	PROCEDIMIENTO INFORMACION AL USUARIO	CODIGO:	PP-PR-09
			VERSION:
		FECHA:	01
		Página	08/2019 1

1. OBJETIVO

Suministrar al usuario información suficiente, clara y veraz sobre los servicios prestados por la institución, dudas y solicitudes que se puedan presentar, para garantizar su satisfacción con el trato, atención, y pleno cumplimiento de los Derechos del usuario de los servicios de Atención Domiciliaria (A.M.D) y Transporte Asistencial Básico y Medicalizado (TAM) en la Institución domicilio o ambulancia.

2. ALCANCE

Aplica para todas las solicitudes de información, Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias que se presenten en la Institución.

3. GLOSARIO

Petición: Es una solicitud presentada en forma verbal o escrita en la institución, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución de estas

Queja: Es la manifestación del usuario verbal o escrita del incumplimiento de un requisito en la prestación del servicio por parte de la Cooperativa.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Reclamo: Es una solicitud del usuario con el objeto de que se revise una actuación de la Cooperativa, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa.

Sugerencia: Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma Entidad.

Usuario: Persona que hace uso de los servicios que se prestan en la Cooperativa.



PROCEDIMIENTO INFORMACION AL USUARIO

CODIGO: PP-PR-09

VERSION: 01

FECHA: 08/2019

Página | 2

4. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	QUIEN
ATENCIÓN DEL USUARIO	<p>El usuario en AMBULANCIAS PROYECTAR S.A.S o en el Domicilio podrá solicitar información o presentar una queja o reclamo, presencial ante el superior inmediato o mediante los mecanismos de escucha implementados con este fin (Buzón o comunicación vía telefónica), en todo caso la actitud institucional se caracterizará por::</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saludar de manera amable y entusiasta. • Mantener contacto visual. (Esto es observar siempre al usuario, en el caso que la conversación sea presencial) • Ofrecer siempre un trato amable. • Mantener una actitud positiva. • Escuchar con atención al usuario para determinar cuál es su necesidad: <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de Información: Sigue actividad número 3. - Presentar una Queja o Reclamo: Sigue con la actividad número 4. 	Recepcionista/Coordinadora de Enfermería/Gerente
TOMA DE DATOS	Tome los datos del usuario correspondientes a: nombre completo del solicitante o representante del paciente, nombre completo del paciente, dirección, teléfono fijo y número celular y regístrelos en el formato correspondiente.	Recepcionista
SUMINISTRO DE INFORMACIÓN	<p>Suministre al usuario la información de su interés, si no la tiene, identifique a la persona dentro de AMBULANCIAS PROYECTAR S.A.S que pueda resolver la inquietud, realice la consulta y suministre la información correcta al usuario.</p> <p>Si definitivamente no es de su conocimiento la información que solicita el usuario diríjalo a la persona dentro de AMBULANCIAS PROYECTAR S.A.S que podrá resolverle.</p> <p>Permita que el usuario se exprese y</p>	Recepcionista




PROCEDIMIENTO INFORMACION AL USUARIO

CODIGO: PP-PR-09

VERSION: 01

FECHA: 08/2019

Página | 3

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	QUIEN
	<p>obtenga toda la información que desee conocer sobre los servicios, derechos, Deberes, Tarifas, Procesos, etcétera.</p> <p>Consigne en el formato correspondiente la necesidad de información del usuario y si se subsanó su inquietud.</p>	
<p>REGISTRO DE LA QUEJA O RECLAMO</p> 	<p>Solicite al usuario los soportes que tenga de la queja o reclamo que pretenda presentar y que puedan sustentar la misma.</p> <p>Registre en el formato correspondiente la queja o reclamo del usuario describiendo claramente la situación y comuníquelo que su solicitud será procesada y en un tiempo no mayor de Ocho (08 días hábiles) se le dará una respuesta e informará sobre las acciones que ha tomado la institución para tratarla.</p> <p>Seguidamente se trasladan las Quejas o Reclamos recibidas en los Domicilios, al Responsable de Atención al usuario, para que este la guarde y la presente en la próxima reunión del Comité de quejas y reclamos y felicitaciones</p>	Recepcionista
<p>APERTURA DEL BUZÓN DE QUEJAS O RECLAMOS Y SUGERENCIAS</p>	<p>El Buzón de Peticiones, Quejas o Reclamos y Sugerencias ubicado en la sede principal, con suficientes formatos estará dispuesto para que los usuarios registren la información correspondiente a las mismas sin mediación de AMBULANCIAS PROYECTAR S.A.S Se procederá a la apertura del buzón mensualmente en presencia del Gerente o su delegado, y un (1) representante de los pacientes un (1) testigos si se encuentra y el responsable de recepción, de la apertura se levanta un acta donde se relacionará lo encontrado y anexando los formatos diligenciados.</p> <p>Las quejas o reclamos y sugerencias serán analizadas y retroalimentadas a los usuarios dentro de un plazo no mayor a Ocho (08) días hábiles.</p>	Recepcionista Gerente o su delegado
<p>ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN DE LA</p>	<p>Se analizarán las quejas o reclamos y sugerencias recibidas las provenientes</p>	Comité de Calidad



PROCEDIMIENTO INFORMACION AL USUARIO

CODIGO: PP-PR-09

VERSION: 01


FECHA: 08/2019

Página | 4

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	QUIEN
QUEJA O RECLAMO	<p>de la apertura del Buzón.</p> <p>Analice la queja o reclamo y sugerencia del usuario y cuál es el proceso responsable de conocer e intervenir en la solución o respuesta.</p> <p>Se convoca a reunión con representantes de AMBULANCIAS PROYECTAR S.A.S y al personal directamente involucrado con el fin de determinar si es o no responsabilidad para la toma de acciones de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la situación no es responsabilidad de AMBULANCIAS PROYECTAR S.A.S se hace la explicación al usuario a través de un oficio. - Si la situación es responsabilidad de la AMBULANCIAS PROYECTAR S.A.S identificar la causa raíz y las acciones que se tomarán para satisfacer al usuario y su familia y mejorar al interior de los procesos. Esto de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Acciones de Mejoramiento.. - Las sugerencias serán analizadas y contempladas para establecer una acción de Mejoramiento. 	
RETROALIMENTACIÓN CON EL USUARIO	<p>Enviar al usuario un oficio dando respuesta a su queja o reclamo y enunciando las acciones que ha tomado AMBULANCIAS PROYECTAR S.A.S para evitar la recurrencia de la situación, error o falla del proceso que genera la inconformidad.</p>	Recepcionista
SEGUIMIENTO	<p>Periódicamente se realiza un análisis de las solicitudes presentadas por el usuario y el tratamiento que se le ha dado para verificar la eficacia de las acciones tomadas.</p>	Comité de calidad Gerente

5. INDICADORES

- Total P, Q, R recepcionados y gestionadas antes de 8 días/ Total P, Q, R recepcionados

	PROCEDIMIENTO INFORMACION AL USUARIO		CODIGO:	PP-PR-09
			VERSION:	01
			FECHA:	08/2019
			Página	5

ANEXOS

- Formato de acta de apertura del buzón de P, Q, Rs
[ACTA APERTURA DE BUZON PQR.docx](#)
- Formato de peticiones, quejas y reclamos.
[FORMATO DE PQRS.docx](#)
- Formato de acciones, correctivas, preventivas y de mejora
[FORMATO DE ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA.doc](#)





**PROCEDIMIENTO
INFORMACION AL
USUARIO**

CODIGO: PP-PR-09

VERSION: 01

FECHA: 08/2019

Página | 6

- FLUJOGRAMA



