

# MANUAL DE USUARIO MÓDULO QUEJAS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

# MANUAL DE USUARIO MÓDULO QUEJAS



Sistema  
Integrado de Gestión



*Hablemos del SIG, porque usted es la clave!*

## Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. OBJETIVO .....	5
3. ALCANCE .....	5
4. MARCO LEGAL .....	5
5. GLOSARIO .....	8
6. ABREVIATURAS .....	11
7. GENERALIDADES .....	11
8. MÓDULO QUEJAS .....	16
8.1. OPCIÓN NUEVO REQUERIMIENTO .....	18
8.2. OPCIÓN DOCUMENTOS DE SOPORTES A REQUERIMIENTOS.....	21
8.3. OPCIÓN TRAMITAR REQUERIMIENTO .....	23
8.4. OPCIÓN CERRAR REQUERIMIENTO.....	24
8.5. CAMBIAR ESTADO DE REQUERIMIENTO .....	26
8.6. OPCIÓN ELIMINAR ARCHIVOS .....	28
8.7. OPCIÓN REPORTES .....	30
8.7.1. BUSCAR REQUERIMIENTOS HISTÓRICOS .....	30
8.7.2. LISTADO DE REQUERIMIENTOS POR SUBRED.....	32
8.7.3. LISTADO DE MÓVILES .....	33
8.7.4. BUSCAR MÓVILES.....	33
8.7.5. BITÁCORA REQUERIMIENTO .....	34
8.7.6. CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS.....	34
8.7.7. EXPORTAR BD .....	35
8.7.8. BUSCAR PACIENTES - AMED DESPACHOS.....	36
8.7.9. BUSCAR PACIENTES - DECRETO 538-2020.....	37
9. BIBLIOGRAFIA .....	38
10. CONTROL DE CAMBIOS .....	40

## Lista de figuras

FIGURA 1 INICIO DE SESIÓN	12
FIGURA 2 ERROR DE ACCESO	13
FIGURA 3 INICIO DE SESIÓN PARA RECUPERACIÓN DE LA CONTRASEÑA	13
FIGURA 4 RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA	14
FIGURA 5 MENSAJE DE ENVÍO DE LA INFORMACIÓN	14
FIGURA 6 CORREO ELECTRÓNICO DE RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA	15
FIGURA 7 CAMBIO DE CONTRASEÑA	15
FIGURA 8 MENSAJE DE CAMBIO DE CONTRASEÑA	16
FIGURA 9 MENÚ DE NAVEGACIÓN	17
FIGURA 10 MENÚ PRINCIPAL DEL MÓDULO QUEJAS	18
FIGURA 11 NUEVO REQUERIMIENTO SDQS	19
FIGURA 12 DOCUMENTOS DE SOPORTES A REQUERIMIENTOS	21
FIGURA 13 ADJUNTAR ARCHIVOS DEL REQUERIMIENTO	22
<b>FIGURA 14 BÚSQUEDA DEL RADICADO PARA ADJUNTAR ARCHIVOS</b>	<b>23</b>
FIGURA 15 BÚSQUEDA DEL RADICADO PARA TRAMITAR REQUERIMIENTOS	23
FIGURA 16 CERRAR REQUERIMIENTOS	25
FIGURA 17 REQUERIMIENTOS CERRADOS	27
FIGURA 18 REABRIR REQUERIMIENTO	27
FIGURA 19 LISTADO DE ARCHIVOS DE REQUERIMIENTOS	28
FIGURA 20 LISTADO DE ARCHIVOS DE REQUERIMIENTOS-ELIMINAR	28
FIGURA 21 INFORMACIÓN DEL ARCHIVO A ELIMINAR DEL REQUERIMIENTO	29
FIGURA 22 REPORTES REQUERIMIENTOS	30
FIGURA 23 BUSCAR HISTÓRICO DE REQUERIMIENTOS	31
FIGURA 24 BUSCAR HISTÓRICO DE REQUERIMIENTOS SDQS	32
FIGURA 25 BITÁCORA REQUERIMIENTOS	32
FIGURA 26 BUSCAR VEHÍCULO	33
FIGURA 27 INFORMACIÓN VEHÍCULO DE EMERGENCIAS	34
FIGURA 28 BITÁCORA REQUERIMIENTO	34
FIGURA 29 CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS	35
FIGURA 30 INFORME DE REQUERIMIENTOS POR TIPOLOGÍA	35
FIGURA 31 EXPORTAR BD	36
FIGURA 32 BUSCAR PACIENTES - AMED DESPACHOS	37
FIGURA 33 BUSCAR PACIENTES - DECRETO 538-2020	37

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE USUARIO MÓDULO QUEJAS - Código: SDS-UED-MN-024 V.2</p>	<p>Elaborado por: Jaime Giovanni Vásquez Sastoque Revisado por: Jhohan Sánchez Aprobado por: Andrés José Álvarez Villegas</p>	
---	---	---	--

## 1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud desde el año 2010, cuenta con una herramienta tecnológica para apoyar la gestión con énfasis en las actividades del Centro Operativo de la Subdirección Centro Regulador de Urgencias y Emergencias, denominado Sistema de Información de la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud SIDCRUE, con el fin de administrar y centralizar la información recepcionada a través de la Línea de Emergencia 123 y que se traduce en la respuesta del Programa de Atención Prehospitalaria. Además de las otras áreas funcionales de la Dirección y de la Subdirección de Gestión de Riesgo en Emergencias y Desastres.

Dicho Sistema de Información está integrado por diferentes módulos, entre los cuales se encuentra el Módulo de Quejas, el cual está diseñado para el registro y control permanente por parte del personal autorizado del Centro operativo, de las diferentes emergencias que se presenten, especificando la vía de notificación de dicha emergencia y alertando la red de hospitales para ofrecer una excelente atención.

El Grupo Funcional de Sistemas de la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud en aras de velar por la calidad, integralidad, veracidad y oportunidad del diligenciamiento del módulo anteriormente mencionado elabora un manual para los usuarios del Módulo QUEJAS, cuya finalidad es mostrar de forma fácil, amable y didáctica el manejo de cada una de las secciones que componen dicho módulo, ilustrando al usuario acerca de los componentes de funcionamiento, estructura y acciones que se deben seguir dentro del aplicativo para lograr su correcto funcionamiento y así obtener los resultados esperados.

## 2. OBJETIVO



Guiar a los usuarios en el manejo del módulo QUEJAS en los temas relacionados con el acceso al sistema, registro de solicitudes, consulta de datos y cierre de solicitudes.

## 3. ALCANCE

Desde el acceso al sistema de información hasta la consulta y descarga de reportes correspondientes a los datos registrados de las solicitudes que ingresan a la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud al área de SQS



## 4. MARCO LEGAL

- Decreto 538 de 2020, expedido la Presidencia de la República, por el cual se adoptan medidas en el sector salud, para contener y mitigar la pandemia de COVID-19 y

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE USUARIO MÓDULO QUEJAS - Código: SDS-UED-MN-024 V.2</p>	<p>Elaborado por: Jaime Giovanni Vásquez Sastoque Revisado por: Johohan Sánchez Aprobado por: Andrés José Álvarez Villegas</p>	
---	---	--	--



garantizar la prestación de los servicios de salud, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

- Ley 1438 de 2011 (Artículo 67). “Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones” establece que: “Con el propósito de responder de manera oportuna a las víctimas de enfermedad, accidentes de tránsito, traumatismos o paros cardiorrespiratorios que requieran atención médica de urgencias, se desarrollará el sistema de emergencias médicas, entendido como un modelo general integrado, que comprende, entre otros los mecanismos para notificar las emergencias médicas, la prestación de servicios pre hospitalarios y de urgencias, las formas de transporte básico y medicalizado, la atención hospitalaria, el trabajo de los centros reguladores de urgencias y emergencias, los programas educacionales y procesos de vigilancia(...)”; asignando al Ministerio de Salud y la Protección Social la función de reglamentar el desarrollo y operación del sistema de emergencias médicas, que garantice la articulación de los diferentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud de acuerdo con sus competencias.
- Resolución 1841 de 2013 (Anexo Técnico Numeral 7.7) expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante la cual se adoptó el Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021, en la dimensión salud pública en emergencias y desastres, establece la implementación del Sistema de Emergencias Médicas en el país, como una de las metas en el componente de respuesta en salud ante situaciones de emergencias y desastres.
- Decreto Distrital 507 de 2013 (Numeral 6 del artículo 16) “Por el cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, D.C.” señala que corresponde a la Dirección Urgencias y Emergencias en Salud: “Adelantar acciones de Rectoría para el fortalecimiento del Sistema de Emergencias Médicas Distrital, en un proceso participativo y articulado con los actores involucrados”.
- Decreto Nacional 1078 de 2015 (Numeral 2 del artículo 2.2.14.1.3) adicionado por el artículo 1 del Decreto Nacional 2434 de 2015 “Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1078 de 2015, para crearse el Sistema Nacional de Telecomunicaciones de Emergencias como parte del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres”, define el Centro de Atención de Emergencias - CAE, como el “Medio de recepción de llamadas, a través del número único nacional de emergencias, de mensajes o de cualquier tipo de comunicación que utilizan los individuos para requerir ayuda en situaciones de emergencias y seguridad ciudadana y que se encarga de realizar el direccionamiento a la entidad responsable de atender la solicitud”.
- Decreto Único Reglamentario 780 de 2016 (Artículo 2.5.3.2.17), expedido por el Ministerio de Salud y Protección Social, dispone que: “(...) corresponde a las direcciones

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE USUARIO MÓDULO QUEJAS - Código: SDS-UED-MN-024 V.2</p>	<p>Elaborado por: Jaime Giovanni Vásquez Sastoque Revisado por: Jhohan Sánchez Aprobado por: Andrés José Álvarez Villegas</p>	
---	---	---	--

territoriales de salud, regular los servicios de urgencias de la población de su territorio y coordinar la atención en salud de la población afectada por emergencias o desastres en su área de influencia. El Ministerio de Salud y Protección Social establecerá las condiciones y requisitos para la organización, operación y funcionamiento de los Centros Reguladores de Urgencias y Emergencias y Desastres – CRUE”.

- Resolución 926 de 2017 (Artículo 4), expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social “Por la cual se reglamenta el desarrollo y operación del Sistema de Emergencias Médicas”, dispone que los distritos deberán implementar el SEM en el territorio de su jurisdicción, teniendo en cuenta el análisis de situación de salud, los antecedentes de emergencias y desastres y las condiciones geográficas particulares.
- Que el parágrafo del artículo 9 ibidem dispone que las entidades territoriales emitirán los actos administrativos respectivos para la implementación del SEM en su jurisdicción y en general para el cumplimiento de las funciones allí señaladas.
- Que el artículo 25 ídem modificado por el artículo 1 de la Resolución 1098 de 2018, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social establece que: “La implementación del SEM por parte de los Distritos, los Municipios de categoría especial y primera categoría y el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina se efectuarán a más tardar el 31 de enero de 2019.”
- Decreto 793 del 2018 de la Alcaldía Mayor de Bogotá. “Por medio del cual se establecen las normas y procedimientos administrativos, técnicos y operativos para la implementación del Sistema de Emergencias Médicas-SEM en el Distrito Capital de Bogotá y se crea el Comité Distrital de Urgencias y Gestión del Riesgo en Emergencias y Desastres en Salud”.
- Ley 1712 del 2014 del Ministerio de Tecnologías de la información y comunicaciones TIC “Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.”
- Resolución 3564 del 2015 del Ministerio de Tecnologías de la información y comunicaciones TIC Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, Ministerio de Salud y Protección Social, de acuerdo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1753 de 2015, declaró el estado de emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19 en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE USUARIO MÓDULO QUEJAS - Código: SDS-UED-MN-024 V.2</p>	<p>Elaborado por: Jaime Giovanni Vásquez Sastoque Revisado por: Johohan Sánchez Aprobado por: Andrés José Álvarez Villegas</p>	
---	---	--	--

- Resolución 926 de 2017, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social “Por la cual se reglamenta el desarrollo y operación del Sistema de Emergencias Médicas”.
- Circular No. 017 del 24 de febrero de 2020. Ministerio de Salud y Protección Social. Lineamientos mínimos para implementar la promoción y prevención para la preparación, respuesta y atención de casos de enfermedad por COVID19 (antes denominado Coronavirus).
- Circular externa N°005 del 11 de febrero de 2020, Ministerio de Salud y Protección Social. Directrices para la detección temprana, el control y la atención ante la posible introducción del nuevo Coronavirus (2019 NCOV) y la implementación de los planes de preparación y respuesta ante este riesgo.
- Resolución 380 del 10 de marzo de 2020. Ministerio de Salud y Protección Social. Por la cual se adoptan medidas preventivas sanitarias en el país, por causa del Coronavirus COVID 2019 y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 385 del 12 de marzo de 2020. Ministerio de Salud y Protección Social. Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa de coronavirus COVID19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus.
- Resolución 407 de 13 de marzo de 2020. Ministerio de Salud y Protección Social. Por la cual se modifican los numerales 2.4 y 2.6 del artículo 2 de la Resolución 385 de 2020 por el cual se declara la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional.
- Decreto 081 del 11 de marzo de 2020. Alcaldía Mayor de Bogotá. Por el cual se adoptan medidas sanitarias y acciones transitorias de policía para la preservación de la vida y mitigación del riesgo con ocasión de la situación epidemiológica causada por el Coronavirus COVID-19 en Bogotá y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 3518 de 2006 “por el cual se crea y reglamenta el Sistema de Vigilancia y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 599 de 2000. Código Penal Colombiano (artículo 368 y 369). Violación de medidas sanitarias (pena aumentada por el artículo 1 de la Ley 1220 de 2008.) y propagación de epidemia (pena aumentada por el artículo 2 de la Ley 1220 de 2008)

## 5. GLOSARIO

**Base de datos:** Es un conjunto, colección o depósito de datos almacenado en un soporte informático de acceso directo. Los datos deben estar relacionados y estructurados de acuerdo con un modelo capaz de recoger el contenido semántico de los datos



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE USUARIO MÓDULO QUEJAS - Código: SDS-UED-MN-024 V.2</p>	<p>Elaborado por: Jaime Giovanni Vásquez Sastoque Revisado por: Jhohan Sánchez Aprobado por: Andrés José Álvarez Villegas</p>	
---	---	---	--

almacenados. Tomado de: Fundamentos de Informática y Programación en C – Llanos Ferrais, Diego Rafael – Paraninfo S.A. – Primera Edición 2010 - Pág. 272.

**Captura de datos:** Introducir datos desde el teclado para que la computadora los procese. Tomado de: Informática 1 – Vasconcelos Santillán, Jorge – Grupo Editorial Patria – Versión 2.4 – 2000 – Pág. 154.

**Centro Regulador de Urgencias y Emergencias – CRUE:** Es una unidad de carácter operativo no asistencial, responsable de coordinar y regular en el territorio de su jurisdicción, el acceso a los servicios de urgencias y la atención en salud de la población afectada en situaciones de emergencia o desastre (Hoja No.2 de la Resolución 1220 del 2010 expedida por el Ministerio de la Protección Social).

**COVID-19:** Es una nueva enfermedad, causada por un nuevo coronavirus que no se había visto antes en seres humanos. El nombre de la enfermedad se escogió siguiendo las mejores prácticas establecidas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para asignar nombres a nuevas enfermedades infecciosas en seres humanos.



**Datos:** Conjunto de elementos sin procesar, que pueden incluir texto, números, imágenes, audio y vídeo. Tomado de: Diccionario de Informática e Internet – Thompson Course Technology – Canadá – 2005.

**Formulario:** Documento físico o digital, diseñado con diferentes variables para que el usuario introduzca en los campos a diligenciar datos estructurados (nombres, apellidos, dirección, etc.) para ser almacenados y procesados posteriormente. Esto permite el registro, ser acreedor al servicio solicitado (participación en los cursos ofertados), siempre y cuando, los datos sean llenados correctamente.

**Información:** según la Ley 1712 de 2014, Artículo 6, la información se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

**Módulo:** Conjunto de subprogramas y estructuras de datos que pueden ser compiladas o ejecutadas por separado, permiten subdividir una aplicación en partes más pequeñas, además permite ser reusado y que múltiples programadores trabajen en diferentes módulos en forma simultánea, produciendo ahorro en los tiempos de desarrollo. Los módulos promueven la modularidad y el encapsulamiento, pudiendo generar programas complejos de fácil comprensión.

**Registro:** Constituye una unidad autónoma de información que a su vez está estructurada con diferentes campos como por ejemplo el Nombre, profesión, la dirección, etc., que se incluyen en una base de datos.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE USUARIO MÓDULO QUEJAS - Código: SDS-UED-MN-024 V.2</p>	<p>Elaborado por: Jaime Giovanni Vásquez Sastoque Revisado por: Jhohan Sánchez Aprobado por: Andrés José Álvarez Villegas</p>	
---	---	---	--

**Registro de datos:** Registrar es la acción que se refiere a almacenar algo o a dejar constancia de ello en algún tipo de documento. Un dato, por su parte, es una información que posibilita el acceso a un conocimiento. La noción de registro de datos, por lo tanto, está vinculada a consignar determinadas informaciones en un soporte. El registro de datos puede desarrollarse tanto en un papel como en formato digital. Tomado de: Definición de: Definición de registro de datos - Pérez Porto, Julián y Merino, María - Publicado: 2014. Actualizado: 2016. ( <https://definicion.de/registro-de-datos/> ).



**Sistema de Emergencias Médicas (SEM):** "...modelo general integrado, que comprende, entre otros los mecanismos para notificar las emergencias médicas, la prestación de servicios prehospitalarios y de urgencias, las formas de transporte básico y medicalizado, la atención hospitalaria, el trabajo de los centros reguladores de urgencias y emergencias, los programas educacionales y procesos de vigilancia." (Ley 1438 de 2011, Art.67).

**Sistema de Información del Sistema de Emergencias Médicas (SISEM):** El SEM contará con un sistema de información que permita integrar el registro de los datos resultantes de la gestión y operación del sistema, con el propósito de establecer indicadores de gestión, monitoreo y evaluación de resultados para el mejoramiento continuo de la calidad del SEM. El Ministerio de Salud y Protección Social determinará los estándares, tanto tecnológicos, como operativos que deberá tener dicho sistema de información. Así mismo, establecerá los indicadores que sean necesarios para su evaluación. Art. 22 Resolución 926 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social.

**Transporte:** De acuerdo con el artículo 2° del Código Nacional de Tránsito Ley 769 del 2002 se define como: Es el traslado de personas, animales o cosas de un punto a otro a través de un medio físico.

**UCI:** Una unidad de cuidados intensivos (UCI) es una instalación de características especiales dentro de una institución hospitalaria que se encarga de proporcionar Medicina Intensiva o de Cuidados Críticos, ahora bien, la Medicina Intensiva es una especialidad médica dedicada al suministro de soporte vital o de soporte a los sistemas orgánicos en los pacientes que están críticamente enfermos, quienes generalmente también requieren supervisión y monitorización intensiva.

Los pacientes que requieren cuidados intensivos, por lo general también necesitan soporte para la inestabilidad, para el manejo potencial avanzado de la vía aérea o el compromiso respiratorio o la falla renal, y a menudo los tres. Los pacientes ingresados en las Unidades de Cuidados Intensivos (UCI), también llamadas unidades de vigilancia intensiva (UVI), que no requieren soporte para lo antedicho, generalmente son ingresados para la supervisión intensiva/invasora, habitualmente después de Cirugía Mayor o Compleja.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE USUARIO MÓDULO QUEJAS - Código: SDS-UED-MN-024 V.2</p>	<p>Elaborado por: Jaime Giovanni Vásquez Sastoque Revisado por: Jhohan Sánchez Aprobado por: Andrés José Álvarez Villegas</p>	
---	---	---	--

**Usuario:** Aquella persona que interactúa con la computadora a nivel de aplicación. Generalmente se identifica frente al sistema o servicio utilizando un nombre de usuario (Nick o username) y a veces una contraseña, este tipo es llamado usuario registrado. Por lo general un usuario se asocia a una única cuenta de usuario, en cambio, una persona puede llegar a tener múltiples cuentas en un mismo sistema o servicio (si eso está permitido).

**Vehículo de Emergencia:** Vehículo automotor debidamente identificado e iluminado, autorizado para transitar a velocidades mayores que las reglamentadas con objeto de movilizar personas afectadas en salud, prevenir o atender desastres o calamidades, o actividades policiales, debidamente registrado como tal con las normas y características que exige la actividad para la cual se matricule (Artículo 2 de la Ley 769 de 2002 Código Nacional de Tránsito).

## 6. ABREVIATURAS

**CRUE:** Centro Regulador de Urgencias y Emergencias.

**DUES:** Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud.

**EPS:** Entidades Promotoras de Salud.

**IPS:** Institución Prestadora de Servicios de Salud.

**REPS:** Registro Especial del Prestadores de Salud.

**SIDCRUE:** Sistema de Información de la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud.

**SDS:** Secretaría Distrital de Salud.

**TAB:** Transporte Asistencial Baja Complejidad.



**TAM:** Transporte Asistencial Mediana Complejidad.

**UCI:** Unidad de Cuidado Intensivo

## 7. GENERALIDADES

### ACCESO AL SISTEMA DE INFORMACIÓN SIDCRUE

Para acceder al Sistema de Información de la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud tenga en cuenta la siguiente ruta:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE USUARIO MÓDULO QUEJAS - Código: SDS-UED-MN-024 V.2</p>	<p>Elaborado por: Jaime Giovanni Vásquez Sastoque Revisado por: Jhohan Sánchez Aprobado por: Andrés José Álvarez Villegas</p>	
---	---	---	--

- Abrir el navegador que le suministre los servicios de Internet.
- Ingrese de manera completa la dirección descrita a continuación:  
**<http://fappd.saludcapital.gov.co/crue/>**
- Presione la tecla Enter y visualizará la página de inicio de sesión al Sistema de Información SIDCRUE. Digite su Usuario y Contraseña que fue enviado a su correo previamente (Ver Figura 1).



Inicio de sesión

Ingrese su usuario y contraseña:

Usuario:

Contraseña:



Iniciar sesión

Recuperar mi contraseña

Cambiar mi contraseña

FIGURA 1 INICIO DE SESIÓN

Si al momento de dar clic en el botón iniciar sesión, usted visualiza un mensaje de error que le indica que el usuario o la contraseña no son correctos (Ver Figura 2), deberá volver a ingresar de forma adecuada dichos datos. Si el problema persiste es probable que no posea cuenta de acceso, por lo tanto, se recomienda comunicarse con el grupo funcional de Sistemas de la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud al correo [sisem@saludcapital.gov.co](mailto:sisem@saludcapital.gov.co).

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE USUARIO MÓDULO QUEJAS - Código: SDS-UED-MN-024 V.2</p>	<p>Elaborado por: Jaime Giovanni Vásquez Sastoque Revisado por: Jhohan Sánchez Aprobado por: Andrés José Álvarez Villegas</p>	
---	---	---	--

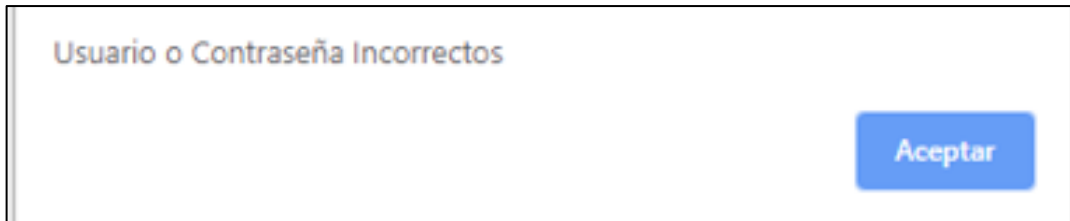


FIGURA 2 ERROR DE ACCESO

Para este caso, que se presenta por error de contraseña, en el inicio de sesión, se encuentra el sistema en la Figura 3 “Recuperar mi contraseña”



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD

**BOGOTÁ**

**DUES**  
DIRECCION DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD

Inicio de sesión  
Ingrese su usuario y contraseña:

Usuario:

Contraseña:

Iniciar sesión

Recuperar mi contraseña

Cambiar mi contraseña

FIGURA 3 INICIO DE SESIÓN PARA RECUPERACIÓN DE LA CONTRASEÑA

Al dar clic se presenta el siguiente formulario (Ver Figura 4):

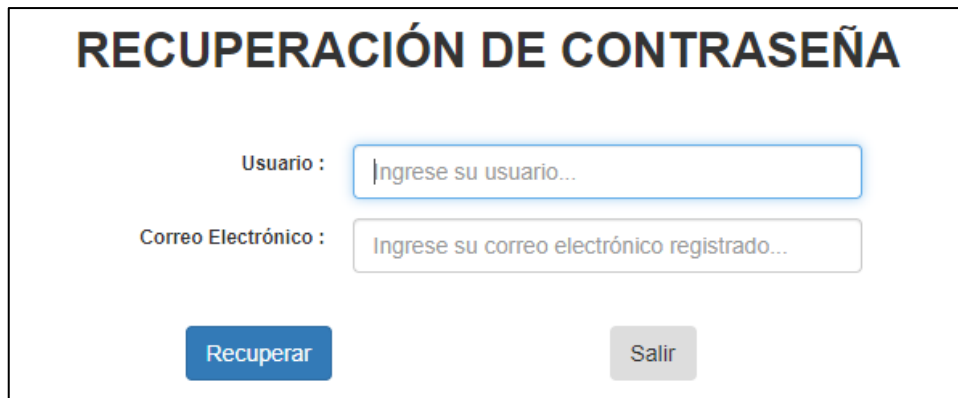


FIGURA 4 RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA

Debe digitar el usuario asignado y el correo electrónico a donde le llegara por parte del Sistema los datos correspondientes a su usuario y contraseña, tal como se ve en la Figura 5.

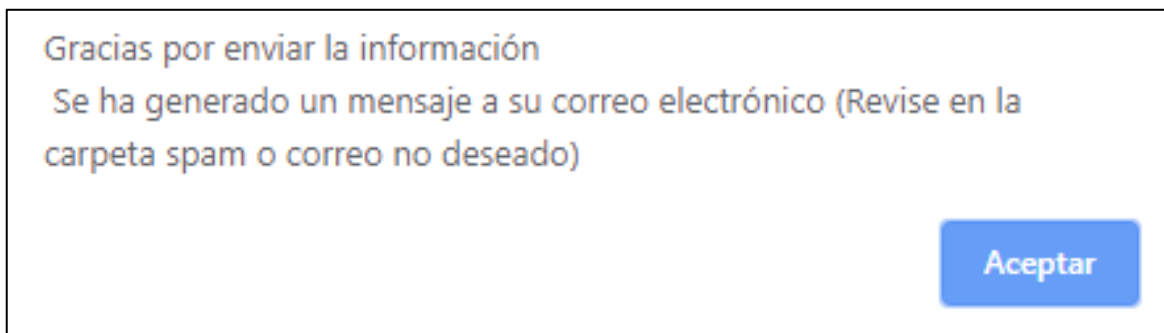




FIGURA 5 MENSAJE DE ENVÍO DE LA INFORMACIÓN

Cuando abra el correo electrónico, se visualizará el siguiente mensaje (Ver Figura 6):

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE USUARIO MÓDULO QUEJAS - Código: SDS-UED-MN-024 V.2</p>	<p>Elaborado por: Jaime Giovanni Vásquez Sastoque Revisado por: Jhohan Sánchez Aprobado por: Andrés José Álvarez Villegas</p>	
---	---	---	--

**Asunto:** Sistema de Información SIDCRUE - Recuperar contraseña

Cordial saludo:

señores xxxxx

El Sistema de Información de la Dirección de Urgencias y Emergencias de Salud -SIDCRUE- de la Secretaría Distrital de Salud le informa que se ha recuperado la contraseña de acceso de:

usuario: 1100127xxx  
contraseña: 123xxx

Recuerde que por seguridad es necesario que actualice su contraseña, el sistema le solicitará cambiarla cada 30 días a partir del último cambio.

Este mensaje es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado ni divulgado por personas distintas de su destinatario. Si obtiene esta transmisión por error, por favor destruya su contenido y avise a su remitente, está prohibida su retención, grabación, utilización, aprovechamiento o divulgación con cualquier propósito.

Este es un mensaje informativo, por favor no responder el mismo a no ser que reciba esta transmisión por error.

Gracias

**FIGURA 6 CORREO ELECTRÓNICO DE RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA**

Es importante mencionar que cuando ingrese correctamente su usuario y contraseña, el sistema le mostrará el Figura de cambio de contraseña, esto se realiza solamente la primera vez, cada 30 días el Sistema le solicitará cambio de contraseña por motivo de seguridad (Ver Figura 7).

## CAMBIO DE CONTRASEÑA

Usuario:

Contraseña Anterior:

Nueva Contraseña:

Confirmar Contraseña:



Guardar

Salir

V. 2.0.3 de 2019-04-30

**FIGURA 7 CAMBIO DE CONTRASEÑA**

Debe digitar lo siguiente:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE USUARIO MÓDULO QUEJAS - Código: SDS-UED-MN-024 V.2</p>	<p>Elaborado por: Jaime Giovanni Vásquez Sastoque Revisado por: Jhohan Sánchez Aprobado por: Andrés José Álvarez Villegas</p>	
---	---	---	--

**USUARIO:** Digitar el usuario asignado según correo electrónico

**CONTRASEÑA ANTERIOR:** Digitar la contraseña recibida en correo electrónico

**NUEVA CONTRASEÑA:** Digitar contraseña nueva mínimo de 6 caracteres

**CONFIRMAR CONTRASEÑA:** Digitar la contraseña digitada anteriormente

Dar clic en Guardar y se envía el siguiente mensaje (Ver Figura 8)

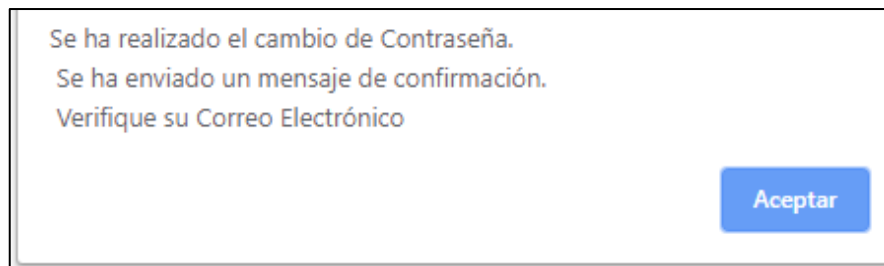


FIGURA 8 MENSAJE DE CAMBIO DE CONTRASEÑA

## 8. MÓDULO QUEJAS

Al ingresar al Sistema, observará la pantalla de inicio (Ver Figura 9) en la cual encontrará en el lateral izquierdo el menú de navegación, debe buscar **Administrativo**, seleccionar la opción de **Quejas**.



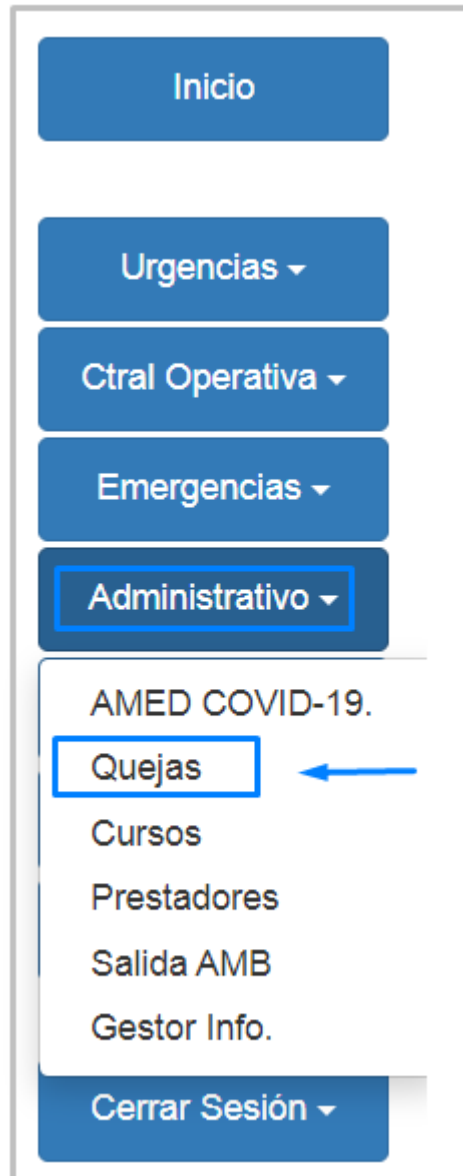


FIGURA 9 MENÚ DE NAVEGACIÓN

A continuación, se encontrará con la siguiente ventana de tipo formulario, en donde encontraremos las opciones que se describen a continuación: (Ver Figura 10).

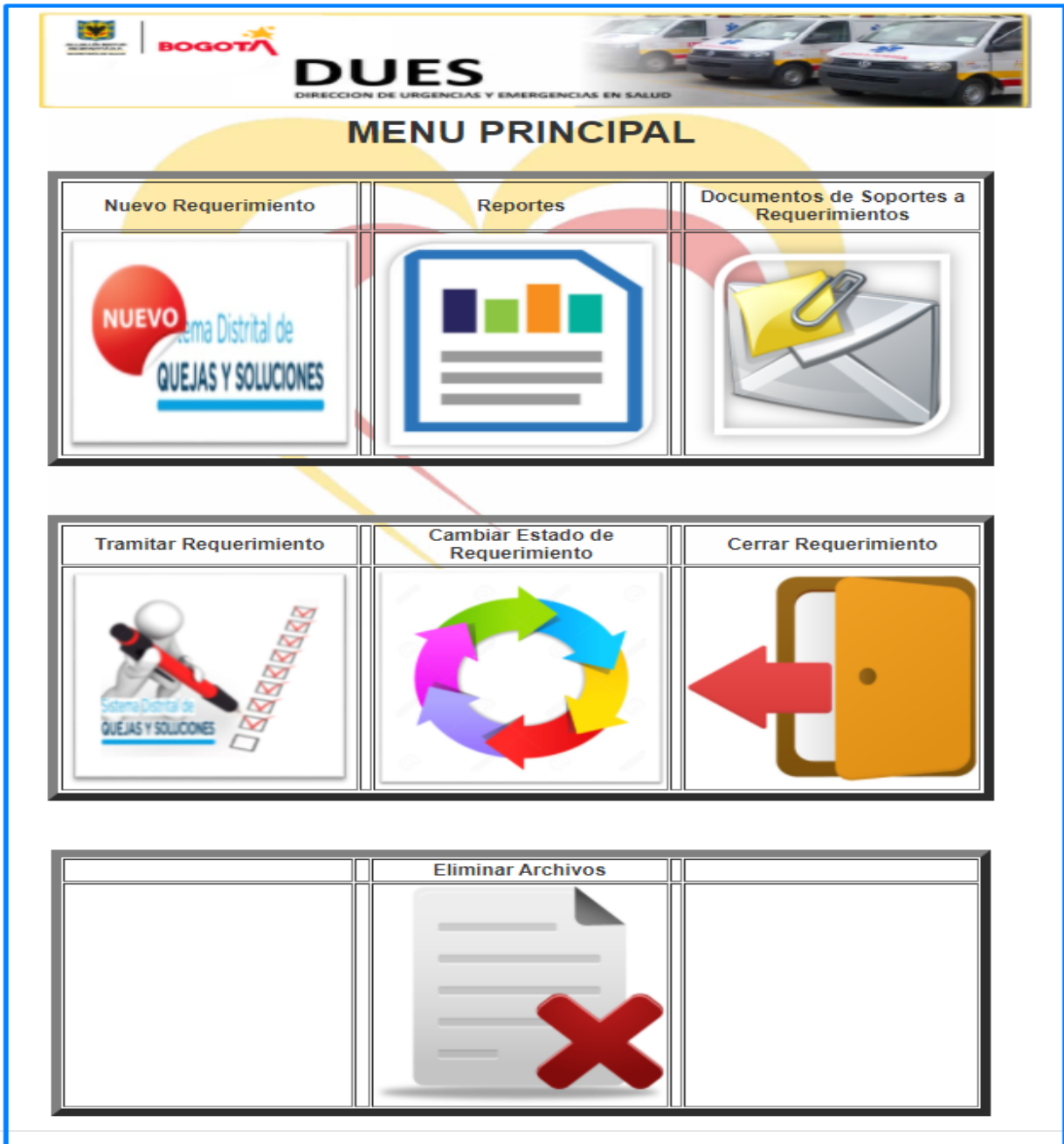
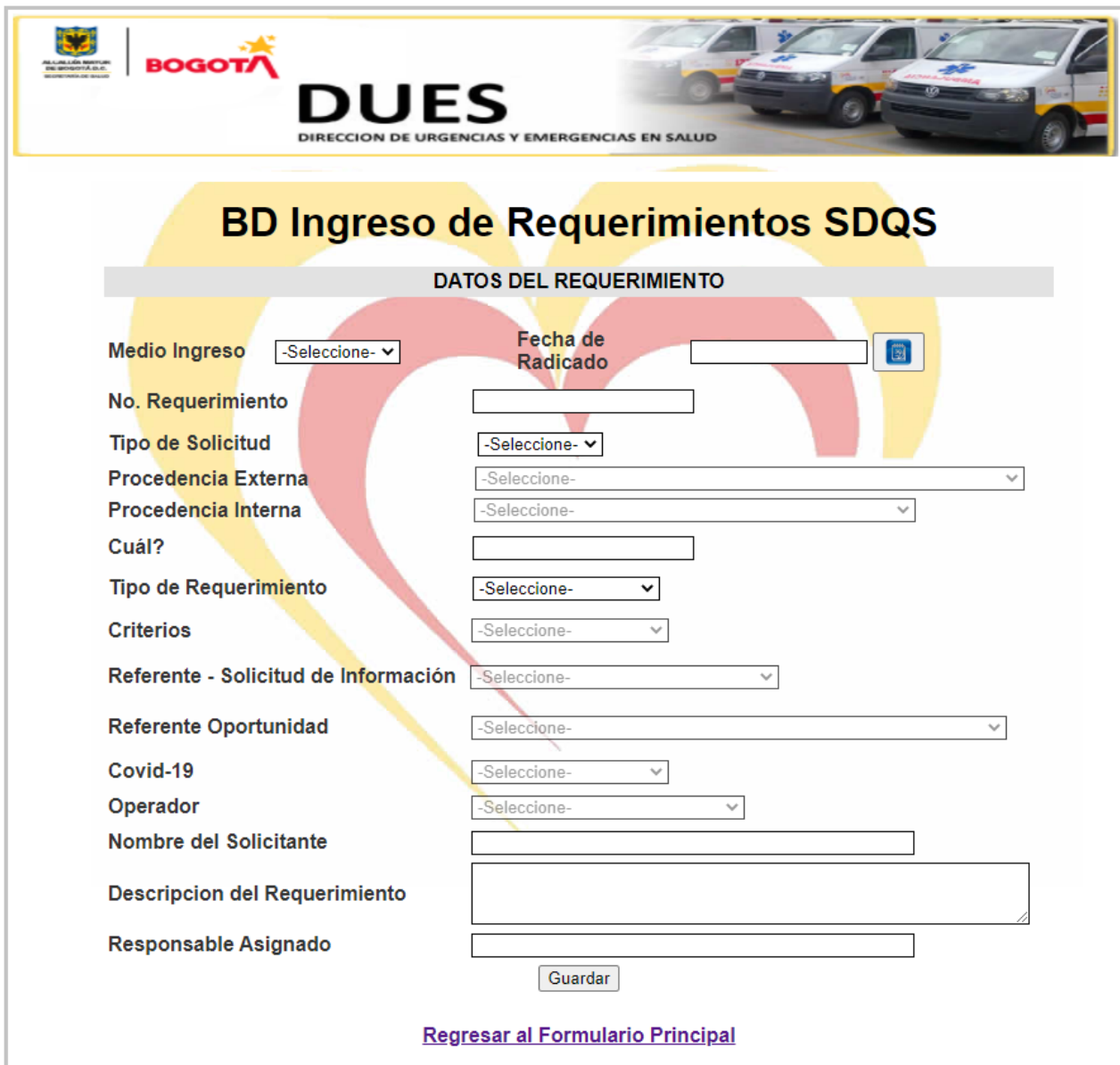


FIGURA 10 MENÚ PRINCIPAL DEL MÓDULO QUEJAS


### 8.1. OPCIÓN NUEVO REQUERIMIENTO

Opción que permite crear en el módulo del Sistema de Información SIDCRUE un nuevo requerimiento, al dar clic en el ícono abrirá el formulario que está compuesto por los campos que se describen a continuación: (Ver figura N° 11).



**BD Ingreso de Requerimientos SDQS**

**DATOS DEL REQUERIMIENTO**

Medio Ingreso  Fecha de Radicado  

No. Requerimiento

Tipo de Solicitud

Procedencia Externa

Procedencia Interna

Cuál?

Tipo de Requerimiento

Criterios

Referente - Solicitud de Información

Referente Oportunidad

Covid-19

Operador

Nombre del Solicitante



Descripcion del Requerimiento

Responsable Asignado



[Regresar al Formulario Principal](#)

FIGURA 11 NUEVO REQUERIMIENTO SDQS

**Medio Ingreso.** Campo de lista, de donde se deberá escoger el medio de ingreso de la solicitud del requerimiento a la Dirección.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE USUARIO MÓDULO QUEJAS - Código: SDS-UED-MN-024 V.2</p>	<p>Elaborado por: Jaime Giovanni Vásquez Sastoque Revisado por: Jhohan Sánchez Aprobado por: Andrés José Álvarez Villegas</p>	
---	---	---	--

- **Fecha de Radicado.** Campo en formato fecha (YYYY-MM-DD) en donde se deberá ingresar fecha exacta de la radicación del requerimiento.
- **No. Radicado.** Campo de texto de tipo alfanumérico en donde se deberá ingresar el número del radicado asignado al requerimiento.
- **Radicado SDQS.** Campo de texto de tipo alfanumérico en donde se deberá ingresar el número del radicado asignado al requerimiento.
- **Tipo de Solicitud:** Campo de lista en donde se deberá escoger el tipo de solicitud (externa o interna) de la queja. En donde dependiendo la opción que se escoja se habilitará uno de los campos denominado procedencia.
- **Tipo de Requerimiento:** Campo de lista en donde se deberá escoger el tipo del requerimiento (reclamo, solicitud de información, quejas y felicitación) del requerimiento.
- **Criterios.** Campo de lista, el cual se habilitará solo cuando en el campo de Tipo de Requerimiento, el usuario algunas de las opciones de quejas o reclamo.
- **Referente:** Campos de lista los cuales se habilitarán cuando el usuario escoja la opción de Solicitud de Información del campo Tipo de Requerimiento, así como también cuando el usuario seleccione la opción Oportunidad del campo de Criterios y cuando el usuario seleccione la opción Seguridad del campo de Criterios
- **Operador:** Campos de lista los cuales se habilitarán cuando el usuario escoja la opción de Solicitud de Información o Perdida de Elementos del campo Tipo de Requerimiento.
- **Nombre del Solicitante:** Campo de texto en donde se deberá ingresar el nombre de la persona que realiza el requerimiento.
- **Descripción del Requerimiento.** Campo de texto en donde se deberá ingresar una breve descripción del requerimiento, importante describir muy bien el requerimiento, que, gracias a ella, se agilizará la búsqueda del requerimiento
- **Responsable Asignado:** Campo de texto en donde se deberá ingresar el nombre del funcionario de la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud responsable en la respuesta del requerimiento.
- **Trámite Queja:** Campo de texto en donde se deberá ingresar el trámite que se hará con la queja.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE USUARIO MÓDULO QUEJAS - Código: SDS-UED-MN-024 V.2</p>	<p>Elaborado por: Jaime Giovanni Vásquez Sastoque Revisado por: Jhohan Sánchez Aprobado por: Andrés José Álvarez Villegas</p>	
---	---	---	--

Una vez se ingresa la totalidad de la información damos clic en el botón **GUARDAR**

## 8.2. OPCIÓN DOCUMENTOS DE SOPORTES A REQUERIMIENTOS

Opción que permite adjuntar en formato PDF archivos que sean necesarios por cada requerimiento que se ingrese al módulo, lo anterior para realizar una trazabilidad y soporte a cada requerimiento gestionado por la Dirección. al dar clic en el ícono abrirá que se describe a continuación: (Ver figura N° 13). Formulario compuesto por un cuando de lista en donde se podrán desplegar todos los requerimientos con el fin de adjuntar el archivo, al dar clic en el botón buscar, abrirá el formulario que se describe a continuación: (Ver figura N° 14).

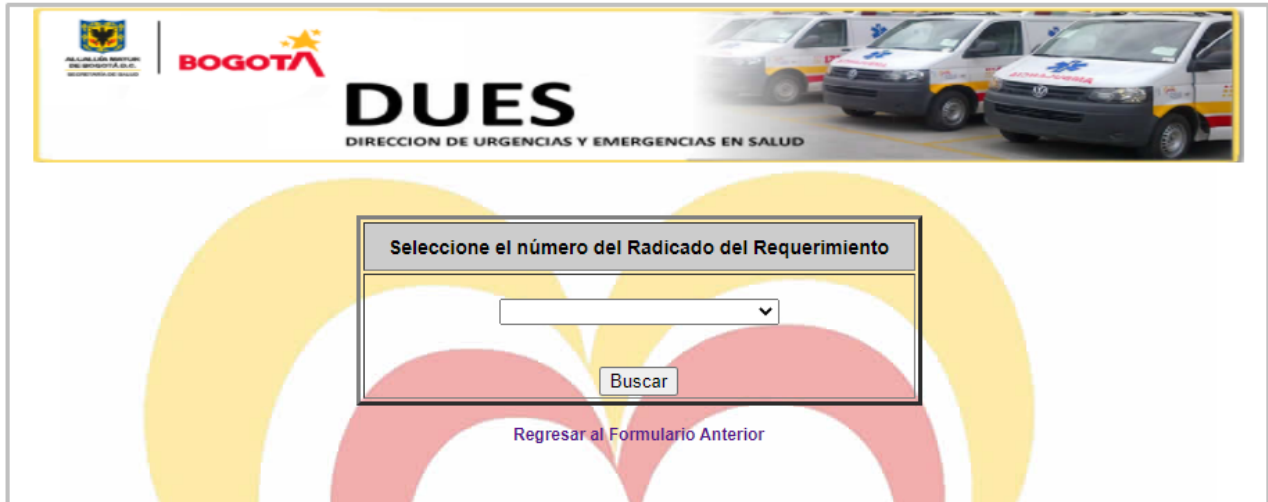


FIGURA 12 DOCUMENTOS DE SOPORTES A REQUERIMIENTOS



## Adjuntar Archivos del Requerimiento

Título del archivo del soporte del requerimiento	<input type="text"/>
Descripción del archivo del soporte del requerimiento	<input type="text"/>
Archivo	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> <input type="button" value="No se eligió archivo"/>
<input type="button" value="Registrar Documento"/>	

[Regresar al Formulario Principal](#)

FIGURA 13 ADJUNTAR ARCHIVOS DEL REQUERIMIENTO

- **Título del Archivo.** Campo de texto obligatorio en donde el usuario deberá digitar el título del archivo que desea adjuntar.
- **Descripción del Archivo.** Campo de texto obligatorio en donde el usuario deberá digitar la descripción de del archivo que desea adjuntar.
- **Archivo.** Campo en donde el usuario deberá ubicar el archivo en el disco duro o en cualquier otro dispositivo de almacenamiento el cual no deberá exceder de 2MB.
- **Hora:** Campo inmodificable, en donde el formulario traerá la fecha y hora (YYYY-MM-DD HH:MM) en que se abre el formulario.
- **Observaciones:** Campo de texto donde se describirán las observaciones pertinentes del turno


Seguidamente dar clic en el botón **Registrar documento**.

### 8.3. OPCIÓN TRAMITAR REQUERIMIENTO

Una vez ingresado el requerimiento en el sistema se podrán realizar trámites seguimientos a los mismos tantos como el usuario desee, al dar clic en el ícono abrirá que se describe a continuación: (Ver figura N° 15 y No. 16).





FIGURA 14 BÚSQUEDA DEL RADICADO PARA ADJUNTAR ARCHIVOS



DATOS DEL REQUERIMIENTO					
No. Radicado	2295392019	Fecha de Radicado	2019-09-26	Medio Ingreso	SDQS
Tipo de Solicitud	Externo	Procedencia	Ciudadanía	Peticionario	
Tipo de Requerimiento	Solicitud Información		Criterios		
Referente	Aph		Operador		
Tramites del Requerimiento					
Descripción del Requerimiento					
Vencimiento del Requerimiento	2019-10-10	Responsable	DRA CLAUDIA CABRERA		
Tramite del Requerimiento					

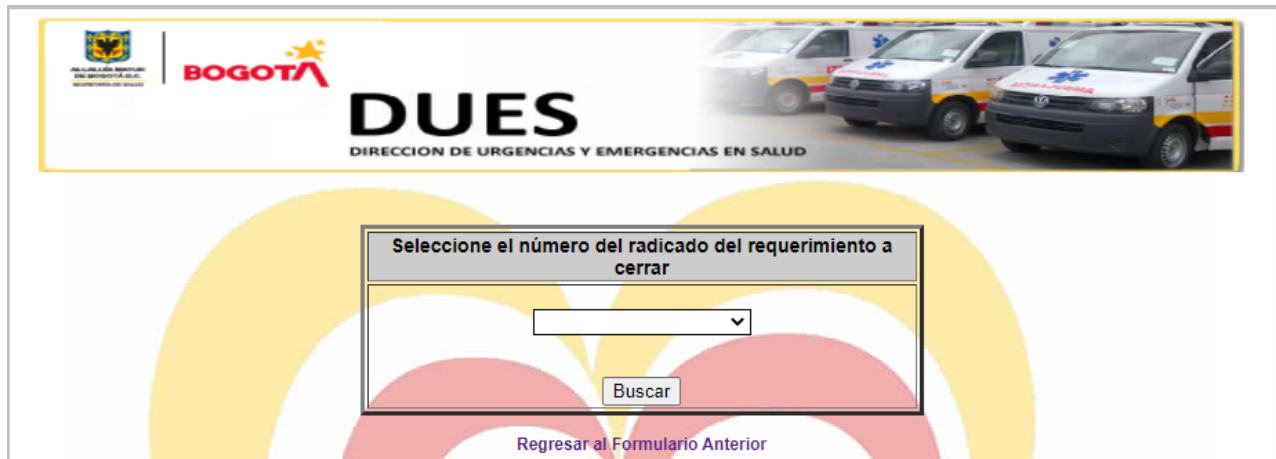
FIGURA 15 BÚSQUEDA DEL RADICADO PARA TRAMITAR REQUERIMIENTOS

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE USUARIO MÓDULO QUEJAS - Código: SDS-UED-MN-024 V.2</p>	<p>Elaborado por: Jaime Giovanni Vásquez Sastoque Revisado por: Jhohan Sánchez Aprobado por: Andrés José Álvarez Villegas</p>	
---	---	---	--

El formulario SEGUIMIENTO DEL REQUERIMIENTO en la parte superior saldrá el resumen del requerimiento y en la parte inferior un campo de texto Tramite del requerimiento, en donde se deberá ingresar el trámite o el seguimiento realizado al requerimiento.

#### 8.4. OPCIÓN CERRAR REQUERIMIENTO

Opción que permitirá cerrar el requerimiento una vez se haya cumplido con todo el proceso de gestión del requerimiento. Dando clic al ícono respectivo abrirá el formulario que se observa a continuación. (Ver figura No.15). y que visualiza en el campo de lista los requerimientos abiertos, dando clic en el botón guardar nos abrirá el formulario (Ver figura No. 16)



Selecione el número del radicado del requerimiento a cerrar

Buscar

[Regresar al Formulario Anterior](#)







### CERRAR REQUERIMIENTO

DATOS DEL REQUERIMIENTO					
No. Radicado	1707852019	Fecha de Radicado	2019-07-23	Medio Ingreso	SDQS
Tipo de Solicitud	Externo	Procedencia	Ciudadanía	Peticionario	
Tipo del Requerimiento	Solicitud Información		Criterios		
Referente	Regulación Médica		Operador		
Descripción del Requerimiento					
Vencimiento	2019-08-06		Responsable		
Ambulancias Involucradas	-Seleccione- ▼				
Ambulancia No.1	<input type="text"/>				
Ambulancia No.2	<input type="text"/>				
Auditoría	-Seleccione- ▼				
Nombre del Auditor	<input type="text"/>				
Fecha de Solicitud de la Auditoría	<input type="text"/> 				
Observaciones Cierre	<input style="height: 30px;" type="text"/>				
Descripción del Requerimiento	<input style="height: 30px;" type="text"/>				

[Regresar a Quejas](#)

FIGURA 16 CERRAR REQUERIMIENTOS

El formulario CERRAR REQUERIMIENTO en la parte superior saldrá el resumen del requerimiento y en la parte inferior está compuesto por los campos que se describen a continuación:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE USUARIO MÓDULO QUEJAS - Código: SDS-UED-MN-024 V.2</p>	<p>Elaborado por: Jaime Giovanni Vásquez Sastoque Revisado por: Jhohan Sánchez Aprobado por: Andrés José Álvarez Villegas</p>	
---	---	---	--

- **Ambulancias Involucradas.** Campo de lista obligatorio, en donde se deberá escoger si hubo o no recursos de emergencias pertenecientes al Programa de Atención Prehospitalaria en el requerimiento que se desea cerrar. Al escoger la opción **si**, se habilitarán los campos de lista **Ambulancia No.1 y Ambulancia No.2**, en donde aparecerán el listado de todos los recursos de emergencias activos y no al Programa de Atención Prehospitalaria.
- **Auditoría.** Campo de lista obligatorio, en donde se deberá escoger si el requerimiento ameritó o no la realización de una auditoría interna en la Dirección. Al escoger la opción **si**, se habilitarán los campos de texto **Nombre auditor y Fecha de Solicitud de la Auditoría**, en donde se deberá ingresar el nombre del auditor y la fecha de la auditoría realizada.
- **Observaciones Cierre.** Campo de texto obligatorio en donde se deberá ingresar alguna observación pertinente por el usuario al momento de cerrar el requerimiento.
- **Descripción del Requerimiento.** Campo de texto, no obligatorio, en donde se deberá ingresar una breve descripción del requerimiento, importante describir muy bien el requerimiento, que, gracias a ella, se agilizará la búsqueda del requerimiento. Esta descripción se concatenará con la descripción del requerimiento ingresada al momento de realizar la creación del requerimiento. (NUEVO REQUERIMIENTO).

## 8.5. CAMBIAR ESTADO DE REQUERIMIENTO

Esta opción permite cambiar el estado de cerrado a abierto a un requerimiento. Dando clic al ícono respectivo abrirá el formulario que se observa a continuación. (Ver figura No.17). y que visualiza en el campo de lista los requerimientos cerrados, dando clic en el botón guardar nos abrirá el formulario (Ver figura No. 18).

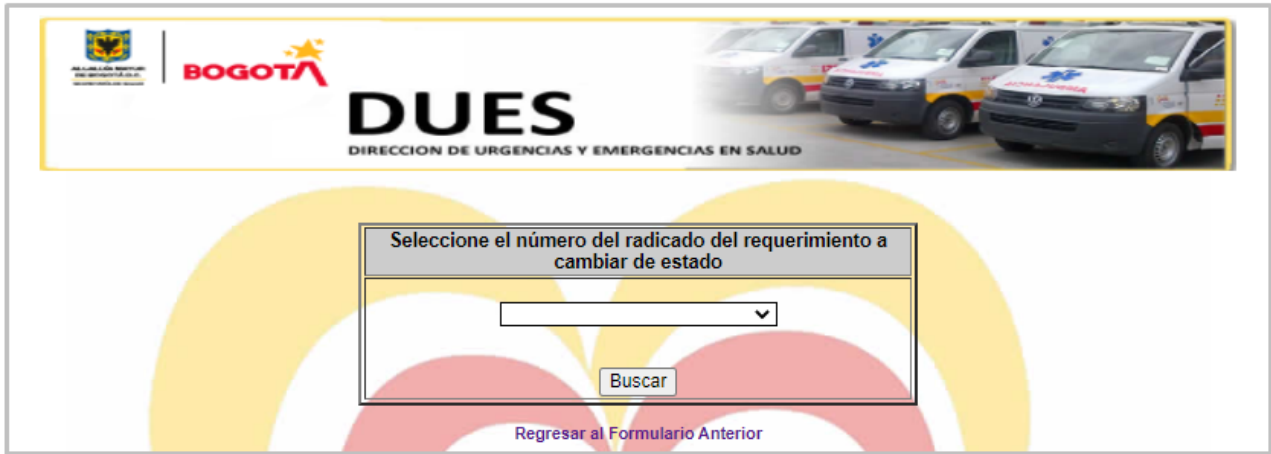


FIGURA 17 REQUERIMIENTOS CERRADOS



DATOS DE LA QUEJA					
No. Radicado	2331112019	Fecha de Radicado	2019-09-24	Medio de Ingreso	SDQS
Tipo de Solicitud	Externo	Procedencia	Ciudadanía	Peticionario	FELIPE PULIDO
Tipo de Requerimiento	Solicitud Información		Criterios		
Referente	Regulación Médica		Operador		
Descripción del Requerimiento					
Vencimiento	2019-10-08	Responsable	DR LUIS ENRIQUE BELENO GUTIERREZ		

Descripción de la Apertura

Guardar

FIGURA 18 REABRIR REQUERIMIENTO

El formulario REABRIR REQUERIMIENTO en la parte superior saldrá el resumen del requerimiento y en la parte inferior un campo de texto Descripción de la Apertura, en donde se deberá ingresar el motivo de la reapertura del requerimiento.

## 8.6. OPCIÓN ELIMINAR ARCHIVOS

Esta opción permitirá al usuario eliminar archivos relacionados con algún requerimiento abierto. (Ver figura No 19 y No. 20). Una vez el usuario da clic nos arrojará al siguiente formulario (Ver figura No. 21). El cual está compuesto de los campos que se describen a continuación:



**LISTADO DE ARCHIVOS DE REQUERIMIENTOS**

▲ SECUENCIA ▼▲ RADICADO ▼▲ TITULO\_ARCHIVO ▼▲ DESCRIPCION\_ARCHIVO ▼▲ NOMBRES\_ARCHIVO ▼

Eliminar

Fecha Hora de la búsqueda 2021-06-15 02:04:02

DESCRIPCIÓN DE LA BÚSQUEDA

Radicado del Requerimiento 1083732018

Consultar

[Regresar al Formulario](#)

FIGURA 19 LISTADO DE ARCHIVOS DE REQUERIMIENTOS



**LISTADO DE ARCHIVOS DE REQUERIMIENTOS**

▲ SECUENCIA ▼	▲ RADICADO ▼	▲ TITULO_ARCHIVO ▼	▲ DESCRIPCION_ARCHIVO ▼	▲ NOMBRES_ARCHIVO ▼
1	237	1769602018	solicitud de información s0qs N°1769602018	USUARIO SE HA COMUNICADO CON LA LINEA SOLICITANDO AYUDA PARA ATENCION DE SU HIJO QUE SUFRE DE PARALISIS. SOLICITA LA INFORMACION DE LAS MOVILES DE SECRETARIA DE SALUD QUE LE PRESTARON ATENCION EN LAS FECHAS RELACIONADAS ANTERIORMENTE.

Eliminar

Fecha Hora de la búsqueda 2021-06-15 02:06:00

DESCRIPCIÓN DE LA BÚSQUEDA

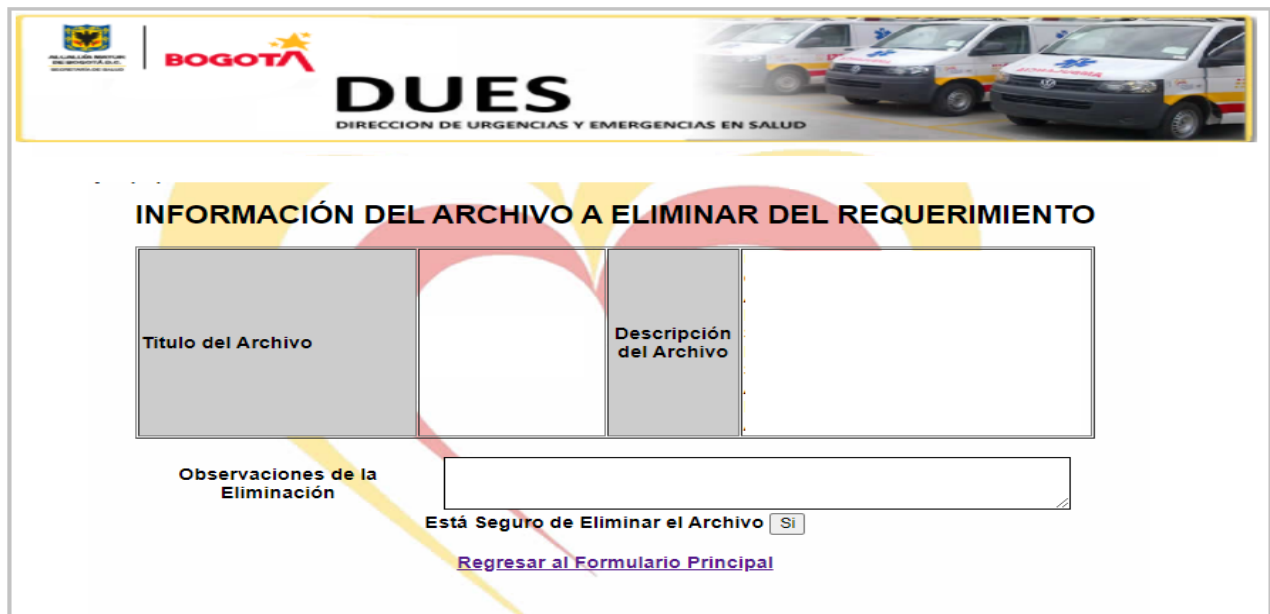
Radicado del Requerimiento 1083732018

Consultar

[Regresar al Formulario](#)

FIGURA 20 LISTADO DE ARCHIVOS DE REQUERIMIENTOS-ELIMINAR

**Radicado del Requerimiento.** Campo de lista en donde el usuario deberá escoger el número del radicado que desea buscar si posee o no archivos adjuntos y asignados a radicado relacionado, una vez cumplido lo anterior si existen archivos asociados aparecerán en la parte superior del formulario. Para eliminar el archivo deberá el usuario seleccionar el archivo y dar clic en el botón **Eliminar** y aparecerá el siguiente formulario (Ver Gráfico No. 21). En donde se encontrará un resumen (título y descripción) del archivo que se desea eliminar. Una vez se esté seguro de la eliminación de archivo se dará clic en el botón **Sí**.



**INFORMACIÓN DEL ARCHIVO A ELIMINAR DEL REQUERIMIENTO**

Titulo del Archivo	Descripción del Archivo
--------------------	-------------------------

Observaciones de la Eliminación

Está Seguro de Eliminar el Archivo  Si

[Regresar al Formulario Principal](#)

FIGURA 21 INFORMACIÓN DEL ARCHIVO A ELIMINAR DEL REQUERIMIENTO

## 8.7. OPCIÓN REPORTES

Opción que permite ejecutar y visualizar los diferentes reportes que permite el módulo (Ver figura No. 23), los cuales se describen a continuación:



FIGURA 22 REPORTES REQUERIMIENTOS

### 8.7.1. BUSCAR REQUERIMIENTOS HISTÓRICOS

Esta opción permite realizar una búsqueda de requerimientos históricos (abiertos y cerrados) por medio de tres parámetros de búsqueda como son **número de radicado**, **número de SDQS**, y **una palabra clave** (palabra clave que está incluida en el campo de Descripción del Requerimiento – figura No. 23). Una vez realizada los parámetros de búsqueda el usuario podrá visualizar y descargar los archivos adjuntos a ese requerimiento seleccionado dando clic en el botón de ver archivo y abrirá el formulario en donde se podrán descargar los adjuntos (figura No. 23 y 24).



**HISTORICO DE REQUERIMIENTOS**

RADICADO
  SDQS
  DESCRIPCION

Fecha y hora de la búsqueda: 2021-06-15 02:18:53

DESCRIPCIÓN DE LA BÚSQUEDA

Nota: Se debe seleccionar al menos una de las opciones (cada opción es independiente de las otras.)

Número de Radicado:

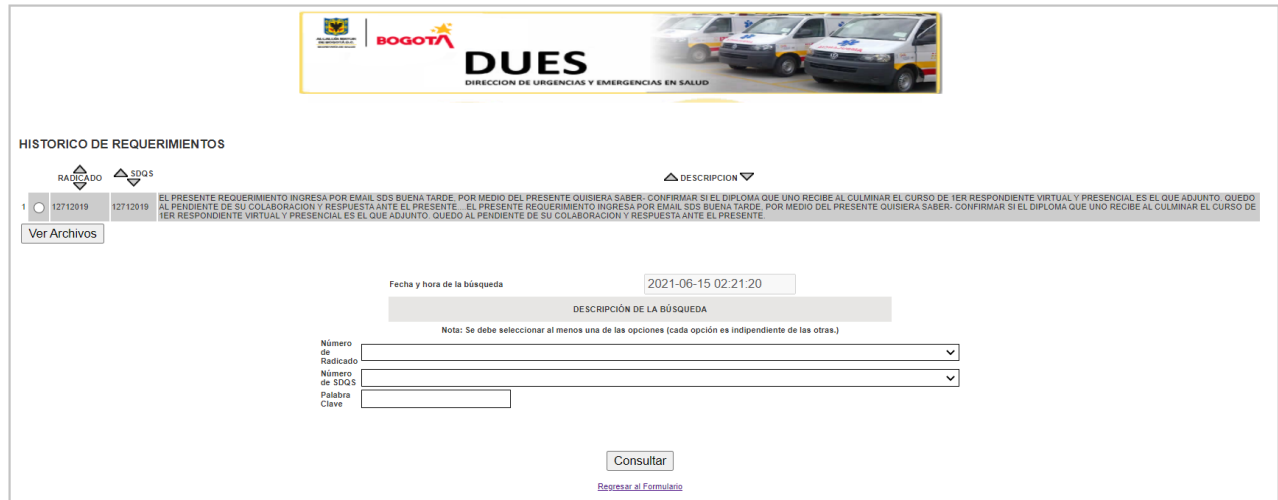
Número de SDQS:

Palabra Clave:

[Regresar al Formulario](#)

Actualización 2021-03-11

**FIGURA 23** BUSCAR HISTÓRICO DE REQUERIMIENTOS



**HISTORICO DE REQUERIMIENTOS**

RADICADO: 12712019 | SDQS: 12712019

DESCRIPCION

EL PRESENTE REQUERIMIENTO INGRESA POR EMAIL SDS BUENA TARDE, POR MEDIO DEL PRESENTE QUISERA SABER, CONFIRMAR SI EL DIPLOMA QUE UNO RECIBE AL CULMINAR EL CURSO DE IER RESPONDIENTE VIRTUAL Y PRESENCIAL ES EL QUE ADJUNTO, QUEDO AL PENDIENTE DE SU COLABORACION Y RESPUESTA ANTE EL PRESENTE. EL PRESENTE REQUERIMIENTO INGRESA POR EMAIL, SDS BUENA TARDE, POR MEDIO DEL PRESENTE QUISERA SABER, CONFIRMAR SI EL DIPLOMA QUE UNO RECIBE AL CULMINAR EL CURSO DE IER RESPONDIENTE VIRTUAL Y PRESENCIAL ES EL QUE ADJUNTO, QUEDO AL PENDIENTE DE SU COLABORACION Y RESPUESTA ANTE EL PRESENTE.

Ver Archivos

Fecha y hora de la búsqueda: 2021-06-15 02:21:20

DESCRIPCION DE LA BÚSQUEDA

Nota: Se debe seleccionar al menos una de las opciones (cada opción es independiente de las otras)

Número de Radicado:

Número de SDQS:

Palabra Clave:

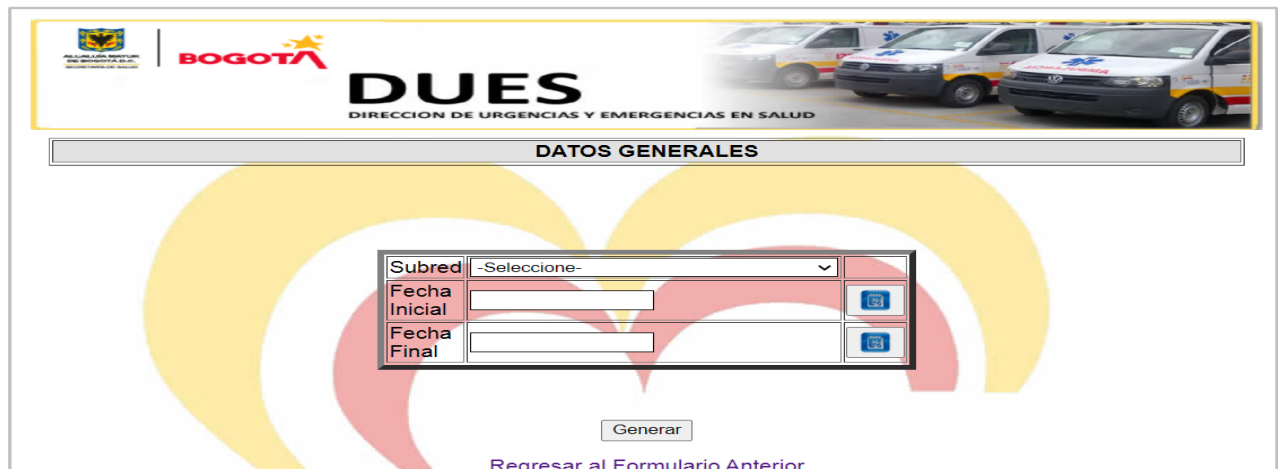
Consultar

[Regresar al Formulario](#)

FIGURA 24 BUSCAR HISTÓRICO DE REQUERIMIENTOS SDQS

### 8.7.2. LISTADO DE REQUERIMIENTOS POR SUBRED

Opción que permite exportar en formato Excel los requerimientos existentes en el módulo de acuerdo a la subred perteneciente de los recursos de emergencias involucrados en los requerimientos y de acuerdo a un periodo de tiempo. (Ver figura No. 25).



**DUES**  
DIRECCION DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD

**DATOS GENERALES**



Subred	-Seleccione-	<input type="button" value="📄"/>
Fecha Inicial	<input type="text"/>	<input type="button" value="📄"/>
Fecha Final	<input type="text"/>	<input type="button" value="📄"/>

Generar

[Regresar al Formulario Anterior](#)

FIGURA 25 BITÁCORA REQUERIMIENTOS



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE USUARIO MÓDULO QUEJAS - Código: SDS-UED-MN-024 V.2</p>	<p>Elaborado por: Jaime Giovanni Vásquez Sastoque Revisado por: Jhohan Sánchez Aprobado por: Andrés José Álvarez Villegas</p>	
---	---	---	--

### 8.7.3. LISTADO DE MÓVILES

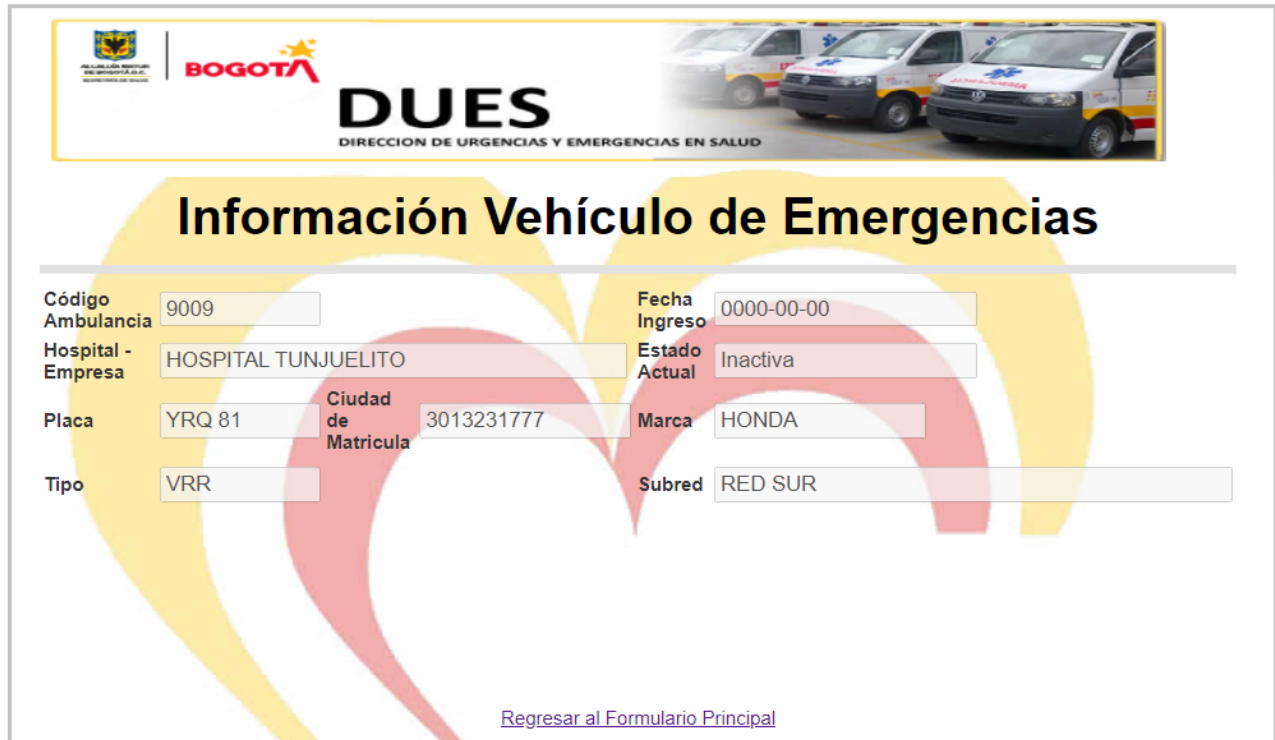
Opción que permite exportar en formato Excel la tabla histórica de los recursos de emergencias (activas e inactivas) del Programa de Atención Prehospitalaria con todas sus características como, por ejemplo: número de placas, subred a la que pertenece, etc.

### 8.7.4. BUSCAR MÓVILES

Opción que permite visualizar todo lo relacionado con un vehículo de emergencia perteneciente o no al Programa de Atención Prehospitalaria seleccionado en el listado (Ver figura No. 26 y No. 27).



FIGURA 26 BUSCAR VEHÍCULO



**DUES**  
DIRECCION DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD

## Información Vehículo de Emergencias

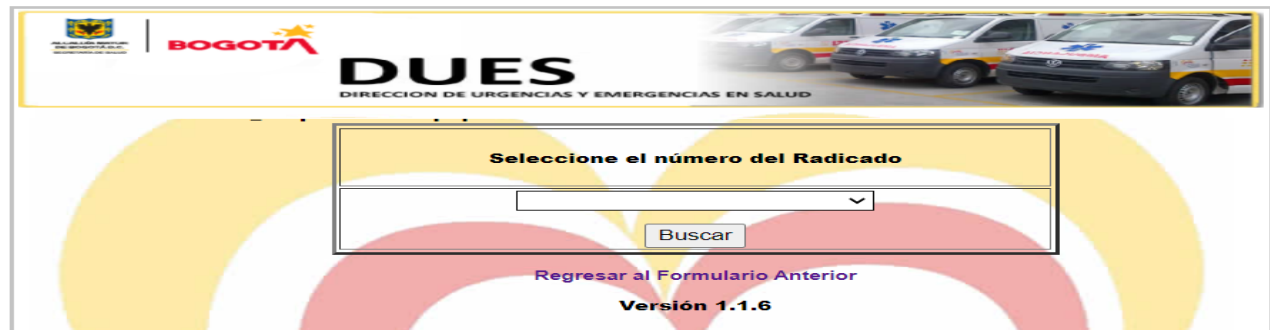
Código Ambulancia	<input type="text" value="9009"/>	Fecha Ingreso	<input type="text" value="0000-00-00"/>
Hospital - Empresa	<input type="text" value="HOSPITAL TUNJUELITO"/>	Estado Actual	<input type="text" value="Inactiva"/>
Placa	<input type="text" value="YRQ 81"/>	Ciudad de Matricula	<input type="text" value="3013231777"/>
Tipo	<input type="text" value="VRR"/>	Marca	<input type="text" value="HONDA"/>
		Subred	<input type="text" value="RED SUR"/>

[Regresar al Formulario Principal](#)

FIGURA 27 INFORMACIÓN VEHÍCULO DE EMERGENCIAS

### 8.7.5. BITÁCORA REQUERIMIENTO

Opción que permite exportar toda la bitácora del requerimiento en formato PDF de acuerdo a la búsqueda realizada por medio del número de radicado. (Ver figura No.28).



**DUES**  
DIRECCION DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD

Seleccione el número del Radicado

[Regresar al Formulario Anterior](#)

Versión 1.1.6

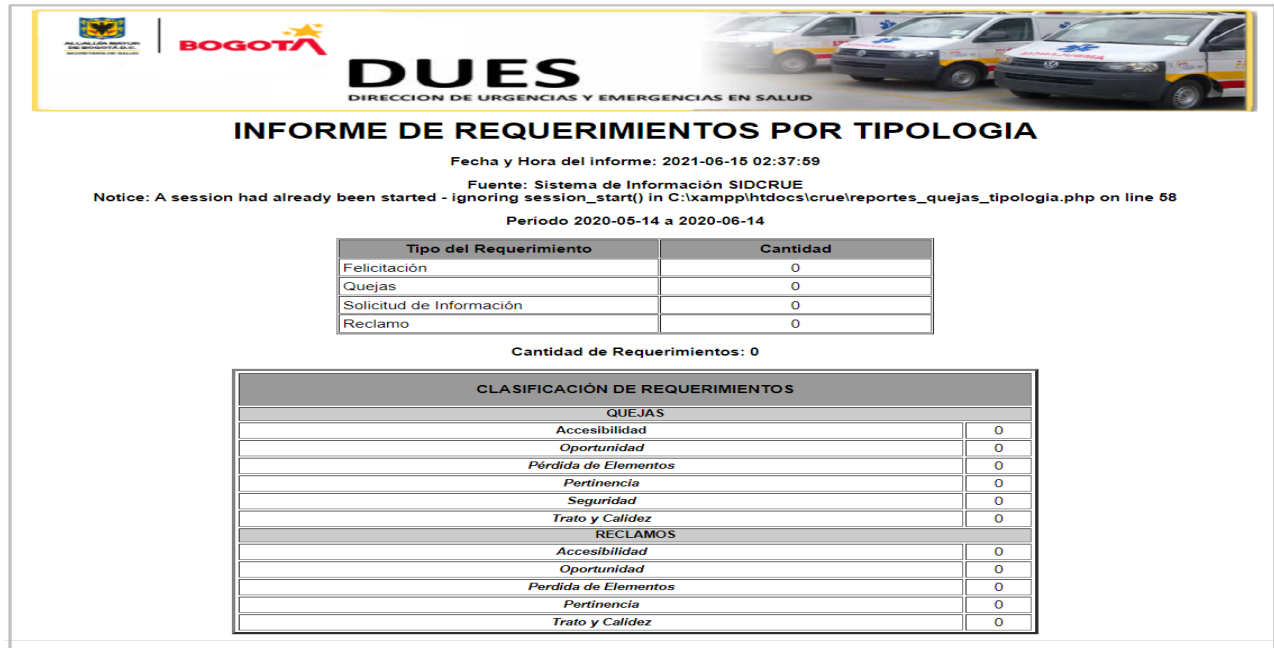
FIGURA 28 BITÁCORA REQUERIMIENTO

### 8.7.6. CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS

Opción que permite visualizar la cantidad y clasificación de los requerimientos de acuerdo a un periodo de tiempo. (Ver figuras No.29 y No. 30).



FIGURA 29 CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS



**INFORME DE REQUERIMIENTOS POR TIPOLOGIA**

Fecha y Hora del informe: 2021-06-15 02:37:59  
Fuente: Sistema de Información SIDCRUE  
Notice: A session had already been started - ignoring session\_start() in C:\xampp\htdocs\crue\reportes\_quejas\_tipologia.php on line 58  
Periodo 2020-05-14 a 2020-06-14

Tipo del Requerimiento	Cantidad
Felicitación	0
Quejas	0
Solicitud de Información	0
Reclamo	0

Cantidad de Requerimientos: 0

CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS	
<b>QUEJAS</b>	
Accesibilidad	0
Oportunidad	0
Pérdida de Elementos	0
Pertinencia	0
Seguridad	0
Trato y Calidez	0
<b>RECLAMOS</b>	
Accesibilidad	0
Oportunidad	0
Pérdida de Elementos	0
Pertinencia	0
Trato y Calidez	0

FIGURA 30 INFORME DE REQUERIMIENTOS POR TIPOLOGÍA

### 8.7.7. EXPORTAR BD


Opción que permite exportar toda la base de datos del módulo en formato Excel, de acuerdo

a un periodo de tiempo. (Ver figura No.31).



**DUES**  
DIRECCION DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD

**DATOS GENERALES**

Fecha Inicial	<input type="text"/>	
Fecha Final	<input type="text"/>	



Generar

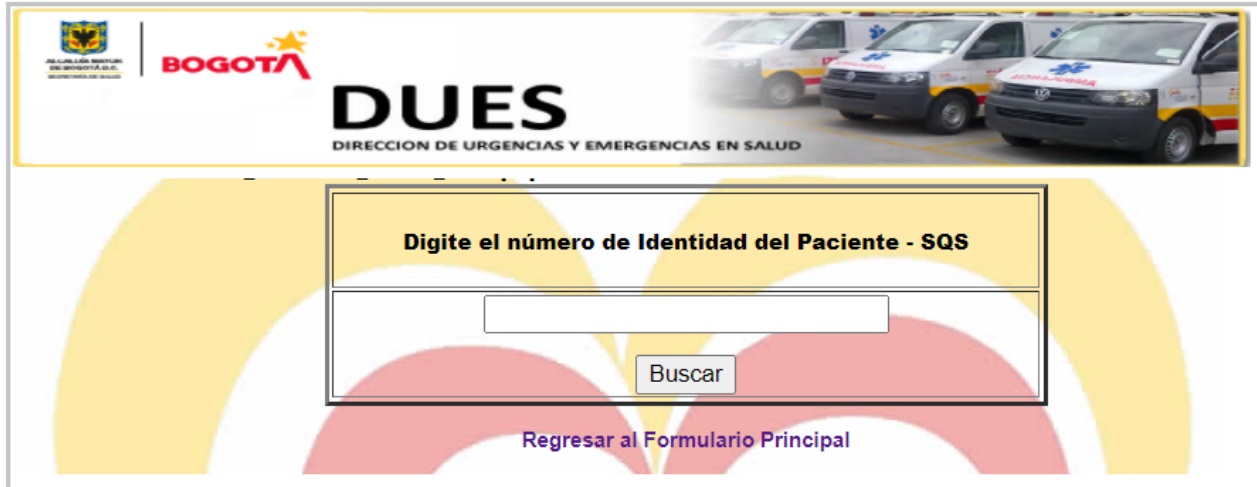
[Regresar al Formulario Anterior](#)

FIGURA 31 EXPORTAR BD

### 8.7.8. BUSCAR PACIENTES - AMED DESPACHOS.

Permite buscar por medio del documento de identidad todo lo relacionado con la atención de paciente por medio de los vehículos AMED (Vehículos encargados de realizar la prueba de COVID-19).

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE USUARIO MÓDULO QUEJAS - Código: SDS-UED-MN-024 V.2</p>	<p>Elaborado por: Jaime Giovanni Vásquez Sastoque Revisado por: Jhohan Sánchez Aprobado por: Andrés José Álvarez Villegas</p>	
---	---	---	--

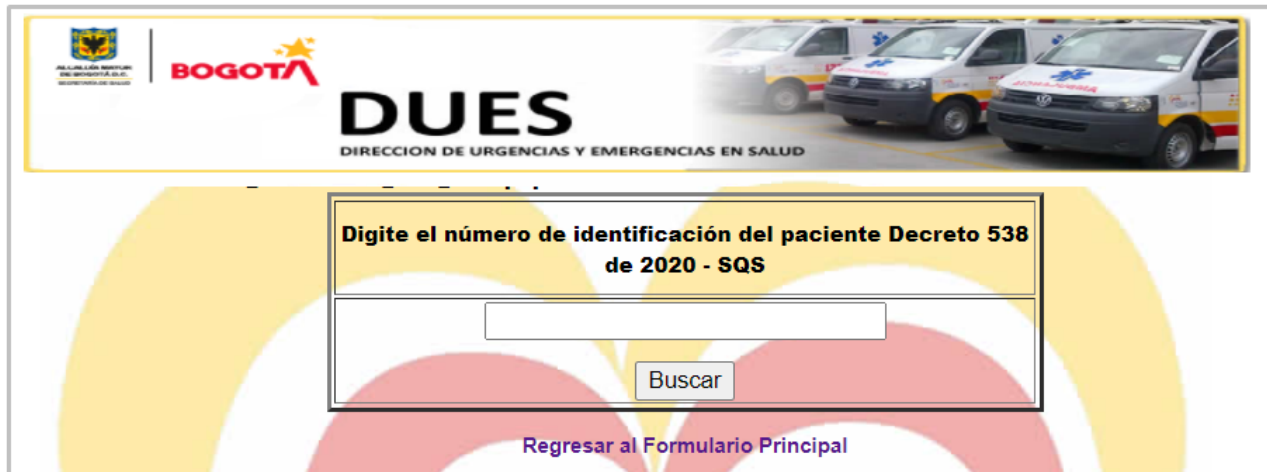


The screenshot shows the 'DUES' (Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud) interface. At the top, there are logos for Bogotá and the Mayor's Office of Bogotá D.C. The main heading is 'DUES' with the subtitle 'DIRECCION DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD'. Below this, there is a search form with the instruction 'Digite el número de Identidad del Paciente - SQS'. A text input field is provided for the user to enter the SQS ID, followed by a 'Buscar' button. At the bottom of the form, there is a link that says 'Regresar al Formulario Principal'.

FIGURA 32 BUSCAR PACIENTES - AMED DESPACHOS



### 8.7.9. BUSCAR PACIENTES - DECRETO 538-2020.

Permite buscar por medio del documento de identidad todo lo relacionado con la gestión realizada por medio de la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud con pacientes que necesitan de una Unidad de Cuidado Intensivo e Intermedios con patología COVID y NO COVID, teniendo en cuenta el Decreto 538 de 2020.





The screenshot shows the 'DUES' (Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud) interface. At the top, there are logos for Bogotá and the Mayor's Office of Bogotá D.C. The main heading is 'DUES' with the subtitle 'DIRECCION DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD'. Below this, there is a search form with the instruction 'Digite el número de identificación del paciente Decreto 538 de 2020 - SQS'. A text input field is provided for the user to enter the identification number, followed by a 'Buscar' button. At the bottom of the form, there is a link that says 'Regresar al Formulario Principal'.

FIGURA 33 BUSCAR PACIENTES - DECRETO 538-2020



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE USUARIO MÓDULO QUEJAS - Código: SDS-UED-MN-024 V.2</p>	<p>Elaborado por: Jaime Giovanni Vásquez Sastoque Revisado por: Jhohan Sánchez Aprobado por: Andrés José Álvarez Villegas</p>	
---	---	---	--

## 9. BIBLIOGRAFIA

- Decreto 538 de 2020, expedido la Presidencia de la República, por el cual se adoptan medidas en el sector salud, para contener y mitigar la pandemia de COVID-19 y garantizar la prestación de los servicios de salud, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.
- Resolución 926 de 2017, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social “Por la cual se reglamenta el desarrollo y operación del Sistema de Emergencias Médicas”.
- Decreto 793 del 2018 de la Alcaldía Mayor de Bogotá. “Por medio del cual se establecen las normas y procedimientos administrativos, técnicos y operativos para la implementación del Sistema de Emergencias Médicas-SEM en el Distrito Capital de Bogotá y se crea el Comité Distrital de Urgencias y Gestión del Riesgo en Emergencias y Desastres en Salud”.
- Circular externa N°005 del 11 de febrero de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social. Directrices para la detección temprana, el control y la atención ante la posible introducción del nuevo Coronavirus (2019 NCOV) y la implementación de los planes de preparación y respuesta ante este riesgo.
- Circular No. 017 del 24 de febrero de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social. Lineamientos mínimos para implementar la promoción y prevención para la preparación, respuesta y atención de casos de enfermedad por COVID19 (antes denominado Coronavirus).
- Resolución 380 del 10 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social. Por la cual se adoptan medidas preventivas sanitarias en el país, por causa del Coronavirus COVID 2019 y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social. Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa de coronavirus COVID19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus.
- Resolución 407 de 13 de marzo de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social. Por la cual se modifican los numerales 2.4 y 2.6 del artículo 2 de la Resolución 385 de 2020 por el cual se declara la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional.
- Decreto 081 del 11 de marzo de 2020 expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá. Por el cual se adoptan medidas sanitarias y acciones transitorias de policía para la preservación de la vida y mitigación del riesgo con ocasión de la situación

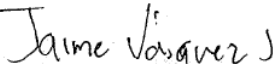
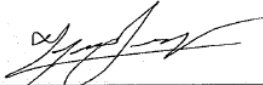

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE USUARIO MÓDULO QUEJAS - Código: SDS-UED-MN-024 V.2</p>	<p>Elaborado por: Jaime Giovanni Vásquez Sastoque Revisado por: Jhohan Sánchez Aprobado por: Andrés José Álvarez Villegas</p>	
---	---	---	--

epidemiológica causada por el Coronavirus COVID-19 en Bogotá y se dictan otras disposiciones.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS EN SALUD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE USUARIO MÓDULO QUEJAS - Código: SDS-UED-MN-024 V.2</p>	<p>Elaborado por: Jaime Giovanni Vásquez Sastoque Revisado por: Jhohan Sánchez Aprobado por: Andrés José Álvarez Villegas</p>	
---	---	---	--

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	01/11/2016	Creación del documento para orientar a los usuarios en el uso del módulo.
2	23/06/2021	Contar con un documento que oriente al usuario en el sistema de información SIDCRUE-SEM en el registro los datos de las solicitudes en el área de SDQS de la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud.

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Firma			
Nombre	Jaime Vásquez	Jhohan Sánchez	Andrés José Álvarez
Cargo	Profesional Universitario	Técnico Operativo	Director Urgencias y Emergencias en Salud.