



SISTEMA DE ADMINISTRACION Y SOLUCIÓN DE PQRS

Calle 13
21-21

	SISTEMA DE ADMINISTRACION Y SOLUCIÓN DE PQRS	CÓDIGO: PD-SU-001
		FECHA DE ELABORACIÓN : 01/06/2025
	PROCESOS DE SERVICIO DISPENSACION Y SERVICIO AL USUARIO	REVISIÓN:
		PÁGINA:1

SISTEMA DE ADMINISTRACION Y SOLUCIÓN DE PQRS
GUIA DE TRAMITE Y GESTION
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

OBJETIVO

Dar oportuno tramite a PQRS interpuestas por usuarios, generando una trazabilidad y control sobre las respuestas y soluciones dadas, de tal manera que se ajuste a las normas y derechos que se desprenden de los contratos y convenios suscritos.

1.FORMATO UNICO PARA DILIGENCIAMIENTO Y TRAMITE DE PQRS POR SERVICIO DE DISPENSACION

Las PQRS serán tramitadas mediante diligenciamiento de formulario en la página web y buzón de sugerencias que se encuentra en los puntos de dispensación, se requiere diligenciar datos de identificación, medios de contacto, localización y descripción de la PQRS.

2.MEDIOS PARA TRAMITAR PQRS

- a. Registro en pagina web: www.medisin.com.co, pagina principal, sección: Contáctanos, acceso mediante link o botón de tramite de PQRS.
- b. Mediante diligenciamiento físico de formato PQRS y deposito en BUZON DE SUGERENCIAS localizado en los puntos de dispensación
- c. Tramite de correspondencia electrónica: Envío de correo electrónico a: pqrs@medisin.com.co o a los correos de contacto de la pagina web.
- d. Contacto directo: mediante WhatsApp celular 318-7071110 o mediante comunicación por los medios de contacto de la empresa.

3. PROCESO DE REGISTRO Y RESPUESTA DE PQRS

- a. El proceso inicia con el registro de la PQRS, por los medios establecidos, en el momento de la radicación el sistema genera un numero de registro con que se identifica el caso y permite llevar la trazabilidad en la BASE DE DATOS HISTORICA DE GESTION Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS, este numero también le será úDI al usuario para consultar el estado del mismo.

b. EL SISTEMA DE GESTION Y TRAMITE DE PQRS, cumple tres etapas, la primera se cumple con la asignación del numero de registro, la segunda con el conocimiento y plan de acción por parte de la coordinación y gestión de PQRS y la tercera con el informe de conclusiones, respuesta al interesado y cierre del caso.

c. La BASE DE DATOS HISTORICA DE GESTION Y SEGUIMIENTO, es un archivo que consolida la información de la PQRS, los datos del usuario, la descripción, gestión y respuesta.

d. La empresa mediante el SISTEMA DE GESTIÓN DE PQRS, permite de manera eficiente y transparente tramitar, gestionar y dar solución a los requerimientos de los usuarios y clientes en un tiempo establecido, permitiéndoles hacer seguimiento en línea al estado de sus PQRS

4. TIEMPO Y RESPUESTA

a) Desde el momento del envío y generación de radicado de la PQRS, el sistema emite un numero de registro que será enviado al contacto registrado por el usuario con fecha de inicio y correrá el conteo del tiempo que termina con el cierre del caso en 7 días hábiles, así:

- **24 Horas:** Para abrir el caso, estudiar, planear la solución y dar respuesta al proceso a seguir.
- **72 Horas:** Para gestionar y solucionar el caso
- **7 Días:** Máximo para solucionar, dar recibido a satisfacción del usuario y cerrar el caso.

b. La respuesta estará enfocada en dar solución a sus requerimientos puntuales, haciendo énfasis en los términos contractuales en el marco del convenio y sus derechos como usuario; cuando la solicitud se salga del marco del convenio con la entidad prestadora, la respuesta debe ser clara, oportuna y útil, de tal manera que permita orientarlo hacia la solución de sus necesidades, suministrando el contacto y referencia para su tramite, también se notificara al prestador para que se haga parte del caso.

c. Cuando la PQRS sea puesta sin suministrar información especifica o particular del caso a resolver o corresponda a una solicitud general, la respuesta debe estar basado en el concepto general del servicio que nos vincula y en las alternativas reales de solución; sin embargo, nuestro sistema de PQRS, no admite registro de información mediante anónimos o sin identificación plena de quien las coloca.

d. Cuando la PQRS, sea puesto mediante buzón de sugerencias, el tramite y gestión será medio de la pagina web, su respuesta debe darse por los medios suministrados por el usuario dentro de un máximo de 15 días y los tiempos definidos en el proceso de gestión de PQRS.

5. INFORMES DE INDICADORES Y PLANES DE MEJORA

a. Las PQRS tramitadas por pagina web, buzón de sugerencias y demás medios, serán tabuladas con el fin de obtener información del nivel de aceptación del servicio prestado, que permita generar informes e indicadores de satisfacción y tomar medidas de mejoramiento.

b. Para la tabulación e interpretación de indicadores se establece ficha guía y tabla de registro de resultados comparativos mensuales, estos serán publicados en la página web.

6. RESPONSABLES

EL coordinador de Gestión de PQRS, Será el colaborador que lleve el control, seguimiento y trámite eficientemente de las soluciones a quien corresponda, realizará el informe final y cierre de los casos en los tiempos establecidos basado en las pruebas y conclusiones del responsable asignado; mantendrá la comunicación con el usuario de una manera fluida y clara; bajo el concepto trabajo eficiente con soluciones efectivas y oportunas enfocadas en resolver sus problemas de salud; su función estará centrada en servicio al cliente, presentará informes y reportes de su actividad a la gerencia comercial o el área afín que corresponda.

GERENTE COMERCIAL