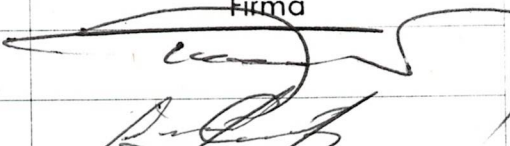
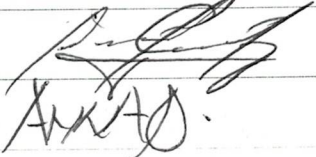
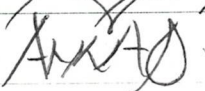
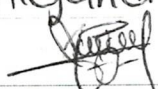


	ACTAS DE REUNIÓN	CÓDIGO:	AR-CC-01
	COMITÉ DE PPSS	VERSIÓN:	02
FECHA:		20/04/2021	
PÁGINA		Página 1 de 4	

FECHA	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN	LUGAR
2/11/2023	24	02:00pm	03:00 pm	NEUROMETA

ASISTENTES		
Nombre	Cargo	Firma
RENZO GÓMEZ	Neurólogo	
PATRICIA CASTILLO	Gerente	
ANA MARÍA GÓMEZ	Gerente	
ALEJANDRA TOVAR	Técnica PSG	Alejandra TOVAR
MONICA MORALES	Técnica PSG	
JUAN DAVID SUÁREZ	Administrador	
MARTHA CASTRO	Servicios Generales	MARHTHA castro
SANDRA BARBOSA	Recepcionista	

TEMA
<ul style="list-style-type: none"> PROMOVER EL DILIGENCIAMIENTO DE LAS PQRS PARA PODER OBTENER INFORMACION DE LOS USUARIOS DE LA IPS

OBJETIVO
<ul style="list-style-type: none"> Dar claridad y ver la importancia de la herramienta PQRS Generar conciencia en los usuarios al momento de diligenciar una encuesta o la utilización del buzón de sugerencias.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da inicio a la reunión siendo las 02:00pm

El encargado de la apertura de buzón Juan David, da breves palabras de introducción y la importancia del tema a tratar.

Comienza la reunión del personal citado, dando la definición de las PQRS:

	ACTAS DE REUNIÓN	CÓDIGO:	AR-CC-01
	COMITÉ DE PPSS	VERSIÓN:	02
FECHA:		20/04/2021	
PÁGINA		Página 2 de 4	

- **Petición:** es una actuación mediante la cual, el usuario solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.
- **Queja:** es una expresión o manifestación que el usuario le hace a la empresa debido a la inconformidad con el proceso de prestación del servicio.
- **Reclamo:** es una oposición o contrariedad presentada por el usuario con el objetivo de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio, normalmente en términos económicos.
- **Sugerencia:** es una propuesta presentada por el usuario para intentar mejorar un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

Una vez que hemos descrito lo que es un Sistema PQRS, pasamos a explicar para qué sirve este sistema y qué beneficios puede aportar a las empresas.

El enfoque de un sistema PQRS le permite mejorar su capacidad de registro de solicitudes, respuestas e interacciones entre los clientes y los trabajadores que se encargan de atender estos requerimientos. La implantación de un sistema PQRS se realiza con el objetivo de suplir las necesidades de las entidades públicas y privadas y tener un mayor control sobre las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes. Además, le proporciona al ciudadano una potente herramienta de comunicación con su entidad, acelerando así muchos procesos, colas y esperas físicas, pudiendo realizar las mismas acciones desde la comodidad de su casa o desde cualquier lugar que cuente con acceso a internet.

Ventajas de implementar las PQRS

- Presta un mejor servicio a los usuarios mediante la automatización de los procesos.
- Facilita el seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se reciban.
- Reduce los costos al disminuir congestiones y comunicaciones impresas y telefónicas.
- Mejora la imagen de la empresa al ofrecer sistemas avanzados por internet.
- Disminuye los tiempos de trabajo de los empleados que se encargan de gestionar y administrar PQRS.
- Mejora la satisfacción del cliente al poder realizar procesos de envío de PQRS desde cualquier lugar.

- Aumenta la percepción de la entidad que tiene el cliente al estar informado sobre el estatus de las PQRS que ha enviado.
- El usuario tiene un mejor canal de comunicación con la entidad.
- Facilita el proceso de seguimiento de PQRS, pudiéndolo hacer en cualquier momento por internet.

Recomendaciones:

- Escuchar atentamente al cliente y prestar atención a lo que quiere expresar.
- Proporcionar respuestas cuidadosas, evitando atropellamientos como el tartamudeo.
- Asegurar que la información se ha entendido correctamente, pidiendo confirmación al cliente.
- Se tiene que comprender que ni la empresa ni el cliente son perfectos, las imperfecciones existen a ambos lados.
- Es muy importante mantener la calma a la hora de solucionar quejas o reclamos.
- También es fundamental escoger bien al personal que atenderá este servicio de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Las cualidades de las personas que lo compongan serán determinantes de deberán ser seleccionadas a conciencia.

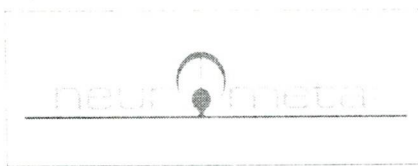
Se definen tareas y compromisos por parte de la administración.

Se da la finalización de la capacitación siendo las 3:00 pm

COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA	SUPERVISIÓN
IMPLEMENTAR EL USO DE LAS ENCUESTAS A LOS PACIENTES. RECALCAR LA IMPORTANCIA DE ELLO A LOS PACIENTES	TODOS		
MOTIVAR A LOS PACIENTES A UTILIZAR EL BUZON DE SUGERENCIA	TODOS		
ESTABLERCER OTRAS ESTRATEGIAS PARA QUE LOS PACIENTES SEAN ESCUCHADOS	ANA GOMEZ		

PROXIMA REUNIÓN

Lugar: NEUROMETA



ACTAS DE REUNIÓN

CÓDIGO: AR-CC-01

VERSIÓN: 02

FECHA: 20/04/2021

COMITÉ DE PPSS

PÁGINA: Página 4 de 4

PROXIMA REUNIÓN

Fecha: Por definir

Hora: Por definir

