

		GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	
Versión: 2	Página: 1 de 8	Código IAU-PROC-02	Fecha de Elaboración: 08-05-2015 Fecha de actualización: 28-12-2018

CLINICA DE OJOS DEL TOLIMA S.A.S.

GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	PRESENTADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
0	08-05-2015	Versión inicial	Mélida Hernández Coord. Admon y de Calidad / Diana P. Sánchez (Ing. Asesor Externo)	Diana Buenaventura Gerente	Diana Buenaventura Gerente
1	16-11-2017	Revisión General	Mélida Hernández Dir. Admon/ Luis Felipe Vargas (Ing. Asesor Externo)	Paola Andrea Galvez Gerente	Paola Andrea Galvez Gerente
2	28-12-2018	Revisión General	Zully M. Rico R. Auxiliar admon de Atención al Usuario	Jessica I. Cárdenas Directora de Calidad	Paola Galvez Vélez Gerente

		GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	
Versión: 2	Página: 2 de 8	Código IAU-PROC-02	Fecha de Elaboración: 08-05-2015 Fecha de actualización: 28-12-2018

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVIDAD.....	3
4.	RESPONSABLE	3
5.	DEFINICIONES	3
6.	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, TRÁMITE DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y/O SUGERENCIAS	4
7.	APERTURA DE BUZÓN DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS:.....	7
8.	FORMATOS	8

		GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	
Versión: 2	Página: 3 de 8	Código IAU-PROC-02	Fecha de Elaboración: 08-05-2015 Fecha de actualización: 28-12-2018

1. OBJETIVO

Resolver oportunamente y de manera eficaz y eficiente las quejas, reclamos y sugerencias formuladas por los usuarios, relacionadas con los servicios prestados por la Clínica de Ojos del Tolima con el fin de mejorar la satisfacción del usuario.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se reciban en la institución de manera física o electrónica, Inicia con la recepción de la queja, reclamo, sugerencia o felicitación y finaliza con el análisis del motivo, el seguimiento y el trámite a la respuesta.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y NORMATIVIDAD

- IAU-MAN-01 Manual de atención al Usuario

4. RESPONSABLE

La Directora de calidad es la responsable de la implementación y cumplimiento del presente procedimiento.

5. DEFINICIONES

QUEJA: Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer por un hecho o situación irregular de un funcionario de la Clínica de Ojos del Tolima, a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio al público o por la deficiencia o negligente atención en el cumplimiento de sus deberes.

RECLAMO: Es la manifestación de inconformidad por la prestación de un servicio o proceso.

SUGERENCIA: Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano, para el mejoramiento de las funciones, metas y objetivos de la Clínica de Ojos del Tolima.

FELICITACIÓN: Es una manifestación de aceptación, conformidad o satisfacción con el servicio recibido o con la atención brindada por un funcionario de la institución

		GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	
Versión: 2	Página: 4 de 8	Código IAU-PROC-02	Fecha de Elaboración: 08-05-2015 Fecha de actualización: 28-12-2018

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN, CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO: Encargada de tramitar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias recibidas de parte de los usuarios en forma presencial, telefónica o por correspondencia.

6. PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, TRÁMITE DE LAS QUEJAS, RECLAMACIONES Y/O SUGERENCIAS

En el momento en que un usuario quiera manifestar una queja, reclamo, sugerencia o felicitación, debe dirigirse directamente a la auxiliar de atención al usuario quien buscara dar solución, de lo contrario el usuario registra la queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación en el formato establecido IAU-FOR-003 y la depositara en el buzón, el cual se abrirá una vez por semana y se gestionara la respuesta según la clasificación

El resultado esperado en la recepción de quejas y reclamos es gestionar y dar una respuesta oportuna al usuario y establecer correctivos y acciones de mejoramiento para evitar que se presente la queja nuevamente.

6.1 FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En el formulario (IAU-FOR-03) se identifican los datos de la persona que establece la queja, el reclamo, la sugerencia o la felicitación incluyendo nombres y apellidos, número de documento de identidad, teléfono, dirección de correo electrónico, entidad y descripción de la queja, petición o felicitación realizada.

6.2 RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

- **Si la queja, reclamo, sugerencia o felicitación se recibe mediante llamada:** Se diligencia en el momento de llamada el formato para quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- **Si la queja, reclamo, sugerencia o felicitación se presenta por carta o correo electrónico:** Se imprime el correo, este quedara como evidencia de la queja reclamo, sugerencia o felicitación.
- **Si la queja, reclamo, sugerencia o felicitación se presenta en forma personal:** El usuario diligencia el formato para quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, lo deposita en buzón de la respectiva sede.

		GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	
Versión: 2	Página: 5 de 8	Código IAU-PROC-02	Fecha de Elaboración: 08-05-2015 Fecha de actualización: 28-12-2018

- **Recepción por Buzón de Quejas y reclamos:** La apertura del buzón se realiza los días viernes de cada semana por el auxiliar de atención al usuario

6.3 CLASIFICACIÓN DE LA QUEJA

Las quejas se clasifican de acuerdo a los siguientes criterios:

POR LA CAUSA GENERADORA:

- a. **Aseguramiento:** Las quejas relacionadas con el aseguramiento de la población y las barreras generadas por las Entidad o tipo de contratación serán remitidas a la entidad correspondiente

- b. **Administrativas:** Quejas relacionadas con trámites internos, por falta de insumos o caída del sistema en cajas, horarios o políticas restrictivas del servicio implementados por personal no autorizado por la gerencia.

- c. **Prestación de servicios:** Quejas relacionadas con la prestación de los servicios de atención clínica, administrativa y social en salud, generadas por:
 - **Recurso humano:** ética, competencia, idoneidad profesional, suficiencia del recurso.
 - **Procesos y procedimientos:** Información insuficiente o equivocada, no disponibilidad del servicio, barreras de acceso, interrupción de la continuidad en la atención, falta de integralidad para la valoración de pacientes con patologías que ameritan trabajo en equipo.

- d. **Infraestructura física:** Locación, servicios, ambiente, comodidad, presentación, aseo

		GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	
Versión: 2	Página: 6 de 8	Código IAU-PROC-02	Fecha de Elaboración: 08-05-2015 Fecha de actualización: 28-12-2018

6.4 RESPUESTA DE LA QUEJA, CON ACCIÓN CORRECTIVA O TRASLADO POR COMPETENCIA.

Se responde por escrito al usuario tan pronto se cuente con el resultado de la investigación a la situación planteada y dando una respuesta pertinente a la misma

El tiempo máximo de respuesta definida en la institución será de 8 días hábiles contando desde la fecha en que se radica la queja por parte del paciente o acudiente.

6.4.1 Respuestas A Quejas Y Reclamos

Responde por escrito al usuario tan pronto se tenga el resultado de la investigación a la situación planteada y dando una respuesta pertinente a la misma. La Clínica de ojos del Tolima responde a las peticiones, quejas y reclamos en un periodo de 8 días hábiles.

El tiempo óptimo de respuesta se dará desde la fecha en que se radica la queja.

6.4.2 Control De Quejas Y Reclamos.

El Director de Calidad monitorea las respuestas a las quejas trasladadas y elabora un informe consolidado al final del mes con la gestión realizada de acuerdo al requerimiento del usuario y lo presenta en el comité de ética hospitalaria y atención al usuario, con las acciones de monitorización realizadas y los limitantes encontrados

6.4.3 Análisis de Quejas y Reclamos

Una vez clasificada la queja o reclamo, la Dirección de Calidad consolida toda la información pertinente y se encargará de realizar el respectivo análisis con el fin de determinar la causa principal y de esta manera establecer acciones correctivas y preventivas.

6.4.4 Documentación De Quejas Y Reclamos

- Formato para quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Carta de respuesta al usuario.
- Tabla Registro de consolidación de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
- Informe mensual de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

		GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	
Versión: 2	Página: 7 de 8	Código IAU-PROC-02	Fecha de Elaboración: 08-05-2015 Fecha de actualización: 28-12-2018

6.5 CONTROL DE LA QUEJA.

La Auxiliar de atención al usuario monitorea las respuestas a las quejas trasladadas y elabora un informe consolidado al final del mes de las quejas sin gestión o sin respuesta al requerimiento del usuario y lo envían a Dirección de calidad, con las acciones de monitorización realizadas.

6.6 SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

- Las felicitaciones recibidas se deben socializar con los colaboradores a través de las jornadas de socialización y se elabora comunicado al usuario agradeciendo su aporte.
- Las sugerencias presentadas por los usuarios también deben ser tratadas, para esto la Dirección de Calidad realiza un consolidado de sugerencias el cual se incluye en el informe periódico y se estudian en el Comité de Ética hospitalaria y atención a los usuarios

7. APERTURA DE BUZÓN DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS:

Se realizara apertura de los buzones de cada una de las sedes, los días viernes en presencia de un representante de los usuarios y un representante de la IPS, se diligenciará acta IAU- FOR-04.

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ID	SECUENCIA DE ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS
1	Llenar formato de quejas, reclamos y felicitaciones	Una vez el usuario manifiesta inconformidad con respecto a la atención o servicio prestado debe diligenciar el formato IAU-FOR-03 . Si la queja o reclamo es recibido por medio de llamada telefónica, La auxiliar de atención al usuario procederá a diligenciar el formato IAU-FOR-03	Usuario	Recepción de Quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones IAU-FOR-03
2	Recepción de quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.	El usuario deposita el formato IAU-FOR-03 diligenciado con la petición realizada en el buzón	Usuario	
3.	Apertura de buzones	La auxiliar de atención al usuario realiza apertura de buzones los días viernes	Auxiliar de atención al usuario	Acta de apertura de



GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Versión: 2	Página: 8 de 8	Código IAU-PROC-02	Fecha de Elaboración: 08-05-2015 Fecha de actualización: 28-12-2018
---------------	-------------------	-----------------------	--

				buzón, IAU-FOR-04
4	Determinar tiempo de respuesta	La auxiliar de atención al usuario realiza un análisis de la queja o reclamo y verifica la información contenida, con el objetivo de brindar respuesta en un tiempo de 8 días hábiles. Según la clasificación de la queja, es importante no exceder los tiempos estipulados, en el presente procedimiento, para su respuesta.	Auxiliar de atención al usuario	
5	Elaborar respuesta	En los casos requeridos la queja o reclamo es remitida a Dirección de calidad, quien estudia el caso para su resolución y respuesta final.	Dirección de Calidad	
6	Estudiar caso	Se consolida toda la información pertinente a la queja y/o reclamo presentado por el usuario y con base a la información La auxiliar de atención al usuario elabora respuesta al usuario.	Auxiliar de atención al usuario – Dirección de calidad	

9. FORMATOS

Formato de Recepción de Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones IAU-FOR-03

Formato de acta de apertura de buzón IAU-FOR-04

Tabla Registro de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones IAU-FOR-05