

Macroproceso: Desarrollo Organizacional  
Proceso: Mejoramiento de la Gestión  
Título: Hoja de Vida de Trámites y Servicios



### HOJA DE VIDA DEL TRAMITE O SERVICIO

1. IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE/SERVICIO			
Definición: <b>TRÁMITE</b>	Clasificación temática: <b>SALUD</b>	Nombre del trámite/servicio <b>UNISALUD-PQRS</b>	
Objetivo / Descripción del trámite-servicio <b>Radicación de quejas y manifestaciones por parte del usuario</b>		Nombre del producto o resultado del trámite/servicio. <b>Respuesta a la manifestación</b>	
Dirigido a <b>CIUDADANO</b>	Situación de vida	Usuario que solicita el trámite/servicio <b>DOCENTES, FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS, PENSIONADOS</b>	
Documentos necesarios para el trámite/servicio (Anotar los documentos que se deben aportar para la realización del trámite y sus características) <b>NA</b>			
Requisitos necesarios para el trámite/servicio (Anotar los requisitos y condiciones específicas que deben reunir los solicitantes) <b>NA</b>			
Pasos a seguir por el usuario para acceder al trámite/servicio <b>1. Radicar las manifestaciones a Unisalud, por los diferentes medios (Formato preestablecido, carta, correo electrónico, buzón de sugerencias, verbal, página web). 2. Recibir la respuesta e informar su satisfacción con la misma.</b>			
Procesos / Procedimientos que regulan el trámite/servicio * Procedimiento apertura de buzones (U-PR-16-007-003) * Protocolo de seguridad de la Información (U-PC-16.007.001) * Procedimiento Gestión de manifestaciones de los usuarios de Unisalud (U-PR-16.007.002)			
Normas que regulan el trámite/servicio (Incluir página URL en donde se pueden consultar cada una de las normas) * Constitución política de Colombia 1991, artículos 1, 2, 18, 23, 78, 79, 95 numeral 5 ( <a href="http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20política%20de%20Colombia%20-%202015.pdf">http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20política%20de%20Colombia%20-%202015.pdf</a> ) * Ley 1755 de 2015. Congreso de Colombia. Regulación de derecho fundamental de peticiones (todos los artículos) ( <a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62152">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62152</a> ) * Ley 1474 de 2011. Congreso de la República. Artículo 76: Dependencia para recibir quejas y reclamos de los ciudadanos ( <a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43292">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43292</a> ) * Decreto 1757 de 1994. Ministerio de Salud. Garantiza y establecen modalidades en la prestación de servicios de salud (todos los artículos) ( <a href="https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%201757%20de%201994.pdf">https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%201757%20de%201994.pdf</a> ) * Circular Única de Supersalud. Protección de los ciudadanos y la participación ciudadana (todos los artículos) ( <a href="https://www.supersalud.gov.co/es-co/normatividad/circular-unica">https://www.supersalud.gov.co/es-co/normatividad/circular-unica</a> ) * Ley 190 de 1995. Congreso de la República. Artículo 54 y 55 ( <a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=321</a> ) * Decreto 2232 de 1995. Sistema de quejas y reclamos (Todos los artículos) ( <a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1533">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1533</a> ) * Decreto 019 de 2012. Normas para suprimir o regular trámites innecesarios existentes en la administración pública (todos los artículos) ( <a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=45322">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=45322</a> ) * Ley estatutaria 1581 de 2012 (Abeas Data) (todos los artículos) ( <a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=49981">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=49981</a> ) * Ley 1712 de 2014. Congreso de la República (todos los artículos) ( <a href="http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882">http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882</a> ) * Resolución 988 de 2016-art 10. Rectoría. Por el cual se organiza el sistema de quejas y reclamos de la Universidad Nacional. ( <a href="http://www.legal.unal.edu.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=45648">http://www.legal.unal.edu.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=45648</a> ) * Resolución 464 de 2014. Rectoría. ART 8: Actividades de quejas, reclamos y sugerencias ( <a href="http://www.legal.unal.edu.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=65102">http://www.legal.unal.edu.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=65102</a> )			
Costo <b>No tiene costo</b>	Lugar en donde se realiza el pago <b>No tiene costo</b>	Cuenta bancaria <b>No tiene costo</b>	Forma de pago <b>No tiene costo</b>
2. DONDE REALIZAR EL TRÁMITE/SERVICIO			
Entidad <b>BOGOTÁ</b>		Página WEB <a href="http://www.unisalud.unal.edu.co/">http://www.unisalud.unal.edu.co/</a>	
Punto de atención <b>Carrera 45 No 26-85 Edificio Uriel Gutiérrez/ UNISALUD/ OFICINA 106</b>		Dirección (Incluir ubicación geográfica con URL de google maps) <b>Carrera 45 No 26-85 Edificio Uriel Gutiérrez/ UNISALUD</b>	
Ciudad/Departamento <b>Bogotá</b>	Horarios de atención <b>Lunes a viernes 8:00 am-5:00 pm</b>	Teléfono <b>316 5240, EXT. 18801 /OPCION 9</b>	Email <b>atenusuario_bog@unal.edu.co</b>
Calendario/programación (Incluir página URL) <b>NA</b>	¿El trámite/servicio se realiza? <b>electrónico</b>	Dirección en internet del trámite/servicio <b>NA</b>	Mecanismo de seguimiento <b>presencial/ telefónico</b>
Entidad <b>MANIZALES</b>		Página WEB <a href="http://www.unisalud.unal.edu.co/">http://www.unisalud.unal.edu.co/</a>	
Punto de atención <b>Carrera 27 Nro. 64 -60 Bloque B Piso 1</b>		Dirección (Incluir ubicación geográfica con URL de google maps) <b>Carrera 27 Nro. 64 -60 Bloque B Piso 1</b>	
Ciudad/Departamento <b>Manizales</b>	Horarios de atención <b>Lunes a viernes 7:30 am- 12:30 pm y 2:00 pm- 5:00 pm</b>	Teléfono <b>8879040 ext. 53101</b>	Email <b>atenusuarios_man@unal.edu.co</b>
Calendario/programación (Incluir página URL) <b>NA</b>	¿El trámite/servicio se realiza? <b>presencial</b>	Dirección en internet del trámite/servicio <b>NA</b>	Mecanismo de seguimiento <b>presencial/ telefónico</b>
Entidad <b>MEDELLÍN</b>		Página WEB <a href="http://www.unisalud.unal.edu.co/">http://www.unisalud.unal.edu.co/</a>	
Punto de atención <b>Calle 59 A N 63-20 Bloque 50 UNISALUD</b>		Dirección (Incluir ubicación geográfica con URL de google maps) <b>Calle 59 A N 63-20 Bloque 50 UNISALUD</b>	
Ciudad/Departamento <b>Medellín</b>	Horarios de atención <b>Lunes a viernes 7:30 am- 4:30 pm</b>	Teléfono <b>4309760</b>	Email <b>atenusuarios_med@unal.edu.co</b>
Calendario/programación (Incluir página URL) <b>NA</b>	¿El trámite/servicio se realiza? <b>electrónico</b>	Dirección en internet del trámite/servicio <b>NA</b>	Mecanismo de seguimiento <b>presencial/ telefónico</b>
Entidad <b>PALMIRA</b>		Página WEB <a href="http://www.unisalud.unal.edu.co/">http://www.unisalud.unal.edu.co/</a>	
Punto de atención <b>CRA 32 N° 12-00 VÍA A Candelaria</b>		Dirección (Incluir ubicación geográfica con URL de google maps) <b>CRA 32 N° 12-00 VÍA A Candelaria</b>	
Ciudad/Departamento <b>Palmira</b>	Horarios de atención <b>Lunes a viernes 8:00 am-12:00 m y 1:00 pm-5:00 pm</b>	Teléfono <b>286 88 88 Opción 1 Ext: 35531</b>	Email <b>unisalud_pal@unal.edu.co</b>
Calendario/programación (Incluir página URL) <b>NA</b>	¿El trámite/servicio se realiza? <b>electrónico</b>	Dirección en internet del trámite/servicio <b>NA</b>	Mecanismo de seguimiento <b>Presencial/ Telefónico</b>
3. OTROS DATOS SOBRE EL TRÁMITE/SERVICIO			
Dependencia a la que corresponde la coordinación administrativa del trámite/servicio <b>Atención al Usuario</b>		Cargo que resuelve definitivamente el trámite/servicio <b>* Bogotá-Medellín-Palmira: Director de Sede * Manizales: Director de sede/ Jefatura de servicios de Salud/ Jefe de División o Jefe Administrativo y Financiero, dependiendo del servicio al que va dirigida la PQRS</b>	
Tiempo para la resolución del trámite/servicio <b>15 días hábiles</b>	Número de trámite/servicio gestionados al año <b>* Bogotá: 313; * Manizales: 67; * Medellín: 140; * Palmira: 33</b>	Observaciones <b>Tipo de usuario: usuario activo unisalud</b>	