| **Fecha: 16/03 /2021** | **Acta No:**  | **Hora Inicio: 9:00 am**  | **Hora Fin: 9:30 a.m.**  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tema: Seguimiento a PQRSR** |
| **Responsable: Luz Elena Cardona** | **Elaborado por: Luz Elena Cardona** |
| **Proceso / Subproceso / Actividad:** Promoción del Desarrollo Social/ Secretaria de Salud Pública y Seguridad Social/ Salud Pública y Vigilancia, control y Aseguramiento en Salud. |
| **Lugar: Instalaciones Secretaría de Salud** |
| **AGENDA** | 1. |  Seguimiento a PQRSR  |
| 2. | proposiciones y varios |
|  |  |
| DESARROLLO DE LA REUNIÓNLuz Elena da la bienvenida a los asistentes y se procedió a informar que el viernes pasado con el SAIA No. 15811 se informó a los coordinadores de programa que a partir del 15 de marzo ellos son los responsables de la firma de los certificados de PQRSR y de igual forma se les recordó el envio de respuestas a través del correo institucional del archivo.Compartió que hay dos PQRSR vencidas:5444 venció el 15 de marzo y aparece en trámite. Eliana informa que la Dra. Ängela Rubio aún no ha firmado. Luz Elena le solicita que nuevamente le solicite a la Dra. Firmar esta respuesta ya que se encuentra vencida.5449 responsable de respuesta Sebastián funcionario de la Dirección Operativa de Aseguramiento y venció el 15 de marzo. Eliana indica que él ya está elaborando la respuesta.En el seguimiento a PQRSR Durleidy evidenció que las PQRSR No. 858 y 13517 la funcionaria responsable de darle respuesta, les dio terminado y son solicitudes a las que se les debe dar respuesta. Eliana hablará con la funcionaria Juliana Franco acerca de esta situación y Durleidy nuevamente enviará los documentos.Eliana informa que durante la semana pasada se estuvo capacitando a los funcionarios: Mónica,Durleidy,Tatiana y Luz Enith sobre las acciones de cada uno de los programas, con el fin de que los documentos que se reciban en la ventanilla de la Secretaría de Salud sean de nuestra competencia. Durante la semana terminará de capacita : Diana,Eliana,Nancy y German. Luz Elena le solicita que le suministre copia del control de asistencia y de la fotocopia que se le está entregando a cada persona capacitada.Diana funcionaria del archivo explica que se están enviando oficios en físico a instituciones que tienen correo electrónico. Se considera que en la medida en que los peticionarios tengan correo electrónico se debe enviar por este medio.De igual manera explica que en el seguimiento que se está realizando con Durleidy hay muchas PQRSR cuyas respuestas se están enviando desde el correo personal. Se considera importante hacer promoción del correo electrónico del archivo y de los correos institucionales para que las respuestas sean enviadas a través de este medio. . |

La Dra Ángela Rubio indica que la funcionaria Shirley es la encargada de hacer seguimiento a la respuesta de los derechos de petición y es la encargada de responder aquellos que son requeridos por los entes de control. Luz Elena cada mes que envie el reporte de derechos de petición a la alcadía lo enviará con copia a la Dra Ängela Rubio y la funcionaria Shirley.

.

Durleidy hace énfasis en que en el momento de recibir la correspondencia no se está definiendo bien el asunto. Para esto Luz Elena va a capacitar a los funcionarios del SAC, está pendiente la fecha.

Solicitan programar una capacitación con los funcionarios de recepcionar la documentación en la alcaldía y que son para esta Secretaría y mejorar de esta manera los procesos. La Dra. Ängela Rincón queda encargada de concertar la capacitación.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Acta No:** | **FIRMA** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **CORREO ELECTRÓNICO** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Fecha:** | **TELÉFONO OFICINA/ CELULAR** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **CARGO** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Tema:** | **PROCESO O ENTIDAD**  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **NOMBRE** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |

