



CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS				
GESTION DE CALIDAD (Escribir aquí nombre del proceso al que pertenece según mapa de procesos)			Fecha	30-Sep-2011
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (Nombre del procedimiento)			Versión	0.0
			Páginas	1 de 3

ÁREA	Todas las áreas de la institución.	RESPONSABLE (S):	Gerente
DEPARTAMENTO	Gerencia	PARTICIPANTE (S)	Usuarios de la IPS. Partes Interesadas.
OBJETIVO			
Determinar los niveles de satisfacción del usuario, partes interesadas con el servicio que presta MEDICITY S.A.S.			
ALCANCE			
Desde la presentación de la petición hasta la respuesta integral que se brinda al usuario.			
DEFINICION (ES) / GLOSARIO			
<p>Sistema de gestión de la Calidad S.G.C: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.</p> <p>Petición: Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio.</p> <p>Queja: Expresión de disgusto respecto de alguna situación que le causó conflictos.</p> <p>Reclamación: Oposición o contradicción que se hace a algo con respecto a un requisito legal, Contractual o de la comunidad.</p> <p>Sugerencia: Insinuación, idea que inspira a alguien para hacer un comentario respecto de alguna situación que considera podría mejorarse.</p> <p>Solicitud De Información: Es la necesidad de un usuario o parte interesada en obtener información sobre la institución.</p> <p>Proceso: Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman entradas en resultados.</p> <p>Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo un proceso estos pueden ser documentados o no.</p>			
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Ítem	Descripción	Responsable	Registro
1	Clasificar y analizar la petición: Una vez que el usuario o parte interesada realiza la petición por medio de la herramienta utilizada para tal fin, esta se clasifica y se analiza de acuerdo a la clasificación correspondiente, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias o solicitud de información.	Gerencia	Formato Institucional
2	Direccionar Petición: Se direcciona la solicitud hacia la Dependencia o funcionario correspondiente a través de comunicación escrita. Igualmente, se asigna un tiempo máximo de respuesta al usuario y partes interesadas dependiendo de la complejidad del asunto. Posteriormente, se verifica que exista una respuesta integral y oportuna al usuario y partes interesadas.	Gerencia Funcionario responsable	Correspondencia Carta
3	Solicitar Investigación: Se solicita la investigación a la dependencia pertinente según sea el caso.	Funcionario Responsable	Correspondencia Carta
4	Iniciar Investigación: Se inicia la investigación pertinente de acuerdo a la valoración de los hallazgos, para establecer responsabilidades.	Funcionario Responsable	Informe

COPIA CONTROLADA

MANEJO EFICIENTE DE LOS RECURSOS: Economizamos papel, economizamos recurso.

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: La información contenida en este documento es confidencial y solo puede ser utilizada por la persona u organización a quien está dirigida. Si no es el receptor autorizado, cualquier retención, distribución, difusión o copia de este documento está prohibida y puede ser sancionada por la ley.



CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS			
GESTION DE CALIDAD <small>(Escribir aquí nombre del proceso al que pertenece según mapa de procesos)</small>			Fecha 30-Sep-2011
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS <small>(Nombre del procedimiento)</small>			Versión 0.0
			Páginas 2 de 3

5	Generar reporte: De acuerdo a cada una de las peticiones realizadas, se genera el reporte de las evidencias encontradas.	Funcionario Responsable	Informe
6	Responder Petición: se elabora informe al usuario y partes interesadas sobre la peticiones, quejas, reclamos y sugerencias o solicitud de información expuesta, teniendo en cuenta la clasificación de la petición realizada.	Gerencia Secretaria	Informe
7	Archivar: Se archiva el informe en la carpeta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias o solicitud de información.	Secretaria	Archivo.

OBSERVACIONES																																																																																																	
FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS O SOLICITUD DE INFORMACIÓN.																																																																																																	
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="4">PROCESO DIRECCIÓN: GESTIÓN DE CALIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PROCEDIMIENTO: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</td> <td>Fecha</td> <td colspan="2">30-Sep-2011</td> </tr> <tr> <td>FORMATO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</td> <td>Versión</td> <td colspan="2">0.0</td> </tr> <tr> <td><small>(Nombre del procedimiento)</small></td> <td>Páginas</td> <td colspan="2">1 de 2</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="8">DATOS GENERALES <small>(Espacio Para Uso Del Usuario)</small></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fecha</td> <td>Día</td> <td>Mes</td> <td>Año</td> <td>Petición</td> <td>Queja</td> <td>Reclamo</td> <td>Sugerencia</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Nombre</td> <td colspan="3">Celular</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Dirección</td> <td colspan="4">Correo Electrónico</td> </tr> <tr> <td colspan="8">DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA/SITUACIÓN:</td> </tr> </tbody> </table>	PROCESO DIRECCIÓN: GESTIÓN DE CALIDAD				PROCEDIMIENTO: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha	30-Sep-2011		FORMATO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión	0.0		<small>(Nombre del procedimiento)</small>	Páginas	1 de 2		DATOS GENERALES <small>(Espacio Para Uso Del Usuario)</small>								Fecha	Día	Mes	Año	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Nombre					Celular			Dirección				Correo Electrónico				DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA/SITUACIÓN:								<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="4">PROCESO DIRECCIÓN: GESTIÓN DE CALIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PROCEDIMIENTO: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</td> <td>Fecha</td> <td colspan="2">30-Sep-2011</td> </tr> <tr> <td>FORMATO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</td> <td>Versión</td> <td colspan="2">0.0</td> </tr> <tr> <td><small>(Nombre del procedimiento)</small></td> <td>Páginas</td> <td colspan="2">2 de 2</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="6">RADICADO <small>(Espacio Para Uso De La IPS)</small></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fecha</td> <td>Día</td> <td>Mes</td> <td>Año</td> <td colspan="2">Radicado Número</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Nombre quien radica</td> <td colspan="2">Cargo</td> </tr> <tr> <td colspan="6">INICIO DEL PROCEDIMIENTO</td> </tr> </tbody> </table> <p><small>Petición: Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio. Queja: Expresión de disgusto respecto de alguna situación que le causó conflictos. Reclamación: Oposición o contradicción que se hace a algo con respecto a un requisito legal, Contractual o de la comunidad. Sugerencia: Insinuación, idea que inspira a alguien para hacer un comentario respecto de alguna situación que considera podría mejorarse.</small></p>	PROCESO DIRECCIÓN: GESTIÓN DE CALIDAD				PROCEDIMIENTO: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha	30-Sep-2011		FORMATO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión	0.0		<small>(Nombre del procedimiento)</small>	Páginas	2 de 2		RADICADO <small>(Espacio Para Uso De La IPS)</small>						Fecha	Día	Mes	Año	Radicado Número		Nombre quien radica				Cargo		INICIO DEL PROCEDIMIENTO					
PROCESO DIRECCIÓN: GESTIÓN DE CALIDAD																																																																																																	
PROCEDIMIENTO: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha	30-Sep-2011																																																																																															
FORMATO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión	0.0																																																																																															
<small>(Nombre del procedimiento)</small>	Páginas	1 de 2																																																																																															
DATOS GENERALES <small>(Espacio Para Uso Del Usuario)</small>																																																																																																	
Fecha	Día	Mes	Año	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia																																																																																										
Nombre					Celular																																																																																												
Dirección				Correo Electrónico																																																																																													
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA/SITUACIÓN:																																																																																																	
PROCESO DIRECCIÓN: GESTIÓN DE CALIDAD																																																																																																	
PROCEDIMIENTO: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Fecha	30-Sep-2011																																																																																															
FORMATO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Versión	0.0																																																																																															
<small>(Nombre del procedimiento)</small>	Páginas	2 de 2																																																																																															
RADICADO <small>(Espacio Para Uso De La IPS)</small>																																																																																																	
Fecha	Día	Mes	Año	Radicado Número																																																																																													
Nombre quien radica				Cargo																																																																																													
INICIO DEL PROCEDIMIENTO																																																																																																	

COPIA CONTROLADA

MANEJO EFICIENTE DE LOS RECURSOS: Economizamos papel, economizamos recurso.

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: La información contenida en este documento es confidencial y solo puede ser utilizada por la persona u organización a quien está dirigida. Si no es el receptor autorizado, cualquier retención, distribución, difusión o copia de este documento está prohibida y puede ser sancionada por la ley.



CARACTERIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS				
GESTION DE CALIDAD <small>(Escribir aquí nombre del proceso al que pertenece según mapa de procesos)</small>			Fecha	30-Sep-2011
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS <small>(Nombre del procedimiento)</small>			Versión	0.0
			Páginas	3 de 3

Elaborado Por: Ludy Xiomara Pedraza	Revisado Por: Equipo de Trabajo	Aprobado Por: Diego Luis Saaibi Solano
Fecha: 30-Sep-2011	Fecha: 30-Sep-2011	Fecha: 30-Sep-2011

CONTROL DE CAMBIOS				
Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los cambios	Solicitó	Aprobó
0.0	30-Sep-2011	Documento inicial.	Gerencia	Representante Legal

COPIA CONTROLADA

MANEJO EFICIENTE DE LOS RECURSOS: Economizamos papel, economizamos recurso.

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD: La información contenida en este documento es confidencial y solo puede ser utilizada por la persona u organización a quien está dirigida. Si no es el receptor autorizado, cualquier retención, distribución, difusión o copia de este documento está prohibida y puede ser sancionada por la ley.