9.DIAGRAMA DE FLUJO

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
Clasificación de la P.Q.R.S.F	Se realiza Verificación, clasificación y codificación de la P.Q.R.S.F	Auxiliar administrativo S.I.A.U	Formato P.Q.R.S.F
Lectura de la P.Q.R.S.F	Realizar lectura y análisis de la información relacionada en el formato P.Q.R.S.F para establecer el direccionamiento.	Auxiliar administrativo S.I.A.U	NA
Verificación de datos	verificación en el sistema Rocky de los datos del solicitante, nombres, documentos, número de teléfono, de ser necesario, se llama al usuario para ampliar la información	Auxiliar administrativo S.I.A.U	NA
No / Establecer responsable / Si	Establecer el área o funcionario responsable de dar respuesta a la petición queja, reclamo, solicitud y felicitación.	Auxiliar administrativo S.I.A.U	NA
Solicitud de respuesta	Se emite solicitud de respuesta al funcionario responsable o área para contestar la petición, queja reclamo o solicitud que el usuario requiera	Gerente o su delegado	Solicitud de respuesta
Unidad de Análisis	Se analiza la P.Q.R.S.F en unidad de análisis. Para emitir respuesta al usuario.	Gerente Profesional Universitario Auxiliar administrativo	Acta de Reunión

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Respuesta al usuario	Se proyecta respuesta a la petición queja, reclamo, solicitud y felicitación que radico el usuario. La redacción del oficio debe cumplir con características de calidad en cuanto a: orden de la redacción, información clara, puntual y pertinente, ortografía y en caso de tener siglas debe incluir el significado de cada una de ellas **Nota** se deben contestar las peticiones de interés general o particular en un término de 15 días hábiles. Las solicitudes de información se deben resolver en el término de diez días hábiles y las de consulta, en término de 30 días hábiles	Gerente Profesional Universitario Auxiliar administrativo S.I.A.U Funcionario responsable	Oficio de Respuesta
Envió y/o publicación de respuesta al usuario	La respuesta a la petición queja, reclamo, solicitud y felicitación se remite al usuario, teniendo en cuenta la información relacionada en el formato P.Q.R.S.F Nota De no haber remitente se publicará en la cartelera disponible en el servicio S.I.A.U. Y se emite respuesta a Personería Municipal	Auxiliar administrativo S.I.A.U	Registro de entrega de respuesta en el libro de P.Q.R.S.F
Archivo PQRSF	Realizar archivo de petición queja, reclamo, solicitud y felicitación en carpeta en físico de nombre peticiones, quejas,	Auxiliar administrativo	Carpeta de archivo de P.Q.R.S.F

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

	reclamos, sugerencias, felicitaciones (P.Q.R.S.F) Nota: se debe garantizar la custodia y privacidad de las solicitudes realizadas		

ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ Y LA INFORMACIÓN QUE POSEE ES CONFIDENCIAL. SU REPRODUCCIÓN ESTARÁ DADA A TRAVÉS DE COPIAS AUTORIZADAS POR COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD