



## MANUAL DEL SUBPROCESO

**GESTION DE PREGUNTAS,  
QUEJAS, SUGERENCIAS,  
FELICITACIONES (PQSF)**

**DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

**JULIO, 2020**



VERSIÓN: 1.3

DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
MANUAL DEL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS  
Y FELICITACIONES (PQSF)

CÓD: GC-P05-S02

FECHA: 6/07/2020

PÁG: 1 de 31

## ACTA FINAL DE APROBACIÓN

### MANUAL DEL SUBPROCESO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES (PQSF)

APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
Mgs. Gina Lorena Verddezoto Haro DIRECTORA NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		06 - 07 - 2020
REVISIÓN DE ASESORÍA	FIRMA	FECHA
Lcda. Elena Ivonne Zambrano Melo DIRECTORA NACIONAL DE PROCESOS		06 - 07 - 2020
REVISIÓN TÉCNICA	FIRMA	FECHA
Ing. Byron Danilo Brito PLANIFICADOR DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		06 - 07 - 2020
ELABORACIÓN	FIRMA	FECHA
Ing. Pablo Isaac Regalado Cevallos OFICINISTA DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		06 - 07 - 2020
Tgla. Paulina Vizuete OFICINISTA DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		06 - 07 - 2020
Ing. Juan Pablo Segovia PLANIFICADOR DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROCESOS		06 - 07 - 2020
DOCUMENTO DE APROBACIÓN		
Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano	IESS-DNSAC-2020-0921-M - 06 de julio de 2020 IESS-DNSAC-2020-0994-M - 28 de julio de 2020	

#### RÚBRICAS



## CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	DOCUMENTACIÓN OBSOLETA	APROBADO POR
MANUAL DE PROCESOS PARA GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES	1.0	Diciembre 2016	Documento inicial	NA	Ing. Darwin Acosta Director Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano
MANUAL DE PROCESOS PARA GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES	1.1	Octubre 2017	Se elimina el subprocesso de Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Solicitudes, Reclamos, Felicitaciones por canales virtuales y el subprocesso Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Solicitudes, Reclamos, Felicitaciones por canales presenciales. Se establece el proceso actual como Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Felicitaciones	DNSAC-DNSAC-GSA-MAN-P02 Gestión de Pregunta, Quejas, Solicitudes, Reclamos o Felicitaciones por canal presencial y virtual (Versión 1.0)	Ing. Darwin Acosta Director Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano
MANUAL DE PROCESOS PARA GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	1.2	31/05/2018	Se modifica: 1. Identificación del proceso: nombre del proceso, objetivo, alcance y ámbito de aplicación. 2. Base legal. 3. Glosario de términos y abreviaturas. 4. Disposiciones Generales 5. Diagrama de flujo 6. Procedimiento 7. Indicador	DNSAC-DNSAC-DSAC-P02 Gestión de Pregunta, Quejas, Solicitudes, Sugerencias, Reclamos, Felicitaciones (Versión 1.1)	Ab. Carlos Alberto Vallejo <b>DIRECTOR GENERAL DEL IESS</b>  Ing. Andrea Elizabeth Pardo Chasillacta <b>DIRECTORA NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>
MANUAL DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	1.3	23/06/2020	Rediseño del proceso en cuanto a entradas, requisitos, interrelación con proceso de Régimen Disciplinario, e inclusión del Sistema OTRS de gestión de PQSF.	DNSAC-DNSAC-GSAC-MAN-P02 Gestión de Preguntas, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (Versión 1.2)	Mgs. Gina Lorena Verdzezoto Haro <b>DIRECTORA NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>

## RÚBRICAS

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>MANUAL DEL SUPROCESO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQSF)</b>		
VERSIÓN: 1.3	CÓD: GC-P05-S02	FECHA: 06/07/2020	PÁG: 3 de 31

## ÍNDICE

<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL SUBPROCESO</b> .....	4
<b>2. BASE LEGAL</b> .....	5
<b>3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS</b> .....	6
<b>4. DISPOSICIONES</b> .....	9
<b>4.1. Generales</b> .....	9
<b>4.2. Específicas</b> .....	10
<b>4.2.1. De la recepción de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones</b> .....	10
<b>4.2.2. De la gestión de preguntas</b> .....	11
<b>4.2.3. De la gestión de quejas</b> .....	12
<b>4.2.4. De la gestión de sugerencias</b> .....	13
<b>4.2.5. De la gestión de felicitaciones</b> .....	13
<b>4.2.6. Del cierre de las preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones</b> .....	13
<b>5. DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO</b> .....	13
<b>5.1. DIAGRAMA DE FLUJO</b> .....	13
<b>5.2. PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQSF)</b> .....	15
<b>6. FORMATOS</b> .....	31
<b>7. ANEXOS</b> .....	31

## RÚBRICAS

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>MANUAL DEL SUPROCESO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQSF)</b>		
VERSIÓN: 1.3	CÓD: GC-P05-S02	FECHA: 06/07/2020	PÁG: 4 de 31

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL SUBPROCESO

FICHA TÉCNICA	
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO</b>	Gestión de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones (PQSF).
<b>TIPO DE SUBPROCESO</b>	Adjetivo de asesoría
<b>RESPONSABLE(S) DEL SUBPROCESO</b>	Director(a) Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Atender y gestionar las preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones (PQSF) ingresadas a través de los canales de atención definidos, mediante el registro, análisis, seguimiento, direccionamiento y/o cierre de los requerimientos de los ciudadanos, para garantizar la correcta prestación de los servicios institucionales con calidad y calidez.
<b>ALCANCE</b>	Desde la atención del requerimiento: pregunta, queja, sugerencia o felicitación (PQSF) realizada por el ciudadano, hasta el cierre del requerimiento que finalmente será comunicado al ciudadano y realizar la notificación de recomendaciones a las unidades del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
<b>ÀMBITO DE APLICACIÓN</b>	El presente documento es de aplicación obligatoria a nivel nacional para los operadores y responsables de PQSF en las unidades administrativas (Centros de Atención Universal (CAU), Centros de Atención (CA), Puntos de Atención (PA), Coordinaciones Provinciales, unidades médicas, call center y Direcciones Nacionales.
<b>ENTRADAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimiento del ciudadano de acuerdo a su pregunta, queja, sugerencia, felicitación (PQSF) generada a través de los canales de atención.</li> </ul>
<b>PRODUCTOS / SERVICIOS DEL SUBPROCESO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lineamientos, directrices y procedimientos para la gestión de quejas y reclamos a nivel nacional.</li> <li>• Canales para la gestión de sugerencias, quejas y reclamos.</li> <li>• Comunicaciones al ciudadano externo sobre las medidas adoptadas en la atención de su sugerencia, queja o reclamo</li> <li>• Informes y reportes de quejas, reclamos y recomendaciones.</li> </ul>

### RÚBRICAS



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de gestiones y acciones adoptadas</li> <li>• Recomendaciones y sugerencias de mejora al servicio</li> <li>• Estrategias para mejorar la Atención al ciudadano</li> </ul>
TIPO DE CLIENTE	<p><b>Internos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul> <p><b>Externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadano, entidades públicas y/o privadas</li> </ul>

## 2. BASE LEGAL

NORMATIVA	ARTÍCULO	VIGENCIA
Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial No. 449	31, 32, 34, 66 numeral 23; 226, 227, 229, 368, 370.	20 octubre 2008
Código Orgánico Administrativo, Registro Oficial Segundo Suplemento 31	35, 93	7 julio 2018
Ley Orgánica del Servicio Público	42, 43	6 octubre 2010
Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 24 Registro Oficial Suplemento No. 337	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 13, 19, 20, 22, 23	18 mayo 2004
Ley de Seguridad Social, Registro Oficial Suplemento No. 465	16, 17, 18	30 noviembre 2001
Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, Registro Oficial Suplemento No. 353	1, 2, 3, 4, 5, 18, 22, 32 numeral 9, 36	23 octubre 2018
Decreto Ejecutivo 372 Política de Estado, Mejora y Simplificación de Trámites, Registro Oficial Suplemento No. 234	1, 2	4 mayo 2018
Normas de Control Interno, Acuerdo CGE No. 039, Registro Oficial 78	200-04	14 diciembre 2009
Norma Técnica Prestación de Servicios y Administración por Procesos, Acuerdo Ministerial No. 1573, Registro Oficial No. 739	Todo el articulado	
Reforma Integral al Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Resolución No. C.D. 535	10, numeral 5.2., literales: "c); e); l).	06 de mayo 2017

## RÚBRICAS

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>MANUAL DEL SUPROCESO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQSF)</b>		
VERSIÓN: 1.3	CÓD: GC-P05-S02	FECHA: 06/07/2020	PÁG: 6 de 31

Lineamiento para la gestión de quejas y soluciones de unidades médicas IESS del IESS	Todo el documento	06 de junio de 2019
Lineamiento para la gestión de la continuidad de la salud	Todo el documento	28 de diciembre de 2018

### 3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

TÉRMINO / ABREVIATURA	DEFINICIÓN
Abastecimiento	Características concernientes al proceso de abastecimiento de medicamentos e insumos médicos.
Administrador del Sistema	Servidor del IESS a cargo de administrar el Sistema OTRS de gestión PQSF, quien es Responsable de asignar acceso de usuarios al sistema, así como descargar información para la generación de reportes y datos estadísticos.
Canales de atención	<p>Puntos de interacción a través de los cuales la ciudadanía presenta la pregunta, queja, sugerencia, felicitación (PQSF). Se clasifican en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Canal Presencial:</b> requiere la presencia física del ciudadano para presentar la PQSF en cualquiera de los centros de atención al ciudadano ubicados en las unidades administrativas CAU, CA, PA, Coordinaciones Provinciales y Unidades Médicas.</li> <li>• <b>Canal Telefónico:</b> El ciudadano utiliza las funcionalidades provistas por los dispositivos fijos o móviles. Para el caso, el IESS cuenta con: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Teléfonos rojos instalados en las unidades médicas, el ciudadano levanta el auricular y sin necesidad de marcar, un servidor del IESS contesta para atender sus PQSF.</li> <li>✓ Líneas de atención al ciudadano, líneas habilitadas para que el servidor del IESS atienda los requerimientos de la ciudadanía ecuatoriana, extranjera y afiliados residentes en el exterior.</li> </ul> </li> <li>• <b>Canal Virtual:</b> Hace el uso de la tecnología, a través de una cuenta de correo institucional y redes sociales, sobre los cuales se atienden los requerimientos de la ciudadanía.</li> </ul>
Centros de atención (CA)	Unidades administrativas que tienen como mínimo tres (3) ventanillas de atención, las cuales brindan información al

#### RÚBRICAS



	ciudadano y asesoran sobre los requisitos, procedimientos, trámites y documentación para que puedan acceder a los servicios que ofrece el IESS.
Centros de atención universal (CAU)	Unidades administrativas que se encuentran en las Direcciones Provinciales, las cuales brindan información al ciudadano y asesoran sobre los requisitos, procedimientos, trámites y documentación para que puedan acceder a los servicios que ofrece el IESS.
Comité de Ética y transparencia	Instancia organizacional encargada de asegurar el ejercicio correcto de las actuaciones de los colaboradores del IESS, a fin de que dichas actuaciones se encuentren enmarcadas en principios de legalidad y valores éticos de integridad, imparcialidad, probidad, transparencia, responsabilidad y de eficiencia, que permitan otorgar un adecuado servicio a los afiliados, jubilados beneficiarios, asegurados, partícipes y público en general, así como salvaguardar el patrimonio de la institución y de vigilar la correcta aplicación de las disposiciones del Código de ética y trasparencias, bajo resolución C.D. 588 del 6 de septiembre de 2019.
Coordinador Estadístico	Responsable de realizar el análisis estadístico de requerimientos, con enfoque en análisis de sugerencias, planes de mejora y generación de informes mensuales.
Coordinador PQSF – DNSAC	Responsable de monitorear el cumplimiento de las directrices emitidas, realiza el seguimiento, control y cierre de los requerimientos de la ciudadanía.
Coordinador Provincial PQSF	Responsable de implementar y gestionar el modelo de servicios institucionales, con enfoque de calidad, eficiencia y eficacia con el fin de prestar seguimiento, control y cierre a los requerimientos realizados en las unidades médicas y administrativas de su jurisdicción.
Direccionamiento de requerimientos	A través del sistema OTRS de Gestión PQSF el servidor remite las quejas, sugerencias, felicitaciones presentadas por los ciudadanos al área competente para su atención.
Direcciones Nacionales	Dependencia Institucional encargada de gestionar y/o cerrar el requerimiento del ciudadano, el cual fue direccionado a través del sistema OTRS de Gestión PQSF.
DNSAC	Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano.
Felicitación	Reconocimientos que realizan los ciudadanos sobre la atención en la prestación de servicios en las diferentes dependencias del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
Notas de observaciones (internas, avance)	Opción del sistema OTRS de Gestión PQSF que permite observar la gestión que se realiza diariamente con cada uno de los casos

## RÚBRICAS



	que fueron direccionados a las unidades administrativas y/o médicas.
Operador DNSAC	Responsable de receptar, registrar, gestionar, dar seguimiento cierre y/o direccionamiento de las PQSF que ingresan a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta el IESS.
PQSF	Pregunta, Queja, Sugerencia, Felicitación
Pregunta	Inquietudes o dudas de los ciudadanos sobre las prestaciones y servicios que brinda la institución.
Prioridad alta	Nivel de prioridad que permite atender casos emergentes presentados en los servicios de salud y que debido a la gravedad peligra la vida del ciudadano, como es el caso de pacientes que ingresan con valoración 1 y 2 según el triaje de Manchester, pacientes vulnerables y/o con enfermedades catastróficas.
Prioridad normal	Nivel de prioridad que permite atender casos de manera regular, dentro de los plazos establecidos en los lineamientos del manual.
Puntos de atención (PA)	Unidades que tienen hasta dos (2) ventanillas de atención, que brindan información al ciudadano y asesoran sobre los requisitos, procedimientos, trámites y documentación para que puedan acceder a los servicios que ofrece IESS.
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad) que realizan los ciudadanos sobre la prestación de servicios en las diferentes dependencias del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
Queja por servicios de atención al ciudadano	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad) que realizan los ciudadanos, por maltrato recibido por parte de los servidores responsables de la prestación de servicios en las diferentes dependencias del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
Requerimiento	Toda pregunta, queja, sugerencia o felicitación realizada por el ciudadano.
Responsable Estadísticas	Genera informes y reportes estadísticos, referente a la gestión de las PQSF mediante el Sistema OTRS de Gestión PQSF.
Responsable PQSF	Responsable de brindar sus servicios en una Dependencia Institucional médica o administrativa y es el encargado de receptar, registrar, gestionar, dar seguimiento, cerrar y comunicar los requerimientos de los ciudadanos mediante el Sistema OTRS de Gestión PQSF.
Sistema OTRS	Open Ticket Request System: Sistema que permite asignar identificadores únicos (tickets) a los requerimientos de los ciudadanos (preguntas, quejas, sugerencias, felicitaciones PQSF), permitiendo al servidor del IESS identificar con facilidad el registro, direccionamiento y notificación del cierre de casos.

## RÚBRICAS

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>MANUAL DEL SUPROCESO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQSF)</b>		
VERSIÓN: 1.3	CÓD: GC-P05-S02	FECHA: 06/07/2020	PÁG: 9 de 31

Sugerencia	Recomendaciones de mejora que expresan los ciudadanos sobre las prestaciones y servicios que brinda la institución.
Temporalidad de respuesta en el sistema OTRS de Gestión PQSF (naranja y rojo)	Tiempo de gestión de cierre a un requerimiento ingresado a la DNSAC a través de los canales de atención. Al momento se estima una atención promedio de 5 días laborables aproximadamente.
Ticket	Documento electrónico generado por el Sistema OTRS de Gestión PQSF, al cual se asigna un número único, que puede ser visualizado por los Coordinadores, Responsables PQSF, Operadores PQSF DNSAC el cual hace referencia a un requerimiento realizado por la ciudadanía referente a las prestaciones y servicios del IESS, mismo que es reasignado a la unidad responsable para la gestión y cierre del mismo.
Unidad de seguimiento y control	Dependencia Institucional responsable de dar seguimiento a las quejas y felicitaciones dirigidas a servidores de la Institución, con la finalidad de analizar, y de ser el caso, gestionar las acciones sancionatorias pertinentes y/o los reconocimientos respectivos.
Unidad Responsable	Dependencia Institucional encargada de gestionar, solventar y contestar los requerimientos de los ciudadanos, en base a sus prestaciones, servicios, atribuciones y responsabilidades.

## 4. DISPOSICIONES

### 4.1. Generales

- a) Para el caso de unidades médicas IESS, el Gestor de Soluciones, debe cumplir con las funciones del responsable de PQSF.
- b) Los responsables PQSF de unidades médicas IESS, deben cumplir con el perfil, según los lineamientos para la gestión de quejas y soluciones para las unidades médicas del IESS.
- c) Los responsables PQSF de unidades médicas IESS, deben cumplir en todo momento con las disposiciones de este manual de procesos, para la gestión de quejas y soluciones para las unidades médicas del IESS y los lineamientos para la gestión de la continuidad de la atención de la salud.
- d) Todas las unidades administrativas y unidades médicas IESS, deben comunicar de manera inmediata a la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano, cualquier novedad, actualización, cambio, mejora, etc., que afecte al desarrollo de los trámites / servicios institucionales.

### RÚBRICAS

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>MANUAL DEL SUPROCESO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQSF)</b>		
VERSIÓN: 1.3	CÓD: GC-P05-S02	FECHA: 06/07/2020	PÁG: 10 de 31

## 4.2. Específicas

### 4.2.1. De la recepción de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones

- Los Operadores DNSAC y Responsables PQSF, que recepcionen las quejas por parte de los ciudadanos, hacia los servidores de la Institución, deberán identificarlos con los siguientes datos: nombres completos, número de cédula de identidad o ciudadanía, o en su defecto el código de extranjero, correo electrónico, teléfono de contacto y el detalle del hecho sucedido que incluirá fecha, lugar, hora aproximada.
- El Operador DNSAC y/o Responsable PQSF debe realizar la recepción de una PQSF por medio de los canales de atención, establecidos para el efecto: presencial, telefónico y virtual; para el caso de los requerimientos presenciales, el ciudadano debe utilizar el formulario PQSF de atención presencial, Anexo No. 2 Formulario de Recepción Presencial de Preguntas, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, y /o el Anexo No. 7 Formulario de Recepción Presencial de Quejas por Servicios al Ciudadano.
- Los Operadores DNSAC deben atender las preguntas, quejas sugerencias y felicitaciones en concordancia con lo dispuesto en la Resolución C.D. 535 correspondiente a las atribuciones y responsabilidades de esta Dirección Nacional; y con el objetivo de entregar información a los afiliados, beneficiarios y empleadores, así como la oportuna atención de preguntas, quejas sugerencias y felicitaciones.
- Para la recepción de quejas verbales o escritas en unidades médicas IESS, todo el personal de primera línea de atención al cliente, debe entregar al paciente los formatos de recepción de quejas, Anexo No. 2 Formulario de Recepción Presencial de Preguntas, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones y/o el No. 7 Formulario de Recepción Presencial de Quejas por Servicios al Ciudadano, según corresponda, e indicarle que debe entregar el documento suscrito en la ventanilla de admisiones o estadística, dependiendo del nivel de atención.
- Para la recepción de PQSF, los Operadores DNSAC y/o Responsables PQSF, deben utilizar el siguiente catálogo de PQSF, para el registro en el sistema:

TIPO DE PQSF	CATEGORÍA DE PQSF	SUBCATEGORÍA DE PQSF
QUEJA	ABASTECIMIENTO	1. PREGUNTA
		1. MEDICAMENTO NO CONSTA EN EL CNMB
		2. MEDICAMENTO DENTRO DEL CNMB Y ESTÁ EN STOCK DE FARMACIA
		3. MEDICAMENTO DENTRO DEL CNMB PERO NO ESTÁ EN STOCK DE FARMACIA
		4. MEDICINAS EN MAL ESTADO, CADUCIDAD O PRESENTACIÓN
		5. FALTA DE ABASTECIMIENTO DE INSUMOS MÉDICOS
		6. FALTA DE ABASTECIMIENTO DE PRÓTESIS
	CALL CENTER	1. MALA INFORMACIÓN Y SERVICIO CALL CENTER
		2. PROBLEMAS EN PLATAFORMA DE AGENDAMIENTO CALL CENTER
		3. INCONFORMIDAD CON AGENDAMIENTO DE CITA CALL CENTER
		4. INDISPONIBILIDAD DE CITAS MÉDICAS EN CALL CENTER
	EQUIPOS	1. MAL FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS MÉDICOS
		2. FALLA EN EQUIPOS INFORMÁTICOS
	INFRAESTRUCTURA	1. MALA PRESENTACIÓN Y SERVICIO EN INSTALACIONES
		1. MALTRATO AL CIUDADANO

## RÚBRICAS

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>MANUAL DEL SUPROCESO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQSF)</b>		
VERSIÓN: 1.3	CÓD: GC-P05-S02	FECHA: 06/07/2020	PÁG: 11 de 31

	<b>SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>  <b>PRESTACIONES Y SERVICIOS</b>	2. INCONFORMIDAD CON ATENCIÓN MÉDICA 3. DEMORA EN PRESTACIONES Y SERVICIOS 4. AUSENCIA DE FUNCIONARIOS 5. MALA INFORMACIÓN Y SERVICIO 6. NO RECIBE ATENCIÓN
		1. REAGENDAMIENTOS Y CANCELACIONES DELIBERADAS 2. INCONFORMIDAD CON AGENDAMIENTO DE CITA EN EL ESTABLECIMIENTO 3. DIFICULTAD PARA ASIGNACIÓN DE LA CITA MÉDICA EN ESPECIALIDAD 4. DEMORA O FALTA DE ATENCIÓN POR FALLA DEL SISTEMA 5. CERTIFICADO MÉDICO 6. PAGO DE OBLIGACIONES CON TARJETA DE CRÉDITO 7. PAGO DE OBLIGACIONES CON DÉBITO AUTOMÁTICO 8. TRÁMITES VARIOS
<b>SUGERENCIA</b>	<b>SUGERENCIA</b>	1. SUGERENCIA
<b>FELICITACIÓN</b>	ABASTECIMIENTO	1. PROCESO DE ABASTECIMIENTO CON ÉXITO
	CALL CENTER	1. BUENA ATENCIÓN DE CALL CENTER
	EQUIPOS	1. BUEN USO DE EQUIPOS INSTITUCIONALES
	INFRAESTRUCTURA	1. INSTALACIONES EN PERFECTO ESTADO
	SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1. EXCELENTE ATENCIÓN

- Para el caso de felicitaciones y quejas, los Operadores DNSAC y/o Responsables PQSF, deben utilizar el siguiente catálogo, para el registro en el sistema:

CATEGORÍA DE PQSF	REGISTRO EN EL SISTEMA
ABASTECIMIENTO	Características concernientes al proceso de abastecimiento de medicamentos e insumos médicos.
CALL CENTER	Percepción de la atención brindada por parte de los servidores del call center del IESS.
EQUIPOS	Observaciones de los equipos de la Institución, tanto en las dependencias médicas y administrativas.
INFRAESTRUCTURA	Características referentes al aspecto físico, accesibilidad y funcionalidad de las instalaciones del IESS.
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Percepción sobre la atención personal brindada por los servidores del IESS hacia los ciudadanos.
PRESTACIONES DE SERVICIOS	Otras interacciones administrativas que tiene el ciudadano con los servicios de la Institución.

#### 4.2.2. De la gestión de preguntas

- Los Operadores DNSAC y/o Responsables PQSF, deben responder a las preguntas realizadas por los ciudadanos, sin opción a su direccionamiento.
- Los Operadores DNSAC y/o Responsables PQSF, deben realizar el ingreso, gestión y/o cierre diario de los requerimientos de los ciudadanos en el Sistema OTRS de Gestión PQSF.
- Los Operadores DNSAC y/o Responsables PQSF, para gestionar las respuestas a las preguntas presentadas por los ciudadanos, deben consultar el banco de preguntas frecuentes.
- El banco de preguntas frecuentes deben ser actualizados cuando se requiera, por los Operadores DNSAC y/o Responsables PQSF de manera semestral.

#### RÚBRICAS

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>MANUAL DEL SUPROCESO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQSF)</b>		
VERSIÓN: 1.3	CÓD: GC-P05-S02	FECHA: 06/07/2020	PÁG: 12 de 31

#### 4.2.3. De la gestión de quejas

- Los Operadores DNSAC, deben receptar todas las quejas de los ciudadanos, registrarlas en el Sistema OTRS de Gestión PQSF, y direccionarlas a la unidad responsable del inconveniente para la gestión correspondiente, dando seguimiento hasta el respectivo cierre del caso.
- En el caso de las quejas recibidas acerca de la inconformidad en los servicios de atención al ciudadano, notificadas de manera presencial, los Operadores DNSAC y Responsables PQSF, deben facilitar al afectado el Anexo No. 7 Formulario de Recepción Presencial de Quejas por Servicios de Atención al Ciudadano, el cual tendrá validez siempre y cuando contenga todos los datos del servidor hacia quien se presenta la queja, y con la respectiva firma por parte del ciudadano, y validación del operador o responsable PQSF.
- En el caso de las quejas recibidas acerca de la no conformidad en los servicios de atención al ciudadano, notificadas vía telefónica o virtual, Los Operadores DNSAC y Responsables PQSF, deben registrarla en el Sistema ORTS de gestión de PQSF, y adjuntar el Anexo No. 7 Formulario de Recepción Presencial de Quejas por Servicios de Atención al Ciudadano, con la firma de responsabilidad por la información recibida por parte del operador/responsable PQSF, al ticket generado. Es obligatorio que consten todos los datos del servidor hacia quien se presenta la queja, y esta no puede ser anónima además debe contener datos de contacto del ciudadano que presenta la queja, para comunicarlo de ser necesario, si el ciudadano lo requiere adicionalmente puede entregar el formulario en físico y firmado en las ventanillas de gestión documental, dirigido a la DNSAC.
- Una vez receptada la queja, los Responsables de PQSF de las unidades administrativas y unidades médicas del IESS, deben enviar mediante memorando al jefe inmediato superior del servidor hacia quien se ha presentado la queja la siguiente información:
  - Tickets generados en el sistema por la queja
  - Formularios físico firmados por los ciudadanos afectados o con la firma de responsabilidad por la información registrada por parte de la gestión de PQSF.
- El jefe inmediato del servidor del que se ha recibido la queja, debe con sustento en el memorando y sus anexos presentados, realizar el respectivo análisis que le permita tomar la decisión, ya sea de desestimar el caso, o elevar a conocimiento de la máxima autoridad o su delegado, del cometimiento de falta, para que se inicie el correspondiente proceso de régimen disciplinario.
- Para tickets asignados erróneamente, el responsable de PQSF, debe identificar la dependencia a la que pertenece el ticket y direccionarla al Responsable PQSF de la Unidad a la que corresponda, para su gestión correspondiente.

#### RÚBRICAS

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>MANUAL DEL SUPROCESO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQSF)</b>		
VERSIÓN: 1.3	CÓD: GC-P05-S02	FECHA: 06/07/2020	PÁG: 13 de 31

#### 4.2.4. De la gestión de sugerencias

- Los Operadores DNSAC y/o Responsables PQSF deben registrar en el Sistema OTRS de Gestión PQSF las sugerencias emitidas por los ciudadanos, referente a las prestaciones y servicios del IESS. Direccionarán a las unidades administrativas y unidades médicas del IESS, el análisis y aplicación de ser el caso.

#### 4.2.5. De la gestión de felicitaciones

- Los Operadores DNSAC y/o Responsables PQSF deben registrar en el Sistema OTRS de Gestión PQSF las felicitaciones emitidas por los ciudadanos, identificando el nombre y cargo del servidor; y direccionarán a las unidades administrativas y unidades médicas del IESS, con la finalidad de que se remita el particular al servidor reconocido.

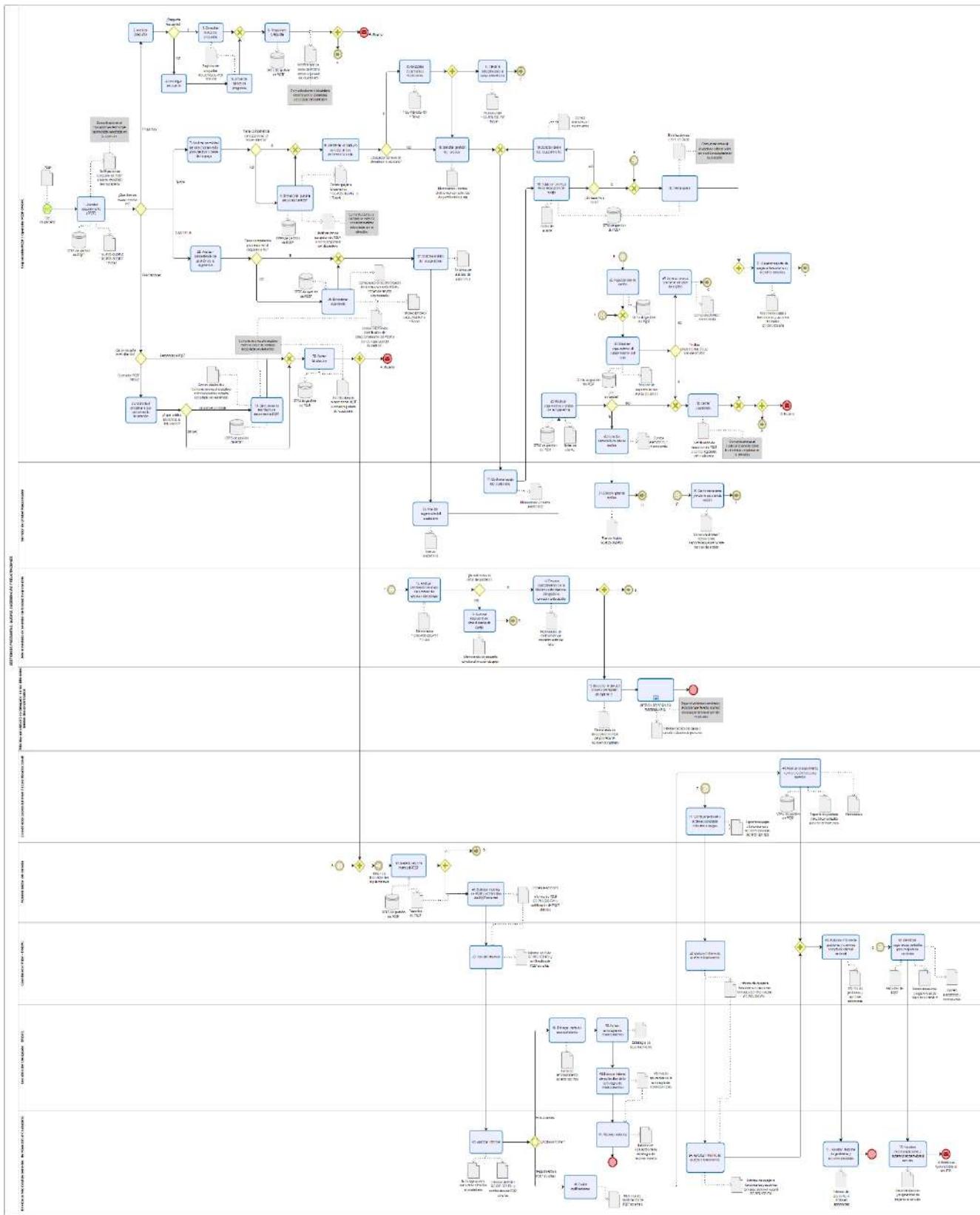
#### 4.2.6. Del cierre de las preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones

- El traslado administrativo de una PQSF no debe ser considerado como cierre de caso.
- La respuesta de cierre de caso debe ser realizada, considerando que el texto dirigido al usuario externo no debe contener o hacer referencia a temas institucionales internos.
- Los Responsables PQSF y Operadores DNSAC, previo al cierre de casos, deben registrar las acciones realizadas que permitan el cierre de los mismos.
- Los Operadores DNSAC deben realizar el seguimiento de los casos no cerrados a nivel nacional en el sistema OTRS de Gestión de PQSF de manera frecuente. En el caso de que se identifique una mala atención en el servicio por parte del responsable PQSF o el cierre de un requerimiento sin el sustento que valide la gestión realizada, se debe generar una queja hacia el servidor responsable PQSF encargado de gestionarla, generando un nuevo ticket con la novedad del caso, con copia a la autoridad pertinente, mediante memorando.
- Los usuarios del Sistema OTRS de Gestión PQSF deben notificar mediante memorando a la DNSAC con copia al administrador del sistema el cambio de responsable de PQSF y el back up de su unidad, ya sea por remplazo temporal o definitivo.
- Los Operadores DNSAC, Responsables PQSF y demás usuarios del Sistema OTRS de Gestión PQSF deben ser responsables de la veracidad y fidelidad de la información, informes y reportes generados en el mismo.
- Las denuncias realizadas por la ciudadanía deben recibir el tratamiento definido en la Resolución C.D. 588 emitida el 06 de septiembre de 2019, las cuales, serán direccionadas al Presidente del Comité de Ética y Transparencia, quien es el ente institucional con la competencia para resolver estos casos.

### 5. DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO

#### 5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

#### RÚBRICAS



## RÚBRICAS

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>MANUAL DEL SUPROCESO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQSF)</b>		
VERSIÓN: 1.3	CÓD: GC-P05-S02	FECHA: 06/07/2020	PÁG: 15 de 31

## 5.2. PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQSF)

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS / SISTEMAS
1	Atender y registrar el requerimiento (PQSF)	<p>Recibe el requerimiento de PQSF, por medio de los canales de atención al usuario, lo analiza para determinar la naturaleza del requerimiento: pregunta, queja, sugerencia o felicitación y lo registra en el sistema OTRS de gestión PQSF.</p> <p>Se pregunta ¿Qué tipo de requerimiento es?</p> <p><b>Preguntas:</b> continua con la actividad No. 2 <b>Analizar pregunta.</b></p> <p><b>Quejas:</b> continua con la actividad No. 7 <b>Analizar competencia de gestión de la queja</b></p> <p><b>Sugerencias:</b> continua con la actividad No. 25 <b>Analizar competencia de gestión de la sugerencia</b></p> <p><b>Felicitaciones:</b></p> <p>Se pregunta “¿Quién recepta la felicitación?”</p> <p><b>Responsable PQSF,</b> continua con la actividad No. 39 <b>Cerrar felicitación</b></p> <p><b>Operador PQSF DNSAC,</b> continua con la actividad No. 37 <b>Identificar unidad a la que pertenece la felicitación.</b></p>	Responsable PQSF/ Operador(a) PQSF DNSAC	Canales de atención al usuario  Sistema OTRS de Gestión PQSF  Formularios: GC-P05-S02-F02  GC-P05-S02-F07 o Ticket

### RÚBRICAS

Gestión de Preguntas				
2	Analizar pregunta	<p>Revisa en la base de preguntas frecuentes si esta se encuentra registrada.</p> <p>Se pregunta ¿Pregunta frecuente?</p> <p><b>SI:</b> continúa con la actividad No. 3 <b>Consultar banco de preguntas</b></p> <p><b>NO:</b> Continúa con la actividad No. 4 <b>Investigar respuesta</b></p>	Responsable PQSF/ Operador PQSF DNSAC	Sistema OTRS de Gestión PQSF
3	Consultar banco de preguntas	<p>Extrae la respuesta del registro de preguntas frecuentes.</p> <p>Continúa con la actividad No. 6 <b>Brindar respuesta</b></p>	Responsable PQSF/ Operador(a) PQSF DNSAC	Registro de preguntas frecuentes GC-P05-S02-F04
4	Investigar respuesta	Consulta con la Unidad Responsable (de acuerdo al giro del negocio) la respuesta que solviente la pregunta planteada por el ciudadano.	Responsable PQSF/ Operador(a) PQSF DNSAC	N/A
5	Actualizar banco de preguntas	Actualiza el registro de preguntas frecuentes con la nueva pregunta gestionada, en la hoja de cálculo con la que cuenta para este tema.	Responsable PQSF/ Operador(a) PQSF DNSAC	Registro de preguntas frecuentes GC-P05-S02-F04
6	Responder pregunta	<p>Contesta la pregunta, registra la respuesta en el Sistema OTRS de Gestión PQSF, cierra la pregunta en el sistema.</p> <p>Continúa de forma paralela con la:</p> <p><b>Notificación de respuesta</b> al ciudadano. Se realiza la notificación de respuesta en forma automática al ciudadano al correo electrónico provisto por el mismo, (En caso que el ciudadano no cuente con un correo electrónico, la respuesta se envía al correo electrónico genérico, para que el responsable/operador(a) PQSF</p>	Responsable PQSF/ Operador PQSF DNSAC	<p>Sistema OTRS de Gestión PQSF</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Notificación de cierre de PQSF</p>

RÚBRICAS

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>MANUAL DEL SUPROCESO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQSF)</b>		
VERSIÓN: 1.3	CÓD: GC-P05-S02	FECHA: 06/07/2020	PÁG: 17 de 31

		<p>notifique la respuesta mediante canal telefónico).</p> <p>Y con la actividad No. 40 <b>Generar reporte mensual PQSF.</b></p>		
<b>Fin de Gestión de Preguntas</b>				
<b>Gestión de Quejas</b>				
7	Analizar necesidad de direccionamiento para gestión y cierre de la queja	<p>Verifica de acuerdo a sus responsabilidades y atribuciones, si la queja puede ser atendida por el servidor que la recibe directamente, en función de su nivel desconcentrado y distribución geográfica.</p> <p>Se pregunta ¿Tiene competencia para gestionar el requerimiento?</p> <p><b>SI:</b> continúa con la actividad No. 9 <b>Identificar Unidad y/ o Servidor al que pertenece la queja.</b></p> <p><b>NO:</b> continúa con la actividad No. 8 <b>Direccionar queja a responsable PQSF, con competencia para solventarla.</b></p>	Responsable PQSF/ Operador PQSF DNSAC	Sistema OTRS de Gestión PQSF
8	Direccionar queja a responsable PQSF	<p>Identifica a la Unidad Responsable conforme su giro de negocio y atribuciones, y direcciona la queja al Responsable PQSF a través del sistema, adicionalmente envía los documentos físicos generados correspondientes a quejas por atención al ciudadano.</p> <p>El sistema genera una notificación automática al servidor responsable de la gestión y al correo electrónico del ciudadano.</p>	Responsable PQSF/ Operador(a) PQSF DNSAC	<p>Sistema OTRS de Gestión PQSF</p> <p>Notificación de direccionamiento de PQSF al correo de Servidor Direccionado.</p> <p>Notificación de direccionamiento de PQSF al correo registrado del ciudadano</p>

## RÚBRICAS

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>MANUAL DEL SUPROCESO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQSF)</b>		
VERSIÓN: 1.3	CÓD: GC-P05-S02	FECHA: 06/07/2020	PÁG: 18 de 31

				Formularios:  GC-P05-S02- F07 o Ticket
9	Identificar Unidad y/o Servidor al que pertenece la queja	<p>Identifica al actor responsable de la generación de queja del ciudadano, de acuerdo a la información registrada sobre la queja en el sistema OTRS de gestión de PQSF, identificando además la naturaleza de la queja.</p> <p>¿Queja por servicios de atención al ciudadano?</p> <p>Si. 10. <b>Recopilar documentos habilitantes,</b></p> <p>No. 16. <b>Solicitar gestión de la Queja</b></p>	Responsable PQSF/ Operador PQSF DNSAC	Formularios:  GC-P05-S02- F07 o Ticket
10	Recopilar documentos habilitantes	<p>Procede a organizar los documentos físicos recibidos o generados en función de quejas por servicios de atención al ciudadano.</p> <p>Continúa de manera paralela con las actividades:</p> <p>No. 11 <b>Eleva a conocimiento la queja presentada, y</b> No. 16 <b>Solicitar gestión de la Queja</b></p>	Responsable PQSF/ Operador PQSF DNSAC	Formularios:  GC-P05-S02- F07 o Ticket
11	Elevar conocimiento a la queja presentada	<p>Enviar mediante Memorando al jefe inmediato superior del servidor hacia quien se ha presentado la queja, la siguiente información.</p> <p>1.- Tickets generados en el sistema por la queja, y/o</p> <p>2.- Formularios físicos firmados por los ciudadanos afectados con la firma de</p>	<p>Responsable PQSF/ Operador PQSF DNSAC</p> <p>Responsable PQSF/ Operador PQSF DNSAC</p>	<p>Memorando con notificación de quejas a servidores</p> <p>Anexos:  GC-P05-S02- F07 o Ticket</p>

## RÚBRICAS



		responsabilidad por la información registrada por parte de la gestión de PQSF.		
12	Analizar pertinencia de inicio del proceso de régimen disciplinario	<p>Una vez recibida la información se:</p> <p>Procede a realizar el respectivo análisis que le permita tomar la decisión, ya sea de desestimar el caso, o elevar a conocimiento de la máxima autoridad o su delegado, del cometimiento de falta, para que se inicie el correspondiente proceso de régimen disciplinario.</p> <p>Se pregunta <b>¿Es pertinente el inicio del proceso?</b></p> <p>Si: Continúa con la actividad Nro. 14 <b>Elevar a cometimiento de la máxima autoridad o su delegado, el cometimiento de falta.</b></p> <p>No: Pasa a la actividad Nro. 13. <b>Generar respuesta de desestimación de queja</b></p>	Jefe inmediato de servidor de unidad responsable	<p>Memorando con notificación de quejas a servidores</p> <p>Anexos:</p> <p>GC-P05-S02-F07 o Ticket</p>
13	Generar respuesta de desestimación de queja	<p>Procede a notificar la desestimación de la queja presentada, mediante memorando, con el correspondiente argumento de descargo.</p> <p>Pasa a la actividad No. 20. <b>Cerrar queja</b></p>	Jefe inmediato de servidor de unidad responsable	Memorando de respuesta con desestimación de queja
14	Elevar a conocimiento de la máxima autoridad o su delegado, el cometimiento de falta.	Una vez determinada la procedencia de que se inicie el respectivo proceso de régimen disciplinario, procede a poner en conocimiento mediante memorando, a la máxima autoridad o su delegado, con	Jefe inmediato	Memorando con notificación del cometimiento de falta

## RÚBRICAS

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>MANUAL DEL SUPROCESO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQSF)</b>		
VERSIÓN: 1.3	CÓD: GC-P05-S02	FECHA: 06/07/2020	PÁG: 20 de 31

		<p>copia al servidor que le notificó el cometimiento de falta;</p> <p>Continúa de manera paralela con las actividades:</p> <p>No: 15. <b>Disponer inicio del proceso de régimen disciplinario.</b></p> <p>No: 20. <b>Cerrar queja.</b></p>		
15	Disponer el inicio de Régimen Disciplinario	<p>Procede a disponer a Talento Humano la novedad presentada, para que con sustento en los anexos presentados proceda a realizar los trámites, conforme lo establecido en la Ley Orgánica de Servicios Públicos – LOSEP, en su Capítulo 4, sobre el régimen disciplinario.</p>	<p>Máxima autoridad o su delegado</p>	<p>Memorando con disposición de inicio de Proceso de Régimen Disciplinario</p>
	Proceso	<p><b>Régimen Disciplinario</b></p> <p>Establece el mecanismo para la aplicación del régimen disciplinario y el procedimiento sancionador a nivel nacional, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.</p>	<p>Subdirector/a Nacional de Talento Humano o quien haga las veces a nivel desconcentrado</p>	<p>Informe técnico motivado / Sumario Administrativo de suspensión temporal o destitución / Sanción Administrativa</p>
16	Solicitar gestión de la queja	<p>Solicita la gestión de la queja al servidor de la unidad responsable donde se originó el requerimiento, mediante correo electrónico o memorando.</p>	<p>Responsable PQSF/Operador PQSF</p>	<p>Memorando / Correo electrónico con solicitud de gestión de la queja</p>
17	Gestionar queja del ciudadano	<p>De acuerdo al análisis realizado gestiona la queja presentada en coordinación con otra unidad (si lo amerita) o personalmente, con la finalidad de solventar su requerimiento e informa al Responsable PQSF a través del medio mediante el cual recibió el requerimiento (correo</p>	<p>Servidor de la Unidad responsable</p>	<p>Memorando/ Correo electrónico</p>

## RÚBRICAS



## DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### MANUAL DEL SUPROCESO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQSF)

VERSIÓN: 1.3

CÓD: GC-P05-S02

FECHA: 06/07/2020

PÁG: 21 de 31

		electrónico o memorando) de gestión de la queja.		
18	Registrar avances en la resolución de la queja	<p>Registra la información de avances en la gestión de la queja por parte de la unidad responsable en el sistema OTRS de gestión de PQSF.</p> <p>Se pregunta ¿Se resuelve el caso?</p> <p><b>SI:</b> continúa con la actividad No. 20 <b>Cerrar queja.</b></p> <p><b>NO:</b> pasa a la actividad No. 19 <b>Solicitar el cierre del requerimiento.</b></p>	Responsable PQSF / Operador PQSF DNSAC	Sistema OTRS de Gestión PQSF Notas de avance
19	Solicitar cierre del requerimiento	<p>Identifica las quejas abiertas y solicita gestión para el cierre de las mismas mediante correo electrónico o memorando.</p> <p>Regresa a la actividad No. 17 <b>Gestionar queja del ciudadano</b></p>	Operador PQSF DNSAC	Correo electrónico / memorando
20	Cerrar queja	<p>Registra las acciones ejecutadas para el cierre de la queja, donde se genera una respuesta o resolución explícita o implícita.</p> <p>Cierra la queja en el Sistema OTRS de Gestión PQSF y genera automáticamente la notificación al ciudadano a través del correo registrado.</p> <p>Para el caso que el ciudadano no cuente con un correo electrónico, la respuesta se envía al correo electrónico genérico, para que el responsable/operador(a) PQSF notifique la respuesta mediante canal telefónico.</p> <p>Continúa de manera paralela con:</p>	Responsable PQSF/ Operador(a) PQSF DNSAC	Sistema OTRS de Gestión PQSF Notificación de cierre de quejas (correo electrónico de respuestas)

#### RÚBRICAS

**DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO****MANUAL DEL SUPROCESO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS  
Y FELICITACIONES (PQSF)**

VERSIÓN: 1.3

CÓD: GC-P05-S02

FECHA: 06/07/2020

PÁG: 22 de 31

		Actividad No. 21 <b>Generar reporte de seguimiento a llamados de atención</b>  Actividad No. 40 <b>Generar reporte mensual de PQSF</b>		
21	Generar reporte de quejas a funcionarios y acciones tomadas	Con la información de la desestimación de la queja y/o la notificación del cometimiento de falta, proporcionados por el jefe inmediato del servidor hacia quien se presentó la queja, se procede a generar el reporte de seguimiento a llamados de atención realizados por atención al ciudadano.	Responsable PQSF/ Operador(a) PQSF DNSAC	Reporte de quejas a funcionarios y acciones tomadas GC-P05-S02-F08
22	Notificar gestiones y acciones adoptadas referente a quejas	Procede a consolidar los reportes de las provincias bajo su coordinación y reportar a la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano.	Coordinador Provincial Nivel 2 (Coordinador Provincial)	Reporte de quejas a funcionarios y acciones tomadas del nivel zonal GC-P05-S02-F08
23	Elaborar informe de quejas a funcionarios	Valida los reportes recibidos, consolida y elabora un informe a nivel nacional de quejas a funcionarios y acciones tomadas a nivel nacional	Coordinador PQSF - DNSAC	Informe de quejas a funcionarios y acciones tomadas del nivel nacional GC-P05-S02-F01
24	Aprobar informe de quejas a servidores	Se procede con su revisión de pertinencia técnica del documento y lo envía a la Subdirección Nacional de Talento Humano.  Continúa con la actividad No. 50 <b>Elaborar informe de gestiones y acciones adoptadas del nivel nacional.</b>	Director/a DNSAC	Informe de quejas a servidores y acciones tomadas a nivel nacional GC-P05-S02-F01

**Fin de Gestión de Quejas****RÚBRICAS**

**Gestión de Sugerencias**

25	Analizar competencia de gestión de la sugerencia	<p>Verifica de acuerdo a sus responsabilidades y atribuciones, si la sugerencia puede ser atendida por el servidor que la recibe directamente, en función de su nivel descentrado y distribución geográfica.</p> <p>Se pregunta ¿Tiene competencia para resolver el requerimiento?</p> <p><b>SI:</b> continúa con la actividad No. 27. <b>Solicitar análisis de la sugerencia.</b></p> <p><b>No:</b> pasa a la actividad No. 26. <b>Direccionar sugerencia.</b></p>	Responsable PQSF/ Operador(a) PQSF DNSAC	
26	Direccionar sugerencia	<p>Direcciona la sugerencia en el sistema OTRS de Gestión PQSF al servidor de la unidad responsable con competencia para canalizar la sugerencia.</p>	Responsable PQSF/ Operador PQSF DNSAC	<p>Sistema OTRS de Gestión PQSF</p> <p>Correo electrónico (Notificación del direccionamiento de PQSF al correo registrado del ciudadano)</p> <p>Notificación del direccionamiento de PQSF al correo registrado del servidor direccionado)</p>
27	Solicitar análisis de la sugerencia	<p>Solicita análisis de la viabilidad de implementación de la sugerencia en la unidad responsable a la cual se la genera.</p>	Responsable PQSF/ Operador PQSF DNSAC	Solicitud de análisis de sugerencia
28	Analizar sugerencia ciudadano del	<p>Revisa la sugerencia emitida por el ciudadano en función de definir la probabilidad de su implementación conforme su</p>	Servidor de la Unidad Responsable	Correo electrónico

**RÚBRICAS**



## DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### MANUAL DEL SUPROCESO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQSF)

VERSIÓN: 1.3

CÓD: GC-P05-S02

FECHA: 06/07/2020

PÁG: 24 de 31

		aplicabilidad y notifica a Responsable PQSF.		
29	Realizar seguimiento análisis de sugerencia al la	Revisa el análisis de la información generada, originada del análisis de la sugerencia.  Se pregunta ¿Es aplicable?  <b>SI:</b> continúa con la actividad No. 30. <b>Solicitar desarrollo de plan de acción.</b>  <b>NO:</b> pasa a la actividad No. 36. <b>Cerrar sugerencia</b>	Responsable PQSF/ Operador PQSF DNSAC	Sistema OTRS de Gestión PQSF Notas de avance
30	Solicitar desarrollo de plan de acción	Solicita el desarrollo del plan de acción que permita implementar la sugerencia, mediante correo electrónico o memorando.	Responsable PQSF/ Operador PQSF DNSAC	Correo electrónico / memorando
31	Elaborar plan de acción	Elabora el plan de acción que permita aplicar la sugerencia y lo remite mediante correo electrónico o memorando al Responsable PQSF.	Servidor de la Unidad Responsable	Plan de acción GC-P05-S02-F03
32	Registrar plan de acción	Carga en el sistema OTRS de gestión de PQSF y el plan de acción para solventar la sugerencia.	Responsable PQSF	Sistema OTRS de Gestión PQSF Plan de acción GC-P05-S02-F03
33	Realizar seguimiento cumplimiento plan al del	Verifica el avance en la implementación del plan de acción, para solventar la sugerencia y lo registra mediante notas de avance del sistema OTRS de gestión de PQSF.  Se pregunta ¿Finalizó la implementación del plan de acción?  <b>SI:</b> continúa en la actividad No. 36 <b>Cerrar sugerencia.</b>  <b>NO:</b> pasa a la actividad No. 34. <b>Solicitar avance y/o cierre del plan de acción.</b>	Responsable PQSF/ Operador PQSF DNSAC	Reporte de sugerencias con planes de acción  Sistema OTRS de Gestión PQSF  Notas de avance de plan de acción

#### RÚBRICAS



## DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### MANUAL DEL SUPROCESO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQSF)

VERSIÓN: 1.3

CÓD: GC-P05-S02

FECHA: 06/07/2020

PÁG: 25 de 31

34	Solicitar avance y/o cierre del plan de acción	Solicita el cumplimiento de las actividades planteadas en plan de acción, mediante correo electrónico o memorando.	Responsable PQSF/ Operador PQSF DNSAC	Correo electrónico / memorando
35	Gestionar avance y/o cierre de plan de acción	Ejecuta las actividades pendientes para culminar la aplicación del plan de acción para implementación de la sugerencia y reporta su ejecución al Responsable PQSF/ Operador PQSF DNSAC, mediante correo electrónico o memorando.	Servidor de Unidad responsable	Correo electrónico / memorando Reporte de avance o cierre de plan de acción
36	Cerrar sugerencia	<p>Registra en el sistema OTRS de gestión de PQSF, la información reportada mediante correo electrónico o memorando por parte del servidor de la unidad responsable, para la aplicación de la sugerencia y se cierra la misma en el sistema.</p> <p>Continua en forma paralela con la:</p> <p><b>Notificación de respuesta</b> al ciudadano, se realiza la notificación de respuesta automática al ciudadano al correo electrónico provisto por el mismo, (para el caso que el ciudadano no cuente con un correo electrónico, la respuesta se envía al correo electrónico genérico, para que el responsable/operador(a) PQSF notifique la respuesta mediante canal telefónico).</p> <p>Y con la actividad No. 40 <b>Generar reporte mensual PQSF</b>.</p>	Responsable PQSF/ Operador PQSF DNSAC	<p>Correo electrónico (Comunicaciones al ciudadano externo sobre las medidas adoptadas en la atención de su sugerencia)</p> <p>Reporte trimestral de avances en la aplicación de planes de acción.</p>

**Fin de Gestión de Sugerencias**

#### RÚBRICAS

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>MANUAL DEL SUPROCESO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQSF)</b>		
VERSIÓN: 1.3	CÓD: GC-P05-S02	FECHA: 06/07/2020	PÁG: 26 de 31

Gestión de Felicitaciones				
37	Identificar unidad a la que pertenece la felicitación	<p>Identifica la unidad a la que pertenece la felicitación, con base a la información provista por el ciudadano al momento de presentarla y registrada en el Sistema OTRS de Gestión PQSF.</p> <p>Se pregunta ¿A qué unidad pertenece la felicitación?</p> <p><b>Unidad responsable:</b> continúa en la actividad No. 38. <b>Direccionar la felicitación a responsable PQSF.</b></p> <p><b>DNSAC:</b> pasa a la actividad la actividad No. 39. <b>Cerrar felicitación.</b></p>	Responsable PQSF/ Operador PQSF DNSAC	Sistema OTRS de Gestión PQSF
38	Direccionar la felicitación a responsable PQSF	<p>Direcciona la felicitación al responsable PQSF a través del sistema OTRS de Gestión PQSF, el mismo genera automáticamente una notificación al ciudadano y al servidor a través del correo registrado.</p>	Responsable PQSF	<p style="text-align: center;">Sistema OTRS de Gestión PQSF</p> <p style="text-align: center;">Correo electrónico (Comunicaciones al ciudadano externo sobre las medidas adoptadas en la atención)</p>
39	Cerrar felicitación	<p>Registra en el sistema OTRS de Gestión de PQSF los datos de la felicitación y procede con el cierre del caso, el sistema genera automáticamente un correo electrónico.</p> <p>Continua en forma paralela con la:</p> <p><b>Notificación de respuesta</b> al ciudadano, al correo electrónico provisto por el ciudadano, generado automáticamente.</p>	Responsable PQSF/ Operador PQSF DNSAC	<p style="text-align: center;">Sistema OTRS de Gestión PQSF</p> <p style="text-align: center;">Correo electrónico (Comunicaciones al ciudadano externo sobre las medidas adoptadas en la atención)</p>

## RÚBRICAS

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>MANUAL DEL SUPROCESO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQSF)</b>		
VERSIÓN: 1.3	CÓD: GC-P05-S02	FECHA: 06/07/2020	PÁG: 27 de 31

		Para el caso que el ciudadano no cuente con un correo electrónico, la respuesta se envía al correo electrónico genérico, para que el responsable/operador(a) PQSF notifique la respuesta mediante canal telefónico.		
40	Generar reporte mensual PQSF	<p>Extrae el primer día laborable del siguiente mes, del Sistema OTRS de Gestión PQSF, los datos para generar los reportes mensuales de gestión de PQSF a nivel nacional.</p> <p>Continúa en forma paralela con:</p> <p><b>La actividad No. 41. Elaborar informes de PQSF y notificación de PQSF abiertas, y;</b></p> <p><b>La actividad No. 52. Identificar sugerencias aplicables para mejora del servicio</b></p>	Administrador del sistema	<p>Sistema OTRS de Gestión PQSF</p> <p>Reportes de PQSF</p>
41	Elaborar informes de PQSF y notificar las PQSF abiertas	<p>Con base en los reportes mensuales de gestión de PQSF del nivel nacional, elabora el informe de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones.</p> <p>Según el reporte y el informe antes realizados, se procede a elaborar la notificación de casos abiertos en el Sistema OTRS de Gestión PQSF, y se notifica los casos abiertos (PQSF).</p>	Administrador del sistema	<p>Informe de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones GC-P05-S02-F01</p> <p>Correo electrónico</p>
42	Revisar informes	Analiza y valida los informes de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones a nivel nacional, en el caso de requerirse, solicitará actualizar la información registrada al administrador del sistema.	Coordinador/a de Estadística DNSAC	<p>Correo electrónico</p> <p>Informe de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones GC-P05-S02-F01</p>

## RÚBRICAS

43	Aprobar informe	<p>Revisa y aprueba el informe de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones</p> <p>Define la estrategia de reconocimiento a ser aplicada (para mejorar la atención al ciudadano).</p> <p>Si se requiere, solicitará actualizar el informe de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones, al coordinador de estadística.</p> <p><b>Se pregunta ¿Acción a tomar?</b></p> <p>Pueden ser una o varias actividades según lo planteado en el informe:</p> <p><b>Seguimiento a PQSF abiertas:</b> continúa con la actividad No. 48. <b>Enviar notificaciones.</b></p> <p>Si este sugiere:</p> <p><b>Felicitaciones</b>, pasa a la actividad No. 44 <b>Gestionar entrega de carta de reconocimiento</b> (para mejorar la atención al ciudadano), si el informe no sugiere felicitaciones, estas no se realizan y no pasa a la actividad No. 45.</p>	Director/a Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano	Memorando (Informe de preguntas, quejas, sugerencias y felicitaciones GC-P05-S02-F01)
44	Gestionar entrega de carta de reconocimiento	Procede a elaborar en el formato definido para el efecto, la carta de reconocimiento, y a gestionar su entrega al servidor felicitado y a la unidad administrativa con mayor cantidad de felicitaciones en el periodo reportado.	Coordinador/a Designado DNSAC	Carta de reconocimiento GC-P05-S02-F06
45	Aplicar estrategia de reconocimiento	Aplica la estrategia de reconocimiento definida por la máxima autoridad de la DNSAC en conjunto con las unidades administrativas relacionadas con este tema, en el caso de que aplique, con el fin de resaltar la	Coordinador/a Designado DNSAC	Estrategia de reconocimiento

RÚBRICAS



		excelencia en la prestación de servicios.		
46	Elaborar informe de aplicación de estrategia de reconocimiento	Una vez realizado el reconocimiento por parte de la Unidad Responsable a los servidores, se realiza un informe conforme lo determine la autoridad, de aplicación de la estrategia	Coordinador/a Designado DNSAC	Informe de aplicación de la estrategia de reconocimiento. (Estrategias para mejorar la atención al ciudadano)
47	Aprobar informe	Revisa el informe de aplicación de la estrategia de reconocimiento. (Estrategias para mejorar la atención al ciudadano) análisis y aprobación, en caso de requerirse cambios, solicitará actualizar la información registrada, al coordinador de estadística.	Director/a Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano	Informe de aplicación de la estrategia de reconocimiento. (Estrategias para mejorar la atención al ciudadano)

**Fin de Gestión de Felicitaciones****Gestión de Seguimiento**

48	Enviar notificaciones	Envía las notificaciones de casos abiertos de PQSF, a cada una de las Coordinaciones Provinciales de las unidades administrativas, con la finalidad de que se gestione su cierre. La notificación es enviada mediante memorando con copia al Director Provincial.	Director/a Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano	Memorando (Notificación de PQSF abiertas)
49	Realizar el seguimiento, control y cierre de casos abiertos	Una vez verificado el número de casos abiertos en el Sistema OTRS de Gestión PQSF, solicita el respectivo cierre de los mismos ya sea mediante correo electrónico o memorando a las unidades administrativas responsables en su jurisdicción y elabora el reporte de las acciones realizadas para el cierre de PQSF, el mismo que se envía por memorando.	Coordinador Provincial Nivel 2 (Coordinador Zonal)	Sistema OTRS de Gestión PQSF  Reporte de gestiones y acciones realizadas para el cierre de casos  Memorando

**RÚBRICAS**

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>MANUAL DEL SUPROCESO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQSF)</b>		
VERSIÓN: 1.3	CÓD: GC-P05-S02	FECHA: 06/07/2020	PÁG: 30 de 31

50	Elaborar informe de gestiones y acciones adoptadas	Valida la información reportada por parte de la coordinación zonal con la base de datos del sistema OTRS de gestión de PQSF, la procesa conjuntamente con la información del reporte de quejas a funcionarios sus acciones tomadas; y elabora el informe de gestiones y acciones realizadas a nivel nacional, para medir el cumplimiento de la gestión de las coordinaciones provinciales en el cierre de casos.	Coordinador/a PQSF DNSAC	Informe de gestiones y acciones realizadas
51	Aprobar Informe de gestiones y acciones adoptadas	Una vez consolidada la información y elaborado el informe, se procede con su correspondiente análisis y aprobación.	Director/a Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano	Informe de gestiones y acciones adoptadas

#### Fin de Gestión de Seguimiento

#### Gestión de Mejores Prácticas de Cierre de PQSF

52	Identificar sugerencias aplicables para mejora de servicios	Se analiza el cierre de los casos de PQSF, con el objetivo de definir mejores prácticas, elabora las recomendaciones y sugerencias para mejorar los servicios, este documento es enviado al Director/a de la DNSAC.	Planificador DNSAC	Reportes de PQSF  Recomendaciones y sugerencias de mejoras al servicio
53	Aprobar recomendaciones y sugerencias de mejora al servicio	Valida y prioriza las recomendaciones y sugerencias de mejoras al servicio de mayor impacto para el cierre de PQSF abiertas y notifica mediante memorando las recomendaciones identificadas a las dependencias del IESS.	Director/a Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano	Recomendaciones y sugerencias de mejoras al servicio  Memorando

#### Fin de Gestión de Mejores Prácticas de Cierre de PQSF

#### FIN DEL PROCESO

#### RÚBRICAS

	<b>DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>MANUAL DEL SUPROCESO DE GESTIÓN DE PREGUNTAS, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQSF)</b>		
VERSIÓN: 1.3	CÓD: GC-P05-S02	FECHA: 06/07/2020	PÁG: 31 de 31

## 6. FORMATOS

Código	Nombre del Formato
GC-P05-S02-F01	Informe y reporte de quejas, reclamos y recomendaciones
GC-P05-S02-F02	Formulario de Recepción Presencial de Preguntas, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones
GC-P05-S02-F03	Plan de acción para sugerencias
GC-P05-S02-F04	Registro de preguntas frecuentes
GC-P05-S02-F05	Reporte de gestiones y acciones realizadas para el cierre de casos
GC-P05-S02-F06	Carta de reconocimiento
GC-P05-S02-F07	Formulario de Recepción Presencial de Quejas por Servicios al Ciudadano
GC-P05-S02-F08	Reporte de las quejas a servidores y acciones tomadas

## 7. ANEXOS

Código	Nombre del Anexo
GC-P05-S02-IND01	Porcentaje de preguntas resueltas
GC-P05-S02-IND02	Porcentaje de defensoría del usuario

## RÚBRICAS