

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: GDS-P80
	QUEJAS, RECLAMOS Y SATISFACCION DEL USUARIO - SIAU	VERSIÓN: 02
	PROCESO GESTION DEL DESARROLLO SOCIAL	FECHA: 08-05-14
		PÁGINA 1 de 2

1. OBJETO

Medir la satisfacción del usuario a través de las quejas, reclamos y encuestas a la presentación del servicio que ofrece la oficina de Autorizaciones de la Secretaría de Desarrollo de la Salud.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de las quejas, reclamos y finaliza con el análisis de la encuesta de satisfacción del usuario en la prestación del servicio.

3. TERMINOLOGÍA

3.1. SIAU: Sistema Integrado de Atención al Usuario

4. GENERALIDADES Y/O POLITICAS DE OPERACIÓN

No aplica

5. CONTENIDO

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Recepciona, orienta tramite de Quejas y Derechos de petición (Personalizado, Telefónicamente, Correo electrónico y oficios)	Profesional Universitario	Quejas y Peticiones
2	Investiga la queja o reclamo con el director de la oficina de autorizaciones y se le notifica al usuario verbal o escrito cuando tenga la respuesta (8 días hábiles) entregado copia de respuesta	Profesional Universitario	Oficio Cierre de quejas
3	Diligencia la base de datos del consolidado de las quejas y reclamos digitando nombre del usuario, fecha de recepción, motivo, etc.	Profesional Universitario	Consolidado de registro de documentos, quejas, reclamos y peticiones (medio magnético)
4	Archiva la queja	Profesional Universitario	Cierre de queja
5	Elabora encuesta de satisfacción al usuario cada dos meses para medir la eficiencia, eficacia y tiempo de la respuesta de la oficina de autorizaciones	Profesional Universitario	Encuesta de nivel de satisfacción al usuario
6	Tabula y analiza las encuestas para mirar el resultado de satisfacción del usuario en la prestación del servicio	Profesional Universitario	Informe de resultado de encuesta

Elaborado por: Firma: Cargo: profesional universitario	Revisado por: Firma: Cargo: Profesional universitario	Aprobado por: Firma: Cargo: Secretaria de Desarrollo de la Salud
--	---	--

 DEPARTAMENTO DE CÓRDOBA	PROCEDIMIENTO		CODIGO: GDS-P80
	QUEJAS, RECLAMOS Y SATISFACCION DEL USUARIO - SIAU		VERSIÓN: 02
			FECHA: 08-05-14
	PROCESO GESTION DEL DESARROLLO SOCIAL		PÁGINA 2 de 2

6. REGISTROS RELACIONADOS CON ESTE DOCUMENTO

Código	Nombre	Lugar almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de retención	Disposición
	Quejas y Peticiones	Archivador oficina de auditorias	Carpeta	Nombre del registro	El establecido en las Tablas de Retención Documental	El establecido en las Tablas de retención documental
	Oficio	Archivador oficina de auditorias	Carpeta	Nombre del registro	El establecido en las Tablas de Retención Documental	El establecido en las Tablas de retención documental
	Consolidado de registro de documentos, quejas, reclamos y peticiones	Archivador oficina de auditorias	Carpeta	Nombre del registro	El establecido en las Tablas de Retención Documental	El establecido en las Tablas de retención documental
	Encuesta	Archivador oficina de auditorias	Carpeta	Nombre del registro	El establecido en las Tablas de Retención Documental	El establecido en las Tablas de retención documental
	Informe de resultado de encuesta	Archivador oficina de auditorias	Carpeta	Nombre del registro	El establecido en las Tablas de Retención Documental	El establecido en las Tablas de retención documental
	Cierre de quejas	Archivador oficina de auditorias	Carpeta	Nombre del registro	El establecido en las Tablas de Retención Documental	El establecido en las Tablas de retención documental

7. NORMATIVIDAD

Ver normograma del Proceso

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	FECHA
02	Se modifica escudo sin la inscripción de solidaria y comprometida Se reestructura procedimiento de acuerdo a la nueva plantilla	08/05/2014