Jose Luis Quenguan

De: Claudia Beatriz Pipicano Cuaran
Enviado el: jueves, 25 de abril de 2024 10:57 a. m.
Para: Jose Luis Quenguan
Asunto: RV: Cumplimiento obligaciones SIGE Eje Calidad Contrato No 86001002023 - PQR
Datos adjuntos: MANUAL DE I PROC Y PROCEDIMIENTOS PQRS.pdf

PSI

Claudia Beatriz Pipicano Cuaran
Contratista
Grupo Planeación y Sistemas
ICBF Sede Regional Putumayo
Av. San Francisco Calle 14 No. 9-100
Teléfono: 608 4295037 Ext. 870020
www.icbf.gov.co

Clasificación de la información: **CLASIFICADA**

De: Indira Nadia Ortiz <Indira.Ortiz@icbf.gov.co>
Enviado el: jueves, 8 de junio de 2023 6:49 p. m.
Para: Claudia Beatriz Pipicano Cuaran <Claudia.Pipicano@icbf.gov.co>
Asunto: RV: Cumplimiento obligaciones SIGE Eje Calidad Contrato No 86001002023 - PQR

Buenas tardes estimada Ing. Claudia.

De manera respetuosa pido su valioso apoyo mediante la verificación de la evidencia SIGE No 2 presentada por el proveedor del Contrato No 86001002023.

Obligaciones contractuales asociadas a los Ejes del Sistema Integrado de Gestión:

Calidad

2. **Contar con información documentada para la recepción, tratamiento y respuesta a las peticiones, denuncias, quejas, reclamos, y sugerencias (PQRS), en el marco de la ejecución del objeto contractual.**

Lo anterior para su revisión y posible aprobación.

Atenta a sus indicaciones.

Cordialmente,

INDIRA NADIA ORTIZ
Contratista
Grupo Administrativo
ICBF Sede Regional Putumayo
Calle 14 # 9 – 100 AV San Francisco Mocoa
Teléfono: 608 4295037 Ext. 870015
www.icbf.gov.co

Cuidar el medio ambiente es proteger a nuestra niñez

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: Este mensaje y sus anexos pueden contener informacion reservada del INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF que interesa solamente a su destinatario. Si Usted no es el destinatario, debe borrarlo totalmente de su sistema, notificar al remitente y abstenerse en todo caso de divulgarlo, reproducirlo o utilizarlo. Se advierte igualmente que las opciones contenidas en este mensaje o sus anexos no necesariamente corresponden al criterio institucional del INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF. Si Usted es el destinatario, le solicitamos tener absoluta reserva sobre el contenido, los datos e información de contacto del remitente o a quienes le enviamos copia y en general la información del mensaje o sus anexos, a no ser que exista una autorización explícita a su nombre. Sitio web: www.icbf.gov.co

CONFIDENTIALITY NOTICE: This message and any attachments may contain confidential information from INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF of interest only to the recipient. If you are not the recipient, you must completely erase it from your system and notify the sender in any case refrain from disclosing it reproduce or use. It also warns that the options contained in this message or its attachments do not necessarily correspond to the institutional approach of INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF. If you are the recipient, we request you to have absolute secrecy about the content, data and contact information of the sender or to whom we sent back and general information message or its attachments, unless there is an explicit authorization to its name. Web site: www.icbf.gov.co

---

De: Claudia Beatriz Pipicano Cuaran <Claudia.Pipicano@icbf.gov.co>
Enviado el: jueves, 20 de abril de 2023 10:57 a. m.
Para: Indira Nadia Ortiz <Indira.Ortiz@icbf.gov.co>
Asunto: RE: Cumplimiento obligaciones SIGE Eje Calidad Contrato No 86001002023 - calibración de equipos

Buenos días Indira,

De acuerdo con la solicitud de revisión de cumplimiento de la obligación:

- **Asegurar que los equipos de medición propios utilizados para el cumplimiento del objeto contractual o convenio cuentan con certificaciones iniciales de calibración y sus verificaciones intermedias**

Se observan los respectivos certificados de calibración de los equipos, por lo que cumple con lo requerido en esta obligación del eje de calidad.

Cordialmente,

1.3 PROCESOS DE ATENCIÓN AL USUARIO.

1.3.1 PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y PETICIONES.

FECHA: Febrero 2023.
CODIGO DEL PROCESO: PAUSU-01
DEPENDENCIA: Recepción y/o Atención al Usuario

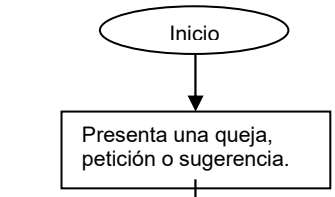
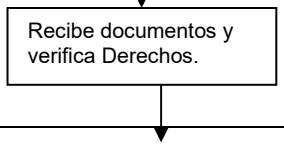
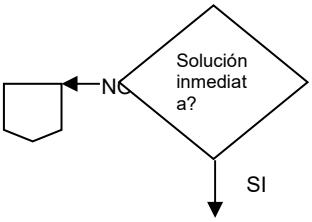
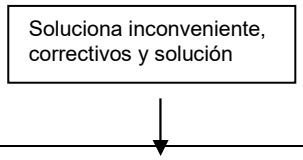
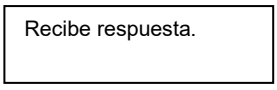
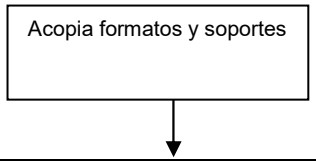
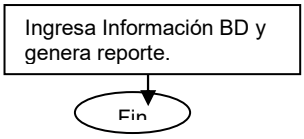
OBJETIVO: Realizar los trámites necesarios para atender las quejas, reclamos o sugerencias del usuario y garantizar el mejoramiento en los servicios y la atención.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Auxiliar Administrativa.

GENERALIDADES: Los procedimientos realizados corresponden a actividades de recepción de la queja o sugerencia, verificación de derechos, verificación de formatos, clasificación de la quejas, respuesta de la queja, ingreso de la queja a base de datos y se genera reporte mensual.

vigilado Supersalud

DIAGRAMA Y DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y PETICIONES.

ACTOR	No.	ACCION	DESCRIPCION	DOCUMENTOS
USUARIO	**1**		El Usuario presenta directamente o a través de buzón de sugerencias una queja petición o sugerencia.	
AUXILIAR	2		Atención al usuario recibe documentos y verifica derechos, y verifica formato.	Formato de quejas y reclamos.
AUXILIAR	3		La auxiliar en coordinación con el medico especialista: Si: la solucion a la queja es inmediata, soluciona el incomveniente e informa al afiliado los correctivos y solución. No: se tramita y oficia quejas y peticiones a la instancia pertinente.	
AUXILIAR	4		La auxiliar soluciona el inconveniente e informa al usuario los correctivos y solución.	Explicación y solución.
USUARIO	5		El usuario recibe respuesta a su solicitud. Y continua el proceso en el SOLUCIONES INTEGRALES EN GESTION OCUPACIONAL S.A.S. - IPS SIGO S.A.S..	Respuesta.
AUXILIAR	6		Acopian los formatos QR y los soportes como: oficios de gestión sobre el tramite de la queja, carta de desagravio al usuario.	Formatos y reportes
AUXILIAR	7		Se ingresa la información a la Base de datos de atención de quejas y reclamos y genera reporte mensual.	Reporte mensual.

1.3.2 PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

FECHA: Enero 2023.
CODIGO DEL PROCESO: PAUSU-02
DEPENDENCIA: Recepción y/o Atención al Usuario

OBJETIVO: Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios recibidos en el SOLUCIONES INTEGRALES EN GESTION OCUPACIONAL S.A.S. - IPS SIGO S.A.S.

.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Auxiliar Administrativa.

GENERALIDADES: Los procedimientos realizados corresponden a actividades de preparar las encuestas de evaluación, aplicarlas, recepcionarlas, tabular y emitir un indicador de calidad frente a la satisfacción de los usuarios.

vigilado Supersalud

DIAGRAMA Y DESCRIPCIÓN DEL PROCESO EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

RESPONSABLE	No.	ACCION	DESCRIPCION	DOCUMENTOS
AUXILIAR	**1**	Inicio Prepara formatos de encuestas.	Prepara los formatos de la encuesta de satisfacción.	Formatos de encuesta.
AUXILIAR	2	Distribuye encuestas de acuerdo a la muestra.	La auxiliar distribuye encuestas de acuerdo a la muestra (% de usuarios atendidos mensual)	Muestra.
AUXILIAR	3	Aplica las encuestas	La auxiliar aplica las encuestas a los usuarios en las instalaciones del SOLUCIONES INTEGRALES EN GESTION OCUPACIONAL S.A.S. - IPS SIGO S.A.S. en el momento que hayan terminado el ciclo del servicio.	
USUARIO	4	Recibe y diligencia Formato	Recibe y diligencia formato de encuesta.	Formato diligenciado
AUXILIAR	5	Acopia las encuestas	La auxiliar acopia las encuestas aplicadas	Encuestas aplicadas.
AUXILIAR	6	Tabula, ingresa, valida los datos a la BD y genera reporte e informe.	La auxiliar tabula, ingresa, valida los datos a la base y genera el reporte e informe mensual de la encuestas de satisfacción.	Reporte e informe.
REPRESENTANTE LEGAL	7	Revisa y analiza para la toma de decisiones.	Revisa y analiza para la toma de decisiones y propone plan de mejora.	
AUXILIAR	8	Recibe recomendaciones. Fin	Recibe recomendaciones y se acata solicitud de mejoras.	Recomendaciones y Plan de mejora.

vigilado Supersalud