1. OBJETIVO

Dar trámite de manera clara, oportuna y satisfactoria a las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás solicitudes derivadas de la prestación del servicio, planteadas por los usuarios y/o su familia a través de los diferentes mecanismos de participación y comunicación implementados en la ESE Hospital La María.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a las áreas de Atención al Usuario, Gestión Documental y servicios asistenciales de la ESE Hospital La María.

3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

Es responsable de la implementación de este procedimiento el área de Atención al Usuario con apoyo del área de Gestión Documental.

COPIA CONTROLADA

4. DEFINICIONES

DERECHO DE PETICIÓN. El derecho fundamental de petición consiste en la facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada, de formular solicitudes o de pedir copia de documentos no sujetos a reserva y a su vez obtener de las autoridades competentes una pronta y completa respuesta dentro de los términos previstos en la ley.

MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas, en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, por motivos de interés general o particular, y a obtener de estas una respuesta oportuna, clara y completa sobre lo solicitado.
Toda actuación que inicie cualquier persona ante la ESE Hospital La María, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante éste, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copia de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Las tutelas no se encuentran dentro de este tipo de actuaciones, por lo que su trámite se hará por una ruta diferente al de las peticiones.

- **Clasificación de las peticiones.**

a) **En interés general:** Cuando la resolución del asunto interesa a una comunidad o grupo de personas indeterminado.
b) **En interés particular:** Cuando la resolución del asunto interese al peticionario o grupo de personas determinadas.
c) **De información:** Aquella a través de la cual se pretende el acceso a la información sobre actuaciones de la entidad o sobre documentos **relativos a las funciones de su competencia, siempre que estos no tengan** carácter reservado de acuerdo con las disposiciones legales.
d) **De consulta.** Aquella a través de la cual se solicita la interpretación de las normas relacionadas con el ejercicio de las funciones, conforme con las competencias de la Gobernación de Antioquia.

- **Canales de ingreso de las peticiones.** Las peticiones se reciben y radican por los siguientes canales:

a) **Presencial**. Se podrá radicar en las taquillas de Gestión Documental o en la oficina de Atención Al Usuario
b) **Telefónico.** Por medio de la Línea de Atención se reciben y se radican peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
c) **Virtual.** Se radican las PQRSD, a través de los siguientes medios virtuales: portal, correo electrónico, página web
d) **Buzón de Sugerencias.** Por medio de los buzones de sugerencias ubicados en todos los servicios de la ESE Hospital La María, los usuarios podrán manifestar sus PQRSD.

ASESORÍA. Consiste en acompañar sistemáticamente y de manera programada a los ciudadanos de la ESE Hospital La María, en temas y campos de competencia institucional, incluyendo empleados, agremiados, contratistas, proveedores, estudiantes, practicantes y estudiantes que cumplen el servicio social.

CONSULTA. Es la petición mediante la cual el ciudadano somete a consideración de la ESE Hospital La María un caso o asunto, para que este emita el correspondiente concepto.

COPIA CONTROLADA

DENUNCIA. Es la información o comunicación que presenta un usuario ante la ESE Hospital La María sobre una situación o hecho que considera delictivo o relacionado con hechos de corrupción.

RECLAMOS. Es toda manifestación de inconformidad sobre el servicio que presta la ESE Hospital La María, ante la situación de un derecho insatisfecho.

QUEJA. Es el acto escrito o verbal del ciudadano, quien se encuentra plenamente identificado y expone las circunstancias de tiempo, modo y lugar en las que denuncia una anomalía de un servidor público en cumplimiento de sus funciones.

QUEJA ANÓNIMA. Se asimila a la denominación anterior de queja, pero al no identificarse se dará un tratamiento diferente donde se responderá en los canales definimos por la entidad

SUGERENCIAS. Se entiende por sugerencia toda recomendación, planteamiento o propuesta que se formule en relación con una mejora en la prestación de los servicios departamentales, que conlleven beneficio para la ciudadanía.

CORRESPONDENCIA. Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario.

CANALES DE ATENCIÓN. Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la ESE Hospital La María, a través de los cuales el ciudadano puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones; o solicitar acceso a trámites, servicios, programas y/o proyectos sobre temas de competencia de la entidad. Se estructura bajo cuatro medios integrales: canal presencial, canal telefónico, buzón de sugerencias y canal virtual.

CANAL PRESENCIAL. Permite el contacto directo de los clientes-ciudadanos con el personal de la ESE Hospital La María, cuando acceden a las instalaciones físicas de la entidad, para obtener algunos de los servicios, trámites, programas o proyectos que ésta ofrece, o presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias, así mismo la ESE Hospital La María pone a disposición de la ciudadanía buzones de sugerencias que se encuentran ubicados en los lugares donde se presenta atención a la ciudadanía.

CANAL TELEFÓNICO. Medio de contacto donde la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, planes, programas, proyectos y eventos que desarrolla la ESE Hospital La María, al igual permite formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y felicitaciones.

CANAL VIRTUAL. Permite la interacción entre la ESE Hospital La María y sus usuarios, con el fin de brindar y recibir información a través de medios que no

COPIA CONTROLADA

exigen su presencia. Utiliza tecnologías de información y comunicación en red mediante el portal web: www.lamaria.gov.co, y correos electrónicos de las diferentes áreas de servicio.

ALCANCE DE LOS CONCEPTOS.
Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

INFORMACiÓN GENERAL DE LA ENTIDAD. Los documentos que hacen relación a la ESE Hospital La María, las normas que le dan origen y las que definen sus funciones, naturaleza, estructura o el organigrama de la Entidad, podrán ser consultadas en la Oficina de Gestión Documental en el horario laboral, o en la página Web.

INFORMACiÓN ESPECIAL Y PARTICULAR. Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan el carácter de reservado conforme con la Constitución o la Ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional.

COPIA CONTROLADA

PETICIONES ENTRE AUTORIDADES. En aplicación del principio de colaboración armónica cuando se requiera comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública, se procederá a solicitar a la entidad que corresponda el envío de dicha información. En tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al usuario. Cuando la ESE Hospital La María debe dar información a otra entidad pública, se atenderá con prioridad dichas peticiones debiendo resolverlas en un término no mayor de diez (10) días.

FALTA DISCIPLINARIA.
La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirá falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

FORMULACIÓN DE CONSULTAS.
Las personas pueden formular consultas escritas ante la ESE Hospital La María, en relación con los temas de su competencia y estas deberán resolverse por el competente dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás solicitudes oportunamente clasificada y radicada	Oficina de Atención al Usuario – Gestión Documental	- Diligenciar de manera completa y sistemática el formato “peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás solicitudes del cliente externo”, en los casos que aplique. - Disponer de evidencia de la petición, cuando no sea canalizada a través del formato “peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás solicitudes del cliente externo”.

6. CONTENIDO

A. TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
Clasificación de la Peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás solicitudes	Leer todas las expresiones, teniendo en cuenta el orden en que llegan y proceder a clasificarlas de acuerdo a los siguientes criterios: o Felicitación o Peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias De acuerdo a la Circular 008 de 2018, se dará respuesta a PQR únicamente.	Líder de Oficina de Atención al Usuario	Formato de PQRSD y Software de Dinámica
Trámite a las Felicitaciones	Informar a los coordinadores de servicio las felicitaciones manifestadas por el usuario para su área o servicio en el informe trimestral presentado al Comité Técnico Científico.	Líder de Oficina de Atención al Usuario	“Consolidado trimestral de felicitaciones de los usuarios”

COPIA CONTROLADA

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	Remitir al asesor de Comunicaciones copia del consolidado mensual de felicitaciones del cliente externo, para que sean publicadas en las carteleras y si es el caso en el Boletín Institucional, página web e intranet.	Líder de Oficina de Atención al Usuario	Carteleras Página web Intranet
Respuesta inicial a las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias	**Peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias:** Realizar contacto inicial con el usuario que presentó la manifestación, saludarlo amablemente, si es el caso, dar respuesta inmediata o informar que se inicia el trámite, realizando las investigaciones previas a las que haya lugar y proceder a diligenciar el formato "Gestión de quejas, reclamos y sugerencias del cliente externo" "*Motivos de peticiones y manifestaciones del usuario relacionados con el atributo de calidad afectado"*. teniendo en cuenta el Anexo Formato PQRSFD	Líder de Oficina de Atención al Usuario	"Gestión de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias del cliente externo"
Trámite a las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias que NO involucran un servicio específico	Separar las **Peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias** que no hacen referencia a un servicio específico de aquellas que si lo refieren y proceder según el caso.	Líder de Oficina de Atención al Usuario	"Gestión de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias del cliente externo"
	Petición que NO involucra un servicio específico: Realizar análisis y gestionar la petición, asegurándose de que la respuesta final al usuario se dé en un plazo inferior o igual a 15 días contados a partir de la recepción	Líder de Oficina de Atención al Usuario	"Gestión de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias del cliente externo"

COPIA CONTROLADA

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	de la queja, reclamo o sugerencia.		
	Dar respuesta telefónica al usuario y/o su familia, agradeciéndole por la manifestación realizada, evalúa su satisfacción, asegurándose de que la respuesta final se dé en un plazo inferior o igual a 15 días contados a partir de la recepción de la peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y proceder a registrar lo anterior en el formato "Gestión de quejas, reclamos y sugerencias del cliente externo" **Nota.** En caso de no tener datos para contactar al usuario o no ser posible la comunicación durante los tres (3) días siguientes, se deben archivar los soportes de la gestión realizada para suministrar la respuesta cuando éste así lo requiera.	Líder de Oficina de Atención al Usuario	"Gestión de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias del cliente externo"
	Entregar respuesta escrita al usuario que interpuso la manifestación, dejando copia de la misma en la Oficina de Atención al Usuario en físico, correo electrónico página Web o Software de Dinámica. Continuar con la actividad "*Consolidación de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Felicitaciones"*.	Líder de Oficina de Atención al Usuario	Correo electrónico Comunicación escrita Archivo físico Página Web Software Dinámica
Trámite a las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias,	**Petición que involucra un servicio específico:** Diligenciar el "Control de quejas, reclamos y sugerencias remitidos a coordinadores de servicio" con las	Líder de Oficina de Atención al Usuario	Correo electrónico Comunicación escrita

COPIA CONTROLADA

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
denuncias que involucran a un servicio específico	peticiones recibidas.		Archivo físico Página Web Software Dinámica
	Escanear las peticiones y remitirlas vía correo electrónico en un plazo máximo de tres (3) días después de recibida la petición a cada líder de servicio teniendo en cuenta su competencia, recordando además que tienen un plazo máximo de cinco (5) días para realizar el análisis respectivo, el cual debe quedar consignado en el formato "Gestión de quejas, reclamos y sugerencias del cliente externo", el cual será entregado en el transcurso del día.	Líder de Oficina de Atención al Usuario	Correo electrónico
	Entregar formato "Gestión de quejas, reclamos y sugerencias del cliente externo, solicitar firma de recibido al coordinador de servicio en el "Control de quejas, reclamos y sugerencias remitidos a coordinadores de servicio" e informar que revise a la mayor brevedad las peticiones, de modo que permita identificar oportunamente aquellas que no son de su competencia y se proceda a gestionar el trámite respectivo.	Líder de Oficina de Atención al Usuario	Correo electrónico Comunicación escrita Archivo físico Página Web Software Dinámica
	Reclamar a los líderes de servicio en el tiempo establecido, las quejas, reclamaciones y sugerencias, acompañadas del formato "Gestión de quejas, reclamos y sugerencias del	Líder de Oficina de Atención al Usuario	"Gestión de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias,

COPIA CONTROLADA

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	cliente" debidamente diligenciado. **Nota.** Llegado el caso en que el coordinador exprese que la petición no era de su competencia, se debe dejar por escrito en el "Control de quejas, reclamos y sugerencias remitidos a coordinadores de servicio" y proceder a enviar lo más pronto posible al coordinador respectivo.		denuncias del cliente externo" Correo electrónico Comunicación escrita Archivo físico Página Web Software Dinámica
	Verificar que la respuesta sea coherente con la solicitud presentada por el usuario. **Si no es coherente:** Devolver nuevamente a los responsables del proceso, si es el caso con las anotaciones pertinentes. **Si es coherente**: Terminar de diligenciar el formato "Gestión de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias del cliente" en el campo o campos que se requiera.	Líder de Oficina de Atención al Usuario	"Gestión de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias del cliente externo"
	Dar respuesta telefónica al usuario y/o su familia, agradeciéndole por la manifestación realizada, evalúa su satisfacción, en un plazo no mayor a tres (3) días después de recibido el trámite realizado por parte de los coordinadores de servicio, asegurándose de que la respuesta final se dé en un plazo inferior o igual a 15 días contados a partir de la recepción de la peticiones, consultas, quejas,	Líder de Oficina de Atención al Usuario	"Gestión de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias del cliente externo"

COPIA CONTROLADA

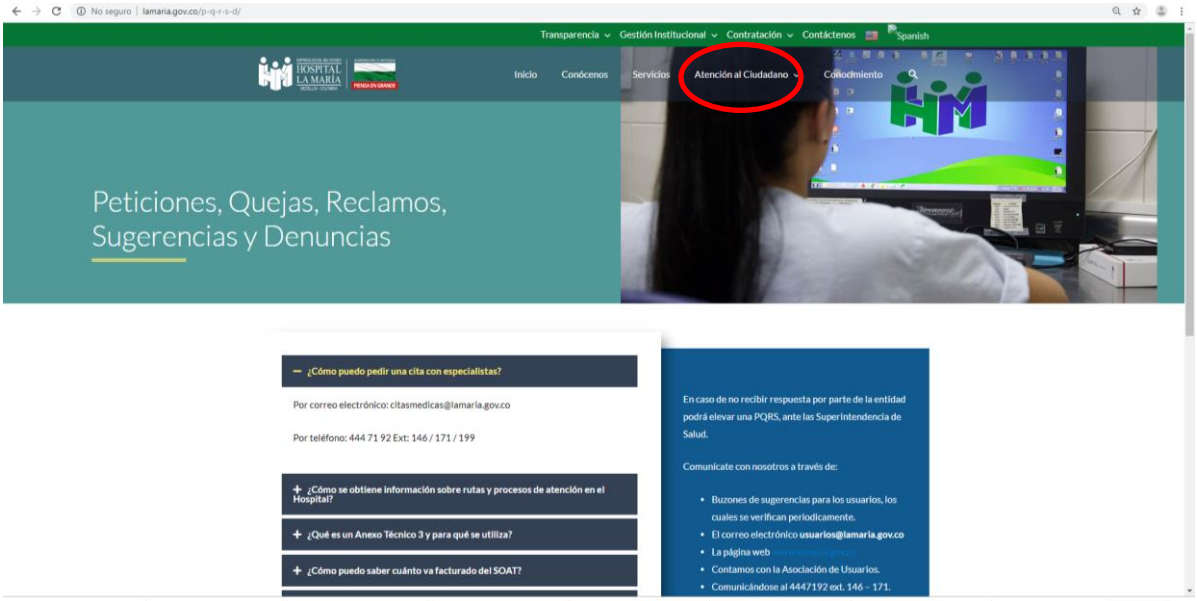
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	reclamos, sugerencias, denuncias y proceder a registrar lo anterior en el formato "Gestión de peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias del cliente externo Anexo Formato PQRSD" **Nota.** En caso de no tener datos para contactar al usuario o no ser posible la comunicación durante los tres (3) días siguientes, se deben archivar los soportes de la gestión realizada para suministrar la respuesta cuando éste así lo requiera.		
	Entregar respuesta escrita o de manera telefónica al usuario que interpuso la manifestación, dejando copia de la misma en la Oficina de Atención al Usuario. **Nota.** En caso de no tener datos para contactar al usuario o no ser posible la comunicación durante los tres (3) días siguientes, se deben archivar los soportes de la gestión realizada para suministrar la respuesta cuando éste así lo requiera.	Líder de Oficina de Atención al Usuario	Correo electrónico Comunicación escrita Archivo físico Página Web Software Dinámica
	Revisar diariamente el "Control de Peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás solicitudes y felicitaciones remitidos a coordinadores de servicios" para realizar seguimiento al tiempo de respuesta y evitar que se venzan los términos.	Líder de Oficina de Atención al Usuario	Correo electrónico Comunicación escrita Archivo físico Página Web Software Dinámica

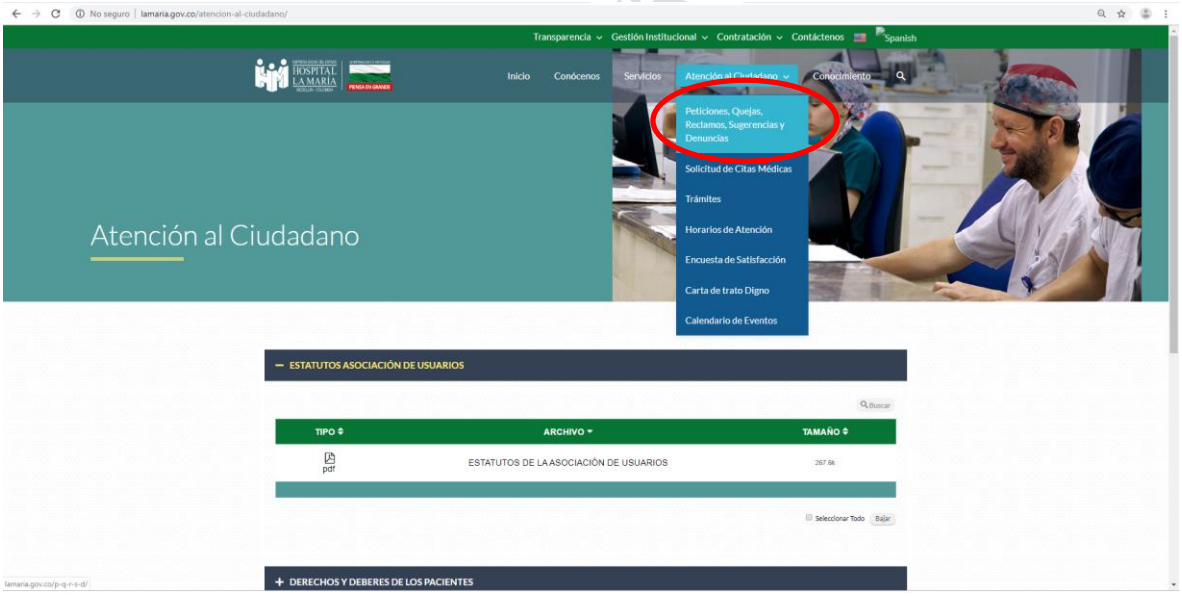
COPIA CONTROLADA

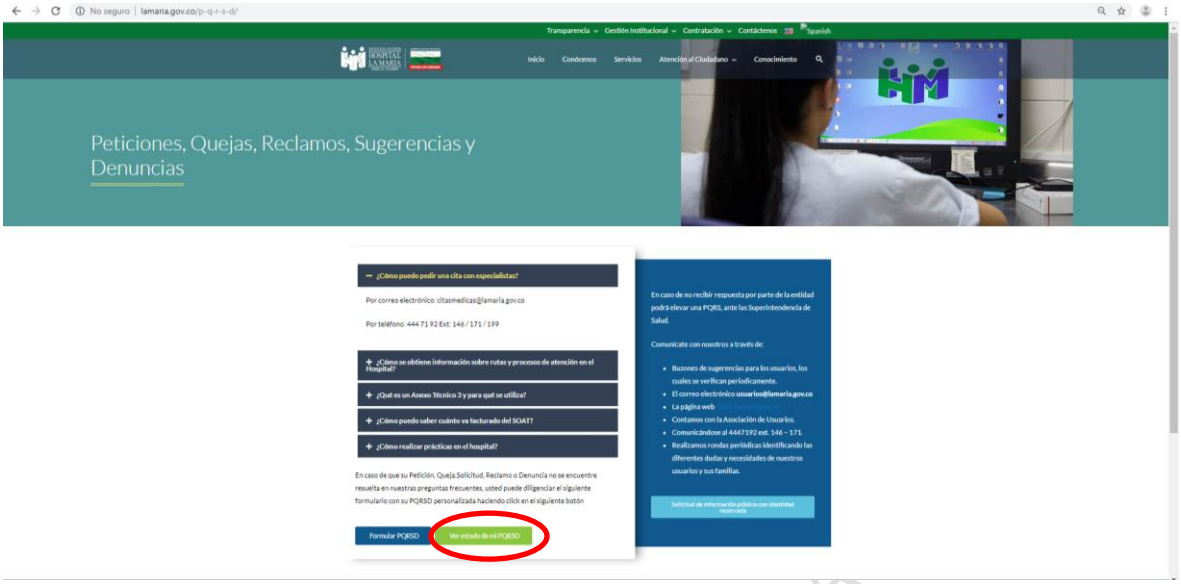
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	Enviar comunicación escrita a los coordinadores de servicio que no hayan dado trámite a las peticiones con el fin de brindar respuesta oportuna al usuario.	Líder de Oficina de Atención al Usuario	Correo electrónico
Consolidación de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Felicitaciones	Entregar a la líder de la Oficina de Atención al Usuario los soportes generados para que descargue la información en la base de datos “Consolidado quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del cliente externo” (medio magnético).	Líder de Oficina de Atención al Usuario	Correo electrónico Comunicación escrita Archivo físico Página Web Software Dinámica
	Registrar en el consolidado y en el mismo orden en que le hayan sido entregadas, las manifestaciones del usuario, asegurándose de diligenciar todos los campos.	Líder de Oficina de Atención al Usuario	“Consolidado peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones del cliente externo” (medio magnético)
	Proceder a archivar de manera segura y organizada las evidencias generadas para el trámite de las peticiones.	Líder de Oficina de Atención al Usuario	Carpeta
Acceso Pagina Web	A continuación se presentan las imágenes del acceso a la página web:	Todos	www.lamaria.gov.co

COPIA CONTROLADA

CANALES DE INGRESO DE LAS PETICIONES.







B. INGRESO Y CONTENIDO DE LAS PETICIONES

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
Canales de ingreso de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás solicitudes	Las peticiones en la ESE se recibirán y radicaran por los siguientes canales: **Presencial.** Toda clase de PQRSD, se podrán radicar en las taquillas de la oficina de Gestión Documental o en la oficina de Atención al Usuario y PQRSD; se podrá habilitar el recibo de PQRSD siempre que se garantice la debida radicación, escaneo y envió del documento al destinatario. **Verbal.** En caso de que sea verbal, deberá recibirse y radicarse de acuerdo a los formatos que se establezcan en el proceso de atención ciudadana, ya sea en el puesto de información de la ESE Hospital La María o en la oficina de Atención al Usuario. **Telefónico.** Únicamente a través de la Línea de Atención a la Ciudadanía	Líder de Oficina de Atención al Usuario	Canales de Ingreso a las peticiones: portal: www.lamaria.gov.co Contacto en el sitio usuarios@lamaria.gov.co radicaion@lamaria.gov.co

COPIA CONTROLADA

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	4447192 Ext. 189, se recibirán y se radicaran peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. **Virtual.** Se radicara toda clase de PQRSD, a través de los siguientes medios virtuales: Escríbale en el portal: www.lamaria.gov.co – Contacto en el sitio usuarios@lamaria.gov.co y/o radicacion@lamaria.gov.co **Buzón de Sugerencias.** Por medio de los buzones de sugerencias ubicados en todos los servicios de la ESE Hospital La María, los usuarios podrán manifestar sus PQRSD. **Nota**: Las demás, no serán consideradas peticiones si no se ingresan por los canales establecidos por la institución. Se deberá canalizar las comunicaciones a través de los medios establecidos. Se puede hacer seguimiento a las PQRSD (petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncias) ingresando a la página www.lamaria.gov.co, en la opción "atención al usuario", opción Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, opción ver estado de mi PQRSD.		
Contenido de las peticiones.	Toda petición deberá contener, por lo menos: 1. La designación de la autoridad a la que se dirige. 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la	Líder de Oficina de Atención al Usuario	Correo electrónico Comunicación escrita Archivo físico Página Web

COPIA CONTROLADA

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. 3. El objeto de la petición. 4. Las razones en las que fundamenta su petición. 5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso. **Nota:** Los servidores públicos de la ESE Hospital La María no podrán exigir a los ciudadanos constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos posean o que puedan obtener en los archivos de las diferentes dependencias de la Entidad. **Radicado Incompleto de la petición:** Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes, además el tiempo empezará a contar a partir de que la documentación esté completa.		Software Dinámica

COPIA CONTROLADA

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, deberá ser remitido a los puntos oficiales que dispone la ESE Hospital La María, para el recibo de las PQRSD (oficina de Atención al Usuario y Gestión Documental). Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios por su diseño no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.		
Radicado de las Peticiones	**Para el procedimiento de la radicación de las Peticiones se debe contar con:** El escrito que conteniene la petición, deberá ser radicado en las taquillas de Gestión Documental o en la oficina de Atención al Usuario, con las siguientes anotaciones: 1. Fecha y hora de recibo. 2. Número de radicación 3. Nombre del peticionario. 4. Lugar de procedencia.	Líder de Oficina de Atención al Usuario	Radicación de la petición

COPIA CONTROLADA

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	5. Relación sucinta de la petición, indicando si la misma es en interés general o particular o se refiere a solicitud de información, consulta, solicitud de documentos. 6. Número de folios anexos. 7. Dependencia a la cual se enviará de acuerdo con el asunto de que se trate. 8. Observaciones cuando sea del caso. 9. Cuando esta sea anónima.		
Tiempos de Respuesta	Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda peticióndeberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término para la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Peticiones especiales provenientes de congresistas o Defensoría del Pueblo, deberán resolverse dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción (Ley 5 de 1992, artículo 243, 249 Y 258; Ley 24 de 1992, artículo 16).	Líder de Oficina de Atención al Usuario	Tiempos de respuesta

COPIA CONTROLADA

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	3. Solicitud de aplicación de normas como requisito previo a la acción de cumplimiento, dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. 4. Situaciones de riesgo para la vida, dentro de los tres (3) días siguientes a su recepción, previa demostración de la situación. 5. Peticiones entre entidades públicas, dentro de los diez (10) días siguientes a su recibo. 6. Peticiones prioritarias en las que se vean involucrados derechos fundamentales a la salud y seguridad personal, deberán responderse en un plazo de tres (3) a ocho (8) días siguientes al recibo. 7. Peticiones elevadas por los periodistas en ejercicio de su actividad, previa acreditación, deberán responderse en un plazo máximo de ocho (8) días siguientes al recibo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la ESE Hospital La María deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.		
Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.	**Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** Cuando una petición ya radicada	Líder de Oficina de Atención al Usuario	Tiempos de Respuesta

COPIA CONTROLADA

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición. Cuando en el curso de una actuación administrativa se advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, tiempo durante el cual se suspenderá el término para decidir. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. **Desistimiento expreso de la petición**. Los interesados podrán desistir en		

COPIA CONTROLADA

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la ESE Hospital La María podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada. **Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la ESE podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. **Atención prioritaria de peticiones.** La ESE Hospital La María dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un prejuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del prejuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro		

COPIA CONTROLADA

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin prejuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente previa acreditación. **Servidor sin competencia**. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informara de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir servidor público competente, así lo comunicará. Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente. **Recursos.** Contra los actos administrativos que resuelven peticiones, excepto aquellas en interés general, proceden los recursos de reposición, apelación y queja en los términos señalados en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.		
Informaciones y documentos reservados.	Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva	Líder de Oficina de Atención al Usuario	Radicación de la petición

COPIA CONTROLADA

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	por la Constitución o la ley, y en especial: 1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales. 2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas. 3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica. 4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación. 5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008. 7. Los amparados por el secreto profesional. 8. Los datos genéticos humanos. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 Y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información, así mismo se deberá tener en cuenta todo lo reglamentado en la Ley 1712 de transparencia y acceso a la		

COPIA CONTROLADA

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	información pública, y el índice de información reservada y clasificada adoptado por la ESE Hospital La María.		
Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.	Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impidan la entrega de lo solicitado y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.	Líder de Oficina de Atención al Usuario	"Gestión de peticiones"
Insistencia del solicitante en caso de reserva.	Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al Juez Administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada. 1. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal o al Juez Administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se	Líder de Oficina de Atención al Usuario	"Gestión de peticiones"

COPIA CONTROLADA

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	interrumpirá en los siguientes casos: 2. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente 3. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.		
Inaplicabilldad de las excepciones.	El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.	Líder de Oficina de Atención al Usuario	"Gestión de peticiones"

COPIA CONTROLADA

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
Coordinación de respuesta multidependencia (para ente central).	Todas las peticiones que requieran para la respuesta involucrar diferentes dependencias, deberá darse única respuesta para todos los apartes de la respectiva petición. En consecuencia, deberá compilar las respuestas la dependencia a la que le sea asignada, en primer lugar, el conocimiento el asunto. Todas las dependencias a las que se les asigne un aparte de la respectiva respuesta a compilar deberá tener presente que se disminuyen los términos establecidos para la respuesta a las diferentes clases de petición, por lo cual deberá enviar al respectivo responsable, la respuesta a los aportes en los términos que se adjuntan al final del documento	Líder de Oficina de Atención al Usuario	"Gestión de peticiones"
Requisitos para la presentación de las sugerencias..	Cualquier persona puede presentar propuestas y/o recomendaciones de manera verbal o escrita para el mejoramiento de la atención de un proceso o servicio de la ESE Hospital La María. Estas propuestas podrán ser insumos de las acciones de mejoramiento que aborde la institución. Deben contener como mínimo la siguiente información: 1. Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio, fecha y hora donde se presenta la sugerencia. 2. Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio, fecha y hora de los hechos que motivan la sugerencia. 3. Fundamentos de la sugerencia. 4. Relación de documentos si los anexa. 5. Identificación del producto y/o	Líder de Oficina de Atención al Usuario	"Gestión de PQRSD"

COPIA CONTROLADA

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	servicio que genera el reclamo por parte del ciudadano.		
Disposiciones comunes (Términos).	Dentro de los quince (15) días siguientes al recibo de la queja, reclamo, sugerencia o denuncia, se deberá informar al solicitante sobre el trámite y medidas adoptadas si fuere del caso. Si para dar respuesta a la queja o reclamo se requiere de acuerdo con la ley, realizar una investigación o un procedimiento regulado, el servidor público encargado de su atención le comunicará al ciudadano la situación y el término en el cual le dará la respuesta.	Líder de Oficina de Atención al Usuario	"Gestión de PQRSD"
Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	La Oficina de Atención al usuario de la ESE, es la encargada de presentar los informes en la forma y en los términos que señalen los Órganos de Control y demás autoridades gubernamentales, de las quejas y reclamos recibidos en la entidad y el trámite dado a las mismas. Los informes se publicaran en la página Web de la ESE Hospital La María **Competencia.** El empleado a quien se dirija una PQRSD, deberá resolverla si es de su competencia o darle traslado al empleado o a la dependencia competente, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción. Cuando la denuncia se refiera al mal funcionamiento del servicio, si fuere posible se atenderá la solicitud de inmediato, o se le dará traslado a los empleados competentes quienes	Líder de Oficina de Atención al Usuario	"Gestión de peticiones"

COPIA CONTROLADA

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
	dispondrán todos los medios a su alcance para solucionar las fallas.		

7 ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- Para ser oportunos y eficaces en el tratamiento de las quejas, reclamos y sugerencias del cliente externo, se requiere de la intervención del coordinador del servicio afectado. En aquellos casos en que no se encuentre dicho coordinador, el líder de Servicios de Salud, deberá asumir dicha responsabilidad.

- Al analizar cada expresión se encuentran casos, donde se reportan dos (2) ó más expresiones en un solo formato, de un mismo o diferente servicio. Para esto se requiere que el Líder de Atención al Usuario, señale en el formato diligenciado las diferentes opiniones y genere un consecutivo adicional.

- Es responsabilidad de cada coordinador o Líder de servicio devolver oportunamente a la Oficina de Atención al Usuario, los respectivos formatos, los cuales deben estar debidamente diligenciados.

- Informar al usuario y/o familia el tiempo estipulado para dar trámite a su petición, así:
  - Quejas, reclamos y sugerencias deben contestarse en un plazo máximo de quince (15) días.
  - Solicitudes de información deben contestarse en un plazo máximo de diez (10) días.
  - Las consultas deben contestarse en un plazo máximo de treinta (30) días.

- Cuando se presente una queja o reclamo relacionado con actos de corrupción realizados por clientes internos de la entidad, la Oficina de Atención al Usuario remitirá dicha manifestación al Comité de Control Interno Disciplinario para iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

- En aquellos casos donde la felicitación haya sido presentada de manera anónima, se da respuesta general a través de las carteleras dispuestas en la ESE Hospital La María y en los informes trimestrales publicados en la página Web.

- En aquellos casos donde la peticiones, consulta, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitaciones del cliente externo haya sido presentada de manera

COPIA CONTROLADA

anónima o el usuario no se haya logrado contactar durante los tres (3) días siguientes, se deben archivar los soportes de la gestión realizada para suministrar la respuesta cuando éste así lo requiera.

- Cuando se le esté suministrando información al usuario y su familia, escuche con atención sus dudas e inquietudes, dé respuesta en lenguaje sencillo respetando sus opiniones, creencias y costumbres, asegúrese que haya comprendido la información suministrada y repita si es necesario.

- La respuesta y decisión tomada con respecto a las manifestaciones del usuario deberá contener como mínimo los siguientes criterios: fecha, datos del usuario, dirección correcta y completa, incluyendo el agradecimiento y disculpa (cuando aplique), claridad en la solución o aclaración de lo reclamado y fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que la soporten. Además, deberá ir acompañada de copia de los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones de la institución.

- Los atributos de calidad definidos por la institución son:
  Accesibilidad
  Continuidad
  Oportunidad
  Pertinencia
  Seguridad

- Para efectos de este procedimiento se debe tener en cuenta la Declaración de Derechos y Deberes adoptada en la E.S.E. Hospital La María (Resolución de adopción de derechos y deberes; Carta de Trato Digno.

- Las felicitaciones del cliente externo pueden referirse a múltiples variables, siendo las más relevantes las que se definen a continuación:
  - Accesibilidad a los servicios.
  - Gestión de la Dirección.
  - Imagen y presentación del personal.
  - Limpieza, orden y comodidad de las instalaciones.
  - Oportunidad en la atención.
  - Oportunidad en la referencia a otro nivel de atención.
  - Orientación e información al usuario.
  - Pertinencia en la asistencia.
  - Presencia institucional ante la comunidad.
  - Puntualidad en la atención.
  - Remodelación y apertura de servicios.
  - Satisfacción integral con el servicio.

COPIA CONTROLADA

- Seguridad y vigilancia de la institución.
- Trato digno, amable y respetuoso.
- Valoración y tratamiento del profesional.
- Evidencia del mejoramiento continuo.
- Otros

- Aplicar el procedimiento que se tiene establecido en el proceso de Atención al usuario para el manejo de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias en la ESE y el manejo de los formatos allí establecidos.

- Asegurar que la respuestas de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias de su organismo se tramiten en el tiempo establecido, cuando esto no se cumpla, se debe informar al reclamante o quejosa del estado de su trámite y las razones por las cuales no se le dará respuesta de manera oportuna.

- Proponer acciones de mejora continua para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la organización.

- Reportar a la Oficina del Sistema de Informacion y Atención al Usuario las novedades que se presenten con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en cada uno de los servicios, frente al cumplimiento de la gestión de estas.

- Asistir a las capacitaciones y reuniones que se programen por parte de la Oficina del Sistema de Informacion y Atención al Usuario para el mejoramiento del procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, suqerencias y denuncias al igual replicarla al interior de su dependencia.

- Diseñar estrategias de trabajo al interior de su organismo que le permita dar cumplimiento al logro de los indicadores 'del procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, monitoreo frecuente a la respuesta oportuna y eficiente de las misma en su área y/o Dependencia.

- Atender y solucionar inquietudes que se presenten en el tema, en cada una de los responsables de dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos y Sugerencias al igual que socializar cambios normativos y procedimentales.

- Reportar a la Dirección de Gestión Documental, y a la Oficina del Sistema de Informacion y Atención al Usuario cuando se efectué algún cambio

- Monitorear al interior de la Oficina del Sistema de Informacion y Atención al Usuario. y/o dependencia la respuesta oportuna y replicar el resultado de los informes de PQRSD con los directivos e integrantes de las dependencias.

COPIA CONTROLADA

8. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Trámite oportuno y satisfactorio de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y sugerencias	Usuario y su familia	– Remitir oportunamente (en los términos establecidos) peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y sugerencias a los coordinadores de servicio para su gestión. – Queja, reclamo o sugerencia tramitado por el coordinador del servicio en el plazo establecido. – Queja, reclamo o sugerencia presentada por el usuario, tramitado en un plazo máximo de quince (15) días después de recibida la manifestación, la cual debe darse de manera clara y veraz.
Trámite oportuno y satisfactorio de las felicitaciones	Usuario y su familia Coordinadores de servicio	– Notificar de manera sistemática y oportuna las felicitaciones recibidas a las áreas competentes.

COPIA CONTROLADA

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica

10. CAMBIOS

No aplica.

11. ANEXOS

Plantilla software Dinámica Gerencial -PQRSD
Cuadro con los tiempos de respuesta

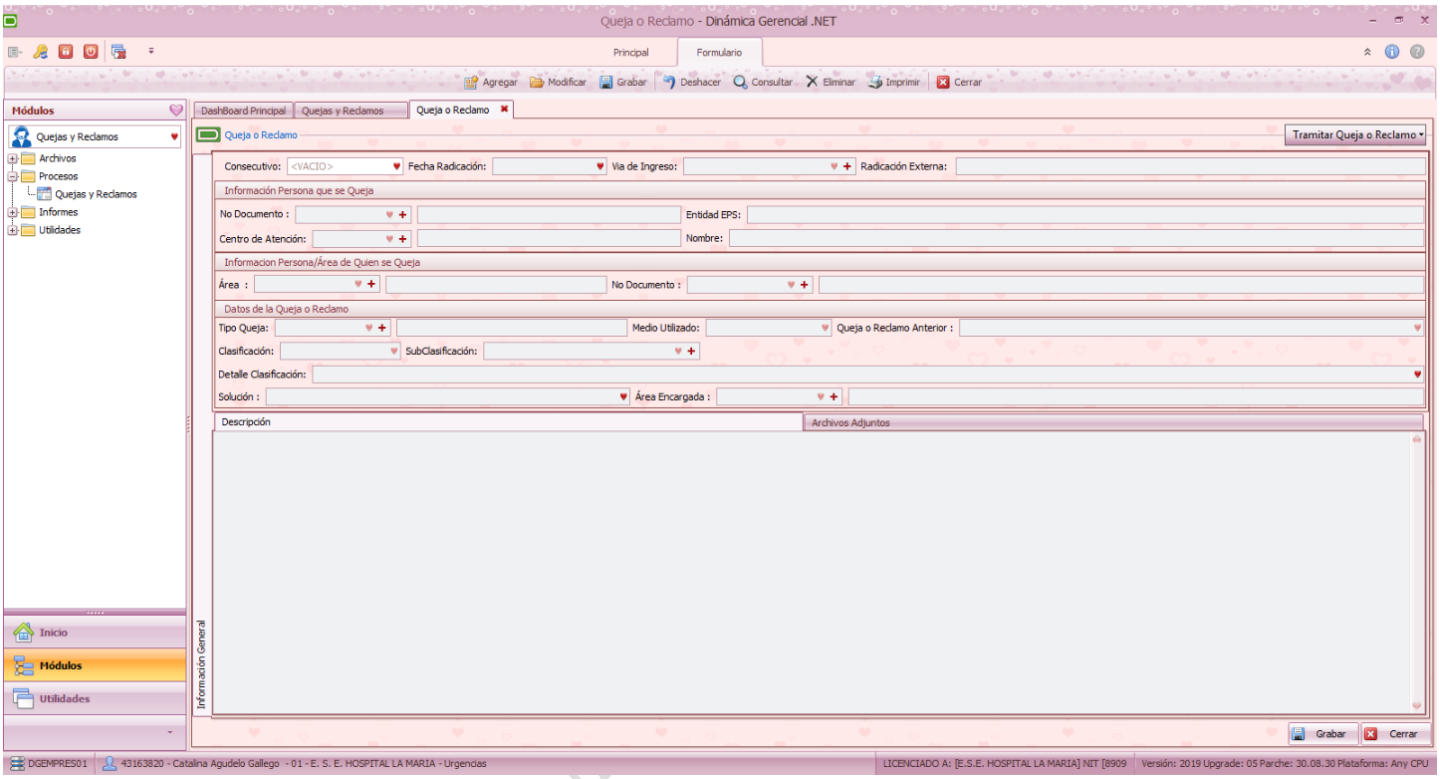
Motivos de peticiones y manifestaciones del usuario relacionados con el atributo de calidad afectado

DOCUMENTÓ	REVISO	APROBÓ
Catalina Agudelo Gallego Líder SIAU Noralba Castaño Puerta Líder Calidad	Catalina Agudelo Gallego Líder SIAU	Misael Alberto Cadavid Jaramillo Gerente

COPIA CONTROLADA

ANEXO 1

Plantilla software Dinámica Gerencial -PQRSD



COPIA

ANEXO 2

CUADRO CON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA

TIPO	PLAZO TOTAL	PLAZO RESPUESTA ENCARGADOS DE PROYECTAR	PLAZO
Interés General Particular	15 días hábiles	10 días hábiles	5 días hábiles
Información o solicitud de documentos	10 días siguientes	5 días hábiles	5 días hábiles
Entrega de copias por silencio administrativo positivo	3 días siguientes	N/A	N/A
Formulación de consultas	30 días hábiles	20 días hábiles	Formulación de
Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	15 días hábiles	10 días hábiles	5 días hábiles
Especiales: Congresistas Y Defensor Público	5 días	N/A	N/A
Prioritaria: derechos fundamentales a la salud y a la seguridad personal	Entre 3 y 8 días	N/A	N/A
Prioritaria: Periodistas	8 días siguientes	5 días hábiles	3 días hábiles
Entidades Publicas	10 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles
Trámite	Según requisito		
Servicio	Según requisito		
Renuencia: (Acción de cumplimiento)	10 días hábiles	6 días hábiles	4 días hábiles

COPIA CONTROLADA

ANEXO 3

MOTIVOS DE PETICIONES Y MANIFESTACIONES DEL USUARIO RELACIONADOS CON EL ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO

MOTIVOS	ATRIBUTOS
1. Decisiones clínicas.	Pertinencia clínica.
2. Deficiencias en información y orientación.	Satisfacción con la oportunidad, claridad o suficiencia de la información.
3. Deficiencias en la comunicación.	Satisfacción con la comunicación.
4. Errores de verificación, digitación, facturación.	Pertinencia Administrativa.
5. Faltantes de medicamentos e insumos.	Continuidad.
6. Oportunidad en la entrega de medicamentos.	Oportunidad.
7. Necesidades de recurso humano en los servicios.	Disponibilidad o suficiencia de personal.
8. Privacidad, confidencialidad, custodia.	Satisfacción con la privacidad y confidencialidad.
9. Comodidad y confort.	Satisfacción con la comunidad.
10. Problemas de accesibilidad.	Accesibilidad.
11. Problemas de actitud y trato.	Satisfacción con la amabilidad.
12. Problemas de oportunidad en la atención.	Oportunidad.
13. Problemas de puntualidad en la atención.	Puntualidad.
14. Eventos de seguridad.	Seguridad.
15. Calidad del aire medicinal.	Seguridad.
16. Calidad del medicamento en dosis unitaria	Seguridad.
17. Seguridad en las instalaciones	Seguridad
18. Otro	

COPIA CONTROLADA

ANEXO 3

ACTA PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS DEL CLIENTE EXTERNO

ACTA PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS DEL CLIENTE EXTERNO

Fecha:	**Hora de Inicio:**
Responsable de la apertura:	

DESCRIPCION DE LOS HALLAZGOS

Se procedió a realizar la apertura de los buzones de sugerencias que se encuentran ubicados en los diferentes servicios de la Institución, dando como resultado:

SERVICIO	Nº DE FORMATOS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES

OBSERVACIONES

Total de Formatos:	**Hora de Finalización:**

ASISTENTES

Firma: _____ C.C. Oficina de Atención al Usuario	Firma: _____ C.C. Representante de la Asociación de Usuarios	Firma: _____ C.C. Teléfono: Otro Usuario

FRAU-016

ANEXO 4
RECEPCION DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CLIENTE EXTERNO

RECEPCION DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL CLIENTE EXTERNO

FECHA DE RECIBIDO: DD / MM / AA Radicado No. _____

TIPO DE EXPRESIÓN: QUEJA ☐ RECLAMO ☐ SUGERENCIA ☐ FELICITACION ☐

FUENTE: PERSONAL ☐ TELEFONICO ☐ ENCUESTA ☐ E-MAIL ☐ OTRA ☐

NOMBRE Y APELLIDOS DE QUIEN FORMULA LA EXPRESION		DOCUMENTO DE IDENTIDAD	ENTIDAD ASEGURADORA
DIRECCION DE LA RESIDENCIA	**BARRIO**	**MUNICIPIO**	**TELEFONO**
NOMBRE Y APELLIDOS DEL USUARIO AFECTADO		**DOCUMENTO DE IDENTIDAD**	**ENTIDAD ASEGURADORA**

SERVICIO OBJETO DE LA EXPRESIÓN: _____

DESCRIPCION: _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

RESPONSABLE DE LA RECEPCION DE LA QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACION

NOMBRE Y APELLIDOS DEL FUNCIONARIO QUE RECEPCIONA: _____

AREA O SERVICIO AL CUAL PERTENECE: _____

FIRMA DEL USUARIO QUE FORMULA LA EXPRESION: _____

FRAU-010

PARA DILIGENCIAR POR EL RECEPTOR DE LA EXPRESION Y ENTREGAR AL USUARIO

FECHA DE RECIBIDO: DD / MM / AA

NOMBRE Y APELLIDOS DEL FUNCIONARIO QUE RECEPCIONA: _____

AREA EN LA CUAL SE DESEMPEÑA: _____ FIRMA: _____

FRAU-010