



**PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PQRS
PRESENTADAS TELEFONICA O
PERSONALMENTEMENTE**

Código: PO-SIAU-RQS-07

Versión: 3.1

Fecha: 08/10/2020

**PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS
PRESENTADAS TELEFONICA O PERSONALMENTEMENTE**

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	02/04/2012	
2	16/01/2013	Se actualiza documentación que conforma el manual de calidad de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, ya que se cambia logo de la entidad
3	18/07/2016	Ajuste en su contenido y estructura del procedimiento
3.1	08/10/2020	Se actualiza el procedimiento teniendo en cuenta los lineamientos de MIPG



**PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PQRS
PRESENTADAS TELEFONICA O
PERSONALMENTEMENTE**

Código: PO-SIAU-RQS-07

Versión: 3.1

Fecha: 08/10/2020

OBJETIVO:

Optimizar la recepción y solución de Peticiones, Quejas y/o Sugerencias que propendan por la satisfacción de los usuarios de la institución.

CONSIDERACIONES GENERALES:

- Todos los procedimientos y actividades referentes a los usuarios de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, se fundamentan en protocolos institucionales definidos (Manual de Atención al Ciudadano y procedimientos del área de Atención al ciudadano)
- Existen diferentes mecanismos definidos por la institución para la recepción de Peticiones, Quejas y/o Sugerencias, a través del buzón o presentadas personalmente y/o telefónicamente, por medio virtual, correo electrónico
- Si las Peticiones, Quejas y/o Sugerencias se colocan a través del buzón de este debe seguir los pasos definidos en el Manual de atención al ciudadano y el procedimiento de apertura de buzones.

PROCEDIMIENTO:

PARA LA ATENCION PERSONAL O TELEFONICAMENTE DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y/O SUGERENCIAS:

ETAPA	ACTIVIDAD	EVIDENCIA	RESPONSABLE
Atención al ciudadano	Recibir de manera cordial al usuario en la oficina de atención al ciudadano	N/A Nota: esta actividad se resuelve de manera verbal.	Oficina de atención al ciudadano
Atención al ciudadano	Si es personal se atiende en la oficina de atención al ciudadano NOTA1: Explique la metodología del procedimiento a realizar que debe ser en forma escrita. Si es llamada telefónica a través de la extensión de la Oficina de atención al ciudadano , se dan	N/A Nota: esta actividad se resuelve de manera verbal.	Oficina de SIAU



**PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PQRS
PRESENTADAS TELEFONICA O
PERSONALMENTEMENTE**

Código: PO-SIAU-RQS-07

Versión: 3.1

Fecha: 08/10/2020

	<p>las recomendaciones al usuario.</p> <p>Escuche atentamente al usuario evitando interrupciones innecesarias.</p> <p>NOTA 2: Si la queja no tiene respuesta inmediata se le solicita un número de contacto para llamarlo e informarlo de la gestión de la respuesta.</p> <p>NOTA3: Despídalo amablemente explicándole la importancia de las Peticiones, Quejas y/o Sugerencias para el mejoramiento continuo de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias.</p>		
Gestión de PQRS	Si las PQRS del usuario son de una problemática cuya solución no está en su nivel jerárquico remita por escrito a quien corresponda y gestione la oportunidad de la respuesta o solución deseada.	Oficio de remisión de PQRS	Coordinación de atención al ciudadano



**PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE PQRS
PRESENTADAS TELEFONICA O
PERSONALMENTEMENTE**

Código: PO-SIAU-RQS-07

Versión: 3.1

Fecha: 08/10/2020

Realizó	Revisó	Aprobó
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA: