

DIVISIÓN FINANZAS – PAGOS Y COBROS DEL MSP: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS

Manual para el solicitante

Junio 2023



Ministerio
de Salud Pública

Tabla de contenido

1	DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE	3
2	¿QUÉ REQUISITOS PREVIOS DEBO CUMPLIR PARA LA REALIZACIÓN DEL TRÁMITE?.....	3
3	¿QUÉ REQUERIMIENTOS NECESITO PARA PODER REALIZAR ESTE TRÁMITE EN LÍNEA?	3
4	¿CUÁLES SON LOS PASOS QUE DEBO SEGUIR PARA REALIZAR ESTE TRÁMITE EN LÍNEA?.....	3
5	¿DÓNDE PUEDO HACER SEGUIMIENTO DE MIS SOLICITUDES?	11
6	¿DÓNDE PUEDO REALIZAR CONSULTAS?	12
7	¿CÓMO CONTINÚA EL TRÁMITE DENTRO DEL ORGANISMO UNA VEZ INICIADO EN LÍNEA?	12

1 Descripción del trámite

El trámite permite ingresar quejas, reclamos, sugerencias y/o reconocimientos a la División Finanzas del MSP.

2 ¿Qué requisitos previos debo cumplir para la realización del trámite?

Ninguno.

3 ¿Qué requerimientos necesito para poder realizar este trámite en línea?

Contar con cédula de identidad electrónica o con usuario y contraseña para acceder al Portal del Estado Uruguayo.

Para obtener su usuario en el Portal del Estado debe registrarse ingresando en el siguiente enlace: <https://gestionusuarios.portal.gub.uy/registro/index>

4 ¿Cuáles son los pasos que debo seguir para realizar este trámite en línea?

Si desea iniciar un nuevo formulario debe ingresar a la siguiente dirección:

<https://bpmgob.msp.gub.uy/autenticacion/login?redirect=https://bpmgob.msp.gub.uy/tramites/iniciar/445>

Si ya tenía un formulario iniciado y desea terminarlo debe ingresar a la siguiente dirección e *Iniciar la sesión*:

<https://bpmgob.msp.gub.uy/tramites/disponibles>

Nota: sólo para este caso (retomar un formulario previamente iniciado), después de iniciar la sesión debe seleccionar de su *Bandeja de entrada* el trámite que desea retomar y presionar el botón *Realizar*.

Deberá seleccionar el método para ingresar, por ejemplo Usuario Gub.uy

Para continuar, elige un método para identificarte

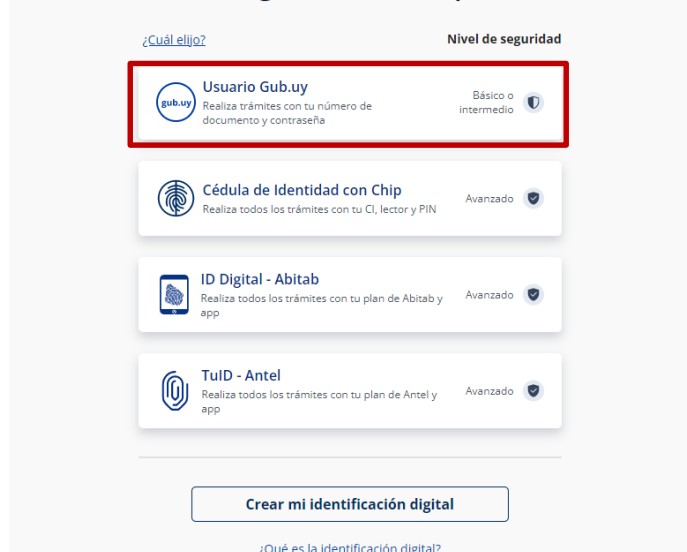


Figura 1 – Método para identificarse

Luego debe ingresar su usuario y su contraseña



Figura 2 – Identificación de usuario (inicio de sesión)

Iniciar trámite

Paso 1 – Formulario de ingreso



Usted debe completar el formulario que se presenta en pantalla con los datos necesarios para el ingreso del mismo. A continuación detallamos cada una de las secciones del formulario:

Datos personales

Datos personales

Número de documento: []

Apellidos: []

Nombres: []

Figura 3 – Fieldset Datos personales

En esta subsección usted encontrará:

- **Número de documento:** se mostrará el número de documento del usuario autenticado.
- **Apellidos:** se mostrarán los apellidos del usuario autenticado.
- **Nombres:** se mostrarán los nombres del usuario autenticado.

Datos de contacto

Datos de contacto

Teléfono/Celular*:

Otro teléfono:

Correo electrónico*:

Confirmación de correo electrónico*:

Figura 4 – Fieldset Datos de contacto

En esta subsección usted debe indicar la información marcada como obligatoria (*):

- **Teléfono / Celular:** debe ingresar el número de teléfono o celular de contacto, sólo puede ingresar números.
- **Otro teléfono:** puede ingresar otro número de teléfono para contacto, sólo puede ingresar números.
- **Correo electrónico:** debe ingresar el correo electrónico de contacto, en este correo recibirá las notificaciones del MSP.
- **Confirmación de correo electrónico:** debe coincidir con el correo electrónico ingresado en el campo anterior.

Datos de Queja / Reclamo / Sugerencia / Reconocimiento

Datos de Queja / Reclamo / Sugerencia / Reconocimiento

Tipo*:

Descripción*:

Cantidad máxima de caracteres: 750.

Figura 5 – Fieldset Datos de Queja / Reclamo / Sugerencia / Reconocimiento

En esta subsección usted debe indicar la información marcada como obligatoria (*):

- **Tipo:** debe seleccionar el tipo de ingreso a realizar.
- **Descripción:** debe escribir un detalle de su queja, reclamo, sugerencia o reconocimiento.

Cláusula de consentimiento informado

Cláusula de consentimiento informado

"De conformidad con la Ley N° 18.331, de 11 de agosto de 2008, de Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data (LPDP), los datos suministrados por usted quedarán incorporados en una base de datos, la cual será procesada exclusivamente para la siguiente finalidad: Formulario de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos de la División Finanzas.

Los datos personales serán tratados con el grado de protección adecuado, tomándose las medidas de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros que lo puedan utilizar para finalidades distintas para las que han sido solicitadas al usuario.

El responsable de la base de datos es el Ministerio de Salud Pública y la dirección donde podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización, inclusión o supresión, es Avenida 18 de Julio 1892, según lo establecido en la LPDP".

Términos de la cláusula*: Acepto los términos
 No acepto los términos
En caso de no aceptar los términos, no se podrá continuar con el trámite.


Figura 6 – Fieldset Cláusula de consentimiento informado

En esta subsección usted debe indicar la información marcada como obligatoria (*):

- **Términos de la cláusula:** debe aceptar los términos de la cláusula para que el formulario pueda ingresar al MSP.

En caso de no completar los campos obligatorios (aquellos marcados con *), el sistema emitirá un mensaje de error indicando cuál de los campos no fue completado.

Hay 4 errores en el formulario



1. [El campo "Teléfono/Celular" es obligatorio.](#)
2. [El campo "Términos de la cláusula" es obligatorio.](#)
3. [El campo "Tipo" es obligatorio.](#)
4. [El campo "Descripción" es obligatorio.](#)

Figura 7 – Errores

Si todos los campos obligatorios son completados se puede avanzar al paso 2.

Q Histórico de Trámites

✓ Guardar y Cerrado

Siguiente >

Figura 8 – Botones

En la parte inferior podrá visualizar los botones:

- **Histórico de Trámites:** le permitirá ver el detalle histórico de su trámite
- **Guardar y Cerrado:** le permitirá guardar los cambios hechos en su trámite hasta el momento.
- **Siguiente >:** le permite avanzar al siguiente paso de su trámite.

Paso 2 – Constancia de ingreso

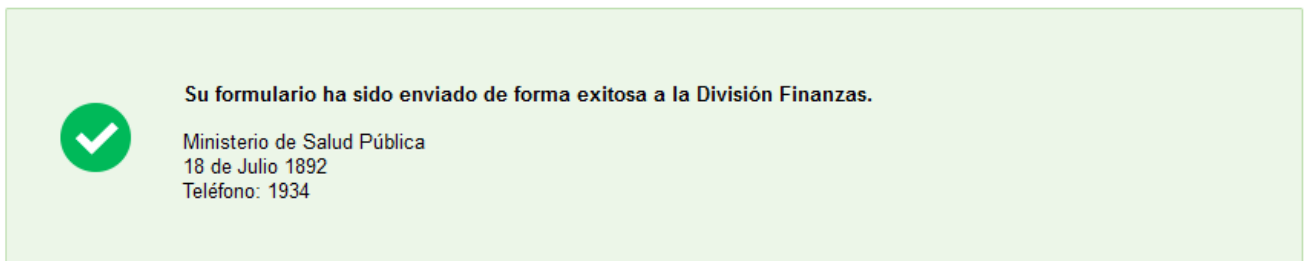




Figura 9 – Fieldset constancia de inicio

Se muestra un mensaje informativo indicando que el formulario ingresó de forma exitosa y se envía de forma automática un correo electrónico con el ID.

Destinatarios	Correo del ciudadano	Asunto	División Finanzas – Pagos y Cobros del MSP: Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos - ID: xxxxx
Cuerpo del mail	 <p>Ministerio de Salud Pública</p> <p>Inicio de Trámite en Línea</p> <p>Se ha ingresado exitosamente su formulario, recibirá un correo electrónico una vez que la División Finanzas lo analice.</p> <p><i>Este es un correo automático que no recibe respuestas.</i></p> <p>Atentamente, División Finanzas Ministerio de Salud Pública Dirección: 18 de Julio 1892 Teléfono: 1934</p>		

Una vez que su formulario sea analizado por la División Finanzas recibirá el siguiente correo electrónico:

Destinatarios	Correo del ciudadano	Asunto	División Finanzas – Pagos y Cobros del MSP: Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos - ID: xxxxx
Cuerpo del mail	 <p>Estimado usuario/a, La División Finanzas ha dado respuesta sobre su formulario número xxxxx</p> <p>Para poder ver la misma, debe ingresar en el siguiente enlace: Clickear aquí. Una vez autenticado en el sistema, Usted debe ingresar a la Bandeja de Entrada e ingresar en el trámite xxxxx</p> <p><i>Este es un correo automático que no recibe respuestas.</i></p> <p>Atentamente, División Finanzas Ministerio de Salud Pública Dirección: 18 de Julio 1892 Teléfono: 1934</p>		

Respuesta del MSP

Una vez que la División Finanzas analice su formulario recibirá un correo electrónico indicándole que tiene disponible la respuesta del MSP.

Deberá ingresar de nuevo a los trámites en línea del MSP y ubicar en su *Bandeja de entrada* el trámite, una vez ubicado el trámite debe presionar el botón azul de la derecha "Realizar".

<ul style="list-style-type: none"> Listado de trámites Bandeja de entrada Sin asignar Mis trámites 	Trámites en bandeja de entrada						Búsqueda avanzada
Id	Nombre	Etapa	Documento	Modificación	Vencimiento	Acciones	
16976	División Finanzas – Pagos y Cobros del MSP: Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos	Respuesta del MSP	uy- [REDACTED]	02.jun.2023 12:55:44	dom 02 jul 2023 00:00:00 -03	Realizar	

Figura 10 – Bandeja de entrada

Paso 1 – Respuesta del MSP

En este paso usted podrá visualizar la respuesta del MSP a su queja, reclamo, sugerencia o reconocimiento.

Respuesta del MSP

Respuesta de División Finanzas del MSP: **Prueba respuesta a reclamo**




Figura 11 – Fieldset Correcciones solicitadas

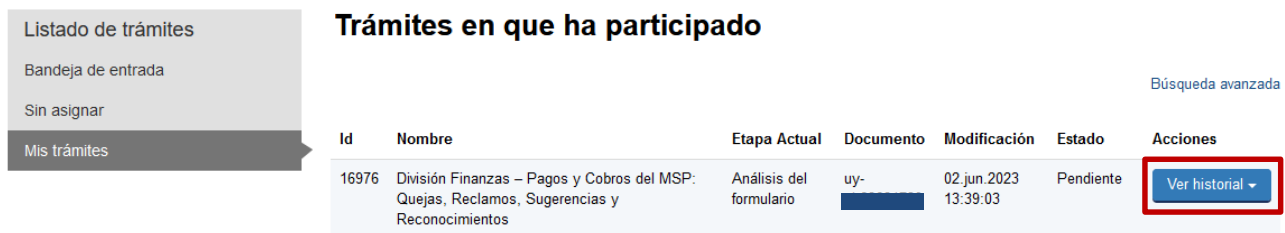
5 ¿Dónde puedo hacer seguimiento de mis Solicitudes?

Usted podrá hacer seguimiento de los trámites en los que participó siempre y cuando inicie su sesión. Únicamente se mostrarán los pasos del trámite que tuvieron participación del usuario que se encuentra autenticado.

Para poder ubicar los trámites debe ingresar en “Mis trámites”, opción que figura a la izquierda de la pantalla.

Una vez ingresado, se observará:

- Id del trámite.
- Nombre del trámite.
- Etapa Actual del trámite. Si el trámite está Finalizado, este campo figurará en blanco.
- Documento del usuario que realizo el trámite.
- Fecha Modificación del último paso efectuado.
- Estado del trámite.
- Acciones.



Id	Nombre	Etapa Actual	Documento	Modificación	Estado	Acciones
16976	División Finanzas – Pagos y Cobros del MSP: Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos	Análisis del formulario	uy- [REDACTED]	02.jun.2023 13:39:03	Pendiente	Ver historial ▾

Figura 13 - Trámites en que ha participado

Dentro de “Acciones”, al hacer clic en “Ver historial”, Usted podrá ver sus participaciones dentro del trámite. Por ejemplo, al crear un trámite usted podrá observar el formulario enviado en formato no editable.

Todo lo que se visualiza en la opción del menú “Mis trámites” es a modo de consulta, no se pueden hacer cambios.

6 ¿Dónde puedo realizar consultas?

Mesa de ayuda del MSP:

- Vía web a través del mail: mesadeayuda@msp.gub.uy

En los canales de Atención Ciudadana:

- En forma telefónica a través del 0800 – INFO (4636) o *463.
- Vía web a través del mail: atencionciudadana@agesic.gub.uy .
- En forma presencial en los Puntos de Atención Ciudadana, ver direcciones en www.atencionciudadana.gub.uy .

7 ¿Cómo continúa el trámite dentro del organismo una vez iniciado en línea?

Luego de iniciado el trámite, debe esperar que su formulario sea analizado, recibirá un correo electrónico con detalles.



Ministerio
de Salud Pública

**DIVISIÓN FINANZAS – PAGOS Y COBROS DEL MSP: QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS**

Manual de usuario

Ministerio de Salud Pública

gub.uy/ministerio-salud-publica/