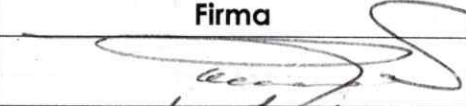
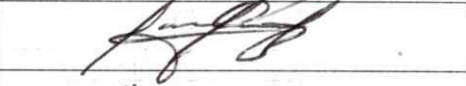

	ACTAS DE REUNIÓN	CÓDIGO:	AR-CC-01
		VERSION:	02
	COMITÉ DE PPSS	FECHA:	20/04/2021
		PÁGINA	Página 1 de 3

FECHA	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN	LUGAR
2/11/2022	18	02:00pm	03:00 pm	NEUROMETA

ASISTENTES		
Nombre	Cargo	Firma
RENZO GÓMEZ	Neurólogo	
PATRICIA CASTILLO	Gerente	
ANA MARÍA GÓMEZ	Administradora	ana María Gómez
ALEJANDRA TOVAR	Técnica PSG	Aleja T.
JUAN DAVID SUÁREZ	Aux. Administrativo	
MARTHA CASTRO	Servicios Generales	MARHTHA CASTRO

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

La Técnica Alejandra Tovar es la encargada de dar la capacitación.

Comienza la capacitación dando la definición de las PQRS:

- Petición: es una actuación mediante la cual, el usuario solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

	ACTAS DE REUNIÓN	CÓDIGO:	AR-CC-01
		VERSIÓN:	02
	COMITÉ DE PPSS	FECHA:	20/04/2021
		PÁGINA	Página 2 de 3


- **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.

	ACTAS DE REUNIÓN	CÓDIGO:	AR-CC-01
		VERSIÓN:	02
	COMITÉ DE PPSS	FECHA:	20/04/2021
		PÁGINA	Página 3 de 3

- 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 3:05 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
Fecha: Por definir
Hora: Por definir