

 <p><b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b></p>	<b>MANUAL CRITERIOS DE CALIDAD PQR</b>		
	PROCEDIMIENTO: TUTELAS		
	PROCESO: REGISTRO Y VALORACIÓN		
	Código: 510.05.06-35	Versión: 01	Fecha: 12/01/2018

## 1. OBJETIVO:

Orientar a los colaboradores respecto a la actividad de calidad establecida para el análisis de tutelas y PQR; determinando tiempos, criterios y medidas correctivas que se aplicaran con el fin de cumplir con los estándares de calidad necesarios.

## 2. ALCANCE:

Inicia con la identificación de los posibles incidentes de calidad, hasta la formalización en caso de que aplique de dicha incidencia. Aplica para los casos analizados dentro del marco de las actividades designadas para tutelas y PQR, ejecutadas por los analistas.

## 3. DEFINICIONES:

- **Criterios de forma:** Incidentes en los que el analista presente falencias de Redacción, Ortografía o transcripción.
- **Criterios de fondo:** Incidentes en los que el analista presente falencias en el análisis del caso, escalamientos o solicitudes erradas y falta de consulta de aplicativos.
- **Incidente de calidad:** Cualquier evento que se presente en el desarrollo de las actividades de análisis que causa, o puede causar reproceso o una reducción de la calidad en la actividad.
- **Canales de formación:** todo tipo de medio de conocimiento, lineamiento o criterios de evaluación que sea otorgado por el personal de calidad y se establezca como lineamiento de análisis.

## 4. ACTIVIDADES:

Con el fin de propender por la mejora continua este documento le brindara las herramientas suficientes para identificar los criterios de calidad establecidos para este procedimiento (PQR / LEX/SGV-Correo Requerimientos).

### 4.1 Tipos de incidencias de Calidad

La actividad de calidad se encuentra dividido en tres etapas de evaluación:

**Tipo 1:** Devoluciones (Forma o fondo) realizadas por el personal de calidad antes de realizar un escalamiento o solicitud de insumos a procedimientos del proceso de Registro y Valoración o procesos de la Unidad (Cargue LEX y SGV).

**Notas:** téngase en cuenta que el personal de calidad realizará una revisión aleatoria y muestral de la totalidad de los casos analizados por el equipo (previa remisión a los procedimientos).

**Tipo 2:** Devoluciones que posteriores al análisis y envío de solicitudes de insumos son regresadas por los procedimientos indicando que no corresponden a actividades desarrolladas por los mismos.

También se entenderá como solicitudes de insumos que generen un reproceso en el procedimiento, dado que se evidencia que con anterioridad el insumo se encontraba en alguna de las herramientas de consulta brindadas al analista.

MANUAL CRITERIOS DE CALIDAD PQR			
 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	PROCEDIMIENTO: TUTELAS		
	PROCESO: REGISTRO Y VALORACIÓN		
	Código: 510.05.06-35	Versión: 01	Fecha: 12/01/2018

También se entenderá como la omisión de entregar suficiente información del caso o soportes para el mismo.

**Tipo 3:** Devoluciones realizadas por el Grupo de Respuesta Escrita en las cuales se indique que el insumo no corresponde al solicitado por el accionante o es para dar respuesta al requerimiento.

Es importante aclarar que para cualquier incidente de calidad el analista tendrá derecho a revisar y realizar las observaciones correspondientes con el fin de controvertir la decisión, no obstante, la decisión final estará en cabeza del líder, esto se realizará validando si con anterioridad fue recibió lineamiento o capacitación referente al incidente tratado por parte del grupo de calidad o en capacitación inicial.

#### 4.2 Criterios de evaluación:

Para ser evaluado en cualquiera de las etapas se considerarán los incidentes en dos grandes grupos de criterios, de forma y de fondo, los mismos contarán con parámetros de evaluación y en algunos casos con ponderaciones que varían de acuerdo con el indicador establecido.

#### Criterios de forma:

Para los criterios de forma se realiza la medición y evaluación teniendo en cuenta los siguientes criterios:

CRITERIOS DE FORMA			
CRITERIOS	DEFINICIÓN	PARAMETROS DE EVALUACIÓN	APLICA ETAPAS
REDACCIÓN	Se establece como la forma y sentido que se le da al texto, para que el mismo cuente con coherencia y cohesión textual, y así permita inferir la intención del escritor.	Para la evaluación de este criterio se tendrá en cuenta el conjunto de palabras que conforman la solicitud o la respuesta final que se le otorgue al ciudadano víctima, teniendo en cuenta la definición del criterio.	Tipo 1
ORTOGRAFÍA	<p>Se entenderá como el conjunto de normas y reglas que determinan el uso correcto de las letras y los <b>signos de puntuación:</b></p> <p>Uso de tildes (´)  Uso de comas (,)  Uso de puntos (.)  Uso de Dos puntos (:)  Uso de punto y coma (;)  Uso de paréntesis ( )</p> <p><b>Uso de Palabras:</b></p> <p>B-V H  Z-S C-S  J-G</p> <p><b>Tiempos verbales:</b> categoría</p>	<p>Para la evaluación de este criterio se tendrá en cuenta la ponderación entre, el número de casos y el número de errores presentados en el lote sujeto de revisión.</p> <p>Periodo de Evaluación: lote de casos descargados del Formulario de solicitud.</p> <p>Total, lote: 100 casos (100% de la muestra)  Casos revisados: % lote de casos descargados del Formulario de solicitud.</p> <p>% Incidente: = total casos / Casos revisados *100</p>	Tipo 1

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>MANUAL CRITERIOS DE CALIDAD PQR</b>			
	PROCEDIMIENTO: TUTELAS			
	PROCESO: REGISTRO Y VALORACIÓN			
	Código: 510.05.06-35	Versión: 01	Fecha: 12/01/2018	Página 3 de 10

	gramatical que tiene la función de señalar el momento en que se realiza una acción que lleva a cabo el hecho. (Presente, Pasado y Futuro) olviden.		
--	--	--	--

**Criterios de forma:**

<b>CRITERIOS DE FONDO</b>					
<b>CRITERIOS</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>PARÁMETROS DE EVALUACIÓN</b>	<b>ESTADO DEL INCIDENTE</b>		
			<b>LEVE</b>	<b>GRAVE</b>	<b>CRÍTICO</b>
<b>ANÁLISIS</b>	Entiéndase como todo incidente en el que se incurre al momento de realizar el análisis del caso y que provoca un reproceso debido a la mala interpretación de la solicitud y las necesidades del accionante o funcionario solicitante, para resolver el requerimiento.	Para la evaluación de este criterio se tendrá en cuenta las consecuencias que puede causar el cometer el incidente en el transcurso del proceso, esto teniendo en cuenta que aplica para las tres etapas de evaluación, dependerá de la etapa en la que se evidencie el error.	Para el caso en el que el incidente se evidencie por parte del personal de calidad al momento de realizar la descarga de la totalidad de los casos analizados por el equipo	Para los casos en los que el incidente se evidencie por parte de otro de procedimiento y se genere la devolución del caso o de un lote de casos.	Para los casos en los que se presente una reincidencia posterior a una retroalimentación por parte del personal de calidad. Sea este una reincidencia por el mismo criterio o por uno distinto en procedimientos diferentes.
<b>ESCALAMIENTO ERRADO</b>	Entiéndase como todo incidente en el que se incurre al momento de realizar el análisis del caso y que provoca un reproceso, teniendo en cuenta que según el análisis del procedimiento no es competencia	Se tendrá en cuenta para la evaluación de este criterio el número de devoluciones realizadas por el equipo de calidad sobre la productividad o las devoluciones por parte del procedimiento sobre la productividad realizada en el periodo de tiempo a medir.	Aplica para los casos en los que evidencie que se cometió un error de solicitud del trámite del procedimiento (de la SVRGI), al momento de ser cargados al formulario de solicitud.	Para los casos en los que se presente una reincidencia posterior a una retroalimentación y dicho incidente corresponda a un procedimiento distinto.	Para los casos en los que el incidente corresponda a una causal sobre la cual ya contaba con retroalimentación (criterio y mismo procedimiento).



	de este entregar el insumo solicitado.				
SOLICITUD NO CORRESPONDE	Entiéndase como todo análisis que arroje como resultado una solicitud de insumo errado al procedimiento indicado.	Se tendrá en cuenta para la evaluación de este criterio el número de devoluciones realizadas por el equipo de calidad sobre la productividad o las devoluciones por parte del procedimiento sobre la productividad realizada en el periodo de tiempo a medir.	En los casos en los que el incidente sea evidenciado por parte del personal de calidad, antes del envío de la solicitud al procedimiento.	En los casos en los que el incidente sea evidenciado por parte de otro procedimiento y el mismo realice la devolución del caso o de un lote de casos.	Para los casos en los que se presente una reincidencia posterior a una retroalimentación por parte del personal de calidad. Sea este una reincidencia por el mismo criterio o por uno distinto en procedimientos diferentes.
CONSULTA EN APLICATIVOS	Entiéndase como la omisión de consulta en las herramientas brindadas al analista para desarrollar su actividad y que esta omisión conlleve a un incidente en la solicitud de insumos que ya reposaban en dichas herramientas.	Se tendrá en cuenta para la evaluación de este criterio el número de devoluciones realizadas por el equipo de calidad sobre la productividad o las devoluciones por parte del procedimiento sobre la productividad realizada en el periodo de tiempo a medir.	En los casos en los que el incidente sea evidenciado por parte del personal de calidad, antes del envío de la solicitud al procedimiento.	En los casos en los que el incidente sea evidenciado por parte del procedimiento y el mismo realice la devolución del caso o de un lote de casos.	Para los casos en los que se presente una reincidencia posterior a una retroalimentación por parte del personal de calidad. Sea este una reincidencia por el mismo criterio o por uno distinto en procedimientos diferentes.
TRANSCRIPCIÓN DE DATOS	Entiéndase como el error que se presenta al momento de tomar un dato errado para la consulta en aplicativos:	Para la evaluación de este criterio se tendrá en cuenta las consecuencias que puede causar el cometer el error en transcurso del proceso, el cual podría	Aplica para los casos en los que evidencie que se cometió un error de transcripción de datos (cedulas, códigos de	Para todos los casos en los cuales se evidencie debido al error en la transcripción de un dato esencial, se realizó el análisis de un caso que no	Para todos los casos en los cuales se evidencie debido al error en la transcripción de un dato esencial, se realizó el análisis de un caso que no

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>MANUAL CRITERIOS DE CALIDAD PQR</b>		
	PROCEDIMIENTO: TUTELAS		
	PROCESO: REGISTRO Y VALORACIÓN		
	Código: 510.05.06-35	Versión: 01	Fecha: 12/01/2018

	Código de declaración (Depende del marco normativo) Documento de identidad ID de caso Código LEX.	desencadenar en un error de Fondo.	declaración, nombres), al momento de ser cargados al formulario de solicitud.	corresponde a la solicitud.	corresponde a la solicitud. Se tendrá en cuenta como una reincidencia.
--	---	------------------------------------	---	-----------------------------	--

#### 4.2.1 Porcentajes indicador de desempeño.

Con el fin de realizar una medición mensual de calidad y determinar el proceso de mejora al cual se debe atender; por parte del procedimiento se establecerán porcentajes a cada incidente que se levante y formalice, a continuación, encontrara la tabla de porcentajes por cada criterio en etapas y estado del incidente.

<b>CRITERIOS DE FORMA</b>	
<b>CRITERIOS</b>	<b>PESO EN LA EVALUACION FINAL</b>
REDACCIÓN	10%
ORTOGRAFÍA	5%
<b>TOTAL PORCENTUAL</b>	<b>15%</b>

<b>CRITERIOS DE FONDO</b>							
<b>CRITERIOS</b>	<b>PESO EN LA EVALUACION FINAL</b>						
	<b>TIPO 1</b>			<b>TIPO 2</b>		<b>TIPO 3</b>	
	<b>LEVE</b>	<b>GRAVE</b>	<b>CRÍTICO</b>	<b>GRAVE</b>	<b>CRÍTICO</b>	<b>GRAVE</b>	<b>CRÍTICO</b>
ANÁLISIS	5,00%	No aplica	14,00%	12,00%	12,00%	12,00%	12,00%
ESCALAMIENTO ERRADO	5,00%	13,50%	9,50%	8,80%	8,80%	8,80%	8,80%
SOLICITUD NO CORRESPONDE	5,00%	No aplica	No aplica	8,60%	8,60%	8,60%	8,60%
CONSULTA EN APLICATIVOS	5,00%	No aplica	No aplica	8,60%	8,60%	8,60%	8,60%
TRANSCRIPCIÓN DE DATOS	5,00%	13,50%	9,50%	12,00%	12,00%	12,00%	12,00%
<b>TOTAL</b>	<b>25%</b>	<b>27%</b>	<b>33%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>



**UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS**

## MANUAL CRITERIOS DE CALIDAD PQR

PROCEDIMIENTO: TUTELAS

PROCESO: REGISTRO Y VALORACIÓN

Código: 510.05.06-35

Versión: 01

Fecha: 12/01/2018

Página 6 de  
10

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>MANUAL CRITERIOS DE CALIDAD PQR</b>		
	PROCEDIMIENTO: TUTELAS		
	PROCESO: REGISTRO Y VALORACIÓN		
	Código: 510.05.06-35	Versión: 01	Fecha: 12/01/2018

### Crterios para el indicador de desempeño.

<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO INFORME FINAL</b>		
<b>CONDICIÓN</b>	<b>RANGO</b>	<b>MOTIVO</b>
BUENO	<= 10%	Indicadores de calidad ubicados dentro del rango sobresaliente
REGULAR	<= 16 %	Indicadores ubicados en un rango medio de control, se deben adoptar acciones preventivas
CRÍTICO	>= 25%	Indicadores ubicados fuera del rango de control, es necesario tomar acciones correctivas

#### 4.3 Canales de formación:

Respecto a los canales que serán utilizados para dar a conocer lineamientos, directrices, modificaciones de procedimientos u otros y serán usados como mecanismo de control para la evaluación de incidentes de calidad. En este sentido se contará con los siguientes:

**Capacitaciones:** para este tipo de canal se contará con soporte de evidencia mediante la lista de asistencia y el Acta correspondiente a la capacitación realizada.

**Planilla:** para este mecanismo se contará una planilla de registro, que permitirá evidenciar las consultas realizadas por parte del analista al personal de calidad, es importante tener en cuenta que dichas consultas no serán consideradas como lineamientos que permitan modificar los procesos ya establecidos por los procedimientos.

Este mecanismo se realiza de manera personal.

**Correos:** por medio de este canal de comunicación se podrá remitir de manera grupal, modificaciones, directrices o lineamientos a aplicar para el desarrollo de la actividad, dicha información será tenida en cuenta para los levantamientos de incidentes a partir del envío del mismo.

**Retroalimentaciones:** este mecanismo será utilizado por parte del personal de calidad para realizar aclaraciones respecto a incidentes de calidad que se levante en cualquiera de las etapas del proceso de calidad, por cualquier criterio de evaluación.

#### 4.4 Levantamiento de evidencias

**Para desarrollar esta tarea por parte del personal de calidad deberá tener en cuenta la siguiente información:**

- i. El Técnico de PQR será quien remita mediante correo electrónico institucional los casos que se consideren posibles Incidencias de calidad, con el fin de que las mismas sean revisadas por el analista y por el personal de calidad, para iniciar el proceso de levantamiento de incidencia o descartar la misma.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>MANUAL CRITERIOS DE CALIDAD PQR</b>		
	PROCEDIMIENTO: TUTELAS		
	PROCESO: REGISTRO Y VALORACIÓN		
	Código: 510.05.06-35	Versión: 01	Fecha: 12/01/2018

- ii. Los casos deberán ser revisados por 2<sup>da</sup> vez y determinar por parte de calidad si estos se encuentran dentro de los criterios establecidos para ser un incidente de calidad y también esperar el análisis hecho por el analista PQR.
- iii. Llamar al analista con el fin de que sea retroalimentado sobre los temas referentes al posible incidente de calidad, recuerde que esto se deberá realizar dentro de los tiempos establecidos para el levantamiento del incidente, evalúe en compañía del analista el proceso que se dio con el fin de determinar el levantamiento o descartar del incidente de calidad.
- iv. Si al realizar el análisis en compañía del analista este se encuentra enmarcado en algunos de los criterios de evaluación descritos en este documento, realice la retroalimentación y diligencie la totalidad del Formato incidencia de calidad y el Formato Listado de Incidencias calidad, con el fin de establecer las medidas correctivas y efectuar el levantamiento del incidente. Si por el contrario no se enmarca en los criterios, diligencie la parte final e inicial del Formato incidencia de calidad y exprese las razones por las cuales no se realizará el levantamiento del incidente.
- v. Firme los formatos diligenciados en la parte del personal de calidad y el analista, recuerde que estos deberán ser remitidos al líder del procedimiento tanto Formato incidencia de calidad como el Formato Listado de Incidencias calidad, con el fin de que los mismos sean aprobados y firmados para archivo y seguimiento de los compromisos adquiridos.
- vi. El líder procederá a realizar la revisión de los formatos con el fin de determinar si el proceso de levantamiento de incidente finaliza con una observación o anotación o por el contrario se tomarán medidas remitiendo el caso al operador esto teniendo en cuenta las medidas correctivas (ver punto 4.5.1).
- vii. Si el caso debe ser remitido al operador el líder del procedimiento procederá a indicar al analista que dado que ya se realizó el trámite correspondiente se procederá a remitir al operado el caso para que se tomen las medidas y se realice el seguimiento correspondiente. La remisión será firmada por parte del analista y líder de procedimiento los formatos y se remitirían vía correo electrónico del líder, al operador para que continúe este el proceso de seguimiento. Si por el contrario no se realizara la remisión al operador, el líder del procedimiento procederá a devolver al personal de calidad los formatos firmados y aprobados para que continúe con el proceso de seguimiento o atienda las observaciones realizadas al caso.

#### 4.5 Tiempos de evaluación

Permitirá aclarar si el posible incidente corresponde al analista o si por el contrario es competencia de terceros, se definirán tiempos en los cuales las partes realizarán las verificaciones pertinentes antes de formalizar el incidente de calidad

Para este fin también se establecerán las medidas correctivas que se tendrán en cuenta de acuerdo con los incidentes en los cuales incurra el analista y así mismo puedan ejecutarse los tiempos de evaluación.

##### 4.5.1 Medidas correctivas

Es importante recordar que el número de incidentes permitidos son acumulables y podrán tomarse en uno o más criterios de evaluación, sin embargo, para los criterios contenidos en la tabla de "Criterios de Fondo" las reincidencias serán tomadas como incidencias graves y el proceso de medidas correctivas tendrá una tolerancia menor.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>		<b>MANUAL CRITERIOS DE CALIDAD PQR</b>			
		PROCEDIMIENTO: TUTELAS			
		PROCESO: REGISTRO Y VALORACIÓN			
		Código: 510.05.06-35	Versión: 01	Fecha: 12/01/2018	Página 9 de 10

Para la aplicación de medidas correctivas en personal nuevo, se tomará en cuenta una curva de aprendizaje de una semana, tiempo en el cual el personal de Calidad le brindará toda la información y herramientas suficientes al nuevo personal para el desarrollo de sus actividades de análisis.

**Criterios de forma:**

TIPO DE INCIDENTE		TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3	No DE INCIDENCIAS	MEDIDA	ACCION CORRECTVA
		LEVE	LEVE	LEVE			
FORMA	REDACCIÓN	Aplica	Aplica	Aplica	1	RETROALIMENTACIÓN	PROCEDIMIENTO
	ORTOGRAFÍA	Aplica	Aplica	Aplica	1	RETROALIMENTACIÓN	PROCEDIMIENTO

**Criterios de fondo:**

TIPO DE INCIDENTE		TIPO 1			TIPO 2		TIPO 3	
		LEVE	GRAVE	CRÍTICA	GRAVE	CRÍTICA	GRAVE	CRÍTICA
FONDO	ANÁLISIS	Hasta 2 - Observación	No aplica	Hasta 2 - Observación Hasta 4 - anotación En la 5 - Remisión Operador	Hasta 2 - Observación Hasta 4 - Anotación	Hasta 2 - Observación Hasta 3 - anotación En la 4 - Remisión Operador	Hasta 2 - Observación Hasta 4 - Anotación	Hasta 2 - Observación Hasta 4 - anotación En la 5 - Remisión Operador
	ESCALAMIENTO ERRADO	Hasta 2 - Observación	Hasta 2 - Observación Hasta 4 - anotación	Hasta 2 - Observación Hasta 4 - anotación En la 5 - Remisión Operador	Hasta 2 - Observación Hasta 4 - Anotación	Hasta 2 - Observación Hasta 3 - anotación En la 4 - Remisión Operador	Hasta 2 - Observación Hasta 4 - Anotación	Hasta 2 - Observación Hasta 4 - anotación En la 5 - Remisión Operador
	SOLICITUD NO CORRESPONDE	Hasta 2 - Observación	No aplica	No aplica	Hasta 2 - Observación Hasta 4 - Anotación	Hasta 2 - Observación Hasta 3 - anotación En la 4 - Remisión Operador	Hasta 2 - Observación Hasta 4 - Anotación	Hasta 2 - Observación Hasta 4 - anotación En la 5 - Remisión Operador
	TRANSCRIPCIÓN DE DATOS	Hasta 2 - Observación	No aplica	No aplica	Hasta 2 - Observación Hasta 4 - Anotación	Hasta 2 - Observación Hasta 3 - anotación En la 4 -	Hasta 2 - Observación Hasta 4 - Anotación	Hasta 2 - Observación Hasta 4 - anotación En la 5 -

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>MANUAL CRITERIOS DE CALIDAD PQR</b>			
	PROCEDIMIENTO: TUTELAS			
	PROCESO: REGISTRO Y VALORACIÓN			
	Código: 510.05.06-35	Versión: 01	Fecha: 12/01/2018	Página 10 de 10

						Remisión Operador		Remisión Operador
	CONSULTA EN APLICATIVOS	Hasta 2 - Observación	Hasta 2 - Observación Hasta 4 - anotación	Hasta 2 - Observación Hasta 4 - anotación En la 5 - Remisión Operador	Hasta 2 - Observación Hasta 4 - Anotación	Hasta 2 - Observación Hasta 3 - anotación En la 4 - Remisión Operador	Hasta 2 - Observación Hasta 4 - Anotación	Hasta 2 - Observación Hasta 4 - anotación En la 5 - Remisión Operador

**Nota:** Aplica observación solo para los dos primeros Incidentes, ya que se tomará como primera vez.

#### 4.5.2 Tiempos para medidas

**Para reportar incidente:** el reporte del posible incidente se realizará en el momento en que finalice la descarga y revisión de los casos contenidos en el lote que se realice del formulario de solicitudes.

**Para la verificación del analista:** se tomará en cuenta las 24 horas siguientes al reporte del incidente mediante correo electrónico, posterior a este tiempo se citará al analista con el fin de definir si se levantará o no el incidente de calidad.

**Nota:** El análisis de posible incidente no se tomará en cuenta como parte de la productividad diaria y no deberá ser cargado nuevamente al formulario de solicitudes, solo se deberá cargar a solicitud del personal de calidad.

**Para retroalimentación:** si el resultado de la verificación de análisis arroja que se debe levantar el incidente de calidad, la retroalimentación se realizará de manera inmediata a este procedimiento.

**Para formalizar el incidente:** se tomará en cuenta las 24 horas siguientes a la verificación del analista y levantamiento del incidente de calidad, posterior a ello se remitirá para firma y aprobación del líder de procedimiento.

**Para Medidas correctivas:** para las medidas correctivas se debe tener en cuenta que: (I) si la misma es una Observación o Anotación, esta se realizará de manera inmediata al levantamiento para el registro en el listado de incidencia. (I) si la medida correctiva requiere de una remisión al Operador se tendrá en cuenta las siguientes 24 Horas hábiles siguientes (3 días), a la formalización del incidente para la remisión de toda la documentación e inicio de las acciones por parte del operador.

 <b>UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS</b>	<b>MANUAL CRITERIOS DE CALIDAD PQR</b>		
	PROCEDIMIENTO: TUTELAS		
	PROCESO: REGISTRO Y VALORACIÓN		
	Código: 510.05.06-35	Versión: 01	Fecha: 12/01/2018

**Anexo 1** Control de cambios

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1		Creación Manual criterios de calidad PQR.