



**FICHA DE PROCESO**  
**RECEPCIÓN, TRÁMITE Y CIERRE DE QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMACIONES & SUGERENCIAS (QDRS)**

Código: OAI-FP-AC-01

Fecha de Emisión: Febrero 22, 2012

Página 1 de 2

Versión: 0.2

**1. OBJETIVO** Recibir, tramitar y cerrar las QDRS de los usuarios a las instancias, áreas y/o departamentos correspondientes

**2. ALCANCE** Desde la Recepción al Cierre de las QDRS


**3. QUIÉNES SON LOS RESPONSABLES?**

**3.1 DUEÑO DEL PROCESO** Encargado de la OAI

**3.2 COLABORADORES** Instancias, áreas y/o departamentos del Ministerio

**4. DIAGRAMA DE ENTRADAS Y SALIDS**

No.	Proveedor	Entradas	Actividades	Salidas	Cientes	Procedimientos
1	Usuario	Comunicación de la QDRS	Recibir y Confirmar QDRS	QDRS recibida	Proceso de QDRS	OAI-PR-AC-01
		Información mínima requerida		Formulario OAI-FO-AC-01		
2	Proceso de QDRS	QDRS recibida	Evaluar la QDRS	QDRS evaluada	Proceso de QDRS	
		Formulario OAI-FO-AC-01				
3	Proceso de QDRS	QDRS evaluada	Tranmitar a instancias correspondiente	Comunicación área(s)/instancia(s) y/o departamento(s) aplicable Copia de formulario OAI-FO-AC-01	Instancia(s), área(s) y/o departamento (s) Correspondiente	
4	Instancia(s), área(s) y/o departamento (s) Correspondiente	Información documentada	Recibir respuesta y/o Solución e información	Respuesta y/o solución e información recibida	Proceso de QDRS	
		Respuesta y/o Solución a QDRS				
5	Proceso de QDRS	Respuesta y/o solución e información recibida	Cerrar la QDRS	Retroalimentación (si aplica)	Usuario	
				Información de soporte (si aplica)		
				Informe a supervisor	Proceso de QDRS	

 Oficina de Acceso a la Información	<b>FICHA DE PROCESO</b>		
	<b>RECEPCION, TRAMITE Y CIERRE DE QUEJAS, DENUNCIAS, RECLAMACIONES &amp; SUGERENCIAS (QDRS)</b>		
	Código: OAI-FP-AC-01	Fecha de Emisión: Febrero 22, 2012	Página 2 de 2
			Versión: 0.2

**5. CÓMO SE GESTIONAN LOS PROCESOS SUBCONTRATADOS?**

N/A

**6. CÓMO SE GESTIONAN LOS RECURSOS DEL PROCESO?**

No.	Tipo de Recurso	Recurso (s)	Cómo se Gestiona el Recurso?
1	Recursos Humanos	Oficial de Acceso a la información	Descripción de puesto
2	Equipos e Infraestructura	Base de Datos Manejo de QDRS	Oficial de Oficina Información Encargado de Pagina Web
		Computadoras con acceso a internet	
		Impresoras	
		Fotocopiadora	
3	Ambiente	Temperatura	Institucional

**7. CÓMO SE MIDE EL PROCESO?**

No.	Indicador (KPI's)	Frecuencia de Medición	Valor Esperado	REGISTROS		Método de Análisis de los Datos del Indicador
				Fuente de los Datos de la Medición	Reporte de los Datos del Indicador	
1	Estadísticas Mensuales	Mensual	Confirmar y tramitar el 85% de las QDRS en 5 días hábiles a partir de la fecha de recibo	Sistema De QDRS	Estadísticas	Comparación o Gráficos

**HISTORIAL DE REVISION**

No.Revisión	Fecha de Revisión	Registro de Cambios por la Revisión
00	Agosto 15 2011	Creación del documento