

|                                                                                   |                                                            |  |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--|-------------------------|
|  | GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO                              |  | Código: <b>MC-F-012</b> |
|                                                                                   |                                                            |  | Versión: 002            |
|                                                                                   | ACTA DE REUNION POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD. |  | Fecha: 02/01/2021       |
|                                                                                   |                                                            |  | Página 1 de 2           |

## 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:** CLAUDIA OVIEDO.

**FECHA:** DICIEMBRE 2022.

### 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 pagina 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.



**SERVICIO MÉDICO LABORAL IPS S.A.S (SERMEL IPS S.A.S)**  
NIT: 9 0 1 3 6 9 9 2 9 -1 • HABILITACIÓN EN SALUD No. 7600112622-01

[www.sermelips.com.co](http://www.sermelips.com.co)

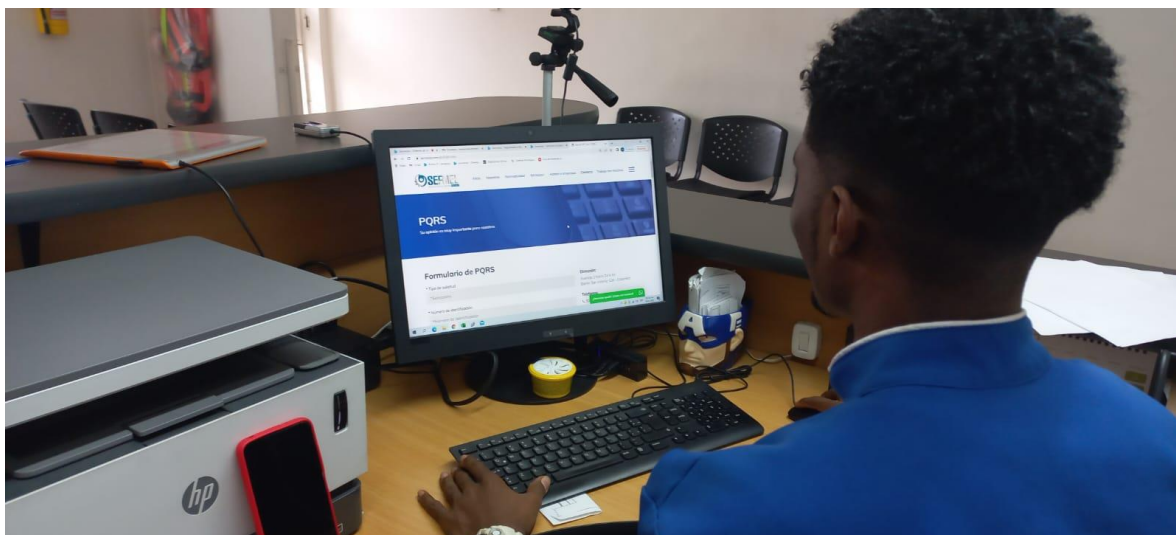
AV 2 NORTE 24 N 53 • Barrio: San Vicente • Cali - Colombia

308 71 46 3158628647 • 3144812853

administracion@sermelips.com.co

**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:



Vía telefónica



Por escrito



Presencial



Sitio web



Correos electrónicos

