



RLC/FRM/evh



RESOLUCION EXENTA N°: 011969

REF1: Deja sin efecto Res. Exenta N°8576 del 13/07/2018.

REF2: Aprueba Protocolo Gestión de Solicitudes Ciudadanas.

LOS ANGELES, 02 NOV 2023

VISTOS: Resolución N° 6 y 7 del 2019 de la Contraloría General de la República; el D.L 2763 de 1979; ley N° 20319 del Ministerio de Salud que otorga la Calidad de Hospital Autogestionado; el D.S 140 de 2004 del Ministerio de Salud, Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud, el Decreto N° 38 del 2005 Ministerio de Salud, Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y Establecimientos Autogestión en Red; el Decreto Exento N° 508/2007 del Ministerio de Salud modificado por el Decreto Exento N°73/2008 del ministerio de Salud, y la Resolución Exenta N° 6244 de 06 de julio 2021 que Aprueba la Estructura Organizacional del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" de Los Ángeles, Establece los Jefes y Subrogantes de la Estructura Organizacional del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" de Los Ángeles, La Resolución Exenta RA 437/1212/2022 del Servicio de Salud Biobío de 17 de Octubre de 2022 que dispone el nombramiento en cargo de Alta Dirección Pública como Director del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Ángeles, y las atribuciones que me confiere el Artículo 46 del citado D.S 140/2004.

CONSIDERANDO

1.-Que la letra c) del artículo 43 del D.S. N° 140 DE 2004 del Ministerio de Salud, Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud, señala que los Directores de Hospitales tienen la atribución de organizar la estructura interna del Hospital y asignar los cometidos y tareas a sus dependencias, de acuerdo a las normas e instrucciones impartidas sobre la materia por el Ministerio de Salud y el Director del Servicio.

2.- La letra d) del mismo artículo 43 de la disposición legal ya citada que indica que los Directores de Hospitales deben dictar las normas y manuales de funcionamiento de las dependencias del Hospital.

3.- Que la Pauta de Elaboración de Guías y Protocolos de Práctica Clínica del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" es el documento de Referencia por el cual se deben

Guiar todos los procesos de diseño, actualización y elaboración de Guías y Protocolos de Práctica Clínica de la Institución.

4.- Orientaciones Técnicas del Ministerio de Salud año 2014 donde se pretende consolidar la acreditación de prestadores institucionales de salud cumpliendo con la garantía de calidad establecida en la Ley 19.937 y lo establecido en la Ley 20.584 que

regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.

Dicto la siguiente:

• R E S O L U C I O N

DÉJESE SIN EFECTO Res. Exenta N°8576 del 13/07/2018.

APRUEBASE: EL SIGUIENTE PROTOCOLO COMPLEJO ASISTENCIAL "DR. VÍCTOR RÍOS RUIZ":

PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (DP 1.2), COMPLEJO ASISTENCIAL "DR VICTOR RÍOS RUIZ".

ANOTESE Y COMUNIQUESE



RENE LOPETEGUI CARRASCO
DIRECTOR
COMPLEJO ASISTENCIAL "DR. VÍCTOR RÍOS RUIZ"
LOS ANGELES

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Valeska González Vázquez
Ministro de Fe

Distribución:

- ♦ Director Complejo Asistencial
- ♦ Dep. de Auditoría y Control Interno
- ♦ Unidad de Evaluación y Control de Gestión
- ♦ Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
- ♦ Subdirección Ejecutiva Médica
- ♦ Unidad Gestión de los Cuidados
- ♦ Subdirección Ejecutiva Administrativa
- ♦ Jefe C.C. Pensionado

- ♦ **Jefe Centro de Responsabilidad Indiferenciado Urgencia**
- ♦ Jefe C.C. Unidad de Emergencia y Supervisora
- ♦ Jefe C.C. S.A.M.U. y Supervisor
- ♦ Jefe C.C. UPC Adulto y Supervisor
- ♦ **Jefe Centro de Responsabilidad Atención Abierta**
- ♦ Enfermera Coordinadora C.C. Atención Abierta
- ♦ Jefe C.C. Diálisis y Supervisor
- ♦ Jefe C.C. Medicina Física y Rehabilitación
- ♦ Jefe C.C. Odontología
- ♦ Jefe C.C. Cuidados Paliativos
- ♦ Jefe C.C. Oftalmología
- ♦ **Jefe Centro de Responsabilidad Apoyo Clínico**
- ♦ Jefe C.C. Anatomía Patológica
- ♦ Jefe C.C. Laboratorio Clínico
- ♦ Jefe C.C. Medicina Transfusional
- ♦ Jefe C.C. Imagenología
- ♦ Jefe C.C. Farmacia Clínica
- ♦ Jefe C.C. Endoscopia
- ♦ **Jefe Centro de Responsabilidad Atención Cerrada Quirúrgico del Adulto**
- ♦ Jefe C.C. Indif. Cirugía y Supervisora
- ♦ Jefe C.C. Indif. Esp. Quirúrgicas y Supervisora
- ♦ Jefe C.C. Anestesia y Recuperación y Supervisora
- ♦ **Jefe Centro de Responsabilidad Atención Cerrada Materno Infantil.**
- ♦ Jefe C.C. Indif. de la Mujer
- ♦ Jefe C.C. Indif. del Niño y la Niña y Supervisora
- ♦ Jefe C.C. Cirugía Infantil y Supervisora
- ♦ Jefe C.C. UPC Infantil y Supervisora
- ♦ Jefe C.C. Cirugía Infantil
- ♦ **Jefe Centro de Responsabilidad Atención Cerrada Médico del Adulto**
- ♦ Jefe C.C. Indif. del Adulto
- ♦ Jefe C.C. Indif. Pensionado
- ♦ **Departamento de Gestión de RR.HH.**
- ♦ Unidad de Personal
- ♦ Unidad Calidad de Vida y Bienestar del Personal
- ♦ Unidad Prevención de Riesgos y Seg. Laboral
- ♦ Unidad de Capacitación
- ♦ Control Interno SSBB
- ♦ Oficina de Partes
- ♦ Archivo Dirección
- ♦ **Departamento de Orientación Médico estadística (DOME)**
- ♦ Jefa DOME
- ♦ Jefe Unidad de Admisión
- ♦ Jefe Unidad de Archivo
- ♦ **Departamento Participación Social y Gestión de Usuarios**
- ♦ Servicio Social
- ♦ OIRS
- ♦ Jefa Comunicaciones y RRPP

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Angeles Servicio de Salud Biobio Ministerio de Salud	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (DP 1.2) Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz"	Código: DP1.2
		Versión: 04
		Páginas: 1 de 19
		Fecha Emisión: OCTUBRE 2023
		Vigencia: 5 años

011969

02 NOV 2023

PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (DP 1.2) Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz"

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Sra. Luz Sobarzo Pavéz Jefe OIRS. 	EU. Lesly Torres Pérez Asesor Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente 	Sr. René Lopetegui Carrasco Director Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" 

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (DP 1.2) Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz"	Código: DP1.2
		Versión: 04
		Páginas: 2 de 19
		Fecha Emisión: OCTUBRE 2023
		Vigencia: 5 años

TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. RESPONSABILIDADES	4
5. DEFINICIONES	5
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	5
7. DESARROLLO	6
7.1 Procedimiento General.....	6
7.2 Los canales de ingreso de Solicitudes Ciudadanas son:	6
7.3 <i>Importante:</i>	7
7.4 Procedimiento interno de la Solicitud ciudadana	7
7.5 Gestión y análisis de Solicitudes Ciudadanas	7
8. REGISTRO DE CAMBIOS:	8
9. COLABORADORES	8
10. ANEXOS:	9
ANEXO N°1: Clasificación del Reclamo según las siguientes causas principales	9
ANEXO N°2: Flujograma de Procedimiento Administrativo para recepción de solicitudes ciudadanas (Sugerencias, Reclamos, Solicitudes, Consultas)	17
ANEXO N°3: Flujograma de Procedimiento Administrativo para recepción de solicitudes ciudadanas (felicitaciones)	19

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (DP 1.2) Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz"	Código: DP1.2
		Versión: 04
		Páginas: 3 de 19
		Fecha Emisión: OCTUBRE 2023
		Vigencia: 5 años

1. INTRODUCCION

Los empleados en todas las organizaciones, ya sean empresas o instituciones, entregan sus esfuerzos para brindar una atención que satisfaga plenamente las expectativas de sus clientes o usuarios.

Sin embargo, en nuestra realidad, considerando el volumen y la complejidad de la atención que otorga el Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz, en un contexto de particular sensibilidad de quienes acuden para resolver sus problemas de salud, es muy factible que existan puntos de quiebre en la relación institución-usuario.

En la actualidad, la regulación emanada de la ley 20.584 establece los derechos y deberes que tienen las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención en salud, y el sistema de Acreditación de Prestadores Institucionales de la Superintendencia de Salud indica a los establecimientos de salud que dispongan de un documento institucional que establezca un sistema para la recepción y gestión de las solicitudes ciudadanas.

El presente documento describe el proceso de gestión de las solicitudes ciudadanas, entendiendo que el objetivo es crear en primera instancia la participación ciudadana para establecer un canal de comunicación, con atención oportuna, clara, transparente y de calidad a todas las personas sin discriminación, mediante el cual, se podrá recibir información que nos permita conocer su experiencia durante su atención de salud, y en el caso que se presente un reclamo, nos lleve finalmente a realizar un análisis y establecer mejoras que nos permitan otorgar la atención de alta calidad a la que aspira toda institución responsable y comprometida con su misión.

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (DP 1.2) Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz"	Código: DP1.2
		Versión: 04
		Páginas: 4 de 19
		Fecha Emisión: OCTUBRE 2023
		Vigencia: 5 años

2. OBJETIVO

Establecer un procedimiento para recepcionar, tramitar y remitir por competencias las Consultas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones de los usuarios del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Ángeles, gestionando de manera inmediata a corto o mediano plazo, según corresponda, la solución a los requerimientos de nuestros usuarios, contribuyendo así al mejoramiento de la atención que brinda el establecimiento.

3. ALCANCE

El presente documento deberá ser de conocimiento y aplicación en todas las Unidades, Centros de Costos y Centros de Responsabilidad del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Ángeles.

4. RESPONSABILIDADES

RESPONSABLE	RESPONSABILIDADES
Funcionarios O.I.R.S.	Recepción (retiro) y tramitación administrativa de las solicitudes ciudadanas.
Funcionarios del C.A.V.R.R.	Atender a todo usuario que quiera manifestar una solicitud ciudadana indicando las vías con las cuales cuenta para ello, con el fin de facilitar el acceso a los formularios del CAVRR. Además de colaborar en la gestión de reclamos que los involucren directamente.
Jefes y/o Supervisoras de Unidades y Centro de Costos	Gestionar, elaborar y derivar informe de respuesta a Jefe OIRS.
Jefe O.I.R.S.	Recepcionar informe, organizar y enviar respuesta del reclamo a Dirección para visar y formalizar. También es el profesional responsable de proponer las modificaciones al documento que en la práctica se precise.
Comité de Gestión de Solicitudes Ciudadanas	Efectuar reuniones periódicas para realizar análisis de los reclamos.
Director C.A.V.R.R	Visar y suscribir respuesta a los reclamos presentados en la institución. Participar del Comité de Gestión de Solicitudes Ciudadanas.

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruíz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (DP 1.2) Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruíz"	Código: DP1.2
		Versión: 04
		Páginas: 5 de 19
		Fecha Emisión: OCTUBRE 2023
		Vigencia: 5 años

5. DEFINICIONES

CAVRR: Complejo Asistencia Dr. Víctor Ríos Ruíz.

C.C: Centro de Costo.

CONSULTA: corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, etc. Pueden resolverse en forma inmediata en la propia OIRS.

SOLICITUD PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: solicitudes específicas de ayuda asistencial concreta que permiten solucionar un problema de necesidad o carencia puntual. Requiere una gestión específica del funcionario de la OIRS y, eventualmente en coordinación con otra unidad o servicio.

SUGERENCIA: es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta un ciudadano para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio. Es importante difundirla a los directivos para ser considerada en la toma de decisiones sobre modificaciones técnicas y administrativas orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción usuaria.

FELICITACIONES: manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios de una Institución por la calidad del servicio prestado. Al igual que las sugerencias, es importante sea de conocimiento de los directivos, equipos y funcionarios involucrados.

RECLAMO: es aquella solicitud en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos ciudadanos en salud. Ej: calidad de atención, acceso, cobertura financiera, prestación indebida de un servicio sanitario, la atención inoportuna de una solicitud, etc.

OIRS: Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Metodología de Atención de Usuarios(as), Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, de la Subsecretaría de Salud Pública y de la Sub Secretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud.
- Manual de Procedimientos, Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, de la Subsecretaría de Salud Pública y de la Sub Secretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud.
- Manual de Organización Unidad OIRS y de los Centros de Costo del área de hospitalización del Complejo Asistencial.

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (DP 1.2) Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz"	Código: DP1.2
		Versión: 04
		Páginas: 6 de 19
		Fecha Emisión: OCTUBRE 2023
		Vigencia: 5 años

7. DESARROLLO

7.1 Procedimiento General

Lo primero es procurar en el mismo Centro de Costos donde se genera la solicitud ciudadana dar solución a la necesidad planteada. Cuando esto no es posible, se le debe indicar al usuario la ubicación del buzón más cercano.

También se pueden mencionar los otros canales de ingreso de las solicitudes ciudadanas con las que cuenta el Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz".

Si la persona no sabe o no puede escribir o desea manifestar su solicitud de forma verbal, éste debe ser derivado a la Oficina OIRS más cercana.

7.2 Los canales de ingreso de Solicitudes Ciudadanas son:

Presencial:

Cuando un usuario acude a una de las oficinas OIRS de Atención Abierta (ex CDT) o de Ingreso principal al CAVRR por Avda. Ricardo Vicuña, se intentará en primera instancia dar solución o respuesta a la situación, al mismo tiempo se le informará al usuario sobre su Derecho a plantear una Solicitud Ciudadana y las formas disponibles para hacerlo.

Si el usuario solicita hacer sus descargos en forma verbal ante el Jefe de Centro de Costo, Supervisora, subdirector médico o con el Director del CAVRR, se gestionará una audiencia.

En Formularios:

Existe a disposición de los usuarios del CAVRR buzones de acrílico en cada sala de espera de los distintos Centros de Costos del establecimiento. Estos buzones cuentan con un Formulario de Solicitudes Ciudadanas Foliado, dicha Solicitud es en Duplicado (Papel autocopiativo, original y una copia), la copia es para el usuario, el original se deja en el buzón. Esta modalidad permite al usuario presentar sus descargos de forma privada y libre ya que no existe un mediador de por medio.

En Línea:

A través de la Página Web del Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Ángeles (www.hospitallosangeles.cl, link contactos) o la Página Web del MINSAL, en la que el usuario accede al link dispuesto para las Solicitudes Ciudadanas, las que son recibidas en la Oficina de OIRS para luego ser gestionadas. También se puede hacer la solicitud ciudadana a través de correo electrónico.

Carta:

También se puede hacer a través de Carta o Correo Postal dirigida al Director o Jefe/Supervisora del Centro de Costos. La carta puede ser entregada directamente en la Oficina OIRS o en oficina de Gestión Documental. El correo postal es recepcionado solamente en Oficina de Gestión Documental, luego derivado a Dirección y posteriormente a Oficina OIRS.

Es importante informar al usuario que todo reclamo debe contar con algunos datos mínimos para poder hacer efectiva la respuesta dentro de los plazos establecidos por ley, dentro de ellos; su identificación (nombre completo) y una dirección (domicilio) o correo electrónico.

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (DP 1.2) Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz"	Código: DP1.2
		Versión: 04
		Páginas: 7 de 19
		Fecha Emisión: OCTUBRE 2023
		Vigencia: 5 años

7.3 **Importante:**

Cuando la solicitud ciudadana se trate de un reclamo, deberá ser clasificado de acuerdo a las causas principales descritas en el ANEXO N°1

7.4 **Procedimiento interno de la Solicitud ciudadana**

Las solicitudes ciudadanas son retiradas diariamente de los buzones de acrílico por funcionarios OIRS. Luego se reúnen todas las solicitudes ciudadanas ingresadas a través de los distintos medios disponibles y son registradas en una Planilla Excel.

Posteriormente son llevadas a la Oficina de la Jefa OIRS donde son revisadas y derivadas con un documento conductor (memorándum) al Jefe o Supervisora del Centro de Costos que corresponda, para que emita un Informe con la explicación de lo ocurrido conforme a lo indicado por el usuario en la Solicitud Ciudadana, en un plazo de 7 días hábiles.

Con este Informe, desde la OIRS, se confecciona un Oficio con Respuesta al Usuario, la que es visada y firmada por el Director del establecimiento. Si el Director no está conforme con el Oficio o Informe emitido por el Jefe o Supervisora del Centro de Costos, se modifica o se solicitan más antecedentes a la brevedad.

Los Oficios de respuesta pueden ser enviados por correo electrónico, por carta certificada o entregados en forma presencial, según lo solicite el usuario. El plazo legal establecido para enviar respuesta es de 15 días hábiles, contados desde el siguiente día hábil al de la fecha de recepción de la Solicitud Ciudadana.

7.5 **Gestión y análisis de Solicitudes Ciudadanas**

Tras el registro interno de cada una de las Solicitudes ingresadas, éstas serán analizadas en el Comité de Gestión de Solicitudes Ciudadanas que sesiona a los menos 4 veces por semestre, en torno a un análisis global de los reclamos, que considera:

- Evaluación por área (Los Centros de Costos y Unidades del CAVRR).
- Causas principales de reclamos y solicitudes ciudadanas.
- Oportunidad de respuesta.

Además se realiza análisis global una vez finalizado el semestre y el año, respectivamente.

El Comité de Gestión de Solicitudes Ciudadanas está compuesto por:

- Equipo Directivo (Director y las Subdirecciones Médica, Administrativa, Gestión del Cuidado, Recursos Humanos)
- Jefe OIRS.
- Gremios.
- Administradora de Matronería.
- Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
- Representantes de la Comunidad.
- Facilitador Intercultural.

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (DP 1.2) Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz"	Código: DP1.2
		Versión: 04
		Páginas: 8 de 19
		Fecha Emisión: OCTUBRE 2023
		Vigencia: 5 años

8. REGISTRO DE CAMBIOS:

Nº REVISIÓN	FECHA REVISIÓN	ELABORADO	CAMBIO	APROBADO POR
1	Junio 2015	Luz Sobarzo Pavéz	Todas	Res 3712 06.09.2012
2	Julio 2018	Luz Sobarzo Pavéz	Todas	Res 4630 23.06.2015
3	Agosto 2023	Luz Sobarzo Pavéz	Todas	Res 8576 13.07.2018

9. COLABORADORES

Versión	Nombre	Unidad/Dpto/Centro de Costo
4	NA	NA

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruíz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (DP 1.2) Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruíz"	Código: DP1.2
		Versión: 04
		Páginas: 9 de 19
		Fecha Emisión: OCTUBRE 2023
		Vigencia: 5 años

10.ANEXOS:

ANEXO N°1: CLASIFICACIÓN DEL RECLAMO SEGÚN LAS SIGUIENTES CAUSAS PRINCIPALES

1. Reclamo: Es aquella solicitud en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se ha vulnerado sus derechos ciudadanos en salud. Para cada una de las acciones vinculadas a los reclamos, se propone una subclasificación en distintas subcategorías que faciliten el análisis y las definiciones de estrategias de mejora en los principales focos críticos identificados, permitiendo discriminar las áreas de satisfacción e insatisfacción usuaria.

A continuación, se presenta el desglose de las categorías de clasificación de los reclamos:

- a) Trato: Se clasificarán en esta categoría todos aquellos reclamos de usuarios que se refieran a la actitud de los funcionarios para brindar o mantener un trato amable digno y respetuoso, en todo momento y en toda circunstancia. Las subcategorías de los reclamos por trato son las siguientes:

- Trato amable, digno y respetuoso

Acogida: relacionada con la empatía, refleja en el saludo, mirar al usuario (a) al dirigirse a él/ella, reconocer a las personas como tales, mantener una escucha activa, entender las emociones del usuario/a, dar apoyo emocional (ej. Frente al dolor), disposición e interés del personal a la atención, brindar confianza, cercanía y ayuda.

Lenguaje adecuado e intelegible: Refiere a la entrega de información utilizando un lenguaje claro, comprensible para cualquier persona, evitando palabras o gestos que pueden ser percibidos como ofensivos por el/la usuario/a. Es importante, además, velar por el/la usuario/a. Es importante, velar porque las personas que no tengan dominio del idioma castellano o sólo lo tengan en forma parcial puedan recibir la información necesaria y comprensible.

Cortesía y amabilidad: Se refiere a proporcionar a las personas, un trato cortés y amable, evitando responder de malos modos, insultos y/o agresiones verbales, ignorar a la persona, gestos y/o actitudes que reflejan falta de disposición del personal. Se trata de asegurar que la atención se brinde sin distinción ni discriminación de ningún tipo.

Ser llamado/tratado por su nombre: Identificarse mutuamente, el/la usuario/a debe ser tratado/a de usted y por su nombre, nunca ser tuteado/a.

Identificación de los funcionarios: Los funcionarios deberán portar credencial, y responder ante la solicitud de su nombre y cargo. No podrán negarse a dar el nombre.

Atención y cuidados: Refiere a la forma en que se hacen los cuidados en cuanto a frecuencia, higiene y aseo, entre otros; compromiso/responsabilidad de los miembros del equipo de salud; atención oportuna frente a las necesidades del paciente. Posibilidad de ser atendido/a cuando se requiere. Ayuda, apoyo físico y respuesta a las necesidades de las personas y sobre todo de personas no autovalentes.

Supervisión de la atención de alumnos: Las personas podrán autorizar ser atendidas por alumnos en establecimientos docente – asistenciales. La atención de alumnos deberá ser supervisada por un docente.

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruíz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (DP 1.2) Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruíz"	Código: DP1.2
		Versión: 04
		Páginas: 10 de 19
		Fecha Emisión: OCTUBRE 2023
		Vigencia: 5 años

- Contacto físico/maltrato físico: refiere al contacto físico entre él/la funcionario/a y el/la usuario/a; portazos en la cara; empujones; golpes de puño; golpes de pies; maltrato físico.
- Entrega de Información: Se refiere a la forma o modo en que se entrega respuesta a las consultas de los/as usuarios/as. Evitar responder de forma vaga, poco clara o con información incompleta. Como también no disponer del tiempo para poder aclarar dudas o consultas; cerciorarse que el paciente y/o acompañante ha comprendido la información entregada.
- Comunicación: Relación que se establece como bidireccional entre usuario/a y funcionario/a; mostrar interés en el planteamiento del usuario/a, paciente o familiar asumiendo en la representación de la institución, que la opinión del usuario sea respetada y considerada. Considerar al paciente como una persona que entiende y pregunta. Que se generen espacios para preguntar y participar en todo el proceso.
- Asistencia religiosa y acompañamiento espiritual. Compañía de familiares y/o personas significativas: Se trata de facilitar el acompañamiento de familiares y/o personas significativas durante el proceso de atención. Deberá evitarse el aumento de tiempos de retraso en la visita hospitalaria y/o suspensión injustificada de visitas hospitalarias.
- Asistencia espiritual: De acuerdo con la ley de culto y ley de derechos y deberes de las personas en salud, debe asegurarse la asistencia espiritual y/o asistencia religiosa a las personas durante el proceso de atención, además de proteger el derecho a negarse a recibir dicha asistencia.
- Privacidad de la atención y confidencialidad:
Privacidad: La infraestructura debe ser adecuada para asegurar la privacidad del paciente (en baños, uso de biombos, atención en pasillo, puerta del box cerrada, entre otros). Asegurar la protección de la vida privada y la honra del paciente no pueden tomar fotografías o grabar sin la autorización del paciente Velar por el respeto a la privacidad e intimidad durante la atención.
- Confidencialidad: Asegurar que la información proporcionada por el paciente será protegida, resguardando los datos del paciente, los que solo podrán ser utilizados por el equipo de salud responsable de la atención directa y con fines de diagnóstico, atención y tratamiento. Rechazo de atención por consulta: falta de disposición de los equipos de salud para brindar atención/ consulta sin discriminación y resguardando el derecho al acceso de la atención (urgencia, consultas médicas, farmacia, laboratorio, imagenología, entre otros).
- Rechazo de atención por procedimiento: No realización de procedimientos clínicos sin previo aviso al usuario/a o falta de gestión para que esta presentación se realice. Rechazo de atención por intervención quirúrgica: postergación de una intervención quirúrgica sin previo aviso al usuario/a o falta de gestión para que esta prestación se realice.
- Decisión frente a procedimientos, exámenes y tratamientos.
- Hospitalización involuntaria.
- Funcionamiento Comité de Ética.
- Ley de No Discriminación.
- Ley de Urgencia.
- Ley de Enfermedades Catastróficas.
- Otro.

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (DP 1.2) Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz"	Código: DP1.2
		Versión: 04
		Páginas: 11 de 19
		Fecha Emisión: OCTUBRE 2023
		Vigencia: 5 años

- b) Competencia técnica: Se clasificarán dentro de esta categoría todas aquellas opiniones de usuarios/as con los procedimientos técnicos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud en relación con la patología consultada o en tratamiento.

Es importante señalar que esto no Implica un juicio o auditoria del actuar del equipo de salud, aunque sí en determinadas situaciones puede dar origen a ella, sino que se está aceptando que desde, el punto de vista del usuario/a paciente o su familia, con la información que dispone y según su propia percepción, puede estar disconforme con las acciones emprendidas por el equipo de salud. Se refiere a los siguientes aspectos de la atención.

Las subcategorías de los reclamos por competencia técnica son las siguientes:

- Diagnóstico: Procedimiento realizado por algún integrante del equipo de salud, ya sea para establecer diagnósticos, toma de muestra, imagenología, observación clínica, entre otros, que haya causado desconfianza, molestia o malestar, incomodidad, evento adverso evitables.
- Tratamiento: Tratamientos erróneos. Seguimiento del tratamiento.
- Derivaciones e Interconsulta: Derivación a otros profesionales, integrantes del equipo de salud o derivación a otras instituciones de salud, que no fueron anticipadamente Informadas o acordadas con las personas atendidas y/o familiares responsables de su cuidado.
- Licencia médica.
- Medicamentos: Entrega o administración de fármacos erróneos, no entrega del medicamento indicado, entre otros.
- Presunta negligencia médica.
- Evento adverso: Se relaciona con un accidente imprevisto e inesperado que causa algún daño o complicación al paciente y que es consecuencia directa de la asistencia sanitaria que recibe y no de la enfermedad que padece: caídas durante la atención u hospitalización, problemas de anestesia, reacción a medicamentos o procedimientos, error en cirugía, cuerpo extraño olvidado, infección intrahospitalaria, entre otros.
- Otro.

- c) Infraestructura: Se consideran en este rubro todos aquellos reclamos que realicen los/as usuarios/as referentes a las condiciones estructurales y del ambiente del establecimiento de salud.

Las subcategorías de los reclamos por Infraestructura son las siguientes:

- Baños públicos: mantención, aseo y ornato, funcionamiento, calefacción, ventilación, insumos (jabón, papel higiénico, gel desinfectante u otro).
- Ventilación adecuada en relación a temperatura ambiente y espacio disponible en boxes de atención, pasillos y salas de espera.
- Calefacción: Adecuada en relación a temperatura ambiente y espacio disponible en box es de atención, pasillos y salas de espera.
- Salidas de emergencia
- Condición de salas de espera: mantención, calefacción, ventilación, mobiliario disponible, comodidad y espacio adecuado para la espera.

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruíz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (DP 1.2) Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruíz"	Código: DP1.2
		Versión: 04
		Páginas: 12 de 19
		Fecha Emisión: OCTUBRE 2023
		Vigencia: 5 años

- Vías de accesos: Escaleras, rampas, puertas, estacionamiento, entre otros. Sillas de ruedas disponibles. Condición de equipos: Equipos funcionando de acuerdo a requerimientos y necesidades de la atención, diagnósticos y tratamientos.
 - Aseo y ornato del lugar de la atención y salas de espera: Mantención adecuada de la limpieza en box de atención, salas de hospitalización, pabellones, salas de procedimientos, sala de espera, entre otros. Condiciones higiénicas y estética.
 - Condiciones higiénicas y estéticas de patios y jardines: mantención adecuada de la limpieza, aseo, ornato del entorno del establecimiento.
 - Comodidad y seguridad de camas, cunas y camillas de traslado: Condiciones adecuadas para la atención, hospitalización, traslado de personas, atendiendo a necesidades especiales (recién nacidos, niños/as, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, otros) que eviten eventos adversos.
 - Condiciones para familiares y acompañantes: Disponibilidad de espacio y mobiliario para la espera y/o acompañamiento de personas hospitalizadas.
 - Condiciones de seguridad: Condiciones de seguridad en accesos, contacto con el exterior (salidas de emergencia), pasillos, box de atención, salas de hospitalización, pabellones, salas de procedimientos, servicio de urgencia, entre otros, adecuadas para la hospitalización, observación, diagnóstico, recuperación y traslado de personas.
 - Disponibilidad de espacio para la mantención y cuidado de pertenencias de los pacientes y/o familiares.
 - Señalética: Adecuada para la orientación al Interior y exterior del establecimiento.
 - Ascensores: Ascensores funcionando adecuadamente para atender necesidades de desplazamiento de pacientes, acompañantes, familiares, personal del establecimiento, especialmente en personas adultas mayores y en situación de discapacidad.
 - Otro.
- d) Tiempo de espera en sala de espera: Se consideran en este ítem todo tipo de reclamos relacionados con tiempos de espera en salas de espera subjetivamente evaluados por los/as usuarios/as.

Las subcategorías de los reclamos por tiempo de espera (en sala de espera) son las siguientes:

- Atención de urgencia.
 - Exámenes y procedimientos.
 - Atención médica.
 - Farmacia.
 - Otro.
- e) Tiempo de espera, por consulta especialidad (por lista de espera): Se consideran en este ítem todo reclamo relacionado con tiempos de espera para una consulta por especialista.

Las subcategorías de los reclamos por consulta especialidad (por Lista de espera) son las siguientes:

- Consulta médica
- Otro

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruíz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (DP 1.2) Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruíz"	Código: DP1.2
		Versión: 04
		Páginas: 13 de 19
		Fecha Emisión: OCTUBRE 2023
		Vigencia: 5 años

- f) Tiempo de Espera por procedimiento (Lista de Espera); Se consideran en este ítem todo reclamo relacionado con tiempos de espera para procedimiento.

Las subcategorías de los reclamos por procedimiento (lista de espera) son las siguientes:

- Exámenes
- Procedimientos
- Otro

- g) Tiempo de Espera por cirugía (Lista de Espera): Se consideran en este ítem todo reclamo relacionado con tiempos de espera para una intervención quirúrgica.

Las subcategorías de los reclamos por cirugía (por lista de espera) son las siguientes:

- Evaluación y exámenes preoperatorios.
- Intervención Quirúrgicas.
- Otro.

- h) Información Se considera en este rubro aquellas opiniones relacionadas con la transmisión de información y acciones comunicacionales del equipo de salud con los/as usuarios/as, tanto respecto a los contenidos como a la forma utilizada en la entrega de la información.

Las subcategorías de los reclamos por información son las siguientes:

- Estado de Salud: Diagnostico, pronostico, tratamientos, exámenes que se realizan, riesgos involucrados, hospitalización, indicaciones al alta, entre otros. Explicación detallada y completa de los procedimientos y tratamientos que le realizaran al paciente. información durante todo el proceso de atención.
- Información institucional: Acerca de prestaciones, cartera de servicios, precios, costos, plazos y formas de pago, funcionamiento de la institución, entre otros.
- Consentimiento informado: Ser informado oportunamente, con el tiempo óptimo y en un lugar adecuado. Explicación y chequeo de entendimiento del consentimiento informado. Documento de consentimiento informado con todos los campos completados.
- Acceso a ficha clínica: Entrega de información a personas atendidas o a familiares directos que cuenten con autorización para requerir datos de la ficha clínica de acuerdo a normativa vigente y lo establecido por la ley de derechos y deberes.
- Informe médico.
- Acceso a médico tratante.
- Otro.

- i) Procedimientos administrativos: se clasificarán dentro de esta categoría, todos los reclamos de los usuarios relacionados con procesos, procedimientos o funcionamiento administrativo del establecimiento.

Las subcategorías de los reclamos por procedimientos administrativos son las siguientes:

- Procesos de admisión y recaudación.
- Procedimientos o trámites durante la estadía.
- Funcionamiento del establecimiento con relación a horarios de atención.
- Procedimientos administrativos al egreso.
- Procedimientos de referencia y/o derivación.

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (DP 1.2) Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz"	Código: DP1.2
		Versión: 04
		Páginas: 14 de 19
		Fecha Emisión: OCTUBRE 2023
		Vigencia: 5 años

- Ficha extraviada o perdida.
- Copia de ficha clínica.
- Inasistencia de funcionario.
- Traslado de pacientes.
- Atención domiciliaria.
- Licencia médica.
- Suspensión de la atención.
- Suspensión cirugía programada.
- Inexistencia medicamento (s) programas crónicos
- Inexistencia medicamento(s) salud mental.
- Despacho medicamento(s).
- Acceso a recursos y beneficios: incluye Estipendio Programa Dependencia Severa, entrega de leche o alimentos, entrega de ayudas técnicas, beneficios Chile Crece Contigo, entre otros.
- Otro.

j) Probidad administrativa: Se entenderá por Probidad Administrativa el actuar honradamente en el cumplimiento de las actividades funcionarias, principio que puede deteriorarse o dañarse por acciones deshonestas. Se clasificarán dentro de esta categoría todos aquellos reclamos relacionados con los procedimientos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud con relación a la dignidad en el desempeño de su cargo.

Es importante destacar que al clasificar un reclamo en esta categoría sólo se está aceptando que, desde el punto de vista del usuario, con la información que posee y desde su propia percepción, está disconforme con la actitud, procedimiento o acción que ha efectuado ese o esa funcionario/a. Esto no implica un Juicio o auditoria del actuar del funcionario, aunque sí puededar origen a ella.

Las subcategorías de los reclamos por probidad administrativa son las siguientes:

- Cumplimiento de funciones.
- Uso de recursos públicos.
- Uso de poder.
- Uso de influencia.
- Uso de información entregada por usuario/a.
- Cobros.
- Otro.

k) Incumplimiento de garantías GES: Se considera en esta categoría aquellos reclamos, en que según la información que tiene el usuario, no se han respetado las garantías a las que tiene derecho y que están establecidas en el reglamento de la Ley 19.966, sobre las garantías explícitas de salud.

Las subcategorías de los reclamos por Incumplimiento garantías explícitas en salud (GES) son las siguientes:

- Garantía de acceso.
- Garantía de oportunidad.
- Garantía de protección financiera.
- Garantía de calidad.

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruíz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (DP 1.2) Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruíz"	Código: DP1.2
		Versión: 04
		Páginas: 15 de 19
		Fecha Emisión: OCTUBRE 2023
		Vigencia: 5 años

- Otro.

l) Incumplimiento de Garantías Ley Ricarte Soto: La Ley N° 20.850, Ricarte Soto, crea un sistema de protección financiera para diagnósticos y tratamientos de alto costo que posee cobertura universal. Otorga protección financiera a todos/as los/as usuarios/as de los sistemas previsionales de salud FONASA, CAPREDENA, DIPRECA, ISAPRES, sin importar su situación socioeconómica.

Asegura a los pacientes que sufren enfermedades de alto costo la posibilidad de contar con diagnósticos, tratamientos y los dispositivos médicos que requieran.

Los reclamos pueden estar asociados a cada unas de estas etapas de la aplicación de la Ley. Cuando ya está aprobada la administración y entrega de algún medicamento, puede estar asociado a incumplimiento de los plazos establecidos.

Las subcategorías de los reclamos por Incumplimiento de garantías Ley Ricarte Soto son las siguientes:

- Sospecha fundada: Se genera en el nivel de especialidad o subespecialidad relacionado con la patología a diagnosticar.
- Solicitud de tratamiento: Se genera una realizado el diagnóstico, puede ser solicitado por prestadores institucionales o Individuales.
- Confirmación diagnóstica: Se realiza por un prestador público o privado aprobado por la Comisión Ministerial.
- Confirmación de tratamiento: Se realiza en un Comité de Expertos Clínicos de un prestador aprobado, quién le indica al especialista solicitante que el medicamento ha sido aprobado o rechazado.
- Indicación de tratamiento.
- Entrega de medicamento de alto costo.
- Seguimiento médico/ clínico.
- Otro.

m) Incumplimiento de garantías FOFAR: En 2014 comenzó a implementarse el Fondo de Farmacia (FOFAR), cuyo objetivo es entrenar oportuna y gratuitamente los medicamentos para el tratamiento de hipertensión, diabetes, colesterol y triglicéridos altos.

El fondo de farmacia considera la entrega de medicamentos e insumos médicos para las siguientes patologías:

- Diabetes Mellitus tipo 2.
- Hipertensión Arterial.
- Dislipidemia (colesterol alto).
- Insumos para el manejo avanzado de heridas del Pie Diabético.

El FOFAR beneficia a pacientes mayores de 15 años que se atienden en el sistema público. Además de la entrega de medicamentos, el fondo de farmacia incluye otras estrategias complementarias como el apoyo a los pacientes recordándoles sus citas médicas y la toma de medicamentos a través de mensaje de texto.

En caso de que un medicamento no esté disponible, el paciente o familiar puede hacer su reclamo y en 24 horas hábiles le entregarán su medicamento. En caso de que un

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (DP 1.2) Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz"	Código: DP1.2
		Versión: 04
		Páginas: 16 de 19
		Fecha Emisión: OCTUBRE 2023
		Vigencia: 5 años

medicamento no esté disponible, existen las siguientes maneras para presentar en reclamo: las solicitudes ciudadanas pueden estar orientadas, además a pedir información, realizar sugerencias o felicitaciones.

Se entenderá, por consiguiente, un reclamo por problemas con el FOFAR cuando no esté disponible el medicamento requerido por la persona atendida o no sea entregado dentro de los plazos establecidos.

Las subcategorías de los reclamos por incumplimiento de garantías FOFAR son las siguientes:

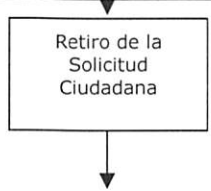
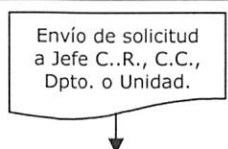
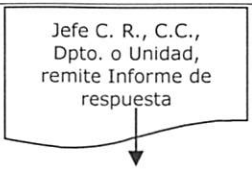
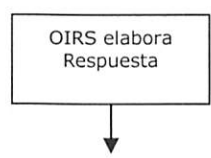
- Disponibilidad de medicamento en Farmacia.
 - Entrega de medicamento en domicilio.
 - Otro.
2. Consulta: Corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, etc. Pueden resolverse en forma inmediata en la propia OIRS. (Respecto de los puntos de acceso (baño, salida, box, etc.) no se considerará válida para registro estadístico).
 3. Sugerencia: Es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta un ciudadano para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio. Es Importante difundirla a los directivos para ser considerada en la toma de decisiones sobre modificaciones técnicas y administrativas orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción usuaria.
 4. Felicitaciones: Manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipo de funcionarios de una Institución por la calidad del servicio prestado. Al igual que las sugerencias, es importante sea de conocimiento de los directivos, equipos y funcionarios involucrados.
 5. Solicitudes: Solicitudes específicas de ayuda o asistencia concreta que permita solucionar un problema o necesidad o carencia puntual. Requiere una gestión específica del funcionario/a de la OIRS y eventualmente en coordinación con otra Unidad o Servicio.

NOTA:

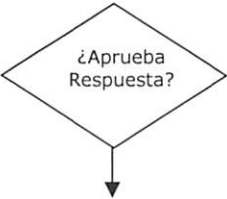
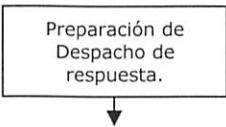
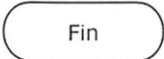
Es importante destacar que al clasificar un reclamo en esta categoría sólo se está aceptando que, desde el punto de vista del usuario, con la información que posee y desde su propia percepción, está disconforme con la actitud, procedimiento o acción que ha efectuado ese o esa funcionario/a. Esto no implica un juicio o auditoria del actuar del funcionario, aunque sí puede dar origen a ella.

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruíz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (DP 1.2) Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruíz"	Código: DP1.2
		Versión: 04
		Páginas: 17 de 19
		Fecha Emisión: OCTUBRE 2023
		Vigencia: 5 años

ANEXO N°2: Flujograma de Procedimiento Administrativo para recepción de solicitudes ciudadanas (Sugerencias, Reclamos, Solicitudes, Consultas)

PASO	UNIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCION Y OBSERVACIONES
			
1	OIRS		Funcionario de OIRS, retirará Solicitud Ciudadana desde los distintos buzones destinados para capturar las opiniones de los usuarios.
2	OIRS		Los operadores de OIRS, capturan e ingresan las solicitudes ciudadanas (Sugerencias, felicitaciones, consultas y solicitudes de procedimientos administrativos).
3	OIRS		Se envía la Solicitud Ciudadana con un documento conductor al Jefe del Centro de Costo que corresponda.
4	C.R., .C.C., DEPTO. O UNIDAD		Jefe Centro de Costo gestiona, elabora y deriva informe de respuesta a Jefe OIRS.
6	OIRS		OIRS elabora respuesta formal en base a Informe del Centro de Costo y pasa para V° B° y

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruíz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (DP 1.2) Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruíz"		Código: DP1.2
			Versión: 04
			Páginas: 18 de 19
			Fecha Emisión: OCTUBRE 2023
			Vigencia: 5 años

			Firma al Director.
7	DIRECTOR		Si se aprueba o rechaza la Respuesta se deriva a Jefe OIRS para despacho o nueva redacción y en este caso se vuelve a pasar para Vº Bº.
8	OIRS		OIRS despacha Respuesta a través de Oficina Gestión de Documentos. En plazo 15 días hábiles.
			

 Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" Los Angeles Servicio de Salud Biobío Ministerio de Salud	PROTOCOLO GESTIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS (DP 1.2) Complejo Asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz"	Código: DP1.2
		Versión: 04
		Páginas: 19 de 19
		Fecha Emisión: OCTUBRE 2023
		Vigencia: 5 años

ANEXO N°3: Flujograma de Procedimiento Administrativo para recepción de solicitudes ciudadanas (felicitaciones)

PASO	UNIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCION Y OBSERVACIONES
		Inicio	
1	OIRS	Retiro de la Solicitud Ciudadana	Funcionario de OIRS, retirará Solicitud Ciudadana desde los distintos buzones destinados para capturar las opiniones de los usuarios.
2	OIRS	Ingreso solicitud Ciudadana a Planilla Excel	Los operadores de OIRS, capturan e ingresan las solicitudes ciudadanas (Felicitaciones).
3	OIRS	Envío de solicitud a Jefe C. R., C.C., Dpto. o Unidad.	Se envía la Solicitud Ciudadana con un documento conductor al Centro de Costo al que pertenece el o los funcionarios a los que se les felicita o agradece por la atención brindada. Se envía copia de felicitación a Dpto. Recursos Humanos cuando está identificado el funcionario.
		Fin	