



DECRETO N° 11402

ARICA, 21 de Agosto de 2013.

- a) Lo dispuesto en la Ley N° 19.937 de Autoridad Sanitaria de Febrero 2004
- b) Lo dispuesto en la Ley N° 19.966 de Régimen de Garantías Explícitas en Salud, Septiembre 2004.
- c) Lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 15 del 2007 del Ministerio de Salud : Reglamento del Sistema de Acreditación para los prestadores Institucionales.
- d) Lo dispuesto en la Ley N° 19.378, de 1995, que establece el Estatuto de Atención Primaria de Salud Municipalizada y sus modificaciones.
- e) Las facultades que me confieren la Ley N° 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades" y sus modificaciones.

## CONSIDERANDO:

- a) Que, el siguiente Protocolo corresponde a lo solicitado en la Pauta de Acreditación de Prestadores Institucionales.
- b) Que, en cumplimiento de la normativa legal vigente.

## DECRETO:

**APRUEBASE** el Procedimiento de Gestión de reclamos y otras solicitudes ciudadanas para el Departamento de Salud Municipal aplicable en los Cesfam Víctor Berfín Soto, Iris Veliz, Amador Neghme, Remigio Sapunar y Punta Norte, Cecosf Cerro la Cruz, Miguel Massa y René García, Servicio de Atención Primaria de Urgencia (SAPU), Laboratorio Clínico y Postas Rurales, documento que a continuación se transcribe:

### 1. OBJETIVO

Describir y ordenar el funcionamiento interno de los espacios de participación ciudadana y de la Oficina de información, reclamos y sugerencias, (OIRS) dependientes del Departamento de Salud Municipal, permitiendo que la ciudadanía acceda e interactúe de manera óptima con la institución, garantizando el derecho a informarse, sugerir, reclamar y felicitar.

Junto a lo anterior, busca establecer las responsabilidades, procedimientos, tiempos y plazos con el fin de gestionar todas las solicitudes ciudadanas, que ingresan a los establecimientos por las distintas vías formales, entregando respuestas oportunas y eficientes. Estos reclamos o solicitudes constituirán un insumo para contribuir en el mejoramiento de la calidad de la atención y satisfacción usuaria.

### 2. ALCANCE

El presente procedimiento será aplicado en todos los establecimientos del Departamento de Salud Municipal de Arica (DESAMU).

Estos establecimientos serán el lugar donde se recepcionarán las solicitudes ciudadanas formales, canalizadas a través de las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) o derivadas de la red asistencial como Superintendencia de Salud, Plataforma FONASA, Servicio de Salud Arica o autoridades locales.

El procedimiento abarca desde que los reclamos y otras solicitudes ciudadanas son recepcionadas, analizadas y respondidas, hasta la elaboración de los planes de mejora emitidos cuando correspondan. Excluye a los reclamos informales, ya sean verbales o escritos anónimos y/o sin remitentes.



REPUBLICA DE CHILE  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA  
**ALCALDIA**

### **3. RESPONSABILIDADES**

- **Responsable ejecución:** *Encargado Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)* de cada establecimiento de salud es el encargado de:
  - Recepcionar las solicitudes ciudadanas (SIAC formalmente por escrito, mediante el Formulario de registro de solicitud ciudadana (Anexo N° 2) y de los otros reclamos formales recepcionados por otras vías a través de la red asistencial.
  - Atender las consultas de los usuarios y orientar.
  - Entregar información a los usuarios respecto al estado avance de las solicitudes ciudadanas (SIAC), al igual que acoger sus demandas.
  - Registrar las solicitudes ciudadanas: Identificar el perfil de los usuarios/as, tipificar las SIAC, monitorear y evaluar. Entregar información clara y oportuna velando por el cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa vigente.
  - Resguardar por la promoción de los derechos y deberes de los pacientes y la igualdad de las oportunidades en la atención.
  - Recibir y gestionar todas las solicitudes ciudadanas, con el propósito de mejorar la gestión y funcionamiento del establecimiento, constituyéndose en un espacio de interacción y participación ciudadana.

*Director del establecimiento, es el responsable de recibir los reclamos de las autoridades, los cuales deriva al encargado de OIRS para recabar antecedentes y poder dar una respuesta e implementar mejoras en conjunto con el equipo de salud. Además será el encargado de investigar, dar solución al problema o reclamo presentado, evaluar y tomar las medidas reparatorias que estime conveniente facultado por el Estatuto de Atención Primaria. Deberá también, elaborar en conjunto con el equipo de salud, los planes de mejora que surjan a raíz de la gestión de los requerimientos ciudadanos.*

- **Responsable del monitoreo y evaluación:** El *Encargado de OIRS* de cada establecimiento de salud, es responsable de tipificar los reclamos (Anexo N° 3) y realizar el análisis global de los reclamos que considera al menos: evaluación por área, causas principales y oportunidad de respuesta.

*El Encargado de Participación social realiza la estadística mensual de las solicitudes ciudadanas recepcionadas en el Registro mensual de atenciones de OIRS y en el Registro estadístico mensual (REM) 19 b sección A (Anexo N° 5). Además, es responsable de revisar los registros, el logro de indicadores, la evaluación periódica de los planes de mejora establecidos por la institución y elaborar los informes solicitados para cumplimiento de metas u objetivos institucionales.*

- **Responsable de la supervisión y el cumplimiento:** El *Director del Establecimiento* es responsable final del cumplimiento del presente procedimiento y la normativa vigente, además de elaborar y emitir la respuesta definitiva dentro de los plazos legales establecidos, a todas las solicitudes ciudadanas recepcionadas.

### **4. DEFINICIONES**

- **Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias:** Son conocidas como OIRS y es la oficina en que los usuarios solicitan información o formalizan las solicitudes ciudadanas, mediante el formulario de solicitud ciudadano foliado.
- **Solicitudes ciudadanas (SIAC):** Corresponden a todos los requerimientos ciudadanos, en las cuales el usuario hará ejercicio de sus derechos. Éstos pueden ser Consultas, Solicitud, Sugerencia, Denuncias, Reclamos y Felicitaciones.
- **Consultas:** Corresponde a demandas de orientación e información sobre derechos, beneficios, trámites, puntos de acceso, etc. Pueden resolverse en forma inmediata en la propia OIRS.
- **Reclamos:** Es aquella solicitud, en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se han vulnerado sus derechos en salud. Éstos se pueden clasificar en:



REPUBLICA DE CHILE  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA  
**ALCALDIA**

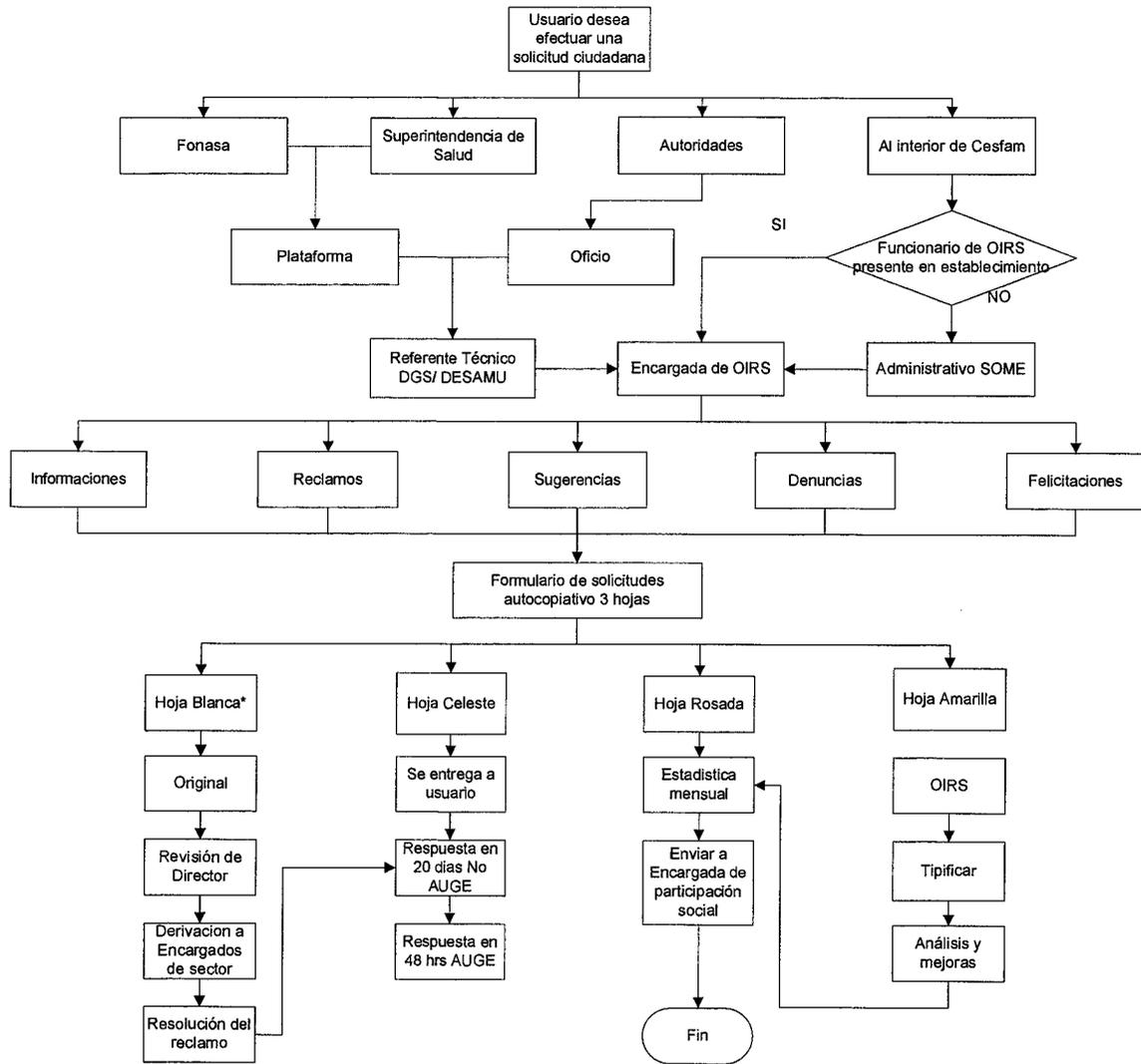
- **Información:** Cuando la persona refiere que la información que se le entregó es incompleta, deficiente o inoportuna.
  - **Trato:** En esta categoría se incluyen cualquier menoscabo hacia la persona que es atendida por funcionarios del DESAMU, toda vez que ella implique falta de cortesía y buenas maneras:
    - ✓ Negarse a dar el nombre.
    - ✓ Ignorar a la persona
    - ✓ No responder lo que la persona pregunta
    - ✓ Responder en forma vaga, poco clara o en lenguaje incomprensible.
    - ✓ Utilizar lenguaje ofensivo.
    - ✓ Responder de malos modos
    - ✓ Insultos y/o agresiones verbales
    - ✓ Portazos en cara.
    - ✓ Empujones.
    - ✓ Agresiones físicas.
  - **Tiempo de espera:** En esta categoría se consideran la espera por atención , cuyo tiempo excede lo que la persona considera normal o los plazos que establece la ley.
  - **Competencia técnica:** Descuidos, diagnósticos, fármacos o tratamientos erróneos con consecuencias para el bienestar de las personas.
  - **Probidad Administrativa:** Considera las quejas por falta de ética u honradez.
  - **Procedimiento Administrativo:** Se entiende por errores en las distintas formas de apoyo al área clínica y que pueden afectar el resultado de esta .Ej.: extravío de exámenes y fichas clínicas, horas mal asignadas, recetas equivocadas, Etc.
  - **Infraestructura:** Reclamos referidos a la mantención, aseo, ornato y estado de las dependencias.
  - **Felicitaciones:** Es la manifestación completa 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.
  - **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.
- **REM:** Registro estadístico mensual.
  - **FONASA:** Fondo Nacional de Salud.
  - **AUGE:** Acceso Universal a Garantías Explícitas en Salud. A partir de la entrada en vigencia de la Ley N° 19.966, el 1° de Julio del 2005, se estableció oficialmente su nombre como **GES** y se refiere al derecho que otorga la ley a todos los afiliados al Fonasa y a las Isapres y sus respectivas cargas, para ser atendidos en condiciones especiales que garantizan su acceso, oportunidad (tiempos máximos de espera), protección financiera y calidad, en caso de sufrir cualquiera de los problemas de salud definidos por el Ministerio de Salud.
  - **SOME:** Sección de orientación médica y estadística.
  - **DGS:** Departamento de gestión en salud del DESAMU.
  - **DESAMU:** Departamento de salud municipal.
  - **Ley de transparencia N° 20.285:** Se refiere a la ley que establece la transparencia y acceso a la información pública, instaurando los siguientes principios:
    - Transparencia de la función pública.
    - Derecho de acceso a la información de los órganos de la administración del estado.
    - Los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo.
    - Las excepciones a la publicidad de la información.



REPUBLICA DE CHILE  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA  
**ALCALDIA**

## 5. MODO OPERATIVO O DESARROLLO

### 5.1 FLUJOGRAMA



\*En caso de reclamos a través de plataforma o por oficio este registro sigue el mismo conducto explicitado en el presente diagrama imprimiendo copias de este para estadística y su archivo.

### 5.2 DESARROLLO

#### Generalidades

- Las solicitudes ciudadanas pueden clasificarse en:
  - Informaciones.
  - Reclamos.
  - Sugerencias.
  - Denuncias.
  - Felicidades.
- En relación a los reclamos, sus causas pueden clasificarse en:
  - Trato.
  - Competencia Técnica.
  - Infraestructura.
  - Tiempo de espera por atención.
  - Tiempo de espera por lista de espera.
  - Tiempo de atención por información.
  - Atención.
  - Procedimiento administrativo.
  - Probidad administrativa.
  - AUGE/GES.
- Los reclamos además pueden ser clínicos o administrativos.
- Los Formularios de registro de solicitud ciudadana se encontrarán disponibles en las OIRS y en las mesas colgantes ubicadas en los dos sectores de mayor flujo de pacientes, ello determinado por cada establecimiento de salud.



REPUBLICA DE CHILE  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA  
**ALCALDIA**

- Los reclamos y otras solicitudes ciudadanas serán recepcionados en las OIRS de cada establecimiento, lo que debe ser descrito en el Registro diario de atención de público (Anexo N° 1).
- El encargado OIRS será quien, en primera instancia pueda dar solución a las solicitudes ciudadanas que se expresan verbalmente, respondiendo de forma directa, siempre y cuando corresponda y esté a su alcance la coordinación con los encargados de sectores correspondientes. No obstante, los usuarios están en su derecho de dejar estampada su solicitud ciudadana por lo que podrán registrarla en el formulario destinado para tal fin.
- En caso de que se genere una solicitud mediante el Formulario de Solicitud Ciudadana (Anexo N°2) o las reenviadas por el referente técnico del DESAMU, será el encargado de OIRS quien deba gestionar todas las solicitudes ciudadanas
- Si el usuario no puede escribir o leer, deberá dirigirse directamente al encargado de OIRS que lo ayudará a concretar el trámite. En caso que no pueda firmar, esta se reemplazará por el registro de la huella digital.
- La solicitud que se realiza mediante el Formulario de Solicitud Ciudadana debe escribirse con letra clara, describiendo claramente lo que el usuario quiere expresar e identificando, si corresponde, a él o los involucrados en los hechos.
- El Formulario de solicitud Ciudadana será autocopiativo en tres copias, de diferentes colores:
  - Blanco : Original.
  - Celeste : Copia 1, de entrega al usuario.
  - Rosado : Copia 2, para envío a estadística mensual.
  - Amarillo : Copia 3, que conserva la OIRS.
- Cuando el encargado de la OIRS no se encuentre en el establecimiento de salud, el formulario debe ser recepcionada por otro funcionario de SOME central encargado de entregar horas de atención, presente en el establecimiento de salud.
- Una vez realizado el formulario, el encargado de la OIRS o funcionario de SOME central, según sea el caso, recepcionará conforme y entregará la copia celeste al usuario, explicándole que se le enviará respuesta a su domicilio.
- En caso de que la recepción del formulario, según lo descrito en los puntos anteriores, haya sido realizada por el funcionario de SOME central, el encargado de la OIRS al siguiente día y en horario hábil, será el responsable de recoger el registro de solicitud ciudadana de manos del funcionario de SOME.
- El encargado de la OIRS enviará al Director o Encargado del establecimiento de salud el Formulario de registro de la solicitud ciudadana realizada.
- El Director o Encargado del establecimiento será el responsable de enviar a la unidad o sección que corresponda la solicitud ciudadana o reclamo para que emitan su respuesta (Encargados de unidad, encargados de sectores, DGS, etc.).
- Los Encargados de unidad, sector u otro organismo al cual le fue derivado el reclamo por parte del Director o Encargado del establecimiento, deberá reunir los antecedentes respecto a lo sucedido y emitir un informe respecto a los hechos indicando la pertinencia del reclamo, entregando una explicación al mismo, revisando la existencia de responsabilidades administrativas y proponiendo medidas reparatorias.
- En los reclamos dirigidos hacia el actuar de algún funcionario, el Director o encargado del establecimiento solicitará antecedentes por escrito describiendo los hechos y sus descargos al Encargado de unidad o sector en el que cumple funciones el funcionario aludido.
- El Director o Encargado de establecimiento, será, finalmente, el responsable de gestionar el envío la respuesta definitiva al domicilio del usuario en base a los antecedentes recopilados y de tomar las medidas administrativas que correspondan según lo señala el Estatuto de Atención Primaria de Salud.
- El plazo de la respuesta es de 20 días hábiles para reclamos No AUGE y de 48 horas para reclamos AUGE.
- El Encargado de la OIRS, será el responsable de tipificar las solicitudes realizadas a través del Formulario de Registro de solicitud ciudadana y hacer la estadística mensual, mediante el Registro estadístico mensual (REM). Debe realizar además un informe mensual por Área, causa (tipo) principal del reclamo y oportunidad de respuesta (cumplimiento de los tiempos). (Anexo N°4)



REPUBLICA DE CHILE  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA  
**ALCALDIA**

- Todas las estadísticas deben ser presentadas al Director o encargado del establecimiento de salud, quien junto a un equipo de salud del propio establecimiento y designados con anterioridad por el Director o encargado, analizarán y construirán los planes de mejora a implementar.
- La estadística mensual, junto a las copias rosadas del Formulario de registro de Solicitud Ciudadana, serán enviadas a la Encargada de Participación Social del DGS, quien la remitirá al Servicio de Salud.
- Las Solicitudes Ciudadanas provenientes de Plataforma FONASA, Superintendencia de Salud y autoridades, no serán considerados dentro de la estadística mensual de la OIRS.
- El encargado OIRS deberá emitir un informe, respecto a la pertinencia y datos señalados del reclamo en línea, el cual deberá ser entregado al Director o Encargado del establecimiento quien tomará las medidas reparatorias y emitirá respuesta al usuario, a través de la Encargada de Participación Social del DGS, quien las remitirá a la plataforma donde se recepcionó el reclamo en primera instancia.
- Los plazos de respuesta para las solicitudes recibidas por vía internet son de 10 días, para los requerimientos prioritarios es de 7 días y para los urgentes 3 días.
- Los reclamos AUGE/GES recepcionados mediante el digitador o monitor AUGE de cada establecimiento también son resueltos, pero no son considerados en la estadística mensual de la OIRS.

## 6. REGISTROS

<i>Nombre del registro</i>	Registro diario de atención de público (Anexo 1)
<i>Llenado</i>	Encargado OIRS
<i>Acceso</i>	Coordinador(a) Técnico, Director(a) del establecimiento, Encargada de calidad, encargada de participación social, Encargado de OIRS
<i>Almacenamiento</i>	1 año.

<i>Nombre del registro</i>	Formulario de registro de solicitud ciudadano (Anexo 2)
<i>Llenado</i>	Usuario de Cesfam
<i>Acceso</i>	Coordinador(a) Técnico, Director(a) del establecimiento, Encargada de calidad, encargada de participación social, Encargado de OIRS, Funcionario SOME, encargado de unidad o Sector
<i>Almacenamiento</i>	1 año.

<i>Nombre del registro</i>	Registro mensual de atenciones OIRS (Anexo N° 3).
<i>Llenado</i>	Encargado de OIRS
<i>Acceso</i>	Coordinador(a) Técnico, Director(a) del establecimiento, Encargada de calidad, encargada de participación social, Encargada de OIRS.
<i>Almacenamiento</i>	1 año.

<i>Nombre del registro</i>	REM – 19b: Registro estadístico mensual, Sección A: Atención de oficinas de informaciones (Anexo N°5)
<i>Llenado</i>	Encargado de OIRS.
<i>Acceso</i>	Coordinador(a) Técnico, Director(a) del establecimiento, Encargada de calidad, encargado de Participación Social, Encargado de OIRS
<i>Almacenamiento</i>	1 año.



REPUBLICA DE CHILE  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA  
**ALCALDIA**

**7. REFERENCIAS**

- Modelo de Atención OIRS, Serie de Cuadernos Modelo de Atención N° 2, Subsecretaría de Redes Asistenciales/ División de Gestión de la Red Asistencial, Ministerio de Salud. 2da Edición Diciembre 2006.
- Manual de Atención Oirs, Manual de Procedimientos Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana Subsecretaría de Redes Asistenciales/departamento de atención la usuario del Ministerio de salud n° 7 año 2011.
- Manual de Procedimiento "Comité de Gestión de Usuarios de la red Asistencial, Servicio de Salud Bío Bío, Año 2011.
- Ley N° 20584, del Ministerio de Salud; Sub Secretaría de Salud Pública, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, con vigencia diferida por fecha 01/10/2012.
- El encargado de Oirs realizará un análisis global que considere evaluación por áreas y causas principales. También realizará un análisis de la oportunidad de respuesta de los reclamos.

**8. INDICADORES**

No aplica.



REPUBLICA DE CHILE  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA  
**ALCALDIA**

**9. ANEXOS**

**ANEXO N° 1:** Registro diario de atención de público.

**REGISTRO DE ATENCIÓN DE PÚBLICO**

SEREMI /SERVICIO DE SALUD: \_\_\_\_\_

COMUNA: \_\_\_\_\_

ESTABLECIMIENTO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
91	92	93	94	95	96	97	98	99	100

NOMBRE Y FIRMA FUNCIONARIO: \_\_\_\_\_



REPUBLICA DE CHILE  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA  
**ALCALDIA**

ANEXO N° 2: Formulario de registro de solicitud ciudadana.

**FORMULARIO DE REGISTRO DE SOLICITUD CIUDADANA**

FOLIO \_\_\_\_\_

Consulta  Solicitud  Sugerencia  Denuncia  Reclamo  Felicitación

LUGAR Y FECHA DE RECEPCIÓN: \_\_\_\_\_

**IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN RECEPTORA :**

SEREMI/Servicio de Salud	ESTABLECIMIENTO
DIRECCIÓN	
TELEFONO	COMUNA

**IDENTIFICACION DEL CIUDADANO AFECTADO**

NOMBRES	APELLIDOS
RUT	SEXO : F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> FECHA NACIMIENTO
DIRECCIÓN	TELEFONO
PREVISIÓN: FONASA <input type="checkbox"/> GRUPO <input type="checkbox"/> ISAPRE <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/> NOMBRE	

**IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE (en caso de ser diferente al afectado)**

NOMBRE	RUT
DIRECCION	TELEFONO

**Descripción del caso que origina la Solicitud:**


Fecha probable de respuesta
Firma del Ciudadano o Reclamante



**REPUBLICA DE CHILE**  
**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA**  
**ALCALDIA**

**ANEXO N° 3: Registro de tipificación de reclamos.**

<b>REGISTRO MENSUAL DE ATENCIONES OIRS</b>							
N°	MES DE _____	Mujeres		Hombres		Total Personas	
		N°	%	N°	%	N°	%
1	Consultas Entregadas (1)						
2	Sugerencias Recibidas						
3	Felicitaciones Recibidas						
4	Solicitudes Recibidas						
5	Reclamos Recibidos						
5.1	Trato						
5.2	Competencia Técnica						
5.3	Infraestructura						
5.4	Tiempo de Espera (por atención)						
5.5	Tiempo de Espera (por lista de espera)						
5.6	Tiempo de Espera (por información)						
5.7	Información						
5.8	Procedimientos Administrativos						
5.9	Probidad Administrativa						
5.10	AUGE						
6	Solicitudes Ley 20.285 (Ley de Transparencia)						
7	Personas Atendidas en el Mes						
8	Acuse recibo solicitud ciudadana dentro de los 5 días						
8.1	Acuse de Recibo Requerimiento Ciudadano						
8.1.1	Entrega copia o talón requerimiento ciudadano						
8.1.2	Llamada telefónica.						
8.1.3	Envío ordinario/comunicación escrita a domicilio.						
8.1.4	Otra Modalidad acuse de recibo ¿Cual? Describa:						
9	Reclamos universales respondidos en el mes dentro del plazo de 20 días hábiles.						
10	Reclamos resueltos dentro de 180 días (Auditoría Médica o Sumario)						
11	Sugerencias acogidas en el mes.						
12	Reclamos universales respondidos fuera de plazo legal (20 días hábiles).						
13	Reclamos universales en Proceso de Respuesta dentro del plazo legal (20 días).						
14	Reclamos GES respondidos dentro de las 48 horas.						
15	Reclamos GES respondidos después de las 48 horas.						
16	Tipo y Título Material Educativo e Informativo Entregado en el Mes						
Nombre y Firma Funcionario:				Timbre Establecimiento:			
(1) Este dato se obtiene de restar al N° total de personas atendidas en el mes (hoja de registro diario), el N° de reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes y solicitudes Ley 20.285 recibidas ese mismo mes.							



REPUBLICA DE CHILE  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA  
**ALCALDIA**

**ANEXO Nº 4: Informe por Área, Causa y Oportunidad de respuesta.**

**REGISTRO MENSUAL  
ANÁLISIS ÁREA, CAUSA (TIPOS) Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE  
RECLAMOS**

Nombre Cesfam: \_\_\_\_\_

Mes/Año: \_\_\_\_\_

<b>Tipo de reclamo recibido.</b>	<b>Área, Unidad o Sector (Lugar donde se produce )</b>	<b>Pertinencia SI/ NO</b>	<b>Medidas adoptadas /reparatorias</b>	<b>Tiempo de Respuesta</b>
Trato				
Competencia técnica				
Infraestructura y equipamientos				
Tiempo de espera por atención				
Tiempo de espera ( lista de espera)				
Tiempo de espera por información				
Información				
Procedimientos administrativos.				
Auge				
Medicamentos e insumos				

-----  
Nombre Responsable

-----  
Firma Responsable



**REPUBLICA DE CHILE**  
**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA**  
**ALCALDIA**

**ANEXO N° 5:** REM19b, Sección A: Registro estadístico mensual de actividades de actividades de participación social. Atención Oficinas de informaciones.

SERVICIO DE SALUD  
 COMUNA:  
 ESTABLECIMIENTO:  
 MES:  
 AÑO:

**REM-19b. ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL**  
**SECCIÓN A: ATENCIÓN OFICINAS DE INFORMACIONES**  
**(SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN A USUARIOS)**

ACTIVIDADES	N° DE ATENCIONES EN EL MES			RESPUESTAS DEL MES DENTRO DE PLAZOS LEGALES (20 DIAS HÁBILES)		RECLAMOS RESPONDIDOS FUERA DE PLAZOS LEGALES	RECLAMOS PENDIENTES	
	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	RECLAMOS GENERADOS EN EL MES	RECLAMOS GENERADOS EN EL MES ANTERIOR		RESPUESTAS PENDIENTES DENTRO DEL PLAZO LEGAL	RESPUESTAS PENDIENTES FUERA DEL PLAZO LEGAL
TOTAL DE RECLAMOS								
Trato								
Competencia Técnica								
Infraestructura								
Tiempo de Espera (por Atención)								
Tiempo de Espera (por Lista de Espera)								
Tiempo de Espera (por Información)								
Información								
Procedimientos Administrativos								
Probidad Administrativa								
Garantías Explícitas en Salud (GES)								
Garantías Explícitas en Salud (GES)plazo 10 días								
CONSULTAS								
SUGERENCIAS								
FELICITACIONES								
SOLICITUDES								
SOLICITUDES LEY 20.285 (Ley de Transparencia)								

**10. DISTRIBUCION**

- Directores Establecimientos de Salud.
- Encargado de Participación Social DESAMU y del Establecimiento
- Encargado de OIRS del Establecimiento de Salud.
- Encargados de sectores y unidades.
- Encargados de Calidad Establecimiento de Salud.
- Encargado de Calidad DESAMU.
- Encargado de Postas Rurales.
- Encargado de Laboratorio clínico.



REPUBLICA DE CHILE  
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ARICA  
**ALCALDIA**

**11. REGISTRO DE CAMBIOS**

No Aplica

Tendrán presente este Decreto Alcaldicio el Departamento de Salud Municipal y Contraloría Municipal para los trámites administrativos correspondientes.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



**DR SALVADOR URRUTIA CARDENAS  
ALCALDE DE ARICA**



**CARLOS CASTILLO GALLEGUILLOS  
SECRETARIO MUNICIPAL**

SUC/FNJ/CCG/EGM/XXV **R.M.**

Distribución:

- Contraloría Municipal
- Secretaria Municipal
- DESAMU
- Archivo