



| | |
|--|---------------------|
| E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO | |
| PROCESO | ATENCIÓN AL USUARIO |
| SUBPROCESO | |
| PROCEDIMIENTO DE PQRSyF | |

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES CLIENTE INTERNO Y EXTERNO



EJES TEMÁTICOS DE ACREDITACIÓN


| | |
|--|-------------------------------------|
| <p>HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD</p> | <p>MEJORAMIENTO CONTINUO</p> |
| <p>ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO</p> | <p>GESTIÓN DEL RIESGO</p> |

SANTIAGO DE CALI, DICIEMBRE 2020



CONTENIDO

| | |
|---|----|
| 1. OBJETIVO..... | 3 |
| 2. ALCANCE..... | 3 |
| 3. NORMATIVA..... | 3 |
| 4. DEFINICIONES..... | 4 |
| 5. ESGOS..... | 5 |
| 6. CONTENIDO..... | 6 |
| 6.1. CONDICIONES GENERALES..... | 6 |
| 6.2. FELICITACIONES..... | 8 |
| 6.3. PETICIONES..... | 8 |
| 6.4. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS..... | 9 |
| 6.4.1. CAUSAS..... | 9 |
| 6.4.2. CLASIFICACIÓN..... | 9 |
| 6.5. CANALES PARA LA RADICACIÓN DE LA PQRSF..... | 9 |
| 6.6. SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD DE LAS QRS..... | 10 |
| 6.7. RESPUESTA A LAS PQRS..... | 11 |
| 6.7.1. CRITERIOS PARA ELABORAR LA RESPUESTA:..... | 11 |
| 6.8. CONTROL A LAS PQRS REITERATIVAS CONTRA FUNCIONARIOS PÚBLICOS | 11 |
| 6.9. INFORME DE PQRS MENSUAL..... | 12 |
| 6.10. PLAN DE ACCIÓN..... | 14 |
| 6.11. GRUPO PRIMARIO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES..... | 14 |
| 6.12. DESCRIPCIÓN..... | 15 |
| 7. INDICADORES..... | 23 |
| 8. ANEXOS..... | 23 |
| 9. REGISTRO DE MODIFICACIONES..... | 24 |
| 10. ELABORO, REVISO Y APROBÓ..... | 24 |

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO | |
| | PROCESO | ATENCIÓN AL USUARIO |
| | SUBPROCESO | PROCEDIMIENTO DE PQRSyF |

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para dar cumplimiento al derecho consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y es regulado por la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016, la cual indique la recepción, trámite, gestión y respuesta eficiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios frente a los servicios ofrecidos por el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el hospital para tal fin, finaliza con la respuesta oportuna y pertinente, los archivos de las mismas y el plan de mejora si es el caso.

Las PQRSyF pueden estar relacionadas con los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y todos los servicios del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.

3. NORMATIVA

De los principios fundamentales establecidos en la Constitución Política de Colombia 1991, Artículo 1-2, 13, 23, 37, 86 y 366

Ley 190 de 1995: Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.


Ley 734 de 2012: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. El Congreso de Colombia.

Ley 2232 de 1995: Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.

Ley 1122 de 2007: Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 313 de 2008, Modificada por el art. 36, Decreto Nacional 126 de 2010, en lo relativo a las multas por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

La ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo”.

Ley estatutaria 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.


| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO | |
| | PROCESO | ATENCIÓN AL USUARIO |
| | SUBPROCESO | PROCEDIMIENTO DE PQRSyF |

La ley 1437 de 2011: Dispone expresamente la gratuidad del derecho de petición y que es viable presentarse sin representación a través de abogado.

Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

4. DEFINICIONES


- **Acción Correctiva:** Se le conoce como acciones inmediatas, se usa para eliminar una no conformidad identificada.
- **Causas de quejas:** Uno o varios motivos por los cuales el usuario manifiesta una inconformidad a partir de allí se determina si se realiza plan de acción o de mejora.
- **Comentario:** Es una opinión, parecer, juicio o consideración que alguien hace acerca de otra persona o de algo sin realizar señalamiento específico y sin propuestas.
- **Empresa Tercerizada:** Aquella empresa contratada por una entidad, para que preste un servicio determinado.
- **EAPB:** Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud.
- **Evento Adverso:** Es el resultado de una atención en salud que de manera no intencional produce daño al paciente y que no está asociado a su patología de base. El evento adverso se caracteriza por tres elementos fundamentales, como lo son: Hay lesión; es atribuible a la atención en salud y se ha producido de manera involuntaria.
- **Felicitación, Reconocimiento o Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Plan de Mejora:** Herramienta que permite, a través de las fechas, compromisos y responsables de las acciones acordadas, llevar a cabo el seguimiento de su cumplimiento e implantación. Cuando la acción requiere más tiempo para subsanar la inconformidad.
- **Plan de acción:** se emplea para eliminar la causa raíz de una no conformidad identificada o de cualquier otra situación no deseada. Además, con ella se previene la repetición del problema.
- **Acción Correctiva:** solo arregla la no conformidad, mientras que Plan de Acción trabaja sobre la causa que originó de raíz el problema y evita que vuelva a repetirse.
- **PQRSF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario o a la deficiencia en la prestación de un servicio en la Entidad.
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- **SIAU:** Sistema de Información y Atención al Usuario.
- **Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

| | | |
|--|--|---------------------|
|  | E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO | |
| | PROCESO | ATENCIÓN AL USUARIO |
| | SUBPROCESO | |
| PROCEDIMIENTO DE PQRSyF | | |

- **Trámite:** Cada uno de los pasos que se realizan de manera sucesiva para solucionar un asunto.
- **Usuario interno:** Es toda persona que dentro de la entidad, por su ubicación dentro del puesto de trabajo, sea operativo, administrativo y/o ejecutivo, recibe de otro algún servicio.
- **Usuario Externo:** Es toda persona, grupo o entidad, que no se encuentra subordinada administrativamente a la gerencia de la entidad que proporciona la información y va a solicitar un servicio.
- **Trato deshumanizado:** Forma como una persona se relaciona con otra, consiste en el trato al paciente como a un objeto, sin considerar sus rasgos personales e individuales, prescindiendo de sus sentimientos y valores.

5. ESGOS


| RIESGOS | ACCIONES |
|--|---|
| Incumplimiento en los términos legales para la generación respuesta a las PQRS o Inadecuadas respuestas de la misma. | Realizar controles permanentes con la Administración Institucional para gestionar en el menor tiempo posible a la PQRS y brindar una respuesta adecuada, oportuna y eficiente a las PQRS de los usuarios o pacientes. |
| Fallas en el aplicativo P.Q.R.S Panacea | Realizar seguimiento con la Administración Institucional al servicio de Sistemas para solucionar y mejorar las fallas que presenta el aplicativo. |
| No atender, recepcionar y radicar las PQRSyF de los pacientes y usuarios de la E.S.E. Hospital Departamental Mario Correa Rengifo. | Establecer acciones disciplinarias al Colaborador o Proceso que no permita al usuario formular de manera respetuosa su PQRS. |

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO | |
| | PROCESO | ATENCIÓN AL USUARIO |
| | SUBPROCESO | PROCEDIMIENTO DE PQRSyF |

6. CONTENIDO


6.1. CONDICIONES GENERALES

- Los eventos o incidentes adversos detectados a través de PQRS, se remiten a la Oficina de Calidad (Seguridad del Paciente), para dar el trámite correspondiente. Una vez se tenga el análisis de los eventos adversos y/o incidentes detectados mediante PQRS, la Oficina de Calidad envía al SIAU la respectiva solución y se entrega como respuesta al usuario que presentó la PQRS.
- En caso de presentarse algún tipo de agresión al personal de la institución que atiende al usuario u paciente, el trámite respectivo se hará de acuerdo a lo estipulado en el sistema de seguridad y salud en el trabajo, posteriormente se envía reporte a la EAPB a la cual pertenece el usuario o paciente que realizó la agresión (teniendo en cuenta lo descrito en manual de comportamientos agresivos TAHU-M-006-09).
- El horario de recepción y atención al usuario está definido de la siguiente manera:
 - La Ventanilla Única del hospital, es la encargada de recibir los derechos de petición presentados de forma escrita, los cuales son radicados y enviados a la oficina de Jurídica.
El horario de atención al público de la ventanilla única está publicado en las carteleras y pagina web del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo.
 - Atención al Usuario es la encargada de recibir las quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones presentadas de forma presencial escrita, telefónica, web correo electrónico y chat en el horario de atención al público publicado en las carteleras y pagina web del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo.
- Las PQRSF radicadas en ventanilla única, deben enviarse el mismo día de recepción a la Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).
- **TRÁMITE PARA LAS QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS:** Para efectos del trámite de las quejas, sugerencias y reclamos estas deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción para dar respuesta al usuario u otros. La respuesta se dará o emitirá por vía telefónica o salvo por otro canal cuando una norma especial exija enviarla por otra fuente o formalidad.
- El área de Atención al Usuario identifica que derecho del usuario definidos en el Hospital Mario Correa Rengifo está siendo vulnerado con respecto a la QRS, esta relación queda registrada en el informe mensual.

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO | |
| | PROCESO | ATENCIÓN AL USUARIO |
| | SUBPROCESO | PROCEDIMIENTO DE PQRSyF |

- **TRÁMITE PARA LAS QUEJAS REITERATIVAS CONTRA FUNCIONARIOS PÚBLICOS:**

- La reincidencia de cualquier queja, reclamo y/o sugerencia en contra de servidores públicos del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo las dependencias realizaran y revisaran las acciones a mejorar y el cumplimiento especialmente las causas que la ocasionaron, si el responsable del proceso no realiza el conducto regular se debe informar a la oficina de Talento Humano quien definirá conducta a seguir y gestión.
- Las quejas que se presenten contra servidores públicos de empresas Tercerizada del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo se enviaran a la misma para su respectivo proceso y gestión.
- En los diferentes canales informativos del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo se da a conocer a los usuarios los medios por los cuales puede manifestar manera respetuosa sus felicitaciones, quejas, reclamos, sugerencias.
- El plazo máximo para responder la PQRS será el establecido por la normatividad legal vigente.
Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición, queja, reclamo o sugerencia en el plazo establecido, el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo por medio del proceso del Atención Al Usuario de PQRSF informará esta circunstancia al usuario, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y notificando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- Los requerimientos de PQRS se deben direccionar al de Área de Atención al Usuario SIAU, independientemente del canal por el cual se presenta y del funcionario que los reciba. Para el caso de las peticiones, estas pueden llegar directamente a la gerencia o al área de jurídica.
- Al ingresar y radicar las PQRS el Software de Panacea se debe identificar bajo el análisis y especificar cuál derecho institucional del paciente se está vulnerando en relación a la solicitud que interponga.
- Cuando la manifestación sea anónima y respetuosa esta debe ser gestionada y se dará una respuesta a los usuarios a través de las carteleras.

| | | |
|--|--|-------------------------|
|  | E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO | |
| | PROCESO | ATENCIÓN AL USUARIO |
| | SUBPROCESO | PROCEDIMIENTO DE PQRSyF |

6.2. FELICITACIONES

Los usuarios del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. realizan manifestación de agradecimiento o satisfacción por los servicios ofrecidos por la Institución o un colaborador o proceso. Esta manifestación se redacta y se envía al área de comunicaciones, quien realiza una tarjeta de reconocimiento firmada por el gerente las cuales se publican en carteleras y se dará continuidad su debido proceso.

6.3. PETICIONES

Los derechos de petición recibidos a través de SIAU, jurídica o gerencia, presentados por escrito o a través de correo electrónico, son enviados el mismo día de recepción a la Oficina Asesora Jurídica, la cual da el trámite pertinente.

Derecho de petición


El derecho de petición es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular. El Derecho de Petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones

Los derechos de petición estarán a cargo de la Oficina Jurídica, deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles a su recepción.

Es un derecho fundamental hacer solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. Este derecho está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y es regulado por la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016. Así mismo, este es un mecanismo de control y una manifestación del derecho de participación ciudadana, mediante el cual se garantizan otros derechos fundamentales. Esta debe responderse con:

- Oportunidad, dentro de los términos establecidos en las normas correspondientes (15 días hábiles a su recepción).
- Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, lo que implica que el pronunciamiento debe hacerse de manera completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, excluyendo referencias evasivas o que no guardan relación con el tema planteado. Esto, independientemente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado.

| | | |
|--|--|-------------------------|
|  | E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO | |
| | PROCESO | ATENCIÓN AL USUARIO |
| | SUBPROCESO | PROCEDIMIENTO DE PQRSyF |

6.4. QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

6.4.1. CAUSAS

Las quejas se pueden presentar por los siguientes motivos:

- **Inadecuada Atención:** Refiere a todo trato deshumanizado de parte de algún funcionario hacia el paciente, ya sea verbal o físico.
- **Inconformidad con el Servicio:** no disponibilidad de los servicios (agendas, especialidad, insumos, infraestructura, atención domiciliaria, cirugías entre otros), no estar de acuerdo con políticas de la institución, no recibir información clara y detallada, tiempo de calidad durante la atención.
- **Demora en la Atención:** Inoportunidad en la citas, programación de cirugía, atención en urgencias, o demora en la atención de las mismas etc.
- **Inadecuada Información:** información insuficiente o errada, mala comunicación entre procesos, servicios y usuarios.
- **Infraestructura Física:** ambiente físico, aseo y presentación de las áreas de servicio.

6.4.2. CLASIFICACIÓN

Quejas y Reclamos LEVES o MODERADAS

Son aquellas quejas y/o reclamos que según el análisis realizado por Oficina de Atención al Usuario no requieren una investigación profunda o disciplinaria. Se consideran quejas y/o reclamos leves o moderadas los relacionados con:


- Inadecuada atención al usuario, (descortesía, falta de respeto).
- Inadecuada educación, información y orientación al paciente.
- Fallas y demora en el sistema dinámico Administrativo y Asistencial, (Demora o retrasos en la atención, Cancelación de servicios programados), sin que perjudiquen o atenten contra el estado de salud del paciente.
- Quejas relacionadas al aseo y condiciones de asepsia.

Quejas y reclamos GRAVES

- Se consideran graves aquellas quejas y/o reclamos que estén directamente relacionadas fallas o procesos que ponen en peligro la vida del paciente.
- La reincidencia de cualquier queja, reclamo y/o sugerencia en contra de Procesos, Areas o servidores públicos del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo.

6.5. CANALES PARA LA RADICACIÓN DE LA PQRSF

Toda persona puede presentar de manera respetuosa sus peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias o felicitaciones mediante de los siguientes canales:


| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO | |
| | PROCESO | ATENCIÓN AL USUARIO |
| | SUBPROCESO | PROCEDIMIENTO DE PQRSyF |

- **Buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones**
 - Los usuarios tanto externos como internos cuentan con la posibilidad de expresar sus comentarios o sugerencias a través de los buzones de sugerencias, que se encuentran ubicados en los diferentes servicios de la ESE Hospital Departamental Mario Correa Rengifo.
- **Funcionarios de la institución**
 - Los servidores públicos que reciban la queja y/o reclamo directamente, por correo, correo electrónico o cualquier otro medio deberán remitirla de manera inmediata al Servicio de Información y Atención al Usuario para que esta oficina proceda a realizar el trámite respectivo o guiar al usuario a la Ventanilla Única en caso de ser un Derecho de Petición o Tutela.
- **Asociación de usuarios**
- **EAPB o ENTES DE CONTROL**
- **Medios electrónicos Correo**
 - Se establece el Correo Institucional: quejasyreclamoshdmcr@gmail.com y atencionalusuariohdmcr@gmail.com como el medio electrónico para la recepción de quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, las recibidas fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán como recibidas al día hábil correspondiente.
- **Requerimiento presencial y escrita de PQRSyF**

6.6. SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD DE LAS QRS

En este punto es fundamental registrar la fecha y el consecutivo o número de radicado de las PQRS presentadas, dado que al usuario le asiste legalmente el derecho de consultar en cualquier tiempo el estado en el cual se encuentra su QRS; adicionalmente le permite a la entidad hacer la trazabilidad de la misma para dar oportuna respuesta.

- La Oficina de Atención al Usuario antes de radicar la PQRS, debe revisar que esté completa para poder dar una adecuada respuesta. Si faltan documentos o información, se debe solicitar al usuario y dejar constancia de ello. Es obligatorio dar respuesta de fondo y definitiva dentro del término fijado en la ley, según la modalidad de la PQRS.
- Las PQRS deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles a su recepción en la oficina del SIAU Atención al Usuario.
- Cuando la PQRS no se pueda responder dentro del término fijado (15 días), debe informar al interesado los motivos de la demora y el plazo en el cual se resolverá.
- Priorizar las PQRS de reconocimiento de derechos fundamentales para evitar un perjuicio irremediable al usuario (quejoso titular del derecho).
- No atender las PQRS o no cumplir los términos constituye una falta disciplinaria y puede generar responsabilidad por daño patrimonial.

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO | |
| | PROCESO | ATENCIÓN AL USUARIO |
| | SUBPROCESO | PROCEDIMIENTO DE PQRSyF |

- Las áreas involucradas deben responder las PQRS dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a su recepción para dar cumplimiento al requerimiento dentro de los quince (15) días hábiles al usuario.

6.7. RESPUESTA A LAS PQRS


La respuesta generada por la entidad debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada; y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida, adicionalmente:

6.7.1. CRITERIOS PARA ELABORAR LA RESPUESTA:

- La respuesta es oportuna cuando se da dentro de los plazos estipulados por la ley.
- La respuesta es objetiva cuando se limita a responder basándose en lo sucedido y en el contenido de los documentos, no responder basándose en intereses y preocupaciones que se tenga frente a lo sucedido.
- La respuesta es veraz cuando su contenido es verificable y puede ser probado.
- La respuesta es completa cuando responde cada uno de los interrogantes o requerimientos de la PQRS. Debe ser de fondo. Es decir, debe relacionarse directamente con lo que fue manifestado y sin dar evasivas.
- La respuesta es motivada cuando existe una justificación frente a las diferentes decisiones que se adopten en esta.
- La respuesta es actualizada cuando se fundamenta en los datos más recientes con los que se cuenta.
- La efectividad de la respuesta depende de que se solucione el caso que se plantea. Por último, la congruencia exige que exista coherencia entre lo respondido y lo pedido de tal manera que la solución es sobre lo solicitado y no sobre un tema semejante.
- En caso de incumplimiento a lo anteriormente dicho, se hace carta al jefe de proceso para que profundice la respuesta y dar una solución al usuario con su respectivo soporte.
- Una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la solicitud y satisface los requerimientos, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del solicitante.

6.8. CONTROL A LAS PQRS REITERATIVAS CONTRA FUNCIONARIOS PÚBLICOS

- La reincidencia de cualquier queja, reclamo y/o sugerencia en contra de servidores públicos del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo las dependencias realizaran y revisaran las acciones a mejorar y el cumplimiento especialmente las causas que la ocasionaron, si el responsable del proceso no realiza el conducto

| | | |
|--|--|---------------------|
|  | E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO | |
| | PROCESO | ATENCIÓN AL USUARIO |
| | SUBPROCESO | |
| PROCEDIMIENTO DE PQRSyF | | |

regular se debe informar a la oficina de Talento Humano quien definirá conducta a seguir y gestión,

- Las quejas que se presenten contra servidores públicos de empresas Tercerizada del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo se enviaran a la misma para su respectivo proceso y gestión.
- Oficina de Atención Al Usuario:** Rendirá un informe semestral a la Administración Gerencial del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.

6.9. INFORME DE PQRS MENSUAL

El informe de seguimiento debe contener como mínimo lo siguiente:

- En una tabla relacionar la cantidad y porcentaje de participación de la cantidad de PQRS según la causa:


| Causa | Cantidad | % |
|---|----------|---|
| Describir las causas definidas en el punto de clasificación | # | # |

- Registrar la gestión realizada por la entidad o Coordinadores de Áreas de las peticiones, quejas, reclamos.
- Cumplimiento de los tiempos de respuestas establecidos por la normatividad legal, detallando por solicitud, el tiempo transcurrido para su respuesta.
- Las PQRS recepcionadas, que no fueron tramitadas con la correspondiente justificación, (PQRSF o Anónimos no legibles o con falta de Respeto o agresiones a la institución).
- Reportar la gestión de las PQRS que quedaron en trámite en el trimestre anterior y el trámite realizado.
- En una tabla relacionar los medios de recepción de PQRS:

| Canal de recepción de la PQRS | Total PQRS |
|---------------------------------|------------|
| Describir el medio de recepción | # |

- En una tabla relacionar la cantidad y porcentaje de quejas según el proceso que a la que está dirigida la PQRS:

| Proceso | Cantidad | % |
|--|----------|---|
| Describa el nombre del proceso como está | # | # |

| | | |
|--|--|---------------------|
|  | E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO | |
| | PROCESO | ATENCIÓN AL USUARIO |
| | SUBPROCESO | |
| | PROCEDIMIENTO DE PQRSyF | |

| | | |
|---|--|--|
| definido en el mapa de procesos institucional | | |
|---|--|--|

- En una tabla relacionar la cantidad de quejas y el nombre del funcionario que genero la queja según el subproceso a la que está dirigida la PQRS:

| Subproceso | Cantidad | Funcionario |
|-----------------------------------|----------|-------------|
| Describe el nombre del subproceso | # | Nombre |

- Cantidad de PQRS por EAPB:

| EAPB | Cantidad |
|-------------------------------|----------|
| Describe el nombre de la EAPB | # |

- Felicitaciones por subproceso:

| Felicitaciones por Subproceso | Cantidad | Funcionario |
|-----------------------------------|----------|-------------|
| Describe el nombre del subproceso | # | Nombre |


- Derechos de los pacientes vulnerados a través de las PQRS:

| Proceso | numero de derechos vulnerados | cantidad |
|--|-------------------------------|----------|
| Describe el nombre del proceso como está definido en el mapa de procesos institucional | # | # |

| Derecho vulnerado por PQRS | Cantidad | % |
|----------------------------|----------|---|
| # del derecho vulnerado | # | # |

- Quejas remitidas a las EAPB en contra de los usuarios o pacientes por Maltrato al personal del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. Y cual fue el seguimiento que se realizó.

| EAPB | Subproceso | Cantidad | Funcionario |
|--|--|----------|---|
| Nombre de la EAPB a la cual pertenece el usuario | Nombre del subproceso en el cual sucedió el evento | # | Nombre del funcionario quien reporta la |

| | | |
|--|--|---------------------|
|  | E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO | |
| | PROCESO | ATENCIÓN AL USUARIO |
| | SUBPROCESO | |
| | PROCEDIMIENTO DE PQRSyF | |

| | | | |
|--|--|--|-------------------------|
| | | | queja contra el usuario |
|--|--|--|-------------------------|

- Numero de Anónimos:

| Proceso | Cantidad |
|--|----------|
| Describe el nombre del proceso como está definido en el mapa de procesos institucional | # |

- Presentación de informe e indicadores para el Comité de Gerencia y Asociación de Usuario.

6.10. PLAN DE ACCIÓN

Se elabora plan de acción utilizando el formato de planes de mejora GCAL-F-012- mes vencido, de acuerdo a la gravedad y la frecuencia de la PQRS, es decir si se una PQRS leve o moderada se repite más de 3 veces en el mes y/o se siga repitiendo en los próximos meses, se debe entrar a realizar un plan de acción con los jefes procesos involucrados.

El diligenciamiento, seguimiento y cierre de los planes de acción del proceso de atención al usuario está alineado con lo descrito en el Procedimiento de planes de acción GCAL-P-012-09.


6.11. GRUPO PRIMARIO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

El Grupo primario de PQRSF se desarrolla como mínimo una vez al mes y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual deberán ser convocados por la Jefe de la Oficina de Atención al Usuario:

- Gerente o quien delegue.
- Subgerente Científico.
- Jefe de la Unidad de Talento Humano.
- Jefe de Oficina de Control Interno.
- Líder de humanización.
- Líderes de los procesos involucrados.
- Quien amerite la circunstancia.


De cada una de las sesiones se levantará un Acta.

En la reunión se presentarán las quejas con el fin de dar seguimiento a las PQRSF y el cumplimiento del Plan de Acción y Mejora.

| | | |
|--|--|---------------------|
|  | E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO | |
| | PROCESO | ATENCIÓN AL USUARIO |
| | SUBPROCESO | |
| | PROCEDIMIENTO DE PQRSyF | |

6.12. DESCRIPCIÓN


| N° | ACTIVIDAD Y DESCRIPCIÓN | PROCESO Y CARGO RESPONSABLE | REGISTROS | OBSERVACIONES |
|--|---|--|---|--|
| REQUERIMIENTO PRESENCIAL DE PQRSF | | | | |
| 1 | Instaurar PQRSF por el usuario: El Usuario o familiar se acerca a la Oficina de Atención al Usuario - SIAU a reportar su manifestar por el servicio o atención prestada. | Usuario | | |
| 2 | Recibir al usuario: El funcionario del área de PQRSF, debe atender al usuario de acuerdo al turno de llegada y aplicar el manual de atención al usuario. | Atención al usuario: Colaborador de atención al usuario. | | Saludar, ser respetuoso, escuchar al usuario, y contenerlo en caso de enojo. |
| 3 | Gestionar recepción de la PQRSF: Recepción de la PQRS a través de los diferentes canales de comunicación. | Atención al usuario: Colaborador de atención al usuario | SEAU-F-002-10 Formato de Solicitud y Requerimiento del Usuario | Se pregunta al usuario cual es el motivo de la PQRSF |
| 4 | Diligenciar formato de PQRSF para gestión inmediata: Si la PQRSF se puede gestionar inmediatamente, se debe diligenciar el formato completo acerca del requerimiento del usuario. | Atención al usuario: Colaborador de atención al usuario | Formato Control de PQRS para gestión inmediata SEAU-P-002-31 | Solicitar firma al usuario |
| 5 | Gestionar requerimiento del usuario: El funcionario de atención al usuario debe intentar solucionar el requerimiento si está al alcance de él en ese | Atención al usuario: Colaborador de atención al usuario | Formato Control de PQRSF para gestión inmediata | Si hay solución, se direcciona al usuario para su gestión. |

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO | |
| | PROCESO | ATENCIÓN AL USUARIO |
| | SUBPROCESO | PROCEDIMIENTO DE PQRSyF |


| | | | | |
|--|--|--|---------------|---|
| | <p>preciso momento y establecer comunicación con el área responsable para su solución. De lo contrario se interviene con el Proceso responsable para que le brinde solución.</p> | | SEAU-P-002-31 | Si no hay solución inmediata, continuar proceso de PQRSF. |
|--|--|--|---------------|---|

REQUERIMIENTO POR MEDIO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS


| | | | | |
|----------|---|--|---|--|
| 1 | <p>Instaurar PQRSF por el usuario: Realizar requerimiento por parte del usuario en buzón de sugerencias.</p> | <p>Usuario Atención al usuario: Colaborador de atención al usuario</p> | | <p>Nota: Los buzones de sugerencia están ubicados en la sala de espera de cada área. El funcionario debe diariamente que existan como formatos en cada buzón de sugerencias</p> |
| 2 | <p>Revisar y sacar formatos de PQRS de los buzones de sugerencias: El funcionario de atención al usuario revisa los buzones de sugerencias junto a un integrante de la asociación de usuarios de acuerdo al formato de acta de apertura los días lunes, miércoles y viernes. Retira todos los formatos PQRS, los deposita en una carpeta y los trasladan al área de atención al usuario. En el área de atención al usuario se encuentran las llaves correspondientes a todos los buzones de sugerencias.</p> | <p>Integrantes de la asociación de usuarios Atención usuario: Colaborador de atención al usuario</p> | <p>Ver formato de acta de apertura SEAU-F-002-29 Ver listado integrantes de la asociación de usuarios</p> | <p>Cuando el día de la apertura del buzón sea festivo o por razones adversas no se pueda realizar, quedara para el siguiente día hábil. La apertura del buzón se realizara lunes, miércoles y viernes a las quejas que ingresen después de esa hora, pasaran a ingresarse en la siguiente apertura de buzones. Dado a que los días martes y jueves no se realizan apertura al buzón de sugerencias, las quejas pasaran a ingresarse en el aplicativo al siguiente día hábil.</p> |

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO | |
| | PROCESO | ATENCIÓN AL USUARIO |
| | SUBPROCESO | PROCEDIMIENTO DE PQRSyF |


| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| 3 | <p>Clasificar formatos de PQRS por fecha: El funcionario debe clasificar los formatos de acuerdo a la fecha más antigua.</p> | <p>Atención usuario: Colaborador atención usuario</p> | <p>al de al Formato De Solicitud y Requerimiento del Usuario SEAU-F-002-10</p> | <p>En caso de requerir más información, pasar al punto 4, de lo contrario pasar al punto</p> |
| 4 | <p>Gestionar información adicional: Se llama telefónicamente a quien interpone la queja o reclamo para que suministre mayor información. Si la información suministrada en el formato no es clara, se debe preguntar al usuario los datos por aclarar. Siempre y cuando exista un número telefónico.</p> | <p>Atención usuario: Colaborador atención usuario</p> | <p>al de al Formato De Solicitud y Requerimiento del Usuario SEAU-F-002-10</p> | <p>Durante la llamada telefónica del paso 4, el funcionario debe informar que su requerimiento se encuentra en proceso. Es importante informarle al usuario que dentro de los 15 días hábiles contados a partir de la fecha, recibirá respuesta.</p> |
| REQUERIMIENTOS POR MEDIOS ELECTRÓNICOS | | | | |
| 1 | <p>Instaurar PQRS por parte del usuario : Realizar requerimiento por correo electrónico de parte del usuario.</p> | <p>Usuario</p> | <p>Correo institucional</p> | <p>quejasyreclamoshdmcr@gmail.com atencionalusuariohdmcr@gmail.com</p> |
| 2 | <p>Recibir correo electrónico del usuario: El funcionario de área debe enviar una respuesta parcial al usuario para su satisfacción mediante el mismo correo electrónico.</p> | <p>Atención usuario: Colaborador atención usuario</p> | <p>al de al Manual de atención al usuario SEAU-F-002-18 Formato único de respuesta PQRS</p> | <p>Saludar, ser respetuoso con el usuario. En el correo se debe especificar el tiempo de la respuesta. 15 días hábiles</p> |
| 3 | <p>Gestionar recepción de la PQRS: El funcionario de atención al usuario diligencia el formato completamente. Si el requerimiento del usuario no es claro, se debe</p> | <p>Atención usuario: Colaborador atención usuario</p> | <p>al de al Formato PQRS SEAU-F-002-10</p> | |

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO | |
| | PROCESO | ATENCIÓN AL USUARIO |
| | SUBPROCESO | PROCEDIMIENTO DE PQRSyF |


| | | | | |
|--|---|---|--------------------------|---|
| | escribir nuevamente expresando que se necesita más claridad en cuanto a la solicitud. | | | |
| 4 | Instaurar PQRSF por parte del usuario: Realizar requerimiento por página Web por parte del usuario en la pestaña. | Usuario | Página Web Institucional | http://hospitalmariocorrea.org |
| 5 | Recibir petición en el correo a través de la página web: Si la solicitud del usuario es leve y se puede dar gestión inmediata no se registra en el sistema de lo contrario se realiza la gestión descrita en los puntos anteriores. | Atención al usuario: Colaborador de atención al usuario | | Saludar, ser respetuoso con el usuario. En el correo se debe enviar gestión o confirmar que la petición ha sido recibida y especificar el tiempo de la respuesta (15 días hábiles) |
| TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DETALLADA PARA LOS DIFERENTES CANALES DE ACCESO | | | | |
| 1 | Gestionar requerimiento del usuario en aplicativo: La PQRS se registra en la plataforma Panacea Modulo Satisfacción al Usuario. | Atención al usuario: Colaborador de atención al usuario | Aplicativo Panacea | El funcionario debe estar capacitado para manejo de software. |
| 2 | Diligenciar archivo de gestión de PQRSF: De acuerdo al consecutivo que arroja el aplicativo se procede a registrar el Archivo Gestión PQRSF. | Atención al usuario: Colaborador de atención al usuario | | El Archivo Gestión PQRSF se diligencia de manera digital (Excel). Después de enviado el requerimiento al responsable, se espera respuesta máxima de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de inicio. Si hay respuesta, ver paso 3 Si no hay respuesta dentro de los primeros |

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO | |
| | PROCESO | ATENCIÓN AL USUARIO |
| | SUBPROCESO | PROCEDIMIENTO DE PQRSyF |

| | | | | |
|----------|--|---|--|--|
| | | | | 8 días hábiles, ir al paso 4. |
| 3 | <p>Enviar respuesta al usuario:</p> <p>Se envía respuesta al usuario, adjuntando documento si lo requiere.</p> | <p>Atención usuario:</p> <p>Colaborador atención usuario</p> | <p>al</p> <p>de al</p> <p>Correo electrónico Formato respuesta PQRS SEAU-F-002-18</p> | <p>Al redactar el correo, este debe ser expresado claramente. El funcionario debe ser respetuoso y saludar formalmente, Buen día, Tarde, cordial saludo</p> |
| 4 | <p>Realizar oficio a jefe de área responsable:</p> <p>Si han pasado 8 días hábiles después de realizado el requerimiento, se realiza oficio al encargado o los encargados de dar respuesta a la PQRS con conocimiento a la Administración, para dar cumplimiento.</p> | <p>Atención usuario:</p> <p>Colaborador atención usuario</p> | <p>al</p> <p>de al</p> <p>No conforme (Aplicativo Panacea)</p> | <p>Nota: Si han pasado 15 días hábiles a partir de realizado el requerimiento por parte del usuario, ir al paso 5.</p> |
| 5 | <p>Realizar oficio a gerencia:</p> <p>Si pasado 15 días hábiles no hay respuesta de la PQRS, el funcionario realiza oficio con copia de entrega dirigido al responsable del proceso expresando el motivo que no hay respuesta oportuna y que debe para dar respuesta inmediata con copia a la Administración y Talento Humano para su debida gestión, por incumplir al proceso de PQRSF Institucional que demanda la ley.</p> | <p>Atención usuario:</p> <p>Colaborador atención usuario</p> | <p>al</p> <p>de al</p> <p>Carta u oficio OAUP (PQRS)-1,4-11-01</p> | <p>Nota: La original se entrega al jefe de área, la copia debe ser firmada por el jefe de área y pertenece PQRSF con copia a la Administración y Talento Humano.</p> <p>Si no da respuesta a la PQRS después de recibido el oficio se realiza un llamado de atención por parte del coordinador de talento humano de la entidad a la cual pertenece el funcionario.</p> |

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO | |
| | PROCESO | ATENCIÓN AL USUARIO |
| | SUBPROCESO | PROCEDIMIENTO DE PQRSyF |

| | | | | |
|--|--|---|---|---|
| 6 | <p>Brindar respuesta al usuario: Se debe dar respuesta parcial al paciente dentro de los 15 días hábiles de ser impuesta la queja, se debe llamar al usuario y/o enviar E-mail recordando que la PQRS ha sido gestionada o continua en proceso de mejora y/o implementación de acciones que permitan mitigar dicha situación.</p> | <p>Atención al usuario: Colaborador de atención al usuario</p> | <p>Sistema de información Registro telefónico Registro de E-mail SEAU-F-002-18 Formato Único de Respuesta</p> | <p>La respuesta debe ser de forma clara y concisa con el fin de generar solución y satisfacción al usuario. Nota: Si la solución a la queja toma más de los 15 días definidos para la misma, se debe informar al paciente el estado en el que se encuentra y estar en comunicación cuando está sea resuelta.</p> |
| REQUERIMIENTO PRESENCIAL DE FUNCIONARIOS A USUARIOS | | | | |
| 1 | <p>Instaurar PQRS por el funcionario: Realizar requerimiento por parte del funcionario.</p> | <p>Funcionario</p> | | <p>El Funcionario se acerca al área de atención al usuario.</p> |
| 2 | <p>Recibir al funcionario: El responsable de área debe atender al funcionario.</p> | <p>Atención al usuario: Colaborador de atención al usuario</p> | | <p>Saludar, ser respetuoso con el Funcionario y atender de acuerdo al orden o turno.</p> |
| 3 | <p>Gestionar recepción de la PQRS: Recepción de la PQRS de manera presencial.</p> | <p>Atención al usuario: Colaborador de atención al usuario</p> | <p>Oficio</p> | <p>Se pregunta al funcionario cual es el motivo de la PQRS.</p> |
| 4 | <p>Realizar carta u oficio: El funcionario realiza carta de acuerdo al formato establecido dirigida a la EAPB en la cual pertenece el usuario.</p> | <p>Atención al usuario: Colaborador de atención al usuario</p> | <p>Carta u oficio OAUP (PQRS)- 1,4-11-01</p> | <p>La carta u oficio debe contener: *Fecha *Nombre a quien va dirigido *Asunto *Firma jefe Atención al usuario.</p> |

| | | |
|--|--|--------------------------------|
|  | E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO | |
| | PROCESO | ATENCIÓN AL USUARIO |
| | SUBPROCESO | PROCEDIMIENTO DE PQRSyF |

| | | | | |
|---|---|---|-------------------|---|
| | | | | *Firma de quien instaura la queja *Tiempo de respuesta 15 días hábiles contados a partir de la fecha. |
| 5 | Enviar carta en físico: Se debe enviar la carta mediante un mensajero a la oficina responsable de la EAPB a la cual pertenece el usuario. Se envía original y copia de la carta, la copia debe ser sellada por el funcionario de la EAPB y debe ser devuelta con sello o firma de recibido al HDMCR área PQRS. | Atención al usuario: Colaborador de atención al usuario | | La carta debe enviarse sellada y por medio de mensajería. |
| 6 | Esperar respuesta de EAPB: Una vez llega respuesta de la solicitud, se informa al funcionario que interpuso la PQRS. | Atención al usuario: Colaborador de atención al usuario | Carta u Oficio | El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo espera respuesta por parte de la EAPB, en un lapso de 15 días hábiles. |
| 7 | Comunicar respuesta al funcionario: Se informa al funcionario implicado la respuesta de la EAPB, mediante oficio o correo electrónico. | Atención al usuario: Colaborador de atención al usuario | Carta u Oficio | |
| 8 | Archivar carta u oficio: Se debe archivar la carta en A-Z de acuerdo a fecha. | Atención al usuario: Colaborador de atención al usuario | Carta u Oficio | |
| FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS | | | | |



E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO

PROCESO

ATENCIÓN AL USUARIO

SUBPROCESO

PROCEDIMIENTO DE PQRSyF

| | | | | | |
|---|--|--|--------------------------------|--|--|
| 1 | <p>Distribuir formatos: Distribuye los formatos de felicitaciones y agradecimientos en los distintos buzones del hospital.</p> | <p>Atención usuario: Colaborador de atención al usuario</p> | <p>al de al</p> | <p>Formato de Solicitud y Requerimiento del Usuario. SEAU-F-002-10</p> | |
| 2 | <p>Instaurar felicitación: Realizar requerimiento por parte del usuario. El usuario informa que desea colocar una felicitación a un funcionario.</p> | <p>Usuario</p> | | | <p>El usuario se acerca a área de PQRS</p> |
| 3 | <p>Recibir al usuario: El funcionario de área debe recibir al usuario y aplicar el manual de atención al usuario. Saludar, ser respetuoso con el usuario.</p> | <p>Atención usuario: Colaborador de atención al usuario</p> | <p>al de al</p> | <p>Manual de atención al usuario</p> | <p>La felicitación puede ser: *Presencial *Correo electrónico *Buzón de PQRS</p> |
| 4 | <p>Gestionar recepción de la felicitación: Recepción de la Felicitación a través de los diferentes canales de comunicación y realizar registro.</p> | <p>Atención usuario: Colaborador de atención al usuario</p> | <p>al de al</p> | <p>Formato Felicitaciones SEAU-F-002-10</p> | <p>Se pregunta al usuario cual es el motivo de la felicitación o agradecimiento. Solicitar firma al usuario.</p> |
| 5 | <p>Divulgar mecanismos de felicitaciones y agradecimientos: Carta de oficio y tarjeta de felicitaciones y agradecimientos.</p> | <p>Atención usuario: Colaborador de atención al usuario</p> | <p>al de al</p> | <p>Carta de oficio y tarjeta de felicitaciones y agradecimientos</p> | |



| | |
|--|---------------------|
| E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO | |
| PROCESO | ATENCIÓN AL USUARIO |
| SUBPROCESO | |
| PROCEDIMIENTO DE PQRSyF | |

7. INDICADORES

| NOMBRE DEL INDICADOR | FORMULA |
|---|---|
| Gestión de quejas y reclamos antes de 15 días | $\frac{\text{Numero de quejas y reclamos en las cuales se adoptan correctivos requeridos antes de 15 días}}{\text{Total de quejas recibidas en el periodo}} * 100$ |
| Oportunidad Quejas y Reclamos | $\frac{\text{Sumatoria de los días hábiles transcurridos desde el momento que se radican la PQRS hasta que se responde}}{\text{Total de quejas recibidas en el periodo}}$ |
| %Sugerencias Gestionadas | $\frac{\text{Cantidad de sugerencias gestionadas en el mes}}{\text{Cantidad de sugerencias recibidas en el mes}}$ |
| Cumplimiento al plan de mejora de las quejas | $\frac{\text{Numero de acciones de planes de mejora cerradas}}{\text{Numero total de acciones de plan de mejora establecidas}} * 100$ |
| Verificación de derechos y deberes | $\frac{\text{Numero de PQRS por incumplimiento de derechos y deberes}}{\text{Total de PQRS}}$ |
| Cumplimiento de comité de quejas | $\frac{\text{Numero de reuniones de grupo primario de quejas realizadas}}{\text{Numero de reuniones de grupo primario de quejas programadas}}$ |

8. ANEXOS

- SEAU-G-002-06 Guía De Atención Al Usuario
- SEAU-F-002-01 Formato de gestión de PQRS.
- SEAU-F-002-10 Formato de Solicitud y Requerimiento del Usuario de PQRSF.
- SEAU-F-002-18 Formato respuesta PQRS
- SEAU-F-002-29 Acta apertura buzón de PQRS
- SEAU-F-002-31 Formato control de PQRS pendientes para gestión inmediata
- SEAU-F-002-35 Formato de socialización con funcionarios de PQRS

