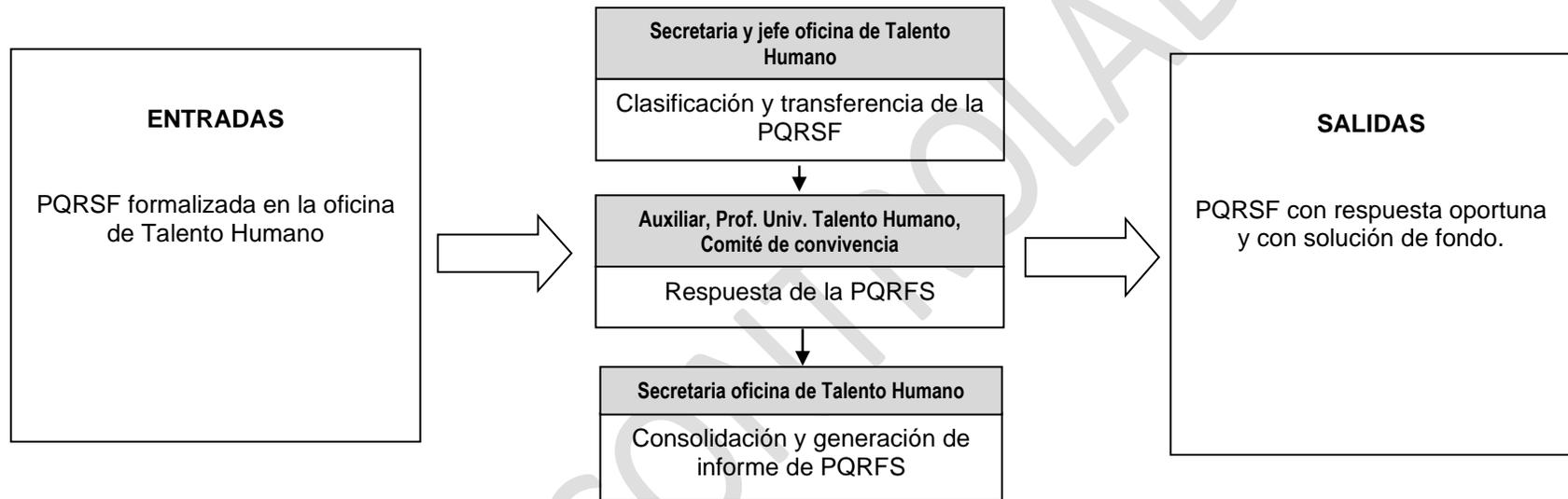


CARACTERIZACION DEL PROCESO



	MACRO PROCESO: TALENTO HUMANO	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: GESTIÓN Y TRAMITE DE PQRSF INTERNA	VERSIÓN: 08
		CÓDIGO: GTH-TH-C-003
		PAGINA: 2 de 14

1. OBJETIVO

Brindar una respuesta oportuna y con solución de fondo a las manifestaciones (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) presentadas por los funcionarios activos y retirados; logrando una respuesta efectiva y satisfactoria para el cliente.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción, clasificación y transferencia de la PQRSF y finaliza con la respuesta de la misma, consolidación y generación del informe de PQRSF.

3. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

- Ver nomograma institucional

4. UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL

- De apoyo

5. DEFINICIONES

- **PQRSF:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- **QUEJA:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por un funcionario con respecto al ambiente laboral, conducta o actuar de otro funcionario.
- **PETICION:** Es la que presenta un funcionario para obtener un parecer, concepto, dictamen o consejo.
- **RECLAMO:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por un funcionario sobre el incumplimiento o irregularidad en la institución.

	MACRO PROCESO: TALENTO HUMANO	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: GESTIÓN Y TRAMITE DE PQRSF INTERNA	VERSIÓN: 08
		CÓDIGO: GTH-TH-C-003
		PAGINA: 3 de 14

- **SOLICITUD ESCRITA:** Manifiesto escrito por los funcionarios los cuales se relaciona con la prestación del servicio.
- **SUGERENCIA:** Es una institución o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de misma entidad.
- **FELICITACION:** Es la acción documentada de manifestación que expresa el agrado o satisfacción de un funcionario con relación al desarrollo institucional.

6. CADENA CLIENTE PROVEEDOR

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
PQRSF formalizada en la oficina de Talento Humano	Funcionario activo, retirado o Entidad solicitante	<p>La PQRSF debe ser generada por medio escrito.</p> <p>Los datos generales deben incluir: Nombre, apellido, N° de documento, unidad funcional o servicio donde labora el peticionario.</p> <p>La fecha de la PQRSF debe coincidir con la de radicación.</p> <p>PQRSF redactada en letra legible. Manifestación respetuosa.</p>	Clasificación y transferencia de la PQRSF	PQRSF clasificada y transferida al responsable de la respuesta.	<p>Auxiliar Administrativo de TH.</p> <p>Profesional universitario TH.</p> <p>Comité de convivencia.</p> <p>Oficina de Control Interno disciplinario.</p>	<p>PQRSF Transferida oportunamente.</p> <p>Datos de la PQRSF registrados en el cuadro de trazabilidad.</p>

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
PQRSF clasificada y transferida al responsable de la respuesta.	Secretaria Oficina de Talento Humano Jefe oficina de Talento Humano	PQRSF Transferida oportunamente. Datos de la PQRSF registrados libro radicador y cuadro de trazabilidad.	Respuesta de la PQRSF	Respuesta de PQRSF	Peticionario Secretaria oficina de Talento Humano	PQRSF con respuesta oportuna y con solución de fondo. Si la PQRS se transfiere al proceso de Control Interno Disciplinario, esta será gestionada por el mismo.
PQRSF con respuesta.	Secretaria Oficina de Talento Humano	La información de la PQRSF debe estar registrada en el cuadro de trazabilidad.	Consolidación y generación de informe de PQRSF	Informe de PQRSF	Gerencia Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional Oficina de Control Interno	Informe reportado oportunamente.

	MACRO PROCESO: TALENTO HUMANO	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: GESTIÓN Y TRAMITE DE PQRSF INTERNA	VERSIÓN: 08
		CÓDIGO: GTH-TH-C-003
		PAGINA: 5 de 14

7. ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO CON METODOLOGÍA 5W1H

N°	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUÁNDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
1.	Clasificación y transferencia de la PQRSF	Secretaria y Jefe oficina de Talento Humano	Una vez se formalice la PQRSF en la oficina de Talento Humano.	De acuerdo al procedimiento GTH-TH-C-003-001	Oficina de talento Humano	Con el fin de analizar la necesidad e identificar el colaborador o comité idóneo para la gestión de la respuesta.
2.	Respuesta de la PQRSF	Jefe Oficina de Talento Humano / Auxiliar Administrativo o Prof. Univ. Talento Humano	Una se transfiera la PQRSF al responsable de la respuesta. Dentro de los términos estipulados (10 o 15 días según la normatividad aplicable).	De acuerdo al procedimiento GTH-TH-C-003-002	Oficina de talento Humano	Con el fin de gestionar la necesidad del cliente y lograr la satisfacción del mismo a través de la generación de una respuesta oportuna y con solución de fondo.
3.	Consolidación y generación de informe de PQRSF	Secretaria oficina de Talento Humano	Cuatrimstralmente	De acuerdo al procedimiento GTH-TH-C-003-003	Oficina de talento Humano	Con el fin de cumplir con el reporte a la Gerencia y oficinas de Planeación y Control Interno. Formular las acciones de mejora necesarias para el mejoramiento del proceso.

	MACRO PROCESO: TALENTO HUMANO	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: GESTIÓN Y TRAMITE DE PQRSF INTERNA	VERSIÓN: 08
		CÓDIGO: GTH-TH-C-003
		PAGINA: 6 de 14

8. ADVERTENCIAS GENERALES

-  Recuerde que la respuesta de la PQRFS debe ser oportuna, es decir debe cumplir con los términos establecidos por la institución.
-  Tenga en cuenta que la respuesta de la PQRS debe generarse con solución de fondo.
-  Recuerde que se debe realizar el seguimiento a los tiempos de respuesta estipulados por la normatividad legal vigente a través de la verificación de los registros. Lo anterior con el fin de identificar aquellas PQRS cuyos tiempos están por vencer y generar la alerta.
-  Asegúrese de analizar el resultado del informe de PQRFS y formular las acciones de mejora pertinentes.

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	GTH-TH-C-003-001
NOMBRE	Clasificación y transferencia de la PQRSF
RESPONSABLE OPERACIONAL	Secretaria y Jefe oficina de Talento Humano
OBJETIVO	Analizar la necesidad, clasificarla y asignar el funcionario o comité idóneo para la gestión de la respuesta.
RECURSOS NECESARIOS	Recurso físico: Libro radicador de PQRFS, cuadro de trazabilidad de PQRFS. Recurso tecnológico: Equipo de cómputo. Recurso humano: Secretaria y Jefe oficina de Talento Humano
REGISTROS GENERADOS	Libro radicador de PQRFS, Cuadro de trazabilidad de PQRFS.
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Recuerde que el debido registro de todos los campos del libro de trazabilidad de PQRFS, servirá para realizar el respectivo seguimiento en la gestión de la respuesta. • Tenga en cuenta que producto del seguimiento se debe identificar las PQRFS por vencer (4 días hábiles anteriores) y se debe alertar al funcionario responsable de su respuesta vía corre electrónico. • Recuerde remitir oportunamente la PQRFS al responsable de la respuesta a fin de evitar el vencimiento de términos. • Tenga en cuenta asignar en el libro radicador todas las PQRSF que sean radicadas en la oficina de Talento Humano.

- No olvide presentarse ante el cliente con amabilidad, adoptando una actitud de servicio.
- No olvide informar que, para obtener una respuesta oportuna, la PQRSF se debe encontrar en letra legible, con fundamento y claridad de la misma.
- Tenga en cuenta que en caso de requerirse se debe remitir a la Oficina de Control Interno Disciplinario la documentación relativa a la queja o reclamo cuando a juicio del funcionario encargado, los hechos pudieren ser constitutivos de falta disciplinaria.
- No olvide que el buzón de sugerencias se le debe dar apertura semanalmente.
- Recuerde que toda PQRSF que no sea de competencia de la oficina de Talento Humano (Agremiaciones Sindicales, otras dependencias), se debe remitir oportunamente al responsable para su respectiva respuesta con copia al peticionario.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1.	Recepción de la PQRSF	<p><u>Secretaria oficina de Talento Humano</u></p> <p>Presencialmente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Salude amablemente al cliente mostrando actitud de servicio (aplique manual de atención al ciudadano- atención presencial). 2. Reciba la PQRSF, valídela, coloque el sello radicator y firme el recibido con fecha y hora. 3. Registre en el cuadro de trazabilidad los datos iniciales (fecha de ingreso, nombre del peticionario, área, asunto). 4. Clasifique y remita la PQRSF al jefe de la oficina de Talento Humano. <p>Recepción de PQRSF Verbal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Salude amablemente al cliente mostrando actitud de servicio (aplique manual de atención al ciudadano- atención presencial). 6. Entregue al manifestante el formato PQRSF Verbal, para su registro. 7. Reciba el formato, verifique su correcto diligenciamiento, y registre en el cuadro de trazabilidad los datos iniciales (fecha de ingreso, nombre del peticionario, área, asunto). 8. Clasifique y remita la PQRSF al jefe de la oficina de Talento Humano. <p>Buzón de sugerencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 9. Solicite la presencia del jefe de Talento Humano y testigo para la apertura del buzón. 10. Abra el buzón en presencia del testigo y proceda a contar y leer las PQRSF halladas.

	MACRO PROCESO: TALENTO HUMANO	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: GESTIÓN Y TRAMITE DE PQRSF INTERNA	VERSIÓN: 08
		CÓDIGO: GTH-TH-C-003
		PAGINA: 8 de 14

		<p>11. Registre en el acta las PQRSF encontradas, solicite la firma del testigo y apruebe la misma.</p> <p>12. Registre en el cuadro de trazabilidad los datos iniciales (fecha de ingreso, nombre del peticionario, área, asunto).</p> <p>13. Remita las PQRSF al jefe de la oficina de Talento Humano.</p>
2.	Evaluación de la necesidad y transferencia de la PQRSF	<p><u>Jefe oficina de Talento Humano</u></p> <p>14. Evalúe la PQRSF y asigne el responsable de la respuesta (Auxiliar Administrativo, Profesional universitario TH, Comité de convivencia, oficina de Control Interno Disciplinario).</p> <p>15. Remita a la secretaria de TH la PQRSF con asignación de responsable.</p> <p><u>Secretaria oficina de Talento Humano</u></p> <p>16. Registre la PQRSF en el libro radicador, entréguela al responsable de la respuesta y solicite la firma.</p> <p>17. Registre los datos de la PQRSF y el responsable de la respuesta en el cuadro de trazabilidad e inicie el seguimiento a la misma hasta el cierre (respuesta).</p>

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	GTH-TH-C-003-002
NOMBRE	Respuesta de la PQRSF
RESPONSABLE OPERACIONAL	Auxiliar Administrativo, Prof. Univ. Talento Humano, Comité de convivencia.
OBJETIVO	Gestionar la necesidad del cliente y lograr la satisfacción del mismo con una respuesta oportuna y con solución de fondo.
RECURSOS NECESARIOS	<p>Recurso físico: Cuadro de trazabilidad de PQRSF.</p> <p>Recurso tecnológico: Equipo de cómputo, teléfono, impresora.</p> <p>Recurso humano: Auxiliar Administrativo, Prof. Univ. Talento Humano, integrantes Comité de convivencia.</p>
REGISTROS GENERADOS	Respuesta de la PQRSF, registro de envío, Cuadro de trazabilidad de PQRSF.
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	<ul style="list-style-type: none"> En el caso de que la PQRSF corresponda a la solicitud de copias de documentos, la entrega se realizará presencialmente y está la realizara la persona autorizada según el caso.

- Recuerde que las peticiones tienen un término para su respuesta, el cual se debe cumplir a cabalidad a fin de evitar sanciones.
- No olvide que una vez se dé respuesta a la PQRSF, se deberá informar a la secretaria de Talento humano para respectivo registro en el cuadro de trazabilidad de PQRSF.
- Tenga en cuenta que las Peticiones referentes a certificados laborales, factores salariales, devengos y bono pensional serán recepcionadas directamente por el profesional de la oficina de Talento Humano responsable de su respuesta.
- Tenga en cuenta que todas las respuestas de PQRSF, deben emitirse por medio del aplicativo de gestión documental (extranet).

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1.	Recepción y respuesta de la PQRSF	<p><u>SI ES UNA QUEJA</u></p> <p><u>Prof. Univ. Talento Humano</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si es queja relacionada con la convivencia laboral, cite al quejoso y al funcionario involucrado. 2. Gestione la necesidad del quejoso a través del comité de convivencia laboral a fin de que se llegue a un acuerdo entre las partes. 3. Registre en el acta de comité los compromisos acordados entre las partes y solicite la firma de los mismos. 4. Archive los registros generados en la carpeta de convivencia laboral la cual reposa en la oficina de Talento Humano 5. En caso de no llegar a un acuerdo entre las partes, y dependiendo el nivel de gravedad se remite el caso a la Oficina de Control Interno Disciplinario. 6. Si la queja corresponde a otra causa diferente a la de convivencia laboral, gestione la respuesta y remita oficio al quejoso. 7. Informe a la secretaria de Talento Humano la fecha de repuesta del reclamo o petición para el respectivo registro en el cuadro de trazabilidad de PQRSF <p><u>SI ES RECLAMO O PETICIÓN</u></p> <p><u>Auxiliar o Prof. Univ. Talento Humano</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Analice el reclamo o petición y proceda a dar respuesta según el origen de la misma. 9. Envíe al funcionario quejoso la respuesta del reclamo o petición mediante oficio. 10. Archive en la hoja de vida del mismo que reposa en la oficina de Talento Humano. 11. Informe a la secretaria de Talento Humano la fecha de repuesta del reclamo o petición para el respectivo

registro en el cuadro de trazabilidad de PQRFS.

SI ES SUGERENCIA O FELICITACIÓN

Secretaria oficina de Talento Humano

12. Si es una felicitación, emita oficio y copia de la misma al funcionario y archívela en la hoja de vida.
13. Si es una sugerencia, emita oficio de agradeciendo al funcionario.
14. Registre en el cuadro de trazabilidad de PQRFS, la fecha de envío del oficio.

15. PARA LA GENERACIÓN DE CERTIFICADOS LABORALES, FACTORES SALARIALES, DEVENGOS Y BONO PENSIONAL (PETICIÓN).

Prof. Univ. Talento Humano

Certificación de salario para bono pensional

16. Reciba la solicitud con el respectivo recibo de pago.
17. Registre la solicitud en el cuadro de control de certificados.
18. Verifique la información a través de la hoja de vida del peticionario teniendo en cuenta la nómina, Kardex y archivo de cesantías.

NOTA: La búsqueda en el kardex empieza desde el año 1998, los años anteriores se necesitará hacer búsqueda en el archivo de cesantías y archivo central.

Privado (Bono A)

19. Diligencie la información solicitada en los formularios 1, 2, 3A, los cuales se encuentran en la página web del ministerio del interior (anexar constancia laboral).

NOTA: Además de realizar una constancia laboral que es solicitada por el fondo de pensiones. La cual es anexada a los formatos y otros documentos solicitados por el fondo dependiendo de la administradora.

Público (bono B)

20. Diligencie la información solicitada en los formularios 1, 2, 3B, los cuales se encuentran en la página web del

ministerio del interior.

NOTA: Anexar autorización del Gerente al Jefe De La Oficina De Talento Humano para la firma de los bonos pensionales, Cédula, Acta de Posesión y nombramiento del Jefe de la Oficina de Talento Humano.

21. Entregue el certificado (Bono A y B) al solicitante, deje evidencia y anéxela a la hoja de vida del funcionario activo o retirado.
22. Registre en cuadro de control de certificados, la fecha y hora de entrega del mismo.

Para la generación de certificados laborales (pensionados):

23. Reciba la solicitud con el respectivo recibo de pago y Registre la solicitud en el cuadro de control de certificados.
24. Verifique la información a través de la hoja de vida del peticionario teniendo en cuenta las fechas de posesión, fondos en los cuales han sido pagados los aportes a pensión, su última asignación salarial y las licencias no remuneradas o sanciones.
25. Elaboración de la certificación con la información.
26. Entregue el certificado laboral al solicitante, deje evidencia y anéxela a la hoja de vida del funcionario activo o retirado.
27. Registre en cuadro de control de certificados, la fecha y hora de entrega del mismo.

Para Factores Salariales y Devengos:

28. Reciba la solicitud con el respectivo recibo de pago.
29. Verifique la información a través de la hoja de vida del peticionario teniendo en cuenta la nómina y Kardex.
30. Diligencia la información solicitada en los formatos de factores salariales o de devengos según sea lo solicitado.
31. Entregue el certificado Factores Salariales y relación de devengos al solicitante, deje evidencia y anéxela a la hoja de vida del funcionario activo o retirado.
32. Registre en cuadro de control de certificados, la fecha y hora de entrega del mismo.

	MACRO PROCESO: TALENTO HUMANO	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: GESTIÓN Y TRAMITE DE PQRSF INTERNA	VERSIÓN: 08
		CÓDIGO: GTH-TH-C-003
		PAGINA: 12 de 14

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO		
CÓDIGO	GTH-TH-C-003-003	
NOMBRE	Consolidación y generación de informe de PQRSF	
RESPONSABLE OPERACIONAL	Secretaria oficina de Talento Humano	
OBJETIVO	Identificar las causales de PQRSF y la gestión respecto a los tiempos de respuesta, así como suministrar el insumo para la formulación de las acciones de mejora necesarias para el mejoramiento del proceso.	
RECURSOS NECESARIOS	Recurso físico: Cuadro de trazabilidad de PQRSF Recurso tecnológico: Equipo de cómputo. Recurso humano: Secretaria Oficina de Talento Humano.	
REGISTROS GENERADOS	Informe de PQRSF, oficio de radicación de informe.	
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Recuerde que le informe de PQRSF se debe generar y reportar cada cuatro meses. • Tenga en cuenta que el informe de PQRSF debe contemplar la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias del cliente interno y pensionados. 	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1.	Tabulación y Generación de informe	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tabule la información clasificando las PQRSF de acuerdo a la causa: N° de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitación. 2. Identifique la desviación respecto al resultado del informe anterior y regístrela en el cuadro comparativo. 3. Genere el informe de PQRSF del periodo.
2.	Remisión de informe	<ol style="list-style-type: none"> 4. Elabore oficio remisorio y adjuntando copia del mismo en medio magnético (CD). 5. Remítalo a la Gerencia y oficina de Control Interno y Planeación solicitando el recibido.



	MACRO PROCESO: TALENTO HUMANO	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: GESTIÓN Y TRAMITE DE PQRSF INTERNA	VERSIÓN: 08
		CÓDIGO: GTH-TH-C-003
		PAGINA: 13 de 14

9. INDICADORES DE GESTIÓN

 Proporción de PQRSF con respuesta oportuna.

10. PROCESOS INVOLUCRADOS

- Control Interno Disciplinario
- Archivo

11. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Ver Matriz de Riesgos de Gestión por Proceso Talento Humano

12. ELABORO, REVISO Y APROBÓ

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Liceth Yumary Calderon Cediel Luis Orlando Oyola Trujillo Lina Mildred Piña tovar	NOMBRE: Marleny Quesada Losada Marisol Rubiano Silva	NOMBRE: Emma Constanza Sastoque Meñaca
CARGO: Secretaria Oficina de Talento Humano Profesional Universitario Oficina de Talento Humano Profesional Universitario Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional	CARGO: Jefe Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional Jefe Oficina de Talento Humano	CARGO: Gerente E.S.E.

	MACRO PROCESO: TALENTO HUMANO	FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2021
	PROCESO: GESTIÓN Y TRAMITE DE PQRSF INTERNA	VERSIÓN: 08
		CÓDIGO: GTH-TH-C-003
		PAGINA: 14 de 14

FECHA: Julio 2021	FECHA: Julio 2021	FECHA: Agosto 2021
----------------------	----------------------	-----------------------

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
06	Octubre 2017	Se ajusta el proceso de acuerdo a la nueva metodología de gestión por procesos, alineando los mismos con la política de calidad, objetivos estratégicos, estándares de acreditación en salud y fomentando en cada uno de ellos la inclusión de la cadena cliente proveedor, advertencias generales y específicas, ubicación en el mapa de procesos, metodología 5W1H y la identificación de necesidades y expectativas de los clientes de cada proceso.
07	Junio 2018	Se ajusta el proceso de acuerdo al Plan de mejoramiento suscrito con la oficina de Control Interno.
08	Agosto 2021	Se ajusta el proceso en el numeral 11 Identificación de los riesgos por actualización de los riesgos según nuevos lineamientos de la Metodología de Gestión del Riesgos Institucional vigente. Quedando de la siguiente manera: Ver Matriz de Riesgos de Talento Humano, la cual se encontrarán en el icono en Manuales HUN en la carpeta Matrices de riegos por Macroprocesos – Apoyo-Gestión de Talento Humano.