	INFORME DE P.Q.R.S.F S.A.C MUNICIPIO DE SONSON SECRETARIA DE SALUD	CODIGO:120.01.0 1
		VERSIÓN:3

INFORME SOBRE LOS CANALES HABILITADOS QUE TIENE LA SECRETARÍA DE SALUD PARA RECIBIR, GESTIONAR Y TRAMITAR LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES.


Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la ley 1755 de 2015, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Estos trámites se pueden presentar ante cualquier entidad u organización que brinde servicio al cliente y que genera una no conformidad o satisfacción por parte del usuario.

La Secretaría de Salud Municipal por medio del Servicio de Atención a la Comunidad, realiza canalización de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicidades que presentan los usuarios acerca de los servicios brindados en las diferentes instituciones del sector público y privado; teniendo en cuenta que todos los tramites que llevan no son necesariamente competencia de la Secretaría de Salud, pero de igual forma se canalizan y se remiten a la dependencia de la administración municipal encargada o entidad responsable según sea el caso.

Para la entidad territorial es prioritario que atención a la población sea de manera integral, eficacia, con calidad, eficiencia; por lo tanto, se enfatiza mucho la responsabilidad, confidencialidad y respeto con la información que entregan los usuarios al momento de realizar los trámites; con el fin de brindar un servicio oportuno y lograr que los usuarios queden satisfechos.

El Servicio de Atención a la Comunidad de la Secretaría de Salud, relaciona a continuación los canales que tiene habilitados para la gestión y tramite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades:

Petición: es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.

	INFORME DE P.Q.R.S.F S.A.C MUNICIPIO DE SONSON SECRETARIA DE SALUD	CODIGO: 120.01.0 1
		VERSIÓN: 3

Quejas: Cuando ante la Entidad se presenta una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

Reclamos: Cuando una persona exige, reivindica o demanda ante la Entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

Felicitaciones: Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un usuario por los servicios ofrecidos en una institución.

CANALES HABILITADOS

Línea telefónica: 869 45 60 – 3135883307

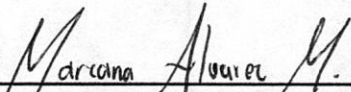
Correo electrónico: salud@sonson-antioquia.gov.co –
sac.secretariadesaludsonson2019@gmail.com

Oficina: Oficina del S.A.C Ubicada en el Centro Social “Julio Cesar Pérez”


Buzón de sugerencias: Ubicado en la Secretaría de Salud en el Centro Social “Julio Cesar Pérez”

PAGINA WEB: <http://www.sonson-antioquia.gov.co/Paginas/default.aspx#/>

Nota: En todos los canales habilitados se pueden realizar los trámites de manera anónima



MARIANA ÁLVAREZ MUÑETÓN
FUNCIONARIA S.A.C
SONSÓN



JHON JAIRO MARÍN OSORIO
SECRETARIO DE SALUD
SONSÓN