



<b>OBJETIVO</b>	Establecer una herramienta para mantener debidamente organi. felicitaciones, el cual adicionalmente, debe servir de insumo par de salud.
<b>REPORTE</b>	Cinco (5) primeros días del mes. Se reporta mes vencido al corr secretaria de salud de cundinamarca
<b>RESPONSABLE</b>	lidera el SIAU(Servicio de información y Atención al usuario) . C completitud de la información.
<b>CORREO</b>	La matriz se debe ser enviada al correo de la referente de "ofic
<b>VARIABLES</b>	
<b>NOMBRE INSTITUCIÓN QUIEN RECIBE LA PQRSDF</b>	Hace referencia a la entidad donde se reporta la situación motiv EPS, IPS privada, secretaria de salud municipal...)
<b>MUNICIPIO</b>	Municipio al que pertenece la institución que recibe la PQRSDF
<b>TIPO PQRSDF</b>	
<b>MEDIO DE PRESENTACION DE LA PQRSDF</b>	Seleccione de la lista desplegable el medio por el cual fue ir Telefónica, Página Web, Correo electrónico.
<b>NUMERO DE RADICADO DE ENTRADA</b>	Hace referencia al código de radicado que debe asignar en definidos para el control documental interno del proceso.
<b>FECHA DE RADICADO DE PQRSDF DD/MM/AÑO</b>	Corresponde a la fecha en que la PQRSDF es radicada en la er Ingrese la fecha acorde a la guía: Primero Día Ej. 01, 11 ... Seg
<b>DATOS DEL AFECTADO</b>	Corresponde de manera directa a la persona que fue afectada y
<b>ENTIDAD OBJETO DE LA PQRSDF</b>	Corresponde a la entidad a la que se interpone la PQRSDF. Elij
<b>EN CASO DE SER IPS</b>	Si en la anterior seleccionó IPS elija entre las opciones: Hospita
<b>DATOS DEL PRESTADOR</b>	Permite detallar aspectos de la entidad a la que se interpone la
<b>DESCRIPCION BREVE DE LA PQRSDF</b>	Detalle el contenido de la PQRSDF.
<b>EJE TEMÁTICO</b>	Acorde a las PQRSDF presentadas, puede establecer una cate

<b>CLASIFICACION DE LA PQRSDF</b>	<p>Elija acorde a la lista desplegabales. Corresponden a la clasificac</p> <p><b>Accesibilidad:</b> Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar General de Seguridad Social en Salud.</p> <p><b>Oportunidad:</b> Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta cara oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel acceso a los servicios.</p> <p><b>Seguridad:</b> Es el conjunto de elementos estructurales, procedimientos evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.</p> <p><b>Pertinencia:</b> Es el grado en el cual los usuarios obtienen la evidencia científica, y sus efectos secundarios son menores que</p> <p><b>Continuidad:</b> Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones lógicas y racional de actividades, basada en el conocimiento científico</p>
<b>MEDIO DE NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA UTILIZADO</b>	Teniendo en cuenta que se debe contar con la evidencia frente al usuario. Elija acorde a la lista desplegable: Correo escrito, Correo electrónico, Casos de anónimos.
<b>FECHA DE RESPUESTA</b>	Hace referencia a la fecha en que fue generada la respuesta
<b>NUMERO DE RADICADO DE RESPUESTA</b>	Da cuenta del radicado que soporta la respuesta y la fecha en que se generó
<b>NOMBRE DE QUIEN EMITIO LA RESPUESTA</b>	Escriba el nombre del funcionario que firma la respuesta
<b>CARGO</b>	Describa el cargo del funcionario que firma la respuesta
<b>RESULTADO FINAL DE LA RESPUESTA</b>	<b>ABIERTA:</b> En gestión y revisión de la trazabilidad para generar la respuesta correspondiente.
<b>RESARCIMIENTO AL USUARIO</b>	Recurso y estrategias necesarias para resarcir a los usuarios por la prestación de los servicios y a mejorar los procesos de la entidad
<b>OBSERVACIONES</b>	Si requiere ampliar información utilice este espacio
<b>NOTA</b>	No se deben modificar la información ni variables contenidas en este formulario

**OPACACION Y ATENCION AL CIUDADANO EN SALUD OPACS**

zando el sistema de trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y a la elaboración del plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios				
eo de la referente de la oficina de participación y atención ciudadana en salud de la				
Debe señalar que la institución debe garantizar la oportunidad, continuidad y				
ina de participación y atención ciudadana en salud"				
o de la PQRSDf. (ESE Hospital, centro de salud,				
terpuesta la PQRSDf: Buzón, Escrita, Personal,				
SIRO conforme a los consecutivos que tenga				
ntidad undo Mes Ej. 03, 12 Tercero Año Ej. 2024				
y motivo la PQRSDf (nombre, identificación,				
a acorde a la lista desplegable.				
l, Centro de Salud, Clínica, Profesional				
PQRSDf como son su naturaleza, nombre,				
goria que de cuenta de los temas con mayor				

<p>ción conforme a los indicadores de calidad  los servicios de salud que le garantiza el Sistema</p> <p>r los servicios que requiere, sin que se presenten  característica se relaciona con la organización de la  el de coordinación institucional para gestionar el</p> <p>esos, instrumentos y metodologías, basadas en  El riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso</p> <p>os servicios que requieren, de acuerdo con la  e los beneficios potenciales.  tervenciones requeridas, mediante una secuencia  <u>tráfico.</u></p> <p>nte a la recepción de la respuesta por parte del  reo electrónico, Personal, Aviso que aplica en los</p>				
que fue recibida por el usuario				
respuesta y establecer acción correctiva				
que presenten insatisfacción o inconformidad por dad.				
la matriz				

