

	Proceso:	Subgerencia Científica	Código:	SIU-PD02
	Subproceso:	Coordinación de Enfermería	Versión:	2
	Nombre del documento:	Procedimiento de Tramite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones	Página:	Página 1 de 11

PROCEDIMIENTO DE TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

1. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.-

Establecer las actividades relacionadas con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) y efectuar las gestiones necesarias para la respuesta en los términos de ley, estableciendo las acciones de mejora a que haya lugar.

2. ALCANCE.-

Desde: La recepción de las PQRSF por cualquiera de los medios establecidos en el Hospital.

Hasta: La respuesta en términos de ley y la implementación y seguimiento a los planes de mejoramiento si a ello hay lugar y cierre de la PQRSF.

3. RESPONSABLE.-

Coordinador y equipo de trabajo del Sistema de Información y Atención al Usuario.

4. REQUERIMIENTOS.-

Legales:

Constitución Política Nacional, Art 209 que establece: *"La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley".*

Ley 100 de 1993. *"Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones".*

ARTÍCULO 153. Fundamentos del Servicio Público. **Literal 7.** *"Participación social. El Sistema General de Seguridad Social en Salud estimulará la participación de los usuarios en la organización y control de las instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud y del sistema en su conjunto. El Gobierno Nacional establecerá los mecanismos de vigilancia de las comunidades sobre las entidades que conforman el sistema. Será obligatoria la participación de los representantes de las comunidades de usuarios en las juntas directivas de las entidades de carácter público".*

Literal 9. *"Calidad. El sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada,*

44 7

	Proceso:	Subgerencia Científica	Código:	SIU-PD02
	Subproceso:	Coordinación de Enfermería	Versión:	2
	Nombre del documento:	Procedimiento de Tramite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones	Página:	Página 2 de 11

integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y prácticas profesionales. De acuerdo con la reglamentación que expida el Gobierno, las instituciones prestadoras deberán estar acreditadas ante las entidades de vigilancia”.

ARTÍCULO 156. Características básicas del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Literal h) *“Los afiliados podrán conformar alianzas o asociaciones de usuarios que los representarán ante las entidades promotoras de salud y las instituciones prestadoras de servicios de salud”*

ARTÍCULO 157. Tipos de participantes en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. **“PARÁGRAFO 3º.** *Podrán establecerse alianzas o asociaciones de usuarios, las cuales serán promovidas y reglamentadas por el Gobierno Nacional con el fin de fortalecer la capacidad negociadora, la protección de los derechos y la participación comunitaria de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud. Estas agrupaciones de usuarios podrán tener como referencia empresas, sociedades mutuales, ramas de actividad social y económica, sindicatos, ordenamientos territoriales u otros tipos de asociación, y podrán cobrar una cuota de afiliación”*

ARTÍCULO 188. *“Garantía de Atención a los Usuarios. Las Instituciones Prestadoras de Servicios no podrán discriminar en su atención a los usuarios. Cuando ocurran hechos de naturaleza asistencial que presuntamente afecten al afiliado respecto de la adecuada prestación de los servicios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, éstos podrán solicitar reclamación ante el comité técnico científico que designará la entidad de salud a la cual esté afiliado. En caso de inconformidad, podrá solicitar un nuevo concepto por parte de un comité similar que designará la Dirección Seccional de Salud de la respectiva entidad territorial en donde está afiliado. El Gobierno Nacional reglamentará la materia”.*

Decreto 780 de 2016 *“Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social”, que compiló entre otras:*

- ✚ **Ley 1122 de 2007** *“Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones”*
- ✚ **Decreto 1757 de 1994** *“Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4º del Decreto-ley 1298 de 1994 ”*
- ✚ En su Capítulo 6 el **Decreto 903 de 2014.** *“Por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud”*
- ✚ **Ley 1751 de 2015.** *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental a la Salud y se dictan Otras Disposiciones”*
- ✚ **Ley 1755 de 2016** *“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”.*

44 y

	Proceso:	Subgerencia Científica	Código:	SIU-PD02
	Subproceso:	Coordinación de Enfermería	Versión:	2
	Nombre del documento:	Procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones	Página:	Página 3 de 11

Decreto 1630 de 2019 "Por el cual se sustituye el Capítulo 1 del Título 2 de la Parte 9 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016, Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social relativo a las mujeres víctimas de violencia.

Decreto 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica" (Nota: Se debe precisar que las disposiciones sobre la materia se entenderán contemplados durante el tiempo que dura la emergencia ocasionada por el covid-19, de tal manera, que, le permita a las entidades u organismos públicos sortear la contingencia que origina la pandemia y atender los requerimientos de sus grupos de valor, sin que ello derive en una modificación permanente de los términos para atender los derechos de petición contenidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011)

Otros:

CIRCULAR EXTERNA 9 DE 1996 de la Superintendencia Nacional de Salud por la cual se imparten instrucciones con relación a la atención al usuario y el trámite oportuno de las quejas o peticiones que se formulen ante los entes vigilados, relacionadas con la calidad en la prestación de los servicios de salud, como un derecho que tiene amparo constitucional y desarrollo legislativo y reglamentario, con el correlativo deber por parte de las entidades y personas que prestan directa o indirectamente el servicio público esencial de la salud de atenderlas así como la obligación por parte de esta Superintendencia en cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control, de velar en coordinación con las demás autoridades, por la cumplida y oportuna atención de dichas quejas o peticiones.

5. DEFINICIONES.-

5.1. SIAU: Sistema de Información y Atención al Usuario.

5.2. PQRSF: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

5.3. Buzón de sugerencias: Dispositivo adecuado para recopilar las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y manifestaciones de agradecimiento escritas emitidas por el cliente externo.

5.4. Petición: Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio.

5.5. Queja/Reclamo: Expresión de inconformidad respecto de alguna situación que generó disgusto en la prestación de un servicio.

5.6. Sugerencia: Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones.

OK 7

	Proceso:	Subgerencia Científica	Código:	SIU-PD02
	Subproceso:	Coordinación de Enfermería	Versión:	2
	Nombre del documento:	Procedimiento de Tramite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones	Página:	Página 4 de 11

5.7. Felicitación: Es el reconocimiento que el cliente externo hace a la labor desempeñada por un funcionario o colaborador del Hospital, dependencia, servicio o toda la Institución.

5.8 Intermediación: Es la función que desarrolla el personal del SIAU, tendiente a coordinar con el servicio generador de la insatisfacción las acciones pertinentes para su resolución de forma inmediata o mediata ante una reclamación.

5.9 Equipo Delegado: Personas que acompañan al coordinador de SIAU para la apertura de buzones de sugerencias.

5.10. Planes de mejoramiento: Son una herramienta gerencial que consolida las acciones de mejoramiento necesarios para corregir las desviaciones encontradas en el sistema.

6. CONDICIONES GENERALES.-

6.1. Existen diferentes mecanismos establecidos en el Hospital Universitario San José de Popayán-ESE- para la recepción de la PQRSF, entre los que se cuentan: buzones distribuidos en toda la institución, correo electrónico siau@hospitalsanjose.gov.co (Página web www.hospitalsanjose.gov.co en el icono REGISTRA TU PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA), de manera presencial en el área de atención al usuario y por vía telefónica.

6.1.1. Espacios físicos destinados para el contacto con la Entidad: Dirección: Carrera 6 #10N-142

6.1.2. Teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax:

Conmutador: (+57) (1) 823 45 08

Atención al usuario: 823 4508 Ext. 202

Línea gratuita: 01 8000 415195

6.1.3. Correo electrónico institucional: ventanillaunica@hospitalsanjose.gov.co.

6.1.4. Correo para comunicaciones judiciales:

juridica@hospitalsanjose.gov.co

6.1.5. Correo físico o postal:

Carrera 6 #10N-142

6.1.6. Formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Formulario de PQRSF.

6.2. Nexura. Es una plataforma con portales y módulos de automatización de trámites, para el análisis, diseño, desarrollo e implementación de la información y atención al ciudadano.

6.3. Se debe enviar informe trimestral a la Oficina Asesora de Control Interno de las PQRSF del periodo correspondiente.

44 7

	Proceso:	Subgerencia Científica	Código:	SIU-PD02
	Subproceso:	Coordinación de Enfermería	Versión:	2
	Nombre del documento:	Procedimiento de Tramite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones	Página:	Página 5 de 11

6.4. Clasificación de quejas. Las quejas se clasifican de acuerdo a los siguientes ítems.

- ✓ Relacionado con el trato recibido: comportamientos que reflejan actitudes negativas
- ✓ Relacionado con la Información suministrada: todo lo relacionado a la ausencia de información, o no entendimiento de esta.
- ✓ Relacionado con la privacidad en la atención.
- ✓ Relacionado con la falta de oportunidad. Déficit en el cumplimiento de tiempos para la atención y/o asignación de citas médicas.
- ✓ Relacionado con la hotelería y confort recibido.
- ✓ Otros

6.4.1. Los formatos encontrados en blanco o con registros no pertinentes, se cuentan y registran en el acta de apertura de buzones (según el procedimiento establecido), pero no se les da trámite conforme al presente procedimiento.

6.4.2. Los formatos encontrados en los buzones no pueden ser enmendados o corregidos por el personal del Hospital, por consiguiente se dispondrá de un formato de verificación.

6.5. Comunicación

El Hospital Universitario San José E.S.E de Popayán, implementa estrategias de comunicación por medio de personal que se desplaza por los servicios dando información al usuario acerca de:

- El lugar y los mecanismos donde debe realizar la queja.
- La información a proporcionar por el usuario o reclamante.
- El proceso de tratamiento de las quejas.
- La forma como el usuario puede obtener información acerca del estado de la queja.

6.6. Accesibilidad

El formato está diseñado en un lenguaje sencillo. En caso de que el usuario tenga alguna discapacidad física o funcional un auxiliar de atención al usuario o funcionario de la institución apoyará el registro de la queja, sin influir en la voluntad de los usuarios.

6.7. Confidencialidad

La información de carácter personal del reclamante será utilizada solamente para el tratamiento de la queja dentro del Hospital, y no será divulgada sin el consentimiento expreso del usuario o reclamante.

NA

	Proceso:	Subgerencia Científica	Código:	SIU-PD02
	Subproceso:	Coordinación de Enfermería	Versión:	2
	Nombre del documento:	Procedimiento de Tramite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones	Página:	Página 6 de 11

6.8. Responsabilidad

La Oficina de Atención al Usuario es la responsable de este sistema al interior de la Institución y es la encargada de coordinar con cada dependencia la solución de las quejas y reclamos; así como hacer seguimiento a los planes de mejoramiento formulados, hasta finalmente resolver lo planteado en la queja o reclamo.

De igual manera, esta oficina es la encargada de efectuar la mediación ante el usuario inconforme, brindar la información requerida y propender por solucionar la inconformidad, a fin de evitar que se presenten quejas por el servicio prestado.

6.9. Respuestas

Se verifica en Nexura si el proceso responsable envió en el tiempo definido, la respuesta a la sugerencia o queja reportada.

La respuesta de cada queja, sugerencia o derecho de petición, se envía por correo electrónico.

6.10. Cierre de la queja

Se registra en la plataforma Nexura el estado de la queja si esta fue cerrada o continúa abierta:

- **Cerrada:** cuando se realizó la gestión necesaria para dar respuesta a esta.
- **Abierta:** cuando a pesar de la gestión realizada no se logra cumplir con el requerimiento solicitado por el usuario

Se recepcionará el trámite de las oportunidades de mejora en el formato **código SIU-PD02-FOOP01** de los líderes de los procesos a los cuales se les designo la respuesta de la queja.

6.11. Medición. Se debe realizar la medición de los indicadores y en especial las quejas no pertinentes y quejas que no se pueden gestionar por falta de información o información no veraz.

6.12. Recurrencia de las Quejas: Se realiza la verificación de quejas periódicamente y su recurrencia. Se cuenta con un indicador que permite la evaluación de las quejas recurrentes, se analizan las causas y se proponen oportunidades de mejora.

6.13. PQRSF verbales. En caso de presentarse una PQRSF verbal de un usuario se deberá diligenciar el formato de queja, especificando el nombre de la persona que la recibe, quien deberá leer al usuario lo escrito para transparencia quien debe firmar para validez de la queja.

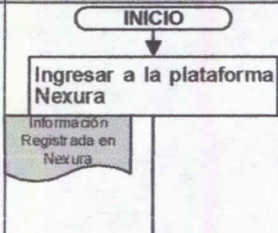
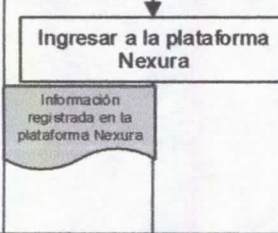
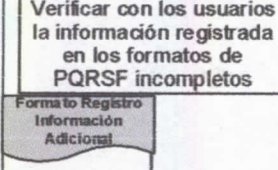
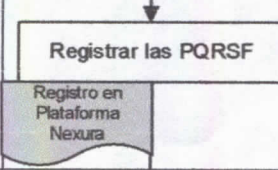
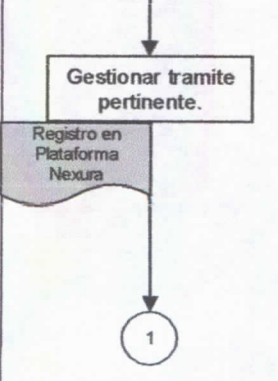
48

	Proceso:	Subgerencia Científica	Código:	SIU-PD02
	Subproceso:	Coordinación de Enfermería	Versión:	2
	Nombre del documento:	Procedimiento de Tramite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones	Página:	Página 7 de 11

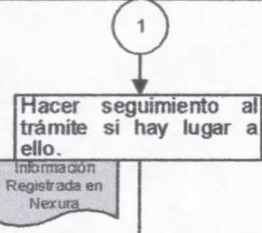
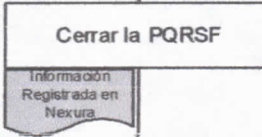
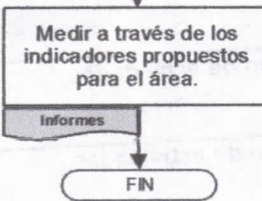
6.14. PQRS internas. Los colaboradores del hospital pueden realizar su queja a través del formato institucional o por los canales de comunicación que tiene el SIAU a disposición. La coordinadora del SIAU re direccionará la queja al coordinador correspondiente y verifica su gestión.

 HOSPITAL SAN JOSÉ Confianza y unión para su vida	Proceso:	Subgerencia Científica	Código:	SIU-PD02
	Subproceso:	Coordinación de Enfermería	Versión:	2
	Nombre del documento:	Procedimiento de Tramite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones	Página:	Página 8 de 11

7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES.-

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
NO	DIAGRAMA DE FLUJO	COMO SE HACE	QUIEN LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
1		Efectuando la clasificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, recibidas por los diferentes mecanismos establecidos por el Hospital.	Coordinador SIAU y equipo de trabajo SIAU	Las de los buzones, los martes y viernes de cada semana. Las que se reciben por los otros medios de manera inmediata a la recepción.	Información registrada en la Plataforma Nexura y PQRSF recibidas en los buzones
2		Ingresando a la página web www.hospitalsanjose.gov.co en el icono REGISTRA TU PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA) Diligenciando los datos del formulario.	Auxiliar Administrativo SIAU	Las de los buzones, los martes y viernes de cada semana. Las de los otros medios de manera inmediata a la recepción.	Información registrada en la plataforma Nexura
3		Llamando a los usuarios para constatar los datos registrados o faltantes	Auxiliar Área de la Salud del SIAU	El día de la apertura de los buzones	Formato de registro de información adicional
4		Registrando en la plataforma Nexura cada una de las PQRSF debidamente clasificadas	Coordinador y equipo de trabajo SIAU.	Conforme al volumen de PQRSF que se reciban	Registro en plataforma Nexura
5		Reasignando las PQRSF a los coordinadores correspondientes, sindicato (s) o supervisores de contratos, para su respuesta, gestión y plan de mejora si hay lugar a ello. En el caso de las felicitaciones, dichos coordinadores y/o sindicatos deberán remitir copia al empleado o colaborador.	Coordinador y equipo de trabajo SIAU.	Conforme al volumen de PQRSF que se reciban.	Registro en plataforma Nexura.

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ Confianza y salud para tu vida	Proceso:	Subgerencia Científica	Código:	SIU-PD02
	Subproceso:	Coordinación de Enfermería	Versión	2
	Nombre del documento:	Procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones	Página:	Página 9 de 11

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
NO	DIAGRAMA DE FLUJO	COMO SE HACE	QUIEN LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
6		Haciendo seguimiento al trámite efectuado por el responsable, a través de la plataforma Nexura. Si son derechos de petición coordinando y emitiendo la respuesta dentro de los términos de ley.	Coordinador SIAU, Auxiliar Administrativo SIAU- Profesional Universitario SIAU	Dentro del término establecido para adoptar y ejecutar las acciones.	Registro en plataforma Nexura.
7		1. Cerrando la queja a través de la plataforma Nexura una vez cumplidas las acciones por los responsables. 2. Si dentro de las acciones de mejora está el traslado del asunto para investigación de las autoridades competentes, se dará cierre a la queja con la remisión oficial respectiva a dichas autoridades.	Coordinador SIAU Auxiliar Administrativo SIAU	Cumplido el término establecido para adoptar y ejecutar las acciones	Registro en plataforma Nexura.
8		Sacando la información de la Plataforma Nexura para construir los indicadores propuestos	Coordinador de Atención al Usuario	Dentro del término propuesto para hacer la medición	Informes

8. CONTROL DE REGISTROS

 HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ Confianza y salud para tu vida					
FORMATO DE CONTROL DE REGISTROS					
Nombre registro	Código	Recuperación	Tiempo de retención		Disposición
			Almacenamiento	Conservación	
Formato de trámite de Sugerencias, quejas y felicitaciones	SIU-PD02-FOQR01	Coordinador SIAU, Auxiliares, Coordinadores de área.	Oficina de Atención al Usuario	Según TRD	Según TRD

Handwritten signature/initials.

 HOSPITAL SAN JOSÉ <i>Confianza y salud para tu vida</i>	Proceso:	Subgerencia Científica	Código:	SIU-PD02
	Subproceso:	Coordinación de Enfermería	Versión	2
	Nombre del documento:	Procedimiento de Tramite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones	Página:	Página 10 de 11

Acta de apertura de buzones	SIU-PD4-FOAP02	Coordinador SIAU, Auxiliares, Coordinadores de área.	Oficina Atención Usuario	de al	Según TRD	Según TRD
-----------------------------	----------------	--	--------------------------	-------	-----------	-----------

8. ANEXOS

Formato de Seguimiento

Formato Plan de Mejora

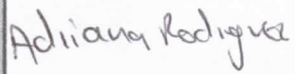
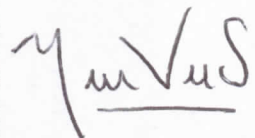
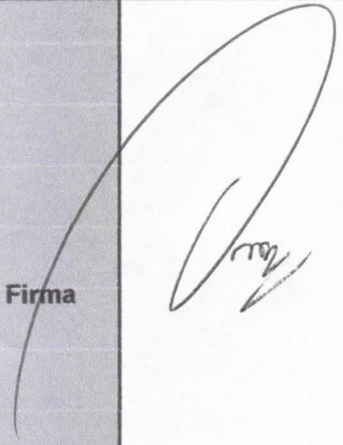
Formato de Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación

10. CONTROL DE CAMBIOS.

Código	Versión	Fecha	Descripción del Cambio
GAT-AT-PD02	2	Mayo 2012	Adición o eliminación de actividades, ajuste de formatos
GAT-AT-PD02	3	Noviembre 2013	Adición o eliminación de actividades, ajuste de formatos
GAT-AT-PD02	4	10/09/2015	Adición o eliminación de actividades, ajuste de formatos
GAT-AT-PD02	5	04/11/2016	Adición o eliminación de actividades, ajuste de formatos
MSI-AT-PD02	6	13/07/2018	
MSI-AT-PD02	7	25/10/2018	Adición de actividades: Recurrencia de Quejas y participación de Seguridad del paciente en problemas de calidad Institucionales.
SIU-PD02	8	18/07/2019	Organización de responsables, aumento de los días de los pasos 6 y 8 del flujograma de 5 a 10, cambio de código inclusión de manejo de quejas verbales y modificación del formato de "Formato de trámite de sugerencias, Quejas Felicitaciones.
SIU-PD02	9	01/07/2020	Inclusión de formato, modificación de actividades
SIU-PD02	10	Septiembre 2021	Modificación formato de PQRSF

11

	Proceso:	Subgerencia Científica	Código:	SIU-PD02
	Subproceso:	Coordinación de Enfermería	Versión:	2
	Nombre del documento:	Procedimiento de Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones	Página:	Página 11 de 11

Elaboró	Adriana Rodríguez Norma Nelly Veloza Sandoval	Revisó	Oscar Fernando Rosero Vargas	Aprobó	Cesar Edmundo Sarria Porras
Cargo	Enfermera Gr. 1 Con AF de Coordinadora de Servicio de Información y Atención al Usuario Profesional Universitario Gr. 2-SIAU	Cargo	Subgerente Científico	Cargo	Gerente
Firma	 	Firma		Firma	
Fecha		Fecha		Fecha	13 OCT 2021
GESTIÓN DOCUMENTAL					
Nombre:	Hulber Enrique Acosta	Cargo:	Profesional Univ Afiliado Participe AdmiSalud - Oficina de Asesora de Planeación	Firma:	

	FORMATO DE QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN	Código:	SIU-PD02-FOQR01
		Versión	2

Es de gran importancia para nosotros conocer SU OPINIÓN sobre nuestros servicios, esto nos ayuda a mejorar cada día más en nuestro proceso de Acreditación para lograr la excelencia.

Señor(a) Usuario(a): para obtener respuesta diligencie todos los datos que aparecen a continuación:

Nombre y Apellido de quién diligencia el formato.

C.C.	
Nombre y Apellido del (la) paciente:	
C.C.	Dirección
Teléfono	Servicio
Fecha	Entidad
Correo Electrónico	
Felicitación	
Sugerencia	
Queja o Reclamo	

"Confianza y valor para su vida"

Servicio de Información y Atención al Usuario
 Primer Piso Tel: 8234508 Ext. 202
 Celular 3128323881

	FORMATO DE QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN	Código:	SIU-PD02-FOQR01
		Versión	2

Es de gran importancia para nosotros conocer SU OPINIÓN sobre nuestros servicios, esto nos ayuda a mejorar cada día más en nuestro proceso de Acreditación para lograr la excelencia.

Señor(a) Usuario(a): para obtener respuesta diligencie todos los datos que aparecen a continuación:

Nombre y Apellido de quién coloca la Queja

C.C.	
Nombre y Apellido del (la) paciente:	
C.C.	Dirección
Teléfono	Servicio
Fecha	Entidad
Correo Electrónico	
Felicitación	
Sugerencia	
Queja o Reclamo	

"Confianza y valor para su vida"

Servicio de Información y Atención al Usuario
 Primer Piso Tel: 8234508 Ext. 202
 Celular 3128323881

Formato de Respuesta y Plan de Mejora

Codigo

SIU-PD02-FORT02

Version[illegible]