



MANUAL DE USUARIO

DUSOFT

MANUAL

TUTELAS Y SIAU

REGISTRO DE CAMBIOS Y REVISIONES

Fecha	Versión	Descripción del Cambio	Aprobó
07-09-2020	01	Creación	Ing. York Larry Sánchez Cuero.
10-29-2020	02	Se agrega Cambio en Manual de Siau en la Presentación de Pagina Web y se añade la opción de crear PQRSF desde Aplicación Móvil.	Ing. York Larry Sánchez Cuero.
20-11-2020	03	Se modifica proceso de creacion de tutelas asignando IPS y relacionando Juzgados a dichas IPS.	Ing. York Larry Sánchez Cuero.
03-12-2020	04	Se modifica proceso de creacion de tutelas, mejoras que garantizan un mejor proceso.	Ing. York Larry Sánchez Cuero.
09-12-2020	05	Se modifica proceso de creacion de tutelas, mejoras que garantizan un mejor proceso.	Ing. York Larry Sánchez Cuero.

TABLA DE CONTENIDO

REGISTRO DE CAMBIOS Y REVISIONES.....	2
TABLA DE CONTENIDO.....	3
TABLA DE FIGURAS.....	5
OBJETIVO.....	9
ALCANCE.....	10
1. INGRESO A LA APLICACIÓN.....	11
2. CAUSA.....	11
3. JUZGADOS.....	12
4. TUTELAS:.....	13
5. REPORTE TUTELAS.....	19
6. INGRESO A LA APLICACIÓN SIAU.....	20
7. AFILIADOS/PARAMETRIZACIÓN/QUEJAS Y RECLAMOS.....	20
7.1 TIPOS DE FUENTES:.....	21
7.2. TIPO PETICIÓN.....	23
7.4. CATEGORÍA.....	26
7.5. SERVICIO UTILIZADO.....	28
7.6. ATRIBUTO AFECTADO.....	30
8. ATENCIÓN AL AFILIADO/PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS/VER QRSF.....	32
9. ATENCIÓN AL AFILIADO/PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS/CREAR PQRSF.....	36
10. CREAR PQRSF PAGINA WEB.....	45
11. CREAR PQRSF - APLICACIÓN MÓVIL.....	48
12. ATENCIÓN AL AFILIADO/PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS/EDITAR PQRSF.....	52
13. ATENCIÓN AL AFILIADO/REPORTES PQRSF.....	52
13.1 INFORME POR IPS.....	53
13.2 INFORME POR MUNICIPIO.....	54

13.3. INFORME POR ENTIDAD.....	55
13.4. INFORME FIDUPREVISORA.....	56
13.5. INFORME CONTROL INTERNO.....	57
13.6. INFORME POR PLAN.....	58
13.7. INFORME SECRETARIA DE SALUD.....	59

TABLA DE FIGURAS

Figura 1 - Ingreso a la Aplicación.....	11
Figura 2 - Crear causa.....	11
Figura 3 - Juzgados.....	12
Figura 4 - Crear Juzgados.....	12
Figura 5 - Tutelas.....	13
Figura 6 - Detalle de Tutela.....	13
Figura 7 - Crear Tutela.....	14
Figura 8 - Guarda Instauracion.....	15
Figura 9 - Guarda Documento.....	15
Figura 10 - Buscar Juzgado.....	16
Figura 11 - Cargue de Archivos.....	17
Figura 12 - Tabla Documentos Cargados.....	17
Figura 13 - Notificacion Documento Agregado.....	18
Figura 14 - Correo Electronico Notificacion Documento Agregado.....	18
Figura 15 - Acceso Aplicacion.....	19
Figura 16 - Reporte de Tutelas.....	19
Figura 17 - Ingreso.....	20
Figura 18 - Afiliados.....	20
Figura 19- Quejas y Reclamos.....	21
Figura 20- Parametrización.....	21
Figura 21- Opciones.....	22
Figura 22- Editar.....	22

Figura 23- Anular..... 22

Figura 24- Crear Tipos de Fuente.....23

Figura 25- Guardar Tipo de Fuente..... 23

Figura 26- Estados de la Petición..... 24

Figura 27- Editar Petición..... 24

Figura 28- Editar Estado de Petición.....25

Figura 29- Anular Estado de Petición.....25

Figura 30- Crear Resultado.....26

Figura 31- Buscador de Categorías.....26

Figura 32- Editar Categoría.....27

Figura 33- Anular Categoría.....27

Figura 34- Create Clases de Destino..... 28

Figura 35- Buscador de Servicio Utilizado.....28

Figura 36- Editar Servicio Utilizado.....29

Figura 37- Crear Servicio Utilizado..... 30

Figura 38- Atributo Afectado..... 30

Figura 39- Editar Atributo Afectado.....31

Figura 40- Crear Tipo de Petición QRSF.....31

Figura 41- Ver QRSF..... 32

Figura 42- Buscador QRSF.....32

Figura 43- Datos de la Consulta.....33

Figura 44- Limpiar Consulta.....34

Figura 45- Paginador.....34

Figura 46- Acción.....	34
Figura 47- Información de PQRSF.....	35
Figura 48- Impresión de PQRSF.....	36
Figura 49- Crear PQRSF.....	37
Figura 50- Menús Desplegables.....	38
Figura 51- IPS.....	39
Figura 52- PQRSF Guardada.....	40
Figura 53- Respuesta.....	41
Figura 54- Registrar Respuesta.....	41
Figura 55- Respuesta almacenada.....	42
Figura 56- En Trámite.....	42
Figura 57- Impresión de Respuesta.....	43
Figura 58- Finalizar Registro de la Queja.....	44
Figura 59- Campos Habilitados.....	44
Figura 60- Estado de la Solicitud.....	45
Figura 61- Estado de la Solicitud.....	45
Figura 62- Registrar PQRSF Web.....	46
Figura 63- PQRSF Web Guardada.....	47
Figura 64- PQRSF en Dusoft Eps.....	48
Figura 65- Descarga Aplicación Play Store.....	48
Figura 66- Deslizador de pantallas.....	49
Figura 67- Comenzar Registro PQRSF.....	49
Figura 68- Registrar PQRSF Web.....	50

Figura 69- PQRSF App Móvil Guardada.....	51
Figura 70- Botón Acción.....	52
Figura 71- Reportes PQRSF.....	53
Figura 72- Formato de Reportes PQRSF.....	53
Figura 73- Informe Ips.....	54
Figura 74- Informe Por Municipio.....	55
Figura 75- Informe Por Entidad.....	56
Figura 76- Informe Fiduprevisora.....	56
Figura 77- Informe Control Interno.....	57
Figura 78- Informe por plan.....	59
Figura 79- Informe Secretaria de Salud.....	59

OBJETIVO

El objetivo que se persigue con la aplicación del presente manual es:

Dar a conocer a los usuarios finales el funcionamiento y manejo de los diferentes módulos del software DUSOFT ASISTENCIAL para el proceso de TUTELAS Y SIAU.

Permitir el registro, consulta de peticiones, quejas y reclamos, así como generación de reportes e indicadores.

Proporcionar a los usuarios encargados de recibir las tutelas un mecanismo que le permita realizar el registro y seguimiento de las mismas.

ALCANCE

El desarrollo y los avances en los sistemas informáticos han permitido que las organizaciones puedan implementar, desarrollar y controlar sus procesos y operaciones de una manera eficiente a través de estos.

Por tal motivo se implementa el software DUSOFT con el fin de que las diferentes áreas de la organización puedan desarrollar sus procesos de una manera integral y confiable lo cual permitirá optimizar el tiempo de respuesta al usuario al disponer con la información en línea facilitando la gestión de los diferentes procesos.

Este software es altamente parametrizable y adaptable a las necesidades de la organización, funciona en un ambiente web, con base en sistema multiusuario que personaliza el menú de acceso para cada usuario, de tal forma que el usuario que opere el software tendrá un conjunto de funcionalidades relacionadas exclusivamente con su área de trabajo.

1. INGRESO A LA APLICACIÓN.

El modulo está compuesto por cuatro (4) partes, dentro de las cuales está la parametrización que puede llevarse acabo de acuerdo a la necesidad del servicio. Figura 1.



Figura 1 - Ingreso a la Aplicación.

Para iniciar con el registro de la tutela se debe hacer la parametrización de la siguiente información:

2. CAUSA

En este submodulo se registrar las causas que son motivos de tutela. Este submodulo está compuesto por:

Buscador: Para realizar la búsqueda se debe digitar la descripción, el registro se puede visualizar y editar.

Filtro: Existen dos opciones de filtro: activos y anulados.

Crear Causa: Para realizar la creación de un nuevo registro se da clic en esta opción, se ingresa la causa que se desea crear y se da clic en guardar. Figura 2.



Figura 2 - Crear causa.

3. JUZGADOS

En esta opción se crean los juzgados de los cuales llegan tutelas a la empresa. Figura 3.



Figura 3 - Juzgados.

Este submodulo está compuesto por:

Buscador: Para realizar la búsqueda se debe digitar la descripción, el registro se puede visualizar y editar.

Filtro: Existen dos opciones de filtro.

Crear Juzgado: Para realizar la creación de un nuevo registro se da clic en esta opción, se ingresan los datos del juzgado. Figura 4.

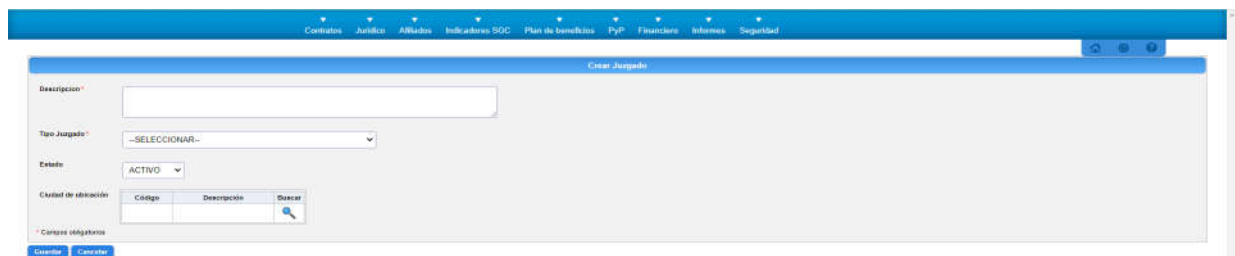


Figura 4 - Crear Juzgados.

Descripción: Se ingresa el nombre del juzgado.

Tipo Juzgado: Se asocia el juzgado a un tipo (Familiar, laboral, civil, penal, etc.)

Estado: Estado del juzgado. (Activo - Inactivo)

Ciudad de Ubicación: Se asocia el juzgado a la ciudad donde se encuentra ubicado. Una vez ingresada la información del juzgado se da clic en **Guardar**.

4. Tutelas:

En esta opción se ingresan los datos de la tutela recibida. Este submodulo está compuesto por: Figura 5.

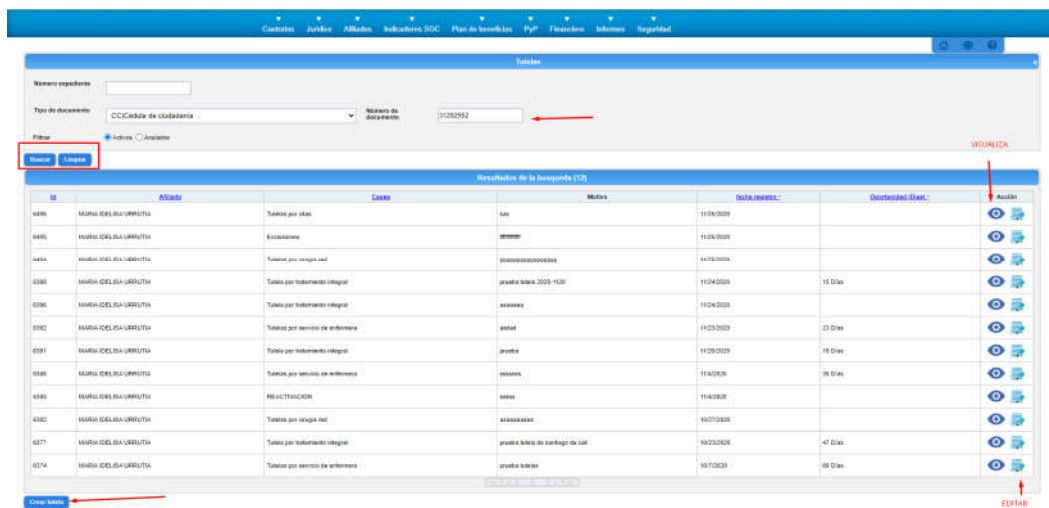


Figura 5 - Tutelas

Buscador: Para realizar la búsqueda se puede hacer por:

- Número de expediente de la tutela.
- Identificación del usuario, para lo cual se debe seleccionar un tipo de documento e ingresar el número del documento.
- El registro se puede visualizar y editar. Cuando el usuario ingresa a la opción para visualizar el registro de la tutela puede realizar las siguientes acciones: Figura 6.



Figura 6 - Detalle de Tutela

Editar: Editar el registro de la tutela.

Regresar: Volver a la pantalla inicial del submodulo de tutelas.

Ficha Tutela: Descargar ficha con la información de la tutela ingresada en Formato Pdf.

Descargar Archivo Adjunto: Permite la visualización del archivo cargado en la creación de la tutela.

Filtro: Existen dos opciones de filtro. Activos y anulados.

Crear Tutela: Para realizar la creación de un nuevo registro se da clic en esta opción, se ingresan los datos solicitados en la pestaña **Instauracion:**

Número de expediente: Se ingresa consecutivo o número de expediente que maneje el departamento Jurídico. (Campo obligatorio)

Tipo de documento: Se selecciona el tipo de documento (CC, CE, PA, ETC.) del usuario que interpone la acción de tutela. (Campo obligatorio)

Número de documento: Se digita el número de documento del usuario que interpone la acción de tutela. (Campo obligatorio) Figura 7.

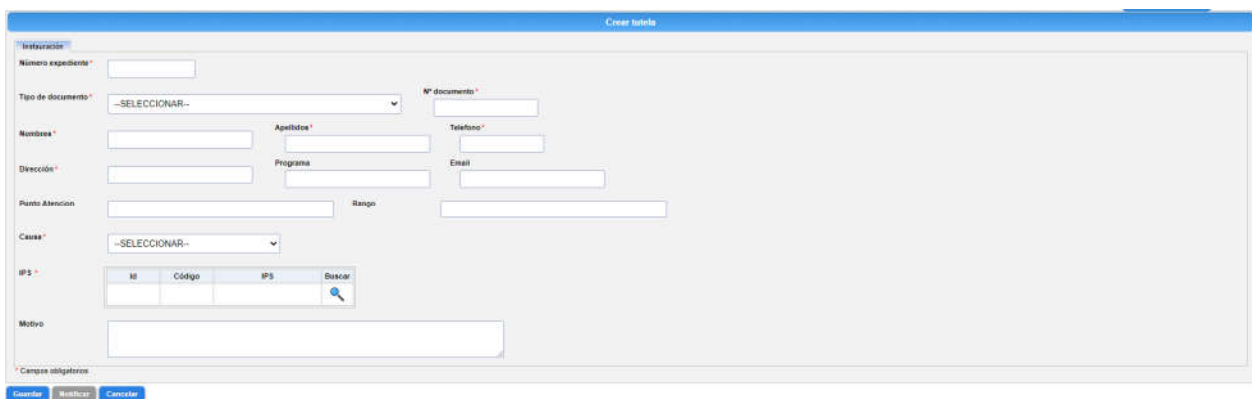


Figura 7 - Crear Tutela

Una vez ingresado estos dos datos el sistema consulta en Dusoftware Asistencial, si el usuario ha sido atendido en Cosmitet Ltda. Automáticamente carga los datos del usuario y se inhabilitan los campos para que no puedan ser editados, de lo contrario el

sistema habilita los campos para que los datos del usuario puedan ser ingresados manualmente.

Causa: Motivo de la tutela. (Campo obligatorio)

IPS: Corresponde a la ips de la solicitud.

Motivo: Descripción relacionado al motivo de la solicitud.

Una vez se ingrese la información se da clic en el botón Guardar y la aplicación muestra un mensaje indicando que se guardó el registro y se habilita la pestaña Documentos en la cual se realizará seguimiento a la solicitud. Figura 8.

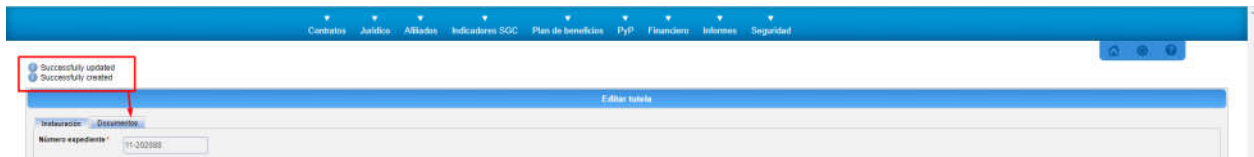


Figura 8 - Guarda Instauración.

En la pestaña documento se diligenciará la siguiente información: Figura 9.

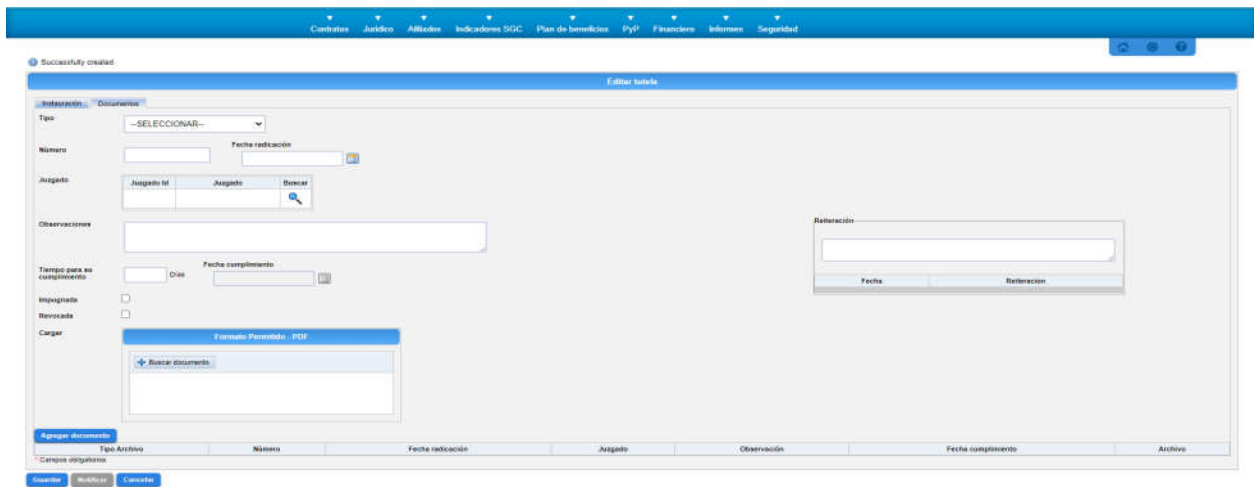


Figura 9 - Guarda Documento.

Tipo: Tipo de tutela; para los documentos de tipo respuesta deben diligenciarse de forma obligatoria los siguientes campos **Número**, **Fecha radicación**, **Juzgado**, **Observaciones** y **Carga documento**, para los demás tipos de documento todos los

campos del formulario son de obligatorio diligenciamiento a excepción del campo **observacion**.

Así mismo teniendo en cuenta la definición del proceso se puede incluir el mismo tipo de documento más de una vez al registro de tutela. (No aplica para todos los documentos)

Numero y fecha de radicación: Numero y fecha de radicación de la tutela.

Juzgado: Buscador del juzgado donde se interpuso la acción de tutela. Para realizar la búsqueda el usuario debe escribir el nombre del juzgado posterior a esto seleccionarlo. Figura 10.



Id	Nombre	Acciones
18	7 SEPTIMO PENAL MUNICIPAL DE DESCONGESTION CON FUNCION DE CONTROL DE GARANTIAS PALMIRA VALLE	Seleccionar
19	1 PRIMERO PENAL MUNICIPAL PARA ADOLESCENTES CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS TUMACO NARIÑO	Seleccionar
20	PROMISCUO MUNICIPAL NORCASIA CALDAS	Seleccionar
21	Consejo Seccional de la Judicatura 000 Sala Administrativa de Cali	Seleccionar
23	Consejo Seccional de la Judicatura 002 Sala Administrativa de Cali	Seleccionar
24	Consejo Seccional de la Judicatura 003 Sala Administrativa de Cali	Seleccionar

Figura 10 - Buscar Juzgado.

Observaciones: Observaciones de la solicitud.

Reiteracion: Campo de texto no obligatorio en el cual se incluire la informacion que corresponda; esta habilitara a nivel de consulta un historial de la informacion registrada.

Tiempo para su cumplimiento: Tiempo para el cumplimiento de la solicitud.

Fecha cumplimiento: Fecha de cumplimiento de la solicitud.

Estos datos no son obligatorios, el usuario debe diligenciarlos y actualizarlos según el estado de la acción jurídica.

Cargar: En esta opción el usuario debe seleccionar la ubicación del archivo a cargar en **formato PDF** dando clic en el boton **+ Buscar documento**, Una vez seleccionado el documento debe dar clic en el boton **Cargar Documento** y para finalizar la carga da clic en el boton **Agregar documento**. Si despues de cargado el documento se desea eliminar se podra relaizar antes de guardar el registro y se habilita el boton **X Clear All**. Figura 11.

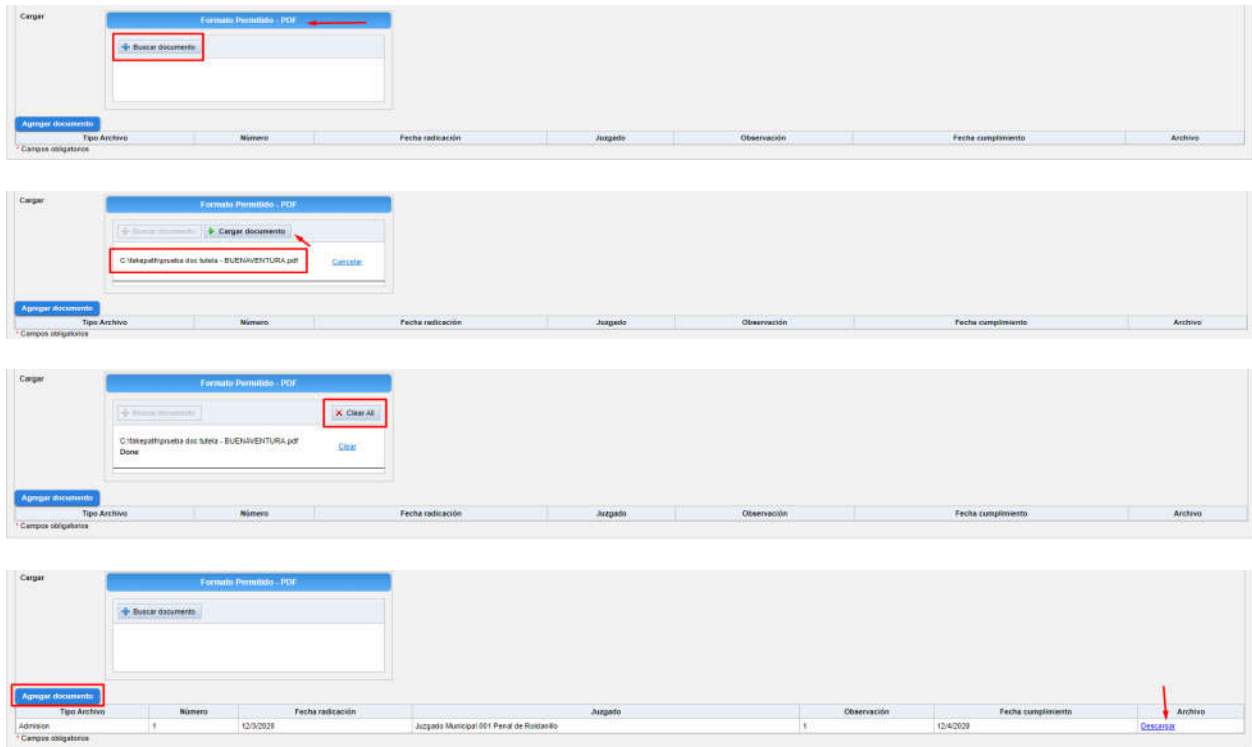


Figura 11 - Cargue de Archivos.

Cuando se van agregando los archivos, el usuario puede visualizarlos en la tabla que el sistema le muestra. Figura 12.

Tipo Archivo	Número	Fecha radicación	Juzgado	Observación	Fecha cumplimiento	Archivo
Decreto 1	2	11/28/2020	Juzgado de Circuito 006 Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de Cali	ases	12/4/2020	Descargar
Fallo 2da instancia	1	11/28/2020	Juzgado de Circuito 006 Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de Cali	ases	12/9/2020	Descargar

Figura 12 - Tabla Documentos Cargados

El botón **Notificar** enviará un correo electrónico de notificación (Direcciones de correo electrónico relacionada a la IPS) una vez se agregue un documento al registro de tutela. Para esta funcionalidad debe tener en cuenta lo siguiente: Figura 13.

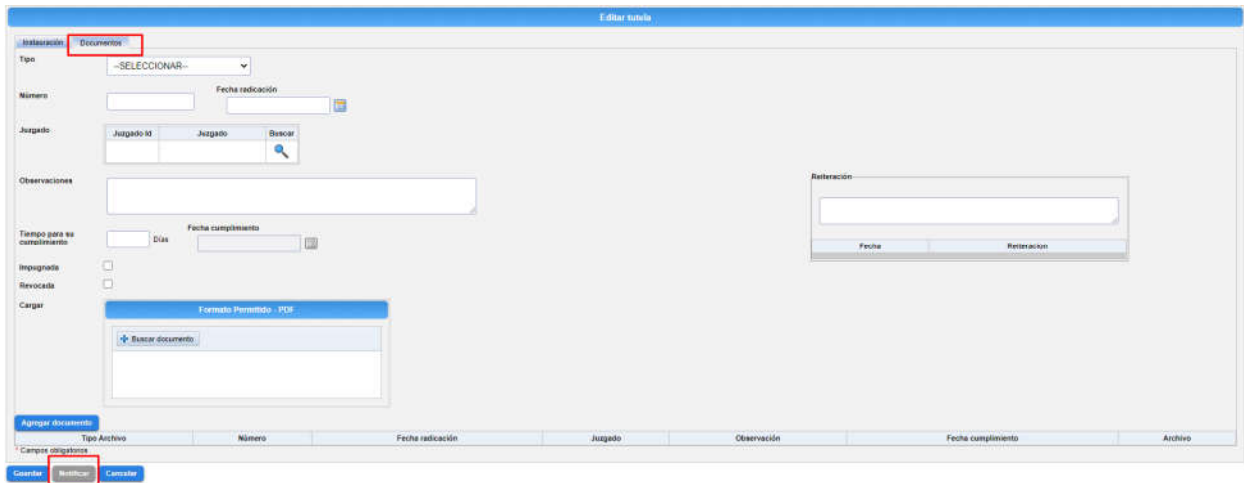


Figura 13 - Notificación Documento Agregado

- ✓ El botón se activará una vez de clic en el botón **Agregar documento**.
- ✓ El botón se inactivará al terminar el proceso descrito anteriormente.
- ✓ Si se agrega un primer documento y no dan clic en el botón **Notificar** y continúan agregando un segundo documento la acción del botón **Notificar** ya no aplicara para el primer documento.

El correo electrónico enviado se visualizará de la siguiente manera: Figura 14.



Figura 14 - Correo Electronico Notificación Documento Agregado

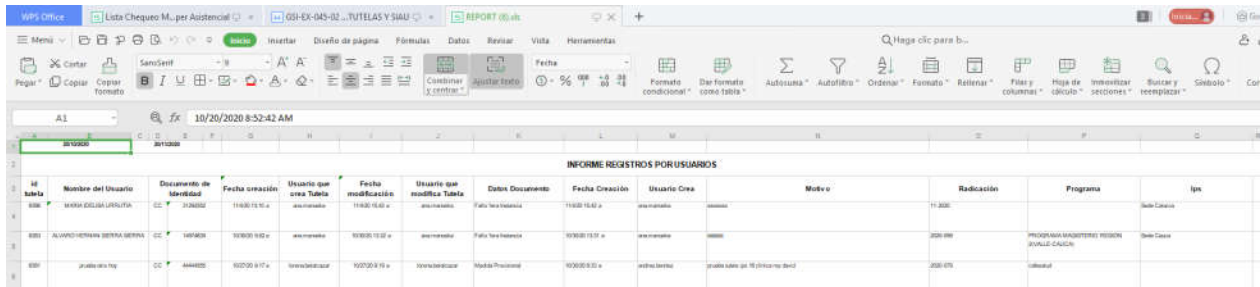
Una vez reciba la notificación el usuario deberá validar la información del correo electrónico y para gestionar en la aplicación debe dar clic en el link habilitado; acceder con su usuario y contraseña. Figura 15.



Figura 15 - Acceso Aplicación

5. Reporte Tutelas

El reporte consta de un rango de fecha que puede seleccionar el usuario, el cual filtra las tutelas que se encuentren en ese rango según la fecha de instauración. Figura 16



ID Tutela	Nombre del Usuario	Documento de Identidad	Fecha creación	Usuario que crea Tutela	Fecha modificación	Usuario que modifica Tutela	Datos Documento	Fecha Creación	Usuario Crea	Motivo	Radicación	Programa	Ipn
888	WANDA DELGADILLO RIVERA	CC 3126882	11/06/2019 a	administrador	11/06/2019 a	administrador	Falta de tutelas	11/06/2019 a	administrador	otras	11-200		Sede Tutelas
889	ALVARO HERNANDEZ BERRA BERRA	CC 3485424	10/03/2019 a	administrador	10/03/2019 a	administrador	Falta de tutelas	10/03/2019 a	administrador	otras	J02-000	PROGRAMA MAESTRADO REGION JUVENIL CAJON	Sede Casos
890	Jurisdicción	CC 3444025	10/20/2019 a	administrador	10/20/2019 a	administrador	Notas Precedentes	10/20/2019 a	administrador	otras tutelas del 10 (otras no de)	J02-075	otras	

Figura 16 - Reporte de Tutelas

6. INGRESO A LA APLICACIÓN SIAU.

Para ingresar a la aplicación de Dusoft Siau Se debe digitar el usuario y Contraseña y dar clic en **Iniciar Sesión**. Figura 17

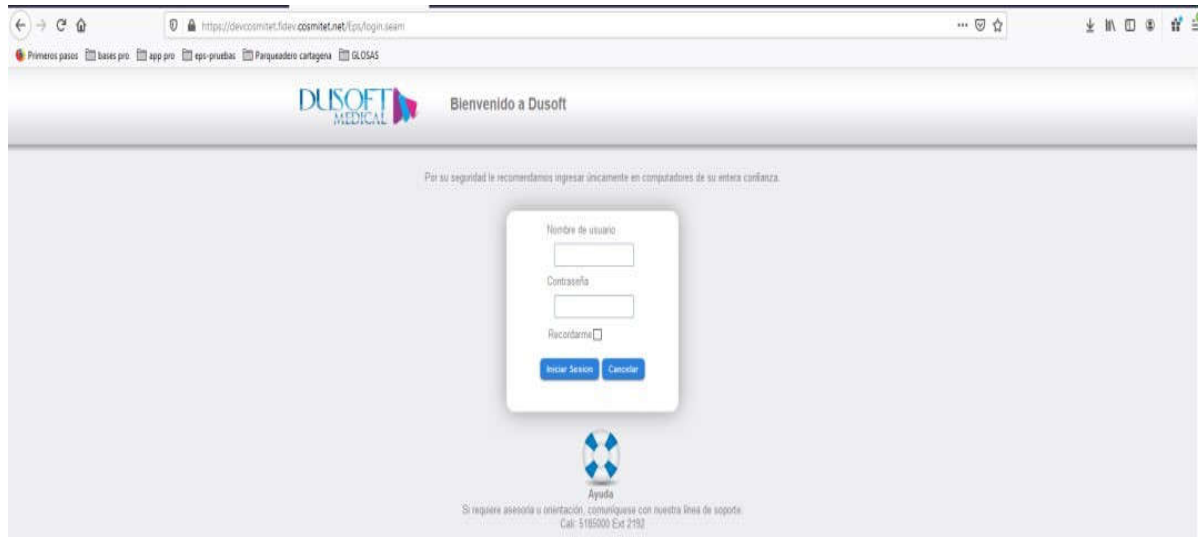


Figura 17 - Ingreso

Se Selecciona Afiliados. Figura 18



Figura 18 - Afiliados

7. Afiliados/Parametrización/Quejas y Reclamos

Este módulo está desarrollado de tal forma que puede ser parametrizado de acuerdo a la necesidad del servicio. Figura 19

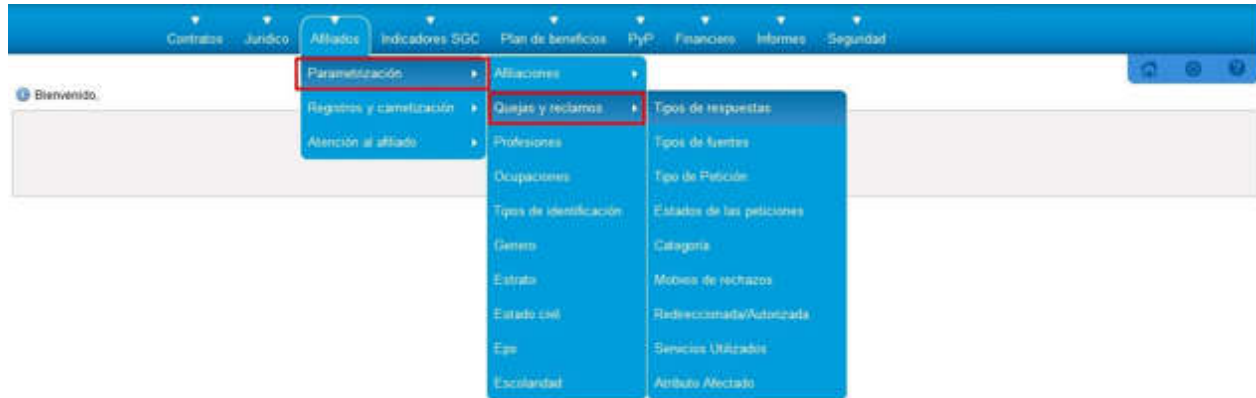


Figura 19- Quejas y Reclamos.

Para iniciar con la parametrización en la opción Afiliados damos clic en Parametrización y luego en la opción Quejas y reclamos.

Aquí encontramos las siguientes opciones:

7.1 Tipos de Fuentes:

Es el medio por el cual fue recibida la PQRSF. Figura 20



Figura 20- Parametrización.

En esta pantalla se puede realizar la consulta de la información por medio del buscador habilitado, una vez realizada la consulta se visualizara en la tabla la información relacionada a los tipos de fuentes creados. Dentro de esta pantalla se encuentra habilitada la opción de consultar y editar los tipos de fuentes existentes.

Al realizar la consulta se puede visualizar la información del tipo de fuente y se habilitan las opciones: Figura 21



Figura 21- Opciones.

Editar: permite editar el código, descripción y estado del tipo de fuente. Figura 22

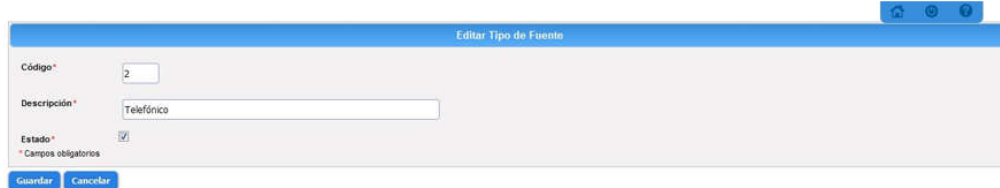


Figura 22- Editar.

Anular: Permite anular el tipo de fuente parametrizado, referenciando un motivo por el cual se va a anular la fuente. Figura 23

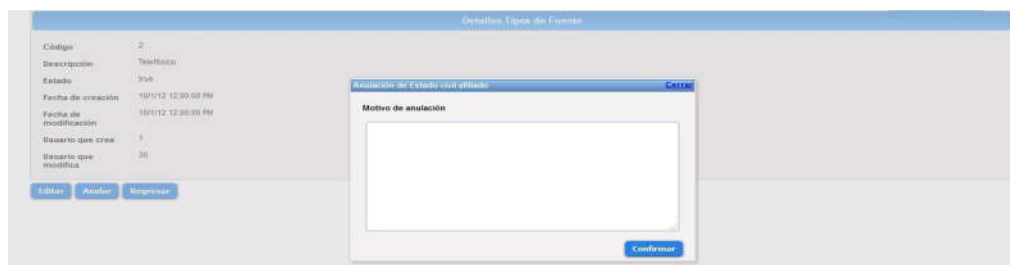


Figura 23- Anular.

Regresar: Permite regresar a la pantalla de consulta de tipos de fuente.

Crear Tipo de Fuente: Permite la creación de nuevos registros de tipos de fuente.

Figura 24

12	CV	Comité de Veedores	true	11/11/2015	11/11/2015	jessica.osorio	nathalie	 
13	12	PROCURADURIA	true	05/02/2018	05/02/2018	diana.angel	nathalie	 
14	14	Defensoría del Pueblo	true	19/04/2018	19/04/2018	diana.angel	nathalie	 







Crear Tipo fuente

Figura 24- Crear Tipos de Fuente.

Se ingresa la información de Código, Descripción y Estado Activo y da clic en **Guardar**.
Figura 25

Crear Tipo de Fuente

Código*

Descripción*

Estado*

* Campos obligatorios

Guardar
Cancelar

Figura 25- Guardar Tipo de Fuente.

7.2. Tipo petición

Motivo general de la PQRSF, relacionado con el destino de la petición. Es decir, de acuerdo al destino de la petición seleccionado, vemos en pantalla el tipo de petición.

Estados de las peticiones: Indica el estado de la PQRSF; en trámite, resuelto o no resuelto. Figura 26



Estado de las Peticiones

Código:

Descripción:

Filtrar: Activos Anulados

Buscar Limpiar

Resultados de la Búsqueda (3)

Resultado Identificación	Código	Descripción	Estado	Fecha de creación	Fecha de modificación	Usuario que crea	Usuario que modifica	Acción
1	1	En trámite	true	05/10/2012	05/10/2012	nathalie	nathalie	 
2	2	No resuelto	true	01/10/2012	01/10/2012	nathalie	nathalie	 
3	3	Resuelto	true	01/10/2012	01/10/2012	nathalie	nathalie	 

Crear Resultado

Figura 26- Estados de la Petición.

En esta pantalla se puede realizar la consulta de la información por medio del buscador habilitado, una vez realizada la consulta se visualizará en la tabla la información relacionada a los estados de las peticiones. Dentro de esta pantalla se encuentra habilitada la opción de consultar y editar los estados de las peticiones existentes. Figura 27

Al realizar la consulta se puede visualizar la información del tipo de fuente y se habilitan las opciones:



Detalles del Resultado de la Petición

Código: 1

Descripción: En trámite

Estado: true

Fecha de Creación: 10/5/12 12:00:00 PM

Fecha de Modificación: 10/5/12 12:00:00 PM

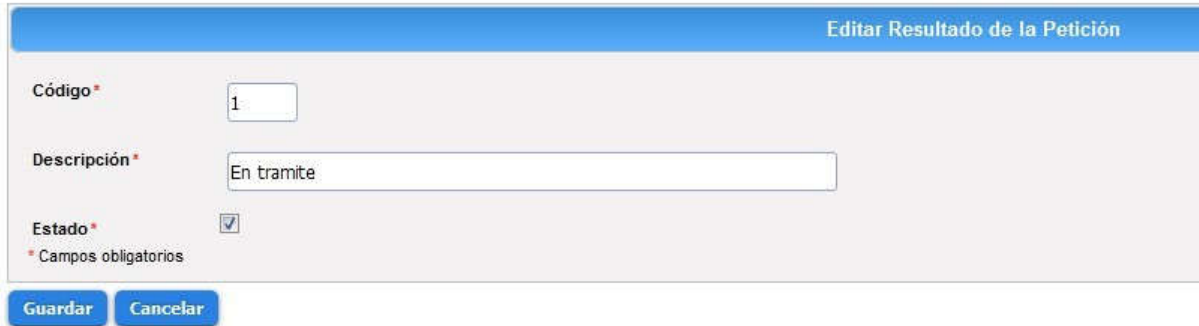
Usuario que crea: 1

Usuario que modifica: 30

Editar Anular Regresar

Figura 27- Editar Petición.

Editar: permite editar el código, descripción y estado de la petición. Figura 28



Editar Resultado de la Petición

Código*

Descripción*

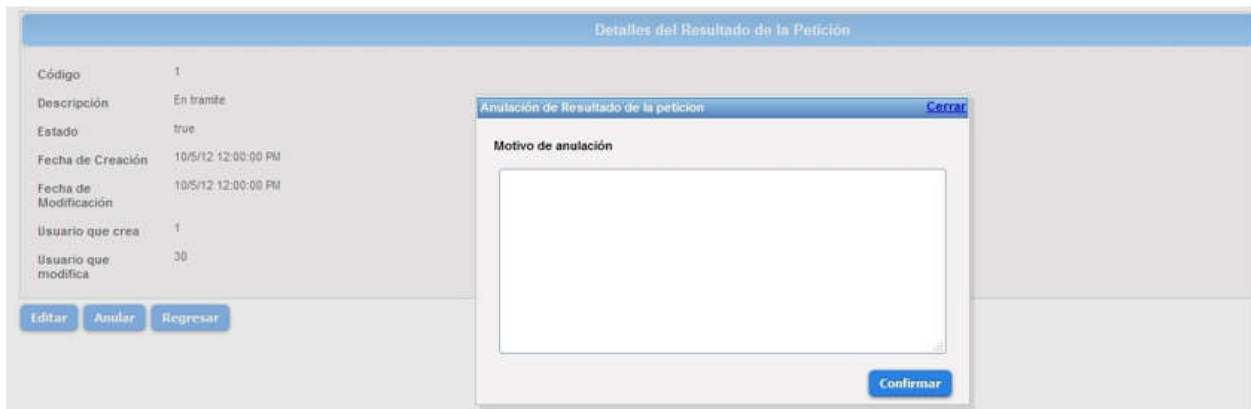
Estado*

* Campos obligatorios

Guardar **Cancelar**

Figura 28- Editar Estado de Petición.

Anular: Permite anular el estado de la petición parametrizado, referenciando un motivo por el cual se va a anular la fuente. Figura 29



Detalles del Resultado de la Petición

Código	1
Descripción	En tramite
Estado	true
Fecha de Creación	10/5/12 12:00:00 PM
Fecha de Modificación	10/5/12 12:00:00 PM
Usuario que crea	1
Usuario que modifica	30

Editar **Anular** **Regresar**

Anulación de Resultado de la petición Cerrar

Motivo de anulación

Confirmar

Figura 29- Anular Estado de Petición.

Regresar: Permite regresar a la pantalla de consulta de tipos de fuente.

Crear Resultado: Permite la creación de nuevos registros de estados de petición. Figura 30

1	1	En trámite	true	05/10/2012	05/10/2012	nathalie	ana.manoska		
---	---	------------	------	------------	------------	----------	-------------	--	--

Crear Resultado

Crear Resultado de la Petición

Código*

Descripción*

Estado*

* Campos obligatorios

Guardar **Cancelar**

Figura 30- Crear Resultado.

7.4. Categoría

Es la Clasificación del PQRSF: asistencial o administrativo. A continuación se muestra el Buscador de categorías. Figura 31

Categoría

Código **BUSCADOR DE CATEGORIAS**

Descripción

Filtrar Activos Anulados

Buscar **Limpiar**

RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA DE CATEGORIAS

Resultados de la Búsqueda (2)

Destino	Código	Descripción	Estado	Fecha de creación	Fecha de modificación	Usuario que crea	Usuario que modifica	Acción
1	1	Administrativo	true	07/11/2012	07/11/2012	nathalie	nathalie	
2	2	Asistencial	true	07/11/2012	07/11/2012	nathalie	nathalie	

CONSULTA **EDICION**

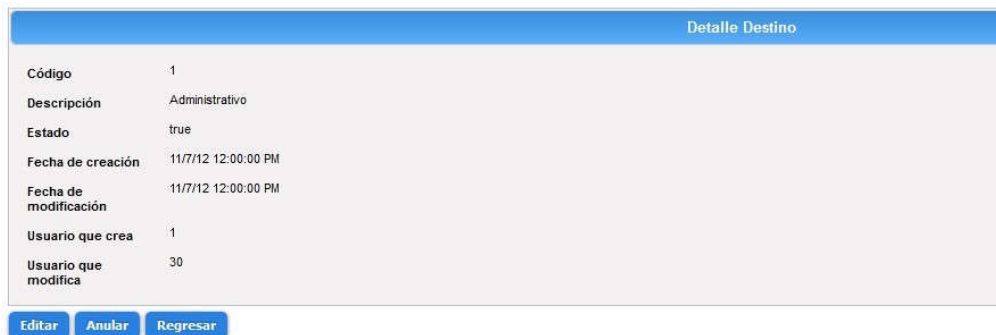
Create Clases de Destino

Figura 31- Buscador de Categorías.

En esta pantalla se puede realizar la consulta de la información por medio del buscador habilitado, una vez realizada la consulta se visualizara en la tabla la información relacionada a las categorías. Dentro de esta pantalla se encuentra habilitada la opción de consultar y editar las categorías existentes.

Al realizar la consulta se puede visualizar la información de las categorías y se habilitan las opciones:

Editar: Permite editar el código, descripción y estado de la categoría. Figura 32

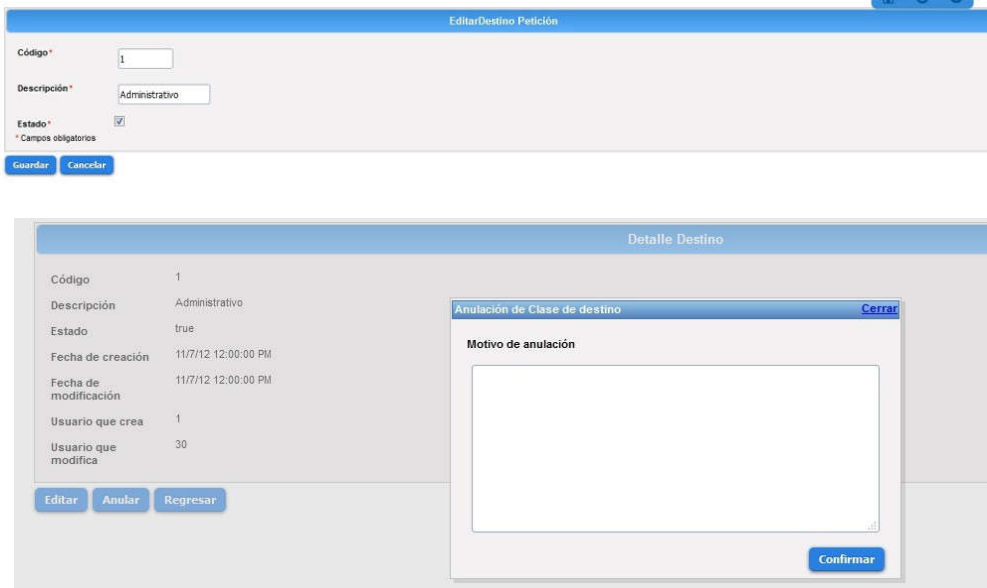


Detalle Destino	
Código	1
Descripción	Administrativo
Estado	true
Fecha de creación	11/7/12 12:00:00 PM
Fecha de modificación	11/7/12 12:00:00 PM
Usuario que crea	1
Usuario que modifica	30

Editar Anular Regresar

Figura 32- Editar Categoría.

Anular: Permite anular el tipo de fuente parametrizado, referenciando un motivo por el cual se va a anular la fuente. Figura 33



EditarDestino Petición

Código *

Descripción *

Estado *

* Campos obligatorios

Guardar Cancelar

Detalle Destino

Código	1
Descripción	Administrativo
Estado	true
Fecha de creación	11/7/12 12:00:00 PM
Fecha de modificación	11/7/12 12:00:00 PM
Usuario que crea	1
Usuario que modifica	30

Editar Anular Regresar

Anulación de Clase de destino Cerrar

Motivo de anulación

Confirmar

Figura 33- Anular Categoría.

Regresar: Permite regresar a la pantalla de consulta de las categorías.

Create clases de destino: Permite la creación de nuevos registros de las categorías. Figura 34

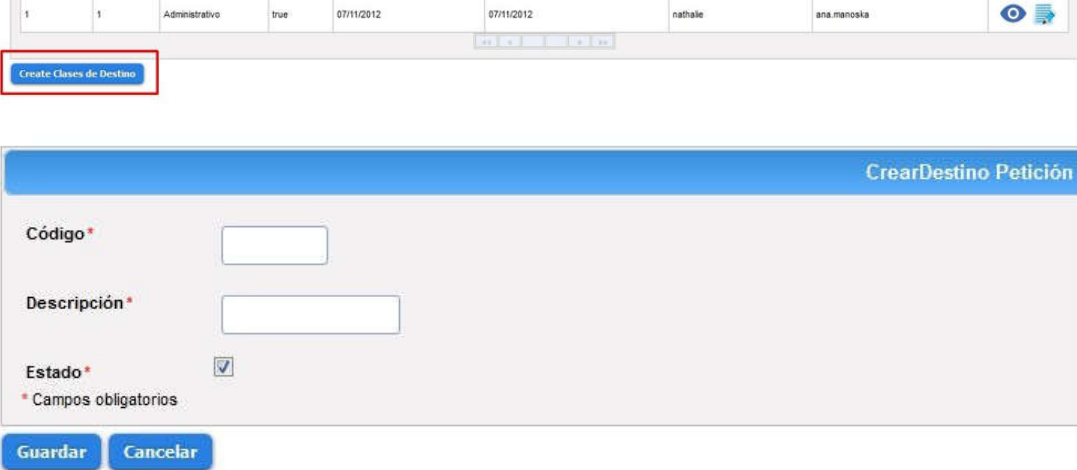


Figura 34- Create Clases de Destino.

7.5. Servicio utilizado

Es el área donde se origina el PQRSF. En esta pantalla se puede realizar la consulta de la información por medio del buscador habilitado, una vez realizada la consulta se visualizará en la tabla la información relacionada a los servicios utilizados. Dentro de esta pantalla se encuentra habilitada la opción de consultar y editar los servicios utilizados existentes. Figura 35

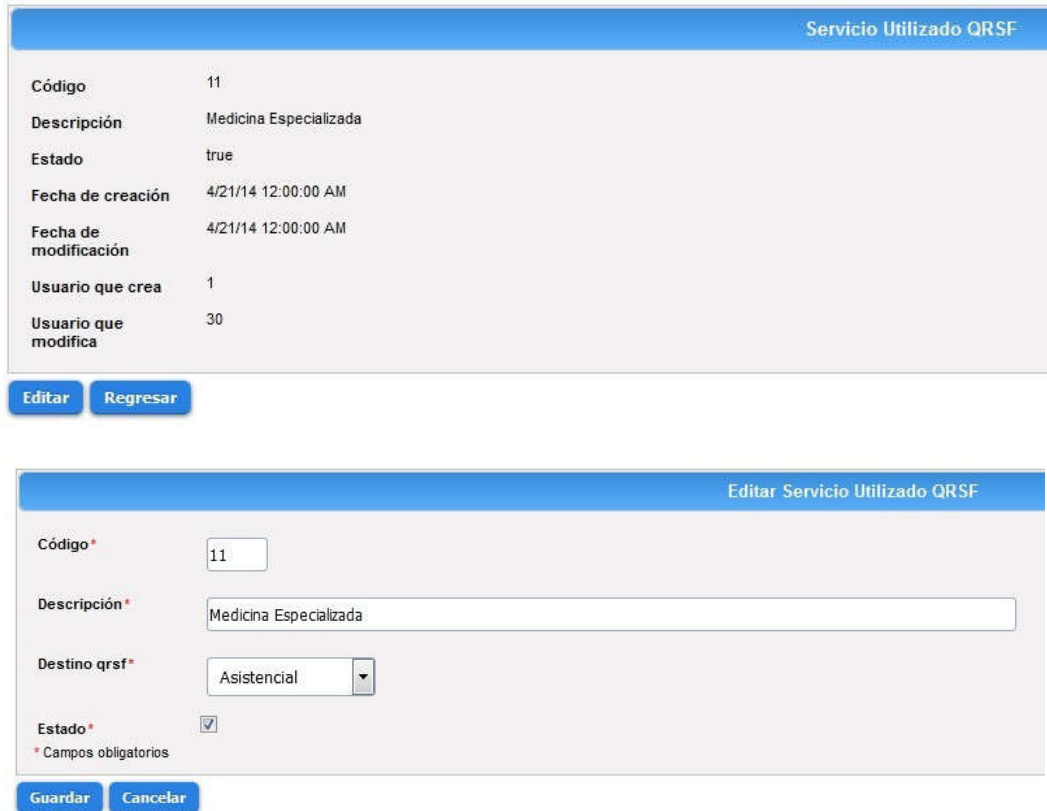


Servicio utilizado id	Código	Descripción	Estado	Fecha de creación	Fecha de modificación	Usuario que crea	Usuario que modifica	Acción
11	11	Medicina Especializada	true	4/21/14 12:00:00 AM	4/21/14 12:00:00 AM	1	1	 
21	21	Laboratorio - Toma de exámenes	true	9/8/14 12:00:00 AM	9/8/14 12:00:00 AM	1	1	 
23	23	UCI	true	9/18/14 2:27:30 PM	9/18/14 2:27:30 PM	10	0	 

Figura 35- Buscador de Servicio Utilizado.

Al realizar la consulta se puede visualizar la información los servicios utilizados y se habilitan las opciones:

Editar: Permite editar el código, descripción y estado de los servicios utilizados. Figura 36

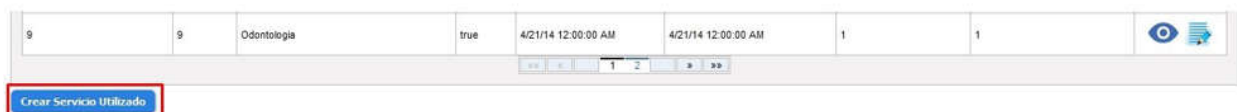


The image shows two screenshots of a web application interface. The top screenshot, titled 'Servicio Utilizado QRSF', displays a list of service details: Código (11), Descripción (Medicina Especializada), Estado (true), Fecha de creación (4/21/14 12:00:00 AM), Fecha de modificación (4/21/14 12:00:00 AM), Usuario que crea (1), and Usuario que modifica (30). Below the list are 'Editar' and 'Regresar' buttons. The bottom screenshot, titled 'Editar Servicio Utilizado QRSF', shows a form for editing these details. Fields include 'Código*' (input with '11'), 'Descripción*' (input with 'Medicina Especializada'), 'Destino qrsf*' (dropdown with 'Asistencial'), and 'Estado*' (checkbox checked). A note indicates '* Campos obligatorios'. 'Guardar' and 'Cancelar' buttons are at the bottom.


Figura 36- Editar Servicio Utilizado.

Regresar: Permite regresar a la pantalla de consulta de los servicios utilizados.

Crear servicio utilizado: Permite la creación de nuevos registros de servicios utilizados. Figura 37



The image shows a table with 9 columns. The first row contains the following data: 9, 9, Odontologia, true, 4/21/14 12:00:00 AM, 4/21/14 12:00:00 AM, 1, 1. Below the table is a 'Crear Servicio Utilizado' button highlighted with a red box. There are also navigation icons and a page indicator '1 2' below the table.



Crear Servicio Utilizado QRSF

Código *

Descripción *

Destino qrsf * --SELECCIONAR--

Estado *

* Campos obligatorios

Guardar Cancelar

Figura 37- Crear Servicio Utilizado.

7.6. Atributo afectado

Identifica si la PQRSF es por accesibilidad, oportunidad, pertinencia, etc.

En esta pantalla se puede realizar la consulta de la información por medio del buscador habilitado, una vez realizada la consulta se visualizara en la tabla la información relacionada a los Atributos afectados. Dentro de esta pantalla se encuentra habilitada la opción de consultar y editar los atributos afectados existentes. Figura 38



Atributo Afectado

Código BUSCADOR DE ATRIBUTO AFECTADO

Descripción

Filtrar Activos Anulados

CONSULTAR EDITAR

Buscar Limpiar

Resultados de la búsqueda (11)

Tipo de Petición id	Código	Descripción	Estado	Fecha de creación	Fecha de modificación	Usuario que crea	Usuario que modifica	Action
1	1	Accesibilidad	true	10/5/12 12:00:00 PM	10/5/12 12:00:00 PM	1	1	 
2	2	Oportunidad	true	10/1/12 12:00:00 PM	10/1/12 12:00:00 PM	1	1	 

Figura 38- Atributo Afectado.

Al realizar la consulta se puede visualizar la información de los atributos afectados y se habilitan las opciones:

Editar: permite editar el código, descripción y estado del atributo afectado. Figura 39

Detalles Tipo de Petición QRSF

Código	1
Descripción	Accesibilidad
Destino qrsf	Asistencial
Estado	true
Fecha de creación	10/5/12 12:00:00 PM
Fecha de modificación	10/5/12 12:00:00 PM
Usuario que crea	1
Usuario que modifica	1

[Editar](#) [Regresar](#)

Editar Tipo de petición QRSF

Código*

Descripción*

Destino QRSF*

Estado*

* Campos obligatorios

[Guardar](#) [Cancelar](#)

Figura 39- Editar Atributo Afectado.

Regresar: Permite regresar a la pantalla de consulta de los atributos afectados.

Crear tipo de petición: Permite la creación de nuevos registros de atributos afectados.
Figura 40

12	11	No reconocimiento de las prestaciones económicas	true	5/29/19 4:41:59 PM	5/29/19 4:41:59 PM	11	0	
1	1	Accesibilidad	true	10/5/12 12:00:00 PM	10/5/12 12:00:00 PM	1	30	

[Crear Tipo Petición](#)

Crear Tipo de petición QRSF

Código*

Descripción*

Destino QRSF*

Estado*

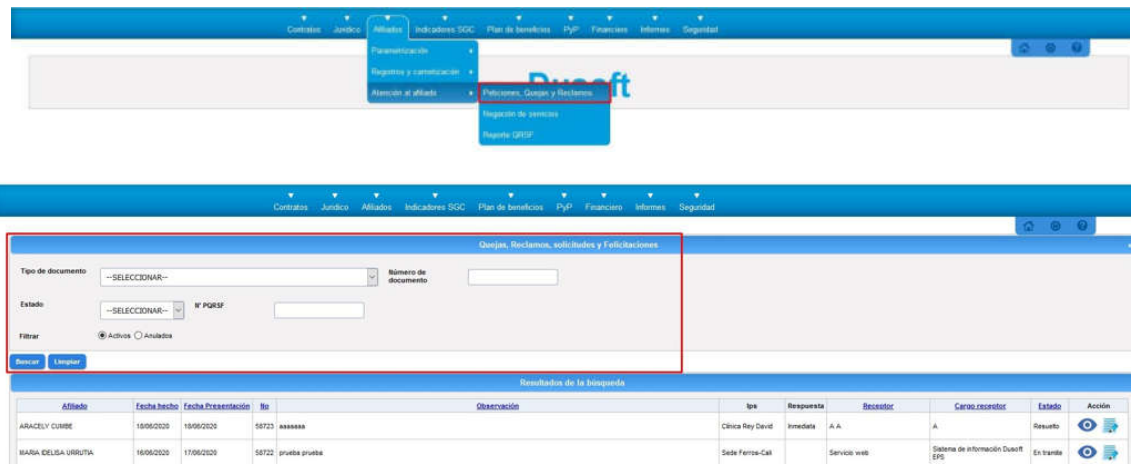
* Campos obligatorios

[Guardar](#) [Cancelar](#)

Figura 40- Crear Tipo de Petición QRSF.

8. Atención al afiliado/Peticiones, Quejas y Reclamos/Ver QRSF

Una vez se ingrese a peticiones, quejas y reclamos tendremos disponible un buscador que permitirá consultar las solicitudes registradas. En esta pantalla tenemos los siguientes filtros de búsqueda: Figura 41



The screenshot shows the COSMITET web interface. The top navigation bar includes: Contratos, Jurídico, Afiliados, Indicadores SGC, Plan de beneficios, PYP, Financiero, Informes, Seguridad. A dropdown menu is open under 'Afiliados', showing options like 'Parametrización de', 'Registros y certificación', 'Atención al afiliado', 'Peticiones, Quejas y Reclamos', 'Investigación de servicios', and 'Reporte QRSF'. The 'Peticiones, Quejas y Reclamos' option is highlighted. Below this, the search interface for 'Quejas, Reclamos, solicitudes y Felicitaciones' is shown with the following fields:

- Tipo de documento: --SELECCIONAR--
- Número de documento: [input type="text"]
- Estado: --SELECCIONAR--
- N° QRSF: [input type="text"]
- Filtrar: Activos Anulada
- Buttons: Buscar, Limpiar

Below the filters is a table titled 'Resultados de la búsqueda' with the following data:

Afiliado	Fecha hecho	Fecha Presentación	Id	Observación	Ips	Respuesta	Receptor	Carga receptor	Estado	Acción
ARACELY CUMBE	18/09/2020	18/09/2020	58723	asasasa	Clinica Rey David	Inmediata	A.A.	A	Resuelto	
MARIA DELISA URSBITA	18/09/2020	17/09/2020	58722	prueba prueba	Sede Ferrocarril		Servicio web	Sistema de información Duocrit EPS	En trámite	

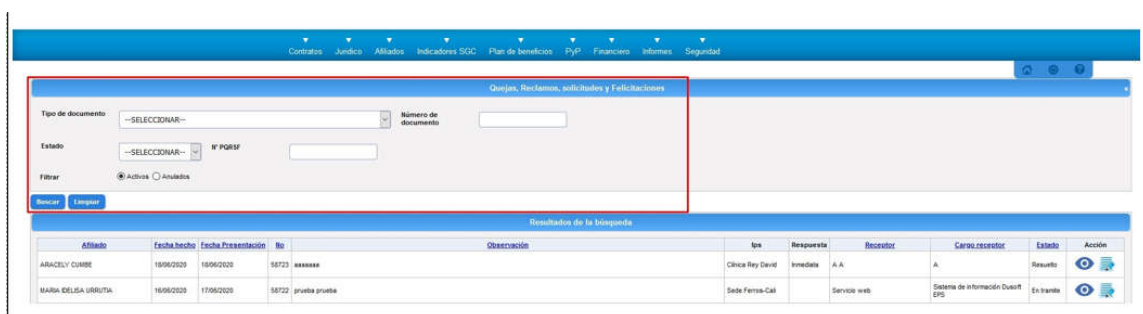
Figura 41- Ver QRSF.

Numero de documento: Numero de documento del paciente y/o afiliado.

Estado de la PQRSF: Estado de las PQRSF. (En trámite, Resuelto y No Resuelto)

Número de la PQRSF: Número asignado en el momento de la creación de la PQRSF.

Estado de la solicitud: Estado de la Solicitud. (Activa o Anulada). Figura 42



This screenshot is identical to the one in Figure 41, showing the search interface and the results table for 'Quejas, Reclamos, solicitudes y Felicitaciones'.

Figura 42- Buscador QRSF.

Una vez realizada la consulta, el resultado de esta nos muestra la siguiente información en la tabla:

Afiliado: Nombre completo del paciente y/o afiliado.

Fecha Hecho: Fecha que en la que sucedieron los hechos que dieron origen a la PQRSF. **Fecha Presentación:** Fecha que en la que el afiliado se acercó a presentar la PQRSF.

No: Numero que corresponde al asignado cuando se crea la PQRSF.

Observación: Descripción de la PQRSF.

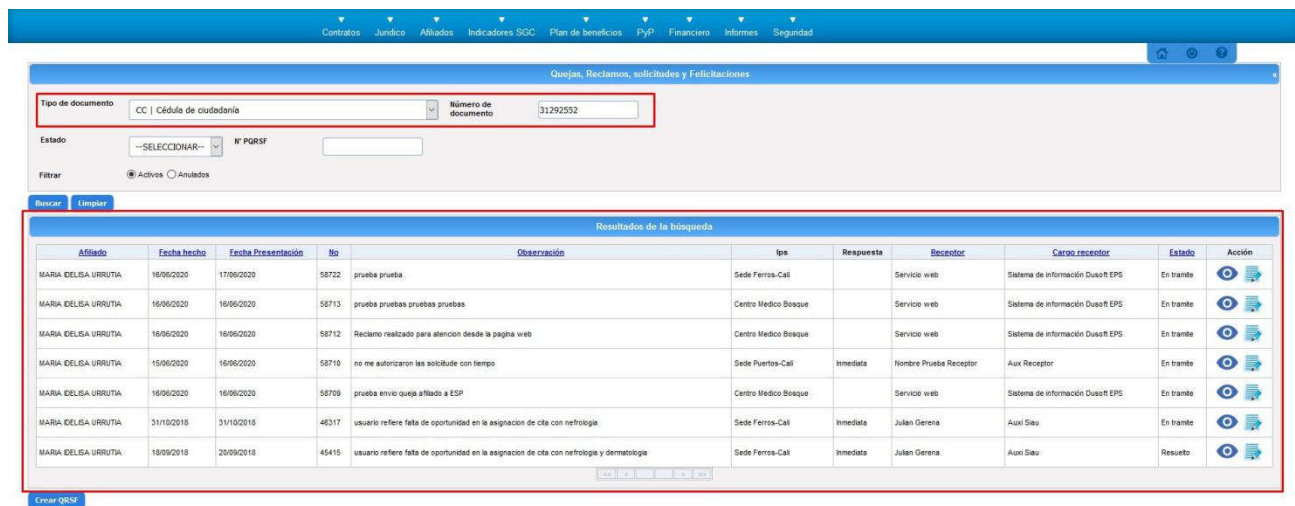
Ips: Ips donde se presentó el suceso.

Respuesta: Respuesta relacionada a la PQRSF.

Receptor: Nombre del funcionario que recibe la PQRSF.

Cargo Receptor: Cargo del funcionario que recibe la PQRSF.

Estado: Estado de las Peticiones. (En Tramite, Resuelto y No Resuelto).Figura 43



The screenshot shows a web application interface for managing PQRSFs. At the top, there is a navigation menu with options: Contratos, Jurídico, Afiliados, Indicadores SGC, Plan de beneficios, PyP, Financiero, Informes, and Seguridad. Below this is a search filter section with the following fields:

- Tipo de documento: CC | Cédula de ciudadanía
- Número de documento: 31292552
- Estado: --SELECCIONAR--
- N° PQRSF: [Empty field]
- Filtrar: Activos Anulados

Below the filter is a table titled "Resultados de la búsqueda" with the following columns: Afiliado, Fecha hecho, Fecha Presentación, No, Observación, Ips, Respuesta, Receptor, Cargo receptor, Estado, and Acción. The table contains 7 rows of data:

Afiliado	Fecha hecho	Fecha Presentación	No	Observación	Ips	Respuesta	Receptor	Cargo receptor	Estado	Acción
MARIA DELISA URRUTIA	16/06/2020	17/06/2020	58722	prueba prueba	Sede Ferros-Cali		Servicio web	Sistema de información DuoSoft EPS	En tramite	
MARIA DELISA URRUTIA	16/06/2020	16/06/2020	58713	prueba pruebas pruebas pruebas	Centro Medico Bosque		Servicio web	Sistema de información DuoSoft EPS	En tramite	
MARIA DELISA URRUTIA	16/06/2020	16/06/2020	58712	Reclamo realizado para atencion desde la pagina web	Centro Medico Bosque		Servicio web	Sistema de información DuoSoft EPS	En tramite	
MARIA DELISA URRUTIA	15/06/2020	16/06/2020	58710	no me autorizaron las solicitudes con tiempo	Sede Puertos-Cali	Inmediata	Nombre Prueba Receptor	Aux Receptor	En tramite	
MARIA DELISA URRUTIA	16/06/2020	16/06/2020	58709	prueba envio queja afiliado a ESP	Centro Medico Bosque		Servicio web	Sistema de información DuoSoft EPS	En tramite	
MARIA DELISA URRUTIA	31/10/2018	31/10/2018	46317	usuario refiere falta de oportunidad en la asignacion de cita con nefrologia	Sede Ferros-Cali	Inmediata	Julian Genena	Auxil Saiu	En tramite	
MARIA DELISA URRUTIA	18/09/2018	20/09/2018	45415	usuario refiere falta de oportunidad en la asignacion de cita con nefrologia y dermatologia	Sede Ferros-Cali	Inmediata	Julian Genena	Auxil Saiu	Resuelto	

Figura 43- Datos de la Consulta

Al dar clic sobre el botón “LIMPIAR” el sistema borra los datos de filtro para volver a generar la consulta con nuevos datos. Figura 44

Quejas, Reclamos, solicitudes y Felicitaciones

Tipo de documento: --SELECCIONAR-- Número de documento:

Estado: --SELECCIONAR-- N° PQRSF:

Filtrar: Activos Anulados

Buscar Limpiar

Figura 44- Limpiar Consulta

Dando clic sobre los Títulos remarcados en azul en la tabla de resultados de la búsqueda, se podrá organizar la información de manera ascendente o descendente.

La aplicación habilita un paginador para poder consultar las peticiones que se no se muestran en pantalla por la cantidad de registros. Figura 45

PRUEBA QUEJA	12/06/2020	12/06/2020	58706	no me quieren atender	Sede Puerto-Cali	Inmediata	Prueba Receptor	Cargo Receptor	No resultado	
JOHAN SEBASTIAN QUINTERO VASQUEZ	22/04/2020	22/04/2020	58708	El día de hoy 22/04/2020 se presento el niño a la cita y la información dada fue errada y el porcentaje de % de la evaluación (" edad") comunicarse al # 312455789 gracias	Sede Puerto-Cali		Servicio web	Sistema de información DuasR EPS	En trámite	

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Crear PQRSF

Figura 45- Paginador.

En la columna **ACCIÓN** se podrá consultar y/o editar la PQRSF. Figura 46

Afiliado	Fecha hecho	Fecha Presentación	Nº	Observación	lps	Respuesta	Receptor	Cargo receptor	Estado	Acción
MARIA DELISA URRUTIA	16/06/2020	17/06/2020	58722	prueba prueba	Sede Ferros-Cali		Servicio web	Sistema de información DuasR EPS	En trámite	
MARIA DELISA URRUTIA	16/06/2020	16/06/2020	58713	prueba pruebas pruebas pruebas	Centro Medico Boaque		Servicio web	Sistema de información DuasR EPS	En trámite	
MARIA DELISA URRUTIA	16/06/2020	16/06/2020	58712	Reclamo realizado para atención desde la pagina web	Centro Medico Boaque		Servicio web	Sistema de información DuasR EPS	En trámite	
MARIA DELISA URRUTIA	15/06/2020	16/06/2020	58710	no me autorizaron las solicitudes con tiempo	Sede Puerto-Cali	Inmediata	Nombre Prueba Receptor	Aux Receptor	En trámite	
MARIA DELISA URRUTIA	16/06/2020	16/06/2020	58709	prueba envio queja afiliado a ESP	Centro Medico Boaque		Servicio web	Sistema de información DuasR EPS	En trámite	
MARIA DELISA URRUTIA	31/10/2018	31/10/2018	46317	usuario refiere falta de oportunidad en la asignación de cita con neurología	Sede Ferros-Cali	Inmediata	Julian Gerena	Auxi Siau	En trámite	
MARIA DELISA URRUTIA	18/09/2018	20/09/2018	45415	usuario refiere falta de oportunidad en la asignación de cita con neurología y dermatología	Sede Ferros-Cali	Inmediata	Julian Gerena	Auxi Siau	Resuelto	

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Crear PQRSF

Figura 46- Acción.

Al dar clic sobre el icono “**OJO**”, permite consultar la información de la PQRSF. Figura 47

Detalles QRSF

Graf id: 58722
 Nombre: MARIA IDELISA
 Apellidos: LIRRIUTA
 Telefono del contacto: 3542565963
 Fuente: Teléfono
 Tipo petición: 0

IPS	Nombres / Razón social	Apellidos / Nombre comercial	Código IPS
	Sede Ferroc-Cali	Cosmitet Ltda	gs9

EPS:
 Enfoque Diferencial:
 Servicio utilizado: Farmacias
 Fecha hecho: 15/06/2020
 Fecha presentación: 17/06/2020
 Clase queja: Queja
 Observación: prueba prueba
 Anexos:
 Tipo identificación acudiente: 0
 Número identificación acudiente:
 Nombres acudiente:
 Apellidos acudiente:
 Telefono acudiente:
 Nombres receptor: Servicio
 Apellidos receptor: web
 Cargo receptor: Sistema de información Duxoft EPS
 Resultado: En tramite
 Estado: true
 Fecha de creación: 17/06/2020
 Fecha de modificación: 17/06/2020
 Usuario que crea:
 Usuario que modifica: Ana Manoska
 Destino: Asistencial

[Anular](#) [Regresar](#) [Ficha PQR](#)

|| [Bases de datos](#) [Inicio](#) [Ayuda](#) [Contacto](#) [Privacidad](#)

Figura 47- Información de PQRSF.

Al dar clic sobre el botón **“ANULAR”** permite anular la solicitud; esta opción de encuentra habilitada debido a que en la aplicación llegan las solicitudes realizadas desde la página web y se puede dar el caso de que la solicitud sea falsa, sea una broma o no corresponda, dicha opción permitirá no tener en cuenta estos registros en los indicadores y reportes que genera la solicitud, de esta manera no se verán afectados los datos. De igual manera la solicitud puede ser creada desde la aplicación EPS y puede darse la necesidad de anular alguna solicitud.

Al dar clic sobre el botón **“REGRESAR”** nos permitirá regresar a la pantalla principal.

Al dar clic sobre el botón **“FICHA PQR”** se generará la impresión de la ficha PQR en formato PDF. Figura 48

FICHA QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES			
Identificador		58722	
Nombre Afiliado:		MARIA IDELISA URRUTIA	
Tipo de identificación		Número identificación	
CC		31292552	
Fuente QRSF		Teléfono	
Categoría		Asistencial	
Atributo Afectado		Calidad Humana	
IPS		Cosmitet Ltda	
Nombre comercial		Tipo identificación IPS	
Sede Ferros-Cali		CC	
NIT		Código IPS	
830023202		ipe9	
Servicio utilizado		Farmacias	
Fecha del hecho		Fecha de presentación	
6/16/20 12:00 AM		6/17/20 9:47 AM	
Tipo Petición		Queja	
Observaciones			
prueba prueba			
Anexos		null	
Nombres de acudiente			
Telefono acudiente			
Nombre receptor		Servicio web	
Cargo del receptor		Sistema de información Dusoft EPS	

Figura 48- Impresión de PQRSF.

9. Atención al afiliado/Peticiones, Quejas y Reclamos/Crear PQRSF

El proceso inicia cuando un afiliado pone una queja o reclamo por una inconformidad dentro del proceso. Si la queja interpuesta es de manera personal, el funcionario encargado debe ingresar la información al sistema, digitando la siguiente información:

Estado: Cuando se va a sistematizar una queja nueva, el sistema por defecto le da el estado “E n trámite” el cual puede ser modificado por el usuario cuando agregue una respuesta. Los estados que se le pueden asignar son “**Resuelto**” o “**No Resuelto**”.

En Trámite: El caso se encuentra en trámite y se pueden asignar tantas respuestas en este mismo estado como se requieran.

Resuelto: El caso fue Resuelto, por este motivo se cierra el caso y no se pueden agregar más respuestas.

No Resuelto: El caso llego al final y no se pudo resolver, por este motivo se cierra el caso y no se pueden agregar más respuestas.

Tipo de documento y No de documento: Una vez ingresados estos datos, el sistema debe validar en la base de datos (tablas de Eps afiliados y pacientes) si el paciente y/o afiliado existe debe cargar la información (Nombres, Apellidos, Teléfono, Genero, Dirección, Programa (Si es afiliado) y Correo Electrónico) del usuario que interpone la queja. En caso de que el paciente no exista en la base de datos el sistema debe permitir ingresar manualmente la información.

Régimen: Régimen al que se encuentra afiliado el paciente y/o afiliado.

EPS: Eps a la que se encuentra afiliado el paciente. (Aplica solo para pacientes no afiliados a planes especiales)

Enfoque Diferencial: Estrategia que permite la inclusión de la población vulnerable.

Forma de ingreso de la solicitud (Fuente): Identifica el medio por el cual fue recibida la PQRSF.

Categoría: Identifica si la PQRSF es asistencial o administrativa.

Atributo afectado: Identifica si la PQRSF es por accesibilidad, oportunidad, pertinencia, etc.

Servicios utilizados: Área donde se origina el PQRSF. Figura 49

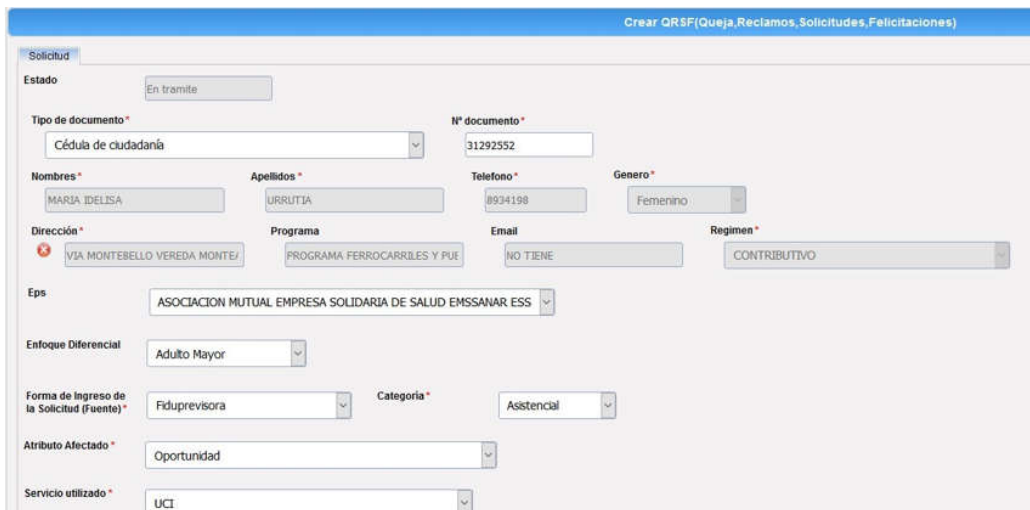


Figura 49- Crear PQRSF.

A continuación se Muestran las diferentes opciones que presentan cada uno de los ítem descriptos anteriormente. Figura 50

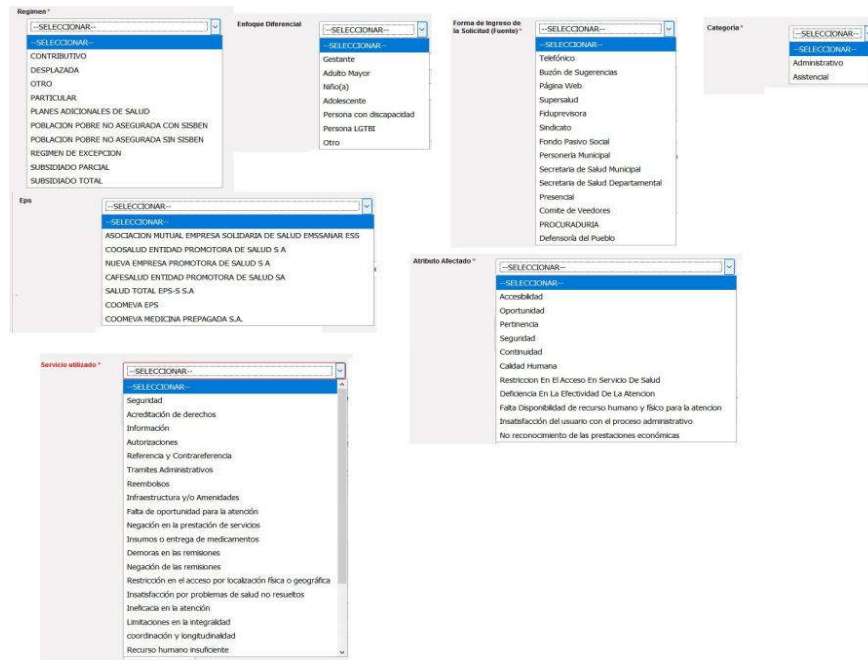


Figura 50- Menús Desplegables.

IPS: IPS donde se presenta el suceso; para realizar la consulta debe dar clic en la lupa la cual abrirá una ventana emergente que permitirá realizar la consulta por nombre o por código de IPS, una vez se obtenga los resultados se da clic en la opción seleccionar para elegir la IPS. Figura 51

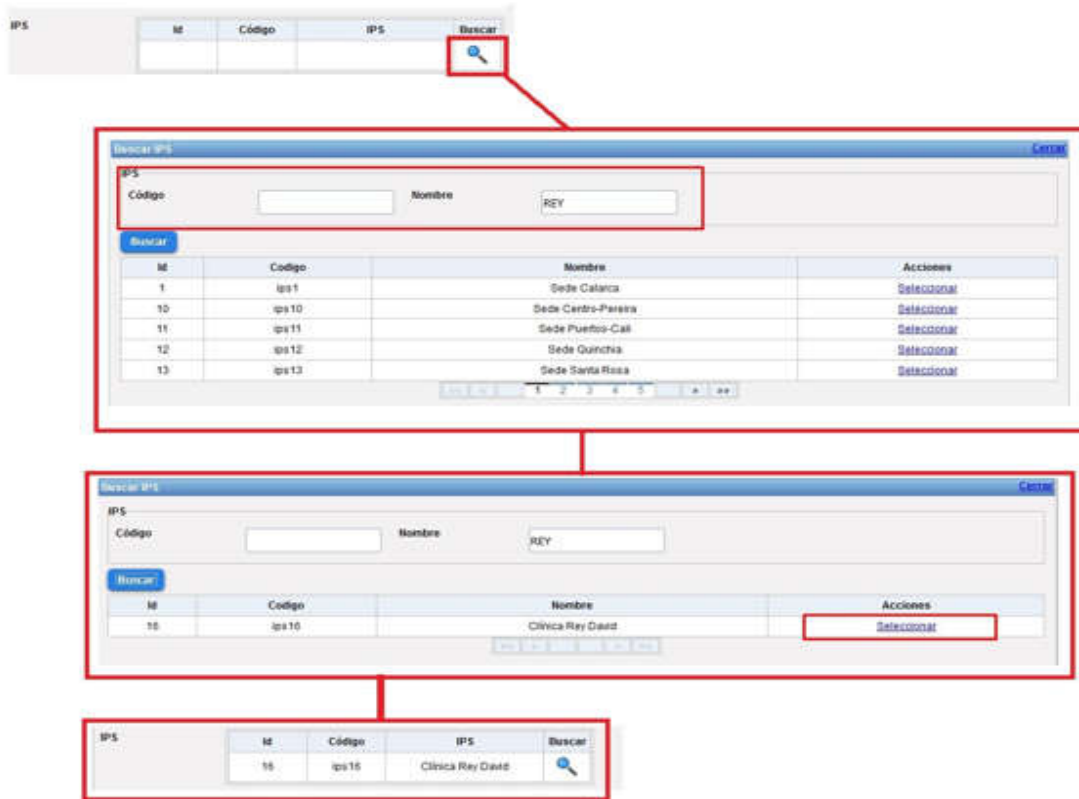


Figura 51- IPS.

Fecha hechos: Fecha que en la que sucedieron los hechos que dieron origen a la PQRSF.

Fecha de presentación: Fecha en la que el afiliado y/o paciente se acercó a presentar la PQRSF.

Tipo de petición: Identificador del PQRSF (petición, queja, reclamo, solicitud y/o felicitación)

Motivo: Motivo por el cual se crea la PQRSF.

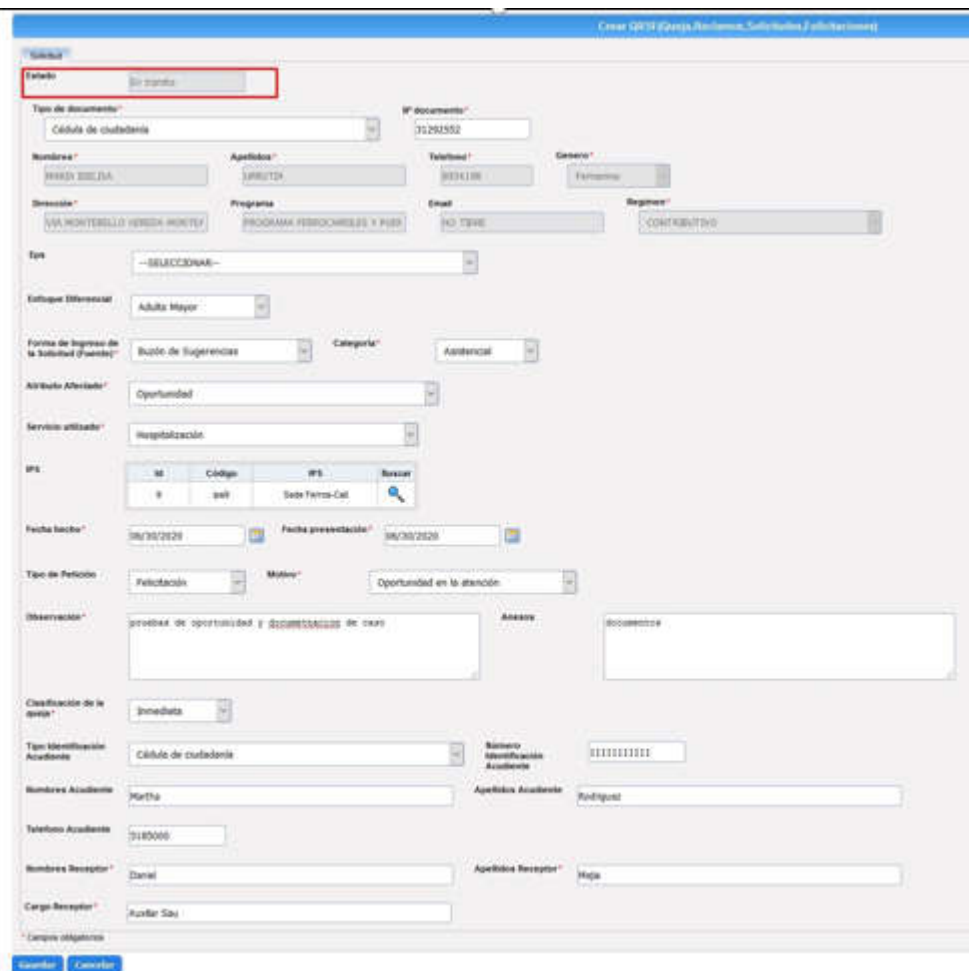
Observaciones: Descripción de la PQRSF.

Anexos: Documentos que se acompañan de manera física la queja.

Datos del acudiente: En caso de que el usuario atendido sea menor de edad, se requieren los datos de la persona que realiza el trámite de la queja o reclamo. (Tipo de identificación, Numero de identificación, Nombres y Apellidos, Teléfono, email)

Receptor: Nombre de la persona que recibe el reclamo. (Nombres, Apellidos y Cargo)

Una vez diligenciado el formulario, se tienen dos opciones **GUARDAR** la información o **CANCELAR**; al guardar la información la aplicación indica que el registro fue guardado satisfactoriamente. Figura 52



Crear PQR (Queja, Reclamo, Sugerencia / Recomendación)

Guardar

Tipo de documento*
Cédula de ciudadanía

IF documento*
31292552

Nombres*
MARCIA BIELZA

Apellidos*
SERRATO

Teléfono*
31341198

Genero*
Femenino

Dirección*
VIA MONTEBELLO HEREDIA MONTE

Programa*
PROGRAMA FERRONEROS Y PERS

Email*
NO TIENE

Regimen*
CONTRIBUTIVO

Tipo*
--SELECCIONAR--

Etiquetas diferenciales*
Adulto Mayor

Forma de ingreso de la Solicitud (Fuente)*
Buzón de Sugerencias

Categoría*
Asistencia

Atributo Afiliado*
Oportunidad

Servicio utilizado*
Hospitalización

IFS

ID	Código	IFS	Buscador
1	999	Sede Ferron-Cal	<input type="text"/>

Fecha hecho*
08/03/2020

Fecha presentación*
08/03/2020

Tipo de Petición*
Felicitación

Motivo*
Oportunidad en la atención

Observación*
pedidos de oportunidad y disponibilidad de citas

Asesor*
Ecoestros

Clasificación de la queja*
Inmediata

Tipo identificación Acudiente*
Cédula de ciudadanía

Número identificación Acudiente*
3111111111

Nombres Acudiente*
Marcia

Apellidos Acudiente*
Serrato

Teléfono Acudiente*
31341198

Nombres Receptor*
Daniel

Apellidos Receptor*
Hugo

Cargo Receptor*
Asesor SAs

Guardar **Cancelar**

Figura 52- PQRSF Guardada.

Al dar clic en Guardar la PQRSF se habilita la pestaña **Respuesta**. Figura 53



Figura 53- Respuesta.

En esta pestaña se procede a incluir la información que corresponde a la respuesta de la solicitud; así mismo podemos asignar el estado que corresponda a la solicitud (Resuelto, No Resuelto y En Tramite), los datos que se deben ingresar para agregar las respuestas son:

Resultado: Se selecciona resultado para indicar si la queja está en trámite o ya está cerrada.

Fecha de Respuesta: Fecha en la que el funcionario registra la respuesta en el sistema.

Datos de Funcionario: Se ingresan los datos del funcionario que está dando trámite a la respuesta. (Nombres, Apellidos y Cargo).

Tramite: Descripción del trámite dado a la solución de la PQRSF.

Se registra la información y da clic en **Guardar** Figura 54



Figura 54- Registrar Respuesta.

La información es almacenada. Figura 55

Editar QRSF(Queja,Reclamos,Solicitudes,Felicitaciones)

Solicitud Respuesta

Resultado: --SELECCIONAR-- Fecha respuesta: 06/30/2020

Cargo del funcionario:

Nombre del funcionario: Apellido del funcionario:

Tramite:

Agregar

Tramite	Funcionario	Fecha respuesta	Acciones
pruebas de respuesta porsf	daniel nejia	06/30/2020	Deshabilitar - Respuesta

* Campos obligatorios

Guardar Cancelar

Figura 55- Respuesta almacenada.

Como se mencionó anteriormente, se pueden agregar las respuestas que sean necesarias para la PQRSF mientras este en estado **“En Tramite”**. Figura 56

Tramite	Funcionario	Fecha respuesta	Acciones
pruebas de respuesta porsf	daniel nejia	06/30/2020	Deshabilitar - Respuesta
segunda prueba de respuesta porsf	sebastian molares	06/30/2020	Deshabilitar - Respuesta

* Campos obligatorios

Guardar Cancelar

Figura 56- En Trámite.

Una vez agregadas las respuesta a la solicitud, se habilitan las opciones **“DESHABILITAR”** y **”RESPUESTA”**; La opción **“DESHABILITAR”** quita el registro de la respuesta y este no podrá ser visualizado nuevamente

Tramite	Funcionario	Fecha respuesta	Acciones
pruebas de respuesta porsf	daniel nejia	06/30/2020	Deshabilitar - Respuesta

* Campos obligatorios

Guardar Cancelar

La opción **“RESPUESTA”** permite generar la impresión en formato PDF de la respuesta. Figura 57



Santiago de Cali 30/06/2020

CC : 31254372

Señor(a)

ARACELY CUMBE

CL 45 52 41

Ciudad

N. PQRSF : 58717

COSMITET Ltda.™ Es una empresa de índole privada representada legalmente por el señor MIGUEL ÁNGEL DUARTE QUINTERO, con domicilio en la carrera 34 No 7 – 00 en Cali Valle.
Actuando en calidad de Coordinador(a) de Gestión Servicio al Cliente, por medio de la presente y de manera atenta me permito notificar el recibido de su PQRS (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia) radicada en la Oficina de Atención al Cliente, de la cual me permito dar respuesta en los siguientes términos:

pruebas de respuesta pqrsf

Atentamente,

Dayibe Solís

Dayibe Solís

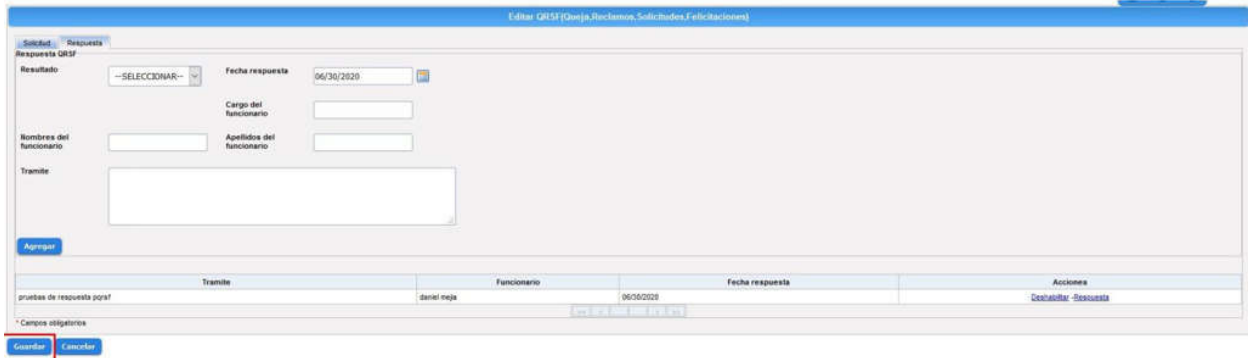
GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE- COSMITET LTDA.

Cra 34 No 7-00 Clínica Rey David

dayibe.solis@cosmitet.net - Directora de Calidad

Figura 57- Impresión de Respuesta.

Finalmente se da Clic en Guardar para terminar el proceso de registro de la queja.
Figura 58



Editar QRSF (Queja, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones)

Solicitud: **Respuesta**

Resultado: --SELECCIONAR-- Fecha respuesta: 06/30/2020

Cargo del funcionario:

Nombre del funcionario: Apellido del funcionario:

Trámite:

Agrupar

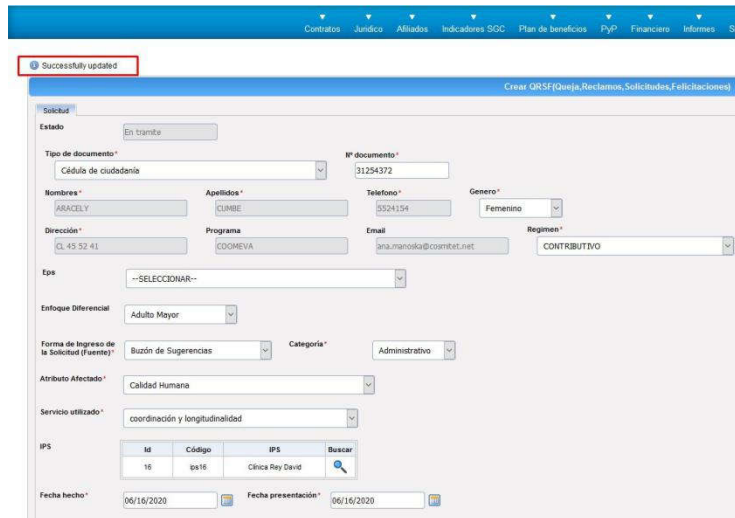
Trámite	Funcionario	Fecha respuesta	Acciones
pruebas de respuesta postaf	daniel roja	06/06/2020	Detallar Borrar

* Campos obligatorios

Guardar Cancelar

Figura 58- Finalizar Registro de la Queja.

Una vez guardada la respuesta la aplicación indica que el registro fue guardado exitosamente y habilita todos los campos del formulario para ser modificados en caso que corresponda a excepción de: Estado, Tipo Documento, Número de Documento, Nombres, Apellidos, Teléfono, Género, Dirección, Programa e Email. Figura 59



Contratos Jurídica Aliados Indicadores SOC Plan de beneficios PYP Financiero Informes Segu

Successfully updated

Crear QRSF (Queja, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones)

Solicitud: **En trámite**

Tipo de documento*: Cédula de ciudadanía N° documento*: 31254372

Nombre*: ADACELY Apellidos*: GUMBE Teléfono*: 3524154 Género*: Femenino

Dirección*: CL 43 52 41 Programa: CODMEVA Email: ana.martinez@cosmitet.net Regimen*: CONTRIBUTIVO

Eps: --SELECCIONAR--

Enfoque Diferencial: Adulto Mayor

Forma de Ingreso de la Solicitud (Fuente)*: Buzón de Sugerencias Categoría*: Administrativo

Atributo Afectado*: Calidad Humana

Servicio utilizado*: coordinación y longitudinalidad

IPS:

Id	Código	IPS	Buscar
16	0416	Clinica Rey David	<input type="text"/>

Fecha hecho*: 06/16/2020 Fecha presentación*: 06/16/2020

Figura 59- Campos Habilitados.

Cuando la solicitud se encuentra en estado de **“RESUELTO”** o **“NO RESUELTO”** la aplicación no permitirá agregar más respuestas. Figura 60

Editar QRSF(Queja,Reclamos,Solicitudes,Felicitaciones)

Solicitud | Respuesta

Respuesta QRSF

Resultado: Resuelto Fecha respuesta: 06/30/2020

Cargo del funcionario: Auxiliar sala

Nombres del funcionario: Isabel Apellidos del funcionario: Torres

Tramite: pruebas

Agregar El caso ya se encuentra cerrado, por tal motivo no se pueden agregar más respuestas.

Tramite	Funcionario	Fecha respuesta	Acciones
Se le comenta el caso a Isbeth murillo de servicio al cliente el bosque quien indica que procederá a realizar la cancelacion de la cita. se le informa a la madre del paciente que la cita queda cancelada.	Alan Jesus Diaz Castillo	01/17/2020	Deshabilitar-Respuesta

* Campos obligatorios

Guardar Cancelar

Figura 60- Estado de la Solicitud.

10. Crear PQRSF Pagina web

El paciente y/o afiliado podrá realizar el registro de la PQRSF a través de la página web de la empresa www.cosmitet.net y elige la opción **ATENCION AL USUARIO**. Figura 61.



Figura 61- Estado de la Solicitud

En el siguiente formulario el paciente y/o afiliado realizara el registro de la información que corresponde para registrar la PQRSF. Figura 62

Peticiones, Quejas y Reclamos

Tipo de identificación: Número de identificación: Programa:

Nombres usuario: Apellidos usuario: Telefono:

Datos de la petición

Destino de la solicitud: Atributo:

Servicio utilizado: Fecha de ocurrencia:

Tipo de petición: Departamento:

IPS: Telefono del Contacto:

Observación:

Figura 62- Registrar PQRSF Web.

Una vez ingresados el tipo de documento y número de documento, el formulario valida en la base de datos (tablas de Eps afiliados y pacientes) si el paciente y/o afiliado existe debe cargar la información (Programa (si es afiliado), Nombres, Apellidos y Teléfono) del usuario que interpone la queja. En caso de que el paciente no exista en la base de datos el sistema debe permitir ingresar manualmente la información.

Tipo de documento: Tipo de documento del paciente y/o afiliado.

No. de documento: Número de identificación del paciente y/o afiliado.

Programa: Programa al cual está vinculado el paciente y/o afiliado.

Nombres usuario: Nombres del paciente y/o afiliado.

Apellidos usuarios: Apellidos del paciente y/o afiliado.

Teléfono: Teléfono de contacto del paciente y/o afiliado.

Destino de la solicitud: Identifica si la PQRSF es asistencial o administrativa.

Atributo: Identifica si la PQRSF es por accesibilidad, oportunidad, pertinencia, etc.

Servicio utilizado: Área donde se origina el PQRSF.

Fecha de ocurrencia: Fecha que en la que sucedieron los hechos que dieron origen a la PQRSF.

Tipo de petición: Identificador del PQRSF (petición, queja, reclamo, solicitud y/o felicitación).

Departamento: Departamento asociado a la Ips del paciente y/o afiliado.

IPS: IPS donde se presentó el suceso; para realizar la consulta debe dar clic en la lupa la cual abrirá una ventana emergente que permitirá realizar la consulta por nombre o por código de IPS, una vez se obtenga los resultados se da clic en la opción seleccionar para elegir la IPS.

Teléfono de contacto: Teléfono de contacto del paciente y/o afiliado.

Observaciones: Descripción de la PQRSF.

Una vez diligenciado el formulario para realizar el registro de la información debe dar clic sobre el botón “**ENVIAR**”, la aplicación indicara que el registro fue hecho satisfactoriamente. Figura 63

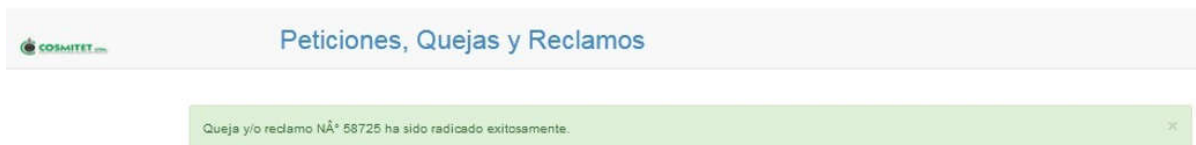
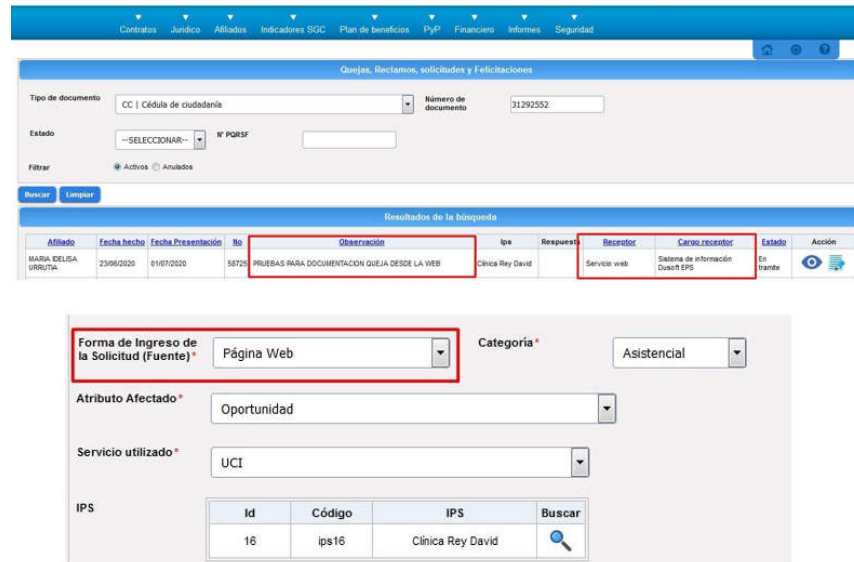


Figura 63- PQRSF Web Guardada.

El registro de la PQRSF se verá reflejado en la aplicación de Dusoftware EPS identificando el receptor, cargo del receptor y forma de ingreso de la solicitud a través de la página web. Figura 64



The image shows two parts of the Dusoft Eps web interface. The top part is a search results page for 'Quejas, Reclamos, solicitudes y Felicitaciones'. It displays a table with search results. The bottom part is a form for creating a new PQRSF, with several fields highlighted in red.

Afiliado	Fecha hecho	Fecha Presentación	Id	Observación	Ips	Respuesta	Receptor	Careo receptor	Estado	Acción
MARIA DELISA VARGAS	23/06/2020	01/07/2020	58725	PRUEBAS PARA DOCUMENTACION QUEJA DESDE LA WEB	Clinica Rey David		Service web	Sistema de información Dusoft EPS	En trámite	

Forma de Ingreso de la Solicitud (Fuente)*: Página Web **Categoría***: Asistencial

Atributo Afectado*: Oportunidad

Servicio utilizado*: UCI

Id	Código	IPS	Buscar
16	ips16	Clinica Rey David	<input type="text"/>

Figura 64- PQRSF en Dusoft Eps.

11. Crear PQRSF - Aplicación Móvil

El paciente y/o afiliado podrá realizar la descarga de la aplicación móvil por medio de la Play Store (Solo para Android) el registro de la PQRSF foto. Figura 65.

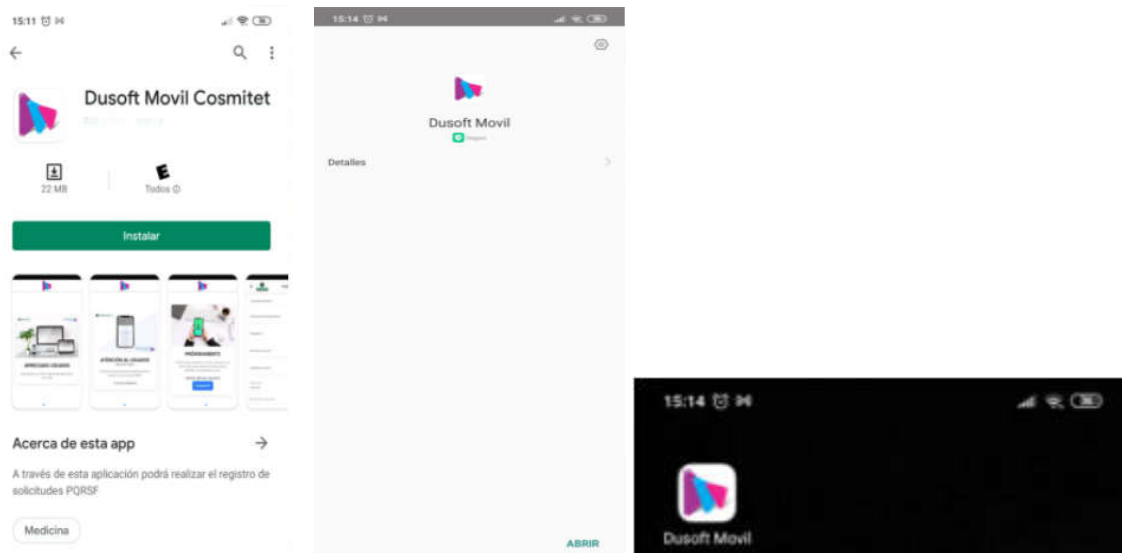


Figura 65- Descarga Aplicación Play Store

Una vez descargada la aplicación el usuario visualizara en su pantalla la presentación de la aplicación la cual podrá navegar deslizando cada una de ellas. Figura 66.

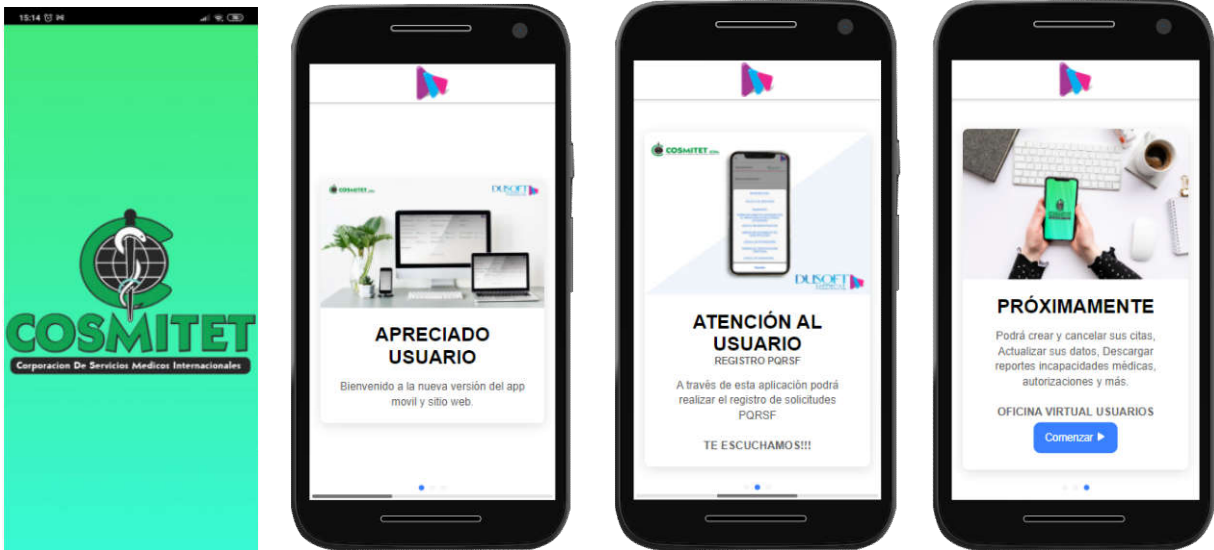


Figura 66- Deslizador de pantallas.

El usuario dara clic en el boton **COMENZAR**. Figura 67.



Figura 67- Comenzar Registro PQRSF.

Y se habilitara un formulario en el que el paciente y/o afiliado realizara el registro de la información que corresponde a la solicitud PQRSF. Figura 68.

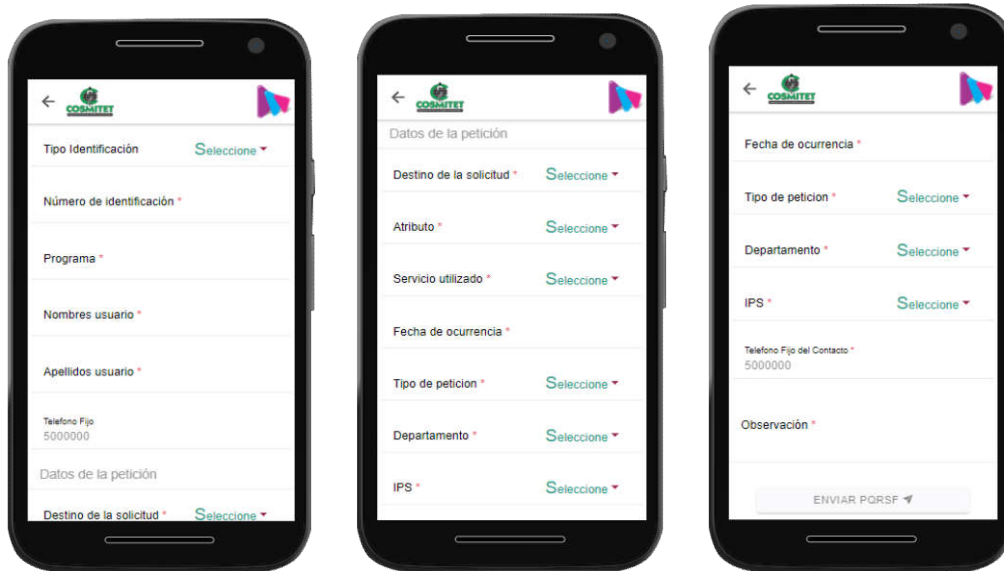


Figura 68- Registrar PQRSF Web.

Una vez ingresados el tipo de documento y número de documento, el formulario valida en la base de datos (tablas de Eps afiliados y pacientes) si el paciente y/o afiliado existe debe cargar la información (Programa (si es afiliado), Nombres, Apellidos y Teléfono) del usuario que interpone la queja. En caso de que el paciente no exista en la base de datos el sistema permitirá ingresar manualmente la información.

Tipo de documento: Tipo de documento del paciente y/o afiliado.

No. de documento: Número de identificación del paciente y/o afiliado.

Programa: Programa al cual está vinculado el paciente y/o afiliado.

Nombres usuario: Nombres del paciente y/o afiliado.

Apellidos usuarios: Apellidos del paciente y/o afiliado.

Teléfono: Teléfono de contacto del paciente y/o afiliado.

Destino de la solicitud: Identifica si la PQRSF es asistencial o administrativa.

Atributo: Identifica si la PQRSF es por accesibilidad, oportunidad, pertinencia, etc.

Servicio utilizado: Área donde se origina el PQRSF.

Fecha de ocurrencia: Fecha que en la que sucedieron los hechos que dieron origen a la PQRSF.

Tipo de petición: Identificador del PQRSF (petición, queja, reclamo, solicitud y/o felicitación).

Departamento: Departamento asociado a la Ips del paciente y/o afiliado.

IPS: IPS donde se presentó el suceso; para realizar la consulta debe dar clic en la lupa la cual abrirá una ventana emergente que permitirá realizar la consulta por nombre o por código de IPS, una vez se obtenga los resultados se da clic en la opción seleccionar para elegir la IPS.

Teléfono de contacto: Teléfono de contacto del paciente y/o afiliado.

Observaciones: Descripción de la PQRSF.

Una vez diligenciado el formulario para realizar el registro de la información debe dar clic sobre el botón **“ENVIAR PQRSF”**, la aplicación indicara que el registro fue hecho satisfactoriamente. Figura 69.

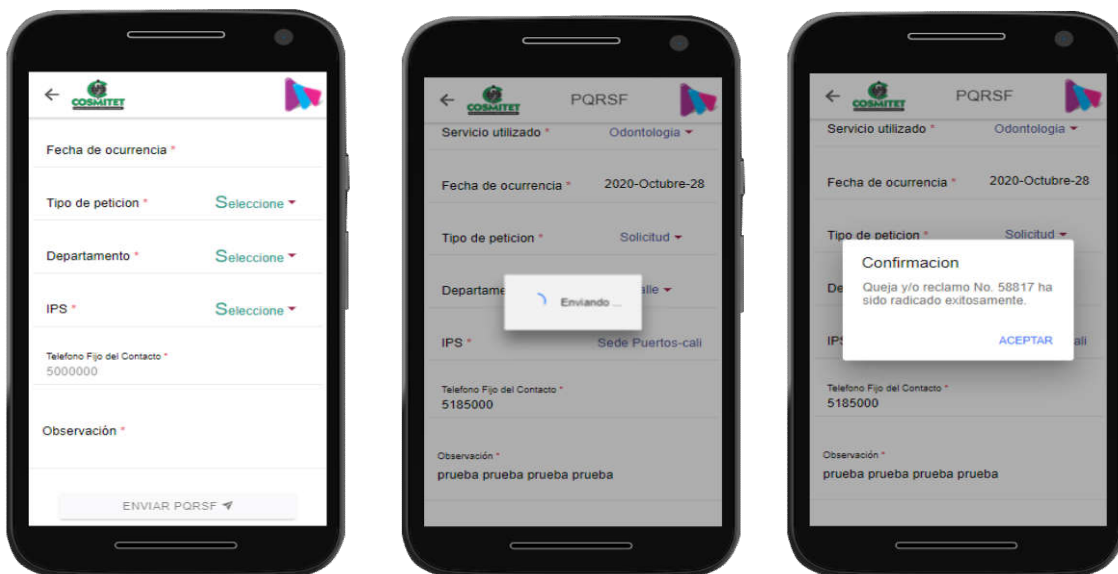


Figura 69- PQRSF App Móvil Guardada.

12. Atención al afiliado/Peticiones, Quejas y Reclamos/Editar PQRSF

En la columna **ACCION** la aplicación brinda la opción de editar la PQRSF; Cuando ingresamos a esta opción podemos modificar datos de la PQRSF o podemos acceder a la pestaña respuestas y aquí agregar tantas respuestas como el usuario lo desee mientras que la PQRSF se encuentre en estado: **“En Trámite”** una vez se le asigne otro estado la PQRSF se cierra y no permite que se le agreguen más respuestas, tal como se mostró en el numerar tres (3).Figura 70.



Afiliado	Fecha Ingreso	Fecha Presentación	No	Observación	Tipo	Respuesta	Estado	Canal	Estado	Acción
MARIA ELENA URBITA	16/06/2025	17/06/2025	18722	prueba prueba	Sede Ferrocarril		En trámite	Sistema de Información Datos SI	En trámite	 
ARAZELY CORRE	16/06/2025	17/06/2025	18721	prueba prueba	Clinica Rey David	Inmediata	En trámite	Asesoría SaaS	En trámite	 

Figura 70- Botón Acción.

NOTA: Así mismo en caso de que por alguna razón no se quiera guardar la información, en todos los formularios está disponible el botón **“CANCELAR”** para terminar el proceso sin guardar.

13. Atención al afiliado/Reportes PQRSF

El módulo de SIAU permite la generación de reportes de acuerdo a unos parámetros establecidos que permiten conocer el rendimiento en cuanto a la atención prestada y así poder realizar acciones de mejoras en los procesos, además de determinar cuáles son las causas o servicios que más PQRSF tienen.

En esta sección se podrán generar los siguientes reportes:

- ✓ Informe por Ips.
- ✓ Informe por municipio.
- ✓ Informe por entidad.
- ✓ Informe Fiduprevisora.
- ✓ Informe control interno.

- ✓ Informe por plan.
- ✓ Informe Secretaria de Salud. Figura 71



Figura 71- Reportes PQRSF.

Los reportes se podrán generar usando fechas de referencia inicial y final, así mismo se podrá generar los reportes teniendo en cuenta la variable que se desea medir y dichos reportes se pueden descargar en formato EXCEL o PDF según corresponda. Figura 72

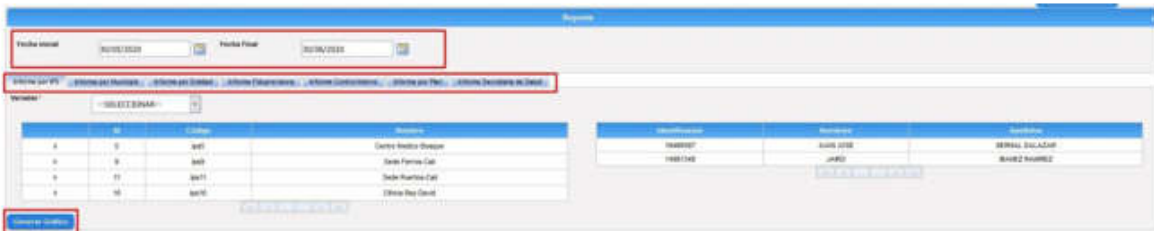


Figura 72- Formato de Reportes PQRSF.

13.1 Informe por IPS

Una vez seleccionadas las fechas de búsqueda y variables, se debe seleccionar la IPS de la cual se generará el reporte; al seleccionar la IPS en la tabla que aparece en la parte derecha de la pantalla se cargara la información de los pacientes que tienen registros en ese rango de fechas para la variable e IPS seleccionadas. Al dar clic sobre el botón “Generar grafico” se visualizará el reporte en formato PDF. Figura 73



Reporte

Fecha Inicial: 01/05/2020 Fecha Final: 30/06/2020

Informe por PS: Informe por Municipio, Informe por Entidad, Informe Fideicomisario, Informe Control Interno, Informe por Plan, Informe Secretaría de Salud

Variable*: Servicio Utilizado

Id	Código	Nombre
5	ips5	Centro Medico Bosque
9	ips9	Sede Ferrocarril
11	ips11	Sede Puertos-Cali
16	ips16	Clinica Rey David

Identificación	Nombre	Apellidos
31990095	LUZ ELENA	JIMENEZ SUESCUN
5897824	MANUEL	HERRESA
30890454	DIANA	GOMEZ GOMEZ
16686009	WILLIAM	RODRIGUEZ SANCHEZ
28533430	DALY	VARGAS DE RAMIREZ
1107880946	Anyl Tatiana	Velasco Galano
30895494	ELBA HELEN	ROJAS MATTIA
34557415	EDITH JIMENA	SANCHEZ VASQUEZ

Generar Gráfico

5/1/20 12:00 AM
6/30/20 3:01 PM

INDICADORES DEL PROCESO **SERVICIO UTILIZADO**

Centro Medico Bosque

Servicio utilizado	Cantidad	%
Autorizaciones	1	33.33
Restricción en el acceso por localización	1	33.33
Tramites Administrativos	1	33.33
TOTAL	3	

Figura 73- Informe Ips.

13.2 Informe por Municipio.

Se seleccionan las fechas de búsqueda y variables, se debe seleccionar el municipio del cual se generará el reporte; al seleccionar el municipio en la tabla que aparece en la parte derecha de la pantalla se cargara la información de los pacientes que tienen registros en ese rango de fechas para la variable y municipio seleccionado. Al dar clic sobre el botón **“Generar gráfico”** se visualizará el reporte en formato PDF. Figura 74

Reporte

Fecha Inicial: 01/05/2020 Fecha Final: 30/06/2020

Informe por PS: Informe por Municipio, Informe por Entidad, Informe Fideicomisario, Informe Control Interno, Informe por Plan, Informe Secretaría de Salud

Variable: Fuente (Ingreso solicitud)

Id	Código	Nombre
1007	76001	Santiago de Cali

Identificación	Nombre	Apellidos
29658148	ALBA RUTH	ORTIZ DE GRANADA
31996985	LUZ ELENA	JIMENEZ SUESCUN
14942415	Humberto	Medina
79718818	OMAR RICARDO	MUNEVAR MESA
70990209	JULIO	CERTEZO MORENO
87623283	DIANA MARCELA	ORTIZ BURIAN
58787624	MANUEL	HERRESA
29218544	MARGARITA	MURILLO DE RODRIGUEZ

Generar Gráfico

01/05/2020

30/06/2020

INDICADORES DEL PROCESO FUENTE DE LA PETICION

MUNICIPIO


Santiago de Cali

Fuente	Cantidad	%
Buzón de Sugerencias	9	50.00
Comite de Veedores	1	5.56
Fiduprevisora	1	5.56
Sindicato	1	5.56
Telefónico	6	33.33
Total	18	

Figura 74- Informe Por Municipio.

13.3. Informe por Entidad

Una vez seleccionadas las fechas de búsqueda y variables, se debe seleccionar la entidad de la cual se generará el reporte. Al dar clic sobre el botón **“Generar grafico”** se visualizará el reporte en formato PDF. Figura 75



Reporte

Fecha Inicial: 01/05/2020 Fecha Final: 30/06/2020

Informe por PS Informe por Municipios **Informe por Entidad** Informe Fiduprevisora Informe Control Interno Informe por Plan Informe Secretaría de Salud

Variable: Resultado Petición

Tipo documento	Número documento	Código	Razón social
CC	83002002	CCF041	Covental Ltda

Generar Grafico

01/05/2020
30/06/2020

INDICADORES DEL PROCESO RESULTADO DE LA PETICION

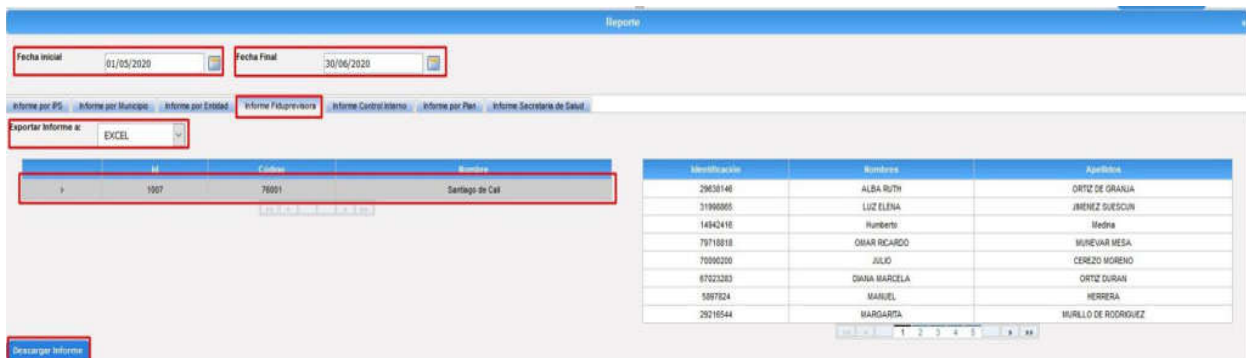
Cosmitet Ltda

Ips	Cantidad	%
Resultado Petición	En tramite	
Centro Medico Bosque	3	
Clinica Rey David	8	
Sede Ferros-Cali	1	
Sede Puertos-Cali	3	
TOTAL	15	83.33
Resultado Petición	No resuelto	
Sede Puertos-Cali	1	
TOTAL	1	5.56
Resultado Petición	Resuelto	
Clinica Rey David	1	
Sede Ferros-Cali	1	
TOTAL	2	11.11
	18	

Figura 75- Informe Por Entidad.

13.4. Informe Fiduprevisora

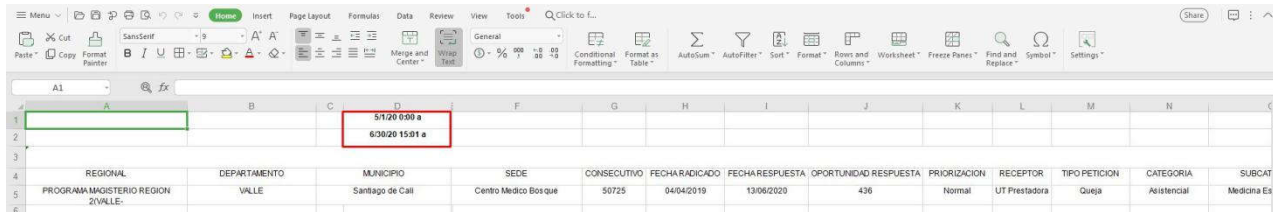
Se seleccionadas las fechas de búsqueda y el formato para exportar el informe (EXCEL o PDF), se debe seleccionar el municipio del cual se generara el reporte; al seleccionar el municipio en la tabla que aparece en la parte derecha de la pantalla se cargara la información de los pacientes que tienen registros en ese rango de fechas y municipio seleccionado. Al dar clic sobre el botón “**Generar gráfico**” se visualizará el reporte en formato PDF o EXCEL según corresponda. Figura 76



The screenshot shows a web application interface for generating reports. At the top, there are search filters for 'Fecha Inicial' (01/05/2020) and 'Fecha Final' (30/06/2020). Below these are navigation tabs for different report types, with 'Informe Fiduprevisora' selected. A dropdown menu for 'Exportar Informe a:' is set to 'EXCEL'. A table on the left allows selecting a municipality, with 'Santiago de Cali' selected. On the right, a table displays patient records with columns for 'Identificación', 'Nombre', and 'Apellido'. The patient list includes names like ALBA RUTH, LUZ ELENA, Humberto, OSAR RICARDO, JULIO, DIANA MARCELA, MARIEL, and MARGARITA.

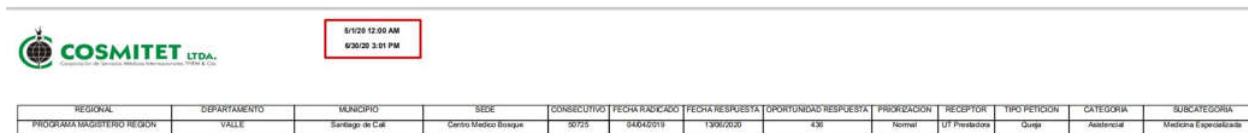
Figura 76- Informe Fiduprevisora.

Formato EXCEL



REGIONAL	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	SEDE	CONSECUTIVO	FECHA RADICADO	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD RESPUESTA	PRIORIZACION	RECEPTOR	TIPO PETICION	CATEGORIA	SUBCAT
PROGRAMA MAGISTERIO REGION 2VALLE-	VALLE	Santiago de Cali	Centro Medico Bosque	50725	04/04/2019	13/06/2020	436	Normal	UT Prestadora	Queja	Asistencial	Medicina Es

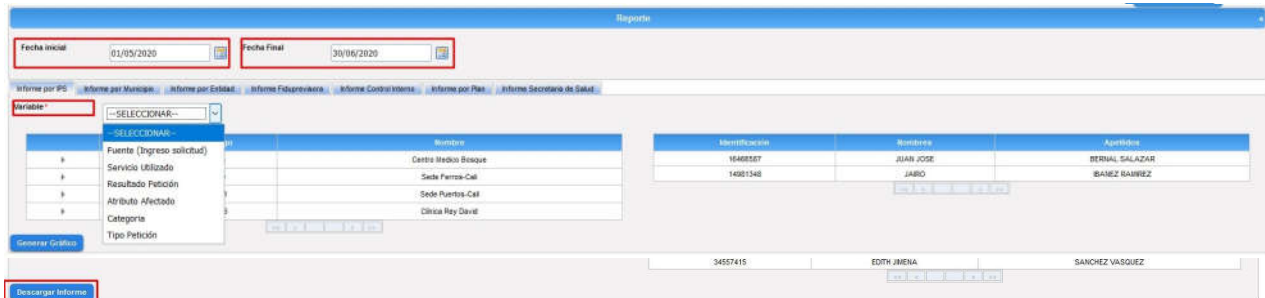
Formato PDF



REGIONAL	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	SEDE	CONSECUTIVO	FECHA RADICADO	FECHA RESPUESTA	OPORTUNIDAD RESPUESTA	PRIORIZACION	RECEPTOR	TIPO PETICION	CATEGORIA	SUBCATEGORIA
PROGRAMA MAGISTERIO REGION 2VALLE-	VALLE	Santiago de Cali	Centro Medico Bosque	50725	04/04/2019	13/06/2020	436	Normal	UT Prestadora	Queja	Asistencial	Medicina Especialista

13.5. Informe control interno

Una vez seleccionadas las fechas de búsqueda y el formato para exportar el informe (EXCEL o PDF), se debe seleccionar la IPS de la cual se generará el reporte; al seleccionar la IPS en la tabla que aparece en la parte derecha de la pantalla se cargara la información de los pacientes que tienen registros en ese rango de fechas e IPS seleccionado. Al dar clic sobre el botón **“Generar gráfico”** se visualizara el reporte en formato PDF o EXCEL según corresponda. Figura 77



Identificación	Nombre	Apellidos
16488327	JUAN JOSE	BERNAL SALAZAR
14921348	JAIRO	IBANEZ SANCHEZ

Figura 77- Informe Control Interno.

Formato EXCEL

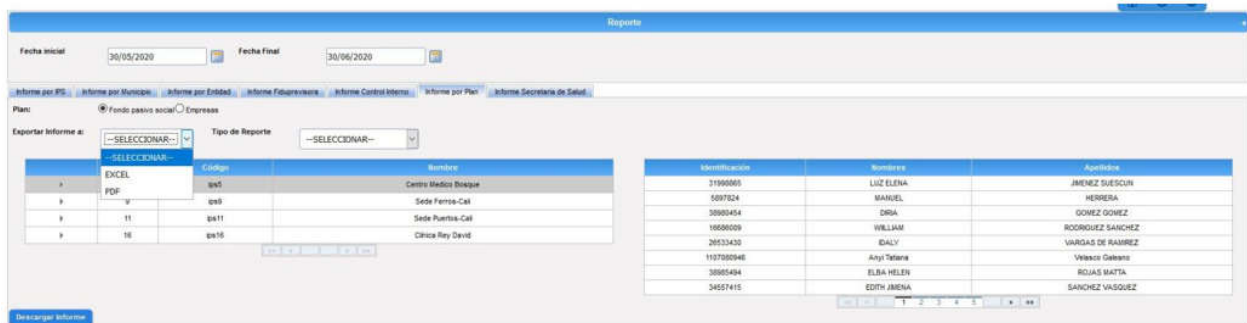
Regimen	Tipo	Atributo	Descripción del motivo de la PQRSF	Fuente	Servicio	Fecha	Fecha	Fecha Respuesta	Usuario que da	Clasi
CONTRIBUTIVO	Queja	Oportunidad	prueba envío queja afiliado a ESP	Telefónico	Autorizaciones	06/16/2020	06/16/2020	06/16/2020	asdasdasdasdasdasdasdasdasdasdas	
CONTRIBUTIVO	Reclamo	Oportunidad	Reclamo realizado para atención desde la página web	Telefónico	Trámites Administrativos	06/16/2020	06/16/2020	06/16/2020	web web	
CONTRIBUTIVO	Reclamo	Oportunidad	prueba pruebas pruebas pruebas	Telefónico	Restricción en el acceso por localización física o geográfica	06/16/2020	06/16/2020		null null	

Formato PDF

Servicio	Fecha	Fecha	Fecha Respuesta	Usuario que da	Clasificación de la	Conteo días	Queja
Autorizaciones	06/16/2020	06/16/2020	06/16/2020	asdasdasdasdasdasdasdasdasdasdas	null	0	prueba envío queja afiliado a ESP
Trámites Administrativos	06/16/2020	06/16/2020	06/16/2020	web web	null	0	Reclamo realizado para atención desde la página web
Restricción en el acceso por localización física o geográfica	06/16/2020	06/16/2020		null null	null		prueba pruebas pruebas pruebas

13.6. Informe por plan

Actualmente este reporte no genera información, este error ya fue reportado al proveedor de desarrollo para su tratamiento. Para el correcto funcionamiento de este reporte se debe tener en cuenta cada una de las variables que se encuentran habilitadas que se encuentran en la pantalla para la generación. Figura 78



Reporte

Fecha inicial: 26/05/2020 Fecha Final: 26/06/2020

Informe por: FIS Municipal Entidad Federeciencia Control Interno Plan Secretaria de Salud

Plan: Fondo pasado social Empresas

Exportar Informe a: Tipo de Reporte:

#	Formato	Código	Nombre
1	EXCEL	005	Centro Médico Bosque
2	PDF	008	Sede Ferreto-Cali
3	11	0011	Sede Puerto-Cali
4	16	0016	Clinica Rey David

Identificación	Nombre	Apellido
3190000	LIZ ELENA	JIMENEZ SUESCUN
5097024	MANUEL	HERBERA
5090454	DRIS	GOMEZ GOMEZ
16680009	WILLIAM	RODRIGUEZ SANCHEZ
20533430	EDALY	VARGAS DE RAMIREZ
119700046	Anyl Tatiana	Velasco Galeano
38605484	ELBA HELEN	ROJAS MATTA
24557415	EDITH JIMENA	SANCHEZ VASQUEZ

Descargar Informe

Reporte

Fecha Inicial: 30/05/2020 Fecha Final: 30/06/2020

Informe por IPS | Informe por Municipio | Informe por Entidad | Informe Filadivisiara | Informe Control Interno | Informe por Plan | Informe Secretaria de Salud

Plan: Fondo pasivo Empresas

Exportar Informe a: --SELECCIONAR-- Tipo de Reporte: --SELECCIONAR--

ID	S	Código	Nombre
5	045	045	Consolidado Fondo Pasivo
9	049	049	Informe a Fondo Pasivo
11	0411	0411	GSC FT-06
16	0416	0416	Clinica Rey David

Identificación	Nombre	Apellidos
31968865	LUZ ELENA	JIMENEZ GUESCUN
5887824	MANUEL	HERRERA
3890454	DIRA	GOMEZ GOMEZ
16886009	WILLIAM	RODRIGUEZ SANCHEZ
2653430	EDALY	VARGAS DE RAMIREZ
119700948	Amy Tatiana	Velasco Galarraga
38885494	ELBA HELEN	ROJAS MATTA
34557415	EDITH JIMENA	SANCHEZ VASQUEZ

Descargar Informe

Figura 78- Informe por plan.

13.7. Informe Secretaria de Salud

Una vez seleccionadas las fechas de búsqueda y el formato para exportar el informe (EXCEL o PDF), se debe seleccionar la IPS de la cual se generará el reporte; al seleccionar la IPS en la tabla que aparece en la parte derecha de la pantalla se cargara la información de los pacientes que tienen registros en ese rango de fechas e IPS seleccionado. Al dar clic sobre el botón **“Generar gráfico”** se visualizará el reporte en formato PDF o EXCEL según corresponda. Figura 79

Reporte

Fecha Inicial: 30/05/2020 Fecha Final: 30/06/2020

Informe por IPS | Informe por Municipio | Informe por Entidad | Informe Filadivisiara | Informe Control Interno | Informe por Plan | Informe Secretaria de Salud

Exportar Informe a: EXCEL

ID	S	Código	Nombre
5	045	045	Centro Medico Boaque
9	049	049	Sede Ferros-Cal
11	0411	0411	Sede Puertita-Cal
16	0416	0416	Clinica Rey David

Identificación	Nombre	Apellidos
31968865	LUZ ELENA	JIMENEZ GUESCUN
5887824	MANUEL	HERRERA
3890454	DIRA	GOMEZ GOMEZ
16886009	WILLIAM	RODRIGUEZ SANCHEZ
2653430	EDALY	VARGAS DE RAMIREZ
119700948	Amy Tatiana	Velasco Galarraga
38885494	ELBA HELEN	ROJAS MATTA
34557415	EDITH JIMENA	SANCHEZ VASQUEZ

Descargar Informe

Figura 79- Informe Secretaria de Salud.

Formato EXCEL

CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS, QUEJAS, FELICITACIONES Y/O RECLAMOS																
SUBPROCESO:														30/06/2020		
No	Identificación	Nombre Paciente	Tipo Cliente	Población Diferencial	Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta	Tiempo Respuesta	Área	Teléfono	Clasificación A	Entidad	Edad	Relación	Embarazada	Genero	Municipic
1	31292552	MARIA IDELISA URRUTIA	FAMILIAR		6/16/20 9:25 a	6/16/20 9:36 a	0	Autorizaciones	8934190	Queja	DUMANI		Oportunidad			Telefónico

Formato PDF

BPROCESO: **CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS, QUEJAS, FELICITACIONES Y/O RECLAMOS** FECHA ELABORACIÓN: 30/06/2020

Fecha de Recepción	Fecha de Respuesta	Tiempo Respuesta	Área	Teléfono	Clasificación A	Entidad	Edad	Relación	Embarazada	Genero	Medio	Municipio	Clasificac
6/16/20 9:25 AM	6/16/20 9:36 AM	0	Autorizaciones	8934198	Queja	DUMIAN		Oportunidad			Telefónico	Santiago de Cali	Administr