



Unidad de Salud
Tratamiento de las PRQ

Código: PA-GU-10-PR-30

Versión: 1

Fecha de actualización: 04-09-2015

Página 1 de 5

1. PROCESO/SUBPROCESO RELACIONADO:	Gestión de la Cultura y el Bienestar / Gestión Asistencial u Operativa – Unidad de Salud.
2. RESPONSABLE(S):	Secretaria de dirección, Trabajadora social, jefe de área - Sub dirección Científica.
3. OBJETIVO:	Administrar las Peticiones, Quejas y Reclamos para controlar el cumplimiento de las respuestas oportunas a los usuarios de los servicios prestados por la Unidad de Salud.
4. ALCANCE:	Inicia con la recepción de la PQR y finaliza con la respuesta de fondo realizada a quien interpuso la PQR y el plan de mejoramiento respectivo con las actividades preventivas o correctivas a que haya lugar.
5. MARCO NORMATIVO:	Resolución 146 de 2007: Reglamentación del Sistema de trámite de Peticiones, quejas, reclamos y consultas en la Universidad del cauca

6. CONTENIDO:

No.	Actividad / Descripción	Cargo Responsable	Punto de Control
1	Recibe y radica la PQR, en caso de PQR sean verbales, se direccionara inmediatamente al jefe del área de la cual se está colocando la PQR y de ser posible se dará respuesta inmediata, en caso contrario, se levantara acta sobre los hechos referidos y se dará respuesta escrita en los términos considerados en la resolución 146 de 2007.La entidad cuenta con el correo electrónico teescuchaunisalud@unicauca.edu.co al cual podrán también dirigir las PQR.	Secretaria de Dirección	Registro de PQR
2	Remite la PQR a la oficina de atención al usuario para su tramite	Secretaria de Dirección	Registro de PQR en área de atención al usuario
3	Identifica el área (asistencial, administrativa o Dirección) quien origina la PQR, Investigar su causa, si es necesario realizar comunicación	. Trabajadora Social	



Unidad de Salud
Tratamiento de las PRQ

Código: PA-GU-10-PR-30

Versión: 1

Fecha de actualización: 04-09-2015

Página 2 de 5

	directa con la persona que interpuso la PQR y si el caso lo amerita remitir para conocimiento y pronunciamiento de la persona natural o jurídica quien ocasiona la PQR.		
4	Realiza conjuntamente con el jefe del área que origina la PQR (asistencial o administrativa) la respuesta de fondo a la misma, en un tiempo máximo de 15 días hábiles.	Trabajadora Social Jefe área Financiera y administrativa	Registro de PQR en área de atención al afiliado
5	Elabora las acciones necesarias en el plan de mejoramiento para evitar la recurrencia de la no conformidad.	Trabajadora Social Jefe área Financiera y administrativa	Documento plan de mejoramiento
6	Realiza seguimiento a las acciones propuestas para dar tratamiento a la PQR	Trabajadora Social	Informe auditoria al plan de mejoramiento
7	Realiza y socializa al interior de la Unidad informe trimestral sobre las PQR, así como el tratamiento realizado a las mismas.	Trabajadora Social	Documento informe trimestral.

7. FORMATOS:	N. / A.
8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:	PQR: peticiones, quejas y reclamos

9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:

FECHA	VERSIÓN : No	CÓDIGO	MODIFICACIONES
12-04-2012	0	MA-GO-10-PR-2	Construcción Procedimiento: Tratamiento a las PQR



Unidad de Salud
Tratamiento de las PRQ

Código: PA-GU-10-PR-30

Versión: 1

Fecha de actualización: 04-09-2015

Página 3 de 5

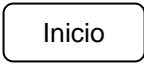


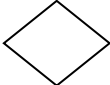
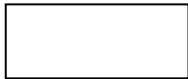

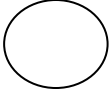
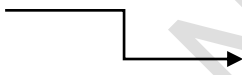


04-09-2015	1	PA-GU-10-PR-30	Adecuación nuevo formato, Cambio de código, Ajuste a responsables, Mejora al contenido (Actividades)
------------	---	----------------	--

10. ANEXOS:	<p>Anexo A: Convenciones de procedimientos. Anexo B: Diagrama de flujo del procedimiento.</p>
--------------------	---

ELABORACIÓN	REVISIÓN
Funcionario Responsable	Responsable Subproceso
Cargo: Sub Director (a) Científico	Cargo: Director Unidad de Salud
Fecha: 13-03- 2015	Fecha: 18-08-2015
REVISION	APROBACION
Responsable Proceso	Rector
Cargo: Vicerrector (a.) Cultura y Bienestar	Fecha: 04-09-2015
Fecha: 25-08-2015	

Nota: La firma en el espacio revisión - responsable de subproceso, aplica cuando el subproceso exista.

Anexo A: Convenciones de procedimientos.

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Identifica el inicio del proceso.
	Representa la preparación de un documento en original.
	Representa la preparación de un documento que se elabora en original y varias copias.
	Representa la toma de decisiones.
	Representa una operación.
	Conector de páginas.
	Conector interno. Permite conectar actividades o formatos con otras actividades dentro del Flujograma.
	Indica el sentido de la información. Las flechas se utilizan para conectar los diferentes símbolos y con ello se representa el recorrido de la información entre las diferentes actividades o dependencias.
	Representa una nota.
	Representa el final del procedimiento/proceso.

Anexo B: Diagrama de flujo del procedimiento.

UNIVERSIDAD DEL CAUCA
UNIDAD DE SALUD
GESTION ASISTENCIAL U OPERATIVA
PROCEDIMIENTO: TRATAMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (P.Q.R.).

