



**Instructivo para la Revisión de Reclamaciones  
de la Ciudadanía para su Inclusión en el Plan de  
Vacunación COVID-19**

**I012-P01-GIV  
Versión 01  
2021-03-04**

**Objetivo:** analizar las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos que presentaron postulación para ser incluidos en la etapa 3 y esta solicitud haya sido negada por el generador primario de la información y el ciudadano insista en su desacuerdo.

**Disposiciones Generales**

A través de los canales oficiales de comunicación se dará a conocer al ciudadano los canales dispuestos para la recepción de las reclamaciones para inclusión en la etapa 3 previa negociación inicial por parte del generador primario de la información.

Las solicitudes del ciudadano que no cuenten con negociación previa del generador primario de la información de conformidad con el artículo 9 del Decreto 109 de 2021, no serán tramitadas por la instancia de revisión por lo que se realizara la retroalimentación al ciudadano para que agote la primera instancia.

**Descripción de las actividades a desarrollar:**

El tramite interno para dar respuesta a las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos será el que se describe a continuación:

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
Recepción de la reclamación del ciudadano	<p>Las reclamaciones pueden ingresar a la entidad directamente del ciudadano o través de remisión del Ministerio de Salud y Protección Social.</p> <p>Para cualquiera de los casos esta reclamación debe ser ingresada al modulo de PQRSD a través del SAC para su tramite pertinente.</p> <p>Una vez ingresada la reclamación al modulo de PQRSD, la persona encargada del SAC lo clasificara como una reclamación por vacunación COVID la cual contara con un termino de 7 días para su tramite y se direccionan al Enlace PQRSD-COVID quien una vez acuse recibido consolida los casos para ser analizados en la instancia</p>	SAC Enlace PQRSD-COVID	Reclamación  Registro en el modulo de PQRSD.

	de revisión según Resolución interna 077 de 2021.		
Revisión de casos	<p>El Enlace PQRSD-COVID cita una vez por semana a la instancia de revisión, con el fin de llevar las reclamaciones recepcionadas para el respectivo análisis y determinar si la inclusión al plan de vacunación es procedente o no y hacer el respectivo reporte de la revisión al Ministerio y a la Aseguradora</p> <p>De igual forma para el caso que no se recepcione ninguna reclamación se efectuará dicha reunión y se dejará constancia en acta de reunión para dar cumplimiento con el reporte semanal requerido por el Ministerio de Salud y Protección Social.</p>	Instancia de revisión	Acta de reunión Registro asistencia
Envío de respuesta al ciudadano	<p>De acuerdo con análisis efectuado en la instancia de revisión, se realiza oficio de respuesta a la reclamación interpuesta por el ciudadano y se envía por correo electrónico o correo certificado según el caso, efectuando el respectivo reporte en el modulo de PQRSD de conformidad al procedimiento establecido por la entidad.</p> <p>La respuesta a dicha reclamación no podrá superar los 7 días hábiles siguientes a la recepción de esta.</p>	Enlace PQRSD-COVID	Oficio de respuesta Reporte en el modulo de PQRSD.
Reporte al Ministerio de Salud y Protección Social y Asegurador	Una vez realizada la instancia de revisión se reporta el acta de análisis tanto al Ministerio como al Asegurador a través del correo electrónico que dispongan para esto.	Enlace PQRSD-COVID	Reporte semanal a través de correo.

Archivo de soportes de revisión	En la carpeta del servidor de la entidad se archivan todos los registros que soportan el cumplimiento de las funciones de la instancia de revisión con la finalidad de contar con la trazabilidad de las disposiciones legales establecidas en el Decreto Nacional 109 de 2021 emitido por el Ministerio de Salud y Protección Social.	Enlace PQRSD-COVID	Archivo de soportes