


	<b>CENDIDTER S.A.S</b> <b>NIT: 900055393-0</b>	<b>Código:</b> SGC-TH-PG-001-F2 <b>Versión:</b> 02
	<b>ACTA DE CAPACITACIÓN</b>	<b>Páginas:</b> 1 de 10


<b>CONSECUTIVO DEL ACTA DE REUNION</b>	20	<b>FECHA:</b>	14/03/2025
<b>TEMA:</b>	<b>PROCEDIMIENTO PQRS-F</b>		
<b>LUGAR:</b>	Salón de capacitaciones – B/ Villa Colombia	<b>RESPONSABLE:</b>	<b>ABIGAIL MALUA SAYALPUD</b> COORDINADORA SIAU
<b>HORA DE INICIO:</b>	12:00 pm	<b>HORA DE FINALIZACIÓN:</b>	02:00 pm

<b>DESARROLLO</b>
<p>El viernes 14 de marzo del 2025, en el horario de 12:00 pm a 2:00 pm se realiza la socialización dirigida a todo el personal de CENDIDTER S.A.S, se realiza de manera presencial para dar cumplimiento al plan institucional de capacitaciones. El salón contratado por CENDIDTER S.A.S para realizar las capacitaciones se encuentran ubicado en el Barrio Villa Colombia - calle 12 N.9-6. Por motivos de bioseguridad y espacio se divide el personal en dos grupos: El primer grupo de horario de 12:00 pm a 1:00 pm, y el segundo grupo de 1:00 pm a 2:00 p.m.</p> <p>Además, se creó una reunión virtual para el personal que no podía asistir de manera presencial, esto con el fin de asegurarse que todo el personal de CENDIDTER S.A.S. tenga acceso a la educación brindada por la institución.</p> <p>Coordinadora SIAU Abigail Malua Sayalpud realiza la socialización del del <b>"PROCEDIMIENTO PQRS-F"</b>. Antes de dar inicio se comparte la evaluación del Pre-test el cual se envía el enlace de acceso en chat de conferencia y WhatsApp institucional de talento humano.</p> <p>Se da a conocer <b>El objetivo</b> el cual contempla: Describir el trámite para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentados por los usuarios y otros actores del sistema general de servicios de salud de acuerdo con la normatividad vigente.</p> <p>Así mismo se socializa el <b>Alcance</b> el cual: Inicia con la recepción de los requerimientos presentados por los usuarios y otros actores del sistema general de servicios de salud y termina con la respuesta dada a la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.</p> <p>Coordinadora SIAU comparte cual es <b>el talento humano</b> responsable del desarrollo del procedimiento PQRS-F:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Usuario o su familia:</b> Responsable de utilizar los medios para manifestar su punto de vista frente al servicio</li> <li>• <b>Gerencia:</b> Gestionar acciones y medios necesarios para que el usuario pueda manifestar su punto de vista.</li> <li>• <b>Coordinadora SIAU:</b> Informar al usuario y familia los medios para dar a conocer su conformidad o inconformidad. Analizar, gestionar y dar a conocer los motivos de PQRSF.</li> </ul>



	<b>CENDIDTER S.A.S</b> <b>NIT: 900055393-0</b>	<b>Código:</b> SGC-TH-PG-001-F2
	<b>ACTA DE CAPACITACIÓN</b>	<b>Versión:</b> 02
Elaborar el informe trimestral y entregarlo a gerencia.		<b>Páginas:</b> 2 de 10
<p>• <b>Auditoria de calidad:</b> Responsable de verificar el proceso.</p> <p>Entre <b>las definiciones</b> más relevantes que contribuyen a una mejor comprensión del procedimiento de PQRS-F, se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Petición:</b> Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio.</li> <li>✓ <b>Queja:</b> Expresión de inconformidad respecto a una situación que le generó disgusto en la prestación del servicio.</li> <li>✓ <b>Reclamo:</b> Demostración verbal o escrita de oposición contra una decisión o asunto que se considera injusto o insatisfactorio</li> <li>✓ <b>Sugerencia:</b> Se entiende por sugerencia la proposición o insinuación de una idea para mejoramiento de los bienes o servicios recibidos.</li> <li>✓ <b>Felicitación:</b> Se entiende como felicitación la manifestación de la satisfacción recibida con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio</li> </ul> <p><b>El desarrollo</b> se lleva a cabo de la siguiente manera:</p> <p>Al Recepcionar la PQRS-F, la Clínica Cendidter S.A.S. realizará la gestión que se requiere para mitigar los motivos de la queja y en el mejor de los casos no se vuelva a presentar; así como la gestión y el reconocimiento cuando existen felicitaciones, con el fin de fortalecer la atención humanizada, segura y oportuna.</p> <p>Se dan a conocer <b>los medios de comunicación</b> disponibles para que el paciente realice un PQRS-F:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Buzón de sugerencias:</b> El buzón se abrirá cada 15 días según el cronograma que se envía a la secretaria de salud, en presencia de un usuario que se le presta el servicio de imagenología diagnóstica y un funcionario de la empresa, la apertura estará a cargo de la coordinación de atención al usuario.</li> </ul> <p><b>El trámite para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones encontradas se realiza de la siguiente manera:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza el trámite de cada petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación encontrada dando respuesta oportuna a cada PQRS-F.</li> </ul> <p><b>El tiempo establecido para brindar respuesta:</b></p>		




	<b>CENDIDTER S.A.S</b> <b>NIT: 900055393-0</b>	<b>Código:</b> SGC-TH-PG-001-F2 <b>Versión:</b> 02
	<b>ACTA DE CAPACITACIÓN</b>	<b>Páginas:</b> 3 de 10

- Toda petición, queja, reclamo se debe resolver en un plazo máximo de 10 días hábiles, en casos excepcionales se debe informar al interesado el proceso en que se encuentra su petición, queja, reclamo, sugerencia la respuesta de las PQRS-F se enviarán al correo electrónico o WhatsApp del paciente.

Entre los canales de comunicación tenemos:

- **Llamada telefónica:** Canal comunicativo por medio del cual el usuario y la familia expresan de manera verbal su punto de vista frente a la atención prestada en la institución
- **Correo electrónico:** Servicio de red que permite a los usuarios y sus familias manifestar una inconformidad o conformidad frente al servicio de atención prestado en la institución
- **Oficio:** Medio escrito mediante el cual el usuario y la familia expresan de manera escrita inconformidades o conformidades respecto a la atención en la institución
- **Personalmente:** Forma mediante la cual los usuarios y sus familias manifiestan de manera personal una inconformidad o conformidad frente al servicio de atención prestado en la institución

El documento proporcionado sirve como herramienta vital para que los usuarios expresen sus preocupaciones, comentarios, sugerencias y felicitaciones sobre el servicio ofrecido por CENDIDTER. Además de ofrecer una vía formal para la retroalimentación, este documento también permite que la institución monitoree de cerca las necesidades y expectativas de sus usuarios, lo que a su vez impulsa la mejora continua de la calidad del servicio. Su uso es fundamental para fomentar la transparencia, la participación y la satisfacción del cliente dentro de nuestra organización.

 <b>CENTRO DE IMÁGENES DIAGNÓSTICAS TERCER MILENIO LTDA.</b>		<table border="1"> <tr> <td>DÍA</td> <td>MES</td> <td>AÑO</td> </tr> </table>			DÍA	MES	AÑO
DÍA	MES	AÑO					
<b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACIONES</b>							
<b>Nombres y Apellidos:</b> _____		<b>Servicio de atención:</b> _____					
<b>C.C. No.:</b> _____		<b>Teléfono fijo/móvil:</b> _____					
<b>Dirección:</b> _____							
<b>PETICIONES</b>							
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>							
<b>QUEJA / RECLAMO</b>							
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>							
<b>SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES</b>							
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>							
<b>Gracias, su información es importante para nosotros.</b>							
<b>AVENIDA SAN FRANCISCO / CALLE 14 No. 12 - 81 TELEFAX: 420 4506 CELULAR: 320 305 45 68 / MOCOA - PUTUMAYO</b>							





**CENDIDTER S.A.S**  
**NIT: 900055393-0**

**Código:** SGC-TH-PG-001-F2

**Versión:** 02

**ACTA DE CAPACITACIÓN**

**Páginas:** 4 de 10

El cronograma de apertura del buzón de sugerencias para el primer y segundo semestre del año 2025 se establece con el fin de garantizar una comunicación efectiva y oportuna entre el personal y la administración. Esto asegura que todas las opiniones, comentarios y sugerencias de mejora sean recogidos de manera regular, facilitando así la toma de decisiones informadas y la implementación de cambios positivos en el entorno laboral.

**CENTRO DE IMÁGENES DIAGNOSTICAS TERCER MILENIO - CENDIDTER S.A.S**  
NIT. 900055393-0 AÑO 2025

**CRONOGRAMA DE APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS**  
**PRIMER SEMESTRE**

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
DÍA	16 31	15 28	17 31	16 30	16 31	16 28

**SEGUNDO SEMESTRE**

MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
DÍA	16 31	16 30	16 30	17 31	15 29	16 30

**RESPONSABLE:**  
*[Firma]*  
ARIGATI MALUAS

**APROBADO**  
*[Firma]*  
YENNIFER RIVERA

Coordinadora SIAU da a conocer el procedimiento del buzón de sugerencias y explica los tiempos establecidos para realizar las actas según protocolos:

**CLINICA CENDIDTER S.A.S**  
NIT 900055393-0

**ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**

ACTA No: 08  
FECHA: 28 FEBRERO 2025  
LUGAR: CLINICA CENDIDTER S.A.S  
RESPONSABLE: COORDINADORA ATENCION AL USUARIO  
USUARIO

**ASISTENTES**

NOMBRE	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	CARGO
Henry Villamil	5348771	Usuario
Abigail Rojas Sotillo	99-007 441	Coordinadora SIAU
Alexandra Calderón	1124892547	Arte citas medicas
Maura Rocio Carrera Valencia	1124866878	Representante Asociación de usuarios

**DESARROLLO**

El día 28 febrero de 2025, se reúnen en el área de Atención al Usuario, la enfermera Alexandra Calderón en calidad de Coordinadora de Citas médicas, Maura Rocio Carrera Valencia en representación de los usuarios, Abigail Rojas Sotillo en calidad de Responsable de Atención al Usuario, para realizar la apertura de buzón de sugerencias de sede 1, sede 2, sede 3. Para un total de 3 buzones.

En primer lugar la responsable de Atención al Usuario brinda un afectuoso saludo de bienvenida a los usuarios que se encuentran en la sala de espera, informa que el objetivo de la reunión es realizar la apertura del buzón de sugerencias, explica que éste medio es una estrategia implementada por la alta gerencia con la finalidad de conocer de primera mano los motivos de felicitaciones, quejas, reclamos, y sugerencias manifestadas por los usuarios y/o sus familiares, los cuales se toman como oportunidades de mejora.

A continuación, se procede a la apertura del buzón y se realiza el conteo de los formatos diligenciados y clasificando, encontrando:

**SEDE 1:**  
Peticiónes 0 Quejas 0 Reclamos 0 Sugerencias 0 Felicitaciones 0 Total 0


**SEDE 2:**  
Peticiónes 0 Quejas 0 Reclamos 0 Sugerencias 0 Felicitaciones 1 Total 1

**SEDE 3 RESONANCIA:**  
Peticiónes 0 Quejas 0 Reclamos 0 Sugerencias 0 Felicitaciones 0 Total 0

Firma de Usuario: *Henry Villamil*  
Firma de la Coordinadora Atención al Usuario: *Alexandra Calderón*  
Firma de Coordinadora Citas médicas: *Abigail Rojas Sotillo*  
Firma representante de los usuarios: *Maura Rocio Carrera*

Se finaliza siendo las 3:00 pm del día 28 febrero de 2025

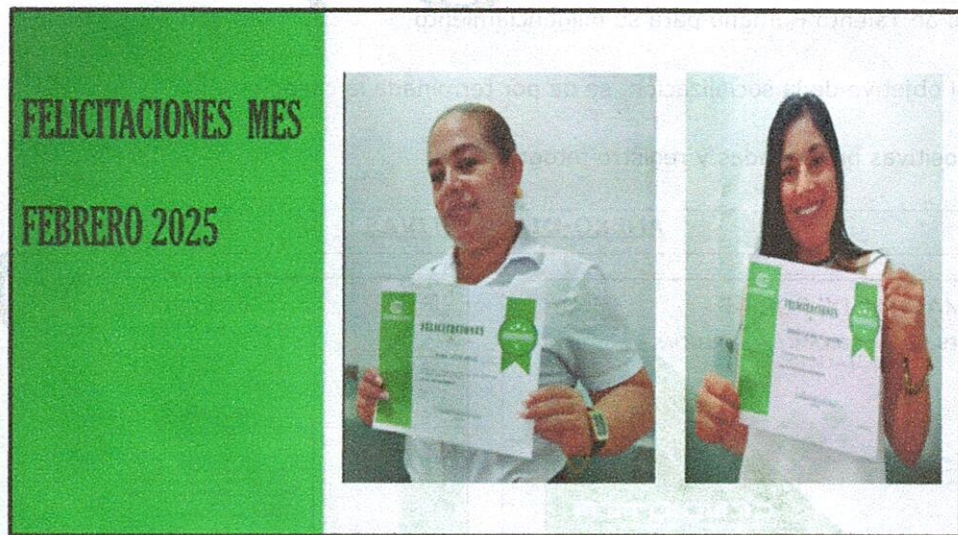


	<b>CENDIDTER S.A.S</b> <b>NIT: 900055393-0</b>	<b>Código:</b> SGC-TH-PG-001-F2 <b>Versión:</b> 02
	<b>ACTA DE CAPACITACIÓN</b>	<b>Páginas:</b> 5 de 10

Se anexa el registro fotográfico de apertura del buzón de sugerencias en la sede 1, 2 y 3:




La Coordinadora de SIAU presenta el contenido del buzón de sugerencias correspondiente al mes de febrero. Destaca las felicitaciones recibidas por la calidad del servicio prestado por María Elizabeth Córdoba y Olga Lucía Melo. Como reconocimiento a su excelente desempeño en la institución, les entrega un reconocimiento simbólico y expresa unas palabras de gratitud por su compromiso y dedicación.



**Los puntos de control** incluidos en el procedimiento de PQRS-F son:

- Actas de apertura del buzón de sugerencias.



	<b>CENDIDTER S.A.S</b> <b>NIT: 900055393-0</b>	<b>Código:</b> SGC-TH-PG-001-F2 <b>Versión:</b> 02
	<b>ACTA DE CAPACITACIÓN</b>	<b>Páginas:</b> 6 de 10

- Respuestas a peticiones, quejas y reclamos.
- Acciones de mejoramiento.
- Auditorías externas e internas.

**Los riesgos** asociados al procedimiento de PQRS-F incluyen:

- Pacientes insatisfechos.
- Personal no motivado.
- Mala imagen de la institución.
- Incremento de quejas relacionadas con la atención del personal.

**El marco normativo que regula el desarrollo de PQRS está definido por:**

- **Constitución Política de Colombia de 1991, en su artículo 23:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- **Decreto 1757 de 1.994 del Ministerio de Salud** por la cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en los servicios de salud.


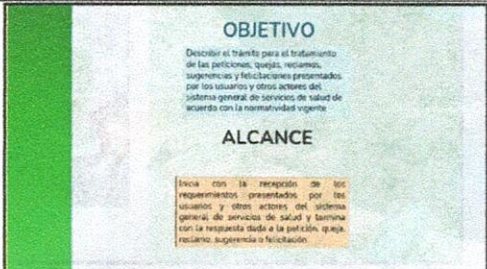
La socialización concluye con un espacio para resolver dudas de los participantes. Se solicita a los asistentes permanecer en la sala para la entrega del refrigerio.

Así mismo, se informa que el enlace del post-test será enviado a través del grupo de WhatsApp institucional de Talento Humano para su diligenciamiento.

Cumplido el objetivo de la socialización, se da por terminada la capacitación.

Anexo diapositivas presentadas y registro fotográfico.

#### **ANEXO-DIAPOSITIVAS**

	
---	--





**CENDIDTER S.A.S**  
**NIT: 900055393-0**

**Código: SGC-TH-PG-001-F2**

**Versión: 02**

## ACTA DE CAPACITACIÓN

**Páginas: 7 de 10**

### RESPONSABLES

#### Director o su pariente

1. Responsable de utilizar los medios para manifestar su punto de vista frente al servicio.

#### Gerencia

Gestionar acciones y medios necesarios para que el usuario pueda manifestar su punto de vista.

#### Auditor de Calidad

#### Coordinadora de SERV

Informar al usuario y familia los motivos para dar a conocer su conformidad o inconformidad.  
Analizar, gestionar y dar a conocer los motivos de PQRS.  
Elaborar el informe trimestral y entregarlo a gerencia.

### DEFINICIONES

#### PETICIÓN

Solicitud espontánea de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio.

#### QUEJA

Expresión de inconformidad respecto a una situación que le genera disgusto en la prestación del servicio.

#### RECLAMO

Manifestación verbal o escrita de oposición contra una decisión o asunto que se considere injusto o insatisfactorio.

#### SUGERENCIA

Se entiende por sugerencia la proposición o intencionalidad de una idea para mejoramiento de los bienes o servicios recibidos.

#### FELICITACIÓN

Se entiende como felicitación la manifestación de la satisfacción recibida con respecto a la atención de un funcionamiento o servicio.

### DESARROLLO

Al recibir la Queja o la Felicitación la Unidad Cendidter realizará la gestión que se requiere para mitigar los motivos de la queja y en el caso de los casos no se vuelve a presentar, así como la gestión y el reconocimiento cuando existen felicitaciones, con el fin de fortalecer la atención humanizada, segura y oportuna.

### Medios de comunicación con los que cuenta el paciente

#### Buzón de sugerencias

El buzón se abrirá cada 15 días según el cronograma que se envía a la secretaría de salud, en presencia de un usuario que se le presta el servicio de imagenología diagnóstica y un funcionario de la empresa. La apertura estará a cargo de la coordinación de atención al usuario.



**TRAMITE PARA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES ENCONTRADAS.**  
Se realiza tramite de seguimiento de cada petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación encontrada, dando respuesta oportuna a cada PQRS y

**TIEMPO ESTABLECIDO PARA BRINDAR RESPUESTA.**  
Toda petición, queja, reclamo se debe resolver en un plazo máximo de 10 días hábiles, en casos excepcionales se debe informar al interesado el proceso en que se encuentra su petición, queja, reclamo, sugerencia, la respuesta de los PQRS se envían al correo electrónico o WhatsApp de la paciente.

#### Atención telefónica

Canal comunicativo por medio del cual el usuario y la familia expresan de manera verbal su punto de vista frente a la atención prestada en la institución.

#### Correo electrónico

Servicio de red que permite a los usuarios y sus familias manifestar una inconformidad o conformidad frente al servicio de atención prestado en la institución.

#### Ciclo

Medio escrito mediante el cual el usuario y la familia expresan de manera escrita inconformidades o conformidades respecto a la atención en la institución.

#### Permanente

Forma mediante la cual los usuarios y sus familias manifiestan de manera personal una inconformidad o conformidad frente al servicio de atención prestado en la institución.

**REGISTRO FOTOGRAFICO SEDE 1-2-3**



### FELICITACIONES

ALBA LUCIA, MESA

### FELICITACIONES

MARIA ELEAZAR EN COMISION





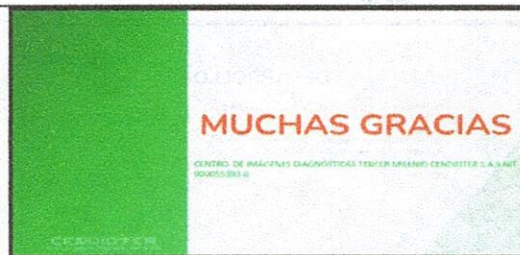
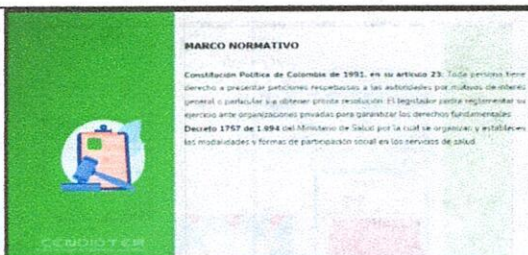
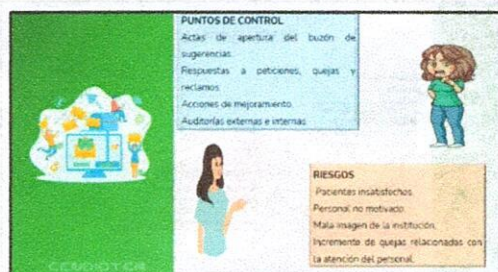
**CENDIDTER S.A.S**  
**NIT: 900055393-0**

**Código:** SGC-TH-PG-001-F2

**Versión:** 02

## ACTA DE CAPACITACIÓN

**Páginas:** 8 de 10



## REGISTRO FOTOGRAFICO

### GRUPO A – PRESENCIAL Y VIRTUAL







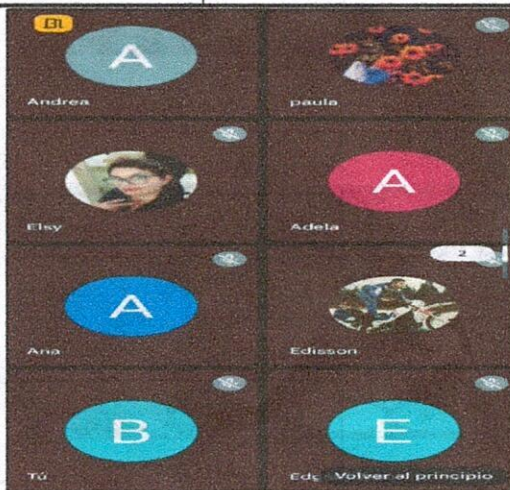
**CENDIDTER S.A.S**  
**NIT: 900055393-0**

**Código:** SGC-TH-PG-001-F2

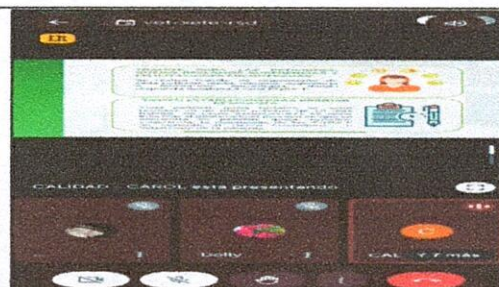
**Versión:** 02

### ACTA DE CAPACITACIÓN

**Páginas:** 9 de 10



### GRUPO B – PRESENCIAL Y VIRTUAL.







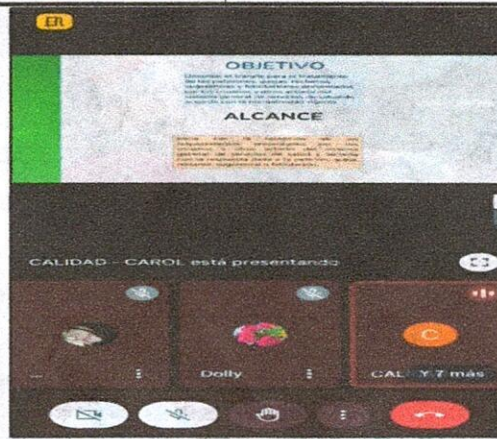
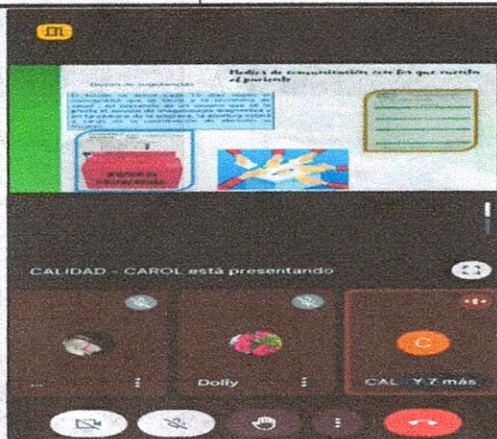
**CENDIDTER S.A.S**  
**NIT: 900055393-0**

**Código:** SGC-TH-PG-001-F2

**Versión:** 02

**ACTA DE CAPACITACIÓN**

**Páginas:** 10 de 10



**ABIGAIL MALUA SAYALPUD**  
COORDINADORA SIAU