

Anexo No. ____ PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, RECONOCIMIENTOS Y DENUNCIAS DEL SISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES Y DE LA POLICÍA NACIONAL

CONTENIDO

1. OBJETIVO.
2. ALCANCE.
3. CONTROL.
4. DEFINICIONES
5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN
6. PLAZOS PARA RESOLVER.
7. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS.
8. RECHAZO DE LA PETICIÓN
9. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, RECONOCIMIENTOS Y DENUNCIAS.
 - 9.1. Telefónico.
 - 9.2. Virtual.
 - 9.3 Presencial
10. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES Y ESCRITAS
 - 10.1 Verbales
 - 10.2 Buzón de Sugerencias
11. DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO PQRSRD

1. OBJETIVO

Recepcionar, clasificar, tramitar, dar respuesta y realizar seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias (PQRSRD), que realizan los usuarios al considerar vulnerado un derecho relacionado con la prestación de los servicios de salud, allegados al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y denuncias, interpuestas por los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación, seguida de la primera actuación del servidor público del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, responsable del análisis, direccionamiento de acuerdo al nivel de competencia, del seguimiento y control sobre la gestión adelantada por la instancia competente, culmina con la respuesta de fondo suministrada al usuario para atender su necesidad, de acuerdo con la normatividad legal vigente.

3. CONTROL

El control sobre la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos y denuncias interpuestas por los usuarios; será efectuado por las instancias competentes del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, responsables de dar cumplimiento a los términos definidos en la legislación colombiana.

4. DEFINICIONES

Consulta: Hace relación al derecho fundamental que tiene todo usuario de pedir información, consultas o servicios. Su periodo máximo de respuesta corresponde a treinta (30) días hábiles a partir del siguiente día hábil a su recepción.

Derecho de Petición: Es la facultad que adquieren los usuarios para presentar solicitudes ante el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional y así obtener de ellos una pronta solución sobre el motivo de lo solicitado. Es un derecho fundamental, consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Nacional, sin que sea necesario invocarlo, y es un deber de obligatorio cumplimiento para la administración pública. El Derecho de Petición puede ejercerse en interés, general o particular u obrando en cumplimiento de una obligación o deber legal de consulta. Es toda actuación que inicie un usuario en forma verbal, escrita o por cualquier otro medio, ante cualquier servidor público del Sistema de salud

de Las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

Denuncia: Manifestación de un ciudadano a través de la cual pone en conocimiento de las autoridades la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de activación o sanción.

Información: Es un requerimiento que hace una persona Natural o Jurídica con el fin de obtener copias de documentos o indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa. Término que comienza a partir del día hábil siguiente de su recepción y se cuenta con diez (10) días hábiles para resolverla, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de censura, descontento e inconformidad que eleva un usuario para dar a conocer a las autoridades un hecho o situación irregular de un servidor público o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público; para dar respuesta en un periodo de quince días hábiles a partir del siguiente día hábil a su recepción.

Reconocimiento: Escrito o tarjeta de expresión de alegría y satisfacción que se siente por una cosa y/o servicio prestado con agrado a una persona y/o entidad. Su periodo máximo de respuesta corresponde a quince (15) días hábiles a partir del siguiente día hábil a su recepción.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta relacionada con la prestación indebida de un servicio propio del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, el término de respuesta comienza a partir del día hábil siguiente de su recepción y se cuenta con quince (15) días hábiles para resolverla.

Respuesta de fondo: Todo comunicado que hace el funcionario público sobre la petición, para dar solución efectiva debe ser de fondo y conducir a la solución o esclarecer lo solicitado, cumple con los criterios de: ser coherente; clara; sin errores de ortografía; puntual; precisa; pertinente y concisa.

Petición de Información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a Los Subsistemas de Salud con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de los Subsistemas

Sugerencias: Propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional; por medio de la cual se da a

conocer la opinión del peticionario sobre una determinada materia, con el propósito que se tomen ciertas medidas de carácter individual o colectivo. Su periodo máximo de respuesta corresponde a quince (15) días hábiles a partir del siguiente día hábil a su recepción.

Tiempo de respuesta: Todo funcionario deberá dar respuesta conforme los términos legales o período de tiempo ordenados para dar respuesta a las distintas modalidades de peticiones; su incumplimiento conlleva a sanción disciplinaria.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Los usuarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, en ejercicio de sus derechos se encuentran facultados para presentar de manera respetuosa peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; relacionadas con la calidad en la prestación de los servicios de salud, al igual que reconocimientos de los servidores públicos por la labor prestada y los servicios ofertados. Por consiguiente, es de obligatorio cumplimiento atender los requerimientos interpuestos ante las diferentes instancias de la organización, cumpliendo con los tiempos establecidos por la Ley y protocolos determinados para cada canal de comunicación. Su desatención será motivo de sanciones disciplinarias a la(s) persona(s) responsable(s) de dicha actividad.

La recepción, gestión, respuesta oportuna y con calidad de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias interpuestas por los usuarios ante el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, es una actividad que encuentra fundamentada en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, siendo este reglamentado por la Ley 1755 del 30 de junio 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”, normatividad mediante la cual se sustituyó el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades –Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.... “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”; vislumbrándose dentro del ordenamiento jurídico vigente otra serie de disposiciones que complementan el tratamiento de los requerimientos, motivo por el cual los

funcionarios públicos al servicio del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, deben tener en cuenta lo siguiente:

1. Los funcionarios públicos, deberán dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias, según los términos y condiciones indicados en el artículo 14 “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*” de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, por lo cual deberán tener presente que todo requerimiento; deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, salvo norma legal especial vigente, como en los siguientes casos:
 - Las peticiones de documentos y de información “deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva consulta ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia el funcionario público del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional deberá entregar dentro de los tres (3) días siguientes lo solicitado”.
 - Las solicitudes mediante las cuales se eleva una consulta al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional en relación con las materias a su cargo “deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.
 - Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, reconocimientos y denuncias en los plazos señalados (de 10, 15 y 30 días), el funcionario público debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora e indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, así mismo; no podrá exceder del doble del plazo inicialmente previsto.
2. Los términos mencionados anteriormente, se podrán reglamentar al interior del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, en atención al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la 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*”.
3. Para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, reconocimientos y denuncias los términos se encuentran definidos en días hábiles y se cuentan a partir del día hábil siguiente a la recepción

del mismo en la Entidad (artículo 62 de la Ley 4° de 1913 “Sobre Régimen Político y Municipal”).

4. La desatención de una petición dará inicio a las actuaciones disciplinarias descritas en la Ley, (artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, y demás normatividad análoga y complementaria vigente).
5. Las peticiones formuladas desde la Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la República, tienen como término máximo de respuesta el señalado en la respectiva petición; en caso que no se indique expresamente se entenderá que es una petición entre autoridades y su plazo es el señalado en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015), y el artículo 14 de la Ley 962 de 2005, esto es, diez (10) días hábiles.
6. La gestión de las peticiones verbales se encuentra reguladas en el Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, y directrices emitidas por el presente procedimiento.
7. Los datos personales se tratan de conformidad con los principios indicados en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, y demás normatividad complementaria y vigente.
8. Las comunicaciones electrónicas son válidas siempre y cuando se cuente con la autorización del usuario. (artículo 56, Ley 1437 de 2011 “Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”).
9. El tratamiento de las peticiones interpuestas por parte de personal no uniformado del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, dirigidas al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo se debe alinear con las disposiciones existentes en el Decreto No. 1072 del 26 de mayo 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo”, particularmente en lo indicado en el Libro 2, Parte 2, Título 2 Capítulo 6 artículos 2.2.4.6.1 al 2.2.4.6.42; los responsables del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo deben cumplir lo estipulado en el presente procedimiento.

Con base a lo anterior; el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, en aras de propender de manera efectiva e integral en la atención al usuario, debe alinear progresivamente las pautas consagradas en la Norma Técnica Colombiana de Calidad ISO 10002/2005 “Gestión de calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones” (en adelante NTC ISO

10002/2005), de conformidad con las capacidades y necesidades institucionales que sobre el tema indiquen las oficinas de Atención al Usuario y Participación Social, por lo que se debe tener presente los siguientes principios, así:

- a. **Visibilidad:** Las oficinas de Atención al Usuario y Participación Social deben propender porque la información acerca del procedimiento para que los usuarios interpongan los requerimientos sea conocida por los mismos y partes interesadas.
- b. **Accesibilidad:** Los canales de recepción de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, reconocimientos y denuncias deben ser fácilmente accesibles a los usuarios y demás partes interesadas.
- c. **Respuesta diligente:** La recepción de cada petición, queja, reclamo, solicitud, felicitación y denuncia; deben ser reconocidas al peticionario inmediatamente, y garantizar que el trámite se realice de acuerdo con el protocolo definido para cada canal de recepción.
- d. **Objetividad:** El tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, reconocimientos y denuncias debe efectuarse de manera equitativa, objetiva e imparcial, sin más distinciones que las indicadas por la Ley, se debe evitar cualquier inclinación a favor del peticionario.
- e. **Costos:** instaurar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, reconocimientos y denuncias y su subsecuente gestión no tiene ningún costo para el usuario y partes interesadas, a menos que la Ley señale expresamente lo contrario.
- f. **Confidencialidad:** Únicamente conviene poner a disposición la información de carácter personal del usuario que instaura una petición, queja, reclamo, solicitud, felicitación o denuncia cuando ésta sea necesaria para el tratamiento de la misma.
- g. **Enfoque al cliente:** Las oficinas de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional, deben adoptar un enfoque al usuario, ser receptivas a la retroalimentación de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, reconocimientos o denuncias, demostrando con sus acciones el compromiso para la resolución de las mismas.
- h. **Mejora continua:** En el desarrollo y resultados de las auditorías (internas y externas), evaluación de los indicadores de la metodología las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, reconocimientos o denuncias, los funcionarios públicos responsables de las oficinas de Atención al Usuario y Participación Social, son responsables de la estructuración de acciones correctivas y preventivas con el

asesoramiento del Sistema de Gestión Integrado del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional; deberán documentar las acciones, a las cuales desde nivel central se les realizara seguimiento en su ejecución a fin de velar por el cumplimiento de las actividades propuestas.

Todas las quejas recibidas en forma telefónica, correo electrónico, página web o buzones de sugerencias, deben ser registradas en el sistema de control, medición y evaluación para facilitar el seguimiento de las mismas. Se deberá atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se encuentre en peligro inminente la vida o integridad del usuario.

En el caso de que un usuario manifieste al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, que desiste de su petición, la administración puede considerar la actuación como un desistimiento expreso; y podrá continuar de oficio con la respuesta, si la considera de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada

El Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, entenderá como petición oscura aquella en la que no se comprende la finalidad u objeto de la petición. En tal caso, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Ante peticiones reiterativas ya resueltas, el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, podrá remitirse a las respuestas anteriores.

En caso de recibir quejas de orden jurídico (reclamaciones civiles, penales, médico legales que ameriten el envío, procesos judiciales, demandas, tutelas y derechos de petición), serán direccionadas por el coordinador (a) de la Oficina de Atención al Usuario y Participación Social de forma inmediata por competencia al área de Asesoría Jurídica.

La solicitud radicada como derecho de petición, que por su contenido, complejidad y pertinencia no sean de la competencia de respuesta de las Oficinas de Atención al Usuario y Participación Social, serán remitidos a la instancia pertinente (oficina Asesora Jurídica, Auditoria Médica u otra), y se realizará el seguimiento de la emisión del documento de respuesta, en los términos establecidos por la entidad y se efectuará el registro en el sistema del área por el funcionario responsable para garantizar la trazabilidad del manejo de la información.

La documentación que ingrese a las Oficinas de Atención al Usuario y Participación Social, cumplirá con el procedimiento y/o protocolo de

registro y correspondencia acorde a la ley de Gestión Documental, así mismo debe ser ingresada al sistema de información diseñado para el registro, seguimiento y control de la información.

Cada Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional reglamentará la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la divulgará en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten, conforme lo establecido en el Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015.

Las Peticiones Derivadas, es decir aquellas que deben ser atendidas por varias dependencias por razón de competencia, deberán ser reasignadas a cada una de ellas y consolidará la respuesta la dependencia que tenga mayor injerencia en la misma. En caso de conflicto o duda por competencia, éstas deberán ser resueltas por la Oficina Asesora Jurídica.

En garantía de la preservación plena del procedimiento establecido en la Ley, frente a requerimientos interpuestos por los usuarios que involucren proceso de orden administrativo, operativo y financiero que requieran un proceso de tomas de decisiones por parte de la alta Dirección, la respuesta debe ser proyectada conjuntamente con las áreas que se encuentren comprometidas, previo visto bueno de la Oficina de Asesoría Jurídica.

El Sistema de Salud de la Fuerzas Militares y de la Policía Nacional del, deberán verificar la gestión realizada a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, reconocimientos y denuncias del Sistema de Salud de Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, se efectuará el análisis de los factores determinantes que interfieren en la accesibilidad, oportunidad, continuidad, seguridad y pertinencia de los usuarios a los servicios de salud, para identificar la causa raíz y planear las acciones de mejora por parte de las áreas competentes.

6. PLAZOS PARA RESOLVER

Las peticiones presentadas en debida forma, deberán resolverse, a más tardar, dentro de los plazos citados a continuación, los cuales se contarán a partir del día siguiente hábil a la fecha de radicación en las oficinas de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, así:

- a) Las peticiones generales o particulares, deberán tramitarse y resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
- b) Las consultas deberán tramitarse y resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles.
- c) Las peticiones de información deberán tramitarse y resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- d) Las copias se expedirán en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el peticionario dé a conocer a las oficinas de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, el pago de las mismas.
- e) Las certificaciones se expedirán dentro de los diez (10) días siguientes.
- f) Las copias y certificaciones de expedientes se expedirán en un plazo no mayor de tres (3) días hábiles.
- g) Si el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional no es la instancia competente para conocer de la petición, el funcionario público lo hará saber al peticionario en el momento de la petición verbal. Si esta se hiciere por escrito, lo hará saber dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo, y procederá a remitirlo a la entidad competente dentro del mismo plazo.
- h) Las peticiones efectuadas por la Defensoría del Pueblo deben ser atendidas en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles (artículo 15 de la Ley 24 de 1992).
- i) En el caso de peticiones y requerimientos formuladas por congresistas se seguirá el trámite previsto en la Ley 5ª de 1992, especialmente lo descrito en el artículo 258, sin exceder el plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

- j) Las peticiones formuladas por las demás entidades públicas, deberán tramitarse y resolverse, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, salvo que en ellas se haya establecido un plazo diferente.
- k) Las peticiones que impliquen más de un componente, de la clasificación arriba presentada, a cada componente se le dará respuesta como si hubiera sido presentado de manera individual. Es decir, si en una petición se encuentra una consulta y además una queja, se responderá la consulta en el tiempo establecido para consultas y la queja en el tiempo que así se haya condicionado.

En todo caso, cuando no se dé cumplimiento a los plazos establecidos, el jefe inmediato, tan pronto tenga conocimiento de dicha circunstancia, deberá, sin perjuicio del aviso a la oficina de control disciplinario a que haya lugar, requerir al funcionario público responsable para que absuelva el requerimiento, e informe de manera inmediata la causa por la cual no atendió la petición planteada.

7. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS

Son responsables de atender los requerimientos ante el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, los funcionarios y las dependencias que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición presentada.

8. DEL RECHAZO DE LA PETICIÓN

Habrà lugar a rechazar las peticiones:

- a) Cuando sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas, provocaciones o actitudes semejantes.
- b) Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, se obrará de acuerdo al Artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, “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”, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

En el escrito de rechazo deberá señalarse expresamente la razón por la cual no se atendió la petición, la respuesta a peticiones que no cumplen requisitos o anónimas; se fijará la respuesta en la cartelera y en la

página web de cada Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional por el término de diez (10) días hábiles.

En lo relacionado con los asuntos de información general, en las oficinas de Atención al Usuario y Participación Social y en la página web de cada Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, se dispondrá de la documentación actualizada de interés general.

El Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional solo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia en los casos en que se señale carácter reservado, indicando las disposiciones legales pertinentes y se notificará al peticionario en los términos del Capítulo V, de la Ley 1437 de 2011 notificaciones de las decisiones - recurso.

Ante la insistencia del peticionario para que se le permita consultar o se le expida la copia requerida, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo con Jurisdicción en el lugar donde se encuentren los mismos, para que éste decida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. Se interrumpirá este término en el caso en que el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir y hasta la fecha en la cual los reciba oficialmente. (Artículo 26 Ley 1755 de 2015).

La petición de copias o fotocopias de documentos que reposen en las oficinas de Atención al Usuario y Participación Social, será tramitada por la oficina o dependencia competente, cuando la petición solicite fotocopias auténticas, la administración expedirá las copias y verificará los originales. Igual procedimiento se surtirá para los documentos expedidos y firmados electrónicamente siguiendo lo dispuesto por la ley para el caso concreto.

En cualquiera de los eventos anteriores, el funcionario público responsable deberá informar al peticionario el número y valor de las copias solicitadas, para lo cual el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional debe indicar el trámite para la cancelación y recaudo, dentro del mes siguiente de recibida la comunicación por el peticionario. Una vez recibido el importe y presentado el recibo correspondiente, el funcionario público responsable dispondrá de tres (3) días hábiles para expedir las correspondientes copias.

De acuerdo con el artículo 29 de la Ley 1755 de 2015, “reproducción de documentos” (....) en ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas, el valor de la

reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado”.

La demora en absolver los requerimientos aquí regulados, será sancionada por las autoridades competentes, de conformidad con las normas legales vigentes, sin perjuicio de la acción preferente de la Procuraduría General de la Nación.

Los funcionarios responsables de la administración de este procedimiento, deben salvaguardar la información del solicitante o reclamante, sin perjuicio del mismo, asegurando la confidencialidad de las peticiones.

9. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, RECONOCIMIENTOS Y DENUNCIAS DEL SISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES Y DE LA POLICIA NACIONAL

El Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional; adoptará los medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, permitiendo el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos, por tal razón se garantizará que las oficinas de Atención al Usuario y Participación Social cuente con los siguientes medios:

TELEFÓNICO -Líneas gratuitas nacionales.
 -Líneas fijas.

VIRTUAL -E-mail.
 -Redes sociales.
 -Página Web.
 -Chat.

PRESENCIAL - Verbal.
 -Escrito.
 -Buzón de Sugerencias.

Por lo anterior, el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional debe tener en cuenta las pautas de atención para cada uno de los canales de comunicación:

9.1 TELEFÓNICO

a. Líneas gratuitas nacionales

Estas líneas tienen una funcionalidad específica dependiendo de la misionalidad a cumplir por parte de la oficina de Atención al Usuario y

Participación Social a la cual se encuentran adscritas, no obstante debe primar la orientación al ciudadano.

b. Líneas Fijas

En cuanto a las líneas fijas se deberá prestar especial atención a los protocolos de formalidad, ética, cortesía y diplomacia; con el saludo institucional, la plena identificación del funcionario público que atiende la llamada y la dependencia donde se encuentra; a fin de acceder a información que le permita orientar de la mejor manera al usuario. Por lo anterior, los funcionarios de las oficinas de Atención al Usuario y Participación Social deberán promover la aplicación de los protocolos en aras de generar una sinergia institucional sobre la materia, además de tomar medidas tendientes a optimizar la correcta atención al ciudadano.

9.2 VIRTUAL

a. E-mail

Las oficinas de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, son responsables de la activación del correo destinado para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias.

b. Redes sociales

Cada Subsistemas serán responsables de administrar las redes sociales y atender los requerimientos y observaciones que manifiesten los usuarios por este medio.

c. Portal WEB

Los usuarios pueden efectuar peticiones ingresando a la página [web](#) registrando la información requerida, solicitud que se remitirá automáticamente al Grupo de Recepción de peticiones, quejas reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias, quienes realizaran el procedimiento pertinente.

9.3 PRESENCIAL.

ESCRITO: De acuerdo con lo establecido por la Ley 1755 de 2015 artículo 16, las peticiones escritas deberán contener, por los menos, los siguientes requisitos:

a. Designación de la autoridad a la que se dirige.

b. Nombre y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad, la

dirección de correspondencia o de correo electrónico o el número de teléfono donde contactarlo.

c. El objeto de la petición; si se trata de consultas, relacionar las preguntas pertinentes:

- Razones en que se apoya.
- Relación de los documentos que se acompañan.
- Firma del peticionario.

d. Las peticiones en interés particular formuladas ante la Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional; deberán contener además de los requisitos anteriores, el nombre de la persona, entidad o autoridad involucrada y el motivo de la misma.

e. Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 74 de la Ley 1564 de 2012, “Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones”.

f. En todo caso, en el uso de medios tecnológicos y electrónicos el peticionario deberá identificarse plenamente y manifestar su petición en forma respetuosa, clara y completa para ser factible su respuesta.

g. Cuando la ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, el funcionario público lo hará saber al peticionario en el momento en que lo solicite o cuando verifique los requisitos.

10. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES ESCRITAS

El Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional recepciona los derechos de petición en el área de registro y correspondencia, correo electrónico, buzón de sugerencias, página web o personalmente ante la dependencia de Atención al Usuario y Participación Social.

Recibido el requerimiento escrito, la dependencia de registro/correspondencia y/o oficina de Atención al Usuario y Participación Social, procede a verificar los requisitos que sean necesarios para resolverlo y lo enviará a quien tiene competencia para atenderlo. Si se observa incumplimiento de alguno de ellos, se oficiará al peticionario para que subsane las fallas encontradas, cuando ello fuere pertinente, advirtiéndole que debe hacerlo dentro de los dos (2) meses siguientes al requerimiento, so pena de considerarse un desistimiento

tácito de la petición en los términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En este caso, el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional deberá decretar el desistimiento tácito mediante acto administrativo y proceder al archivo del expediente y notificar personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición.

Este requerimiento interrumpirá los plazos establecidos para que el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional decida sobre la petición. El plazo para contestar la petición se contará a partir de la fecha en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento.

En el evento en que en la petición falte la dirección de correspondencia y sea imposible ubicar al solicitante, la oficina de Atención al Usuario y Participación Social tramitará la petición, emitirá respuesta y dejará constancia de lo actuado.

Una vez trasladada a la dependencia o Establecimiento de Sanidad competente, éstos se encargarán de tramitar y resolver la petición, en el plazo determinado por la ley, teniendo en cuenta la fecha de radicación del usuario en la entidad.

Si la petición no es de competencia de esta oficina, se debe dar traslado inmediato a la dependencia o Establecimiento de Sanidad competente, quienes se encargarán de tramitar y resolver la petición, en el plazo determinado por la ley, teniendo en cuenta la fecha de radicación del usuario en la entidad.

10.1 Verbales: Las oficinas de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, fijará e informará a los usuarios el horario de atención para atender requerimientos verbales, en días hábiles de la semana y horario de oficina, la respuesta podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al peticionario.

Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y solicita constancia de haberla presentado, el funcionario público la expedirá en forma breve, utilizando los formatos de Derecho de Petición o de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos utilizados, según sea el caso.

Las peticiones verbales (Decreto 1166 del 19 de julio de 2016) se radicarán inmediatamente en la herramienta tecnológica utilizada por el

Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional y como mínimo se registrará los siguientes datos:

- Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- Fecha y hora de recibido.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las comunicaciones. El peticionario podrá agregar la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta la petición.
- La relación de los documentos que se anexan para iniciar su petición.
- Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal, el cual al inicio de la descripción de los hechos narrados, iniciara así; (Se acerca a la oficina de Atención al Usuario y participación Social del Establecimiento de Sanidad, el ciudadano NOMBRES Y APELLIDOS identificado con CC/TI NUMERO de CIUDAD; quien manifiesta.... (Narración de los hechos: ¿Qué? ¿Quién? ¿Cómo? ¿Cuándo? ¿Dónde? ¿Por qué?)¹.

Si la respuesta a una petición verbal se da por ese mismo medio, se dejará constancia. En las peticiones verbales si un funcionario público de la oficina de Atención al Usuario y Participación Social evidencia que el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, carece de competencia para atenderla, deberá informar al peticionario en el mismo acto de recepción, procediendo a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará. Si el ciudadano insiste, el funcionario efectuará dicha gestión dejando constancia, realizando el respectivo trámite (si aplica), o en su defecto se suscribirá constancia indicando los fundamentos de hecho y de derecho por los cuales no realiza un trámite y/o ninguna gestión.

Si se presenta un requerimiento en lengua nativa o extranjera, y la oficina de Atención al Usuario y Participación Social carece de intérpretes, dejarán constancia de ese hecho procediendo a grabar la petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, para posteriormente realizar la traducción y emitir respuesta.

La comunicación verbal es el medio para la atención de peticiones de solución inmediata.

10.2 Buzón de Sugerencias: Se debe garantizar el cumplimiento de las directrices dispuestas para este medio en aspectos tales como: características físicas, formatos, ubicación, apertura, entre otros. Ahora bien, para la sistematización se deberá ingresar a la herramienta tecnológica con la fecha en que se apertura el buzón, y si en las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reconocimientos y denuncias denotan otra fecha diferente en la sistematización se dejara constancia.

11. DIAGRAMA DE FLUJO PROCEDIMIENTO PQRSRD

Flujograma	Descripción de la Actividad	Responsable
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[1. Recepción de la PQRSRD] A --> B{2. Revisión de los requisitos} B -- NO --> C[Devolución PQRSRD al peticionario.] B -- SI --> D[Gestión PQRSRD del peticionario.] D --> E[3. Registro de la PQRSRD en el Sistema de Evaluación y Control.] E --> F{4. Determinación si remite la PQRSRD al} F -- NO --> G[Se emite respuesta al peticionario.] F -- SI --> H[Remisión por competencia] H --> I{{2}} </pre>	1. Inicia con la recepción y análisis del requerimiento. 2. Verificación por parte del funcionario público los requisitos exigidos para trámite de las PQRSRD: SI: Cumple con los requisito se efectúa trámite de gestión. NO: Cumple los requisitos se informa al peticionarios los motivos. 3. El funcionario público registra la información de la PQRSRD en la base de datos correspondiente. 4. El funcionario público determina si remite la PQRSRD a la instancia competente o la atiende directamente de acuerdo con las normas legales vigentes. SI: Se remite por competencia para trámite. NO: se emite respuesta al peticionario.	Coordinador PQRSRD. Funcionario Responsable de la coordinación PQRSRD. Funcionario responsable PQRSRD. Público registro Funcionario Responsable de la coordinación PQRSRD.

Flujograma	Descripción de la Actividad	Responsable
<pre> graph TD 2{{2}} --> D1{Remisión de la PQRSRD} D1 -- SI --> 5[5. Se envía la PQRSRD a la instancia competente.] D1 -- NO --> 6[6. Se realiza la gestión y se genera respuesta] 5 --> 6 6 --> 7[7. Se evalúa la pertinencia de la] 7 --> D2{La respuesta cumple los requisitos} D2 -- SI --> 8[8. Envía respuesta al peticionario.] D2 -- No --> 6 8 --> 3{{3}} </pre>	5. El funcionario público del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional, determina la instancia competente para la emisión de la respuesta y remite la PQRSRD. 6. La instancia competente realiza la gestión y genera la respuesta a la PQRSRD en los términos de ley. Si la situación presentada lo requiere, se debe realizar un análisis de las causas que generaron la queja-reclamo, sugerencia y/o felicitaciones, denuncias. 7. Evalúa la calidad de la respuesta y la pertinencia, el funcionario público realiza las observaciones correspondientes. SI: La respuesta cumple con los criterios se realiza el cierre del caso en el registro estadístico correspondiente; el documento se archiva en el expediente respectivo. NO: La respuesta no cumple con los criterios, se informa al competente y se mantiene abierto el caso, hasta que se emita respuesta de fondo. 8. Se envía respuesta al peticionario.	Funcionario Responsable de la coordinación PQRSRD. Funcionario Público Instancia Competente. Funcionario Responsable de la coordinación PQRSRD. Funcionario Público Instancia Competente.

Flujograma	Descripción de la Actividad	Responsable
<pre> graph TD A[3] --> B[9. Se realiza seguimiento y verifica las acciones para dar respuesta a la queja] B --> C[10. Cierre PQSRD] C --> D[11. Consolidación y presentación informe.] D --> E([FIN]) </pre>	9. En caso de existir Plan de Acción para dar solución a las PQSRD, se realiza seguimiento y verificación a las acciones que hayan propuesto las instancias competentes. 10. Cierre de la petición, queja, reclamo, solicitud, felicitación y denuncia. 11. Consolida y elabora trimestralmente el Informe de Estado de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias interpuestas por los usuarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional.	Funcionario Público. Gestor de calidad. Gestor Control Interno instancia competente. Funcionario Responsable coordinación PQSRD Funcionario Público Instancia Competente Funcionario Público responsable registro PQSRD.