

 ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27	
				FECHA	30/07/2020
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD			VERSION	2.0

DOCUMENTO APOYO FORMULARIO SOLICITUD DE INFORMACION PUBLICA

A. Tipo de Solicitud	(petición, queja, reclamo, sugerencia solicitud o solicitud de información pública). En caso de formularse un derecho de petición se debe aclarar al peticionario que de conformidad con los mandatos de la Ley 1755 de 2015, su petición deberá contener los nombres y apellidos completos del solicitante, de su representante y/o apoderado, el objeto de la petición y las razones en las que fundamenta su petición, aclarando que en ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.
B. Tipo de solicitante	Persona natural; persona jurídica; niños, niñas y adolescentes, apoderado
C. Primer Nombre	
D. Segundo Nombre (opcional)	
E. Primer Apellido	
F. Segundo Apellido (opcional)	
G. Tipo de identificación	Tipo de identificación C.C. Cédula de ciudadanía: ____ C.E. Cédula extranjería ____ R.C. Registro Civil ____ T.I. Tarjeta de Identidad ____ Otro: (Pasaporte o número del documento que lo identifique)
H. Número de identificación	Número de identificación de la persona que radica la solicitud de información
I. Razón Social	Hace referencia al nombre y firma por los cuales es conocida una compañía mercantil de forma colectiva, comanditaria o anónima.
J. NIT	Número de identificación tributario asignado a personas jurídicas y naturales por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
K. País	Corresponde al país de la persona que radica la solicitud de información.

 NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
			FECHA	30/07/2020
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		VERSION	2.0

L. Departamento	Corresponde al departamento de la persona que radica la solicitud de información.
M. Municipio	Corresponde al municipio de la persona que radica la solicitud de información.
N. Dirección	Corresponde a la dirección de la persona que radica la solicitud de información.
O. Correo electrónico	Corresponde al correo electrónico de la persona que radica la solicitud de información.
t. Teléfono fijo	Corresponde al número telefónico fijo de la persona que radica la solicitud de información.
u. Teléfono móvil	Corresponde al número telefónico móvil de la persona que radica la solicitud de información.
v. Contenido de la solicitud	Donde se detalla la solicitud de información, teniendo en cuenta que de conformidad con los mandatos de la Ley 1712 de 2014 no se requiere justificación.
w. Archivos o documentos	los usuarios pueden enviar documentos o archivos como soporte de su solicitud (archivos de texto, hoja de cálculo, video, audio, imágenes, entre otros).
x. Opción para elegir el medio de respuesta	El usuario puede elegir el medio por el cual quiere recibir respuesta de la solicitud de información pública.
y. Información sobre posibles costos asociados a la respuesta	Los costos de reproducción están establecidos en la Resolución 0319 del 13 de octubre de 2020, resolución publicada en el link http://www.isabu.gov.co/isabu/costo-de-reproduccion-de-la-informacion-publica/

Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes:

- (1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinados por la ESE ISABU para la recepción de solicitudes de información pública. Oficina del SIAU piso 1 HLN
- (2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública. 057 6405757

 NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		FECHA	30/07/2020
			VERSION	2.0

(3) Correo físico o postal, en la dirección destinada por la ESE ISABU para la recepción de solicitudes de información pública. correspondenciavirtual.isabu@gmail.com

(4) Correo electrónico institucional destinado por la ESE ISABU para la recepción de solicitudes de información pública. correspondenciavirtual.isabu@gmail.com

(5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial de la ESE ISABU. www.isabu.gov.co

(6) Los tiempos de respuesta según el tipo de solicitud son:

¹Las EAPB e IPS, deberán resolver las PQR de los usuarios en los términos establecidos para el efecto en el -CPACA, según la clase de petición. Se reitera que las peticiones en materia de salud se enmarcan de manera general en el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015 y, en consecuencia, en uso de las facultades para impartir instrucciones inmediato cumplimiento, se requiere la solución de las PQR que afecten la salud y la vida dentro de los siguientes términos: PQR:

Las peticiones relacionadas con el acceso al sistema de salud, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios para acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud, la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores, y la inadecuada prestación del servicio de salud que afecte la oportunidad, continuidad o integralidad, presentados directamente por los usuarios ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia, trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de cinco (5) días a partir de la fecha de radicación, a menos que se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, casos en los cuales se aplicarán los términos dispuestos en la normatividad vigente

Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades de caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete del derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario. Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de cinco (5) días para resolver las PQR deben entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata.

Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y que no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del art. 20 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley:

Peticiones generales: 15 Solicitudes de información: 10 días Copias: dentro de los 3 días - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos.

¹ Circular 008 de 2018 SuperSalud