


# PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Elaboro:	Reviso:	Aprobó:
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño

	GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	CODIGO: IC-PR-013
		VERSION: 8
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FECHA: DIC 2022
		PAGINA: 2 de 15

<b>Objetivo:</b>	Gestionar de forma eficaz y eficiente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los grupos de interés ante el Hospital Universitario Erasmo Meoz, soportado en la normatividad legal vigente.
<b>Alcance:</b>	Desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por cualquier medio, hasta la respuesta satisfactoria para el usuario, y elaboración y seguimiento de los planes de mejoramiento correctivos y preventivos, en caso de desviaciones.
<b>Normatividad:</b>	<a href="#">Ver Normograma</a>

<b>Generalidades</b>	
<b>Talento Humano:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinador SIAU</li> <li>- Profesional Apoyo SIAU</li> <li>- Auxiliar administrativo SIAU</li> <li>- Profesional Apoyo Jurídico</li> <li>- Auxiliar administrativo Conmutador</li> </ul>	
<b>Materiales e Insumos:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo de Cómputo y de oficina</li> <li>- Software SIEP PQR</li> </ul>	

No	Actividad	Descripción	Proceso responsable	Responsable	Registro / punto de control
1	Apertura de Buzones	Con el acompañamiento de un (1) representante de la asociación de usuarios y un (1) colaborador de Control Interno de Gestión, semanalmente se realiza la apertura de los 21 buzones de Sugerencias, ubicados en las diferentes áreas de la Institución.	Gestión de información y comunicación	Auxiliar administrativo de SIAU	IC-FO-006 Formato acta de apertura de buzones PQRSF  IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRDSF

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño

2	Recepción de PQRSF	<p>La recepción de PQRSF manifestada por el usuario en los medios institucionales para tal fin, se registran de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El usuario puede hacer entregadas a la oficina del SIAU, para finalmente allegarla a CEGDOC</li> <li>2. Se puede tramitar el formato ubicado junto a los buzones de Sugerencia y depositarlo dentro de este.</li> <li>3. Ingresando a la página web externa <a href="https://herasmomeoz.gov.co/">https://herasmomeoz.gov.co/</a> opción Solicitud de PQRSDF, posteriormente click en Formule su Solicitud, luego podrá llenar sus datos personales y allegarnos la información de su interés.</li> <li>4. Dando seguimiento al Procedimiento de Egreso, mediante las llamadas realizadas al Usuario.</li> <li>5. Radicación directamente a la oficina de Gestión</li> </ol>	Todos los procesos	Asesores, Líderes, Coordinadores, Profesionales, Técnicos y Auxiliares	<p>IC-FO-008 Formato de peticiones, quejas, reclamos y denuncias</p> <p>Correo Electrónico</p>
---	--------------------	---	--------------------	--	--

Elaboro:


Coordinador SIAU

Reviso:

Asesor de planeación y calidad

Aprobó:

Comité de gestión y desempeño

	GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	CODIGO: IC-PR-013
		VERSION: 8
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FECHA: DIC 2022
		PAGINA: 4 de 15

		Documental que se encuentra ubicada en la entrada principal de la E.S.E HUEM.			
3	Gestión de comunicaciones oficiales externas.	Recepción, clasificación y radicación del formato IC-FO-008 u otro tipo de documento allegado que tenga relación con PQRSDf	Gestión de información y comunicación	Técnico profesional en gestión documental	Radicado de solicitud SIEPDOC-Software SIEP PQR
4	Recepción, tipificación y reasignación de la solicitud en SIAU	<p>A través de la Plataforma SIEP PQR se hace la revisión de la clasificación hecha por la oficina de CEGDOC y la respectiva asignación al Líder o Coordinador del área involucrada y responsable de allegar los descargos</p> <p>Se hace la tipificación de la causa generadora en caso que esta sea una petición, queja y reclamo.</p> <p>Si la PQRSDf va dirigida a algún servicio tercerizado, siga a la actividad 6</p> <p>De forma paralela se envía un correo institucional notificando al Líder o Coordinador del área a cargo de la PQRSDf recibida y en</p>	Gestión de información y comunicación	<p>Coordinadora SIAU</p> <p>Profesional de Apoyo SIAU</p> <p>Profesional de Apoyo Jurídico</p>	<p>IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRSDf</p> <p>Radicado de solicitud SIEPDOC-Software SIEP PQR</p> <p>Correo Institucional</p>


<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño

		<p>caso de requerir descargos de los hechos presentados, así mismo se informa a los interesados.</p> <p>Proceda según:</p> <p>a) Si los tiempos de respuesta a los descargos superan los ocho (8) días hábiles, siga la actividad 5</p> <p>b) Si es una respuesta inmediata por análisis de caso siga la actividad 6</p> <p>c) Si es una felicitación o sugerencia siga a la actividad 16</p>			
5	Trámite a las PQRSDf de servicios tercerizados	<p>Cuando se recibe una PQRSDf para el servicio tercerizado, se proyecta al oficio remitente adjuntando la PQRSDf recibida.</p> <p>Siga la actividad N° 16</p> <p><i>Nota: En el oficio remitente se solicita copia de la respuesta allegada al Usuario por parte de la entidad tercerizada, a fin de realizar seguimiento y gestión</i></p>	Gestión de Información y Comunicación	<p>Profesional de Apoyo Jurídico SIAU</p> <p>Profesional de Apoyo SIAU</p>	IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRSDf

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño


6	Gestión de PQR incompletas	<p>Cuanto una petición ya radicada, carece de información para poder realizar la gestión del trámite, se debe dar respuesta al peticionario dentro de los 10 días hábiles siguientes, solicitando que se complete la información, teniendo este un término máximo de 1 mes para allegar respuesta, cumplido esto por el apoderado, a partir del día siguiente, se reactivará el término para resolver la petición. En caso de no atender el requerimiento de ampliación de información dentro de los términos, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud.</p>	Gestión de información y comunicación	<p>Coordinador SIAU</p> <p>Profesional de Apoyo Jurídico</p>	<p>Manual de Atención al Usuario</p> <p>IC –MA -006</p>
7	Proyección de respuesta inmediata por demora en descargos	<p>Se realiza una proyección de respuesta inmediata al Usuario quien radica la queja, con el fin de cumplir con los tiempos establecidos por la ley 1755 del 30 de junio de 2022, para ampliar los tiempos al Líder o Coordinador</p> <p>Siga la actividad 11</p>	Gestión de información y comunicación	<p>Profesional de Apoyo SIAU</p> <p>Profesional de Apoyo Jurídico</p>	<p>IC-IN-005</p> <p>Instructivo para la gestión de PQRDSF</p>

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño

	GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	CODIGO: IC-PR-013
		VERSION: 8
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FECHA: DIC 2022
		PAGINA: 7 de 15

8	Proyección de respuesta Atención prioritaria de peticiones	<p>Cuando se clasifica como una: denuncia, petición por menor de edad (o su representante) o petición por periodistas, Se debe asignar al Líder o Coordinador del área involucrada, donde según la norma, se debe tramitar preferencialmente (10 días hábiles) – según art 20 de la ley 1755 de 2015</p> <p>Siga la actividad 16</p>	Gestión de información y comunicación	<p>Profesional de Apoyo SIAU</p> <p>Líder o coordinador responsable</p>	<p>Software SIEP pqr</p> <p>Correo Institucional</p>
9	Proyección de respuesta por riesgo de vida	<p>Cuando la PQR se clasifica con riesgo de vida, se asigna al Líder o Coordinador del área involucrada y establece según la norma que el tiempo máximo de respuesta debe ser de 2 días hábiles según Circular Externa #0008 de la SUPERSALUD del 14 de septiembre de 2018.</p> <p>Siga la actividad 15.</p>	Gestión de información y comunicación	<p>Profesional de Apoyo SIAU</p> <p>Líder o coordinador responsable</p>	<p>Software SIEP pqr</p> <p>Correo Institucional</p>
10	Proyección de Respuesta parcial para ampliación de tiempos por investigación	<p>Se proyecta una respuesta parcial o inmediata al solicitante sobre la recepción e inicio de gestión, esta se da, si el Coordinador o Líder del servicio, requiere la ampliación de términos de respuesta, en caso que los descargos con el personal involucrado, lleven a una investigación</p>	Gestión de información y comunicación	Defensor del usuario	Correo institucional


<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño

	GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	CODIGO: IC-PR-013
		VERSION: 8
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FECHA: DIC 2022
		PAGINA: 8 de 15

11	Notificación de alerta por demora en tiempos de respuesta	A partir del momento en que se cumplen los ocho (8) días hábiles para allegar descargos por correo institucional a la oficina SIAU, se inicia el envío a diario de las ALERTAS POR NO RESPUESTA, con copia a la Subgerencia de Servicios de Salud y a Control Interno de Gestión y Gestión y Desarrollo del Talento Humano, hasta obtener una respuesta y posterior proyección y envío.	Gestión de información y comunicación	Profesional de Apoyo SIAU	Correo Institucional
12	Requiere Análisis Interdisciplinar	Si la PQRD requiere de un análisis interdisciplinar siga a la actividad 14 De lo contrario siga a la actividad 19	Gestión de información y comunicación	Coordinador SIAU	IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRDSF Correo institucional
13	Análisis interdisciplinar	Se envía correo al líder jerárquico o coordinador del área, según el caso, informándole referente a la PQR que se recibió y se le da un término de 3 días hábiles para que se haga la revisión y análisis. Se espera la realización la redacción de un correo con el contenido de lo expuesto, así como las	Gestión de información y comunicación	Coordinador SIAU	IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRDSF Correo institucional


<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño



	GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	CODIGO: IC-PR-013
		VERSION: 8
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FECHA: DIC 2022
		PAGINA: 9 de 15


		sugerencias o recomendaciones a realizarse			
14	La solicitud requiere de una respuesta posterior complementaria?	si la solicitud requiere de una respuesta posterior complementaria siga a la actividad 17  De lo contrario siga a la actividad 20	Gestión de información y comunicación	Coordinador SIAU	IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRDSF
15	Proyección de Respuesta c	Se proyecta una respuesta al solicitante sobre la recepción e inicio de gestión.  Si se requiere análisis del profesional de apoyo Jurídico siga a la actividad 16; de lo contrario siga a la actividad 17	Gestión de información y comunicación	Líder o coordinador responsable	Reasignación de la Solicitud vía SIEPDOC
16	Verificación de la respuesta (jurídico legal)	Se realiza la validación por parte del Profesional de Apoyo Jurídico esperando que revise y reasigne  <b>Nota1:</b> en el término de un (1) día hábil se le envía al a subgerencia de salud, quien recibe la proyección ajustada a través de correo electrónico esperando que responda en el término del siguiente día hábil.	Direccionamiento estratégico	Profesional de apoyo jurídico de la subgerencia de salud,	Solicitud vía SIEPDOC  Correo electrónico  IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRDSF

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño

	GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	<b>CODIGO: IC-PR-013</b>
		<b>VERSION: 8</b>
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	<b>FECHA: DIC 2022</b>
		<b>PAGINA: 10 de 15</b>


17	Gestión de salida a la Respuesta	Se hace revisión y aprobación de la proyección de respuesta, posteriormente se imprime PQRD y se lleva hasta la Subgerencia de Salud o Administrativa, según sea el caso	Gestión de información y comunicación	Coordinadora SIAU  Profesional de Apoyo Jurídico SIAU  Auxiliar administrativo SIAU	Oficio proyectado (comunicación externa)
18	Aprobación de respuesta	Se da aprobación y firma por la Subgerencia correspondiente según el caso, de la respuesta proyectada.	Direccionamiento estratégico	Subgerente de salud  Subgerente Administrativo	Oficio Firmado (comunicación externa)  IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRDSF
19	Envío de la respuesta a CEGDOC	Se realiza entrega de la respuesta proyectada y debidamente firmada, a la oficina de Gestión Documental, para finalmente enviarla al Usuario quien interpuso la PQR	Gestión de información y comunicación	Auxiliar administrativo SIAU	Radicado salida SIEPDOC
20	Entrega de respuesta a solicitante	Se da respuesta a la solicitud a través de CEGDOC, conforme a lo establecido en el Manual de comunicaciones externas o IC-PR-006 Procedimiento gestión de comunicaciones oficiales externas.	Gestión de información y comunicación	Técnico profesional en gestión documental	Oficio - Radicado SIEPDOC  Publicación en Carteleras institucionales  IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRDSF

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño

	GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	CODIGO: IC-PR-013
		VERSION: 8
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FECHA: DIC 2022
		PAGINA: 11 de 15


		<p>Cuando la comunicación radicada fue anónima o carece de información para poder indagar la dirección de residencia, se hace la respectiva publicación de la respuesta en las redes sociales institucionales.</p>			
21	Caracterización de la PQRSF	<p>Desde la oficina del SIAU se lleva a cabo un registro mediante una tabla de Caracterización de las PQRSDF código IC – FO – 045 como registro de control, donde se hace seguimiento detallado de todas las PQR que ingresan mediante la plataforma</p>	Gestión de información y comunicación	Profesional de Apoyo SIAU	<p>IC-FO-045 formato de caracterización de PQRSDF</p> <p>IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRSDF</p>
22	Seguimiento a la respuesta.	<p>Se realizara llamado telefónico al usuario que radicó la solicitud, en pro de averiguar el estado de satisfacción ante la misma. La actividad se debe realizar conforme a lo establecido en el IC-PT-001 Protocolo de atención telefónica y chat en línea.</p>	Gestión de información y comunicación	<p>Auxiliar administrativo del Conmutador</p> <p>Apoyo jurídico SIAU</p>	<p>IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRSDF</p> <p>IC-FO-042 Formato de Seguimiento a respuestas de PQRD</p> <p>IC-PT-001 Protocolo de atención telefónica y chat en línea.</p>

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño

	GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	CODIGO: IC-PR-013
		VERSION: 8
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FECHA: DIC 2022
		PAGINA: 12 de 15


23	Elaboración de informe mensual	<p>Se genera el <b>Informe mensual de PQRSDf</b>, para el envío con periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual a los Líderes y Coordinadores.</p> <p><b>Nota:</b> se deberá realizar la presentación del informe en el <b>Comité de Ética Hospitalaria</b>, conforme a lo que el indicador de satisfacción institucional así lo determine y las acciones correctivas o preventivas determinadas previamente por los responsables de cada servicio</p> <p><b>Nota:</b> se deberá realizar la presentación del informe semestral en el <b>comité de control interno de gestión.</b></p>	Gestión de información y comunicación	Profesional de Apoyo SIAU	<p>Informe mensual de PQRSDf</p> <p>Acta de comité de ética hospitalaria</p> <p>Envío por correo institucional</p> <p>IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRSDf</p>
24	Desistimiento o tácito	El usuario diligencia mediante el formato de DESISTIMIENTO TÁCITO (reposa en los buzones de sugerencias y felicitaciones), la solicitud de la terminación de un proceso o petición, debido a que el actor manifiesta bajo su	Usuario		<p>IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRSDf</p> <p>IC-FO-052 Formato de Desistimiento Tácito de PQR Vs. 01</p>

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño

	GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	CODIGO: IC-PR-013
		VERSION: 8
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FECHA: DIC 2022
		PAGINA: 13 de 15


		propia voluntad abandonar su pretensión, pero sin renunciar al derecho en que se basa la PQR.  Este se deposita en los buzones Si se hace dicha solicitud, continuar con la actividad 26			
25	Radicación de desistimiento tácito	Este documento es retirado de los buzones todos los martes, cuando se hace la apertura de este, junto con el funcionario delegado de la oficina de Control Interno de Gestión y de la Asociación de Usuario	Gestión de información y comunicación	Auxiliar administrativo de SIAU	IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRDSF
26	Trámite de desistimiento tácito	Se le asigna un radicado en la oficina de Gestión Documental, para que este sea designado por el SIEP PQR a la oficina SIAU	Gestión de información y comunicación	Técnico profesional en gestión documental	Radicado de solicitud SIEPDOC-Software SIEP PQR
27	Revisión de datos y cierre del proceso	Se hace la respectiva ubicación de la PQR recibida por el usuario anterior al desistimiento, a fin de que se realice la notificación del desistimiento al área involucrada y así suspender el trámite de análisis y respuesta a los hechos presentados	Gestión de información y comunicación	Profesional de Apoyo SIAU	IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRDSF

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño

	GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	CODIGO: IC-PR-013
		VERSION: 8
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	FECHA: DIC 2022
		PAGINA: 14 de 15

28	Ranking	Se realiza un Ranking de oportunidad de respuesta en el cual permite una competencia sana entre los funcionarios, donde se clasifica en el lugar que le corresponda, según la oportunidad de respuesta obtenida en el mes y se envía por correo institucional al profesional de planeación para que lo despliegue ante los EPM	Gestión de información y comunicación	Coordinadora SIAU  Profesional de Apoyo SIAU	IC-FO-056 Formato Ranking  Envío por correo institucional
29	Plan de mejoramiento	En caso de evidenciar desviaciones, se debe elaborar el plan de mejoramiento en formato institucional, conforme a lo establecido en el informe mensual, de común acuerdo con el líder o coordinador del servicio analizado.  Nota: La periodicidad de estas reuniones será cada tres (3) meses	Proceso responsable	Líder y coordinadores	MC-FO-010 plan de mejoramiento  IC-FO-020 Acta  IC-IN-005 Instructivo para la gestión de PQRDSF

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño

	GESTION DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION	<b>CODIGO: IC-PR-013</b>
		<b>VERSION: 8</b>
	PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	<b>FECHA: DIC 2022</b>
		<b>PAGINA: 15 de 15</b>

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>				
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>PAGINA</b>	<b>APROBÓ</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS</b>
2	Agosto de 2016	1-7	Comité de Control Interno de Gestión	Actualización por mejoramiento Continuo
3	12 de septiembre de 2018	1-14	Comité Coordinador Del Sistema De Control Interno E Gestión - SIG	Se actualizo por mejoramiento continuo del proceso
4	12 de noviembre de 2019	1 – 10	Comité de gestión y desempeño	Se actualizan puntos de control, se cambia comité de presentación de informes y responsables
5	30 de Abril del 2020	1-9	Comité de gestión y desempeño	Información que estaba en el procedimiento se trasladó al instructivo
6	30 de Septiembre de 2021	1-11	Comité de Gestión y desempeño	Actualización por mejoramiento continuo, se incluye desistimiento tácito
7	29 de Septiembre de 2022	1-16	Comité de Gestión y desempeño	Se incluye recepción de PQRSDf en lenguaje nativo verbal conforme al Decreto 1166 de 2016
8	29 de Diciembre de 2022	1-15	Comité de Gestión y desempeño	Se incluye actividad de Trámite a las PQRSDf de servicios tercerizados, Proyección de respuesta Atención prioritaria de peticiones y Proyección de respuesta por riesgo de vida

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
Coordinador SIAU	Asesor de planeación y calidad	Comité de gestión y desempeño