| **Fecha: 9/03 /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 REUNIÓNLa Dra. Ängela Ríncón directora operativa de Vigilancia, Control y Aseguramiento inicia la reunión dando la bienvenida a los asistentes. Comparte que en aras de mejorar el proceso de PQRSR se ha hecho cambios constantemente y lo que pretendemos es articularnos y optimizar el proceso de tal manera que podamos tener una trazabilidad apropiada para tener evidencias en la respuesta de PQRSR.Explica que los certificados de PQRSR van a ser firmados por los coordinadores de los programas de salud pública y los supervisores verificarán que se anexe el certificado a la cuenta, debidamente firmado.Cada semana se enviará al correo electrónico de cada coordinador y de las directoras operativas el cuadro matriz con las PQRSR vencidas y que vencen durante la semana, con el fin de que puedan consultarla antes de firmas los certificados. Esto también permitirá un mayor control y seguimiento por parte de los funcionarios encargados del seguimiento a PQRSR. De igual forma se enviará al WhatsApp institucional.Cada coordinador definirá si firmará los certificados de PQRSR en físico o de manera virtual.La Dra. Ängela Ríncón le solicita a Eliana el directorio actualizado de los coordinadores de programas con el fin de enviar semanalmente este cuadro de seguimiento a PQRSR.Durleidy propone que la matriz sea enviada los días lunes con el fin de poder tener la información que ingresa el fin de semana, esta información estaría llegando al medio día de cada lunes. Se acoge esta propuesta.La Dra. Ängela Ríncón indica que se enviará un oficio a todos los funcionarios en el cual se les indicará sobre el cambio en la firma de los certificados de PQRSR. Luz Elena queda encargada de proyectar el oficio.De igual manera explica que todos los documentos que requieran respuesta y que ingresen vía electrónico, al correo institucional o personal debe ser enviado al correo de PQRSR con el fin de ser ingresados en el aplicativo SAIA y poder hacer seguimiento a la respuesta.Todos los documentos que requieran respuesta se les debe dar trámite y enlazar la respuesta desde el SAIA. No podemos hacer anotaciones en el SAIA o enviar respuestas desde correos personales. Debemos responder todos los documentos.Se solicita que se envie un oficio en el cual se pida a los funcionarios que las respuestas se deben enviar a través del correo corporativo, no el personal y se deben anexar las respuestas dadas desde SAIA. Luz Elena queda encargada de proyectar este oficio. . |

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 |

