

ACTIVIDADES IMPLEMENTADAS COMO ACCIONES DE MEJORAS EN LA IPS PARA LA GESTION DE PQRS QUE PERMITEN EL MEJORAMIENTO EN LA CALIDAD DEL LOS SERVICIOS.

OBJETIVO: Dar a conocer la gestión implementada como acción de mejora para los PQRS.

RECURSO: TECNICOS, HUMANO, TECNOLOGICO.

RESPONSABLE: PAOLA DONNEYS.

FECHA: DICIEMBRE 2025.

ACCIONES DE MEJORAS:

Implementación de código QR en el cual los usuarios podrán gestionar las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS) de la organización a través de sencillos pasos concluyendo en una respuesta oportuna y efectiva a tus clientes externos.

El usuario podrá registrar su PQRS desde su dispositivo móvil ingresando al código QR ubicado en las salas de espera, recepción y laboratorio.



Campañas de uso de página web para instaurar un PRQS.

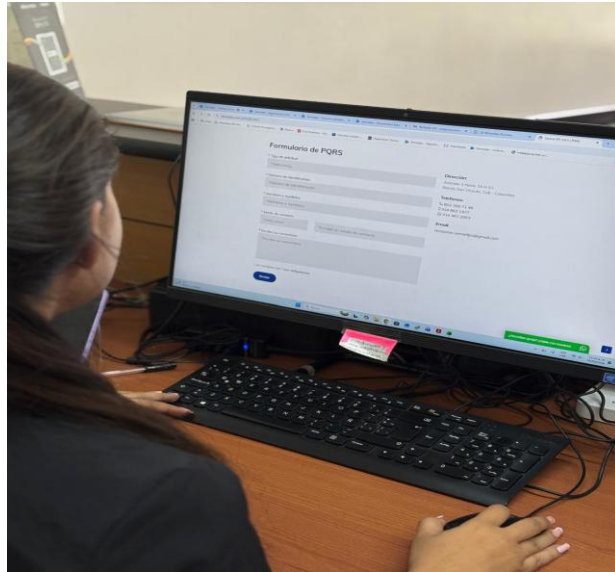
Mediante campañas educativas se han realizado acompañamiento a los usuarios sobre el uso de la página web como mecanismo de comunicación para instaurar PQRS.

Se les explica a los usuarios como ingresar desde el PC o desde un dispositivo móvil al formulario de PQRS.

Los usuarios han sido muy receptivos y han aplaudido la gestión que desarrolla SERMEL IPS SAS para brindar mecanismos que faciliten la comunicación.

ACCIONES IMPLEMENTADAS: Socializar el manejo del nuevo aplicativo PQRS a las dependencias responsables y el uso adecuado del mismo.

Se ha asignado un auxiliar para la gestión implementada como mejora continua en el proceso de seguimiento a PQRS.



El Sistema PQRS de SERMEL IPS SAS permite a la ciudadanía presentar solicitudes, a través de varios medios:

