

 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b></p>	
<p>Código: PR-ATU-02-01 V.01      Página 1 de 19</p>		

## PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

### 1. OBJETIVO

Recibir, clasificar, tramitar y resolver de manera oportuna las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los usuarios de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona, formulen a través de los medios utilizados para su recepción, desarrollando actividades de gestión y la puesta en marcha de acciones de mejora.

### 2. ALCANCE

Inicia desde el registro de la queja, reclamo, sugerencia y felicitación por parte del usuario en cualquiera de los medios dispuestos en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona, continua con la gestión del trámite, seguimiento de las mismas y finaliza con la entrega de la respuesta pertinente al usuario.

### 3. RESPONSABLE

- Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU).
- Subdirección científica
- Comité de calidad.

### 4. DEFINICIONES

**4.1 Usuario:** Es la persona natural o jurídica que requiere los servicios de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona. En la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud establece los conceptos de quejas y reclamos así:

**4.2 Queja:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

**4.3 Reclamo:** A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

**4.4 Sugerencia:** Es una propuesta o consejo que realiza el usuario basado en sus opiniones y experiencias para con la entidad y las manifiesta con el fin de que la institución las tome en cuenta para mejorar la prestación de sus servicios.

**4.5 Felicitación:** Expresión de satisfacción que se siente por el servicio o beneficio recibido.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
MARIA JOSE CARRILLO BECERA TRABAJADORA SOCIAL	KAREN DAYANA VILLAMIZAR OTALORA ING. INDUSTRIAL	COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO
Fecha: SEPTIEMBRE 2022	Fecha: SEPTIEMBRE 2022	Fecha: 22 SEPTIEMBRE 2022

 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b></p>	
<p>Código: PR-ATU-02-01 V.01      Página 2 de 19</p>		

**4.6 Queja repetitiva:** Es aquella expresión de inconformidad recibida durante tres meses consecutivos y/o tres veces o más durante el mismo mes.

**4.7 Sugerencia repetitiva:** Es aquella propuesta recibida durante tres meses consecutivos y/o tres veces o más durante el mismo mes.

**4.8 Q.R.S.F.:** Queja, reclamo, sugerencia y felicitación.

**4.9 Buzón de sugerencias:** Mecanismo de participación que permite al ciudadano manifestar su percepción frente al servicio prestado por las dependencias a través de sugerencias y felicitaciones.

**4.10 SIAU:** Servicio de información y Atención al Usuario

## 5. GENERALIDADES DEL PROCEDIMIENTO

La Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud, protección al usuario establece: *“Es deber de todas las entidades brindar atención integral al usuario de salud y esta debe entenderse como un proceso integral en el que el requisito fundamental es adoptar procedimientos, mecanismos, medios instrumentos y canales para que esta cumpla con los principios de objetividad y buen trato”*

### Oficina de atención al usuario

Todas las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB) Y prestadoras del servicio de salud deben tener una oficina de atención al usuario de manera personalizada, ubicada en un sitio de fácil acceso y dotada de las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento su horario de atención debe ser acorde a las necesidades del usuario

- La oficina de información y atención al usuario SIAU, de la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona, es la encargada de la clasificación, recepción y tramite de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de los diferentes medios dispuestos para tal fin, los cuales son: buzones de sugerencias, página web <https://hsdp.sistemapqrs.com/> o través de correo institucional [siau@hsdp.gov.co](mailto:siau@hsdp.gov.co), correspondencia escrita y comunicación telefónica.
- Cuando llegue una queja, reclamo, sugerencia o felicitación a la oficina de Gerencia, debe ser remitida a la oficina del SIAU para que esta dependencia proceda a realizar el trámite respectivo.
- Toda persona puede presentar quejas, reclamaciones o sugerencias, mediante cualquier canal de atención del cual dispóngala el Hospital de Pamplona.

 <p>Gobernación de Norte de Santander</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b></p>	
<p>Código: PR-ATU-02-01 V.01      Página 3 de 19</p>		

- Los usuarios podrán dirigirse a la oficina del SIAU en donde las auxiliares en salud serán las funcionarias encargadas de escucharlo, identificar la situación relatada por este, clasificar las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones las cuales serán registradas por el usuario en el FORMATO DE REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS Código: FR-ATU-02-02 V.02 y FORMATO DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES Código: FR-ATU-02-04 V. 02 para su respectivo trámite y seguimiento.
- Para la recolección de las sugerencias y felicitaciones de los buzones, se dará apertura a estos cada 15 días, según cronograma establecido y la auxiliar del SIAU clasifica las Q.R.S.F. encontradas en los mismos, se diligencia ACTA DE APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS código: AC-ATU-02-01 V.02. Las quejas halladas son direccionadas a la auxiliar del SIAU encargada del trámite de quejas y reclamos.
- Para las felicitaciones encontradas en los buzones, se diligencia el respectivo formato de felicitación y se entrega al servicio o funcionario al que va dirigido.
- Las acciones de mejora serán establecidas por el Comité de Calidad, quien envía a la oficina del SIAU, el respectivo oficio relacionando las acciones y actividades de mejora y esta las publica en la cartelera institucional, la auxiliar encargada realiza el seguimiento de las mismas.
- Las Q.R.S.F. serán relacionadas en el CUADRO DE TRAZABILIDAD DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES código: FR-ATU-02-01 V.01, para su seguimiento y consolidación de la información.
- El Comité de Calidad a través de reuniones mensuales, analiza las Q.R.S.F., recibidas por los diferentes medios, establece las acciones de mejora y los medios para ejecutarlas.
- El horario de atención al usuario está definido de la siguiente manera: lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.



### 5.1 TERMINO PARA RESOLVER LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Los términos para resolver las quejas, reclamos y sugerencias tendrán un trato diferencial cuando la dependencia de la Institución determine que se enmarca dentro de lo reglamentado por la Superintendencia Nacional de Salud en la Circular Externa 008 del 2018:

- PQR con riesgo vital (que involucren riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas): **2 días hábiles**
- PQR relacionadas con el acceso al sistema de salud, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios para acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud, la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores, y la inadecuada prestación del servicio de salud que afecte la oportunidad, continuidad o integralidad: **5 días hábiles**
- PQR que no son urgentes ni prioritarias: **15 días hábiles**

### 6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	TIEMPO DE EJECUCIÓN
1	<p><b>RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</b></p> <p><b>1.1 Identificación de la queja o reclamo:</b> Se escucha del usuario la queja o reclamo, quien la expresa libre y voluntariamente.</p> <p><b>1.2 Registro de la queja o reclamo.</b> Para el caso, que el usuario manifieste la queja o reclamo en forma verbal, se le realiza la entrega del FORMATO DE REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS, Código: FR-ATU-02-02 V.02, indicando la forma de diligenciamiento.</p>	Oficina de Atención al Usuario- SIAU		Una vez radicado y hasta 15 días siguientes a la recepción.



<p>En el evento en el que el usuario informe que no sabe escribir, la funcionaria del SIAU redactará la queja o reclamo en los términos exactos en los que los dicte el usuario.</p> <p>Para el caso de las quejas y reclamos recibidos a través del aplicativo de la página web, las auxiliares de la oficina del SIAU revisarán diariamente, y le darán el trámite correspondiente.</p> <p><b>1.3 Asignación del código:</b></p> <p>Se asignará código a la queja y reclamo registrado en el FORMATO DE REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS, Código: FR-ATU-02-02 v.02 el cual será:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Se iniciará con la letra Q, la cual se identificará como queja</li> <li>•Numero de dos dígitos correspondiente al consecutivo de la queja o reclamo.</li> <li>•Numero de dos dígitos correspondiente al mes.</li> <li>•Numero de dos dígitos correspondiente al año.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> el sistema de PQRSF automáticamente incorpora un número de consecutivo al ingresar la solicitud al mismo.</p> <p><b>1.4 Información del trámite:</b></p> <p>La auxiliar de salud de la oficina del SIAU, Informa al usuario o a su familia sobre el trámite a</p>			
--	--	--	--



<p>seguir con respecto a la queja o reclamo recibido.</p> <p><b>1.5 Registro de la queja o reclamo en el cuadro de trazabilidad:</b></p> <p>La auxiliar de salud del SIAU, registra la queja o reclamo en el CUADRO DE TRAZABILIDAD DE Q.R.S.F. Código: FR-ATU-02-01 v.01, para realizar el respectivo seguimiento de esta.</p> <p><b>1.6 Solicitud respuesta inicial:</b></p> <p>La auxiliar en salud del SIAU encargada del respectivo proceso, traslada la solicitud a las unidades funcionales, personas o cooperativas de trabajo, informándoles referente a la QR que se recibió y se le da un término de 3 días hábiles para que se haga la revisión, análisis y se presenten los descargos correspondientes.</p> <p><b>1.7 Seguimiento al trámite:</b></p> <p>La auxiliar del SIAU revisa periódicamente el estado de la queja o reclamo, realiza las respectivas anotaciones en el CUADRO DE TRAZABILIDAD DE Q.R.S.F. Código: FR-ATU-02-01 v.01</p> <p>La auxiliar del SIAU solicita los descargos correspondientes a cada una de las personas implicadas, con copia a la subdirección científica, debido a que dichos descargos pueden en ciertos casos hacer parte de</p>			
--	--	--	--



	<p>la respuesta que se le entregara al usuario.</p> <p><b>1.8 Respuesta al peticionario:</b></p> <p>Una vez se tenga la solución concreta y satisfactoria de la queja y/o reclamo; debe ser comunicada al usuario o peticionario en la dirección física, electrónica o telefónica.</p> <p>La auxiliar del SIAU en forma conjunta con la Unidad Funcional implicada, establece única respuesta para el usuario elaborando oficio, en donde se le explica las acciones de mejora y se informa al usuario las actividades y especificaciones del proceso que se llevó a cabo, cumpliendo con el tiempo reglamentario de máximo 15 días.</p> <p>La auxiliar del SIAU encargada de QUEJAS Y RECLAMOS, organiza archivo de quejas o reclamos anexa cada registro correspondiente a cada queja o reclamo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Soportes o anexos entregados por el peticionario.</li> <li>•Soportes o anexos de respuestas entregados por el personal involucrado.</li> <li>•Organiza archivo cronológico.</li> </ul>			
<p><b>2</b></p>	<p><b>BUZONES DE SUGERENCIAS</b></p> <p>En los diferentes servicios de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios Pamplona y sus organismos adscritos se encuentran ubicados los</p>	<p>Oficina de Atención al usuario SIAU y en los Centros de Salud adscritos el</p>		<p>Se realiza la apertura de buzones de sugerencias cada 15 días.</p>



<p>buzones de sugerencias, con su respectivo FORMATO DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES Código: FR-ATU-02-04 v. 02, para que el usuario deposite su respectivo comentario.</p> <p>Las actividades que desarrollan para la apertura del buzón de sugerencias y recolección son las siguientes:</p> <p><b>2.1 Programación apertura de buzones:</b></p> <p>La auxiliar del SIAU al finalizar cada año, realiza la programación de la apertura de los buzones de sugerencias de la siguiente vigencia, tendrá en cuenta que la apertura del buzón, se hace cada quince días con invitación como testigo a un representante de cada E.P.S con las cuales tiene contrato la institución, un veedor, un representante de la asociación de usuarios, un representante de Personería y un representante de la Secretaría de Salud.</p> <p>Durante la última semana del mes de diciembre la auxiliar del SIAU, envía los respectivos oficios de invitación de apertura de los buzones, anexa el cronograma de apertura establecido para la vigencia el cual se ubica en la oficina del SIAU y en los centros de salud en un sitio visible.</p>	<p>personal de odontología.</p>		
--	---------------------------------	--	--



<p><b>2.2 Apertura de buzones:</b></p> <p>La auxiliar en salud del SIAU, llegado el día y hora convocada según cronograma establecido, abre los buzones de sugerencias ubicados en la E.S.E Hospital San Juan de Dios de Pamplona y en los Centros de Salud el personal encargado, en presencia de los testigos asignados para tal fin, a los cuales les recuerda y motiva para que asistan a la apertura con anterioridad a la fecha programada. En cada buzón de sugerencias abierto se colocará la tirilla de control, código FR-ATU-02-03.</p> <p>En caso de no presentarse ninguno de los testigos convocados, se cumple con la apertura de buzones de sugerencias, serán testigo 1 o 2 personas distribuidas en el momento de la apertura reunidas entre el personal que labora en la institución y un usuario que se encuentre en el momento de la apertura, registra el hecho en la casilla de observaciones del Formato de Acta de Apertura de Buzones código: AC-ATU-02-01 v.02</p> <p><b>2.3 Registro y conteo de sugerencias:</b></p> <p>Se clasifica el comentario recibido, teniendo en cuenta, si es sugerencia o felicitación, especificando cuantas, de cada una, si es queja se remite a la auxiliar de salud encargada de</p>			
--	--	--	--



<p>recibir las quejas, para su respectivo trámite, en el caso que las quejas sean anónimas la respuesta se publica en la cartelera del SIAU, si es felicitación se diligencia en el formato de felicitaciones y se entrega el formato al servicio o funcionario correspondiente.</p> <p><b>2.4 Aprobación acta:</b></p> <p>La auxiliar de Salud del SIAU asigna un código consecutivo al acta de apertura y diligencia el encabezado de la misma.</p> <p>La auxiliar de la oficina del SIAU realiza lectura al acta de apertura y registra la firma de los asistentes, queda aprobada el acta de apertura de buzones de sugerencias</p> <p><b>2.5 Publicación del acta:</b></p> <p>La auxiliar de salud encargada para el caso del hospital sede publica el acta de apertura de buzones código: AC-ATU-02-01 v.02, en la cartelera institucional y los centros de salud el personal de odontología en la cartelera de seguridad del paciente.</p> <p><b>2.6 Entrega de acta de apertura de buzones:</b></p> <p>La auxiliar de la oficina del SIAU, entrega copia del acta registrada a la subdirección científica, quien delega en el personal del comité de calidad la revisión del acta y el</p>			
--	--	--	--



<p>establecimiento de acciones de mejora.</p> <p>La auxiliar del SIAU asignada publica el acta entregada por calidad con las acciones de mejora en cartelera institucional. Para en caso de los centros de salud se analiza el acta con el personal del centro de salud, quienes generarán respuesta al acta, enviarán a la subdirección científica para la aprobación y firma.</p> <p>La subdirección debe hacer devolución a las respuestas una vez firmada, el personal encargado publica en cartelera de cada municipio.</p> <p><b>2.7 Registro Cuadro de Trazabilidad:</b></p> <p>Las sugerencias recolectadas en los buzones se registran en el respectivo CUADRO DE TRAZABILIDAD DE Q.R.S.F. Código: FR-ATU-02-01 v.01, para esto le asignara el respectivo código.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Se iniciará con la letra S, la cual se identificará como Sugerencia</li> <li>•Numero de dos dígitos correspondiente al consecutivo de la queja o reclamo.</li> <li>•Numero de dos dígitos correspondiente al mes.</li> <li>•Numero de dos dígitos correspondiente al año.</li> </ul> <p>Esta actividad estará a cargo en el hospital sede de la auxiliar de</p>			
--	--	--	--



	<p>salud del SIAU y en los centros de salud del personal de odontología.</p> <p><b>2.8 seguimiento de acciones de mejora:</b></p> <p>La auxiliar de la oficina del SIAU en el hospital sede y en los centros de salud el personal del servicio de odontología deberá realizar el seguimiento a las acciones de mejora estipuladas en el comité de calidad a través del cuadro de trazabilidad.</p> <p><b>2.9 archivo de documentación:</b></p> <p>La auxiliar de salud en el hospital sede y en los centros de salud el personal de odontología, archivarán el Formato de Acta de Apertura de Buzones código: AC-ATU-02-01 v.02 anexando los registros. Adjunta las notificaciones de las acciones al personal administrativo y asistencial.</p> <p>Las sugerencias recolectadas en la apertura de buzones serán archivadas en forma cronológica tanto en el hospital sede como en el centro de salud.</p>			
<p><b>3</b></p>	<p><b>FELICITACIONES</b></p> <p><b>3.1 Registro de felicitaciones:</b></p> <p>La auxiliar registra la respectiva felicitación en el acta de apertura de buzones código: AC-ATU-02-01 v.02, y realiza personalmente la entrega del</p>	<p>Oficina de Atención al usuario SIAU y en los Centros de Salud adscritos el personal de odontología.</p>		<p>Se realiza la apertura de buzones de sugerencias cada 15 días.</p>



	<p>formato de felicitación al funcionario correspondiente, el cual será firmado por Subdirección Científica, coordinación del SIAU y presidente de la alianza o asociación de usuarios.</p> <p><b>3.2 Registro en cuadro de trazabilidad:</b></p> <p>La auxiliar registra en el cuadro de trazabilidad las felicitaciones. CUADRO DE TRAZABILIDAD DE Q.R.S.F Código: FR-ATU-02-01 v.01</p> <p><b>3.3 Entrega de consolidado de felicitaciones:</b></p> <p>Realiza mensualmente consolidado de felicitaciones recibidas en Hospital sede y en los Centros de Salud.</p>			
<p><b>4</b></p>	<p><b>SISTEMA P.D.Q.R.S.F</b></p> <p>La Entidad implementó a partir del mes de junio de 2020 un sistema de información para interponer peticiones, denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, al cual se puede acceder por medio del enlace <a href="https://hsdp.sistemapqrs.com/">https://hsdp.sistemapqrs.com/</a></p> <p><b>4.1 Revisión del sistema:</b></p> <p>La funcionaria del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) encargada de tramitar las QRSF verifica constantemente la página <a href="https://hsdp.sistemapqrs.com/">https://hsdp.sistemapqrs.com/</a></p>	<p>Oficina de Atención al usuario SIAU</p>		<p>Denuncia (10) Diez días</p> <p>Petición de Consulta (30) Treinta días</p> <p>Petición de Documentación (10) Diez días</p> <p>Petición de Información (15) Quince días</p> <p>Queja (15) Quince días</p>



<p>con el objetivo de realizar el trámite correspondiente de las solicitudes que llegan al sistema y así mismo, de las que se reciben por los diferentes canales de atención.</p> <p><b>4.2 Recibo y radicación en el sistema:</b></p> <p>Una vez registrada la solicitud, el sistema dará a conocer el número de radicado con el cual podrá consultar el estado en que se encuentra esta. Además, se enviará notificaciones al correo electrónico registrado.</p> <p><b>4.3 Verificación de la solicitud:</b></p> <p>Se procede a realizar la aceptación de la solicitud en el sistema de información, si no se puede lo anterior, se cancela.</p> <p><b>4.4 Asignación de dependencia o funcionario:</b></p> <p>La auxiliar encargada analiza la solicitud, verifica su responsabilidad, competencia o conocimiento de la situación, inicia la investigación del caso expuesto y remite a las unidades funcionales implicadas.</p> <p><b>4.5 Evaluación de la solicitud:</b></p> <p>Se realiza el análisis de la respuesta enviada por la unidad funcional implicada, para llevar a cabo la elaboración de la</p>			<p>Reclamo (15) Quince días</p> <p>Sugerencia (30) Treinta días</p> <p>Felicitación (30) Treinta días</p>
---	--	--	---





	<p>su recurrencia, estado y trámites.</p> <p><b>5.1 Acciones de mejora:</b></p> <p>El comité propone y decide frente a las situaciones presentadas acciones de mejora.</p> <p><b>5.2 verificación de acciones de mejora:</b></p> <p>Al iniciar cada reunión el comité de calidad dará lectura al acta anterior y a las acciones de mejora, establece nuevos compromisos y los responsables de cumplirlos, o se determinará el cierre de las acciones establecidas.</p>			
<p><b>6</b></p>	<p><b>INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b></p> <p>Elaborar informe trimestral de las Q, R, S, F presentadas durante el periodo, el cual debe ser remitido a Control Interno de Gestión, Sistemas, Calidad y Subdirección Científica, reflejando la cantidad y el estado de las mismas. Se debe llevar un archivo central de los informes.</p>	<p>Oficina de Atención al usuario SIAU</p>		<p>Se envía informe trimestral los 5 primeros días del mes siguiente.</p>

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>		
	Código: PR-ATU-02-01	V.01	

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Código o referencia	Tipo de documento	Nombre del documento
Decreto 1754 de 1994	Externo	Por el cual se modifica el artículo 33 del Acuerdo 003 de 1993 que adopta los Estatutos del Instituto de Seguros Sociales
Ley 100 de 1993 Artículo 189-198-200	Externo	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones
Circular Externa 008 de 2018.	Externo	Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y Modificaciones a la circular 047 de 2007
Ley 1755 de 2015 Artículo 14	Externo	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

## 8. HISTORIA DE MODIFICACIONES

Versión	Naturaleza de cambio	Fecha de cambio	Aprobación de cambio
00	Creación	2016	18 de noviembre de 2016
01	Actualización	2022	22 de septiembre de 2022

## 9. ADMINISTRACIÓN DE REGISTROS

Código	Nombre	Responsable	Ubicación	Acceso	Tiempo de retención	Disposición
AC-ATU-02-01 V.02	Acta de apertura de buzón de sugerencias	SIAU Hospital. Personal de odontología Centros de Salud	Oficina SIAU Hospital. Servicio de odontología Centros de Salud	Responsables	5 años	Eliminación total
FR-ATU-02-01 V.01	Cuadro de trazabilidad QRSF	SIAU Hospital. Personal de odontología Centros de Salud	Oficina SIAU Hospital. Servicio de odontología Centros de Salud	Responsables	5 años	Eliminación total
FR-ATU-02-02 V.02	Formato de registro de quejas y reclamos	SIAU Hospital. Personal de odontología Centros de Salud	Oficina SIAU Hospital. Servicio de odontología Centros de Salud	Responsables	5 años	Eliminación total
FR-ATU-02-04 V.02	Formato de sugerencias y felicitaciones	SIAU Hospital. Personal de odontología Centros de Salud	Oficina SIAU Hospital. Servicio de odontología Centros de Salud	Responsables	5 años	Eliminación total
FR-ATU-02-05 V.01	Formato consolidado mensual de quejas	SIAU Hospital.	Oficina SIAU Hospital.	Responsables	5 años	Eliminación total
N/A	Informe trimestral de QRSF en hoja membrete	SIAU Hospital.	Oficina SIAU Hospital.	Responsables	3 años	Eliminación total



## 10. ANEXOS

### 10.1 DIAGRAMA DE FLUJO

