

Código:		INSTRUCTIVO RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN	
Versión:			
Vigente a partir de:			
Página:	1 de 5		

+NIVEL DEL PROCESO: Apoyo	PROCESO: Gestión Documental	PROCEDIMIENTO Tramite de documentos
-------------------------------------	---------------------------------------	--

EQUIPO DE TRABAJO RESPONSABLE: Gestión documental	CARGO LIDER: Director Sistemas de información
---	---

OBJETIVO: Responder oportunamente los derechos de petición con el fin de cumplir requerimientos normativos y satisfacer las necesidades de los peticionarios frente al acceso a la información	ALCANCE: Inicio: Recibir el derecho de petición. Final: Responder derecho de petición.
--	--

ENTRADA (INSUMOS NECESARIOS)
Derecho de petición

ACCIONES O ETAPAS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN (INSTRUCTIVO)	REGISTRO O DOCUMENTO
RECIBIR, CLASIFICAR Y REGISTRAR EN EL SISTEMA EL DERECHO DE PETICIÓN	Usuario	Presentar derecho de petición a través de los diferentes canales institucionales habilitados para tal fin: <ul style="list-style-type: none"> • Correo institucional atencionalusuario@metrosalud.gov.co • Ventanilla única de gestión documental • Dirección de UH y Coordinación de CS • Página Web http://www.metrosalud.gov.co/contacto/pqr 	
		Por ventanilla única de gestión documental	
	Auxiliar Administrativo (GD)	Aplicar el procedimiento de gestión y trámite para la recepción del derecho de petición	
	Auxiliar Administrativo (GD)	Recibir y revisar que el derecho de petición sea responsabilidad de Metrosalud y que corresponda al objeto misional de la E.S.E., que esté firmado, con fecha no superior al recibo, que incluya los anexos que se describan y datos específicos del solicitante.	
	Auxiliar Administrativo (GD)	Clasificar por tiempo de respuesta	
	Auxiliar Administrativo (GD)	Registrar y radicar el derecho de petición en el software utilizado	
		Por correo electrónico institucional	
	Auxiliar administrativo	Revisar el correo institucional dos veces al día (una vez en la mañana y otra en la tarde)	
	Auxiliar administrativo	Seleccionar los derechos de petición que se hayan recibido	

Código:		INSTRUCTIVO RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN	
Versión:			
Vigente a partir de:			
Página:	2 de 5		

ACCIONES O ETAPAS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN (INSTRUCTIVO)	REGISTRO O DOCUMENTO
	Auxiliar administrativo	Clasificar el derecho de petición de acuerdo al asunto del mismo y verificar que los documentos tengan como destino Metrosalud, que sean competencia de la empresa, estén completos, si es el caso con anexos y firmas. En caso de que la respuesta no sea de competencia de Metrosalud se traslada por competencia a la entidad responsable y se le informa al usuario al correo electrónico del remitente la entidad a la cual se traslada.	
	Auxiliar administrativo	Registrar la petición del usuario en el aplicativo de escucha activa, detallando fielmente la petición hecha por el mismo. En caso de que la respuesta se traslade a otra entidad se dejará registrado en el aplicativo de escucha activa.	
	Auxiliar administrativo	Renviar correo electrónico a Gestión documental, con la información del derecho de petición.	
	Auxiliar administrativo	Cerrar el caso en el aplicativo de escucha activa con la gestión realizada.	
		Por página web	
	Auxiliar administrativo	Ingresa al link PQRS de la página principal de la web institucional una vez al día.	
	Auxiliar administrativo	Seleccionar los derechos de petición que se hayan recibido	
	Auxiliar administrativo	Clasificar el derecho de petición de acuerdo al asunto del mismo y verificar que los documentos tengan como destino Metrosalud, que sean competencia de la empresa, estén completos, si es el caso con anexos y firmas. En caso de que la respuesta no sea de competencia de Metrosalud se traslada por competencia a la entidad responsable y se le informa al usuario al dato de contacto del remitente la entidad a la cual se traslada.	
	Auxiliar administrativo	Registrar la petición del usuario en el aplicativo de escucha activa, detallando fielmente la petición hecha por el mismo. En caso de que la respuesta se traslade a otra entidad se dejará registrado en el aplicativo de escucha activa.	
	Auxiliar administrativo	Generar documento electrónico (formato PDF) con pantallazo del derecho de petición y enviar correo electrónico a Gestión documental con la información de este.	
	Auxiliar administrativo	Cerrar el caso en el aplicativo de escucha activa con la gestión realizada.	
	Auxiliar Administrativo (GD)	Clasificar por tiempo de respuesta	
	Auxiliar Administrativo (GD)	Registrar y radicar el derecho de petición en el software utilizado	

Código:		INSTRUCTIVO RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN	
Versión:			
Vigente a partir de:			
Página:	3 de 5		

ACCIONES O ETAPAS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN (INSTRUCTIVO)	REGISTRO O DOCUMENTO
	Auxiliar administrativo	Recibir el Derecho de petición	
		Revisar que cumpla con los requisitos para radicarlo y recibirlo, en caso de no cumplir explicar al usuario que debe ajustar y devolverlo para su correcto diligenciamiento.	
		Radicar el Derecho de Petición en caso de que cumpla y entregar copia al usuario.	
		En centros de salud y Unidades Hospitalarias	
	Auxiliar administrativo, Secretaria	Recibir el derecho de petición registrando en él firma, fecha, hora y sello de recibido	
	Auxiliar administrativo, Secretaria	Registrar petición en SAFIX	SAFIX
	Auxiliar administrativo, Secretaria	Entregar la petición al Director de UH o coordinador de centro de salud	
Director de UH o coordinador de centro de salud	Revisar la petición y tramitar respuesta, en caso contrario enviar a ventanilla única de gestión documental		
DAR RESPUESTA INICIAL AL USUARIO		Recepciones de página web o correo electrónico	
	Auxiliar administrativo, Secretaria	Dar respuesta inicial al usuario de manera automática indicando número de radicado (Mensaje de texto)	
		Recepciones por ventanilla de correspondencia	
	Auxiliar administrativo, Secretaria	Entregar copia del documento con radicado impreso	
		Recepciones por Dirección de Unidad Hospitalaria o Centros de Salud	
DEFINIR EL ÁREA RESPONSABLE DEL DERECHO DE PETICIÓN		Recepciones de página web, correo electrónico, ventanilla única, UH o CS	
		Clasificar el derecho de petición de acuerdo con la naturaleza del mismo	
	Técnico operativo	Identificar el área responsable de la respuesta, de acuerdo a tabla de responsabilidades por temática	
		Remitir vía SEVENET al Jefe del área responsable. Debe incluir tiempo de respuesta, el número del consecutivo radicado de escucha activa y copia del registro de la petición (Pantallazo).	

Código:		INSTRUCTIVO RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN	
Versión:			
Vigente a partir de:			
Página:	4 de 5		

ACCIONES O ETAPAS	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN (INSTRUCTIVO)	REGISTRO O DOCUMENTO
ASIGNAR SERVIDOR RESPONSABLE	Jefe Unidad Administrativa	Revisar el SEVENET identificando los derechos de petición a responder y su prioridad, según el plazo legal establecido para la respuesta	
	Jefe Unidad Administrativa	Asignar responsable de la respuesta al derecho de petición	Correo electrónico
	Servidor asignado para la respuesta	Recibir y analizar la petición y elaborar la respuesta soportando lo necesario, según la normativa vigente	
	Jefe Unidad Administrativa	Verificar que no se venzan los términos para la respuesta al derecho de petición informando al servidor designado la situación	
RESPONDER DERECHO DE PETICIÓN	Servidor asignado para la respuesta	Proyectar oficio de respuesta ante el jefe inmediato	
	Jefe Unidad Administrativa	Revisar y avalar la respuesta a la petición. Aclara lo necesario con el responsable	
	Técnico operativo	Verificar que no se venzan los términos para la respuesta al derecho de petición informando al jefe inmediato la situación	
	Jefe Unidad Administrativa	Enviar respuesta al usuario con copia a las entidades donde el usuario radicó el mismo derecho de petición a través del correo electrónico	
	Jefe Unidad Administrativa	Enviar al técnico operativo copia de la respuesta al derecho de petición	
	Técnico operativo	Registrar en el sistema SAFIX ESCUCHA ACTIVA el cierre a la petición	

FORMATOS UTILIZADOS	CÓDIGO DEL FORMATO	OTROS DOCUMENTOS DE APOYO

OTRAS CONSIDERACIONES TÉCNICAS A TENER EN CUENTA

Las respuesta a los derechos de petición de los organismos de vigilancia y control serán revisados previamente por el Jefe de la Oficina asesora Jurídica y el Gerente.

Preparado por: Dra. Clemencia Toro Beleño, PU Dioselina Vergara Muñoz, PU Jorge Cuadros, Ing. Diego J. Cossio .Vanessa Murillo y Nidia R. Goez	Revisado por:
Cargo: Jefe Oficina Asesora Juridica, PU Participación Social, PU Grupo de Apoyo en comunicaciones, PE Ofician Asesora de Planeación y Desarrollo organizacional; Aux Admón. de Gestion Documental; Aux Admón. de Atención al Usuario	Cargo:
Fecha: 23/04/2019	Fecha:

Código:		INSTRUCTIVO RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN	
Versión:			
Vigente a partir de:			
Página:	5 de 5		

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN				
VERSIÓN	FECHA	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RESPONSABLE DEL CAMBIO O AJUSTE
Versión documento	dd/mm/aaaa	Describa de manera sucinta el cambio	Describa de manera sucinta por qué hace el cambio	Cargo responsable del cambio