

GESTIÓN DE MERCADEO Y VENTAS

Edición N°: 3

Revisión N°:

Fecha: Diciembre de 2018

Fecha:

Responsable: Jefe de Oficina Mercadeo y Ventas

Área: Gestión de Mercadeo y Ventas

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Manuel Uribe Angel

E.S.E HOSPITAL

Vinculados con la Vida!

Elaboró: Grupo de oficina Atención al usuario

Aprobó: Martha Lucía Vélez Arango
Gerente

Firma:

Firma:

**Resolución Número 065
(3 de marzo de 2009)**

Por medio de la cual deroga las resoluciones anteriores que adoptaron los manuales de procesos y procedimientos de las diferentes áreas y servicios y se adopta el nuevo Manual de Procesos y procedimientos de la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel.

El Gerente de la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel Envigado, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y

CONSIDERANDO

- Que se hace necesario caracterizar cada uno de los procesos de acuerdo con los procedimientos ejecutados en cada uno de ellos; por medio de la metodología Matriz Wh: que incluye el Qué, Quién, Cuando, Como y Por Qué, se debe hacer el procedimiento
- Que se considera importante describir paso a paso las actividades que se desarrollan en cada uno de los procedimientos, para garantizar la unificación en la ejecución de éstos y así lograr el cumplimiento del objetivo del proceso y la entrega del producto final conforme a los requerimientos del cliente del proceso.
- Que se requiere identificar las entradas, salidas y los requerimientos de calidad éstas.
- Que se deben conocer los clientes y proveedores de los procedimientos, para lograr la articulación de los procesos institucionales contemplados en la cadena de valor.
- Que se hace necesario generar unas advertencias que se conviertan en los puntos de control que no pueden omitirse, recalcando la importancia de actividades del procedimiento.

RESUELVE

Artículo Primero: adóptese y cúmplase con los lineamientos descritos en cada uno de los procesos administrativos y asistenciales de la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel.

Dado en Envigado a los 3 días del mes de marzo de 2009.

JUAN GUILLERMO TAMAYO MAYA
Gerente

HOJA DE CONTROL DEL DOCUMENTO

EDICIÓN	REVISIÓN	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	OBSERVACIONES
1		Marzo de 2009	Liliana Molina Salazar	Grupo de Mejoramiento Cliente Asistencial	Juan Guillermo Tamayo M.	
1	1	Septiembre 2011	Liliana Molina Salazar	Grupo de Mejoramiento Cliente Asistencial	Juan Guillermo Tamayo M.	Actualización de acuerdo a las nuevas actividades
1	2	Agosto de 2012	Liliana Molina Salazar	Grupo de Mejoramiento Cliente Asistencial	Juan Guillermo Tamayo M.	Actualización según recomendaciones INVIMA
2		Octubre de 2014	Grupo de oficina atención al usuario	Grupo de Mejoramiento Cliente Asistencial	Martha Lucia Vélez Arango	Actualización
2	1	Marzo 2015	Grupo de oficina atención al usuario	Grupo de Mejoramiento Cliente Asistencial	Martha Lucia Vélez Arango	Se cambia el nombre del proceso de acuerdo a la normatividad Decreto 2232 (PQRSD)
2	2	Abril 2017	Grupo de oficina atención al usuario	Grupo de Mejoramiento Cliente Asistencial	Martha Lucia Vélez Arango	Se modifica el proceso en lo referente al uso del aplicativo en línea para tramite de PQRSD
3		Diciembre de 2018	Grupo de oficina atención al usuario	Grupo de Mejoramiento Cliente Asistencial	Martha Lucia Vélez Arango	Se actualiza el proceso, dado que se adoptan los lineamientos de la Resolución No: 054 de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

<p>Manuel Uribe Angel E.S.E. HOSPITAL <i>Vinculados con la Vida!</i></p>	NOMBRE DEL MACROPROCESO GESTIÓN DE MERCADEO Y VENTAS	NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y Felicitaciones.
		CÓDIGO DEL PROCESO	PME009
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	Diciembre de 2018
		APROBADO POR:	Gerencia

QUÉ	QUIÉN	CUÁNDO	CÓMO	DÓNDE	PARA QUÉ
Recepción y confirmación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. del usuario	Funcionarias de la Oficina Atención al usuario y/ o jefe del área	Cuando se presente la situación	De acuerdo con el procedimiento PME009-01	Oficina Atención al usuario, buzones de sugerencias, líneas telefónicas, correo electrónico, Página Web, Redes Sociales, Aplicativo en línea PQRSD, comité de ética e integrantes de la asociación de usuarios y cualquiera de las áreas de la institución	Para dar trámite oportuno de acuerdo a las manifestaciones de los usuarios, las cuales permitirán generar acciones de mejora a los procesos
Trámite de las manifestaciones de los usuarios	Oficina de Atención al usuario y Jefe del área encargada de dar solución al caso	Cada vez que se deba iniciar el trámite de una PQRS.	De acuerdo con el procedimiento PME009-02	En las diferentes áreas involucradas en la solución y oficina de atención al usuario.	Para Analizar las causas y formular un plan de mejoramiento que permita dar una solución o respuesta acorde a las necesidades y expectativas del usuario

QUÉ	QUIÉN	CUÁNDO	CÓMO	DÓNDE	PARA QUÉ
Seguimiento a las acciones de mejora y respuesta al usuario	Funcionarias de la Oficina Atención al usuario	Según cronograma para realizar seguimiento al plan de mejora del servicio	De acuerdo con el procedimiento PME009-03	En las oficinas del jefe o coordinador de área relacionado con la PQRS.	Para Verificar el cumplimiento a la acción de mejora y poder ampliar respuesta al usuario sobre las acciones implementadas en relación con su manifestación.

COPIA NO CONTROLADA

ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

<p>Manuel Uribe Angel E.S.E. HOSPITAL <i>Vinculados con la Vida!</i></p>	DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
	CÓDIGO:	PME009-01
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y Felicitaciones.
	ACTUALIZACIÓN:	Diciembre de 2018
	APROBADO POR:	Gerencia

OBJETO: trámitar de manera oportuna y con la diligencia debida, las manifestaciones de los usuarios, las cuales permitirán generar acciones de mejora a los procesos.
RESPONSABLE: Funcionarias de la Oficina Atención al usuario y/ o jefe del área.
ALCANCE: Inicia con la recepción de la PQRSD y/o felicitación de parte del Usuario externo o interno y termina con la confirmación por la oficina de atención del usuario de la versión del usuario.

ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
----------	-------------	-------------

COPIA NO CONTROLADA

ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Manifestación presentada por usuario externo o interno • Confirmación de la versión del usuario. • Política de priorización 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios externos e internos de la ESE 	<ul style="list-style-type: none"> • Que el usuario manifieste su deseo de presentar una Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncia y Felicitaciones. • Buzón de sugerencias disponible, por punto de atención • Se recibirán todas las manifestaciones de los usuarios de forma escrita (carta, fax, correo electrónico, Página Web, redes sociales, buzón de sugerencias), verbal (personal iaso telefónicamente) informada por el mismo usuario o por un representante de asociación de usuario o comité de ética; también por medio del Formatos de Opinión del usuario (incluso si son anónimas). • A través del Aplicativo en línea PQRSD • Para el trámite de la PQRSD, prevalecerá como primer criterio la condición clínica del paciente y en segunda instancia se priorizarán los pacientes, teniendo en cuenta sus condiciones de vulnerabilidad como. Menores de edad, Gestantes, adultos mayores de 60 años, pacientes con algún estado de discapacidad.

COPIA NO CONTROLADA

EJECUCIÓN: (ACTIVIDADES ESENCIALES)

1. Reciba las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) y Felicitaciones ya sea: personalmente, telefónicamente, vía correo electrónico, pagina Web, redes sociales, fax, o por los buzones de sugerencias, Aplicativo en línea PQRSD.
2. Los días martes y jueves realice el recorrido por la institución incluyendo la Sede Santa Gertrudis y las UBAS (Unidades Básicas de Atención) para la apertura de los buzones de sugerencias en colaboración de un integrante de la Asociación de Usuarios, (como representante de los usuarios), Damas Voluntarias ó Funcionarios de la Institución de otras áreas (testigo de la apertura del buzón) y recoja los formatos FME017 "Opinión del Usuario" diligenciados
3. Deje acta de los hallazgos encontrados en la apertura
4. Cuando la manifestación se recibe por redes sociales ésta se direccionará de forma inmediata a la oficina de atención al usuario, para su respectivo tramite.
5. Cuando la manifestación sea escrita, presencial, correo electrónico, telefónicamente o por el aplicativo se contacta al usuario y se confirma el contenido de la PQRS buscando ampliar la información registrada en el formato.
6. Cuando la manifestación del usuario externo (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Felicitaciones.) es presentada personalmente, reciba el usuario, salúdalo cordialmente mirándolo a los ojos, y preséntese con nombre y cargo.
7. Escuche atentamente la manifestación del usuario y solicítele el diligenciamiento del Formato FME016 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. Preste al usuario el apoyo necesario durante el diligenciamiento, diligencie el formato en caso de que el usuario manifieste no poder hacerlo.
8. Si se trata de una queja, reclamo o sugerencia relacionado con derechos y deberes, aproveche la ocasión para hablarle al usuario sobre este tema
9. Explique al usuario los pasos a seguir, informe que se realizará el trámite y se le dará respuesta por escrito del inicio del trámite a la manifestación dentro de las 48 horas siguientes.
10. Ofrézcase amablemente a aclarar posibles dudas adicionales que el usuario pueda tener
11. Agradezca al usuario y despídase amablemente.
12. Registre en el aplicativo de su servicio la manifestación del usuario con el fin de realizar el seguimiento oportuno del tiempo en el que fue recibida, informada al jefe del servicio, respuesta inicial o definitiva dada al usuario, tiempo de respuesta por parte del jefe del servicio.
13. Capacite al personal que ingrese nuevo sobre el trámite que se dan a las peticiones, quejas y reclamos en la ESE, así como las indicaciones que se deben de dar al usuario cuando este manifieste alguna inconformidad. Actividad que se realizara desde el proceso de inducción.

MATERIALES NECESARIOS

- Buzón de sugerencias del Hospital incluyendo la Sede Santa Gertrudis y UBAS
- Pagina web con link a través de la cual se pueda recepcionar las PQRSD
- Aplicativo en línea PQRSD
- Formatos de Opinión del usuario
- Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.


ADVERTENCIAS

- Siempre que un usuario manifieste una PQRSD, ante cualquiera de los clientes internos y externos de la institución, éste debe manifestar toda su disposición de atenderlo y canalizarla hacia la Oficina de Atención al Usuario, bien sea recibiendo su manifestación escrita o acompañando al usuario a dicha oficina.
- Si el usuario es analfabeta o presenta alguna discapacidad física la cual le impida diligenciar el formato FME016, hágalo por él. Si una vez diligenciado, el usuario no desea firmar el formato o quiere mantener su nombre en reserva, igual su manifestación será captada y analizada.
- La ESE no debe omitir ninguna manifestación que los usuarios deseen presentar.
- Recomiende al usuario registrar la información con sus propias palabras, de la manera más clara y completa posible.
- Informe de la PQRS al jefe del servicio del área involucrada, la manifestación es clasificada a través del aplicativo y solo si el personal de atención al usuario considera que es prioritaria, llamara telefónicamente al responsable, quien realizará el tramite pertinente de investigación el cual debe darle respuesta en menos de 5 días para responder a la oficina de atención al usuario, las manifestaciones ordinarias, (es decir que no se consideren urgentes o prioritarias) la cual se encarga de dar respuesta en el tiempo restante con envío de respuesta por escrito.
- Si encuentra una manifestación urgente debe dar respuesta en menos de 3 días.
- Dado el caso que se presente una manifestación anónima ó incompleta sea: PQRS; se deberá seguir el mismo proceso.
- Recuerde generar estrategias, incentivando y motivando a la comunidad al uso del link en la web para manifestar las PQRS y felicitaciones.

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> • Recepción, confirmación y registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades hechas por el usuario. • PQRSD, resuelta en forma inmediata cuando se haya hecho necesaria. • Usuario debidamente informado sobre el trámite que seguirá la institución con su manifestación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de atención al usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad y Claridad en la información que se está brindando al usuario. • El usuario debe quedar satisfecho con la amabilidad de quien lo atendió y con la claridad y suficiencia de la información que le brindó.

REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> • FME016 Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades. • FME017 Formatos de Opinión del usuario • Aplicativo en línea PQRSD

COPIA NO CONTROLADA

 <p>Manuel Uribe Angel E.S.E HOSPITAL <i>Vinculados con la Vida!</i></p>	DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
	CÓDIGO:	PME009-02
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Trámite de las manifestaciones de los usuarios
	ACTUALIZACIÓN:	Diciembre de 2018
	APROBADO POR:	Gerencia

OBJETO: Tramitar las PQRSD para analizar las causas, informar al jefe del área y formular un plan de mejoramiento que permita dar una solución o respuesta acorde a las necesidades y expectativas del usuario

RESPONSABLE: Oficina de Atención al usuario y Jefe del área encargada de dar solución al caso

ALCANCE: Inicia con la confirmación y registro de la PQRSD hecha por el usuario, comunicando al jefe de área implicado de la manifestación y culmina con el plan de mejoramiento realizado por el jefe del servicio y planteamiento para la respuesta al usuario entregada a la oficina de atención al usuario.

ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Confirmación de la PQRSD manifestada en el Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncia, Sugerencias y Felicitaciones u otro medio diligenciado. • A través del Aplicativo PQRSD • Registro de la PQRSD que tuvo respuesta inmediata 	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarias de la oficina de atención al Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • La oficina de atención al usuario haya analizado la PQRSD y defina la necesidad de informar al jefe del servicio. • La Oficina de Atención al Usuario hayan dado traslado de una PQRSD para su respuesta y solución • Que la Manifestación sea pertinente al área asignada • Haciendo énfasis en el plazo para responder (5 días hábiles)

EJECUCIÓN: (ACTIVIDADES ESENCIALES)

1. Registre la información requerida para control de Manifestaciones en el Formato de manifestaciones del usuario (FME006), dispuesto para ello; realizando un consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones y las opiniones reportadas en los formatos FME016 y FME017
2. Las manifestaciones recibidas, en su totalidad, independiente del medio por el cual sean recepcionadas, son ingresadas al aplicativo, para realizar el trámite pertinente de respuesta.
3. Identifique si hubo derechos, principios o valores vulnerados en la institución (reuniones mensuales del Comité de Ética Hospitalaria), y deje registrado en la casilla del formato FME006 dispuesta para ello denominada "derechos, principios y valores vulnerados" de acuerdo con los derechos y valores y los principios y valores, adoptados por la institución en el Manual de Derechos y Deberes y el Código de Ética
4. Analice los planteamientos del usuario consignados en el FME016 Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones o por el Aplicativo PQRSD teniendo en cuenta la ampliación de la información dada por el usuario.
5. Determine la pertinencia del caso: si en el área puede darse solución a la manifestación del usuario dependiendo de las gestiones realizadas por el servicio.
6. De respuesta por escrito al correo electrónico, del usuario dentro de los 5 días siguientes a recibida la PQR, notificándole que se ha iniciado el trámite de la misma o incluso envíe la respuesta definitiva en caso de tenerse.
7. Cada responsable de la PQRS, debe elaborar la respuesta previa investigación de los hechos que llevaron a la misma y defina las acciones a tomar en forma individual o colectiva en el servicio, según sea el caso.
8. Envíe la respuesta a la oficina de atención al usuario de la ESE en el tiempo que éste le ha notificado previamente.
9. Implemente las acciones correctivas o de mejoramiento para evitar que se vuelva a presentar el mismo hecho.
10. La oficina de atención al usuario debe recepcionar la respuesta del jefe del servicio y en el aplicativo PQRSD de seguimiento a la misma la fecha de entrega y un resumen de la acción correctiva a ser implementada.
11. La oficina de atención al usuario debe Enviar respuesta definitiva al usuario de la manifestación antes de 10 días siguientes a la recepción del requerimiento y cerrar en el aplicativo, la PQRS.

MATERIALES NECESARIOS

- Útiles de oficina
- Formatos

ADVERTENCIAS

- Recuerde que debe responder dentro del plazo fijado, con la mayor brevedad posible, dándole solución a la queja evitando excusar o justificar los hechos manifestados por el usuario.
- Tenga en cuenta la información suministrada en los buzones para la elaboración del informe bimensual de fortalezas y debilidades (Cuadro de Mando Integral) por servicio, de acuerdo con el procedimiento de gestión de satisfacción del usuario.
- En caso de recibir manifestaciones del usuario que denuncien situaciones graves, según clasificación del personal de atención al usuario, concédalas la máxima prioridad y trate de dar respuesta en un máximo 3 días hábiles.

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none">• Respuesta y Plan de mejora en respuesta a la manifestación del usuario• Consolidado de las manifestaciones realizadas por los usuarios• Identificación derechos, principios o valores vulnerados en la institución	<ul style="list-style-type: none">• Los usuarios de la ESE• Jefe de áreas y/o servicios• Comité de Ética Hospitalaria• Oficina de atención al usuario	<ul style="list-style-type: none">• Reporte la PQRS al jefe del servicio correspondiente y los derechos y deberes vulnerados.• Que la Manifestación sea pertinente al área asignada• Que dé respuesta eficaz y pertinente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, planteadas por los usuarios• De respuesta de forma oportuna en el plazo establecido (5 días hábiles)

REGISTROS

- FME016 Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- Aplicativo en línea de PQRSD y felicitaciones

	DATOS DEL PROCEDIMIENTO	
	CÓDIGO:	PME009-03
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Seguimiento a las acciones de mejora y respuesta al usuario
	ACTUALIZACIÓN:	Diciembre de 2018
	APROBADO POR:	Gerencia

OBJETO: Verificar el cumplimiento a la acción de mejora y dar respuesta al usuario sobre las acciones a seguir en relación con su manifestación

RESPONSABLE: Funcionarias de la oficina de atención al Usuario

ALCANCE: Inicia con la recepción de la respuesta y el plan de mejora entregados por el jefe del área y termina con el seguimiento al cumplimiento de las mismas.

ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
<ul style="list-style-type: none"> Respuesta y Plan de mejora a la PQR presentada por el usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Jefes de los servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Que dé respuesta eficaz y pertinente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, planteadas por los usuarios De respuesta de forma oportuna en el plazo establecido (5 días hábiles)

EJECUCIÓN: (ACTIVIDADES ESENCIALES)

1. Acuerde con el jefe del servicio la fecha en la cual realizara el seguimiento al plan de mejora dado a conocer en respuesta a la PQRSD.
2. Reúna las evidencias que soporte la implementación del plan de mejora entregado a la oficina de atención al usuario.
3. Desplácese a la oficina de cada jefe de área, solicite los soportes para verificar la implementación y acciones ejecutadas en relación al plan de mejora presentado por el jefe del área, de acuerdo al consolidado en el aplicativo "seguimiento a las acciones de las manifestaciones del usuario" y conceptúe si el plan de mejoramiento es asertivo en la solución de las debilidades detectadas por los usuarios y si es asertivo para solucionar o dar respuesta a la manifestación del usuario
4. Ingrese los resultados en el Aplicativo PQRSD definido para la trazabilidad a la PQRSD.
5. La jefe de oficina de Mercadeo y Ventas, será la responsable de vigilar que se este cumpliendo con la oportunidad en la

- respuesta, a partir de la información presentada por la oficina de atención al usuario en la reunión de grupo primario como control y seguimiento a los indicadores.
6. Presente el informe consolidado de la información del formato (FME018) a la Jefe de la oficina de mercadeo y ventas en la reunión de grupo primario.
 7. Envíe información consolidada del trámite de PQRSD a la jefe de Talento Humano, a la jefe de oficina de Oficina de control Interno y a los jefes de las diferentes servicios que requieren la información a través del correo institucional, así como el informe de derechos y deberes vulnerados y los resultados de la encuesta de satisfacción al usuario.
 8. Guarde en el archivo electrónico la notificación de recibo del correo enviado
 9. Guarde todos los informes de manifestaciones realizadas por los usuarios, incluyendo las respuestas dadas a los usuarios; así como el consolidado de la dicha información en el archivo de la oficina de atención al usuario en la carpeta correspondiente al mes que se presentó la manifestación.
 10. Realice trazabilidad mensual de la Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias remitidas desde la EPS, contactando a la persona que le brinda la respuesta en cuanto al trámite de la respuesta dada por el Hospital.
 11. Las oportunidades de mejora generadas de la gestión y trámite de la PQRS hacen parte del plan de mejora del área según pertinencia y análisis de cada jefe de proceso, acorde al modelo de mejoramiento institucional.
 12. Informe en forma trimestrales a la asociación de Usuario del trámite y planes de mejora implementadas a las peticiones de Quejas y reclamos, recibidas durante ese periodo, tenga en cuenta las sugerencias de la comunidad en esta reunión para comunicárselas al jefe de área correspondiente.
 13. Informar de las peticiones, quejas y reclamos en forma mensual, trimestral o semestral a solicitud de la Oficina del Control Interno con el fin de generar el informe semestral al a Gerencia sobre el debido trámite de las PQRS.
 14. Participe en el proceso de inducción del personal que ingresa nuevo a la ESE, informando sobre el trámite que se adelanta desde la oficina de atención al usuario y como orientar al mismo cuando éste manifieste alguna inconformidad.
 15. Informe en las reuniones de la asociación de usuarios (en forma trimestral) las PQRS y felicitaciones que se han recibido así como los planes de mejoramiento instaurados en los diferentes servicios.
 16. Analice en el I comité de ética las PQRS, definan planes de mejoramiento en forma transversal e informe a los diferentes servicios sobre estos.
 17. Programe con el comité de ética acciones de verificación que den cuenta a la forma como se realiza el proceso de atención al usuario, presentando informe y propuestas con acciones preventivas y correctivas para el mejoramiento de los servicios.
 18. En el comité de ética se clasificara los derechos vulnerados proponiendo acciones para disminuir las PQR, igualmente participando en actividades que fortalezcan la calidad en el proceso de atención.

MATERIALES NECESARIOS

- Software y Hardware
- Infraestructura
- Útiles de oficina
- Formatos (verificación de formatos)
- Aplicativo en línea PQRSD
- Carta Guía en respuesta a la manifestación del usuario

ADVERTENCIAS

- Siempre dé una respuesta por escrito al usuario y guarde copia en la carpeta
- Si se requiere, solicitar apoyo de las personas implicadas en la solución, para dar una adecuada y satisfactoria respuesta al usuario
- Si el plan no se ha empezado a implementar, solicite al jefe de área o servicio responsable el informe de seguimiento al plan de mejoramiento
- Siempre confirme el recibido de los correos

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none">• Respuesta dada al usuario de su manifestación• Seguimiento al plan de mejora• Consolidado de manifestaciones del usuario, entregados a las áreas	<ul style="list-style-type: none">• Usuario de la ESE	<ul style="list-style-type: none">• Respuesta a la Manifestación dada al usuario en forma oportuna• Garantizar que plan de mejora realmente de solución a la manifestación del usuario• Consolidado que incluya los derechos, principios y valores vulnerados en la institución

REGISTROS

- FME016 Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- FME017 Formatos de Opinión del usuario
- Aplicativo en línea PQRSD
- Carta Guía en respuesta a la manifestación del usuario
- Notificación de correos recibos

INDICADORES DEL PROCESO
Proporción de usuarios satisfechos del Total de preguntas encuesta de satisfacción
Proporción de usuarios que comprenden sus derechos y deberes
Proporción de Clientes Internos que Comprenden los Derechos y Deberes del Usuario
Porcentaje de satisfacción Global según pregunta trazadora
Tiempo Promedio para la Resolución de un reclamo
Proporción de reclamos respondidos oportunamente
Índice de Derechos Vulnerados por 1000 pacientes atendidos
Índice Combinado de Satisfacción Usuario externo
Índice de quejas según pacientes atendidos * 1000

COPIA NO CONTROLADA