

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>Ciudad y Fecha de Aprobación: Bogotá, Marzo 2017</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
		<b>Página 1 de 4</b>

<b>PROCESO: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>SUBPROCESO: MEJORAMIENTO PARA EL SERVICIO A LA COMUNIDAD</b>
--	---

<b>1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO</b>
<b>OBJETIVO:</b> Responder oportunamente las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes presentadas por los usuarios y elaborar los planes de mejoramiento que sean necesarios
<b>ALCANCE:</b> Recepción, Toma de muestras, Laboratorio clínico y consulta externa
<b>DEFINICIONES:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>PETICIÓN:</b> es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución</li> <li>2. <b>QUEJA:</b> es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones</li> <li>3. <b>RECLAMO:</b> es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud</li> <li>4. <b>SUGERENCIA:</b> Se entiende por sugerencia, aquella propuesta que formula el ciudadano y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio.</li> <li>5. <b>DENUNCIA:</b> Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.</li> <li>6. <b>FELICITACIÓN:</b> Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio.</li> <li>7. <b>SOLICITUD DE INFORMACIÓN:</b> Solicitud de información relacionada con la organización y misión que cumple, funciones, procesos, procedimientos y normatividad.</li> <li>8. <b>SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS:</b> El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las Quejas Reclamos y Sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales de la empresa. De igual forma se puede establecer la manera cómo poder resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas de la organización.</li> </ol>
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Constitución Política de Colombia Artículo 13. Ley 1755 de 2015</li> <li>2. Resolución 314 de 2001 "Por la cual se adopta el Instructivo de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición"</li> </ol>
<b>CONDICIONES GENERALES:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los PQRS podrán ser presentadas por los siguientes medios: atención telefónica, personal, buzón, correo electrónico.</li> <li>2. Los PQRS pueden ser presentadas por cualquier persona y/o paciente que tenga contacto con GRUPO OCUPACIONAL LTDA.</li> <li>3. Las respuestas directas se pueden brindar por correo electrónico, escritas o por vía telefónica, según se considere pertinente.</li> <li>4. La respuesta que se emita frente a cada asunto debe ser oportuna, pertinente y suficiente. El funcionario competente debe responder en forma completa sobre el fondo del asunto preguntado o solicitado y debe realizar el registro de la respuesta.</li> <li>5. Los tiempos para dar respuestas están determinados por el Código Contencioso Administrativo y son 15 días hábiles siguientes a su recepción. GRUPO OCUPACIONAL LTDA ha definido los siguientes tiempos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dependiendo la gravedad del caso se procede a dar respuesta de manera inmediata.</li> <li>• Solicitud de información o documentos (10 días hábiles) dependiendo de la información requerida.</li> </ul> </li> <li>6. Cuando se utilizan buzones, éstos deben ser revisados todos los días (hábiles)</li> <li>7. Cuando el usuario es anónimo las PQR'S son tramitadas siempre y cuando los datos suministrados por él puedan sean verificables.</li> <li>8. Aún cuando el usuario no suministre información de contacto el asunto se tramita.</li> <li>9. Es responsabilidad de cualquier área o dependencia que reciba una PQR'S que no sea de su competencia, remitirla al área correspondiente.</li> <li>10. La persona encargada debe adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley.</li> </ol>

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>Ciudad y Fecha de Aprobación: Bogotá, Marzo 2017</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
		<b>Página 2 de 4</b>

<b>PROCESO: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>SUBPROCESO: MEJORAMIENTO PARA EL SERVICIO A LA COMUNIDAD</b>
--	---

<b>2. INFORMACIÓN ESPECIFICA DEL PROCEDIMIENTO</b>					
ID.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		REGISTROS
			DEPENDENCIA O UNIDAD DE GESTIÓN	CARGO Y/O PUESTO DE TRABAJO	
1	Presentar la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o solicitud de información	El usuario presenta su petición, queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información mediante formatos de Encuesta al usuario, telefónicamente o por correo electrónico.	N/A	Usuario	Archivo digital Escrito
2	Recepcionar y radicar las PQRS	Se hace la recepción de PQRS a través del buzón designado para dicha tarea que se encuentra ubicado en el área de recepción, o se da información del correo electrónico de la empresa.	Responsable del proceso Gerencia	Recepción	Archivo digital Escrito
3	Analizar la PQRS y determinación del trámite	El responsable del proceso analiza el asunto, determinando si procede una respuesta directa o si los PQRS deben ser trasladada a otra dependencia, caso en el cual se determina a quién corresponde la competencia.  ¿El asunto puede ser respondido directamente?  Si: Pasar a la actividad 4. NO: pasar a la actividad 5.	Responsable del proceso Gerencia	Responsable del proceso Gerencia	Archivo digital Escrito
4	Brindar respuesta directa al usuario	El responsable emite la respuesta al usuario, a la dirección, correo electrónico o teléfono suministrado por él. Se registra esa respuesta.	Responsable del proceso Gerencia	Responsable del proceso Gerencia	Archivo digital Oficio
5	Trasladar la queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información	El responsable traslada la queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información a la dependencia competente para dar respuesta. El traslado se registra en la base de datos.	Responsable del proceso Gerencia Área correspondiente.	Responsable del proceso Gerencia	Archivo digital Oficio
6	Analizar y atender la PQRS por parte de la dependencia competente	La dependencia que recibe por competencia el asunto, lo analiza y emite la respectiva respuesta dirigida al usuario. De igual manera, adopta las medidas correctivas que considere pertinentes. Debe registrar la respuesta.	Área correspondiente.	Responsable del proceso Coordinador de Calidad	Archivo digital Oficio
7	Realizar seguimiento y verificación	Se analiza la respuesta para verificar que sea de	Responsable del proceso	Responsable del proceso	Archivo digital

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>Ciudad y Fecha de Aprobación: Bogotá, Marzo 2017</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
		<b>Página 3 de 4</b>

<b>PROCESO: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>SUBPROCESO: MEJORAMIENTO PARA EL SERVICIO A LA COMUNIDAD</b>
--	---

	de la calidad de la respuesta	<p>fondo, suficiente y pertinente. De igual manera, se realiza seguimiento a los asuntos trasladados, verificando que los términos de emisión de respuesta se cumplan.</p> <p>La respuesta emitida por el área correspondiente cumple con los requisitos de pertinencia y suficiencia.</p> <p>SI: Pasar a la actividad No. 10 (se entiende satisfecha la obligación de responder al usuario).</p> <p>No: Pasar a las actividad 8 (el responsable observa que se han superado los términos de emisión de la respuesta, o ésta no es pertinente o suficiente)</p>	Gerencia Área correspondiente.	Gerencia	Oficio
8	Insistir a la dependencia responsable de la atención de la queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información.	El responsable envía un oficio/correo de insistencia de trámite al área responsable. La insistencia se registra en la base de datos.	Responsable del proceso Gerencia	Responsable del proceso Gerencia	Archivo digital Oficio
9	Realizar las investigaciones disciplinarias a que haya lugar	Después de recibir la notificación de incumplimiento de términos determinar si existen motivos para realizar la investigación disciplinaria correspondiente	Responsable del proceso Gerencia	Responsable del proceso Gerencia	Archivo digital Oficio
10	Realizar seguimiento a la elaboración y cumplimiento de planes de mejoramiento de los procesos	Realizar análisis de PQRS y el impacto que generan derivado de la consolidación institucional.	Responsable del proceso Gerencia	Responsable del proceso Gerencia	Registro de Planes de mejoramiento
11	Evaluar el Sistema de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	La persona encargada analiza el procedimiento de PQRS y con esa información evalúa el Sistema y así sugiere las medidas conducentes a garantizar el eficiente y efectivo funcionamiento del procedimiento.	Responsable del proceso Gerencia	Responsable del proceso Gerencia	Registro de evaluación del Procedimiento, Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias  Oficio

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>Ciudad y Fecha de Aprobación: Bogotá, Marzo 2017</b>
		<b>VERSIÓN: 1.0</b>
		<b>Página 4 de 4</b>

<b>PROCESO: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>SUBPROCESO: MEJORAMIENTO PARA EL SERVICIO A LA COMUNIDAD</b>
--	---

<b>ELABORÓ</b>	Paola Ojeda	<b>REVISÓ</b>	Sandra Useche	<b>APROBÓ</b>	
<b>CARGO</b>	Auxiliar SG SST	<b>CARGO</b>	Gerente General	<b>CARGO</b>	
<b>FECHA</b>		<b>FECHA</b>		<b>FECHA</b>	