y 32	Falta de seguimiento y articulación de las diferentes áreas en los trámites del procedimiento sancionatorio.	Sistema de información diligenciado para la gestión de PQRSD. FORMATO DE SEGUIMIENTO RESPUESTA A TRÁMITES PQRSD FORMATO CÓDIGO: MIAACGCDFO43.	Evento	Todos los procesos involucrados.

CONTROL DE CAMBIOS

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, CONTROL Y GESTIÓN DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR LA ENTIDAD		
VERSIÓN: 2.0	CÓDIGO: MIAACGCDPT02	FECHA ACTUALIZACIÓN: DICIEMBRE 31 DE 2021	PÁGINA 22 DE 22

Versión	Fecha y acto administrativo de aprobación	Cambio	Nombre del solicitante
1.0	Resolución No. 3026 de 26/12/2019.	Documento Nuevo	Rubén Alonso Méndez Pineda.
2.0	RESOLUCIÓN 2489 31/12/2021	Se agregan actividades referentes a registro, control, seguimiento y cierre de PQRSD, se ajustan los responsables frente a las nuevas actividades, se agregan actividades con la elaboración de informes y reportes, se agregan actividades relacionadas con reportes a la Superintendencia Nacional de Salud, se agregan actividades relacionadas con la recepción y gestión de investigaciones sancionatorias contra la Entidad, se agrega actividad de encuestas pos-trámite de PQRSD, se agregan observaciones sobre desistimiento tácito, peticiones anónimas, peticiones en lenguas nativas, peticiones elevadas por periodistas, menores de edad y referentes a derechos humanos, se especifican términos de respuesta con relación a PQRSD de servicios de salud y se ajusta el entorno del procedimiento.	Rubén Alonso Méndez Pineda.

CONTROL DE DOCUMENTOS			
Elaborado por: Dayana Pérez y Leandra Castañeda.	Cargo: contratistas.	Fecha: 03/12/2021 1	Firma: 
Revisado Técnicamente en OPS:	Cargo: Contratista	Fecha: 09/12/2021 1	Firma: 
Aprobado Mediante Acta No: ACTA 019 Acto Administrativo: RESOLUCION 2489 Fecha: 31/12/2021			