


| | | | |
|--|-----------------------------------|-----------------|-----------------|
|  SOMA. Salud Ocupacional Medicinas Alternativas | GESTION GERENCIAL | | |
| | ¡SUS ALIADOS ESTRATEGICOS! | | |
| COMUNICACIÓN INTERNA | | Código: | GG-F-001 |
| | | Fecha: | 01 Enero 2020 |
| | | Versión: | 2 |
| Aprobado por: | Auditor de calidad | Autorizado por: | Gerente General |
| | | Página 1 de 1 | |

INFORME TIEMPOS DE RESPUESTA DE LA INFORMACION

De acuerdo con los reportes mensuales, durante el periodo de septiembre a diciembre 2020 se recibieron 40 PQRS 100% y están distribuidas así:

| MES | CANT |
|------------|------|
| SEPTIEMBRE | 10 |
| OCTUBRE | 12 |
| NOVIEMBRE | 8 |
| DICIEMBRE | 10 |

Con el objetivo de verificar el cumplimiento de los términos para dar respuesta y emitir pronunciamiento de fondo y coherente a las peticiones, se realiza la comparación entre tiempos legales máximos de respuesta y los tiempos de gestión para proyectar una respuesta oportuna establecidos en SOMA, se procede a realizar la verificación en el archivo de Excel que maneja el proceso de la totalidad de las PQRS encontrándose lo siguiente:

| TIEMPOS DE RESPUESTAS PQRS | TIEMPO LEGAL MAX DE RESPUESTA | TIEMPO DE GESTION EN SOMA PARA DAR RESPUESTA |
|----------------------------|-------------------------------|--|
| Derecho de peticion | 15 dias | 10 dias |
| Solicitud de copia | 10 dias | 5 dias |
| queja | 15 dias | 5 dias |
| Reclamo | 15 dias | 5 dias |
| sugerencia | 15 dias | 5 dias |
| felicitaciones | 15 dias | 5 dias |
| Solicitud de información | 10 dias | 5 dias |
| Buzon de sugerencias | 15 dias | 5 dias |

Para constancia de lo anterior se firma en Santiago de Cali a los 02 enero de 2021.

MARTHA MEJIA MORALES

CALIDAD.

Socializado con el personal de gestión operativa y administrativa de SOMA.

| | | | |
|---|---|---------------------------|---|
| DISEÑADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: | Código: GG-F-002 |
| DRA.MARTHA MEJIA MORALES | DR.CARLOS ARTURO GRISALES | DRA. MARTHA LUCIA JIMENEZ | Fecha Modificación: 02 enero 2020 Revisión No. 2 |
| <small>QCO.TP.3326 AUDITOR HSEQ AUDITOR INTERNO CALIDAD</small> | <small>Medico. RM 12062 LIC. SST:129/2018</small> | Gerente General | |