

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA
1	Recibir e identificar las PQRSF radicadas por los diferentes canales de atención para la gestión.	Gestor de atención y fidelización al afiliado	Formato PQRSF, Oficios radicados
2	Verificar el estado del afiliado revisando en la base de datos del ADRES y en el software habilitado.	Gestor de atención y fidelización al afiliado	Resultado consulta ADRES
3	Ingresar la información de la PQRSF en el software diligenciando los campos requeridos en el sistema los cuales incluyen: datos del afiliado, motivo de la queja, clasificación, fecha, entre otros.	Gestor de atención y fidelización al afiliado	PQRSF ingresada al sistema de información
4	Clasificar las PQRSF de acuerdo con los criterios de prioridad definidos para su resolución y/o respuesta oportuna.	Gestor de atención y fidelización al afiliado	Formato PQRSF Oficios radicados

5	Proyectar la respuesta a la PQRSF de acuerdo con lo expuesto por el afiliado garantizando una atención oportuna y eficaz.	Gestor de atención y fidelización al afiliado	Respuesta de PQRSF
6	Notificar la respuesta de la gestión de la PQRSF informando al usuario y/o entes de control y vigilancia a través de los medios de comunicación habilitados.	Gestor de atención y fidelización al afiliado	Notificación de respuesta PQRSF
7	Ingresar la respuesta de la PQRSF en el software para el cierre de la misma.	Gestor de atención y fidelización al afiliado	Radicado de la PQRSF
8	Elaborar informe de gestión del área revisando y analizando la información generada a través de las PQRSF.	Analista de atención y fidelización a la familia	Informe de gestión