

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>VERSIÓN: 28</b>
		<b>CÓDIGO: 0-PR-007</b>
<b>La Voz del Cliente (PR)</b>		<b>FECHA: 01/Jul/2024</b>

#### 0. LISTA DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
7	10/May/2007	Con la implementación del Software ISOLución se modificaron las generalidades, las definiciones y el desarrollo, adaptando la versión (7) a la sistematización del procedimiento y a los requerimientos de ISOLución
8	26/Jun/2007	Se incluyó en las etapas del diagrama y en la descripción, el cargo de secretaria I, en las actividades 3 y 4.
9	31/Ago/2009	Se modificó todo el procedimiento estandarizando las actividades para las áreas de salud y de servicios, se incluye el cargo de Coordinador Corporativo de Atención al Usuario.
10	01/Feb/2010	Se cambió el alcance del documento, se modificaron las generalidades 4.3.1, 4.6 y 4.12 y se agregó la generalidad 4.14 Escalonamiento. Se agregó actividad relacionada con la respuesta inicial que se le da a los usuarios de las voces del cliente en el diagrama de flujo y en la descripción de las actividades.
11	04/Mar/2011	Se amplió el objetivo al manejo de las voces del cliente externo e interno. Se eliminó la generalidad 4.10 "Quejas del personal de la institución". Se modificaron las generalidades: 4.8 "Retroalimentación de resultados", 4.9 "Tiempo de Respuesta"; y se adicionaron las generalidades: "4.14 respuestas comunes y unificadas", 4.15 "Línea Telefónica 018000", 4.15 "Llamadas pos envío de respuestas". Se incluyó en documentos relacionados el documento 1-PC-033 "Requisitos Legales Atención al Usuario". Se adicionó en el diagrama de flujo y en la descripción de las actividades, lo correspondiente al trámite de comunicados interpuestas por clientes internos.
12	04/Oct/2012	Se modificó el alcance, se modificó el contenido de las generalidades 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.6, 4.8, 4.11 y 4.14 y se agregó la generalidad 4.16 Llamadas pos envío de respuestas. Se incluyó en el diagrama de flujo y en la descripción de las actividades como responsable la secretaria auxiliar. Se modificó la definición de acción de tutela y el manejo de las voces del cliente interno.
13	12/Feb/2014	Se modificó diagrama de flujo y descripción de actividades de acuerdo a como se ejecutan actualmente las actividades.
14	20/Nov/2014	Se ajustaron los responsables de las actividades en el diagrama de flujo y en la descripción de las etapas. Se modificaron las definiciones y generalidades
15	23/Sep/2015	Se modificó el contenido de la descripción de la etapa No 11 y se ajustó generalidad 4.11 de acuerdo a como se ejecutan las actividades actualmente
16	31/Oct/2016	Se modificaron las definiciones 3.2. y 3.3 . Se modificó el contenido de la generalidad 4.13 Escalonamiento y el nombre de la generalidad 4.11
16	15/Feb/2018	Se modificaron las generalidades 4.4 Respuestas a voces del cliente, 4.9 Retroalimentación de resultados y Línea 01800
18	30/Sep/2020	Se modificó el objetivo, el alcance, las definiciones y las generalidades. Se ajustaron los responsables cambiando al Defensor del usuario por Líder de Gestión de Calidad e innovación y Coordinador Corporativo por Jefe de Atención al usuario
19	24/Nov/2020	Se ajustó el objetivo, el alcance, las generalidades, el diagrama de flujo y la descripción de las etapas de acuerdo a como se realizan actualmente las actividades.
20	15/Jun/2022	Se modificaron los siguientes campos: 4.9 TIEMPO DE RESPUESTA 4.10 TRAMITE DERECHOS DE PETICIÓN Y TUTELAS.
21	26/Sep/2022	Se eliminó todo lo relacionada con las actas de apertura de los buzones. Se ajustaron las generalidades y el desarrollo de acuerdo a la estrategia buzón cero papel
22	15/Dic/2022	Se ajustó el contenido de la generalidad 4.8 Retroalimentación de resultados
23	01/Mar/2023	Se ajustó el contenido de la generalidad 4.14

24	08/Ago/2023	Se incluyó en los documentos relacionados el instructivo de resarcimiento 1-IN-171 y la guía para el resarcimiento 1-OD-222
25	25/Sep/2023	Se ajustó el contenido de las generalidades 4.9 Tiempos de respuesta y 4.13.2 Subclases
26	08/May/2024	Se ajustó el contenido de las generalidades 4.9 Tiempos de respuesta
27	18/Jun/2024	Se modifica el numeral 4.9

## 1. Objeto

Establecer directrices para el manejo de las manifestaciones del cliente interno y externo en cuanto a quejas/reclamos, sugerencias, solicitudes y felicitaciones, la gestión de respuestas de calidad y oportunas, y el análisis de la información para la generación de informes.

## 2. Alcance

Comprende todas las actividades desde la recepción de la manifestación, hasta el seguimiento del envío de la respuesta y la medición de la satisfacción de la respuesta entregada y la generación de informes estadísticos.

## 3. Definiciones

### 3.1 FELICITACIONES

Expresión de sentido de gratitud por parte de los usuarios hacia un servicio prestado o manifestación de satisfacción por motivo de algún suceso favorable dentro de su experiencia de servicio.

### 3.2 QUEJA Y RECLAMO

Expresión de inconformidad, insatisfacción, molestia o disgusto por parte de los usuarios en el marco de la prestación de los servicios, con motivo de un suceso desfavorable, que vaya en contra de la promesa de valor, de sus expectativas o de disposiciones legales, incluidas las infracciones de acuerdo a lo dispuesto a la ley 1581 de 2012 (Tratamiento de datos personales).

### 3.3 SOLICITUD

Manifestación de un usuario al requerir explicación o ampliación de información sobre los servicios de la entidad, procedimientos internos establecidos para la prestación de los mismos, o para acceder a la consulta, actualización y/o rectificación de sus datos personales.

### 3.4 SIAU (Sistema Integral de Atención al Usuario)

Software mediante el cual se realiza la administración y gestión de las voces del cliente de la organización.

### 3.5 SUGERENCIAS

Proposición de una idea por parte de los usuarios sobre la prestación de los servicios.

### 3.6 VOZ DEL CLIENTE

Comunicado o manifestación personal de un usuario sobre la percepción de los servicios ofrecidos por Comfamiliar Risaralda. La Voz del Cliente puede ser del tipo: Felicitación y Agradecimiento, Sugerencia, Queja-Reclamo o Solicitud.

## 4. Condiciones generales

### 4.1 CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA VOZ DEL CLIENTE

Los mecanismos a través de los cuales un cliente puede manifestarse son: Formato físico La Voz del Cliente, formato electrónico voz del cliente, Carta Física, Correos Electrónicos Institucionales, Sevenet, Comunicación telefónica PBX - Extensiones, línea 01 8000 94 8787, Redes Sociales Institucionales y personal por medio de cualquier colaborador presente en los servicios.

#### 4.1.1 Comunicación telefónica o personal.

Cualquier funcionario de la institución puede recepcionar voces del cliente telefónicas o personales, las mismas deben ser diligenciadas remitidas de manera digital a los correos de atención al usuario indicados en el numeral 4.6 del presente procedimiento.

Cuando se recibe voz del cliente telefónica o personal, el servicio que la recibe la direcciona de manera digital legible a los correo de Atención al Usuario, así: si son voces del cliente de salud a [ausalud@comfamiliar.com](mailto:ausalud@comfamiliar.com) si son de servicios y administrativa a [atencionusuario@comfamiliar.com](mailto:atencionusuario@comfamiliar.com).

La información recibida del usuario contempla, en la medida de lo posible, la información básica personal de contacto para posteriormente generar y remitir la respuesta, no es necesario los datos de identificación y contacto cuando el usuario desea manifestarse de manera anónima.

#### 4.1.2 Comunicación Electrónica.

Los correos disponibles para la recepción de las voces del cliente son: [comfarda@comfamiliar.com](mailto:comfarda@comfamiliar.com), [atencionusuario@comfamiliar.com](mailto:atencionusuario@comfamiliar.com) y [ausalud@comfamiliar.com](mailto:ausalud@comfamiliar.com)

En caso que un correo electrónico con motivo de una voz del cliente sea remitido a un correo institucional de un colaborador, este lo redireccionara de manera oportuna a los correos antes mencionados.

#### 4.2 VOCES DEL CLIENTE INTERNAS

La voz del cliente interna es aquella en la que un colaborador expresa su inconformidad con la actitud o trato recibido por un usuario o por otro funcionario de la Caja.

Este tipo de comunicado se direcciona al proceso de Gestión Humana y/o al jefe de proceso para que inicie la revisión de lo sucedido y tome las acciones pertinentes.

Esta información no se registra en el SIAU.

#### 4.3 RESPUESTAS A VOCES DEL CLIENTE.

##### 4.3.1 Inicial

Para las voces del cliente que llegan sin información para el envío de la respuesta, el personal de atención al usuario establece el contacto para obtener los datos requeridos

Una vez registrada la voz del cliente en el SIAU, el sistema automáticamente envía por medio de correo electrónico y/o mensaje de texto la confirmación del radicado.

##### 4.3.2 Final

Es la comunicación definitiva hacia el cliente producto de la gestión realizada en compañía de los procesos involucrados en la manifestación..

La respuesta puede generarse por medio electrónico desde el Sistema SIAU o física por medio del proceso de Administración de Documentos.

Todas las respuestas finales son radicadas en el sistema SEVENET con el fin de asegurar su trazabilidad.

#### 4.4 RESPONSABILIDADES

##### 4.4.1 DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO

4.4.1.1 Trámite: La clasificación y direccionamiento al responsable del proceso involucrado en la voz del cliente.

4.4.1.2 Respuesta Inicial al Usuario: comunicación de confirmación en la recepción de la voz del cliente.

4.4.1.3 Respuesta final: comunicación definitiva hacia el cliente producto de la gestión realizada por la organización a las voces del cliente.

4.4.1.4 Seguimiento: Se realiza seguimiento a la satisfacción del usuario frente a la respuesta ofrecida y a la oportunidad de las respuestas generadas por medio de encuesta.

##### 4.4.2 DEL PROCESO/SERVICIO DIRECTAMENTE INVOLUCRADO EN LA VOZ DEL CLIENTE.

4.4.2.1 Investigación, Análisis: Son las acciones que involucran la gestión del trámite de la voz del cliente, descargos y búsqueda de soluciones para dar respuesta al usuario y evitar nuevamente su ocurrencia.

##### 4.4.3 DEL LIDER DE GESTIÓN DE CALIDAD E INNOVACIÓN

Ejercer como Defensor del Usuario de la organización, participando activamente como veedor de los derechos y deberes de los usuarios en la resolución de las voces del cliente.

#### 4.5 UBICACIÓN DE LOS BUZONES.

En cada una de las sedes se encuentran disponibles buzones con la divulgación de los canales de atención para la recepción de la voz del cliente.

#### 4.6 RECEPCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE VOCES DEL CLIENTE FISICAS.

Los buzones voz del cliente cero papel tienen la posibilidad de los usuarios dejar sus manifestaciones de manera física, para lo cual el asignado de cada servicio provee el formato para su diligenciamiento o recibe el que el usuario presente y digitaliza el formato o comunicado recibido y hace envío oportuno al finalizar la tarde o al día siguiente en la mañana a los correo de atención al usuario así: manifestaciones de salud a [ausalud@comfamiliar.com](mailto:ausalud@comfamiliar.com) y de Administrativa y Servicios al correo [atencionusuario@comfamiliar.com](mailto:atencionusuario@comfamiliar.com))

#### 4.7 DISPONIBILIDAD DE FORMATOS "LA VOZ DEL CLIENTE"

Todos los jefes de proceso velan porque el cliente tenga acceso inmediato al formato físico 0-FT-003 LA VOZ DEL CLIENTE en cada una de las sedes, cuando la intención del usuario sea dejar su manifestación por escrito.

#### 4.8 RETROALIMENTACION DE RESULTADOS.

Además de otras instancias institucionales, por medio del Comité de la Voz del Cliente, se socializa con una frecuencia semestral a los responsables de cada proceso de las áreas de servicios y salud, el comportamiento de las voces del cliente y la satisfacción de los servicios ofrecidos durante el periodo evaluado.

El comité de voz del cliente también podrá activarse de manera extraordinaria ante situaciones puntuales atípicas que impacten la percepción de los usuarios en cualquiera de los servicios.

Es también responsabilidad de Gestión de la Calidad e Innovación presentar informes a la dirección (subdirectores y

director administrativo) cuando sea requerido, así como realizar, cuando considere necesario o de acuerdo a la normatividad, grupos focales con usuarios.

Por medio del sistema SIAU y a través de la herramienta SARA, los responsables de proceso deben hacer seguimiento constante a Cantidades de Voces del Cliente y Motivos de Voces del Cliente, Oportunidad con la respuesta de manifestaciones y otros indicadores relacionados, como apoyo a la toma de decisiones para la procura de la mejora de la experiencia del cliente.

#### 4.9 TIEMPO DE RESPUESTA

Los tiempos de respuesta para los diferentes tipos de manifestaciones se encuentran estipulados en el siguiente marco normativo:

- Ley 1437 del 2011, que regula los derechos de petición
- Circular 013 y 016 emitidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Circular 08 de 2018 y la Circular Única emitida por la Superintendencia Nacional de Salud.
- Ley 1581 del 2012, disposiciones generales tratamiento de datos
- Circular Externa 202315100000010-5 DE 2023 de la Superintendencia de Salud

Los tiempos de respuesta para los diferentes tipos de manifestaciones establecidos por Comfamiliar Risaralda y en concordancia con la normatividad vigente son los siguientes:

- Voces de cliente generales - 10 días calendario
- Voces de cliente generales salud - 5 días calendario
- Solicitud cita mayores 62 años - 48 horas
- Gestión de historias clínicas - 72 horas
- Riesgo de vida salud - 24 horas
- Entes de control - 5 días calendario
- Tratamiento de datos - 5 días calendario
- Salud simple - 72 horas
- Salud priorizado - 48 horas

Para algunos tipos de manifestaciones el marco normativo permite solicitar prórrogas para la respuesta definitiva. En estos casos se envía una respuesta inicial al usuario informándole que la organización se tomará un tiempo adicional para la respuesta final.

Los tiempos de respuesta de las voces del cliente se controlaran a través de la parametrización de los mismos en el aplicativo SIAU.

#### 4.10 TRAMITE DERECHOS DE PETICIÓN Y TUTELAS.

Los derechos de petición y/o tutelas se tramitan por el Responsable de Proceso en compañía del proceso de Gestión Jurídica.

Los derechos de petición y/o tutelas recibidos en los canales de atención del usuario son direccionados a Administración de documentos donde se radican al área encargada de su gestión.

#### 4.11 INFORMACIÓN CLIENTES PROCESOS SUBCONTRATADOS

La información que se recibe de los clientes que involucra a procesos subcontratados, tiene el siguiente trámite:

- Se envía comunicación oficial al concesionario o proveedor vía SIAU anexando la voz del cliente correspondiente.
- Los concesionarios o proveedores de las áreas de salud y de servicios sociales que estén involucrados en las voces del cliente se les define para cada caso un plazo máximo para gestionar y generar la respuesta y plan de acción y remitirlos al componente de atención al usuario vía correo electrónico.
- Los informes provenientes del seguimiento a los tiempos de respuesta de los proveedores, son insumo para el procedimiento 0-PR-001 Gestión de Proveedores.
- Se socializa periódicamente con los proveedores de impacto, los resultados de voz del cliente como mecanismo de seguimiento para contribuir al mejoramiento Continuo.

#### 4.12 ESCALONAMIENTO

Con el fin de evitar el incumplimiento en los términos establecidos de respuesta a los clientes, el sistema de información SIAU valida diariamente las respuestas dadas por los procesos y envía correo electrónico a quienes no han terminado el trámite en los días calendario definidos acorde al tipo de trámite, recordando la necesidad de responder en cumplimiento de los tiempos establecidos.

En el caso de no haberse cumplido con la fecha de respuesta, se dirige correo electrónico desde la oficina de Atención al Usuario informando al jefe de proceso y Subdirección correspondiente según sea el caso.

Si finalmente no se encuentra respuesta, se escala con el Líder de Gestión de la Calidad para informar de manera escrita a la Dirección Administrativa como última instancia.

#### 4.13 CLASES, SUBCLASES CLASIFICACIÓN DE VOCES DEL CLIENTE.

##### 4.13.1 CLASES.

Sencilla: La voz del cliente sencilla es aquella que es dirigida a un servicio.

Compartida: La voz del cliente compartida es aquella que relaciona más de un servicio.

Unificadas: Son dos o más voces del cliente cuyo servicio y motivo sea el mismo y que llegan en un mismo recorrido de apertura de buzones.

De las voces del cliente unificadas se cargan todas en un solo registro en SIAU, al responsable del proceso para su análisis; el análisis resultante por parte del Responsable del proceso será la respuesta a todas las voces del cliente unificadas por dicho motivo.

#### 4.13.2 SUBCLASES:

Son un tipo de clasificación que definen los tiempos de respuesta para las voces del cliente.

- Riesgo de vida

Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas en los servicios de salud

- Solicitud de cita mayores de 62 años

Son solicitudes de servicios de consulta externa médica, odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología.

- Gestión de Historias Clínicas

Solicitud de los usuarios de los soportes de historia clínica

- Entes de Control

La voz del cliente "ente de control" es aquella que es remitida desde un ente de vigilancia y control (Superintendencias) y/o de secretarías, alcaldías y gobernaciones.

- Tratamiento de datos

Son las voces del cliente relacionadas con tratamiento de datos personales de los usuarios.

- Voces del Cliente Generales

Son las voces del cliente que no tienen una condición especial para su trámite.

-Reclamo de riesgo simple:

Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

-Reclamo de riesgo priorizado:

Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.

#### 4.13.3 CLASIFICACIÓN

Clasificación Interna: La voz del cliente designada como clasificación interna, es aquella que pertenece a los procesos internos de Comfamiliar Risaralda.

Proveedores: La voz del cliente designada como proveedores, es aquella que pertenece a los procesos concesionados por Comfamiliar Risaralda.

Traslado a terceros: La voz del cliente designada como traslado a terceros, es aquella que pertenece a entidades diferentes a Comfamiliar Risaralda y sus concesiones.

Compartida Varios: La voz del cliente designada como compartida varios, es aquella que pertenece tanto a procesos internos de Comfamiliar Risaralda como a sus proveedores o terceros involucrados en la prestación de los servicios.

#### 4.14 ENCUESTA POST ENVÍO DE RESPUESTAS.

Con una periodicidad mensual se realizan de manera aleatoria seguimiento por medio de encuesta a los usuarios a los cuales se les ha enviado por medio físico y/o electrónico respuestas a sus quejas/reclamos, solicitudes y sugerencias, con el fin de verificar el recibido de la correspondencia y la satisfacción con la respuesta dada, como insumo de seguimiento a la calidad de la gestión y la respuesta por parte de los responsables de los servicios.

## 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

[0-FT-003 La Voz del Cliente](#)

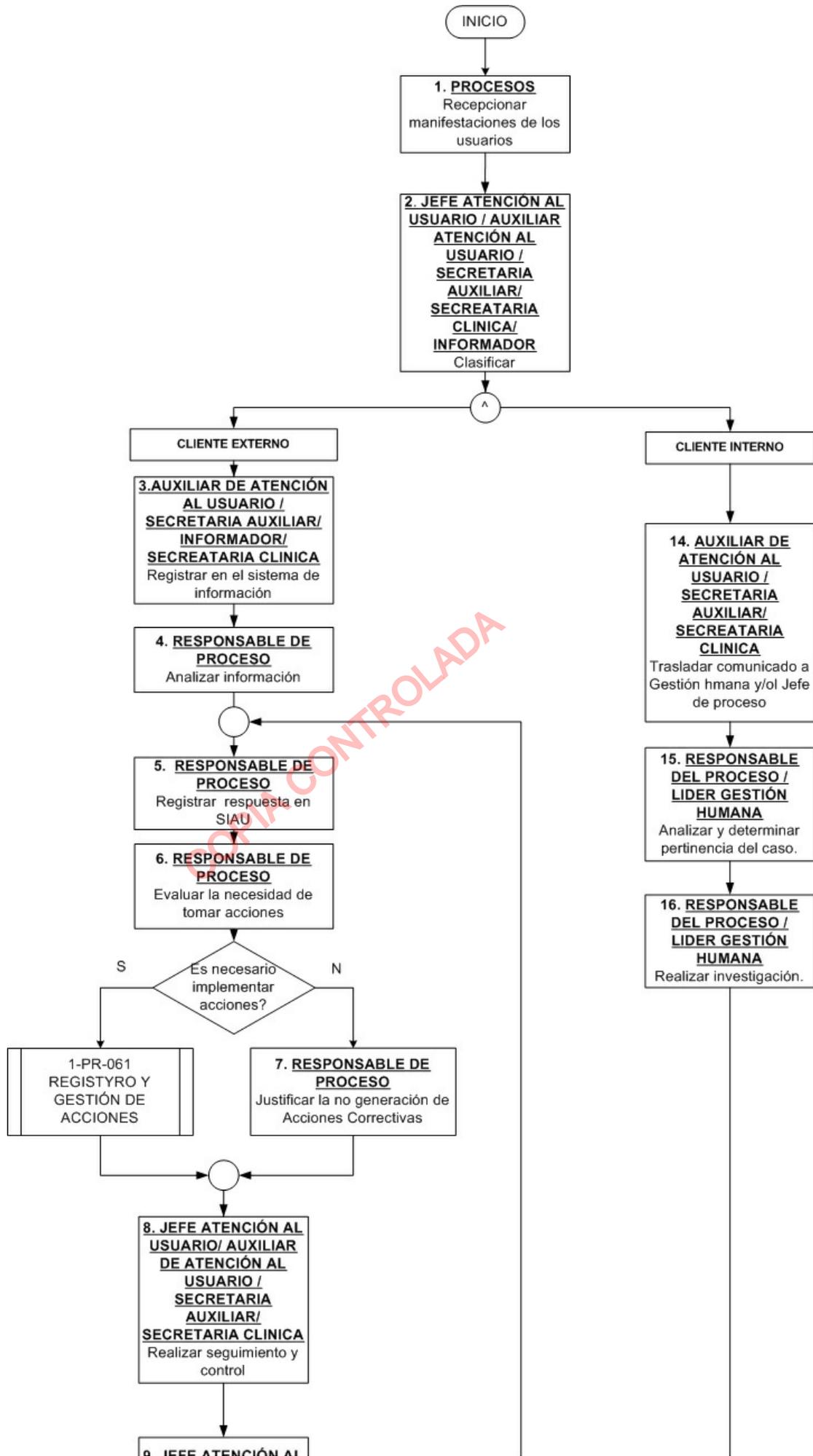
[1-PR-061 Registro y gestión de acciones](#)

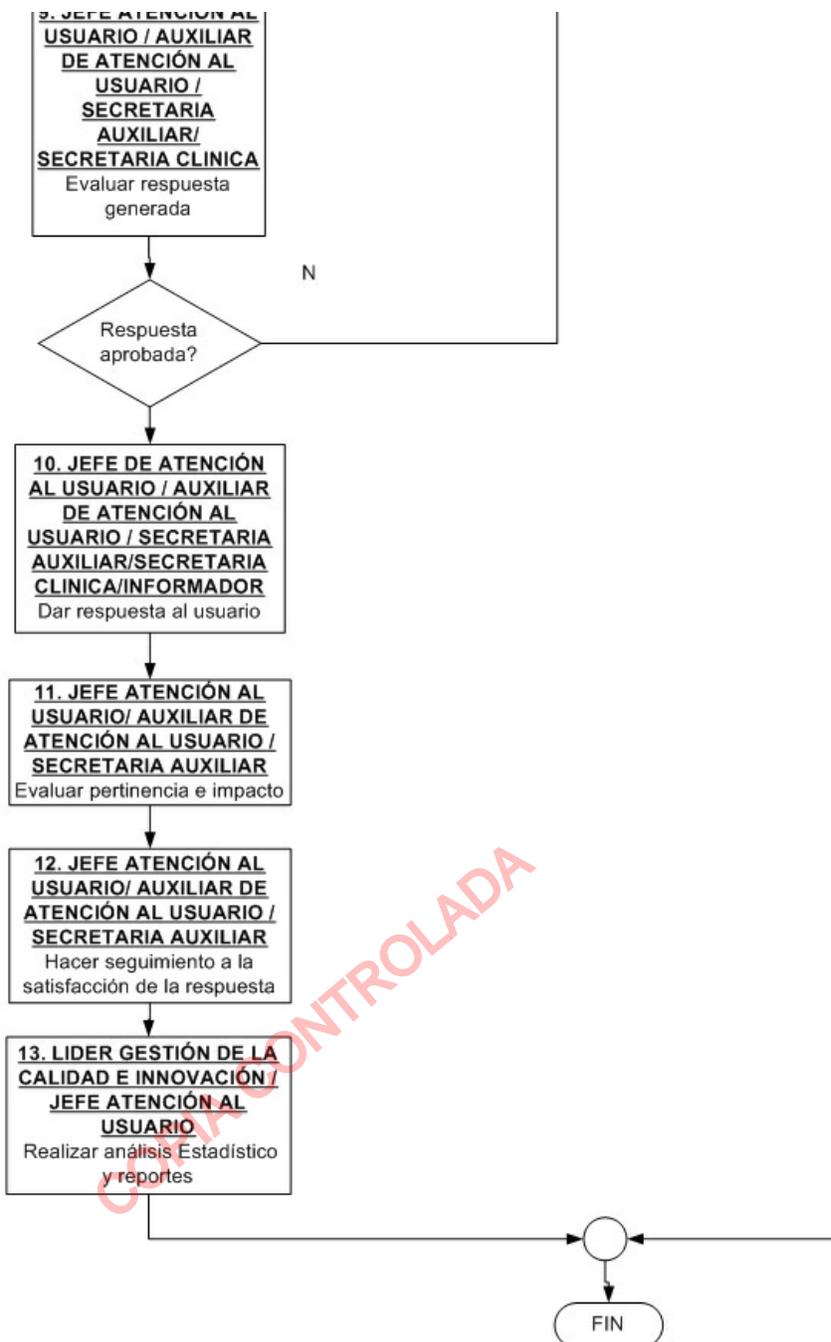
[1-IN-171 Resarcimiento ante fallas del servicio](#)

[1-OD-222 Guía para el resarcimiento](#)

## **6. DESARROLLO**

COPIA CONTROLADA





No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.	<p>Recepcionar la información a través de las fuentes descritas en la generalidad 4.1 Fuentes.</p> <p>Cualquier funcionario de la institución puede recepcionar voces del cliente telefónicas o personales, las mismas deben ser diligenciadas remitidas de manera digital a los correos de atención al usuario indicados en el numeral 4.6 del presente procedimiento.</p>	PROCESOS
2	<p>Identificar a que servicio pertenece la voz del cliente y asignar el tipo, la clase y la clasificación (Ver generalidad 4.13 CLASES, SUBCLASES CLASIFICACIÓN DE VOCES DEL CLIENTE. Los derechos de petición que se reciban por medio de los buzones, son direccionados al proceso de Administración de Documentos el cual radicará en Sevenet como trámite especial a la oficina jurídica.</p>	JEFE ATENCIÓN AL USUARIO / AUXILIAR ATENCIÓN AL USUARIO / SECRETARIA AUXILIAR/SECRETARIA CLINICA/INFORMADORJEFE

3.	Según el tipo, clase, subclase y clasificación registrar en el Sistema de Información SIAU. (Escritorio)	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL USUARIO / SECRETARIA AUXILIAR/INFORMADOR/SECRETARIA CLINICA
4.	Analizar la información recibida determinando el objeto de ella, identificando e investigando la necesidad e inconformidad planteada por el usuario. De requerirse apoyo para la respuesta al usuario se solicita concurso de personal de la institución con conocimientos y perfiles adecuados.	RESPONSABLE DE PROCESO.
5.	Registrar en SIAU sección respuesta usuario, la respuesta orientada para que el Equipo de Atención al Usuario posteriormente genere la respuesta final al usuario.	RESPONSABLE DE PROCESO
6.	Verificar el impacto y repetitividad de la voz del cliente con el fin de implementar acciones. De acuerdo a la investigación realizada y a la información presentada, se determina si se presentó una No Conformidad. Si de la queja y reclamo se genera una No Conformidad el responsable del proceso realizará el trámite según el procedimiento 1-PR-061 Registro y gestión de acciones	RESPONSABLE DE PROCESO.
7.	Realizar justificación de la determinación o no realizar acciones correctivas, preventivas o de mejora.	RESPONSABLE DE PROCESO.
8.	Realizar seguimiento y control de cumplimiento de fechas en el sistema de información SIAU.	JEFE ATENCIÓN AL USUARIO / AUXILIAR DE ATENCIÓN AL USUARIO / SECRETARIA AUXILIAR/SECRETARIA CLINICA
9.	Evaluar el contenido de la respuesta generada desde el proceso involucrado, avalar o devolver la respuesta según la coherencia y la investigación realizada.	JEFE ATENCIÓN AL USUARIO / AUXILIAR DE ATENCIÓN AL USUARIO / SECRETARIA AUXILIAR/SECRETARIA CLINICA
10.	Elaborar y enviar respuesta escrita (electrónica o física) con la información recibida del proceso involucrado hacia el usuario. (Queja, solicitudes y/o Sugerencia)	JEFE DE ATENCIÓN AL USUARIO / AUXILIAR DE ATENCIÓN AL USUARIO / SECRETARIA AUXILIAR/SECRETARIA CLINICA/INFORMADOR
11.	Evaluar pertinencia e impacto de los motivos de la voz del cliente según clasificación de perspectivas (Financiera, Proceso, Aprendizaje)	JEFE ATENCIÓN AL USUARIO/ AUXILIAR DE ATENCIÓN AL USUARIO / SECRETARIA AUXILIAR/
12.	Realizar llamadas aleatoriamente a los usuarios para verificar la recepción de las respuestas y la satisfacción de las	JEFE ATENCIÓN AL USUARIO/ AUXILIAR

COPIA CONTROLADA

	mismas.	DE ATENCIÓN AL USUARIO / SECRETARIA AUXILIAR
13.	Realizar análisis estadísticos de la información recibida de los usuarios, con el fin de retroalimentar a los procesos y la alta dirección.	LIDER GESTIÓN DE LA CALIDAD E INNOVACIÓN / JEFE ATENCIÓN AL USUARIO
14	Dirigir el comunicado del cliente interno a Gestión Humana al responsable del proceso involucrado, por los canales disponibles en la Institución.	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL USUARIO / SECRETARIA AUXILIAR/SECRETARIA CLINICA
15	Determinar la pertinencia del comunicado, mediante contacto con el usuario, indagando lo sucedido y expresando la intención de aclarar lo sucedido.	RESPONSABLE DEL PROCESO.
16	Realizar la investigación mediante indagación, descargos al personal involucrado. Generar conclusiones, planes de acciones de la situación investigada.	RESPONSABLE DEL PROCESO.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> Mateo Jaramillo Rincon <b>Cargo:</b> Asistente de Procesos <b>Fecha:</b> 18/Jun/2024	<b>Nombre:</b> Mateo Jaramillo Rincon <b>Cargo:</b> Asistente de Procesos <b>Fecha:</b> 18/Jun/2024	<b>Nombre:</b> Adriana Blandon Loaiza <b>Cargo:</b> Jefe Atención al Usuario <b>Fecha:</b> 18/Jun/2024

COPIA CONTROLADA