


INSTRUMENTO 1 - MATRIZ 5W-1H
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE QUEJAS Y RECLAMOS USUARIO EN LA FUNDACION IPS UAM

	NOMBRE DEL MACROPROCESO:	NOMBRE DEL PROCESO	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACION
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	CÓDIGO DEL PROCESO	
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	12/11/2019

QUÉ	QUIÉN	CUÁNDO	CÓMO	DÓNDE	PARA QUÉ
RECEPCION Y CLASIFICACION DE LA MANIFESTACION DEL USUARIO.	Auxiliar Administrativa Fundación IPS UAM	Semanalmente	Según procedimiento CODIGO INTERNO	Oficina Coordinación Administrativa o buzón de sugerencias Recepción de los servicios	Para radicar la manifestación del usuario según su tipo.
ANALISIS DE LA QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACION.	Comité de Calidad – Temas: Ética	Semanal	Según procedimiento CODIGO INTERNO	Gerencia	Para generar una solución o respuesta acorde a las necesidades y expectativas del usuario según la clasificación de su requerimiento.
RESPUESTA AL USUARIO	Coordinadora Administrativa Fundación IPS UAM	Semanal	Según procedimiento CODIGO INTERNO	Oficina Coordinación Administrativa	Para informar al usuario sobre las acciones emprendidas con respecto a su manifestación.

Elaborado por: Coordinación Administrativa Fun IPS UAM	Revisado por: Gerencia de la Fundación IPS UAM®	Aprobado por: Comité de Calidad
---------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	----------------------------------------



DATOS DEL PROCEDIMIENTO

CÓDIGO:	CODIGO INTERNO
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	RECEPCION Y CLASIFICACION DE LA MANIFESTACION DEL USUARIO.
ACTUALIZACIÓN:	12/09/2019

OBJETO: Radicar la manifestación del usuario según su tipo.

RESPONSABLE: Auxiliar Administrativa Fundación IPS UAM

ALCANCE: Desde que el usuario presenta la queja, reclamo, sugerencia o felicitación, hasta la radicación de la misma según el tipo de manifestación presentada.

ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
<ul style="list-style-type: none"> Formato recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. (PQRSF) Deseo del paciente de radicar una PQRSF 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios internos y externos de cada uno de los servicios 	<ul style="list-style-type: none"> PQRSF presentada en el buzón de sugerencias, personal, telefónica o mediante carta.

EJECUCIÓN:

Para las PQRSF presentadas a través del buzón de sugerencias.

- Semanalmente la Auxiliar Administrativa realiza la apertura del buzón en presencia de un testigo y retira los formatos PQRSF diligenciados por el usuario en el formato **RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (Anexo1)** diseñado para tal fin.
- Registrar en la plantilla **CONTROL DE APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS (Anexo2)** la cantidad de PQRSF encontradas en el buzón y recoger la firma del testigo.
- Diligenciar el formato **ACTA DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS Anexo3)** para registrar dicha apertura y recoger las firmas necesarias.
- Cerrar el buzón de sugerencias y verificar que al cerrarlo éste quede debidamente sellado garantizando su custodia, al igual que tenga formatos en blanco para las futuras recepciones de PQRSFs.
- Clasificar los formatos por: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Felicitación. Y ordenar cada paquete de manera cronológica.
- Entregar los paquetes ordenados a la Coordinación Administrativa de la Fundación IPS UAM

Para las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de manera personal o telefónicamente.

- Preséntese y salude amablemente al usuario y escuche con atención su caso.
- Entregue al usuario el Formato de recepción de PQRSFs y pídale que registre allí lo que desea expresar.
- Clasifique la manifestación presentada y determine la magnitud del reclamo, queja o sugerencia; si considera que puede ser resuelta de manera inmediata, proceda con su solución, registrando la acción tomada; en caso contrario, si considera que, por la importancia de la manifestación, ésta deba ser resuelta a través del Comité de Calidad, continúe con el procedimiento de Trámite de la Manifestación del Usuario.
- Explíquelo al usuario los pasos a seguir y que será llamado para la entrega de su respuesta.
- Agradezca al usuario y despídalo amablemente.

Para las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de manera escrita.

- Reciba la queja por escrito
- Clasifique la manifestación presentada y determine la magnitud del reclamo, queja o sugerencia; si considera que puede ser resuelta de manera inmediata, proceda con su solución, registrando la acción tomada; en caso contrario, si considera que, por la importancia de la manifestación, ésta deba ser resuelta a través del Comité de Calidad, continúe con el procedimiento de Trámite de la Manifestación del Usuario.
- Agradezca al usuario y despídalo amablemente.

Elaborado por: Coordinación Administrativa Fun IPS UAM®	Revisado por: Gerencia Fundación IPS UAM®	Aprobado por: Comité de calidad
----------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------	----------------------------------------

MATERIALES NECESARIOS:

- Formato para recepción de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF)
- Buzón de sugerencias.
- Acta de apertura del buzón de sugerencias.
- Planilla de registro de PQRSF
- Lapicero

ADVERTENCIAS:

- Siempre que sea posible aplique una solución inmediata.
- La manifestación del usuario, debe ser personal y por escrito o a través del buzón de sugerencias.
- El buzón de sugerencias y el formato debe estar siempre visible y al alcance del usuario.
- La respuesta a los usuarios debe darse en un término no mayor a 8 días hábiles.
- Los formatos de recepción de PQRSF deben archivarse de manera cronológica con su respectiva acta de apertura y las soluciones registradas para los requerimientos de los usuarios.
- Si al momento de recibir una queja, reclamo, sugerencia o felicitación de un usuario que presente su situación de manera verbal y este tiene condiciones de analfabetismo, debe tomarse la huella dactilar.

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> • PQRSF debidamente radicada para su análisis. • Plantilla con cantidad de PQRSF encontradas • Acta de apertura del buzón de sugerencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario • Comité de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Queja, reclamo, sugerencia o felicitación del usuario ingresada en el Registro o planilla de PQRSFs

REGISTROS:

1. Acta de apertura del buzón de sugerencias.
2. Registro de quejas, reclamos, sugerencias o felicitación diligenciados.

Elaborado por: Coordinación Administrativa Fun IPS UAM®

Revisado por: Gerencia Fundación IPS UAM®

Aprobado por: Comité de calidad



DATOS DEL PROCEDIMIENTO

CÓDIGO:	CODIGO INTERNO
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ANALISIS DE LA QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACION.
ACTUALIZACIÓN:	12/09/2019

OBJETO: Generar una solución o respuesta acorde a los requerimientos, necesidades y expectativas del usuario.

RESPONSABLE: Coordinación Administrativa Fundación IPS UAM

ALCANCE: Desde la radicación de la queja, reclamo o sugerencia; hasta el análisis y emisión de respuesta de la solicitud por parte del Comité de Calidad

ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Formatos de las sugerencias, quejas, reclamos y/o felicitaciones debidamente seleccionados para el análisis dentro del Comité. 	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar Administrativa • Coordinación Administrativa IPS • Coordinación Científica • Líder de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de apertura mediante acta del buzón de sugerencias para el retiro, clasificación y análisis de las sugerencias, quejas, reclamos y/o felicitaciones. • Registro de cantidad de PQRSF

EJECUCIÓN:

1. Convocar al Comité de Calidad semanalmente para el análisis de las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones que se recogen del buzón de sugerencias.
2. Analizar dentro del comité, de manera individual y debidamente seleccionadas todas las sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones.
3. El líder de Calidad, deberá encabezar dicho análisis registrando mediante acta las decisiones tomadas por el Comité.
4. En caso de ser una petición relacionada con el fallo de cualquier tratamiento realizado al paciente por el cual esté solicitando garantía, éste caso deberá analizarse a través de una mesa clínica liderada por el Coordinador Científico de la Fundación IPS UAM, en donde se debe valorar clínicamente al paciente y realizar reunión en donde deben participar y emitir concepto mediante acta. En la mesa clínica debe estar convocado el profesional encargado del tratamiento, en caso tal que aun esté vinculado con la institución.
5. El Coordinador Administrativo deberá emitir respuesta por escrito mediante carta enviada por correo certificado o entregada personalmente a los usuarios que han presentado la sugerencia, queja o reclamo en un tiempo no superior a 7 días posterior a la presentación de los casos dentro del Comité de Calidad. En caso tal que el caso tenga que ser analizado por mesa clínica debe informarse al usuario la fase por la cual debe pasar su caso y hacer seguimiento para que la respuesta sea dada en un plazo máximo de 15 días.
6. Todas las respuestas otorgadas a los usuarios con base en las PQRSF registradas serán debidamente archivadas con todos los soportes a los que haya lugar (actas de reuniones, actas de mesas clínicas, apoyos de historia clínica, apoyos diagnósticos, registros de laboratorios dentales para el servicio de odontología)
7. El Líder de Calidad con apoyo de la Coordinación Administrativa, presentará mensualmente informe de la gestión de las PQRSF, en el análisis realizado se deberá presentar plan de mejoramiento con el fin de evitar reiteraciones en los motivos por los cuales el usuario esta inconforme con el servicio.
8. El Líder de Calidad hará seguimiento semestral del cumplimiento del plan de mejoramiento.

MATERIALES NECESARIOS:

- Formatos registro de PQRSF debidamente diligenciados por los usuarios.
- Formato de Respuesta al Usuario
- Actas de mesas clínicas para los casos a los que haya lugar.

Elaborado por: Coordinación Administrativa Fun IPS UAM®

Revisado por: Gerencia Fundación IPS UAM®

Aprobado por: Comité de calidad

ADVERTENCIAS:

- Priorizar la clasificación y análisis de las sugerencias, quejas y reclamos, de acuerdo al nivel de complejidad o gravedad de la situación.
- En caso tal que el caso deba remitirse a mesa clínica, se debe informar al paciente el estado de su solicitud y que la respuesta se le enviará en 15 días

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none">• PQRSF analizada con su respectiva respuesta.	<ul style="list-style-type: none">• Usuario	<ul style="list-style-type: none">• Queja, sugerencia y/o reclamo debidamente registrada y clasificada con su estado de priorización.• Actas de mesa clínica en caso tal que el caso se haya remitido a esta instancia.

REGISTROS:

3. Acta de Comité de Calidad con los casos analizados
4. Respuestas a los usuarios que registraron PQRSF en el formato **RESPUESTA AL USUARIO (Anexo4)**
5. Plan de seguimiento y mejoramiento para las PQRSF presentadas en el periodo.

Elaborado por: Coordinación Administrativa Fun IPS UAM®

Revisado por: Gerencia Fundación IPS UAM®

Aprobado por: Comité de calidad



DATOS DEL PROCEDIMIENTO

CÓDIGO:	CODIGO INTERNO
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	RESPUESTA AL USUARIO
ACTUALIZACIÓN:	12/11/2019

OBJETO: informar al usuario sobre las acciones emprendidas con respecto a su manifestación.

RESPONSABLE: Coordinación Administrativa Fundación IPS UAM

ALCANCE: Desde que se analizan los casos en el Comité de Calidad hasta que el usuario tiene una respuesta de su situación bajo su conocimiento y poder.

ENTRADAS	PROVEEDORES	CONDICIONES
<ul style="list-style-type: none"> Acta con el análisis de las PQRSF presentadas 	<ul style="list-style-type: none"> Comité de Calidad Coordinación Administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> Queja, reclamo, sugerencia o felicitación gestionada y analizada con su respectiva respuesta.

EJECUCIÓN:

- Diligencie un documento por escrito tipo carta la respectiva respuesta con base en el análisis realizado en el Comité de Calidad y la gestión y solución a la situación manifestada por el usuario.
- Fírmela en Original y Dos copias
- Dicho documento envíelo por correo certificado a la dirección de notificaciones registrado por el usuario
- Establezca comunicación con el usuario telefónicamente para hacerle la respectiva explicación del proceso de gestión de su petición queja, sugerencia, reclamo o felicitación e infórmele posteriormente que le llegara a su dirección la respuesta por escrito.
- Solicite en el CAD (Centro de Administración de Documentos) de la institución una copia del radicado de la carta y de la guía de recibido para proceder al archivo de las PQRSF gestionadas con respuesta.

MATERIALES NECESARIOS:

- Carta de respuesta al usuario con base en su PQRSF
- Impresora
- Bolígrafo
- Base de datos con los registros de información personal de los usuarios

ADVERTENCIAS:

- Se debe cumplir un tiempo no superior a los 7 días posteriores al análisis en el Comité de Calidad, de la situación manifestada por el usuario, para emitir una respuesta al mismo.
- En caso tal que el caso deba remitirse a mesa clínica, se debe informar al paciente el estado de su solicitud y que la respuesta se le enviará en 15 días
- Verificar y garantizar que el usuario reciba la respuesta a la gestión realizada frente a su solicitud o situación particular.

SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
<ul style="list-style-type: none"> Usuario con PQRSF gestionada y con respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> PQRSF debidamente analizada y con su respectiva respuesta de acuerdo a la decisión del Comité de Calidad.

REGISTROS:

- RESPUESTA AL USUARIO (Anexo4)** con la respectiva firma de recibido del usuario.

Elaborado por: Coordinación Administrativa Fun IPS UAM®

Revisado por: Gerencia Fundación IPS UAM®

Aprobado por: Comité de calidad

Anexo1 RECEPCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

	RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	CÓDIGO: FPSS-FOR-012
		VERSIÓN: 1
		FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO: 14/03/2017

¡Cuéntenos que piensa!

Apreciado usuario, al diligenciar este formato, usted está contribuyendo a que en nuestra institución se le preste un servicio con calidad. |

¡Gracias por su aporte!

Marque con una **X** el tipo de opinión que desee expresar: Petición: ____ Queja: ____ Reclamo: ____ Sugerencia: ____ Felicitación: ____

Si desea obtener una respuesta oportuna a su opinión, diligencie los siguientes datos:

Nombre del Usuario: _____ N° de Documento: _____ Teléfono: _____

Dirección: _____ e-mail: _____

Servicio donde lo atendieron: _____ Nombre de quien lo atendió: _____ Fecha: _____

MOTIVO DE LA MANIFESTACION

FIRMA DEL USUARIO _____ C.C. _____

¡Estamos dispuestos a escucharlo para mejorar!

Anexo2 CONTROL DE APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS

	CONTROL DE APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS	CÓDIGO: FPSS-FOR-004
		VERSIÓN: 1
		FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO: 10/MAR/2017



HORA DE APERTURA	FECHA DE APERTURA	# COMENTARIOS ENCONTRADOS	RESPONSABLE	TESTIGO	HORA DE CIERRE

Anexo 3 ACTA DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS

	ACTA DE APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS	CODIGO: FPGG-FOR-021
		VERSION: 1
		FECHA DE ELABORACION DEL DOCUMENTO: 06/04/2017

|

Acta N° _____

Siendo las _____ del día _____ se dio la apertura al buzón de sugerencias, ubicado en la sala de espera de la Fundación IPS UAM, en el cual se encontraron _____ comentarios correspondientes a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones para evaluar la calidad de los servicios prestados y la satisfacción del cliente.

Los resultados obtenidos serán enviados posteriormente al Gerente de la Fundación para su respectiva retroalimentación.

Observaciones en la apertura:

Firma de quienes intervinieron en el proceso de apertura del buzón de sugerencias:

Responsable de apertura

Auditor y Líder de Calidad
Fundación IPS UAM

Anexo4: RESPUESTA AL USUARIO



FECHA:

NOMBRE USUARIO

Asunto:

Respuesta a su inconformidad presentada el _____ en el Sistema de Información y Atención al Usuario de la Fundación IPS de la Universidad Autónoma de Manizales.

Cordial Saludo,

Con respecto a su inconformidad relacionada con la atención recibida en la Fundación IPS UAM en e servicio de _____, me permito informarle que para mejorar la atención que se brinda en esta Institución se harán los trámites correspondientes para dar solución y respuesta.

Como medida preventiva se le informo a _____ acerca de la inconformidad presentada por el usuario, escuchándolos en versión libre; ante lo cual se analizaron los hechos frente a la situación dada, llegando a la conclusión _____ de:

Igualmente manifestaron que tendrán muy presente las sugerencias, pues su interés se centra en prestar un servicio con calidad y eficiencia a toda la comunidad.

Gracias por su participación e interés en mejorar la calidad de los diferentes servicios que ofrecen el Centro de Servicios de la Fundación IPS UAM su opinión es muy importante para nosotros.

Nuestro interés se centra en ser cada día mejor, satisfacer sus necesidades y brindar calidad en todos nuestros servicios.

Atentamente,

COORDINACION ADMIINSTRATIVA
FUNDACION IPS UAM