

	PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES		
Fecha de Aprobación: Agosto de 2009	Fecha de Modificación: Junio de 2025	Página 1 de 11	
Tipo de Proceso: Estratégico	Código: GC-PR-07	Código TRD: 10GC55.1	Versión: 06

1. OBJETIVO

Establecer y documentar la metodología para la recepción y trámite de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, presentadas por nuestros usuarios, clientes Institucionales y colaboradores con el fin de responder oportunamente a las solicitudes de éstos y tomar acciones correctivas para mejorar la satisfacción del cliente.

2. ALCANCE

Involucra a todos los procesos de la organización y aplica a todas las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, realizadas por los usuarios, clientes institucionales y clientes internos; inicia con la recepción de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, continúa con el tratamiento y seguimiento de las mismas y termina con la solución y entrega del informe mensual al comité de calidad con su respectivo análisis.

3. RESPONSABLE

Auxiliar de Atención al usuario

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

- 4.1 Buzón:** Implemento utilizado para el depósito de los formatos de las quejas, sugerencias e inquietudes de los usuarios.
- 4.2 Comunicación:** Es la transmisión de un mensaje de una persona o un grupo a otra persona o grupo. Requiere de una voluntad de interacción entre quien transmite y quien recibe.
- 4.3 Usuario:** Organización o persona que recibe un producto y/o servicio. Quienes tienen el derecho de manifestar su satisfacción, queja o reclamo frente al producto y/o servicio recibido.

Elaborado por: Leidy Tatiana Acosta	Revisado por: Aleyda Lorena Palma Campo	Aprobado por: Aleyda Lorena Palma Campo
Cargo: Líder SIAU	Cargo: Asesora de Calidad	Cargo: Asesora de Calidad
Fecha: Junio de 2025	Fecha: Junio de 2025	Fecha: Junio de 2025

	PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES		
Fecha de Aprobación: Agosto de 2009	Fecha de Modificación: Junio de 2025	Página 2 de 11	
Tipo de Proceso: Estratégico	Código: GC-PR-07	Código TRD: 10GC55.1	Versión: 06

- 4.4 Conformidad:** Cumplimiento de un requisito respecto a una especificación establecida.
- 4.5 Control:** Comprobación inspección e intervención sobre un objeto o campo específico para llevar a cabo el seguimiento.
- 4.6 Característica de Calidad:** Atributo de calidad específico para cada servicio.
- 4.7 No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito o desviación respecto a especificación establecida.
- 4.8 No Conforme:** No cumplimiento a un requisito del producto legal o del cliente.
- 4.9 Queja:** Manifestación de inconformidad, disgusto o descontento por hechos relacionados con la prestación de los servicios
- 4.10 Reclamos:** Exigencia del usuario respecto al cumplimiento de una característica o especificación del servicio ofrecido.
- 4.11 Sugerencia:** Insinuación del usuario relacionada con la prestación de los servicios.
- 4.12 Denuncia:** es una forma en que un usuario informe sobre hechos irregulares que haya presenciado o experimentado en un servicio de salud.
- 4.13 Radicación:** Asignar código al caso presentado por el usuario.
- 4.14 Respuesta:** Aquello que se responde en palabras o por escrito al usuario o persona que manifiesta la queja o reclamo.
- 4.15 Solución:** Aquello que se responde en palabras o por escrito al usuario explicando la medida realizada a la causa de la queja o reclamo.
- 4.16 Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades efectuadas o de resultados alcanzados.

Elaborado por: Leidy Tatiana Acosta Cargo: Líder SIAU Fecha: Junio de 2025	Revisado por: Aleyda Lorena Palma Campo Cargo: Asesora de Calidad Fecha: Junio de 2025	Aprobado por: Aleyda Lorena Palma Campo Cargo: Asesora de Calidad Fecha: Junio de 2025
---	---	---

	PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES		
Fecha de Aprobación: Agosto de 2009	Fecha de Modificación: Junio de 2025	Página 3 de 11	
Tipo de Proceso: Estratégico	Código: GC-PR-07	Código TRD: 10GC55.1	Versión: 06

4.17 Seguimiento: Trazabilidad a la queja, reclamo o sugerencia desde su inicio hasta el cierre de la misma.

4.18 Tipos de Sugerencias, Quejas y/o Reclamos:

- Escritas.
- Verbales (telefónicas y/o presenciales)

4.19 Medios de recepción de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

- Buzón.
- Comunicaciones de los usuarios (Escrita o Verbal)
- Correo electrónico.
- Enlace página web
- QR dispuesto en buzones de sugerencias.

5. PROCEDIMIENTO

5.1. El auxiliar de Servicio al usuario, recepciona las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de los usuarios por medio:

- **Verbal:** Se registran en el formato **"RECEPCION DE CASOS SERVICIO AL CLIENTE"** Código GC-FT-26, versión 03, identificando claramente los datos personales del usuario y los datos del caso.
- **Escrita:** las PQRSDF consignadas por los usuarios en el formato: **"RECEPCION DE CASOS SERVICIO AL CLIENTE"** Código GC-FT-26, versión 03, depositadas en los buzones del hospital, se recogen semanalmente (martes y viernes), dejando evidencia de ello en el formato **"ACTA DE APERTURA DE BUZONES"**, Código GC-FT-23. Versión 02, en el cual deberá aparecer las firmas del Auxiliar Administrativo – SIAU, representante de Dirección Local de Salud y un representante de la Asociación de Usuarios.
- **Si la queja no tiene dato de identificación (Nombres y Apellidos, número de identificación, dirección, teléfono y firma), de acuerdo al contenido de esta, el auxiliar administrativo del SIAU informa al líder**

Elaborado por: Leidy Tatiana Acosta	Revisado por: Aleyda Lorena Palma Campo	Aprobado por: Aleyda Lorena Palma Campo
Cargo: Líder SIAU	Cargo: Asesora de Calidad	Cargo: Asesora de Calidad
Fecha: Junio de 2025	Fecha: Junio de 2025	Fecha: Junio de 2025

	PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES		
Fecha de Aprobación: Agosto de 2009	Fecha de Modificación: Junio de 2025	Página 4 de 11	
Tipo de Proceso: Estratégico	Código: GC-PR-07	Código TRD: 10GC55.1	Versión: 06

de proceso y se tomará en cuenta para los planes de mejora y/o acciones correctivas a que haya lugar.

5.2. El Auxiliar de Servicio al Cliente, soluciona el caso del cliente cuando éste aplique para dar una respuesta inmediata o se pueda corregir la inconformidad presentada por el usuario, Registrándolo en el formato **"REGISTRO DE CASOS GESTIONADOS DIARIMENTE POR SIAU"** Código GC-FT-22. Versión 01.

5.3. El Auxiliar de Servicio al Cliente, radica el caso en el formato **"REGISTRO DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES"** Código GC-FT-28, Versión 02, asignando número consecutivo y registrando fecha de radicación en el formato **"RECEPCION DE CASOS SERVICIO AL CLIENTE"** Código GC-FT-26, versión 03.

Si se requiere se amplía y/o precisa la información suministrada por el usuario con el fin de clasificar y direccionar correctamente la comunicación del mismo.

5.4. El Auxiliar de Servicio al Cliente, Clasifica la queja según la característica de calidad vulnerada: **Accesibilidad** (Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud). **Oportunidad** (Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios). **Continuidad** (Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico). **Pertinencia** (Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales). **Ambiente Físico** (Es el que comprende la planeación arquitectónica de la institución, departamentos o servicios clínicos con las necesidades de la salud de igual manera el aspecto estético, que proporcione comodidad, seguridad y atención al paciente, familiares y equipo de salud. **Humanización** (son todas las acciones, medidas y comportamientos que se deben producir para garantizar la salud y la dignidad de cada ser humano como usuario de un establecimiento de

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Leidy Tatiana Acosta	Aleyda Lorena Palma Campo	Aleyda Lorena Palma Campo
Cargo: Líder SIAU	Cargo: Asesora de Calidad	Cargo: Asesora de Calidad
Fecha: Junio de 2025	Fecha: Junio de 2025	Fecha: Junio de 2025

	PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES		
Fecha de Aprobación: Agosto de 2009	Fecha de Modificación: Junio de 2025	Página 5 de 11	
Tipo de Proceso: Estratégico	Código: GC-PR-07	Código TRD: 10GC55.1	Versión: 06

salud). **Seguridad** (Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias). **Orientación** (Es la contribución al mejoramiento y mantenimiento de la salud de la población mediante la generación de procesos comunitarios de prevención y promoción, facilitando el diálogo horizontal y respetuoso entre los sistemas de salud hegemónicos, el sistema tradicional, las medicinas alternativas y las complementarias. Respondiendo a las necesidades insatisfechas de salud, proponiendo las alternativas de solución pertinentes e impulsando la sensibilización y la comprensión, respecto a la diversidad cultural en el ámbito de la salud). Y direcciona la comunicación al líder del proceso involucrado y registra la fecha de entrega en el.

5.5. El líder del proceso involucrado, analiza las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias recibidas y determina sus causas, de igual manera determina el tratamiento o las acciones necesarias para resolver la queja, reclamo, sugerencia o denuncia presentada por el usuario.

El responsable debe de investigar con los implicados en el evento, revisar registros, realizar entrevistas, confrontar información, para tomar una decisión ajustada a los hechos.

El líder de proceso después de investigar y tomar una decisión debe hacer entrega a la auxiliar administrativa SIAU la respuesta de la queja con su respectiva solución, en un tiempo no superior a 8 días, contados a partir de la fecha de entrega. Ésta debe contener una posible solución, acción tomada y/o Plan de mejora si lo requiere, y hacer entrega de la respuesta con sus respectivos anexos si lo requiere al auxiliar administrativo del SIAU.

5.6. Luego de realizar la investigación y el análisis del caso, se tomará la conducta a seguir con el personal involucrado, según la implicación o no del trabajador en el asunto y la reincidencia del problema. Cuando la PQRS es contra un empleado de la institución, éste dará una versión escrita y verbal de los hechos. Si la ésta lo amerita lo remite a Control Interno Disciplinario.

Elaborado por: Leidy Tatiana Acosta	Revisado por: Aleyda Lorena Palma Campo	Aprobado por: Aleyda Lorena Palma Campo
Cargo: Líder SIAU	Cargo: Asesora de Calidad	Cargo: Asesora de Calidad
Fecha: Junio de 2025	Fecha: Junio de 2025	Fecha: Junio de 2025

	PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES		
Fecha de Aprobación: Agosto de 2009	Fecha de Modificación: Junio de 2025	Página 6 de 11	
Tipo de Proceso: Estratégico	Código: GC-PR-07	Código TRD: 10GC55.1	Versión: 06

5.7. El auxiliar de servicio al cliente revisa el contenido de la respuesta de la PQRS, toda respuesta de la queja debe contener como mínimo una acción tomada frente a los hechos ocurridos.

5.8. Si en la queja presentada por el usuario se evidencia una posible acción insegura durante la atención, el auxiliar administrativo del SIAU debe informar al líder de proceso quien se encargará de presentar la queja a comité de seguridad del paciente para evaluar el caso.

5.9. El auxiliar administrativo del SIAU debe llevar control sobre la reincidencia de las quejas presentadas, de la siguiente forma; si un mismo proceso presenta durante un mes más de dos quejas con la misma característica de calidad vulnerada, el auxiliar administrativo del SIAU debe solicitar al líder de proceso plan de mejora y realizar seguimiento a las acciones estipuladas en el plan.

5.10. El Auxiliar de Servicio al Cliente, le debe comunicar al usuario por medio escrito en forma física a la dirección de contacto, a través de correo electrónico o WhatsApp la solución a su PQRS, en un tiempo máximo de 15 días calendario, a partir de la fecha de radicación, en caso de no encontrar al usuario por los medios anteriormente descritos, se publica en cartelera durante 15 días calendario la necesidad de que el usuario se acerque a la oficina de atención al usuario a reclamar la repuesta a la PQRS, si a pesar del procedimiento no se logra establecer comunicación con él , se deja constancia de ello y se archiva.

5.11. El auxiliar de servicio al cliente, realiza seguimiento a las soluciones y/o medidas tomadas con base en las quejas presentadas por los usuarios:

- Acciones realizadas
- Fecha de respuesta a la queja, reclamo y/o sugerencia
- Respuesta dada al usuario.

5.12. El Auxiliar de Servicio al Cliente, llama al usuario afectado para saber la opinión de la solución de la PQRS cuando sea necesario en algunos casos particulares.

Elaborado por: Leidy Tatiana Acosta Cargo: Líder SIAU Fecha: Junio de 2025	Revisado por: Aleyda Lorena Palma Campo Cargo: Asesora de Calidad Fecha: Junio de 2025	Aprobado por: Aleyda Lorena Palma Campo Cargo: Asesora de Calidad Fecha: Junio de 2025
---	---	---

	PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES		
Fecha de Aprobación: Agosto de 2009	Fecha de Modificación: Junio de 2025	Página 7 de 11	
Tipo de Proceso: Estratégico	Código: GC-PR-07	Código TRD: 10GC55.1	Versión: 06

5.13. Cuando se recepcionen Felicitaciones para los colaboradores, la Gerencia, hará extensiva esta felicitación y dará reconocimiento y estímulo con copia a la hoja de vida, al personal involucrado.

5.14. El Auxiliar de Servicio al Cliente, entregará informe trimestral de las PQRSDF al responsable de calidad para que sea presentado al Comité de Calidad y Control Interno, en los siguientes quince días después de finalizado el trimestre.

6. NORMAS Y POLITICAS DEL PROCESO

- 6.1 Toda petición, queja, reclamo, sugerencia denuncia y/o felicitación debe ser radicada en el formato **"Registro de peticiones quejas reclamos denuncias y felicitaciones"**, código GC-FT-28, versión 02.
- 6.2 Toda petición, queja, reclamo, sugerencia denuncia y/o felicitación debe ser diligenciado por los usuarios en el formato **"Recepción de Casos Servicio al Cliente"** Código GC-FT-26, versión 03.
- 6.3 Toda petición, queja, reclamo, sugerencia denuncia y/o felicitación deben recopilarse y direccionarse al líder del proceso involucrado oportunamente.
- 6.4 Toda petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y/o felicitación debe de tener respuesta en máximo quince días, después de su radicación.
- 6.5 Toda petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y/o felicitación que lleve más de 15 días sin respuesta por el líder de proceso encargado, el Auxiliar Administrativo del SIAU debe notificar a Gerencia y/o Control Interno, para tomar acciones frente al caso.
- 6.6 Si no es posible dar solución al usuario en el tiempo establecido anteriormente, el Auxiliar de Servicio al cliente, debe informar al usuario el motivo de la inoportunidad mediante un comunicado estándar.
- 6.7 Todo líder de proceso es responsable de resolver la petición, queja, reclamo, denuncia y/o sugerencia asignada por el Auxiliar de servicio al cliente.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Leidy Tatiana Acosta	Aleyda Lorena Palma Campo	Aleyda Lorena Palma Campo
Cargo: Líder SIAU	Cargo: Asesora de Calidad	Cargo: Asesora de Calidad
Fecha: Junio de 2025	Fecha: Junio de 2025	Fecha: Junio de 2025

	PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES		
Fecha de Aprobación: Agosto de 2009	Fecha de Modificación: Junio de 2025	Página 8 de 11	
Tipo de Proceso: Estratégico	Código: GC-PR-07	Código TRD: 10GC55.1	Versión: 06

- 6.8 Se debe evaluar la posibilidad de compensar o resarcir al usuario por la insatisfacción recibida en la prestación del servicio.
- 6.9 Todas las quejas que lleguen en forma escrita deben ser entregadas al Auxiliar de Servicio al cliente.
- 6.10 Todas las quejas, reclamos y/o sugerencias de forma verbal (telefónica y presencial) deben ser registradas en el formato **"Recepción de Casos Servicio al Cliente"** Código GC-FT-26, versión 03.
- 6.11 El Auxiliar de Servicio al cliente, debe asegurarse de que el usuario tenga a su disposición el formato, buzón y lapicero para que el usuario pueda registrar su queja, reclamo y sugerencia.
- 6.12 Los mensajes de correo electrónico deben ser recepcionados y dirigidos al Auxiliar de Servicio al cliente.
- 6.13 El Auxiliar de servicio al cliente, debe elaborar y presentar ante los entes de control los informes estadísticos periódicos, respecto de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y/o denuncias presentadas a su proceso.
- 6.14 Es responsabilidad del Auxiliar de servicio al cliente, informar a la gerencia de cualquier necesidad de mejora del servicio y optimización de los recursos.
- 6.15 El auxiliar administrativo no recibirá la respuesta de las PQRSD de los usuarios si no se entrega una respuesta debidamente sustentada y con una solución planteada.
- 6.16 Se deberán priorizar las respuestas si las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias involucran a un menor de edad o estén relacionados con el cumplimiento de un derecho fundamental.

7. CUADRO DE AUTOCONTROL

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Leidy Tatiana Acosta	Aleyda Lorena Palma Campo	Aleyda Lorena Palma Campo
Cargo: Líder SIAU	Cargo: Asesora de Calidad	Cargo: Asesora de Calidad
Fecha: Junio de 2025	Fecha: Junio de 2025	Fecha: Junio de 2025

	PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES		
Fecha de Aprobación: Agosto de 2009	Fecha de Modificación: Junio de 2025	Página 9 de 11	
Tipo de Proceso: Estratégico	Código: GC-PR-07	Código TRD: 10GC55.1	Versión: 06

No.	Actividad	Riesgo	Control
5.4	El Auxiliar de Servicio al Cliente, Clasifica la queja según la característica de calidad vulnerada (Accesibilidad, oportunidad, Continuidad, Pertinencia, Ambiente Físico, Humanización y Seguridad) y direcciona la comunicación al líder del proceso involucrado y registra la fecha de entrega en él. Si la comunicación del usuario puede ser resuelta por servicio al cliente es asignada al auxiliar de servicio al cliente.	Direccionar erróneamente la PQRSD al líder equivocado	Determinar previa lectura de la queja, reclamo o sugerencia a que proceso o líder debe direccionarla.
5.6	El líder del proceso involucrado, determina el tratamiento o las acciones necesarias para resolver la queja, reclamo o sugerencia presentada por el usuario. Luego de realizar la investigación y el análisis del caso, se tomará la conducta a seguir con el personal involucrado, según la implicación o no del trabajador en el asunto y la reincidencia del problema. Cuando la queja es contra un empleado de la institución, éste dará una versión escrita y verbal de los hechos. Si la queja lo amerita lo remite a Control Interno Disciplinario.	No tomar las acciones correctivas para solucionar la PQRSD presentada por el usuario	El Comité de Calidad y Control Interno, debe realizar seguimiento a la solución de las quejas, reclamos o sugerencias presentadas por el usuario en busca de la satisfacción del mismo y el mejoramiento continuo de la organización.
5.13	El Auxiliar de Servicio al Cliente, le debe comunicar al usuario por medio escrito o telefónico la solución a su queja, reclamo, sugerencia y denuncia, en un tiempo máximo de 15 días, a partir de la fecha de radicación.	No cumplir el tiempo establecido para comunicar al usuario la solución a su PQRSD	La oficina de control interno, debe verificar la oportunidad de solución y respuesta a las quejas interpuestas por los usuarios.
5.17	El Auxiliar de Servicio al Cliente, entrega información completa al responsable de calidad para que lleve a cabo la realización trimestral del informe definitivo de las quejas, reclamos,	No presentar el informe definitivo en los tiempos establecidos	El Comité de Calidad y Control Interno, debe revisar que este informe tan importante sea presentado en el

Elaborado por: Leidy Tatiana Acosta Cargo: Líder SIAU Fecha: Junio de 2025	Revisado por: Aleyda Lorena Palma Campo Cargo: Asesora de Calidad Fecha: Junio de 2025	Aprobado por: Aleyda Lorena Palma Campo Cargo: Asesora de Calidad Fecha: Junio de 2025
---	---	---

	PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES		
Fecha de Aprobación: Agosto de 2009	Fecha de Modificación: Junio de 2025	Página 10 de 11	
Tipo de Proceso: Estratégico	Código: GC-PR-07	Código TRD: 10GC55.1	Versión: 06

No.	Actividad	Riesgo	Control
	sugerencias o felicitaciones presentadas por los usuarios al comité de Calidad y Control Interno, en los siguientes quince días después de finalizado el trimestre.		tiempo requerido para toma de decisiones a favor de la satisfacción del usuario.

8. DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Formato "Recepción de Casos Servicio al Cliente" Código GC-FT-26, versión 03.
- Formato "Registro de peticiones quejas reclamos denuncias y felicitaciones", código GC-FT-28, versión 02.
- Formato "Acta de Apertura de Buzones", Código GC-FT-23. Versión 02.
- Formato "Registro de casos gestionados diariamente por SIAU" Código GC-FT-22. Versión 01.

9. CAMBIOS EN EL DOCUMENTO

Fecha	Versión Anterior	Versión Actual	Descripción Del Cambio
	Ninguna	01	• Corresponde a la creación del documento.
2011-09-27	01	02	• Cambios en el Objetivo y Alcance. • Cambios en el ítem 5.1 • Diseño de Formato Registro de apertura de buzones (Código: GIC-FT-38)
2012-12-26	02	03	• Se modifica el numeral 5.9
2014-12-02	03	04	• Se modifica el numeral 5 que corresponde al procedimiento
2016-02-16	04	05	• En el numeral 5.1 de agrega un tercer literal. • Se modifica el numeral 5.4 del procedimiento • Se modifica el numeral 5.5 • Se modifica el numeral 5.7 • Se agregan nuevos numerales del 5.8 al

Elaborado por: Leidy Tatiana Acosta Cargo: Líder SIAU Fecha: Junio de 2025	Revisado por: Aleyda Lorena Palma Campo Cargo: Asesora de Calidad Fecha: Junio de 2025	Aprobado por: Aleyda Lorena Palma Campo Cargo: Asesora de Calidad Fecha: Junio de 2025
---	---	---

		PROCEDIMIENTO MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	
Fecha de Aprobación: Agosto de 2009	Fecha de Modificación: Junio de 2025	Página 11 de 11	
Tipo de Proceso: Estratégico	Código: GC-PR-07	Código TRD: 10GC55.1	Versión: 06

			5.11 • Se agrega un nuevo literal 5.17 • Se agrega un nuevo numeral 6.5 • Se agrega un nuevo numeral 6.15 • En el numeral 7 que corresponde al cuadro de auto control se hacen los cambios de acuerdo a la nueva numeración asignada. • En el numeral 8 se agrega un nuevo ítem (acta de apertura de Buzones)
2019-09-26			• Se modifica en el numeral 4 términos y definiciones, para ingresar el termino no conforme • Se define en el numeral 5.4 los términos (Accesibilidad, Oportunidad, Continuidad, Pertinencia, Ambiente Físico, Humanización, Seguridad, Oportunidad y Orientación) • Priorización de las respuestas si las quejas, reclamos y solicitudes involucran a un menor de edad o estén relacionados con el cumplimiento de un derecho fundamental. 6.16
2025-06-01			• Se incorporó el término de “denuncia” al objetivo, alcance, términos y definiciones, procedimiento y cuadro de autocontrol. • En el numeral 5.2 se incorpora el formato “Registro de casos gestionados diariamente por SIAU” • En el numeral 5.10 se incorpora formas de comunicación a respuesta de PQRSD como correo electrónico y WhatsApp. • Se cambia codificación al procedimiento acorde al ajuste de organigrama y mapa de proceso. • Se incorpora código de tabla de retención documental.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Leidy Tatiana Acosta	Aleyda Lorena Palma Campo	Aleyda Lorena Palma Campo
Cargo: Líder SIAU	Cargo: Asesora de Calidad	Cargo: Asesora de Calidad
Fecha: Junio de 2025	Fecha: Junio de 2025	Fecha: Junio de 2025