

ASISTENCIA			
NOMBRE	CARGO	EMAIL	FIRMA
1. Lina Mariana Jimenez	Gerente Subgerencia		
2. Natalia Cortes Pinzon	Coord Adm	natacortes257@gmail.com	Natalia C.
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			
26.			
27.			
28.			
29.			
30.			

ANEXOS	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

INDICADOR: $\frac{\text{NUMERO DE ASISTENTES}}{\text{TOTAL DE PARTICIPANTES}} \times 100 = \text{\%}$

ELABORO	APROBO
Natalia C.	



TERAPIAS C.T.J
MANUAL GESTION DE ATENCION AL USUARIO
PROCEDIMIENTO DE PQRS

Código: 0016-CTJ-PP-MA-PQRS
Versión: 03
Fecha: 2-2-2023
Página 8

FECHA TECNICA DEL DOCUMENTO

DATOS GENERALES DEL DOCUMENTO

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL GESTION DE ATENCION
AL USUARIO PROCEDIMIENTO DE PQRS**

❖ **OBJETIVO:**

Establecer en la IPS Terapias Catherin Tatiana Jiménez S.A.S, la metodología para recibir, tramitar, gestionar y dar respuesta eficiente a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones realizados por los usuarios de la entidad

❖ **ALCANCE:**

Aplica para todas las quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones recibidas a través del buzón de sugerencias, correo electrónico, vía telefónica, verbales o escritas así como la información que genere la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios y finaliza con la entrega de la respuesta pertinente al usuario, emitida por la IPS Terapias Catherin Tatiana Jimenez S.A.S

ELABORO	REVISO	ACTUALIZO	FECHA DE APROBACIÓN
NOMBRE: Marcel Díaz G. Asesor de calidad	NOMBRE: Marcel Díaz G. Asesor de calidad	NOMBRE: Anyela Rodríguez Asesor de calidad	01-02-2021

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE REVISIÓN
2	Actualización del documento	01-02-2021	01-02-2023 18-12-2025

	<p>TERAPIAS C.T.J</p> <p>MANUAL GESTION DE ATENCION AL USUARIO</p> <p>PROCEDIMIENTO DE PQRS</p>	<p>Código: 0016-CTJ-PP-MA-PQRS</p> <p>Versión: 03</p> <p>Fecha: 2-2-2023</p> <p>Página 8</p>
--	---	--

DEFINICIONES

PETICIÓN: Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el usuario tiene derecho a presentar en atención al usuario de la IPS.

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción del personal que llevan a cabo una función y que requiere una respuesta.

QUEJA: Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio.

RECLAMO: Medio por el cual el cliente coloca en conocimiento ante la IPS su inconformidad con el servicio prestado.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

SUGERENCIAS: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función.

FELICITACION: Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los pacientes o acudientes para suministrar el servicio oportunamente; el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos.

INTERMEDIACIÓN: Es la función que desarrolla el personal del SIAU, tendiente a coordinar con el servicio generador de la insatisfacción las acciones pertinentes para su resolución de forma inmediata o mediata ante una reclamación

ELEMENTOS, MATERIALES Y EQUIPOS:

- Buzón ubicado en instalaciones de la IPS Catherin Tatiana Jimenez S.A.S
- Formatos disponibles para llenado de PQRS
- Base de datos de PQRS
- Correo electrónico atencionalusuariocctj@gmail.com
- Whatsapp 3219610384

CONDICIONES GENERALES

- Los derechos de petición recibidos a través de PQRSF presentados por escrito o a través de correo electrónico, son enviados el mismo día de recepción a la Coordinación correspondiente, la cual da el trámite pertinente.

- Así mismo los eventos o incidentes adversos detectados a través de PQRSF, se remiten inmediatamente al Asesor de Calidad (Seguridad del Paciente), para dar el trámite correspondiente.

- Una vez se tenga el análisis de los eventos adversos y/o incidentes detectados mediante PQRSF, el Asesor de Calidad envía al SIAU la respectiva solución y se entrega como respuesta al usuario que presentó la PQRSF.

- Las Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones recibidas a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán como recibidas al día hábil siguiente.

- El horario de recepción y atención al usuario está definido de la siguiente manera:

- La Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario es la encargada de recibir las quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones presentadas de forma escrita, telefónica y/o verbal, en el horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua o sábados de 7 am a 1 pm.

- **TRÁMITE PARA LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS:** Para efectos del trámite de las quejas, sugerencias y reclamos estas deberán responderse dentro del término de tres (3) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio o canal por el que se recibe,

- **TRAMITE BUZÓN DE SUGERENCIAS:** Además de los otros medios habilitados por la institución para la recepción de PQRS, los usuarios tanto externos como internos cuentan con la posibilidad de expresar sus comentarios o sugerencias a través del buzón de sugerencias, que se encuentra ubicado en las instalaciones de la IPS Terapias Catherin Tatiana Jimenez S.A,S

La apertura de buzón de Quejas y Reclamos se realiza en cada uno de los puntos de atención dando lugar al reconocimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones. La validez de este proceso será soportada mediante presencia Firma y documento de un usuario quien plasmará sus datos en el acta de apertura del buzón a su vez esta será diligenciada por la responsable de la oficina de atención al usuario o responsable a cargo. La actividad se realizará de forma cada quince días, evaluando la pertinencia cada 8 días. La información del Acta de Apertura de Buzones, será registrada La información encontrada será sistematizada y registrada en el acta de apertura del buzón

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

- **PQRSF LEVES** Son aquellas quejas y/o reclamos que según el análisis realizado por el Profesional Universitario del SIAU no requieren una investigación profunda, ni intervención por parte de otras áreas. Se consideran quejas y/o reclamos leves los relacionados con:
 - Demora o retrasos en la atención, sin que perjudiquen o atenten contra el estado de salud del paciente.
 - Falta de indicaciones y orientación al paciente relacionadas con el lugar de atención.
 - Quejas relacionadas al aseo y condiciones de asepsia del lugar de atención y el personal administrativo y/o asistencial. Es importante considerar que la falta de aseo puede generar un proceso de infección cruzada y/o ser factor de riesgo para originar una infección asociada a la atención en salud, por tanto, si la queja presentada origina una IAAS, se clasificaría como grave

PQRSF GRAVES Se consideran graves aquellas quejas y/o reclamos que estén directamente relacionadas con la:

- Cancelación de consulta sin previo aviso al usuario.
- Quejas por fallas en el proceso de atención (personal asistencial o administrativo), que ocasionen una complicación en el estado de salud del paciente.
- Falta de humanización en el trato a los usuarios (descortesía, falta de respeto)
- Negación de una atención (teniendo en cuenta que se encuentra disponible: servicio, información)
- • Vulneración a uno o más de los derechos del usuario.
- • Pérdida de pertenencias de los usuarios bajo custodia.



1. DESARROLLO ACTIVIDAD

ACTIVIDAD	DOCUMENTO APLICABLE	RESPONSABLE
1. RECIBIR QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACIÓN El personal del SIAU recibe queja, reclamo y/o sugerencia por parte de la persona natural o jurídica o su representante y le informa el proceso que debe seguir para poder brindarle una solución eficiente a su reclamación. Se realiza el diligenciamiento del Formato de Atención al Usuario. En caso que la queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación ingrese por buzones de sugerencias, debe guiarse y tramitarse de acuerdo al Trámite de Buzón de Sugerencias.	Formato de QRSP CTJ-AU-FO-003	ENCARGADO SIAU
2. CLASIFICAR LA QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACIÓN Dentro de los criterios de selección y clasificación se tiene definido que todas las quejas, reclamos y/o sugerencias intramural serán resueltas por la Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario, las quejas, reclamos y/o sugerencias de domicilio serán gestionadas por el área domiciliaria		ENCARGADO SIAU
3. TRÁMITAR LA PETICION, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACION Una vez clasificada la queja y determinado el responsable de dar trámite, se procede a dar respuesta a aquellas PQRS son tramitadas por la Oficina del SIAU. Una vez generada la respuesta al usuario y quedando satisfecho, se da por cerrada la queja, reclamo y/o sugerencia. Las felicitaciones deberán reportarse por parte SIAU al Coordinador Administrativo con el fin de motivar al personal a		ENCARGADO SIAU



TERAPIAS C.T.J
MANUAL GESTION DE ATENCION AL USUARIO
PROCEDIMIENTO DE PQRS

Código: 0016-CTJ-PP-MA-PQRS

Versión: 03

Fecha: 2-2-2023

Página 8

seguir mejorando continuamente