

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<p><b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b></p>	<p><b>CODIGO: MAN-GS-04</b></p>	
	<p><b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b></p>	<p><b>VERSION 1</b></p>	
		<p><b>FECHA: 10/11/2020</b></p>	
		<p><b>PAGINA: 1 de 42</b></p>	

**MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS EN SALUD POR PARTE  
DE LA CIUDADANIA**

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud</b> Despacho</p>	<b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b>	<b>CODIGO: MAN-GS-04</b>	
	<b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b>	<b>VERSION 1</b>	
		<b>FECHA: 10/11/2020</b>	
		<b>PAGINA: 1 de 42</b>	

## Tabla de contenido

1.	INTRODUCCION .....	4
2.	JUSTIFICACIÓN .....	4
3.	OBJETIVO .....	5
4.	ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	5
5.	GEOREFERENCIACION GESTORES EN SALUD. ....	5
6.	TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES:.....	7
7.	RECOMENDACIONES GENERALES .....	9
8.	BASE LEGAL .....	11
9.	CLASIFICACIÓN PQRS DE ACUERDO AL MARCO LEGAL:.....	11
10.	PROCESO DE ATENCION DE LOS GESTORES EN SALUD .....	13
10.1	MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN SALUD .....	13
11.	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN SALUD.....	14
11.1.	HORARIOS DE ATENCION PRESENCIAL.....	14
11.1.1.	Tabla de actividades y responsabilidades atención presencial. ....	14
11.2.	ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	17
11.2.1.	Tabla de actividades y responsabilidades de atención telefónica ..	19
11.3.	TABLA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES DE ATENCION USO PÁGINA WEB:.....	20
12.	TRATAMIENTO DE LOS DATOS SISTEMA DE INFORMACIÓN .....	22
12.1.	DISTRIBUCIÓN DE LOS PQRS SEGÚN CURSO DE VIDA: .....	23
12.2.	DISTRIBUCIÓN DE LOS PQRS SEGÚN EL GÉNERO:.....	23
12.3.	DISTRIBUCIÓN DE LOS PQRS SEGÚN EL TIPO DE POBLACION:..	24
12.4.	DISTRIBUCIÓN DE LOS PQRS SEGÚN LA COMUNA A LA QUE PERTENECE: .....	24
12.5.	CANALES DE INTERACCIÓN:.....	25
12.6.	ANALISIS DE PQRS EN RELACION A LA EAPB: .....	25
12.7.	PETICIONES REGISTRADAS POR TIPO:.....	26
12.8.	ANALISIS DE PQRS EN RELACION A LA IPS: .....	26

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7 <b>Secretaría de Salud</b> <b>Despacho</b>	<b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b>	<b>CODIGO: MAN-GS-04</b>	
	<b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b>	<b>VERSION 1</b>	
		<b>FECHA: 10/11/2020</b>	
		<b>PAGINA: 1 de 42</b>	

12.9.	ANALISIS DE PQRS EN RELACION A LA IPS Y TIPO DE PQRS: .....	27
12.10.	ANÁLISIS DE CLARIDAD, CALIDEZ Y PORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS.....	28
12.11.	OPORTUNIDAD DE GESTION: .....	29
13.	ANEXOS. ....	30
13.1.	ANEXO 1. PROCESO SOLUCION PQRS.....	30
13.2.	ANEXO 2. INSTRUCTIVO DEL PROCESO PROCESO DE ATENCION PRESENCIA .....	31
13.3.	ANEXO 3. INSTRUCTIVO PASODS PAGINA WEB.....	34
13.4.	ANEXO 4. FORMATO RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS EN SALUD.PDS ATENCION INMEDIATA/LLAMADA TELEFÓNICA.....	38
13.5.	ANEXO 5. DIRECTORIO PDS ENTIDADES- CONTACTO.....	39
13.6.	ANEXO. FOLLETO. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
14.	Bibliografía.....	42

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b>	<b>CODIGO: MAN-GS-04</b>	
	<b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b>	<b>VERSION 1</b>	
		<b>FECHA: 10/11/2020</b>	
		<b>PAGINA: 1 de 42</b>	

## 1. INTRODUCCION

La Secretaría de Salud municipal de Ibagué por medio de este manual tiene como objetivo documentar la recepción, atención, y solución de requerimientos en salud por parte de la ciudadanía, teniendo en cuenta que para la administración pública es primordial el cumplimiento del objeto en salud, garantizando el cumplimiento de los derechos de los usuarios, las obligaciones de las entidades prestadoras y la satisfacción del usuario. El trato digno, la atención respetuosa, cálida y humanizada, que deben tener los funcionarios debe ser la experiencia del usuario que acude a la entidad y/o a la administración municipal en busca de apoyo para solucionar sus necesidades.

La secretaria de salud municipal a través de la dirección de prestación de servicios y calidad, por medio de los gestores en salud, busca solucionar las dificultades, y necesidades de los usuarios en salud, la experiencia con la que cuenta garantiza una adecuada atención al usuario de manera integral, con un servicio de calidad y profesional de manera oportuna.

Para documentar el manual para la gestión de requerimientos en salud por parte de la ciudadanía, se tuvieron en cuenta los diversos documentos aprobados del Sistema Integrado de Gestión, entre otros; enmarcados en el mejoramiento continuo que desarrolla la alcaldía municipal, por medio de la secretaria de salud y la dirección de prestación de servicios y calidad. Este documento describe la forma como se desarrolla la atención de los usuarios con un enfoque sistemático, basado en procesos de atención y en busca de la prestación de los servicios de salud con calidad y seguridad.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta el crecimiento poblacional, el aumento de las inconformidades de la población ante el sistema de salud, se hace necesario atender y resolver estas situaciones. Por lo anterior, en los procesos de la salud del municipio se encuentran contemplados los “gestores en salud”, con los cuales se busca garantizar el acceso de los usuarios al sistema, y que en ellos encuentren el apoyo que necesitan para cubrir sus necesidades.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<p><b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b></p>	<p><b>CODIGO: MAN-GS-04</b></p>	
	<p><b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b></p>	<p><b>VERSION 1</b></p>	
		<p><b>FECHA: 10/11/2020</b></p>	
		<p><b>PAGINA: 1 de 42</b></p>	

### 3. OBJETIVO

Realizar la gestión de los requerimientos en salud, a través de actividades de seguimiento, orientación y apoyo a los usuarios en la defensa de sus derechos, permitiéndoles obtener servicios de salud con calidad y humanizados.

### 4. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución en el uso de sus derechos, es por ello que es de vital importancia que cada uno de los funcionarios y contratistas conozcan el proceso de atención.

Este manual contempla el paso a paso de la recepción, direccionamiento, manejo y solución a los procesos de PQRDS que ingresan a la secretaría de salud municipal, y que van dirigidas a diferentes entidades del sistema de salud: EAPB e IPS tanto privadas como públicas.

Se brindará la información requerida por los ciudadanos sobre el sistema general de seguridad social en salud, con calidad, humanización y oportunidad, realizando un seguimiento continuo hasta el acceso a los servicios de salud, ofreciendo solución de sus requerimientos.

Este documento describe los procesos y procedimientos de la atención del usuario. Las disposiciones de este documento son de estricto cumplimiento para todas las personas que prestan sus servicios como gestores en salud, que tendrán diferentes sitios de ubicación dentro de la ciudad.

### 5. GEOREFERENCIACION GESTORES EN SALUD.

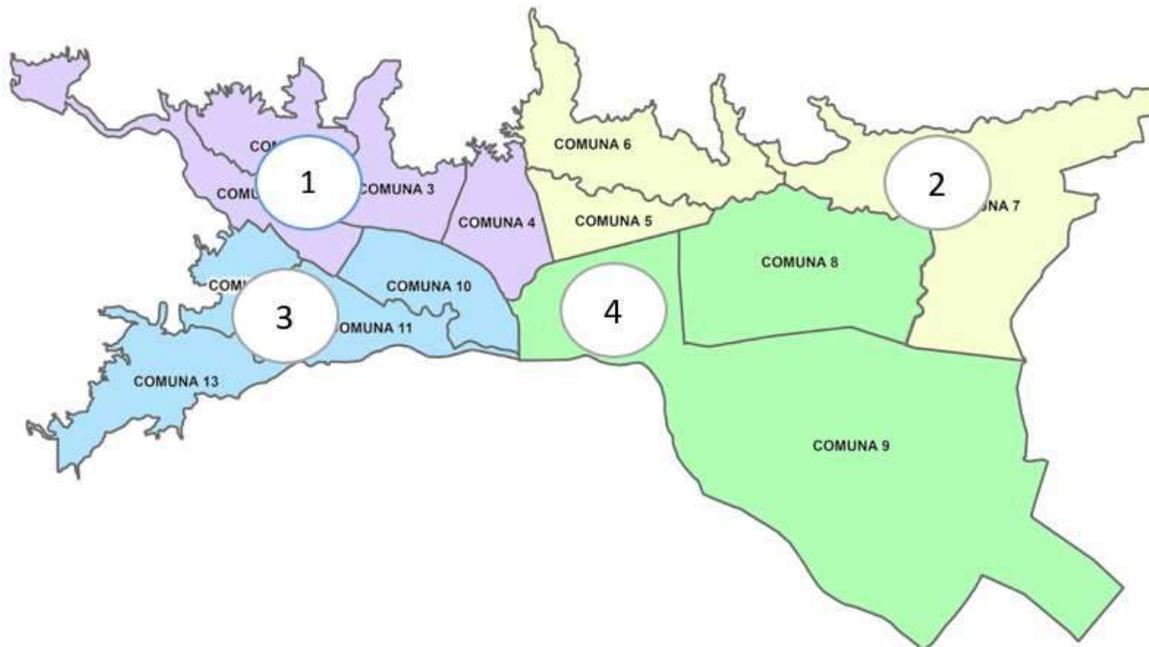
Los gestores en salud por medio de puntos virtuales y presenciales, le brindarán a la comunidad un acceso rápido, seguro, y al alcance de su mano.

El acceso a los puntos desde sus móviles o e-mail le permiten al usuario, interponer sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes. Los puntos virtuales serán distribuidos en cuatro grupos según la proyección poblacional por comunas, contando con una oficina física en la secretaría de salud municipal para los requerimientos de los usuarios sin acceso a herramientas virtuales, así:

- Punto virtual 1, comunas 1.2.3 y 4

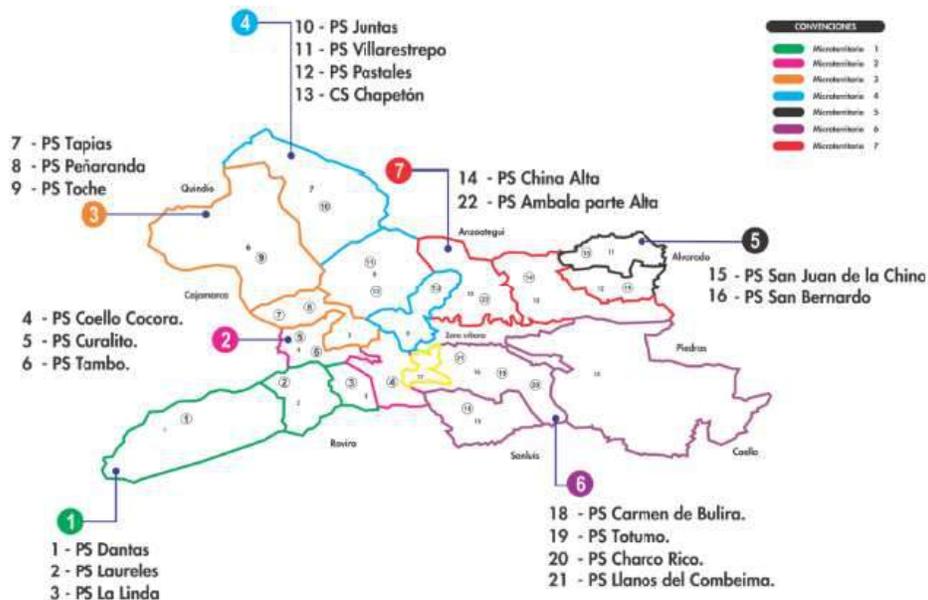
 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<p><b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b></p>	<p><b>CODIGO: MAN-GS-04</b></p>	
		<p><b>VERSION 1</b></p>	
	<p><b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b></p>	<p><b>FECHA: 10/11/2020</b></p>	
		<p><b>PAGINA: 1 de 42</b></p>	

- Punto virtual 2 comunas 5,6 y 7
- Punto virtual 3 comunas 10,11,12,13
- Punto físico- virtual, (secretaria de salud) comunas 8,9.



Los puestos rurales en salud se convierten en ficha clave para resolver las necesidades de esta población en Ibagué, teniendo en cuenta que los gestores en salud contribuyen a obtener mayor accesibilidad y oportunidad en la identificación de inconformidades y vulneración de derechos en salud.

Por lo tanto, tenemos 7 micros territorios con un total de 19 puntos con gestores en salud distribuidos como se aprecia en el siguiente mapa.



## 6. TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES:

**EAPB:** Entidad administradora de Planes de Beneficios: Se considera como tales: las Entidades Promotoras de Salud del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado (Administradoras del Régimen Subsidiado), Entidades Adaptadas y Empresas de Medicina Prepagada. (COLOMBIA R. D., LEY 1438 POR MEDIO DE LA CUAL SE REFORMA EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES, 2011)

**ACCESIBILIDAD:** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social **en Salud**. (Colombia, 2016)

**ATENCIÓN DE SALUD:** Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población. (Colombia, 2016)

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<p><b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b></p>	<p><b>CODIGO: MAN-GS-04</b></p>	
	<p><b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b></p>	<p><b>VERSION 1</b></p>	
		<p><b>FECHA: 10/11/2020</b></p>	
		<p><b>PAGINA: 1 de 42</b></p>	

**GESTOR EN SALUD:** La palabra gestor se le adjudica a aquella persona que, en representación de otra, es responsable de la ejecución de diferentes trámites ante diversos organismos, que por lo general se encuentran vinculados con el sector público. Su labor consiste en disminuir el tiempo a los usuarios en trámites de gran demanda de tiempo y la necesidad prioritaria de un servicio. (COLOMBIA R. D., LEY 1438 POR MEDIO DE LA CUAL SE REFORMA EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES, 2011)

**IPS:** Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud: Entidad encargada de la prestación de servicios de acuerdo a su nivel de complejidad. (COLOMBIA R. D., LEY 1438 POR MEDIO DE LA CUAL SE REFORMA EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES, 2011).

**OPORTUNIDAD:** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios. (Colombia, 2016)

**PBS - Plan de Beneficios en Salud:** Es el conjunto de servicios de atención en salud a los que tiene derecho un usuario, cuya finalidad es la protección de la salud, la prevención y curación de enfermedades, el suministro de medicamentos para el afiliado y su grupo familiar y el reconocimiento económico de incapacidades y licencias de maternidad, para los cotizantes, a cambio de un pago mensual (aporte o subsidio). De acuerdo con lo establecido en la Ley 100 de 1993 y sus normas reglamentarias. (COLOMBIA R. D., LEY 1438 POR MEDIO DE LA CUAL SE REFORMA EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES, 2011)

**RÉGIMEN SUBSIDIADO:** Mecanismo mediante el cual la población sin capacidad de pago, tiene acceso a los servicios de salud. (COLOMBIA R. D., LEY 1438 POR MEDIO DE LA CUAL SE REFORMA EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES, 2011)

**SGSSS:** Sistema General de Seguridad Social en Salud: Encargado de regular el servicio público en salud y crear condiciones de acceso a la población y garantizar la cobertura de los servicios incluidos en el POS. (COLOMBIA R. D., LEY 1438 POR MEDIO DE LA CUAL SE REFORMA EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES, 2011)

**SISBEN-** Sistema de Selección de Beneficiarios para Programas Sociales: Es el conjunto de normas, reglas o conceptos que determinan la información socio

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<p><b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b></p>	<p><b>CODIGO: MAN-GS-04</b></p>	
	<p><b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b></p>	<p><b>VERSION 1</b></p>	
		<p><b>FECHA: 10/11/2020</b></p>	
		<p><b>PAGINA: 1 de 42</b></p>	

económica de los habitantes. (COLOMBIA R. D., LEY 1438 POR MEDIO DE LA CUAL SE REFORMA EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES, 2011)

## 7. RECOMENDACIONES GENERALES

- Saludar al usuario, presentarse. (Ver 13.2. INSTRUCTIVO DEL PROCESO DE ATENCION PRESENCIAL)
- En caso de que se necesite llamar por teléfono, chatear o recurrir a otro funcionario, deberá informarle al usuario previamente, utilice palabras como “me permite un momento por favor” agradeciendo luego por la espera.
- Comprometerse sólo con lo que puede cumplir.
- Hacer uso de expresiones que faciliten la comunicación con el usuario como: “con mucho gusto” “vamos a ayudarle” “claro que sí” “estoy dispuesto a ayudarle” “¿me puede repetir, por favor?”.
- Evitar dar respuestas como “no sé...” “eso no me toca a mí” o “eso no es de mi competencia”, pues son asumidas por los usuarios como actitudes defensivas que materializan prácticas de un mal servicio.

Los funcionarios o contratistas **NO** deben recibir pagos, regalos o dádivas a cambio del servicio al usuario, ya que esto conlleva responsabilidad penal y disciplinaria. Es la manera de evitar el riesgo de corrupción dentro de los procesos institucionales.

Así mismo, la actitud es importante a la hora de prestar una atención adecuada y excelente servicio, por esto la disposición de ánimo del funcionario o contratista se puede evidenciar en diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos, por esto se debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escuchar y evitar interrumpir al usuario mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.

En diferentes ocasiones los ciudadanos recurren a la secretaria de salud, confundidos, ofuscados, o furiosos y sienten vulnerado su derecho a la salud, desconocen sus derechos, y/o por no encontrar solución de fondo en las instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud; en estos casos quien brinda la atención al usuario, independientemente de las funciones de su

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<p><b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b></p>	<p><b>CODIGO: MAN-GS-04</b></p>	
	<p><b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b></p>	<p><b>VERSION 1</b></p>	
		<p><b>FECHA: 10/11/2020</b></p>	
		<p><b>PAGINA: 1 de 42</b></p>	

cargo, además de practicar las acciones del buen servicio y actitud mencionadas anteriormente, debe:

- No tomar la situación como algo personal, la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos.
- No mostrarse agresivo verbalmente, con los gestos o con la postura corporal.
- Dejar que el usuario exprese su inconveniente, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y NO pedirle que se calme.
- No perder el control, si conserva la calma es probable que el usuario se tranquilice.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no es más importante lo que se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “discúlpeme”, “claro que sí”, que demuestran empatía con la necesidad del usuario.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, derivar a otras entidades en caso de ser necesario, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

Por otro lado, es importante tener en cuenta que los ciudadanos que requieren algún servicio de la secretaria de salud pertenecen a diferentes estratos socioeconómicos y culturales, tiene diferentes niveles educativos, vienen del área urbana o rural, es fundamental que la comunicación e información sea simple, clara y directa; el lenguaje que debe usar el servidor para hablar con los usuarios debe ser respetuoso, claro y sencillo; como: “muy buen día” “buenas tardes”, “estoy para servirle”, ¿en qué le puedo colaborar?” siempre son bien recibidas. Así mismo deben evitarse actitudes y gestos no verbales que puedan ser interpretadas por el usuario como un mal servicio, por esto se recomienda:

- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y/o abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al usuario por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tratos cariñosos o de “tu” con el usuario, al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, entre otros.
- Para dirigirse al usuario encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, cuando lo que se está solicitando es ampliar la información.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b>	<b>CODIGO: MAN-GS-04</b>	
	<b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b>	<b>VERSION 1</b>	
		<b>FECHA: 10/11/2020</b>	
		<b>PAGINA: 1 de 42</b>	

Para la secretaria de salud es vital la atención incluyente y prioritaria de las personas con discapacidad adultos mayores y mujeres gestantes, por esto es importante:

- Siempre hable de frente y articule las palabras en forma clara y pausada.
- No se dirija a los adultos mayores con términos como “abuelo” “abuelito” utilice términos como “señor y señora”
- Cuando la persona sorda lleve un acompañante o intérprete, diríjase a la persona sorda desde el inicio de la conversación.
- Permita que la persona sorda exprese sus propias necesidades, no asuma o presuma situaciones.
- Si usted sabe lengua de señas, evite taparse la cara o levantar mucho las manos. Recuerde que los gestos son importantes.
- No utilice el término sordo mudo, la expresión correcta es persona sorda o persona con discapacidad auditiva.
- Tenga en cuenta que no todas las personas sordas conocen la lengua de señas.
- Si va a comunicarse por medio escrito, sea breve y claro.

## 8. BASE LEGAL

LEYES	DECRETOS	ACUERDOS	RESOLUCIONES
Ley 1751 de 2015	Decreto 780 de 2016		Resolución 3100 de 2019
Ley 1438 de 2011	Decreto 019 de 2012		Resolución 5095 de 2018
Ley 1122 de 2007	Decreto 1011 de 2006		Resolución 2063 de 2017
Ley 734 de 2002	Decreto 2591 de 1991		Resolución 0256 de 2016
Ley 715 de 2001			Resolución 1441 de 2016
Ley 100 de 1993			Resolución 0256 de 2016
Ley 10 de 1990			Resolución 0123 de 2012

## 9. CLASIFICACIÓN PQRS DE ACUERDO AL MARCO LEGAL:

Para dar inicio a todo proceso institucional se deben tener en cuenta que cada uno de ellos se encuentra cobijado por las normas impartidas por las direcciones nacionales, departamentales y locales igual que los entes de control, por lo tanto, en pro de asegurar el cumplimiento del derecho que tienen los ciudadanos de

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b>	<b>CODIGO: MAN-GS-04</b>	
		<b>VERSION 1</b>	
	<b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b>	<b>FECHA: 10/11/2020</b>	
		<b>PAGINA: 1 de 42</b>	

manifestar sus inconformidades e inquietudes con los servicios prestados, se clasifican y detallan brevemente así:

<b>PETICIÓN</b>	<b>¿QUÉ ES?</b>	<b>MARCO LEGAL</b>	<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>
<b>DERECHO DE PETICION</b>	Facultad que tiene los ciudadanos de presentar solicitudes a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular (COLOMBIA C. D., 2015)	ley 715 de 2015 artículo 23 de constitución	15 días hábiles
<b>TUTELA</b>	Mecanismo que tienen los ciudadanos para proteger los derechos constitucionales, frente a un eventual caso de que un derecho fundamental se vea amenazado, se puede acudir ante un juez de la república. (COLOMBIA R. D., CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA, 1991)	artículo 86 constitución política - decreto 2591 de 1991	Diez (10) días hábiles
<b>QUEJA</b>	Malestar o descontento por algo que está relacionado directamente al producto o servicio comprado o se refiere a una mala atención al público, (COLOMBIA C. D., 2015)	ley 755 de 2015	Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación
<b>RECLAMO</b>	Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (COLOMBIA C. D., 2015)	ley 734 de 2002	Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación
<b>SUGERENCIA</b>	Expresión verbal o escrita de recomendación entregada por el ciudadano que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en una entidad.  Son los planteamientos que realizan la ciudadanía en miras a lograr un bienestar común o un mejoramiento de un proceso. (COLOMBIA C. D.,	ley 734 de 2002	En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<p><b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b></p>	<p><b>CODIGO: MAN-GS-04</b></p>	
	<p><b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b></p>	<p><b>VERSION 1</b></p>	
		<p><b>FECHA: 10/11/2020</b></p>	
		<p><b>PAGINA: 1 de 42</b></p>	

	2015)		
--	-------	--	--

## 10. PROCESO DE ATENCION DE LOS GESTORES EN SALUD

Para la Secretaría de Salud de Ibagué es fundamental que los colaboradores escuchen, comprendan e interpreten los problemas de la comunidad y orienten con claridad, calidez y agilidad; es por ello que la Dirección de Prestación de Servicios y Calidad, a través de los gestores en salud, cuenta con el apoyo de un equipo multidisciplinario de profesionales en áreas de la salud, áreas jurídicas y sociales, que asesoran y acompañan a los ciudadanos en los procesos necesarios para el restablecimiento de los derechos vulnerados en salud. (COLOMBIA R. D., CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA, 1991), tales como:

Orientación en:

- Dificultad para reclamar medicamentos o aprobar autorizaciones.
- Falta de oportunidad en citas de medicina general o especializada.
- Falta de continuidad en la prestación de los servicios de salud.
- Orientación para procesos de afiliación, novedades y traslados.
  
- Apoyo en:
  - ✓ Gestión de citas para consulta médica general y especializada.
  - ✓ Gestión para la autorización de servicios no cubiertos por Plan Básico de Salud.
  - ✓ Gestión para procedimientos que requieren autorización médica.
  - ✓ Gestión Citas apoyo diagnóstico y laboratorio clínico.
  - ✓ Gestión de autorización de tecnologías en salud no cubiertas por la UPC y servicios complementarios.
  - ✓ Gestión Programación de Cirugía.
  - ✓ No conformidades en la prestación del servicio.

### 10.1 MEDIOS DE RECEPCIÓN PARA LOS REQUERIMIENTOS EN SALUD

Se cuentan con diferentes medios para la presentación de requerimientos de los ciudadanos y horarios específicos para ello, de acuerdo al medio a utilizar se describen los horarios a continuación:

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b>	<b>CODIGO: MAN-GS-04</b>	
		<b>VERSION 1</b>	
	<b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b>	<b>FECHA: 10/11/2020</b>	
		<b>PAGINA: 1 de 42</b>	

- Presencial (ventanilla única)
- Correo electrónico
- Telefónico
- Página web: Ingresa a la Página Web [www.ibague.gov.co](http://www.ibague.gov.co)

## 11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS EN SALUD

### 11.1. HORARIOS DE ATENCION PRESENCIAL

DIAS	HORARIO	DIRECCION
<b>Lunes a jueves</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 07:30 – 11:30am.</li> <li>✓ 2: 00 – 6: 00 p.m.</li> </ul>	Ventanilla única Secretaría de Salud Municipal Cl. 60 No 2-30 Etapa 1 B/Jordán
<b>Viernes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 7:00 a.m. – 11: 30 a.m.</li> <li>2: 00 – 5: 00 p.m.</li> </ul>	Ventanilla única Secretaría de Salud Municipal Cl. 60 No 2-30 Etapa 1 B/Jordán

#### 11.1.1. Tabla de actividades y responsabilidades atención presencial.

N°	NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Direccionar al usuario	El usuario ingresa a la institución, donde es direccionado por el orientador al área de su requerimiento en la línea de frente. Esta cuenta con un funcionario de cada dependencia: Aseguramiento, ventanilla única y prestación de servicios y calidad.	Vigilante
2	Recibir el requerimiento	<p>Una vez direccionado con la dependencia correspondiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salude de manera amable (ver ANEXO 2. INSTRUCTIVO DEL PROCESO DE ATENCION PRESENCIAL)</li> <li>• Identifique el requerimiento solicitado por el usuario y siga los siguientes pasos:</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicite al usuario diligenciar el formulario de restablecimiento de derechos en salud, si no puede hacerlo ofrezca su colaboración y diligéncielo por el usuario.</li> </ul>	Gestor en salud asignado en línea de frente.



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT. 800113389-7

**Secretaría de Salud  
Despacho**

**PROCESO: GESTION EN  
SALUD**

**MANUAL PARA LA GESTION  
DE REQUERIMIENTOS DE LA  
CIUDADANIA EN SALUD.**

**CODIGO: MAN-GS-04**

**VERSION 1**

**FECHA: 10/11/2020**

**PAGINA: 1 de 42**



		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pida de manera amable los documentos que servirán de soporte: fórmulas, autorizaciones, órdenes médicas, copia de documento de identificación entre otros; estos deben ser digitalizados y guardados en la carpeta con el nombre y documento de identidad del usuario.</li> <li>✓ Informe al usuario que su solicitud será gestionada y será informado sobre la misma, en un lapso de tiempo según lo establecido por la norma, de acuerdo al tipo de solicitud que éste haya realizado; indíquele en cuánto tiempo, podrá tener su respuesta. (ver CLASIFICACIÓN PQRS DE ACUERDO AL MARCO LEGAL:)</li> <li>✓ Si la naturaleza de la situación permite que sea resuelta inmediatamente, gestione utilizando el “Formato de atención inmediata” para el restablecimiento de derechos en salud. (ver ANEXO 4. FORMATO RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS EN SALUD.PDS ATENCION INMEDIATA/LLAMADA TELEFÓNICA) <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mientras resuelve la solicitud del usuario, realice las actividades según el “Plan de Información en salud para usuarios” (ver “Plan de Información en salud para usuarios”) y pida de manera amable el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción.</li> </ul> </li> <li>✓ Diligencie el formato <b>“Planilla externa”</b> y solicite la firma del usuario. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si posterior a escuchar al usuario identifica que no es de competencia de la entidad, sea claro y respetuoso a la hora de brindar la información y remita al usuario a la entidad correspondiente, trate de direccionarlo de la manera más asertiva.</li> </ul> </li> </ul>	
3	Radicar el requerimiento en la Plataforma PISAMI.	El funcionario de la línea de frente debe entregar la información del usuario, con los respectivos soportes (Formato: Restablecimiento de derechos en salud, los documentos de acuerdo a su solicitud) los cuales deben subidos a la plataforma <b>PISAMI</b> ; donde la información será clasificada por el sistema (asignando la Dirección responsable de la gestión y tipo de requerimiento) con los tiempos respectivos para dar solución a cada situación, generando número de radicado; este consecutivo se debe entregar al usuario para	Aux adm de ventanilla única

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b>	<b>CODIGO: MAN-GS-04</b>	
		<b>VERSION 1</b>	
	<b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b>	<b>FECHA: 10/11/2020</b>	
		<b>PAGINA: 1 de 42</b>	

		que pueda realizar el seguimiento de la gestión.	
4	Direccionar a cada dependencia. (salud pública, aseguramiento, prestación de servicios y despacho)	La documentación recibida es direccionada a cada una de las dependencias para su gestión en las entidades correspondientes (IPS – EAPB). Cada dirección debe recibir la documentación y dejar el registro en la “FOR-06-PRO-GSA-01 Formato: Planilla de entrega interna y externa”	Aux adm de ventanilla única/ correspondencia.
5	Iniciar la gestión y trámite	El gestor en salud inicia la gestión en las diferentes entidades EPS- EAPB, enviando la solicitud del usuario con los respectivos soportes y solicitando a través de correo electrónico, correo certificado, vía telefónica entre otros, la solución a cada situación manifestada por el usuario. Esta solicitud debe contener la normatividad que soporta los tiempos en que debe dar respuesta la institución receptora. La dirección cuenta con una base de datos con la información de las entidades responsables en la atención del usuario. Directorio de las entidades Prestadoras de servicios de Salud y EAPBs. (Ver ANEXO 5. DIRECTORIO DE ENTIDADES DE SALUD IPS EAPBs- CONTACTO.	Contratistas gestores en salud
6	Realizar seguimiento al proceso.	El gestor en salud debe realizar seguimiento al requerimiento del usuario por medio de llamadas telefónicas y correo electrónico si en dado caso la respuesta de la EAPB o IPS se retrasa; igualmente se realiza comunicación al usuario donde se le informa el estado de su trámite mínimo cada 15 días; Las respuestas para asignación de citas y programación de cirugías por parte de las IPS/EAPB deber ajustarse a los tiempos de oportunidad registrados en la resolución 256 de 2016, o la norma que la modifique, complemente o sustituya.	Contratistas gestores en salud
7	Dar respuesta al proceso.	Una vez recibida la contestación de la entidad responsable, o solucionada la situación, se debe dar respuesta al usuario utilizando el formato de oficio definido por el Sistema de gestión institucional SIGAMI y anexar los soportes correspondientes. Las respuestas al usuario deben ser revisadas y firmadas por parte del director(a) de prestación de servicios y calidad o quien haga sus veces.	Contratistas gestores en salud - directora de prestación de servicios

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b>	<b>CODIGO: MAN-GS-04</b>	
		<b>VERSION 1</b>	
	<b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b>	<b>FECHA: 10/11/2020</b>	
		<b>PAGINA: 1 de 42</b>	

8	Cerrar el proceso en plataforma Amisalud PISAMI-	Ingresar a PISAMI y buscar el radicado correspondiente al usuario, obtener consecutivo para dar respuesta y proceder a registrarlo en el oficio de respuesta al usuario, luego digitalizar la respuesta como archivo adjunto. Este consecutivo debe registrarse dando finalización al proceso.	Contratistas gestores en salud
9	Notificar Respuesta	Comunicarse con el usuario, (vía e-mail o telefónica) teniendo en cuenta la presentación previa de la persona que está entablando la comunicación, indicando nombre, cargo y número de radicado de solicitud, proceder a informar el resultado de su solicitud e informar que al correo electrónico registrado será enviada la respuesta formal. En el caso que no exista un correo electrónico registrado, la respuesta debe ser enviada a la dirección aportada por el usuario a través de correo certificado.	Contratistas gestores en salud
9	Aplicar encuesta de satisfacción	A través de llamadas telefónicas realizar encuesta de satisfacción al usuario. El profesional universitario debe presentarse, con nombre y cargo, agradecer al usuario por haber acudido a la secretaría de salud municipal para apoyarlo en la gestión de su requerimiento; solicitar amablemente su colaboración para responder la encuesta de satisfacción. Agradecer por su disposición y si su respuesta es negativa despedirse amablemente recordar la disposición de esta secretaría para apoyar a la comunidad. Cuando la respuesta sea positiva, dar lectura de forma clara y pausada a las preguntas del formato "FOR-01-PRO-GSA-01 Encuesta de satisfacción del ciudadano" y registrar en este formato una por una las respuestas del usuario. Preguntar si tiene observaciones o sugerencias y registrarlas de forma textual en el espacio asignado; al finalizar agradecer al ciudadano por su tiempo y por acudir a nuestros servicios.	Profesional Universitario

## 11.2. ATENCIÓN TELEFÓNICA

MEDIO TELEFÓNICA	HORARIO	TELEFONO
Lunes a viernes	7:30 - 11:30 am. 2: 00 – 5: 30 p.m.	Secretaría de Salud Municipal Cl. 60 No 2-30 Etapa 1 B/Jordán Teléfono 2744800- 3178756344



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT. 800113389-7

**Secretaría de Salud  
Despacho**

**PROCESO: GESTION EN  
SALUD**

**MANUAL PARA LA GESTION  
DE REQUERIMIENTOS DE LA  
CIUDADANIA EN SALUD.**

**CODIGO: MAN-GS-04  
VERSION 1**

**FECHA: 10/11/2020**

**PAGINA: 1 de 42**



 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b>	<b>CODIGO: MAN-GS-04</b>	
	<b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b>	<b>VERSION 1</b>	
		<b>FECHA: 10/11/2020</b>	
		<b>PAGINA: 1 de 42</b>	

### 11.2.1. Tabla de actividades y responsabilidades de atención telefónica

N°	NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Contestar la llamada telefónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>El gestor en salud deberá contestar la llamada del usuario saludando de manera amable (ver ANEXO 2. INSTRUCTIVO DEL PROCESO DE ATENCION PRESENCIA )</li> <li>Seguidamente debe diligenciar el formato solicitando la información al usuario (ver ANEXO 4. FORMATO RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS EN SALUD.PDS ATENCION INMEDIATA/LLAMADA TELEFÓNICA).</li> <li>Solicitar al usuario documentos soportes para la gestión del requerimiento, que pueden ser enviados al e-mail.</li> <li>Informe al usuario que su solicitud será gestionada y será informado sobre la misma, en un lapso de tiempo según lo establecido por la norma, de acuerdo al tipo de solicitud que éste haya realizado; indíquele en cuánto tiempo, podrá tener su respuesta. (ver CLASIFICACIÓN PQRS DE ACUERDO AL MARCO LEGAL:)</li> <li>Si posterior a escuchar al usuario identifica que no es de competencia de la entidad, sea claro y respetuoso a la hora de brindar la información y remita al usuario a la entidad correspondiente, trate de direccionarlo de la manera más asertiva.</li> </ul>	Contratistas gestores en salud
2	Radicar el requerimiento en la Plataforma PISAMI.	El funcionario de la línea de frente debe entregar la información del usuario, con los respectivos soportes (Formato: Restablecimiento de derechos en salud, los documentos de acuerdo a su solicitud) los cuales deben subidos a la plataforma <b>PISAMI</b> ; donde la información será clasificada por el sistema (asignando la Dirección responsable de la gestión y tipo de requerimiento) con los tiempos respectivos para dar solución a cada situación, generando número de radicado; este consecutivo se debe entregar al usuario para que pueda realizar el seguimiento de la gestión.	Aux adm de ventanilla única
3	Direccionar a cada dependencia. (salud pública, aseguramiento, prestación de servicios y despacho)	La documentación recibida es direccionada a cada una de las dependencias para su gestión en las entidades correspondientes (IPS – EAPB). Cada dirección debe recibir la documentación y dejar el registro en la “FOR-06-PRO-GSA-01 Formato: Planilla de entrega interna y externa”	Aux adm de ventanilla única/ correspondencia.
4	Iniciar la gestión y trámite	El gestor en salud inicia la gestión en las	Contratistas

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b>	<b>CODIGO: MAN-GS-04</b>	
	<b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b>	<b>VERSION 1</b>	
		<b>FECHA: 10/11/2020</b>	
		<b>PAGINA: 1 de 42</b>	

		<p>diferentes entidades EPS- EAPB, enviando la solicitud del usuario con los respectivos soportes y solicitando a través de correo electrónico, correo certificado, vía telefónica entre otros, la solución a cada situación manifestada por el usuario.</p> <p>Esta solicitud debe contener la normatividad que soporta los tiempos en que debe dar respuesta la institución receptora.</p> <p>La dirección cuenta con una base de datos con la información de las entidades responsables en la atención del usuario.</p> <p>Directorio de las entidades Prestadoras de servicios de Salud y EAPBs. (Ver ANEXO 5. DIRECTORIO DE ENTIDADES DE SALUD IPS EAPBs- CONTACTO.</p>	gestores en salud
5	Realizar seguimiento al proceso.	<p>El gestor en salud debe realizar seguimiento al requerimiento del usuario por medio de llamadas telefónicas y correo electrónico si en dado caso la respuesta de la EAPB o IPS se retrasa; igualmente se realiza comunicación al usuario donde se le informa el estado de su trámite mínimo cada 15 días; Las respuestas para asignación de citas y programación de cirugías por parte de las IPS/EAPB deber ajustarse a los tiempos de oportunidad registrados en la resolución 256 de 2016, o la norma que la modifique, complemente o sustituya.</p>	Contratistas gestores en salud
6	Dar respuesta al proceso.	<p>Una vez recibida la contestación de la entidad responsable, o solucionada la situación, se debe dar respuesta al usuario utilizando el formato de oficio definido por el Sistema de gestión institucional SIGAMI y anexar los soportes correspondientes. Las respuestas al usuario deben ser revisadas y firmadas por parte del director(a) de prestación de servicios y calidad o quien haga sus veces.</p>	Contratistas gestores en salud - directora de prestación de servicios
7	Cerrar el proceso en plataforma PISAMI- Amisalud	<p>Ingresar a PISAMI y buscar el radicado correspondiente al usuario, obtener consecutivo para dar respuesta y proceder a registrarlo en el oficio de respuesta al usuario, luego digitalizar la respuesta como archivo adjunto. Este consecutivo debe registrarse dando finalización al proceso.</p>	Contratistas gestores en salud

### 11.3. TABLA DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES DE ATENCION USO PÁGINA WEB:

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud</b> <b>Despacho</b></p>	<b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b>	<b>CODIGO: MAN-GS-04</b>	
		<b>VERSION 1</b>	
	<b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b>	<b>FECHA: 10/11/2020</b>	
		<b>PAGINA: 1 de 42</b>	

N°	NOMBRE ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	<b>Usuario radica requerimiento</b>	Ingresar a la Página Web <b>www.ibague.gov.co</b> y sigue los pasos (ver ANEXO 3. INSTRUCTIVO PASOS PAGINA WEB.)	usuario
2	Primer contacto con el usuario	<p>El gestor en salud contactará al usuario para confirmar información radicada en la plataforma</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludar de manera amable (ver ANEXO 2. INSTRUCTIVO DEL PROCESO DE ATENCION PRESENCIAL)</li> <li>• Pida de manera amable los documentos que servirán de soporte: fórmulas, autorizaciones, órdenes médicas, copia de documento de identificación entre otros; estos deben ser digitalizados y guardados en la carpeta con el nombre y documento de identidad del usuario.</li> <li>• Informe al usuario que su solicitud será gestionada y será informado sobre la misma, en un lapso de tiempo según lo establecido por la norma, de acuerdo al tipo de solicitud que éste haya realizado; indíquele en cuánto tiempo, podrá tener su respuesta. (ver CLASIFICACIÓN PQRS DE ACUERDO AL MARCO LEGAL:)</li> </ul>	Contratistas gestores en salud
3	Iniciar la gestión y trámite	<p>El gestor en salud inicia la gestión en las diferentes entidades EPS- EAPB, enviando la solicitud del usuario con los respectivos soportes y solicitando a través de correo electrónico, correo certificado, vía telefónica entre otros, la solución a cada situación manifestada por el usuario.</p> <p>Esta solicitud debe contener la normatividad que soporta los tiempos en que debe dar respuesta la institución receptora.</p> <p>La dirección cuenta con una base de datos con la información de las entidades responsables en la atención del usuario.</p> <p>Directorio de las entidades Prestadoras de servicios de Salud y EAPBs. (Ver ANEXO 5. DIRECTORIO DE ENTIDADES DE SALUD IPS EAPBs- CONTACTO.</p>	Contratistas gestores en salud
4	Realizar seguimiento al proceso.	El gestor en salud debe realizar seguimiento al requerimiento del usuario por medio de llamadas telefónicas y correo electrónico si en dado caso la respuesta de la EAPB o IPS se retrasa; igualmente se realiza comunicación al usuario donde se le informa el estado de su	Contratistas gestores en salud

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud</b> <b>Despacho</b></p>	<b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b>	<b>CODIGO: MAN-GS-04</b>	
		<b>VERSION 1</b>	
	<b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b>	<b>FECHA: 10/11/2020</b>	
		<b>PAGINA: 1 de 42</b>	

		trámite mínimo cada 15 días; Las respuestas para asignación de citas y programación de cirugías por parte de las IPS/EAPB deber ajustarse a los tiempos de oportunidad registrados en la resolución 256 de 2016, o la norma que la modifique, complemente o sustituya.	
5	Dar respuesta al proceso.	Una vez recibida la contestación de la entidad responsable, o solucionada la situación, se debe dar respuesta al usuario utilizando el formato de oficio definido por el Sistema de gestión institucional SIGAMI y anexar los soportes correspondientes. Las respuestas al usuario deben ser revisadas y firmadas por parte del director(a) de prestación de servicios y calidad o quien haga sus veces.	Contratistas gestores en salud - directora de prestación de servicios
6	Cerrar el proceso en plataforma PISAMI-Amisalud	Ingresar a PISAMI y buscar el radicado correspondiente al usuario, obtener consecutivo para dar respuesta y proceder a registrarlo en el oficio de respuesta al usuario, luego digitalizar la respuesta como archivo adjunto. Este consecutivo debe registrarse dando finalización al proceso.	Contratistas gestores en salud

## 12. TRATAMIENTO DE LOS DATOS SISTEMA DE INFORMACIÓN

Como proceso interno posterior, y dando seguimiento a la recepción de las PQRS se deberá hacer un informe mensual por medio de una base de datos que permita identificar variables como, edad, sexo, ocupación, nivel educativo, barrio, comuna, tipo de solicitud, discapacidad entre otras, con el fin de identificar posteriormente las estrategias que se implementaran para prestar los servicios de manera más efectiva con el principio fundamental de la humanización en salud; dar información general al sistema sobre qué tipo de población es la que se encuentra más inconforme, qué entidades faltan más a sus deberes con los usuarios y qué procesos institucionales son los más deficientes. De tal manera que se enfoquen las estrategias de auditoría y mejoramiento a estos procesos dentro de las entidades prestadoras.

Las variables analizadas aportan información con características específicas de intervención de procesos en salud como:

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7 <b>Secretaría de Salud          Despacho</b>	<b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b>	<b>CODIGO: MAN-GS-04</b>	
	<b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b>	<b>VERSION 1</b>	
		<b>FECHA: 10/11/2020</b>	
		<b>PAGINA: 1 de 42</b>	

- Consolidado de las peticiones, realizando comparativo mes a mes y la diferencia del mes anterior.
- Peticiones por dirección de la Secretaría de Salud Municipal
- Gestión de respuestas: No. de peticiones mes, No. de peticiones según la segregación, No. de peticiones cerradas, No. de peticiones cerradas meses anteriores, No. de cierres Totales.
- Traslados de quejas a otras dependencias, y o secretarías internas.
- Consolidado de peticiones según las variables de la petición.
- Consolidado por temas
- Consolidados por quejas vencidas
- Análisis de calidad y calidez de la respuesta
- Canales de PQR
- Curso de vida
- EAPBS
- Recomendaciones

En el informe se relacionarán diferentes datos, organizados en tablas y/o gráficos que permitan explicar y analizar los resultados obtenidos en cada periodo; estos se organizarán de la siguiente manera:

### 12.1. DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRS SEGÚN CURSO DE VIDA:

Se realizará la caracterización de la población que según la radicación de PQRS del mes en curso se le han vulnerado sus derechos, con el fin de identificar qué grupo etario es más vulnerable.

<b>DISTRIBUCIÓN DE PQRS RECIBIDAS EN SECRETRARIA MUNICIPAL DE SALUD DE IBAGUE CURSO DE VIDA EN EL MES ENERO DEL AÑO 2020</b>					
PQRS recibidos según la edad del usuario	Niños menores de 10 años	Adolescente (10 a 19 años)	Adultos (20 a 59 años)	Adulto mayor (más de 59 años)	Total
	15	20	10	55	100

**Tabla 1:** caracterización de PQRS recibidas en la secretaria de salud municipal de Ibagué en relación a la edad del usuario.

### 12.2. DISTRIBUCIÓN DE LOS PQRS SEGÚN EL GÉNERO:

 Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7 <b>Secretaría de Salud</b> <b>Despacho</b>	<b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b>	<b>CODIGO: MAN-GS-04</b>	
		<b>VERSION 1</b>	
	<b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b>	<b>FECHA: 10/11/2020</b>	
		<b>PAGINA: 1 de 42</b>	

Se realizará la caracterización de la población que según la radicación de PQRS fueron decepcionadas durante el mes en curso, identificando el género de mayor vulnerabilidad.

<b>DISTRIBUCIÓN DE PQRS RECIBIDAS EN SECRETRARIA MUNICIPAL DE SALUD DE IBAGUE. SEGÚN GENERO ENERO-2020</b>			
	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>	<b>Total</b>
PQRS recibidos según genero	45	55	100

**Tabla 2:** caracterización de PQRS recibidas en la secretaria de salud municipal de Ibagué en relación el género usuario vulnerado.

### 12.3. DISTRIBUCIÓN DE LOS PQRS SEGÚN EL TIPO DE POBLACION:

Se realizará la caracterización de la población que según la radicación de PQRS del mes se le han vulnerado sus derechos o sus requerimientos en salud, con esto podemos identificar qué tipo de población es más vulnerable.

<b>DISTRIBUCIÓN DE PQRS RECIBIDAS EN SECRETRARIA MUNICIPAL DE SALUD DE IBAGUE SEGÚN TIPO DE POBLACION. ENERO 2020</b>									
PQRS recibidos según el tipo de población	Comunidad indígena	Desmovilizados	Discapacitado	Habitante de calle	Miembro de grupos armados	Migrantes colombianos	Detención domiciliaria	Población Sisbén	total
	10	10	20	5	5	10	20	10	100

**Tabla 3:** caracterización de PQRS recibidas en la secretaria de salud municipal de Ibagué en relación al tipo de población vulnerado.

### 12.4. DISTRIBUCIÓN DE LOS PQRS SEGÚN LA COMUNA A LA QUE PERTENECE:

Se realizará la caracterización de la población que según la radicación de PQRS del mes se le han vulnerado sus derechos o sus requerimientos en salud, con esto podemos identificar qué comuna es más vulnerable.

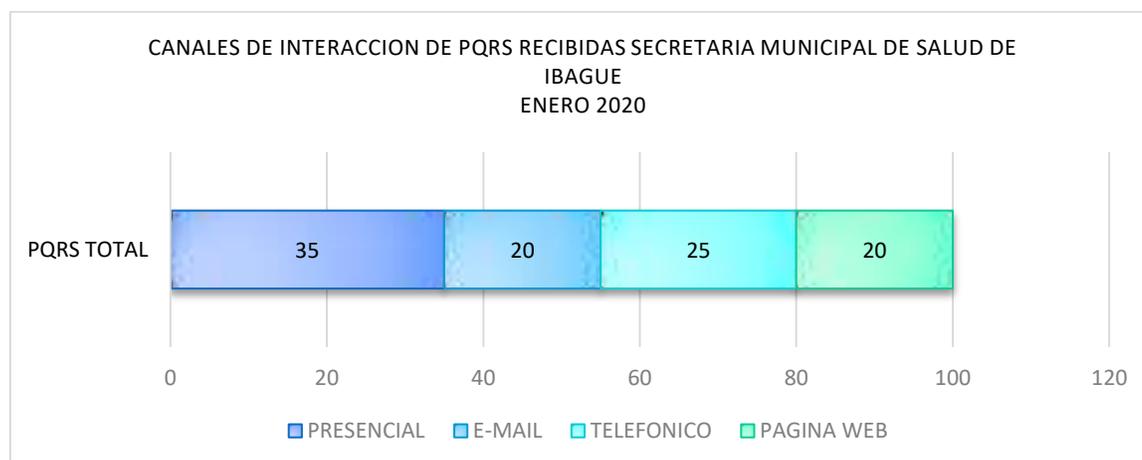
 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b>	<b>CODIGO: MAN-GS-04</b>	
		<b>VERSION 1</b>	
	<b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b>	<b>FECHA: 10/11/2020</b>	
		<b>PAGINA: 1 de 42</b>	

DISTRIBUCIÓN DE PQRS RECIBIDAS EN SECRETARIA MUNICIPAL DE SALUD DE IBAGUE SEGÚN COMUNA. ENERO 2020										
Requerimientos recibidos en secretaria municipal de salud de Ibagué por comuna.	Comuna 1	Comuna 2	Comuna 3	Comuna 4	Comuna 5	Comuna 6	Comuna 7	Comuna 8	Comuna 9	Total
	10	10	20	5	5	10	20	5	5	100

**Tabla 4:** caracterización de PQRS recibidas en la secretaria de salud municipal de Ibagué en relación a la comuna.

## 12.5. CANALES DE INTERACCIÓN:

Total de PQRS captados en el mes clasificados según el canal por el que se radicó la queja, así se podrá evidenciar el medio más usado por los usuarios.



**Gráfico 1:** canales de interacción de PQRS recibidas secretaria municipal de salud de Ibagué durante enero del 2020

## 12.6. ANÁLISIS DE PQRS EN RELACION A LA EAPB:

Total de PQRS captados en el mes, en relación con la EAPB implícita en el proceso de gestión, así se realizará la evaluación por entidad y por procesos tanto de oportunidad, calidad efectividad y cumplimiento

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<p><b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b></p>	<p><b>CODIGO: MAN-GS-04</b></p>	
		<p><b>VERSION 1</b></p>	
	<p><b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b></p>	<p><b>FECHA: 10/11/2020</b></p>	
		<p><b>PAGINA: 1 de 42</b></p>	



**Gráfico 2:** PQRS radicadas en relación a la EAPB recibidas en secretaria municipal de salud de Ibagué enero del 2020

## 12.7. PETICIONES REGISTRADAS POR TIPO:

Total de PQRS radicados en relación con su tipo, radicados en el mes.

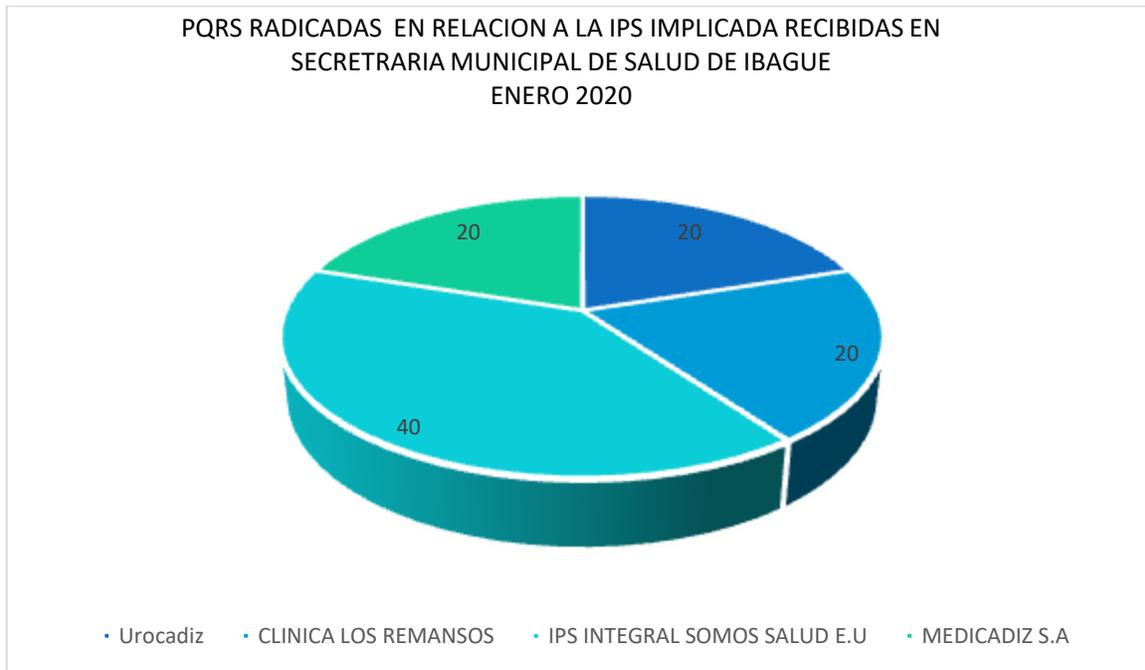
PQRS RECIBIDAS POR TIPO EN SECRETARIA MUNICIPAL DE SALUD DE IBAGUÉ. ENERO 2020		
CLASIFICACIÓN	TOTAL RADICADOS	PORCENTAJE
Solicitudes	10	10%
Quejas	20	20%
peticiones	10	10%
Reclamos	20	20%
total	100	100%

**Tabla 5:** PQRS recibidas por tipo en secretaria municipal de salud de Ibagué, en enero del 2020

## 12.8. ANÁLISIS DE PQRS EN RELACION A LA IPS:

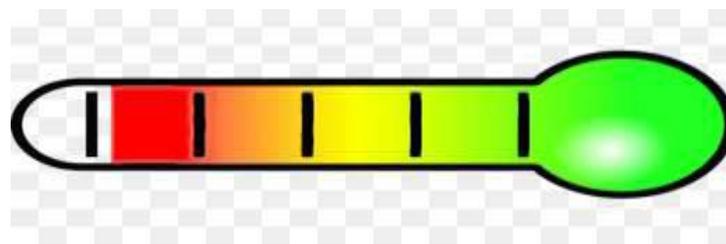
Total de PQRS captados en el mes en relación con la IPS implicada en el proceso de gestión, así se realizará la evaluación por entidad y por procesos tanto de oportunidad, calidad efectividad y cumplimiento

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<p><b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b></p>	<p><b>CODIGO: MAN-GS-04</b></p>	
	<p><b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b></p>	<p><b>VERSION 1</b></p>	
		<p><b>FECHA: 10/11/2020</b></p>	
		<p><b>PAGINA: 1 de 42</b></p>	



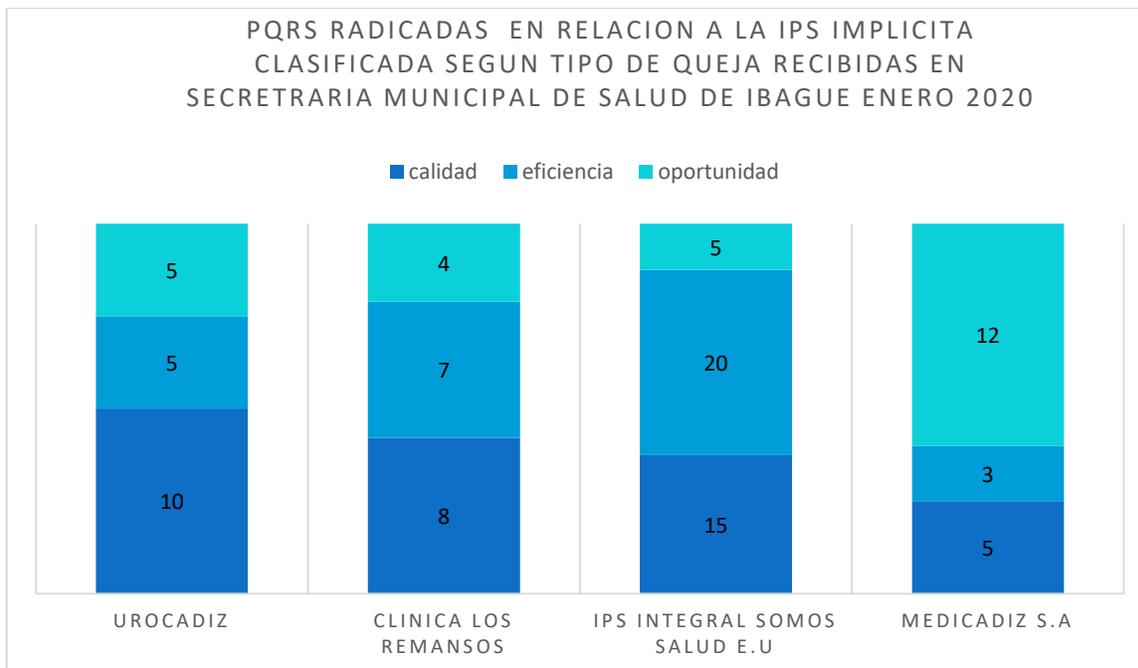
**Gráfico 3:** PQRS radicadas en relación a la IPS implícita recibidas en secretaria municipal de salud de Ibagué en enero del 2020

De acuerdo al análisis realizado, se hará un termómetro de calidad; en donde se identificarán por colores el estado de los requerimientos de las entidades prestadoras a las cuales hacen referencia las quejas y solicitudes de los usuarios. Esto permitirá realizar los seguimientos por medio de las auditorías a los planes de mejora a que haya lugar tras identificar los procesos de salud.



### 12.9. ANALISIS DE PQRS EN RELACION A LA IPS Y TIPO DE PQRS:

Total de PQRS radicados en el mes en relación con la IPS de la cual los usuarios sientan más vulnerados sus derechos en la prestación de servicios, evaluando de esta manera los procesos de calidad y oportunidad en relación a la atención.



**Gráfico 4:** PQRS radicadas en relación a la IPS implícita recibidas en secretaría municipal de salud de Ibagué, enero 2020

## 12.10. ANÁLISIS DE CLARIDAD, CALIDEZ Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS

Teniendo en cuenta que se debe realizar una encuesta de satisfacción a los usuarios, La evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, en cuanto a los criterios de claridad en la respuesta, calidez (como le pareció el servicio prestado) y oportunidad (tiempo de atención), se debe tener en cuenta que el número de las encuestas aplicadas para el análisis deben estar sujetas a calcular la muestra con un nivel de confianza del 95%.

ANÁLISIS DE CLARIDAD, CALIDEZ Y PORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS						
ENCUESTAS	CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO
100	80	20	95	5	70	30
	80%	20%	95%	5%	70%	30%

**Tabla 6:** análisis de claridad, calidez y oportunidad de las respuestas a PQRS registradas en secretaría municipal de salud de Ibagué, enero 2020

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<p><b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b></p>	<p><b>CODIGO: MAN-GS-04</b></p>	
		<p><b>VERSION 1</b></p>	
	<p><b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b></p>	<p><b>FECHA: 10/11/2020</b></p>	
		<p><b>PAGINA: 1 de 42</b></p>	

### 12.11. OPORTUNIDAD DE GESTIÓN:

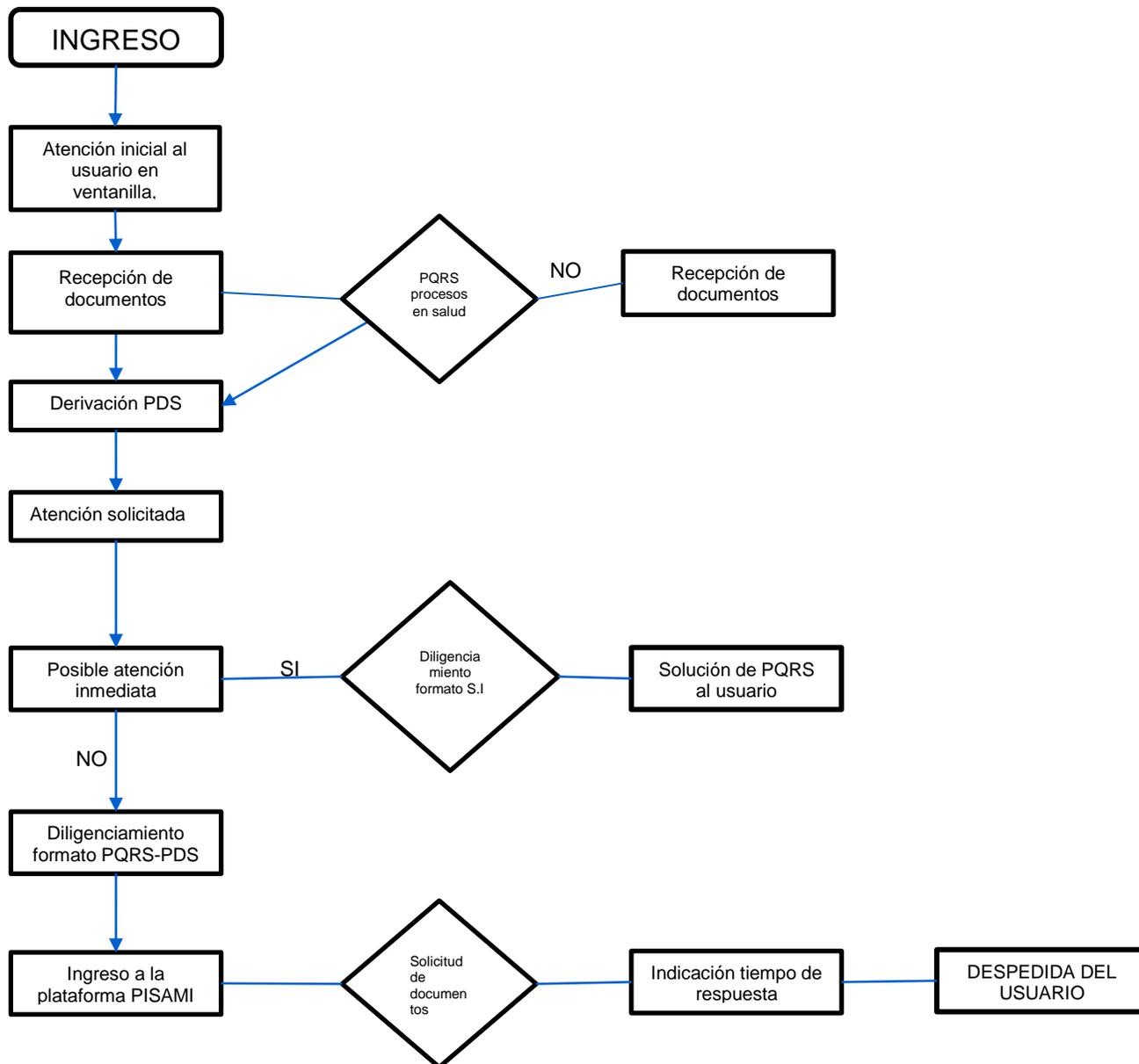
Analizar la cantidad total de PQRS y el tiempo de respuesta (verde- naranja- rojo) registrado en la plataforma PISAMI, así podemos evaluar objetivamente la oportunidad en solución de las solicitudes del usuario.



**Gráfico 5:** análisis de oportunidad de gestión según el tiempo de respuesta emitida al usuario PQRS registradas en secretaria municipal de salud de Ibagué durante el mes enero del año 2020.

### 13. ANEXOS.

#### 13.1. ANEXO 1. PROCESO SOLUCIÓN PQRS



 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<p><b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b></p>	<p><b>CODIGO: MAN-GS-04</b></p>	
	<p><b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b></p>	<p><b>VERSION 1</b></p>	
		<p><b>FECHA: 10/11/2020</b></p>	
		<p><b>PAGINA: 1 de 42</b></p>	

### 13.2. ANEXO 2. INSTRUCTIVO DEL PROCESO DE ATENCION PRESENCIAL

- **BUENOS DIAS/ BUENAS TARDES. MI NOMBRE ES “PELUSA” MUCHO GUSTO.**
- Espere que el usuario le dé su nombre para referirse por su nombre.
- Pregunte **“EN QUE LE PUEDE COLABORAR, SEÑOR (A) xxxxxx.**
- Escuche atentamente la necesidad del usuario sin interrumpir.
- Si dentro de sus conocimientos y posibilidades considera que puede resolver la solicitud del usuario de manera inmediata, hágalo.
- Mientras resuelve la solicitud de la persona, pida de manera amable el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción.
- Terminado el proceso de ayuda al usuario diligencie la planilla de asistencia externa. Solicite al usuario de manera amable sus datos y la firma, agradeciendo posteriormente.
- Si posterior a escuchar al usuario identifica que no es de competencia de la entidad, sea claro y respetuoso a la hora de brindar la información y remita al usuario a la entidad correspondiente, trate de direccionarlo de la manera más asertiva, para que el usuario no se sienta desvalorado.
- Si después de escuchar al usuario es identificado el requerimiento, solicite la documentación y siga los siguientes pasos:
- Solicite al usuario diligenciar el formulario de restablecimiento de derechos en salud, si no puede hacerlo indique que le colaborara y hágalo por él.
- Pida de manera amable la copia de este, y de los documentos que servirán de soporte sean autorizaciones, orden médica, copia de documento de identificación u otros.
- Se diligenciará la planilla externa y solicitará al usuario por favor firmarla.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b>	<b>CODIGO: MAN-GS-04</b>	
	<b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b>	<b>VERSION 1</b>	
		<b>FECHA: 10/11/2020</b>	
		<b>PAGINA: 1 de 42</b>	

- Manifieste al usuario que gestionará su solicitud y se comunicará con él en el lapso prudente de acuerdo a lo establecido por la norma, o de acuerdo al tipo de solicitud que este haya realizado, indíquele en cuanto tiempo, podrá tener su respuesta por la cual podrá regresar.
- **DESPIDASE** así. “Espero haber podido colaborarle, inmediatamente tengamos una respuesta nos comunicaremos”.
- Se indicará pasar a la ventanilla única donde se recibirán los documentos y adicionará el código de radicado, que será el sticker de código numérico.
- Despídase del usuario de manera respetuosa y amable.
- En ventanilla única El funcionario auxiliar administrativo. Ingresará la información del usuario, con los respectivos soportes los cuales serán escaneados y subidos a la plataforma **PISAMI**, donde la información será clasificada por el sistema con, los tiempos respectivos para dar solución a casa situación.
- El funcionario de correspondencia recibirá los documentos, para luego ser distribuidos a las áreas correspondientes.

Posteriormente el proceso dentro de la entidad continua su curso, por medio del líder de correspondencia se direcciona la información escrita al área de su competencia, que puede ser: aseguramiento, salud pública, o prestación de servicios o despacho

- Una vez subida la información a PISAMI y contando con la documentación en físico, esta será tomada por los funcionarios correspondientes como son los funcionarios / contratistas PDS, quienes iniciaran el proceso de solución a las solicitudes.
- Cada funcionario gestionará con las entidades IPS tanto públicas como privadas la solución a la necesidad del usuario. Las necesidades del usuario comprenden desde citas, procedimientos, gestión de calidad, entre otros, situaciones que deben ser resueltas con cada entidad implicada en la solicitud por lo cual se anexa tabla con la información de las entidades responsables en la atención del usuario, que servirá de soporte y apoyo para la solución de las necesidades del usuario. Ver anexo 1. De igual

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<p><b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b></p>	<p><b>CODIGO: MAN-GS-04</b></p>	
	<p><b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b></p>	<p><b>VERSION 1</b></p>	
		<p><b>FECHA: 10/11/2020</b></p>	
		<p><b>PAGINA: 1 de 42</b></p>	

manera se encuentra dentro del documento el directorio de las entidades tanto prestadoras como de servicios, local y departamental. Ver anexo 2.

- Iniciado el proceso de solución a la PQRS del usuario y soportado en los tiempos reglamentarios, se buscarán los medios hasta hallar la solución a este, utilizando los medios institucionales para ello, si es necesario se seguirá un conducto regular dentro de la oficina de prestación de servicios hasta lograr solucionar al ciudadano su PQRS. Hallada la solución se dará la respectiva respuesta por escrito al usuario, siempre respetando el tiempo de respuesta, en la medida de lo posible.
- Es de aclarar que las tutelas deberán ser direccionadas previa comunicación al área jurídica para que, desde allí, se realice la gestión o trámite pertinente.

Recuerde, el trabajo en equipo y el compromiso institucional hace que la calidad en la atención sea nuestro principal propósito.

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<p><b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b></p>	<p><b>CODIGO: MAN-GS-04 VERSION 1</b></p>	
	<p><b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b></p>	<p><b>FECHA: 10/11/2020</b></p>	
		<p><b>PAGINA: 1 de 42</b></p>	

### 13.3. ANEXO 3. INSTRUCTIVO PASOS PAGINA WEB.



- ❖ ATENCIÓN AL CIUDADANO
- ❖ PQRDS - RADICACION SEGUIMIENTO PQRDS

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<p><b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b></p>	<p><b>CODIGO: MAN-GS-04</b></p>	
	<p><b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b></p>	<p><b>VERSION 1</b></p>	
		<p><b>PAGINA: 1 de 42</b></p>	



## ❖ RADICACION



## ❖ CLASIFICACION DE PQR - QUEJA



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT. 800113389-7

**Secretaría de Salud  
Despacho**

**PROCESO: GESTION EN  
SALUD**

**MANUAL PARA LA GESTION  
DE REQUERIMIENTOS DE LA  
CIUDADANIA EN SALUD.**

**CODIGO: MAN-GS-04  
VERSION 1**

**FECHA: 10/11/2020**

**PAGINA: 1 de 42**



❖ **INFORMACIÓN (Diligencie destino y contenido del PQRDS)**

- ❖ **IDENTIFICACION (Diligencie sus datos de contacto)**
- ❖ **ADJUNTAR DOCUMENTOS (PDF)**
- ❖ **SELECCION ARCHIVO**
- ❖ **VERIFICACION (No soy un robot)**



Alcaldía Municipal  
**Ibagué**  
NIT. 800113389-7

**Secretaria de Salud  
Despacho**

**PROCESO: GESTION EN  
SALUD**

**MANUAL PARA LA GESTION  
DE REQUERIMIENTOS DE LA  
CIUDADANIA EN SALUD.**

**CODIGO: MAN-GS-04  
VERSION 1**

**FECHA: 10/11/2020**

**PAGINA: 1 de 42**



❖ **RADICAR PQR**

gpmi.ibague.gov.co/psam/modules/administrativo/gestion/documentos/miembro/radicacion\_pqr\_publica/index\_act.php

**RADICAR PQR**  
Estimado ciudadano, lo invitamos a realizar su petición, solicitud, queja o reclamo a través del formulario que encontrará al dar clic aquí

**CLASIFICACION DE PQR** (Seleccione el tipo de PQR que desea radicar)

- Herramientas
- Consultas
- De Interés General
- Solicitud De Copias
- Solicitud De Información
- Solicitud Inf. Por Congresistas
- Solicitud De Inf. Sobre Entidades
- Quejas
- Reclamos
- De Interés Particular

Descripción de PQR seleccionada:  
Cuando pater en un procedimiento o situación relacionada con la conducta de funcionarios, que haya infringido la prestación de un servicio público, sea causa de haber desconocido o la forma de control interno disciplinario

Todos los campos con el símbolo (\*) son requeridos para proceder con la radicación

**INFORMACION (Requerido: destino y contenido del PQR):**

Destino (\*)  Seleccione una destinataria

Asunto (\*)   
Escriba su el contenido completo de su PQR

**IDENTIFICACION (Requerido: sus datos de contacto):**

Identificación (\*)  Escriba su número de identificación

Primer apellido (\*)  Segundo apellido (\*)  Segundo apellido

Dirección (\*)

Celular (\*)

Teléfono Pqr

Teléfono local

**ADJUNTAR DOCUMENTOS (PQR)**

No se eligió archivo



 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b>	<b>CODIGO: MAN-GS-04</b>	
	<b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b>	<b>VERSION 1</b>	
		<b>FECHA: 10/11/2020</b>	
		<b>PAGINA: 1 de 42</b>	

### 13.5. ANEXO 5. DIRECTORIO DE ENTIDADES DE SALUD IPS EAPBs-CONTACTO.

INSTITUCION	EMAIL	TELEFONO	CONTACTO
<b>HFLLA</b>	<a href="mailto:agendatolima2bhc@Gmail.Com">agendatolima2bhc@Gmail.Com</a>	2739805	-
	<a href="mailto:pe.ambulatorios@hflleras.gov.co">pe.ambulatorios@hflleras.gov.co</a>		
	<a href="mailto:atencion.usuarios@hflleras.gov.co">atencion.usuarios@hflleras.gov.co</a>		
	<a href="http://www.hflleras.gov.co/form/solicitud-de-citas-medicas">Http://www.hflleras.gov.co/form/solicitud-de-citas-medicas</a>		
<b>SALUD TOTAL</b>	<a href="mailto:richardp@saludtotal.com.co">richardp@saludtotal.com.co</a>	3168837173	Richard Fabian Posada O Jeimy
	<a href="mailto:maq dabv@saludtotal.com.co">maq dabv@saludtotal.com.co</a>	018000114524	Magda Jimena Bustos Varon
	<a href="mailto:oscargua@saludtotal.com.co">oscargua@saludtotal.com.co</a>		Oscar Mauricio Guarnizo Arroyo
<b>VIRREY SOLIS</b>	<a href="mailto:jonhoa@virreysolisips.com.co">jonhoa@virreysolisips.com.co</a>		
	<a href="mailto:yamilebt@virreysolisips.com.co">yamilebt@virreysolisips.com.co</a>		
<b>CLINICA NUESTRA</b>	<a href="mailto:pqrs@ibague.clinicanuestra.com">pqrs@ibague.clinicanuestra.com</a>		Yamile Segura Gestora De Calidad Pqrs
<b>MEINTEGRAL</b>	<a href="mailto:citasnuestraibague@ospedale.com.co">citasnuestraibague@ospedale.com.co</a>	2771187*3*1 3117961983 2770229	Whatssap-citas
	<a href="mailto:consultaexternaibague@gmail.com">consultaexternaibague@gmail.com</a>	2664319	
		2771598	
<b>EPS COOMEVA</b>	Yeimsrojas92@gmail.com	3173636664	3183926349
	<a href="mailto:carlosb_cartagena@coomeva.com.co">carlosb_cartagena@coomeva.com.co</a>	(8)2770759 28772 Ext.	Carlos Boris Cartagena Navia
<b>VIVA 1 A</b>	<a href="mailto:Lcardenas@viva1a.com.co">Lcardenas@viva1a.com.co</a> <a href="mailto:scliente.carrera5@viva1a.com.co">scliente.carrera5@viva1a.com.co</a>	2770759*28722 3183533102	Barrantes Mogollon Loren Alicia Palma Garcia
<b>NUEVA EPS</b>		3183314784	Jefe Erika Coordinadora Viva
	<a href="mailto:yuliana.avilez@nuevaeps.com.co">yuliana.avilez@nuevaeps.com.co</a>	3223449772	Yuliana AvilezMartinez
	<a href="mailto:luisa.bejarano@nuevaeps.com.co">luisa.bejarano@nuevaeps.com.co</a>	3163048014	

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b>	<b>CODIGO: MAN-GS-04</b>	
	<b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b>	<b>VERSION 1</b>	
		<b>FECHA: 10/11/2020</b>	
		<b>PAGINA: 1 de 42</b>	

		3012973652	YuranySanchez
<b>COMPARTA</b>		2660051*33010	Ext Alto Costo
	<a href="mailto:pqr@comparta.com.co">pqr@comparta.com.co</a>		
	<a href="mailto:jorge.cortes@comparta.com.co">jorge.cortes@comparta.com.co</a>	2771633 Ext.2602	Oficina De Relaciones Del Sistema
<b>DISTRISALUD</b>	Jl-distrisalud@hotmail.com	3185640371 y 2761978	Nilson Torres
<b>USI</b>	<a href="mailto:atencionalusuario.usiese@gmail.com">atencionalusuario.usiese@gmail.com</a> <a href="mailto:gerencia@usiese.gov.co">gerencia@usiese.gov.co</a>	2770333	Central de citas
<b>MEDICADIZ</b>	<a href="mailto:citas@medicadiz.com.co">citas@medicadiz.com.co</a> , <a href="mailto:servicliente@medicadiz.com.co">servicliente@medicadiz.com.co</a>	2696411 3164674369	Luz Stella Perilla y Ruben Dario Gomez
<b>CLINICA DE OJOS</b>		2596411	Opc 1
	<a href="mailto:atencionalusuarioclinicadeojos1@outlook.es">atencionalusuarioclinicadeojos1@outlook.es</a>	2647250	
	<a href="mailto:programacionclinicadeojos@hotmail.com">programacionclinicadeojos@hotmail.com</a>		
<b>PASTORAL SOCIAL</b>	clotol@hotmail.com, psocial@arquidiocesisibague.org	3125233756 y 2638488	Diacono Alberto Arciniegas
<b>MEDIMAS</b>	<a href="mailto:casanabriam@medimas.com.co">casanabriam@medimas.com.co</a>	3227501262	Nury
	<a href="mailto:requerimientos@medimas.com.co">requerimientos@medimas.com.co</a>	3102104243	Patricia Costanza Bernal Cruz
	<a href="mailto:referenciahuilatolima@medimas.com.co">referenciahuilatolima@medimas.com.co</a>	3022878295	
	<a href="mailto:casanabriam@medimas.com.co">casanabriam@medimas.com.co</a>		
<b>CLINICA PREVENCIÓN SALUD IPS IBAGUE</b>	<a href="mailto:ccespedest@medimas.com.co">ccespedest@medimas.com.co</a>		
<b>CLINICA FAMISANAR ESP</b>	<a href="mailto:utprev.admisiones@gmail.com">utprev.admisiones@gmail.com</a>	3138851622- 3214674095-2762283 3007878716 3007807149	
<b>SINERGIA COOMEVA IPS</b>	diana.manchola@christus.co	2796030	Liliana Useche Libreros
<b>SOMOS SALUD</b>	adrianampardo@hotmail.com	3538008 y 2770821	Carmen Sofia Pardo Rodriguez
<b>SUPRA ESPECIALIDADES</b>	<a href="mailto:siau.pqr.supraespecialidades@gmail.com">siau.pqr.supraespecialidades@gmail.com</a>	2770821	
<b>CLINICA TOLIMA</b>	<a href="mailto:siau.pqr.supraespecialidades@gmail.com">siau.pqr.supraespecialidades@gmail.com</a> y <a href="mailto:info@clinicatolima.com">info@clinicatolima.com</a>	2708000	Liliana Katherine Escobar Parra
	<a href="mailto:citas@clinicatolima.com">citas@clinicatolima.com</a>	2708000 - 3122163452 - 3102076203	

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT. 800113389-7</p> <p><b>Secretaría de Salud Despacho</b></p>	<b>PROCESO: GESTION EN SALUD</b>	<b>CODIGO: MAN-GS-04</b>	
	<b>MANUAL PARA LA GESTION DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA EN SALUD.</b>	<b>VERSION 1</b>	
		<b>FECHA: 10/11/2020</b>	
		<b>PAGINA: 1 de 42</b>	

AVIDANTI	<a href="mailto:gerencia@avidanti.com">gerencia@avidanti.com</a> y subgerenciagai@avidanti.com	2770824 y 2756030 ext4114 y 4157	Monica Brigetti Mosos Patiño
	<a href="mailto:scientecai@avidanti.com">scientecai@avidanti.com</a>	3166832525	Sandra Citas
PROMOVER	<a href="mailto:recepcion@promoversas.com.co">recepcion@promoversas.com.co</a>	3182098108	Central De Citas
PIAOSALUD EPS	<a href="mailto:aseguramiento.tolima@pjaosalud.com">aseguramiento.tolima@pjaosalud.com</a>		Alfonso Eduardo Monrroy Cabra
CLINICA IBAGUE			
	<a href="mailto:clibagueapertinencia@gmail.com">clibagueapertinencia@gmail.com</a>	2619773*100 101 400	
		2613762	
MASSALUD	ipsmassalud@hotmail.com	2613752 y 2762284	Carolina Morles Garcia
UMIT	<a href="mailto:citasmedicas@umit.com.co">citasmedicas@umit.com.co</a>	3138035223	
	<a href="mailto:gerencia@umit.com.co">gerencia@umit.com.co</a>	2770897 Ext 1030*1000	
CLINALTEC	<a href="mailto:gerencia@umit.com.co">gerencia@umit.com.co</a> <a href="mailto:calidad@clinaltec.com.co">calidad@clinaltec.com.co</a>	2770897 Ext 1030*1000 y 3202710157	
	<a href="mailto:iotolima@gmail.com">iotolima@gmail.com</a>	3503189837 y 3174355209	
SANITAS	<a href="mailto:ccpinzon@epssanitas.com">ccpinzon@epssanitas.com</a>	5152020*150*151*152 y 2702900	
		18000919100	LineaNal
		18000940304	Citas Medicas
RED MED SANITAS SUBSIDIADO		2642858-2655562- 3208036365	Citas Odontologicas Innovar Salud Oral
DISCOLMEDICA	<a href="mailto:calidad@discolmedica.com.co">calidad@discolmedica.com.co</a>	2739805*216	farmacia medimas
SECRETARIA DE SALUD DEL TOLIMA	<a href="mailto:pqr@saludtolima.gov.co">pqr@saludtolima.gov.co</a>	3162884725	

 <p>Alcaldía Municipal <b>Ibagué</b> NIT.800113389-7</p> <p>SECRETARIA DE SALUD DESPACHO</p>	<p><b>PROCESO: DE PUNTO DE DERECHO A LA SALUD</b></p>	<p>COD: MAN</p>	
	<p><b>MANUAL ATENCION PQRS</b></p>	<p>VERSION: 02</p>	
		<p>FECHA:</p>	
		<p>PAGINA:</p>	

#### 14. Bibliografía

- COLOMBIA, C. D. (2015). *LEY 755 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.*
- COLOMBIA, R. D. (1991). *CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA.*
- COLOMBIA, R. D. (19 de ENERO de 2011). *LEY 1438 POR MEDIO DE LA CUAL SE REFORMA EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.* Bogotá: Diario Oficial.
- Colombia, R. d. (2016). *Decreto Único 780 "Por medio del cual se expide el Decreto único reglamentario del sector salud y protección social".* Bogotá: Diario Oficial # 49.865 6 de mayo de 2016.