
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SIG-FR-01	
	Formato	Versión: 01	
	Modelo para la elaboración de actas general	Aprobado: Acta No 006 del 27 de Junio del 2015	

ACTA No 14				
Lugar:	CLÍNICA GLORIA PATRICIA PINZON-CEDIM	Fecha:	30/05/2024	Hora: 10:00AM

Objetivo: SOCIALIZACIÓN DE COMO INSTAURAR PQRS-D - AL CLIENTE INTERNO

Organizada por:	AURA STELLA UMAÑA	Cargo:	COORDINADORA SIAU
------------------------	-------------------	---------------	-------------------

Temas a Tratar	Responsable
Capacitación al usuario sobre el uso de la página web para instaurar una PQRS-D	AURA STELLA UMAÑA

DESARROLLO DE LA AGENDA

Siendo las 04:00 pm la líder de SIAU y el aprendiz Sena dan inicio a la socialización de los diferentes canales de información de las Sedes de CEDIM IPS, donde se entregan folletos de información de cómo instaurar una PQRS-D por la página de www.cedimips.com siguiendo los pasos mostrados en el folleto.

1. **Petición:** Acción de pedir/solicitar a alguien para que haga algo referente a una inconformidad
2. **Queja:** Es la comunicación en la que el usuario manifiesta insatisfacción por el servicio recibido
3. **Reclamo:** Es un descontento vinculado directamente a los servicios prestados en la entidad
4. **Sugerencia:** Es una propuesta de idea para crear y/o mejorar los procedimientos al momento de prestar el servicio
5. **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante la entidad de una conducta posiblemente irregular, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar
6. **Felicitaciones:** Es la comunicación en la que el usuario manifiesta felicitar a la entidad o un colaborador por el servicio recibido

CANALES DE INFORMACIÓN:

Se le informa al usuario como instaurar una PQRS-D por la página web

Página web: www.cedimips.com

Código QR:



ANEXO FOLLETOS ENTREGADOS:



También puedes hacer la solicitud de forma presencial
Los formatos se encuentran en todas nuestras sedes. Al finalizar se introduce en el buzón de sugerencia.

Procedimiento para realizar una solicitud de PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN Y DENUNCIA.

Escanea el código QR para un acceso más rápido.

Oficina de atención al usuario
Teléfono: 4366810 extensión 1011
Correo: siau@cedimips.com



Sigue los pasos
En el portal de CEDIM (www.CEDIMIPS.COM) encuentras el vínculo PQRS y Denuncias

Luego haz clic en la opción **INGRESAR** para enviar tu PQRS-D

Luego lo llevara a un **formulario**

Elige la **sede** en la que fue atendido

Selecciona la **EPS** a la que pertenece

Selecciona el **servicio** del cual presenta la manifestación

