

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [1]
		CÓDIGO: MMSH-SP-SA-P02
	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD</b>	VERSION: 4
		Fecha Aprobación: 12/04/2023



**PROCEDIMIENTO SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD**

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [2]
		CÓDIGO: MMSH-SP-SA-P02
	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD</b>	VERSION: 4
		Fecha Aprobación: 12/04/2023

### CUADRO DE CONTROL

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FUNDACION PACIFICO ATLANTICO	Funcionario Responsable Enlace	Secretaria de Salud y Protección Social ANDRÉS SANTIAGO VALENCIA HINCAPIÉ Representante Alta Dirección

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	ORIGEN DE LOS CAMBIOS	FECHA DE REGISTRO			NOMBRE DEL FUNCIONARIO
		DIA	MES	AÑO	
1.0	Adopción del Procedimiento	31	08	2011	WALTER CAMPO RAMIREZ
2.0	Modificación y ajuste del Contenido	30	07	2012	NELSON OSORIO CORTES
3.0	Modificación y ajuste del Contenido	5	12	2014	NELSON OSORIO CORTES
4.0	Actualización del Procedimiento	12	04	2023	FUNDACION PACIFICO ATLANTICO

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [3]
		CÓDIGO: MMSH-SP-SA-P02
	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD</b>	VERSION: 4
		Fecha Aprobación: 12/04/2023

## 1. OBJETIVO

Gestionar y tramitar las solicitudes de los usuarios en salud del municipio de Cartago Valle del Cauca, dando cumplimiento a lo establecido por la normatividad vigente.

## 2. ALCANCE

Inicia la recepción de la solicitud por parte del usuario en salud, contemplando su correcto trámite y gestión hasta el seguimiento de su oportuno cierre a satisfacción dentro de lo establecido por la normatividad vigente.

## 3. MARCO LEGAL

**Ley 100 de 1993:** “Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”

**Ley 1122 de 2007:** “Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones”

**Decreto 2591 de 1991:** “Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política”

**Artículo 27. Cumplimiento del fallo.** Proferido el fallo que concede la tutela, la autoridad responsable del agravio deberá cumplirla sin demora.

Si no lo hiciere dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes, el juez se dirigirá al superior del responsable y le requerirá para que lo haga cumplir y abra el correspondiente procedimiento disciplinario contra aquél. Pasadas otras cuarenta y ocho horas, ordenará abrir proceso contra el superior que no hubiere procedido

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [4]
		CÓDIGO: MMSH-SP-SA-P02
	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD</b>	VERSION: 4
		Fecha Aprobación: 12/04/2023

conforme a lo ordenado y adoptará directamente todas las medidas para el cabal cumplimiento del mismo. El juez podrá sancionar por desacato al responsable y al superior hasta que cumplan su sentencia.

Lo anterior sin perjuicio de la responsabilidad penal del funcionario en su caso.

En todo caso, el juez establecerá los demás efectos del fallo para el caso concreto y mantendrá la competencia hasta que esté completamente restablecido el derecho o eliminadas las causas de la amenaza.

**Artículo 52. Desacato.** La persona que incumpliere una orden de un juez proferida con base en el presente Decreto incurrirá en desacato sancionable con arresto hasta de seis meses y multa hasta de 20 salarios mínimos mensuales, salvo que en este Decreto ya se hubiere señalado una consecuencia jurídica distinta y sin perjuicio de las sanciones penales a que hubiere lugar.

La sanción será impuesta por el mismo juez mediante trámite incidental y será consultada al superior jerárquico quien decidirá dentro de los tres días siguientes si debe revocarse la sanción. La consulta se hará en el efecto devolutivo.

**Decreto 1757 de 1994:** “Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud”

**Artículo 4º. Servicio de atención a la comunidad.** Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizarán un servicio de atención a la comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos. Para el adecuado servicio de atención a la comunidad en salud, se deberá a través suyo:

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [5]
		CÓDIGO: MMSH-SP-SA-P02
	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD</b>	VERSION: 4
		Fecha Aprobación: 12/04/2023

1. Velar porque las instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas, privadas o mixtas, establezcan los mecanismos de atención a sus usuarios y canalicen adecuadamente sus peticiones.

2. Atender y canalizar las veedurías ciudadanas y comunitarias, que se presenten en salud, ante la institución y/o dependencia pertinente en la respectiva entidad territorial, sin perjuicio de los demás controles establecidos legalmente.

3. Controlar la adecuada canalización y resolución de inquietudes y peticiones que realicen los ciudadanos en ejercicio de sus derechos y deberes, ante las empresas promotoras de salud.

4. Exigir que las empresas promotoras de salud y las instituciones prestatarias de salud, entreguen información sistematizada periódicamente a las oficinas de atención a la comunidad o a quienes hagan sus veces, de los niveles departamentales, distritales y municipales.

5. Garantizar que las empresas promotoras de salud y las instituciones prestadoras de los servicios de salud, tomen las medidas correctivas necesarias frente a la calidad de los servicios.

6. Elaborar los consolidados de las inquietudes y demandas recibidas, indicando las instituciones y/o dependencias responsables de absolver dichas demandas y la solución que se le dio al caso, con el fin de retroalimentar el servicio de atención a la comunidad.

#### 4. DEFINICIONES

**E.P.S:** Entidad Promotora de Salud, son las responsables de la afiliación y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones. Su función básica es organizar y garantizar la prestación del Plan Obligatorio de Salud (POS) y hacer los giros respectivos

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [6]
		CÓDIGO: MMSH-SP-SA-P02
	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD</b>	VERSION: 4
		Fecha Aprobación: 12/04/2023

al Fondo de Solidaridad y Garantía que es donde se administran los recursos del Sistema de Seguridad Social en Salud. Así, todas las personas se afilian a estas y quedan amparados en su intermediación para acceder a los servicios médicos.

**Incidentes de desacato:** El incidente de desacato es un instrumento jurídico con el que cuentan las personas a quienes se les ha protegido un derecho fundamental por vía de tutela. Su fin último es presionar el cumplimiento inmediato de la orden impartida por el juez, con la amenaza de una sanción jurídica a los funcionarios o particulares accionados que hayan vulnerado o se encuentren en curso de una vulneración de derechos constitucionales fundamentales, y que, ante una orden de protección plasmada en una sentencia de tutela, se muestran renuentes al cumplimiento de dicha orden, que por demás es perentoria y de obligatorio cumplimiento.

**I.P.S:** Institución Prestadora de Servicios de Salud, son todas las entidades, asociaciones y/o personas bien sean públicas, privadas o con economía mixta, que están autorizadas para prestar de forma parcial y/o total los procedimientos que se demanden para cumplir el Plan Obligatorio de Salud (POS); ya sea en el régimen contributivo o en el régimen subsidiado.

**Peticiones:** Es el Derecho de toda persona para presentar solicitudes respetuosas verbales por escrito o sistemas de comunicación ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.

**P.Q.R.S:** Sigla que se refiere a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, las cuales son interpuestas por la ciudadanía intrínseca en el proceso.

**Quejas:** Manifestación de insatisfacción, cuando a criterio del consultante la atención a que tiene derecho fue negada total o parcialmente, o no reúne las expectativas de calidad.

**SAC:** Esta creado con el fin de recepcionar, clasificar, canalizar, tramitar, dar solución a las quejas y hacer seguimiento a las inquietudes y recomendaciones que presenta la población en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud y entes de

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [7]
		CÓDIGO: MMSH-SP-SA-P02
	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD</b>	VERSION: 4
		Fecha Aprobación: 12/04/2023

control, a fin de tomar los correctivos para el mejoramiento de la calidad y oportunidad en la prestación del servicio.

**Supersalud:** Superintendencia Nacional de Salud.

**Tutelas:** Es el mecanismo previsto en el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia vigente, que busca proteger los Derechos constitucionales fundamentales de los individuos "*cuando cualquiera de éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública*".<sup>1</sup> La acción procede en algunos casos cuando se viola de manera directa ciertos derechos de carácter fundamental, como mecanismo transitorio cuando se busca evitar un perjuicio irremediable o en aquellos casos en los cuales no haya ningún mecanismo idóneo para proteger un derecho fundamental.

## 5. RESPONSABLE

Es responsabilidad del Profesional Universitario designado, la gestión de las actividades propuestas en este procedimiento, para el logro de los objetivos trazados.

## 6. POLITICAS DE OPERACIÓN

- Todos los registros que se generen en el procedimiento deben ser archivados de acuerdo con lo definido en la tabla de retención documental (TRD), teniendo en cuenta los lineamientos de los instrumentos archivísticos y la normatividad legal vigente aplicable.
- La atención al ciudadano será justa y equitativa, no existirán prelacións en la atención ni discriminaciones por credo, raza; inclinación política, religiosa, ni económica.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [8]
		CÓDIGO: MMSH-SP-SA-P02
	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD</b>	VERSION: 4
		Fecha Aprobación: 12/04/2023

- Cuando se presenten peticiones, quejas o reclamos anónimos o que no indiquen dirección para remisión de correspondencia o dirección electrónica, se publicara la respuesta en la página Web oficial del municipio [www.municipiodecartago.gov.co](http://www.municipiodecartago.gov.co) y en la cartelera oficial de la misma Secretaría, por un término de diez (10) días hábiles.
- Cualquier problema que ocurra con los equipos tecnológicos deberá ser reportado al responsable de su dependencia o en su defecto a la Dirección TICS del Municipio.
- Se establece que los únicos autorizados para firmar las comunicaciones oficiales son el Alcalde, Secretarios(as) de Despacho y los (las) delegados(as) que se encuentren autorizados en el manual o Decreto de firmas del Municipio.
- El seguimiento a las solicitudes radicadas mediante el sistema de información (software implementado), se debe realizar por parte del funcionario responsable del procedimiento, de manera constante; garantizando el cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente en la materia.
- Las solicitudes escritas ingresan a servicio atención a la comunidad (SAC) a través del radicado directamente en el despacho.
- Las solicitudes por salud pública son remitidas por competencia para la gestión y trámite a la Oficina de Salud Pública de esta dependencia, teniendo en cuenta que su seguimiento se ejecutará desde este procedimiento.
- En los casos de usuarios no residentes en Cartago, se da tratamiento a la solicitud como anónimo en el sistema de información para su traslado por competencia a la administración municipal que corresponda.
- En los casos donde el mecanismo constitucional proyectado no llegue a concluir de manera positiva para el usuario y este lo solicite, el profesional universitario jurídico podrá realizar acompañamiento en las acciones hasta donde la normatividad vigente le indique su alcance.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [9]
		CÓDIGO: MMSH-SP-SA-P02
	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD</b>	VERSION: 4
		Fecha Aprobación: 12/04/2023

- La gestión legal del mecanismo constitucional corresponde al solicitante y en ningún caso se establecerá este trámite por parte de los funcionarios de la Secretaría de Salud y Protección Social de la Administración Municipal.

## 7. CONTENIDO Y DESARROLLO

**Inicio:** Se da inicio al procedimiento **SERVICIO ATENCIÓN A LA COMUNIDAD**, teniendo en cuenta el cumplimiento legal vigente.

**Presentación de la solicitud:** El usuario en salud del Municipio de Cartago, presenta solicitud verbal en la oficina de Servicio Atención a la Comunidad de la Secretaría de Salud y Protección Social de la Administración Municipal.

**Identificación del tipo de solicitud:** El técnico administrativo a cargo de la atención al usuario, verifica el tipo de solicitud presentada; teniendo en cuenta:

COORDINACIÓN SAC	SALUD PÚBLICA
Trámites y/o quejas de las EPS e IPS	Solicitud de licencias de inhumación
Trámites y/o quejas del servicio de salud en régimen especial	Quejas por salud pública
Trámites y/o quejas de la entrega de medicamentos	

**Validación de la información aportada con la solicitud:** Una vez identificado el tipo de solicitud, el técnico administrativo a cargo valida la información soporte presentada por el usuario interesado:

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [10]
		CÓDIGO: MMSH-SP-SA-P02
	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD</b>	VERSION: 4
		Fecha Aprobación: 12/04/2023

INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE	INFORMACIÓN DEL USUARIO EN SALUD	DOCUMENTOS SOPORTE
Nombre completo Número de cédula Teléfono Correo electrónico Dirección de residencia	Nombre completo Numero de cedula Teléfono Afiliación en salud Lugar de residencia Cobertura del SISBEN	Vigencia de las ordenes medicas Correspondencia de la titularidad de las ordenes médicas Asunto de la solicitud Historia clínica

**Radicación de la solicitud:** El funcionario asignado registra la información de la solicitud presentada por el usuario o solicitante, en el sistema de información (software) vigente; así mismo, esta se radica ante la Superintendencia Nacional de Salud mediante su plataforma web habilitada.

*Se debe adjuntar fotocopias de los siguientes documentos según el caso: Cédula Paciente, Cédula quien presenta la solicitud, Orden Médica y/o Autorización del Procedimiento, Historia Clínica, en la conformación del expediente físico de la solicitud con soporte del registro generado en el sistema de información.*

**Traslados de la solicitud:** Una vez radicada la solicitud, el funcionario asignado, diligencia el formato de traslado de solicitud vigente, en los siguientes casos:

- Traslado inmediato: Cuando el tipo de solicitud afecta o pone en riesgo la vida y la integridad del usuario de manera urgente; cuando se evidencia un histórico de solicitudes no resueltas por la entidad externa y se requiere asistencia jurídica para acceder a mecanismos constitucionales.
- Traslado a salud pública: En los casos donde la solicitud contenga sus criterios de identificación en salud pública para la gestión y tramite.

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [11]
		CÓDIGO: MMSH-SP-SA-P02
	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD</b>	VERSION: 4
		Fecha Aprobación: 12/04/2023

- Traslado por insatisfacción: Se presenta cuando la solicitud no concluye dentro de los términos establecidos por la ley en el tratamiento de PQRS y se requiere asistencia jurídica para acceder a mecanismos constitucionales.

**Verificación del traslado:** El profesional universitario jurídico verifica la información soporte del traslado en los casos inmediatos o por insatisfacción; mediante el sistema de información (software) se realiza consulta del histórico en solicitudes o mecanismos constitucionales y de plataformas web externas como afiliaciones al sistema de salud y de SISBEN para la confirmación de la información aportada garantizando el seguimiento y control en cada etapa del procedimiento.

**Identificación del mecanismo constitucional:** Con la información aportada en la solicitud y las consultas realizadas; el profesional universitario jurídico identifica el mecanismo constitucional que corresponda para iniciar su trámite y gestión.

MECANISMO CONSTITUCIONAL	CRITERIOS
Acción de tutela	Cuando se evidencia vulneración del derecho fundamental a la salud
Derecho de petición	Cuando la solicitud se refiere a E.P.S e I.P.S
Incidente de desacato	Por incumplimiento del fallo de tutela
Modulación de sentencia	Cuando se requieren aclaraciones en un punto específico del fallo de tutela
Impugnación de fallos de tutela	Cuando el fallo de tutela es contrario a las pretensiones del usuario

**Proyectar el mecanismo constitucional:** El profesional universitario jurídico inicia la proyección del mecanismo constitucional que corresponde, bajo autorización verbal del solicitante o usuario en salud.

**Seguimiento a la solicitud:** El profesional universitario y/o técnico administrativo a cargo, realiza seguimiento a la solicitud radicada y registra su estado a través del sistema

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [12]
		CÓDIGO: MMSH-SP-SA-P02
	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD</b>	VERSION: 4
		Fecha Aprobación: 12/04/2023

de información, en caso de que no exista la conclusión positiva de la misma, se procede a realizar el acompañamiento jurídico que corresponda.

**Cierre de la solicitud:** El técnico administrativo a cargo, registra el cierre o conclusión de la solicitud en el sistema de información (software).

**Informe de gestión en servicio atención a la comunidad:** Los primeros diez (10) días hábiles del mes, el profesional universitario jurídico responsable del procedimiento proyecta informe estadístico de las actividades desarrolladas en servicio atención a la comunidad. Para su posterior ajuste y envío al despacho del Alcalde.

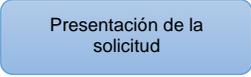
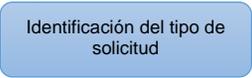
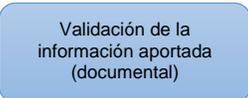
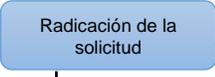
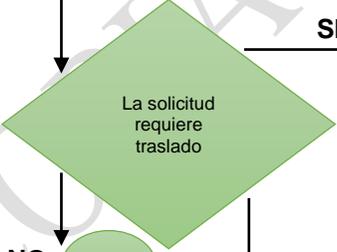
**Archivar información:** Remitirse al procedimiento de Gestión Documental.

**Fin:** Da terminación a las actividades propias del procedimiento **SERVICIO ATENCIÓN A LA COMUNIDAD.**

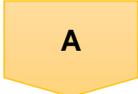
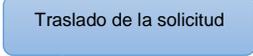
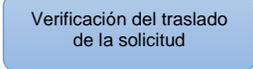
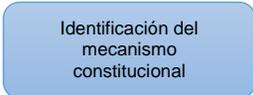
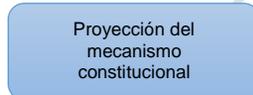
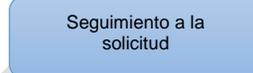
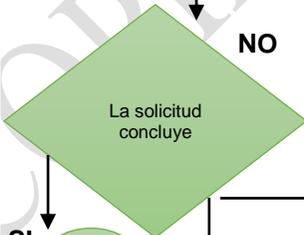
COPIA CONTROLADA

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [13]
		CÓDIGO: MMSH-SP-SA-P02
	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD</b>	VERSION: 4
		Fecha Aprobación: 12/04/2023

### 7.1 Flujograma del procedimiento

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
			
1		Solicitante / Usuario en salud	Documentación aportada
2		Técnico administrativo	Documentación aportada por el solicitante / usuario en salud
3		Técnico administrativo	Consultas en las plataformas web correspondientes
4	 	Técnico administrativo	*Reporte del sistema *Documentación aportada
5	 SI →  NO → 	Técnico administrativo	Radicado de la solicitud
			

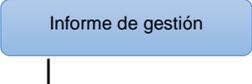
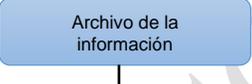
	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [14]
		CÓDIGO: MMSH-SP-SA-P02
	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD</b>	VERSION: 4
		Fecha Aprobación: 12/04/2023

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
			
6		Técnico administrativo	Formato diligenciado
7		Profesional Universitario	Consultas sistema de información y/o portal web externo
8		Profesional Universitario	Documentos aportados
9		Profesional Universitario	Documento proyectado
10		Profesional Universitario / Técnico administrativo	*Control de solicitudes *Sistema de información
11		Técnico administrativo	Sistema de información



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [15]
		CÓDIGO: MMSH-SP-SA-P02
	<b>PROCEDIMIENTO SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD</b>	VERSION: 4
		Fecha Aprobación: 12/04/2023

--	--	--	--

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
			
12		Profesional Universitario / Técnico administrativo	Sistema de información
13		Profesional Universitario	*Proyección de informe *Correo electrónico enviado
14		Técnico administrativo	Archivo físico y digital
			

## 8. RIESGOS VS CONTROLES

Ver Mapa de Riesgos

## 9. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Ver Listado Maestro de Documentos

Ver Tabla de Retención Documental