



MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

PROCEDIMIENTO : TRAMITE DE PETICIONES

Levantamiento:
Agosto de 2010

Aprobación:
Octubre de 2010

Código:
P-CE-SI-02

Página:
- 1 - de 3

Versión:
01

TRAMITE DE PETICIONES

1. OBJETIVO

- Garantizar un sistema de Trámite de peticiones ágil de alta calidad y acorde con la normatividad que la regula
- Facilitar el abordaje y la solución directa de la petición ciudadana de diferente procedencia.
- Recuperar y organizar la información que tiene como referente al usuario en su relación con el sistema general de Seguridad Social como base de análisis y solución de los problemas

2. ALCANCE

Desde la identificación de la petición hasta la acción correctiva que genera la petición

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

Auxiliar Administrativa

4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

PASOS		Quién	Qué debe hacer y cómo	Cuándo	Documento
1	P	Gerencia	Define políticas para el trámite de peticiones de acuerdo a las normas establecidas dentro del marco de ley.	Cada vez que se requiera	Políticas
2	H	Auxiliar administrativo SIAU	Elabora el procedimiento con el fin de tener una metodología única y estandarizada que prevenga ineficiencias en el desarrollo de las mismas, garantizando el trámite oportuno de las peticiones.	Cada vez que se requiera	Proceso
3	H	Usuario	Manifiesta en forma verbal y/o escrita la inconformidad por la prestación de servicios, ante la oficina de atención al usuario.	Cada vez que se requiera	
4	H	Auxiliar administrativo SIAU	Suministra al usuario formato de Peticiones, solicitando se diligencie en forma completa los datos referentes del paciente. Solicita al usuario que relate en él los hechos que suscitaron la Petición.	Cada vez que se requiera	Registro de Peticiones
5	H	Auxiliar administrativo SIAU	Revisa la petición y la Registra en el libro de registro de quejas, puntualizando el motivo, el área implicada con su respectivo responsable.	Cada vez que se requiera	Base de datos.



MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

PROCEDIMIENTO : TRAMITE DE PETICIONES

Levantamiento:
Agosto de 2010

Aprobación:
Octubre de 2010

Código:
P-CE-SI-02

Página:
- 2 - de 3

Versión:
01

6	H	Auxiliar administrativo SIAU	Elabora junto con el servicio la investigación de la queja y/o petición.	Cada vez que se requiera	Oficio.
7	H	Auxiliar administrativo SIAU y funcionarios de Área	Elaboración de la respuesta con destino al usuario. (en un tiempo no superior a 8 días desde la recepción de la queja)	Al terminar las averiguaciones	Respuesta queja
9	AC	Auxiliar administrativo SIAU	Presenta la queja y la respuesta a la Gerencia para su revisión, aprobación y firma.	Al realizar la respuesta	Respuesta queja
10	H	Auxiliar administrativo SIAU	Establecimiento del contacto Directo (Teléfono, Escrito) con el usuario, bajo la supervisión de un miembro de la Asociación de usuarios para realizar el seguimiento y determinar el nivel de satisfacción del usuario.	Al remitir respuesta de queja	Respuesta queja
13	H	Auxiliar administrativo SIAU	Archiva respuesta de la Queja	Cada vez que se requiera	Archivo de quejas

5. INDICADORES

No.	Nombre	Descripción
1	Porcentaje de Respuesta a Quejas	Quejas tramitadas/total de quejas en el periodo por 100
2	Quejas por Servicio	Número de quejas por servicio/ total de quejas por 100

6. ACCIÓN DE CONTROL (AC)

Paso 9: Auxiliar administrativo SIAU, Presenta la queja y la respuesta a la Gerencia para su revisión, aprobación y firma.

7. INSTRUMENTOS DE REGISTROS

Registros de Quejas reclamos y sugerencias
Libro registro de quejas

8. DOCUMENTOS ANEXOS

Diferentes registros soportes de la institución

9. FLUJOGRAMA

MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

PROCEDIMIENTO : TRAMITE DE PETICIONES

Levantamiento:
Agosto de 2010

Aprobación:
Octubre de 2010

Código:
P-CE-SI-02

Página:
- 3 - de 3

Versión:
01

