

**Código:** PE-GC-F-02

**Fecha:** 20/11/2020

**Versión:** 01

**PROCESO**
**Gestión de la Calidad**

CÓDIGO	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	FECHA DE ELABORACIÓN <i>dd/mm/aaaa</i>	DESCRIPCIÓN	FECHA ÚLTIMA VERSIÓN <i>dd/mm/aaaa</i>	VERSIÓN
PE-AU-CA-01	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b>	ATENCIÓN AL USUARIO	30/05/2020	Caracterización Proceso de Atención al Usuario	30/05/2020	<b>01</b>
PE-AU-PR-01	<b>PROCEDIMIENTO</b>	ATENCIÓN AL USUARIO	20/09/2020	Procedimiento Trámite y Gestión de Solicitudes	20/09/2020	<b>01</b>
PE-AU-PR-02	<b>PROCEDIMIENTO</b>	ATENCIÓN AL USUARIO	20/09/2020	Procedimiento Caracterización y Medición de la Satisfacción del Usuario	20/09/2020	<b>01</b>
PE-AU-PR-03	<b>PROCEDIMIENTO</b>	ATENCIÓN AL USUARIO	19/11/2020	Procedimiento Tratamiento De Servicio No Conforme	19/11/2020	<b>01</b>
PE-GC-PR-01	<b>PROCEDIMIENTO</b>	GESTIÓN DE CALIDAD	06/06/2020	Procedimiento Control de la Información Documentada	06/06/2020	<b>01</b>
PE-AU-M-01	<b>MANUAL</b>	ATENCIÓN AL USUARIO	01/09/2020	Manual de Funciones	01/09/2020	<b>01</b>
PE-AU-M-02	<b>MANUAL</b>	ATENCIÓN AL USUARIO	25/09/2020	Manual Atención al Usuario	25/09/2020	<b>01</b>
PE-AU-F-01	<b>FORMATO</b>	ATENCIÓN AL USUARIO	20/09/2020	Formato Recepción de Solicitudes	20/09/2020	<b>01</b>
PE-AU-F-02	<b>FORMATO</b>	ATENCIÓN AL USUARIO	20/09/2020	Formato Buzón de Sugerencias	20/09/2020	<b>01</b>
PE-AU-F-03	<b>FORMATO</b>	ATENCIÓN AL USUARIO	20/09/2020	Formato Acta de Apertura de Buzón	20/09/2020	<b>01</b>
PE-AU-F-04	<b>FORMATO</b>	ATENCIÓN AL USUARIO	20/09/2020	Formato Planilla Línea Telefónica	20/09/2020	<b>01</b>
PE-AU-F-05	<b>FORMATO</b>	ATENCIÓN AL USUARIO	20/09/2020	Formato Planilla de Recepción y Registro Interno	20/09/2020	<b>01</b>
PE-AU-F-06	<b>FORMATO</b>	ATENCIÓN AL USUARIO	20/09/2020	Formato Seguimiento Semanal Solicitudes	20/09/2020	<b>01</b>
PE-AU-F-07	<b>FORMATO</b>	ATENCIÓN AL USUARIO	25/09/2020	Encuesta Física de Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario - Fase I	25/09/2020	<b>01</b>
PE-AU-F-08	<b>FORMATO</b>	ATENCIÓN AL USUARIO	25/09/2020	Encuesta Física de Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario - Fase II	25/09/2020	<b>01</b>
PE-AU-F-09	<b>FORMATO</b>	ATENCIÓN AL USUARIO	25/09/2020	Encuesta Digital de Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario	25/09/2020	<b>01</b>
PE-AU-F-10	<b>FORMATO</b>	ATENCIÓN AL USUARIO	20/09/2020	Formato Informe Caracterización y Medición Satisfacción del Usuario	20/09/2020	<b>01</b>
PE-AU-F-11	<b>FORMATO</b>	ATENCIÓN AL USUARIO	20/09/2020	Formato Informe PQRSD	20/09/2020	<b>01</b>
PE-AU-F-12	<b>FORMATO</b>	ATENCIÓN AL USUARIO	19/11/2020	Formato Tratamiento de Servicio No Conforme	19/11/2020	<b>01</b>
PE-GC-F-01	<b>FORMATO</b>	GESTIÓN DE CALIDAD	20/09/2020	Formato Normograma Atención al Usuario	20/09/2020	<b>01</b>
PE-GC-F-02	<b>FORMATO</b>	GESTIÓN DE CALIDAD	20/11/2020	Formato Listado Maestro de Documentos	20/11/2020	<b>01</b>
PE-GC-F-03	<b>FORMATO</b>	GESTIÓN DE CALIDAD	12/09/2020	Matriz de Valoración de Riesgos y Oportunidades	12/09/2020	<b>01</b>
PE-GC-F-04	<b>FORMATO</b>	GESTIÓN DE CALIDAD	09/10/2020	Formato Programa de Auditoría	09/10/2020	<b>01</b>
PE-GC-F-05	<b>FORMATO</b>	GESTIÓN DE CALIDAD	09/10/2020	Formato Plan de Auditoría	09/10/2020	<b>01</b>
PE-GC-F-06	<b>FORMATO</b>	GESTIÓN DE CALIDAD	09/10/2020	Lista de Verificación Auditoría ISO 9001:2015	09/10/2020	<b>01</b>

PE-GC-F-07	FORMATO	GESTIÓN DE CALIDAD	30/05/2020	Formato Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad con base en la NTC ISO9001:2015	30/05/2020	01
------------	---------	--------------------	------------	---	------------	----

**CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	20/11/2020	Creación del listado maestro de documentos.

**AUTORIZACIONES**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Marcela Montaña Cesar Forero Michael Patiño		