



INSTITUTO SALVADOREÑO  
DEL SEGURO SOCIAL

## **VERSIÓN PÚBLICA**

Este documento es una versión pública, en el cual únicamente se ha omitido la información que la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), define como confidencial, entre ello, los datos personales de las personas naturales" (Arts. 24 y 30 de la LAIP y artículo 6 del lineamiento No. 1 para la publicación de la información oficiosa.



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL  
UNIDAD DE PENSIONES**

***Procedimiento para atención de quejas, reclamos,  
sugerencias y felicitaciones.***

**Departamento Desarrollo Organizacional  
(Atención al Usuario)**

**Agosto 2022**



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL  
UNIDAD DE PENSIONES  
DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL  
Procedimiento para Atención de Quejas, Reclamos,  
Sugerencias y Felicitaciones

VERSIÓN N°: 03  
FV: 16/06/2017  
FUV: 23/08/2022

DOCUMENTO ELABORADO POR:



DOCUMENTO REVISADO POR:



DOCUMENTO APROBADO POR DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL:

Nombre: Lic. David Alcides Calderón Preza

Firma:

Cargo: Jefatura del Departamento de Desarrollo Organizacional



DOCUMENTO APROBADO POR GERENCIA GENERAL:


Nombre: Lic. Roberto Arturo Martínez Parada

Firma:

Cargo: Gerente General




COPIANO CONT

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL<br>UNIDAD DE PENSIONES                                    | VERSIÓN N°: 03<br>FV: 16/06/2017<br>FUV: 23/08/2022 |
|   | DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL  |   |
|   | <b>Procedimiento para Atención de Quejas, Reclamos,<br/>         Sugerencias y Felicitaciones</b> |   |

## Contenido del Documento

|   |    |
|---|----|
| 1. OBJETIVO.....                        | 3  |
| 2. ALCANCE DE APLICACIÓN .....          | 3  |
| 3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA ..... | 3  |
| 4. DEFINICIONES .....                   | 3  |
| 5. RESPONSABILIDADES: .....             | 4  |
| 6. NORMAS DEL PROCESO:.....             | 4  |
| 7. ACTIVIDADES DEL PROCESO: .....       | 6  |
| 8. DIAGRAMA DE FLUJO:.....              | 9  |
| 9. ANEXOS O FORMULARIOS:.....           | 10 |
| 10. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO: ..... | 12 |

COPIA NO CONTROLADA

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL</b><br><b>UNIDAD DE PENSIONES</b>         | <b>VERSIÓN N°: 03</b><br><b>FV: 16/06/2017</b><br><b>FUV: 23/08/2022</b> |
|   | <b>DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>  |  |
|   | <b>Procedimiento para Atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones</b> |  |

## 1. OBJETIVO

Definir y establecer las actividades a seguir para gestionar el tratamiento a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, presentadas por los usuarios en las diferentes dependencias de la UPISSS, con el objeto de registrar, clasificar, gestionar con la dependencia involucrada, dar seguimiento, y respuesta en el tiempo establecido.

## 2. ALCANCE DE APLICACIÓN

El presente procedimiento aplica para las dependencias de la UPISSS que tienen contacto directo con los usuarios (cotizantes, pensionados y beneficiarios), y estas pueden proceder de:


- Medición de la satisfacción de los usuarios o derechohabientes,
- Reclamos o quejas de los usuarios presentadas personalmente,
- Redes sociales (facebook, sitio web, correo electrónico)
- Por medio de llamadas telefónicas
- Call Center Institucional
- OIR de Torre Administrativa del ISSS
- Asesoría Jurídica
- Gerencia General o Dirección del ISSS
- A solicitud de cualquier persona o funcionario de la UPISSS.

## 3. OTROS DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015. 10.2 No conformidad y Acción Correctiva.
- Procedimiento de Gestión de no conformidades y acciones de mejora.

## 4. DEFINICIONES

| TÉRMINO        | DEFINICIÓN   |
|----------------|--|
| UPISSS         | Unidad de Pensiones del ISSS   |
| Queja          | Notificación de inconformidad expresada por la indebida prestación de un servicio, mal uso de los bienes públicos, maltrato recibido, indicios de irregularidades ocurridos o que estuvieren ocurriendo, en la UPISSS, donde la persona que la presenta se identifica. |
| Reclamo        | Mostrar oposición contra una decisión o asunto que se considera injusto o insatisfecho.  |
| Sugerencia     | Iniciativas de carácter general formuladas por los usuarios, para mejorar la calidad de los servicios prestados por las unidades de la UPISSS.   |
| Felicitaciones | Expresiones de reconocimiento de índole positiva de un usuario hacia procesos o empleados de la UPISSS   |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL<br/>UNIDAD DE PENSIONES</b>                   | <b>VERSIÓN N°: 03<br/>FV: 16/06/2017<br/>FUV: 23/08/2022</b> |
|   | <b>DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>  |  |
|   | <b>Procedimiento para Atención de Quejas, Reclamos,<br/>Sugerencias y Felicitaciones</b> |  |

## 5. RESPONSABILIDADES:

### Es responsabilidad de la Jefatura del Departamento de Desarrollo Organizacional:

- Aprobar este procedimiento y sus posibles reformas.
- Implementar y difundir a las otras dependencias de la UPISSS el presente procedimiento.

### Es responsabilidad del Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones:

- Apoyar en la gestión integral de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Llevar un registro automatizado de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Gestionar envío de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, a las áreas responsables de la atención de las mismas.
- Monitorear el cumplimiento de los plazos establecidos en este procedimiento para atender quejas, reclamos.

### Es responsabilidad de las Jefaturas de Dependencia:

- Hacer del conocimiento al personal, la importancia del procedimiento de atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Determinar si la queja es procedente.
- Establecer acciones inmediatas para resolver las quejas procedentes.
- Realizar análisis de causa y establecer acciones correctivas para los casos que aplique.
- Comunicar al Supervisor de Atención al Usuario y Comunicaciones las acciones inmediatas a realizar, análisis de causas, acciones correctivas y estado de los casos, cumpliendo con el plazo correspondiente.

## 6. NORMAS DEL PROCESO:

- a) El registro para el control de quejas, reclamos que se lleva en forma mecanizada, deberá contener al menos los siguientes campos:
- ✓ Estado (en proceso o resuelto).
  - ✓ Tipo de requerimiento (asesoría, denuncia, felicitación, reclamo, sugerencia, queja).
  - ✓ Período (mes en curso).
  - ✓ Fecha de recepción.
  - ✓ Canal de recepción: Usuario de forma presencial, Gerencia General, redes sociales, llamadas telefónicas, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción del usuario, Departamento de Atención al Usuario ISSS, Call Center Institucional, dependencias de la UPISSS, OIR ISSS.
  - ✓ Número de trámite o afiliación: Código para identificar al usuario, que de acuerdo con el trámite que esté realizando puede ser: N° de afiliación, NUP ó N° de expediente.



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL  
UNIDAD DE PENSIONES


DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL

**Procedimiento para Atención de Quejas, Reclamos,  
Sugerencias y Felicitaciones**

VERSIÓN N°: 03  
FV: 16/06/2017  
FUV: 23/08/2022

- ✓ Nombres y Apellidos del usuario.
  - ✓ Teléfono del usuario.
  - ✓ Correo electrónico del usuario.
  - ✓ Dependencia responsable.
  - ✓ Clasificación general del Reclamo o Queja (mala atención al derechohabiente, problemas de gestión de citas, mala aplicación del procedimiento SPP, instalaciones de la UPISSS, falta a la ética institucional, problemas con planillas, sugerencias).
  - ✓ Clasificación específica del Reclamo o Queja de acuerdo con el ítem anterior.
  - ✓ Suceso.
  - ✓ Gestión realizada por Atención al Usuario.
  - ✓ Acción Inmediata (realizada por la dependencia responsable).
  - ✓ Análisis de Causa de la Queja o Reclamo.
  - ✓ Acción Correctiva.
  - ✓ Tiempo de Respuesta.
- b) La notificación de respuesta aplicará en aquellos casos que el usuario hubiese establecido un medio de contacto.
- c) Los casos solicitados por medio de atención al usuario a las diferentes dependencias responsables del mismo deberán dar respuesta de la solicitud, con las acciones inmediatas a realizar, en un plazo no mayor a 5 días; y el análisis de causa y acciones correctivas en un plazo no mayor a 10 días.
- d) Para efectos de emitir respuesta a los usuarios que presenta quejas o reclamos, se considera un plazo máximo de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción, el cual podrá ser ampliado previa justificación del área responsable de atender la queja o reclamo.
- e) Cuando la queja o reclamo sea interpuesta por medio de buzón de sugerencia, el plazo se contará a partir del día hábil siguiente a su retiro del buzón en el que fue recibido.
- f) Tratamiento de quejas:

| RECLAMO  | CRITERIO PARA APERTURAR NO CONFORMIDAD  |
|--|---|
| Largo tiempo de espera para el trámite,                  | Recepción de 5 o más en un mismo trimestre  |
| Mal servicio   | Recepción de 5 o más en un mismo trimestre  |
| Empleado no brindo la orientación o información adecuada | Recepción de 5 o más en un mismo trimestre  |
| Maltrato verbal o físico por parte de personal UPISSS    | Una queja y que exista declaración jurada por parte del Usuario ante Asesoría Jurídica de UPISSS. |
| Pérdida de documentos del Usuario                        | Una queja y que exista declaración jurada por parte del Usuario ante Asesoría Jurídica de UPISSS  |
| Problemas con pagos de Planillas                         | Recepción de 4 o más en un mismo trimestre  |
| Falta a la ética institucional                           | Recepción de 4 o más en un mismo trimestre  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL</b><br><b>UNIDAD DE PENSIONES</b>         | <b>VERSIÓN N°: 03</b><br><b>FV: 16/06/2017</b><br><b>FUV: 23/08/2022</b> |
|   | <b>DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>  |  |
|   | <b>Procedimiento para Atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones</b> |  |

## 7. ACTIVIDADES DEL PROCESO:


### I. *Recepción de quejas, reclamos, sugerencias ó felicitaciones, en área de atención al usuario.*

| No. | Responsable   | Actividad  | Evidencia  |
|-----|---|--|--|
| 1.  | Usuario   | Expone la queja, reclamo, sugerencia o felicitación, por cualquiera de los medios disponibles (presencial, correo electrónico, redes sociales, telefónicamente, buzón, entre otros). Para el caso en que el origen de la queja sea vía teléfono la Supervisora de atención al usuario y comunicaciones deberá llenar el formulario de queja. | Formulario de queja/ reclamo/ sugerencia/ felicitación |
| 2.  | Supervisora de atención al usuario y comunicaciones | Recibe y registra las quejas, reclamo, sugerencia o felicitación, en la bitácora (en Excel), debiendo individualizarse cada caso y remitiéndola al área responsable de la atención de esta según proceda.  | Bitácora en Excel                                      |
| 3.  | Supervisora de atención al usuario y comunicaciones | Comunica al usuario el tratamiento que se le dará a la queja o reclamo presentado, y el plazo estimado de respuesta.   | Bitácora en Excel                                      |

### II. *Tratamiento de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones*

|    |   |  |                    |
|----|---|--|--------------------|
| 4. | Jefe de Dependencia responsable de la queja | <p>Procede según el caso:</p> <p>a) En el caso de quejas y reclamos: recibe correo de Supervisora de atención al usuario y comunicaciones, describiendo la queja, reclamo, expuesta por el usuario. Analiza, investiga y documenta, informando del resultado para completar el formulario de análisis de causa y acciones correctivas originadas de una queja o reclamo a supervisora de atención al usuario y comunicaciones, asimismo prepara respuesta a la persona que interpuso la queja/reclamo.</p> <p>b) En el caso de sugerencias, recibe correo electrónico de supervisora de atención al usuario donde envía las sugerencias expuestas por el usuario y convoca a una reunión para el análisis de esta, y buscar posibles acciones de mejora.</p> | Correo electrónico |
|----|---|--|--------------------|



|   |   |  |
|---|---|--|
|  | <p>INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL<br/>UNIDAD DE PENSIONES</p>                          | <p>VERSIÓN N°: 03<br/>FV: 16/06/2017<br/>FUV: 23/08/2022</p> |
|   | <p>DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL</p>   |  |
|   | <p><b>Procedimiento para Atención de Quejas, Reclamos,<br/>Sugerencias y Felicitaciones</b></p> |  |

|    |   |   |  |
|----|---|---|--|
|    |   | <p>c) Si se refiere a felicitaciones, recibe correo electrónico de supervisora de atención al usuario y comunicaciones describiendo las felicitaciones recibidas, para que sean trasladadas al personal, dejando constancia de ello.</p>  |  |
| 5. | Supervisora de atención al usuario y comunicaciones | <p>Recibe respuesta de parte de los jefes de las dependencias por correo electrónico con el formulario de análisis de causa y acciones correctivas originadas de una queja o reclamo debidamente lleno y con los anexos completos, incluyendo el estatus actual que se encuentra el trámite, y el seguimiento que se le dará. Se remite respuesta al usuario.</p>                         | <p>Correo electrónico y Formulario</p> |
| 6. | Supervisora de atención al usuario y comunicaciones | <p>Cierra el caso con estado "RESUELTO" en la bitácora de quejas y reclamos. En el caso de respuestas que no dan solución inmediata a la queja o reclamo, sino que se posterga la solución, deberán indicarse en la bitácora de quejas y reclamos en estado "EN PROCESO", al quedar completamente solucionada se le cambiará de estado, dando por cerrado definitivamente el trámite.</p> | <p>Bitácora en Excel</p>               |

**III. Control y Seguimiento de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, en área de atención al usuario**

|    |   |  |                                       |
|----|---|--|---------------------------------------|
| 7. | Supervisora de atención al usuario y comunicaciones | <p>El seguimiento de los casos se registra en la bitácora de atención al usuario, detallando los avances que se tienen del mismo, dejando constancia de ello en el campo de "gestión realizada por atención al usuario"</p>  | <p>Bitácora en Excel</p>              |
| 8. | Supervisora de atención al usuario y comunicaciones | <p>Envía informe estadístico a través de correo electrónico a Jefatura del Departamento de Desarrollo Organizacional, procediendo según el caso:</p> <p>a. <b>Quejas/Reclamos:</b> Indicar el estado según corresponda (Resueltos o en Proceso) y las que ameritan levantar una No Conformidad, según el tratamiento de quejas descritas en las normas de este procedimiento.</p> <p>b. <b>Sugerencias:</b> el informe debe detallar el estado de las mismas como atendida, en proceso, o no</p> | <p>Informe por Correo electrónico</p> |



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL  
UNIDAD DE PENSIONES

DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL

**Procedimiento para Atención de Quejas, Reclamos,  
Sugerencias y Felicitaciones**

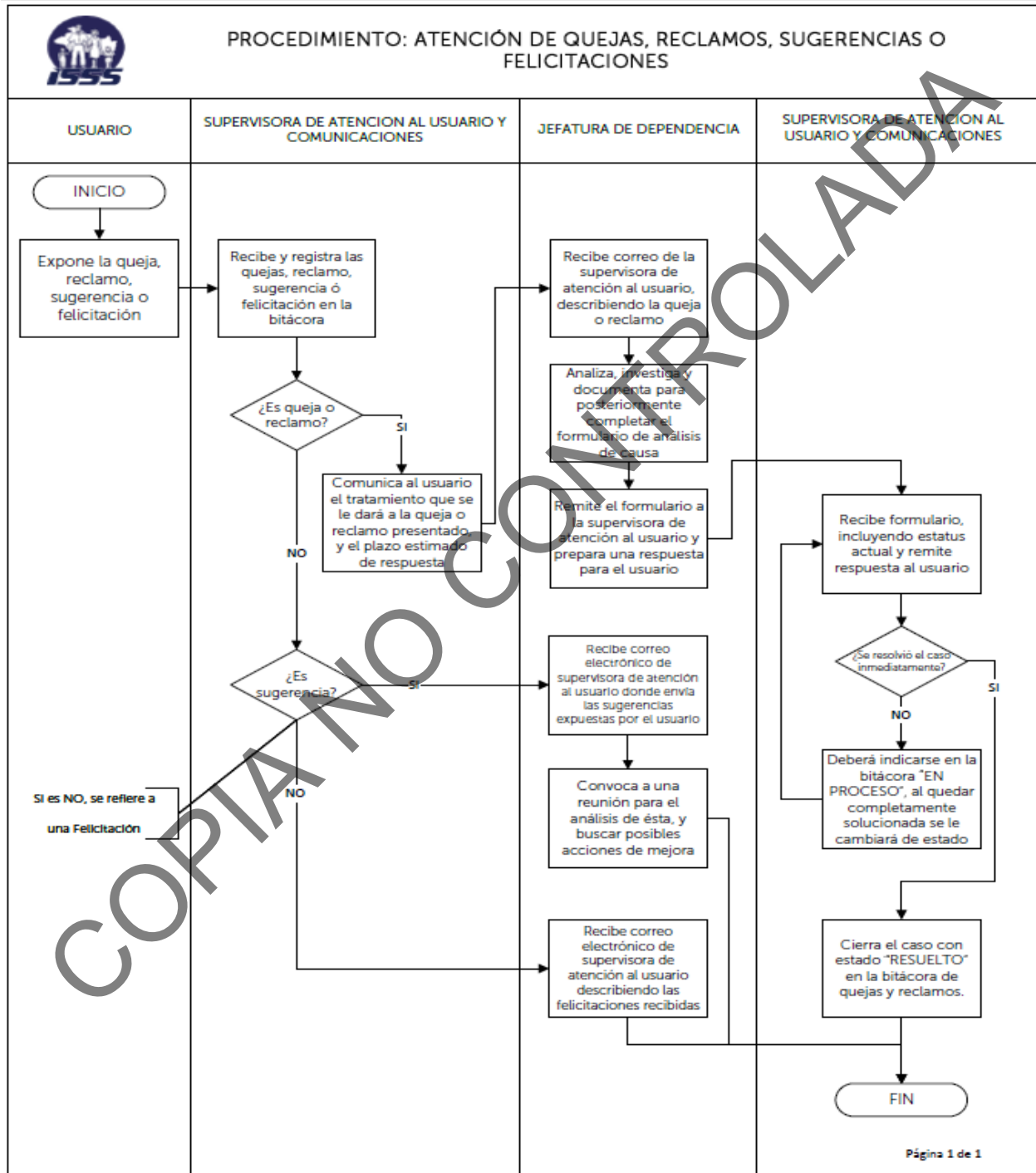
VERSIÓN N°: 03  
FV: 16/06/2017  
FUV: 23/08/2022


|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | atendida, y, en este último caso, la razón de no atención.  |  |
|  |  | c. <b>Felicitaciones:</b> resaltando la dependencia y el nombre del empleado que ha recibido más de una felicitación en el mes. |  |

COPIA NO CONTROLADA



8. DIAGRAMA DE FLUJO:



|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL</b><br><b>UNIDAD DE PENSIONES</b>         | <b>VERSIÓN N°: 03</b><br><b>FV: 16/06/2017</b><br><b>FUV: 23/08/2022</b> |
|   | <b>DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>  |  |
|   | <b>Procedimiento para Atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones</b> |  |

9. ANEXOS O FORMULARIOS:

- a. Formulario para presentación de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <b>Formulario de Recepción de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones</b> |  |
|---|--|---|

Este formulario es válido para quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, referidas a la prestación de servicio previsional proporcionado en la Unidad de Pensiones del Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

Por favor complete todos los datos.

**I. Motivo que origina la presentación del formulario:**

Queja       Reclamo       Sugerencia       Felicitación       Otro

Sección o Dependencia a la que se refiere:

**II. Datos personales del usuario:**

Nombre y apellidos

Dirección (opcional)

Teléfono       Correo Electrónico

**III. Hechos que motivan a la queja / reclamo / sugerencia / felicitación:**

**IV. Ante lo expuesto, solicito (frases cortas y concretas):**

**V. Adjunta documentación del caso:**


SI       NO       Descripción de los documentos

Certifico que la información contenida en este formulario o en los documentos adjuntos son verdaderas y correctas.


F.       Lugar y fecha

**VI. Uso exclusivo de atención al usuario:**

Fecha de recepción:       Nombre del receptor:

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL<br>UNIDAD DE PENSIONES                                    | VERSIÓN N°: 03<br>FV: 16/06/2017<br>FUV: 23/08/2022 |
|   | DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL  |   |
|   | <b>Procedimiento para Atención de Quejas, Reclamos,<br/>         Sugerencias y Felicitaciones</b> |   |

- b. Formulario de Análisis de Causa y Acciones Correctivas Originadas por una Queja o Reclamo.

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <p align="center"> <b>Formulario de Análisis de Causa y Acciones<br/>         Correctivas Originadas por una Queja o Reclamo</b> </p> |  |
|---|---|---|

Este formulario debe ser debidamente completado por la Jefatura de la Dependencia responsable de la queja o reclamo.

Por favor complemente todos los datos.

**I. Motivo que origina la presentación del formulario:**

Queja  Reclamo  Otro

Sección o Dependencia Responsable

**II. Datos específicos de la queja o reclamo:**

**III. Especifique la acción inmediata que se ejecuto ante la queja o reclamo:**

**IV. Determine el análisis de causa de la queja o reclamo:**


**V. Explique la acción correctiva a implementar:**

**VI. Describa los documentos o evidencias de las acciones correctivas a implementar, que adjunta a este formulario:**

**VII. Uso exclusivo de Atención al Usuario:**

Fecha de recepción:  /  /

Nombre del Receptor:

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL</b><br><b>UNIDAD DE PENSIONES</b>         | <b>VERSIÓN N°: 03</b><br><b>FV: 16/06/2017</b><br><b>FUV: 23/08/2022</b> |
|   | <b>DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>  |  |
|   | <b>Procedimiento para Atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones</b> |  |

## 10. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:

| Versión N° | Modificaciones  | FUV        |
|------------|---|------------|
| 01         | Creación de procedimiento   | 16/06/2017 |
| 02         | Se incluyó la tipificación de reclamos y en qué casos se podrá aperturar no conformidades   | 08/03/2018 |
| 03         | <p>Se actualizan cargos según catálogo de clasificación de puestos UPISSS de mayo/2021.</p> <p>Se modifica encabezado de documento.</p> <p>Se modifican las normas de este procedimiento, incluyendo el tratamiento de quejas.</p> <p>Se actualiza tabla de criterios para aperturar no conformidades.</p> <p>Se crea y agrega el diagrama de flujo del procedimiento.</p> <p>Se modifica Formulario de recepción de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.</p> <p>Se adiciona Formulario de análisis de causa y acciones correctivas originadas de una queja o reclamo.</p> <p>Se actualizan los datos de los medios de comunicación.</p> | 23/08/2022 |

FV: fecha de vigencia, corresponde a la fecha que entra en vigencia el documento por primera vez.

FUV: Fecha de Última Versión

COPIA NO CONTROLADA