
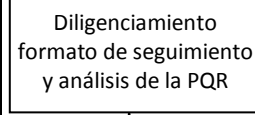
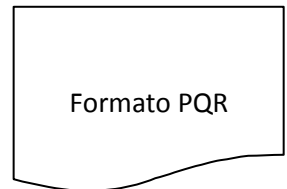
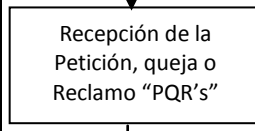
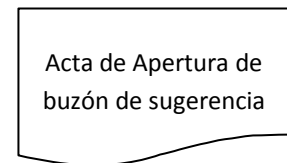
		REDSALUD ARMENIA E.S.E.			DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO MISIONAL		
		PROCESO: GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE			CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA
		PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS				4	
FASE	FLUJOGRAMA	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO		
1		P	Proceso de quejas, reclamos, sugerencias, o peticiones recepcionadas en todas las áreas del servicio, en los puntos de atención, vía correo electrónico y buzón de sugerencias de toda la red.				
2		H	<p>Etapas de diligenciamiento de formato de seguimiento y análisis de la PQR: Se diligencia formato PQR o formato de ampliación de los hechos cuando el usuario se presenta en la oficina de Atención al usuario Las PQR podrán presentarse por escrito (Personal, buzón de sugerencias) o vía correo electrónico.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Verbal: se recibe por el funcionario encargado, quien transcribe la información (en el formato establecido por la entidad) utilizando los datos necesarios para la identificación del usuario, los hechos o circunstancias de la petición, queja o reclamo, y datos de contacto donde será dirigida la respuesta. 2) por correo electrónico: el usuario radica vía correo electrónico o página web de la entidad el cual automáticamente asigna un radicado y se cargan al aplicativo de sistema de PQR de la oficina de atención al usuario. 3) Buzón: se diligencia formato por parte del usuario el cual es depositado en los buzones de toda la red. 	USUARIO			
3		H	Etapas Recepción de la PQR's: el responsable de la oficina de atención al usuario realiza apertura de buzones de sugerencia tanto en el hospital de sur como en los centros de salud una (1) vez por semana. Así mismo La PQR'S recibida en la Oficina de Atención al Usuario, se radica en la unidad de correspondencia.	Líder SIAU			

4	Clasificación y Análisis y de Los PQR's	V	Etaa Clasificación de los PQR's: Se clasifica la PQR según severidad, complejidad e impacto y se determina la acción a seguir.	LÍDER SIAU	ARCHIVO DIGITAL
5	Trámite de la PQR	V	<p>Etaa de Trámite de la PQR: : el Líder del SIAU direcciona a través de la unidad de correspondencia la queja al proceso responsable para que se analice y se pueda proyectar la respuesta de forma objetiva con el respectivo plan de mejoramiento si es necesario en el tiempo previamente establecido por la ley.</p> <p>El líder del proceso tendrá cuatro días hábiles después de recibida la queja para enviar la respuesta al SIAU y así mismo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) si transcurridos cinco (5) días no se ha recibido respuesta por parte del líder, se envía solicitud firmado por el gerente de la entidad. 2) Si transcurridos siete (7) días no se ha tenido respuesta por parte del líder responsable se enviará el segundo requerimiento firmado por el gerente con copia a control interno. 	LÍDER DE PROCESO INVOLUCRADO / LÍDER DEL SIAU	OFICIOS RADICADOS / CARPETA DENOMINADA PQRD
6	Recopilación De datos	A	<p>Etaa Recopilación de datos:</p> <p>El responsable del proceso del SIAU, recibirá la respuesta emitida por el proceso involucrado la cual deberá ser radicada en la unidad de correspondencia.</p>	LÍDER SIAU	OFICIOS RADICADOS – CARPETA DENOMINADA PQRD
7	Respuesta al usuario	A	<p>Etaa de Respuesta al usuario: se envía respuesta de fondo al usuario mediante oficio con radicado interno asignado por la unidad de correspondencia, el cual es firmado por el líder del SIAU, con el visto bueno de la Dirección Técnica Ambulatoria o en su defecto la Subgerencia Científica</p>	LIDER DEL SIAU / DIRECCION TECNICA AMBULATORIA / SUBGERENCIA CIENTIFICA	OFICIOS RADICADOS – CARPETA DENOMINADA PQRD
8	FIN				
ELABORÓ			REVISÓ	APROBÓ	

