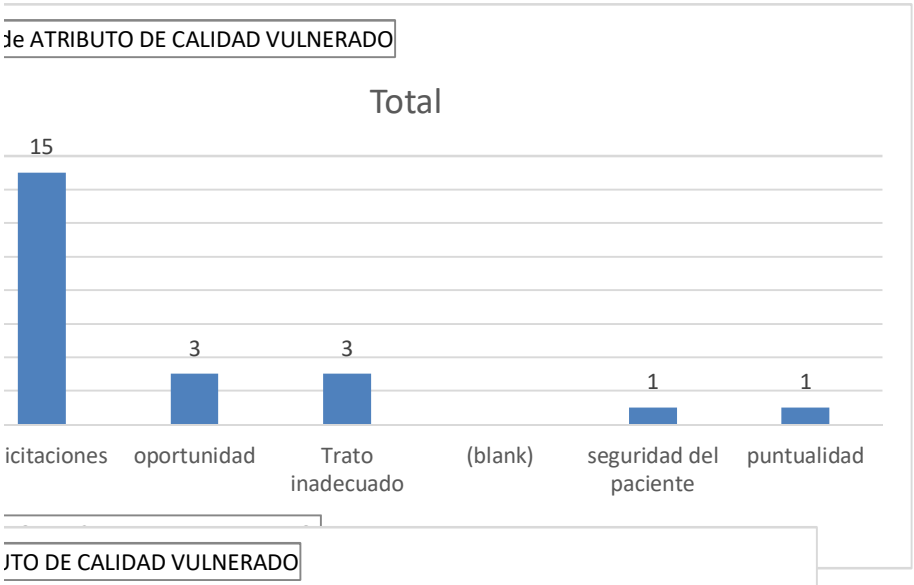
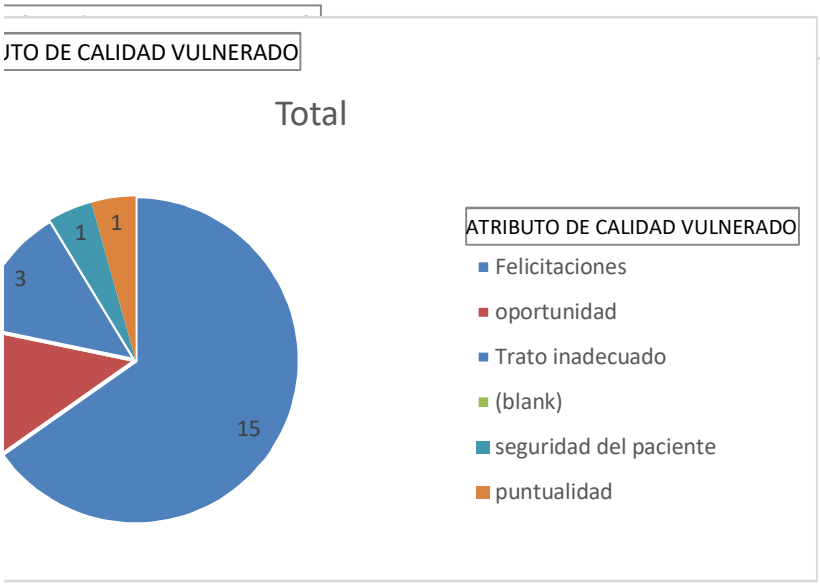
Etiquetas de fila	Cuenta de ATRIBUTO DE CALIDAD VULNERADO
Felicitaciones	15
oportunidad	3
Trato inadecuado	3
(en blanco)	
seguridad del paciente	1
puntualidad	1
Total general	**23**




de ATRIBUTO DE CALIDAD VULNERADO
Total
15
3
3
1
1
icitaciones
oportunidad
Trato inadecuado
(blank)
seguridad del paciente
puntualidad


UTO DE CALIDAD VULNERADO
Total
1
1
3
15
ATRIBUTO DE CALIDAD VULNERADO
Felicitaciones
oportunidad
Trato inadecuado
(blank)
seguridad del paciente
puntualidad

FORMATO

CONSOLIDADO DE PQRS Y FELICITACIONES

N°	FECHA	RADICADO	U S U A R I O	MOTIVO DE LAS MANIFESTACIONES DE LOS PQRS Y FELICITACIONES	PQRS Y FELICITACIONES	EPS	Mediode accesibilidad	IPC	SERVICIO	FECHA DE RESPUESTA	RADICADO DE RESPUESTA	ATRIBUTO DE CALIDAD VULNERADO	DÍAS TRANSCURRIDOS DE RESPUESTA
1	9/7/2021	01-SIAU-005801-E-2021	BRIGETHE YESENIA PERDOMO PERDOMO	Quien se queja por la odontologa y sus auxiliares YESICA Y DIANA, que dejan esperando a los pacientes y atienden cuando ellas quieren	queja	Medimas	Buzon consulta externa	Eduardo Santos	Odontologia	9/13/2021	01-SIAU-005219-E-2021	puntualidad	6
2	9/7/2021	01-SIAU-005802-E-2021	BRIGETHE YESENIA PERDOMO PERDOMO	Quien se queja por la odontologa y sus auxiliares YESICA Y DIANA, que dejan esperando a un paciente, no son actas para atender personal y ademas no son personas idoneas para el cargo	queja	Medimas	Buzon consulta externa	Eduardo Santos	Odontologia	9/13/2021	01-SIAU-005217-E-2021	puntualidad	6
3	9/7/2021	01-SIAU-005804-E-2021	KELLY MARCELA GUILOMBO PENAGOS	Quien se queja porque el doctor JUAN CARLOS RAMOS, se demora mucho en la atender tenia la cita alas 11:20 am y son las 12:30 pm y no me han llamado me parece una falta de respeto, vengo con una bebe y todo este tiempo esperando	queja	Medimas	Buzon consulta externa	Palmas	medicina general CE	9/9/2021	01-SIAU-005168-E-2021	puntualidad	6
4	9/7/2021	01-SIAU-005806-E-2021	INGRYD YULIETH ANGARITA LARA	Quien se queja por el DOCTOR CARLOS DARIO HERRERA, atiende al paciente de una manera inefasta, dadno un mal procedimiento, el cual nose porque esta alli, todo lo hace de manera grotesca sin mirar a la cara al paciente.	queja	Medimas	Buzon consulta externa	Granjas	medicina general CE	9/9/2021	01-SIAU-005167-E-2021	Trato inadecuado	2
5	9/7/2021	01-SIAU-005807-E-2021	LIGIA NINCO IPUZ	Quien se queja por el area de facturacion urgencias al abrir ingreso la niña que abre ingresos no me puso cuidadoy abrio un ingreso diferente y debido a ese cambio a ella se lo descontaron del sueldo	queja	Medimas	Buzon consulta externa	Granjas	Facturacion	9/9/2021	01-SIAU-005167-E-2021	accesibilidad	2
6	9/7/2021	01-SIAU-005809-E-2021	ANA CELENIA CADENA VALANDIA	Quien se queja por el Medico con el que tenia la cita estaba enfermo y nadie le aviso que le habian cancelado la cita.	queja	Comfamiliar del Huila	Buzon consulta externa	IPC	medicina general CE	9/14/2021	01-SIAU-005498-E-2021	oportunidad	7
7	9/7/2021	01-SIAU-005810-E-2021	BRIGETHE YESENIA PERDOMO PERDOMO	Quien se queja por el mal servicio de odontologia, especialmente la AUXILIAR MONA, son personas que no colaboran y ademas tienen una actitud ante los pacientes que no es adecuada	queja	Medimas	Buzon consulta externa	Eduardo Santos	Odontologia	9/13/2021	01-SIAU-005220-E-2021	Trato inadecuado	6
8	9/7/2021	01-SIAU-005811-E-2021	ANYI XIOMARA DIAZ PARRA	Quien se queja porque ingreso al servicio de urgencias y desde afuera se escuchan las carcajadas del personal reunido, porfavor sean concientes del dolor ajeno, cuando venimos aca es porque estamos enfermos	queja	Comfamiliar del Huila	Buzon urgencias	IPC	Urgencias	9/14/2021	01-SIAU-005499-E-2021	oportunidad	7
9	9/14/2021	01-SIAU-005972-E-2021	DIEGO ARMANDO OLAYA ORTIZ	Quien se queja por el DOC JAVIER RICARDO BENAVIDEZ, fue grosero y no me invito a toamr silla y me dice que que hago otra vez en urgencias, que me iba a dar salida sin valorarme, fue muy grosero	queja	No Registra	Buzon urgencias	Canaima	Urgencias	9/21/2021	01-SIAU-005499-E-2021	Trato inadecuado	7
10	9/14/2021	01-SIAU-005974-E-2021	BETTY CUENCA AVILEZ	Quien se queja por la demora en las visitas domiciliarias, que dicen que los llaman y no los llaman y cuando porfin la visitaron el medico se medoro mas de 8 dias en subir la historia clinica y todo ese tiempo sin medicamentos, que irresponsabilidad	queja	AIC	Buzon consulta externa	Granjas	medicina general CE	9/21/2021	01-SIAU-005499-E-2021	oportunidad	7
11	9/14/2021	01-SIAU-005976-E-2021	YASIRI URIBE TORRES	Quien se queja por el DO CRISTIAN CAMILO CONDE CONTRERAS, porque le hice una pregunta y me rspondio de manera grosera, luego sale del consultorio a hablarme duro grosero, altanero delante de la gente, que no se le puede preguntar nada, como si yo tuviera la culpa de los problemas de el.	queja	Comfamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Eduardo Santos	medicina general CE	9/21/2021	01-SIAU-005499-E-2021	Trato inadecuado	7
12	9/14/2021	01-SIAU-005977-E-2021	EDNA YAMILE RUMIQUE TRUJILLO	Quien se queja por la demora en la entrega de resultados de laboratorios, dicen que vengamos a una hora en especial y venimos y toca esperar demaciado tiempo	queja	No Registra	Buzon urgencias	Palmas	Urgencias	9/20/2021	01-SIAU-005339-E-2021	oportunidad	6
13	9/21/2021	01-SIAU-006149-E-2021	ANONIMO	Quien se queja por el DOC JOSE DANIEL CHARRY, ya que en vez de dar solucion a mi caso me causo molestias,, no me envio examenes, no me realizo nada y me hablo de mala manera, no sabe tratar a los pacientes.	queja	No Registra	Buzon urgencias	Palmas	Urgencias	9/20/2021	01-SIAU-005339-E-2021	Trato inadecuado	#NUM!
14	9/21/2021	01-SIAU-006150-E-2021	ELIZABETH MEDINA TOLEDO	Quien se queja por la FUNCIONARIA YOLIMA de facturacion, quien envia a los pacientes a que vuelvan al otro dia, me parece injusto el servicio.	queja	Comfamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Granjas	Facturacion	9/20/2021	01-SIAU-005339-E-2021	oportunidad	#NUM!
15	9/21/2021	01-SIAU-006152-E-2021	FRANKLIN FERNANDO RINCON RODRIGUEZ	Quien se queja por la mala atencion que tienen desde la recepconista hasta el vigilante, no dan una oportuna respuesta a la consulta a los pacientes que ingresan por urgencias	queja	No Registra	Buzon urgencias	Canaima	Urgencias	9/30/2021	01-SIAU-005495-E-2021	Trato inadecuado	9
16	9/21/2021	01-SIAU-006155-E-2021	EFREN CARDOZO SOTO	Quien se queja por la mala atencion que se brinda en urgencias	reclamo	No Registra	Buzon urgencias	Canaima	Urgencias	9/30/2021	01-SIAU-005494-E-2021	oportunidad	9
17	9/21/2021	01-SIAU-006156-E-2021	JAIRO QUINTERO POLANIA	Quien se queja por el servicio de RX que deberia ser las 24 horas y 7 dias, para que los tomen.	queja	Medimas	Buzon urgencias	IPC	Urgencias	9/30/2021	01-SIAU-005497-E-2021	accesibilidad	9
18	9/21/2021	01-SIAU-006157-E-2021	MARIA EDILMA ALARCON CASTRO	Quien se queja por el mal servicio de ambulancia, pesimo servicio	reclamo	Comfamiliar del Huila	Buzon urgencias	IPC	Urgencias	9/30/2021	01-SIAU-005500-E-2021	oportunidad	9

19	9/21/2021	01-SIAU-006159-E-2021	ELIZABETH	Quien se queja por el mal servicio de la ambulancia, estoy desde las 07:00 am y son las 04:00 pm no ha llegado la ambulancia para un toma de RX	queja	Comfamiliar del Huila	Buzon urgencias	IPC	Urgencias	9/30/2021	01-SIAU-005501-E-2021	oportunidad	9
20	9/21/2021	01-SIAU-006160-E-2021	NESTOR JULIO OTALORA OTALORA	Quien se queja por el mal servicio de ambulancia, estoy desde la 01:00 am y son las 03: 50 y nada que llega la ambulancia para que me lleven a la toma de un RX	queja	No Registra	Buzon urgencias	IPC	Urgencias	9/30/2021	01-SIAU-005502-E-2021	oportunidad	9
21	9/21/2021	01-SIAU-006161-E-2021	CLAUDIA PERDOMO	Quien se queja porque estaba reclamando los medicamentos de mi mama y las niñas que atienden en la farmacia no estan atentas, se ponen hablar entre ellos y no atienden al publico.	queja	Comfamiliar del Huila	Buzon consulta externa	IPC	Farmacia	9/30/2021	01-SIAU-005496-E-2021	oportunidad	9
22	9/28/2021	01-SIAU-006331-E-2021	YORLEDY QUINTNA PERDOMO	Quien se queja por el DOC ADAULFO CABRERA, es una persona que no sabe dirigirse a sus pacientes, lo hace de una manera grosera e inrrespetuosa y se dirige en una forma atarvana, para darle informacion en las consultas medicas.	queja	Comfamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Canaima	medicina general CE	10/6/2021	01-SIAU-005501-E-2021	Trato inadecuado	8
23	9/28/2021	01-SIAU-006331-E-2021	YORLEDY QUINTNA PERDOMO	Quien se queja por el DOC ADAULFO CABRERA, es una persona que no sabe dirigirse a sus pacientes, lo hace de una manera grosera e inrrespetuosa y se dirige en una forma atarvana, para darle informacion en las consultas medicas.	queja	Comfamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Canaima	medicina general CE	10/6/2021	01-SIAU-005501-E-2021	Trato inadecuado	8
24	9/28/2021	01-SIAU-006333-E-2021	VIDALIA RAMOS PLAZAS	Quien se queja por el doc ADAULFO CABRERA, por razones urgentes asisto a las citas medicas, el nego atenderme lo de mi problema diciendome que eso era en otra cita y yo le insisti para que me valorara y se nego, fue grosero	queja	Comfamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Canaima	medicina general CE	10/6/2021	01-SIAU-005501-E-2021	Trato inadecuado	8
25	9/28/2021	01-SIAU-006335-E-2021	LORENA CONSTANZA SONS CABRERA	Quien se queja por el DOC ADAULFO CABRERA, quien es un profesional demaciado grosero con los pacientes, me tomo en son de burla, sin dejarme nisiquiera contar que dolencias tenia.	queja	Medimas	Buzon consulta externa	Canaima	medicina general CE	10/6/2021	01-SIAU-005501-E-2021	Trato inadecuado	8
26	9/28/2021	01-SIAU-006336-E-2021	ELIANA TRUJILLO	Quien se queja por la mala atencion de urgencias, por no dejar ingresar acompañantes.	queja	Medimas	Buzon urgencias	Canaima	Urgencias	10/6/2021	01-SIAU-005501-E-2021	accesibilidad	8
27	9/28/2021	01-SIAU-006338-E-2021	CINDY JHOANA	Quien se queja por la mala atencion del Facturador EDWAR NARVAEZ, quien no desempeña bien su cargo, no ingresa bien a los pacientes por ende el medico nunca los llama a consulta.	queja	No Registra	Buzon urgencias	Granjas	Facturacion	10/6/2021	01-SIAU-005501-E-2021	oportunidad	8
28	9/28/2021	01-SIAU-006339-E-2021	DANIELA LUGO MONTES	Quien se queja porque tenia una cita de pediatria y llegue al centro de salud, me habian cancelado la cita, pero no me avisaron perdi tiempo y dinero.	queja	Comfamiliar del Huila	Buzon consulta externa	IPC	Pediatria	10/6/2021	01-SIAU-005501-E-2021	oportunidad	8
29	9/28/2021	01-SIAU-006341-E-2021	MARIA ARGENI ARTUNDUAGA CLAROS	Quien se queja porque en el area de urgencias le tomaron fotos sin su concentimiento, el cual fue el auditor.	reclamo	No Registra	Buzon urgencias	IPC	Urgencias	10/6/2021	01-SIAU-005501-E-2021	seguridad del paciente	8
30	9/7/2021	01-SIAU-005803-E-2021	PATRICIA SOGAMOZO SUAZA	Manifestacion de felicitacion para el area de Vacunacion por su excelente atencion	felicitacion	No Registra	Buzon consulta externa	Palmas	Vacunacion	9/15/2021	01-SIAU-005803-E-2021	Felicitaciones	8
31	9/7/2021	01-SIAU-005812-E-2021	ALEXANDER ALDABAN TOVAR	Manifestacion de felicitacion para la DOC JESSICA ANDREA AVILA CEBALLOS, por su buena labor como odontologa, se ha ganado el cariño de los pacientes por su sencillez, amabilidad y dedicacion en su trabajo.	felicitacion	No Registra	Buzon consulta externa	Eduardo Santos	Odontologia	9/15/2021	01-SIAU-005331-E-2021	Felicitaciones	8
32	9/14/2021	01-SIAU-005965-E-2021	HERNAN JAVIER FARFAN HORTA	Manifestacion de felicitacion para la DOC ESMERALDA RAMIREZ de odontologia por su buena atencion	felicitacion	No Registra	Buzon consulta externa	Granjas	Odontologia	9/20/2021	01-SIAU-005336-E-2021	Felicitaciones	6
33	9/14/2021	01-SIAU-005967-E-2021	RUBIEL DE JESUS CIFUENTES CASTRILLON	Manifestacion de felicitacion por el buen servicio prestado en hospitalizacion Covid.	felicitacion	Comfamiliar del Huila	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	9/20/2021	01-SIAU-005334-E-2021	Felicitaciones	6
34	9/14/2021	01-SIAU-005968-E-2021	MARTHA LILIANA PASTRANA DIAZ	Manifestacion de felicitacion para la Vacunadora MAGALY por su excelente trabajo y servicoo, el cariño que tiene para los bebes, muchas gracias.	felicitacion	Comfamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Palmas	Vacunacion	9/20/2021	01-SIAU-005330-E-2021	Felicitaciones	6
35	9/14/2021	01-SIAU-005970-E-2021	ANDREA CATALINA MURCIA CASTAÑEDA	Manifestacion de felicitacion para el DOC MISAEL POBLADO, por su buena atencion y calidad humana con la que presta su atencion a los usuarios.	felicitacion	Comfamiliar del Huila	Buzon urgencias	Canaima	Urgencias	9/20/2021	01-SIAU-005335-E-2021	Felicitaciones	6
36	9/21/2021	01-SIAU-006146-E-2021	YENNI CAROLINA GUTIERREZ CASTRO	Manifestacion de felicitacion para el DOC JUAN CARLOS RAMOS, por su excelente atencion al paciente, cordialidad y amabilidad al llevar a cabo el desarrollo de las citas medicas.	felicitacion	Comfamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Palmas	medicina general CE	9/30/2021	01-SIAU-005492-E-2021	Felicitaciones	9
37	9/21/2021	01-SIAU-006147-E-2021	ANONIMO	Manifestacion de felicitacion para el celador por su buen servicio a la comunidad	felicitacion	No Registra	Buzon urgencias	IPC	Urgencias	9/30/2021	01-SIAU-005493-E-2021	Felicitaciones	9
38	9/28/2021	01-SIAU-006343-E-2021	ALEJANDRA LOSADA PASTRANA	Manifestacion de felicitacion para la Vacunadora MAGALY por su excelente trabajo y servicoo, el cariño que tiene para los bebes, muchas gracias.	felicitacion	Comfamiliar del Huila	Buzon consulta externa	Palmas	Vacunacion	9/30/2021	01-SIAU-005490-E-2021	Felicitaciones	2

39	9/28/2021	01-SIAU-006345-E-2021	DORALBA CARRILLO PUENTES	Manifestacion de felicitacion para la odontologa ESMERALDA RAMIREZ, por la calidad de atencion prestada me voy muy satisfecha.	felicitacion	Medimas	Buzon consulta externa	Granjas	Odontologia	9/30/2021	01-SIAU-005492-E-2021	Felicitaciones	2
40	9/28/2021	01-SIAU-006347-E-2021	LINDA BRENDA	Manifestacion de felicitacion para auxiliar ESTELA NUÑEZ, por su buena atencion	felicitacion	No Registra	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	9/30/2021	01-SIAU-005489-E-2021	Felicitaciones	2
41	9/28/2021	01-SIAU-006348-E-2021	ADRIANA MARIA BARRERA	Manifestacion de felicitacion para auxiliares ESTELA NUÑEZ, TANIA LOPEZ, por su buena atencion.	felicitacion	Comfamiliar del Huila	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	9/30/2021	01-SIAU-005488-E-2021	Felicitaciones	2
42	9/28/2021	01-SIAU-006351-E-2021	INGRID FERNANDEZ GUTIERREZ	Manifestacion de felicitacion para ESTELA NUÑEZ, YENNY MEDINA Y YUBELY BARRIOS, auxiliares que brindaron un excelente servicio.	felicitacion	Comfamiliar del Huila	Buzon hospitalizacion	Canaima	Hospitalizacion	9/30/2021	01-SIAU-005487-E-2021	Felicitaciones	2

atributo	Medio_accesibilidad	Tipo_PQRSF	EPS	SEDE
accesibilidad	Buzon consulta externa	Peticion	Comfamiliar d	Canaima
oportunidad	Buzon farmacia	queja	Medimas	IPC
continuidad	Buzon urgencias	reclamo	AIC	Palmas
seguridad del paciente	Buzon hospitalizacion	sugerencia	Coomeva	Siete de agos
pertinencia	web_ticket	felicitacion	Famisanar	Granjas
puntualidad	correo electronico	solicitud	NuevaEPS	Eduardo Sant
Trato inadecuado	verbal	otro	Sanitas	Fortalecillas
Infraestructura	Secretaria De Salud		No Registra	Vega Larga
Dotaciòn			Salud Total	San Luis
Uso inadecuado de EPP				Caguan
inseguridad				Chapinero
Felicitaciones				Aipecito

SERVICIO
Farmacia
Urgencias
Hospitalizacion
Laboratorio
Imagenologia
Odontologia
SIAU
medicina general CE
Facturacion
Psicologia
Pediatria

Vacunacion

INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR EL FORMATO "CONSOLIDADO DE PQRS Y FELICITACIONES"

OBJETIVO:	Realizar el registro pertinente de todas las manifestaciones de PQRS a través de la apertura del buzón y de las quejas recibidas en oficina de atención al usuario, con el fin de hacer seguimiento a fondo de las mismas.
ALCANCE:	Aplica para el funcionario auxiliar administrativo de SIAU o quien haga de sus veces.

Para el diligenciamiento correcto del formato tenga en cuenta lo siguiente:

No.:	Registrar el número consecutivo del total de manifestaciones de peticiones, quejas ,reclamos , sugerencias y felicitaciones halladas en la apertura de buzones y de las quejas recibidas.
FECHA:	Registrar el día, mes y año de cada una de las manifestaciones de peticiones, quejas,reclamos,sugerencias y felicitaciones halladas en la apertura de buzones.
RADICADO:	Registrar el numero de radicado suministrado en el momento de recepcionar la solicitud de PQRS.
USUARIO:	Registrar el nombre completo del usuario quien presento la manifestaciones de peticiones, quejas,reclamos,sugerencias y felicitaciones en el buzón.
CONSOLIDADO DE PQRS Y FELICITACIONES	Registrar el tipo de manifestación que se halló en el buzón de peticiones, quejas , reclamos sugerencias y felicitaciones.
PQRS Y FELICITACIONES	Registrar el tipo de manifestaciones generada por el usuario de acuerdo al caso (Petición, queja , reclamo ,sugerencia, felicitaciones).
EPS:	Registrar la entidad prestadora de salud a la que pertenece el usuario.
TIPO DE CORRESPONDENCIA:	Seleccionar el tipo de correspondencia según el caso (Correo electrónico y/o buzón).
SEDE:	Seleccionar el centro de salud donde se recepcionan las manifestaciones de las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones.
SERVICIO:	Registrar el nombre del servicio en el que se presento la manifestación las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
FECHA DE RESPUESTA:	Registrar el día, mes y año en que se presentara la respuesta de las manifestación las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
RADICADO DE RESPUESTA	Registrar el Número de radicado con la que se envía la respuesta de la PQRS manifestada por el usuario.
RESPUESTA:	Registrar la respuesta de la manifestación de peticiones, quejas,reclamos,sugerencias y felicitaciones entregada por el jefe de zona y el funcionario implicado. Para dar la respuesta definitiva al usuario.
CLASIFICACIÓN :	Registrar la inconformidad que presenta en usuario que se presenta de la siguiente manera : Actitud: Registrar la actitud que tiene el funcionario hacia el paciente. Atención: Registre la capacidad de percepción del funcionario hacia el usuario Felicitaciones: Registre la satisfacción del usuario hacia el servicio. Oportunidad en la atención : Registre la efectividad oportuna del servicio hacia el usuario. Sugerencia : Registre la opinión del usuario en cuando a acciones de mejora que se puedan presentar en la ESE. Carmen Emilia Ospina. Seguridad al paciente :Registre el evento adverso que presenta el usuario.
DÍAS TRANSCURRIDOS DE RESPUESTA	Registrar la totalidad de tiempo transcurrido desde la fecha de ingreso hasta la fecha de respuesta de la manifestación de peticiones, quejas , reclamos, solicitudes y felicitaciones.
QUEJAS MOTIVOS USUARIO:	Registrar la totalidad de cada clasificación establecida. (Actitud, Atención, Felicitaciones, Oportunidad en la atención ,Seguridad al paciente)
SEDE:	Registrar el N° de manera mensual de las manifestaciones de PQRS y felicitaciones por cada sede.
(.1)	Registrar el nombre completo del líder del proceso SIAU.
(.2)	Registrar el cargo contractual del líder del proceso SIAU.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha de aprobación
2	Modificación del documento.	5/17/2012
3	Modificación del documento: Se fusiona con el formato SIU-S2-F4-V2 ya que contienen los mismos ítems para poder consolidar la información, adicionalmente se incorporaron los campos de clasificación, efectividad, quejas motivos usuarios con el fin obtener una mejora continua para la implementación del mismo. Se cambia el nombre " Gestión de manifestaciones apertura de buzones " por " Gestión de manifestaciones de PQRS y felicitaciones .	4/12/2019
4	Modificación del documento: 1. Se cambia el nombre del documento de **GESTIÓN DE MANIFESTACIONES DE PQRS Y FELICITACIONES** a **CONSOLIDADO DE PQRS Y FELICITACIONES** 2.Se adiciona las celdas de Radicado, Días transcurridos de respuesta y radicado de respuestas. Esto se realiza con el objetivo de un mejoramiento continuo en el proceso de Sistemas de información y atención al usuario, para la implementación en la certificación ISO 9001-2015 de laboratorio clínico.	12/13/2019
5	Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de dar cumplimiento a requerimientos del área de Control Interno y así mismo obtener una mejora continua en el subproceso: "Sistema de Información y Atención al Usuario". Se realizaron los siguientes ajustes: 1. Actualización de vigencia. 2.Incorporación del ítem: "Tipo de correspondencia".	2/3/2021

Nombre: Leidy Catalina Gómez Calderón. Contratista área Sistema de Información y Atención al Usuario. Nombre: Evelyn Karolina García Polanco. Contratista área Garantía de la Calidad.	Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta. Contratista área Garantía de la Calidad.	Nombre: José Antonio Muñoz Paz. Cargo: Gerente.
Elaboró	**Revisó**	**Aprobó**