

MANUAL PROCESO PQR ENCUESTAS OASISCOM



MANUAL PROCESO PQR ENCUESTAS

Control de Versiones

Fecha	Versión	Autor	Modificación	Aprobación
15/01/2020	1.0	Lorena Padilla	Versión Inicial	Líder de Soporte

Este documento es propiedad de OASISCOM y es para consulta y uso por sus áreas funcionales

No se permite su modificación sin la autorización del área correspondiente, ni su uso fuera de la empresa o la reproducción parcial o total de este documento por medios reprográficos, digitales u otros, creados o por crearse, sin el permiso previo y por escrito de los derechos de autor del propietario.



CONTENIDO

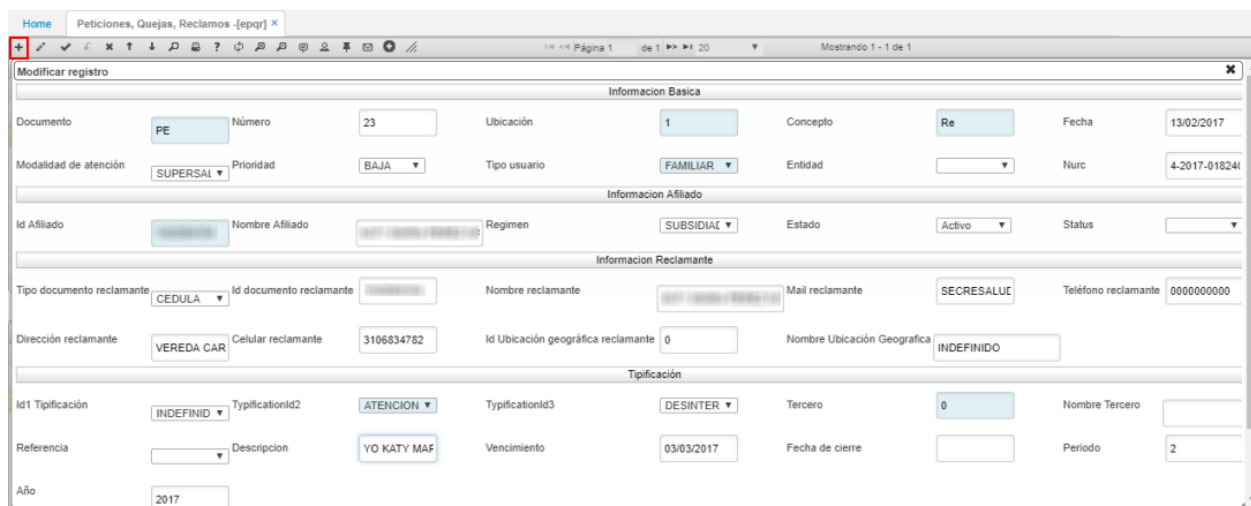
1. Peticiones, Quejas y Reclamos	4
2. Atención al usuario	11



1. Peticiones, Quejas y Reclamos

La aplicación **EPQR – Peticiones, Quejas, Reclamos**, permite registrar las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones que puedan reportar los afiliados y a su vez registrar las actividades que se deberán hacer para solventarlas. Esta aplicación es gestionada por el gestor de PQRS de la EPS.

Ingresamos a la aplicación, creamos un nuevo registro y diligenciamos el formulario.



The screenshot shows a web browser window with the title "Peticiones, Quejas, Reclamos - [epqr]". The browser address bar shows "Página 1 de 1" and "Mostrando 1 - 1 de 1". The form is titled "Modificar registro" and contains several sections:

- Información Básica:**
 - Documento: PE, Número: 23, Ubicación: 1, Concepto: Re, Fecha: 13/02/2017
 - Modalidad de atención: SUPERSA, Prioridad: BAJA, Tipo usuario: FAMILIAR, Entidad: (dropdown), Nurc: 4-2017-018241
- Información Afiliado:**
 - Id Afiliado: (dropdown), Nombre Afiliado: (dropdown), Regimen: SUBSIDIAE, Estado: Activo, Status: (dropdown)
- Información Reclamante:**
 - Tipo documento reclamante: CEDULA, Id documento reclamante: (dropdown), Nombre reclamante: (dropdown), Mail reclamante: SECRESALUC, Teléfono reclamante: 0000000000
 - Dirección reclamante: VEREDA CAR, Celular reclamante: 3106834782, Id Ubicación geográfica reclamante: 0, Nombre Ubicación Geográfica: INDEFINIDO
- Tipificación:**
 - Id1 Tipificación: INDEFINID, TipificationId2: ATENCION, TipificationId3: DESINTER, Tercero: 0, Nombre Tercero: (dropdown)
 - Referencia: (dropdown), Descripción: YO KATY MAF, Vencimiento: 03/03/2017, Fecha de cierre: (dropdown), Periodo: 2
 - Año: 2017

Imagen 1 EPQR - Peticiones, Quejas, Reclamos

En la sección de *Información Básica* se encuentran los siguientes campos:

Documento: ingresar el documento PE correspondiente a PQRS. El documento se parametriza en la aplicación **BDOC - Documentos**.

Número: el sistema asignará automáticamente el número de consecutivo.

Ubicación: indicar la ubicación en donde se registra el documento.

Concepto: seleccionar el concepto por el cual se crea el documento, si es una petición, queja, reclamo, felicitación, otra. Estos conceptos pueden ser parametrizados en el detalle de la aplicación **BDOC** al consultar por el documento PE.



Home

Peticiones, Quejas, Reclamos -[epqr] ×

Documentos -[bdoc] ×

📄

🗑️

+

✎

📅

🔍

↑

↓

🔍

📄

?

🔄

🔍

🔍

🗨️

📌

✉️

+

⌵

1 << >> Pa

<input type="checkbox"/>	Documento	Nombre Documento	Ubicación	Automatico	Mensaje1	Mensaje2	Formato
	<input type="text" value="PE"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	PE	PQRS	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			

Conceptos

Status

_Instance

📄

🗑️

+

✎

📅

🔍

↑

↓

?

🔄

🔍

🔍

+

⌵

1 << >> Pa

<input type="checkbox"/>	Documento	Concepto	Nombre Concepto	Módulo	Tercero	Cantidad	Promedio	Tr
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="▼"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	PE	PE	PETICION		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	PE	QU	QUEJA		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	PE	CO	COMENTARIO		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	PE	SU	SUGERENCIA		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	PE	RE	RECLAMO		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	PE	AO	ASESORIA ORIENTACION AL USUARIO		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	PE	FL	FELICITACIONES		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Imagen 2 BDOC - Documentos

Fecha: ingresar la fecha en la cual se registra el documento.

Modalidad de atención: seleccionar la modalidad por la cual se reportó el caso.

Modalidad de atención

ESCRITO

L. TELEFONICA

PRESENCIAL

SUPERSALUD

WEB

Imagen 3 Campo - Modalidad de atención



Nurc: ingresar el número de radicado del caso reportado.

En la sección de *Información afiliado* se encuentran los siguientes campos:

Id Afiliado: ingresar el número de identificación del afiliado.

Régimen: seleccionar el régimen si es subsidiado o contributivo.

Estado: al registrar el caso, el documento quedará en estado activo, cambiará de estado una vez se procese el documento.

Status: seleccionar el status del caso. (Pendiente, gestión, escalada, anulada, solución, notificada, cierre).

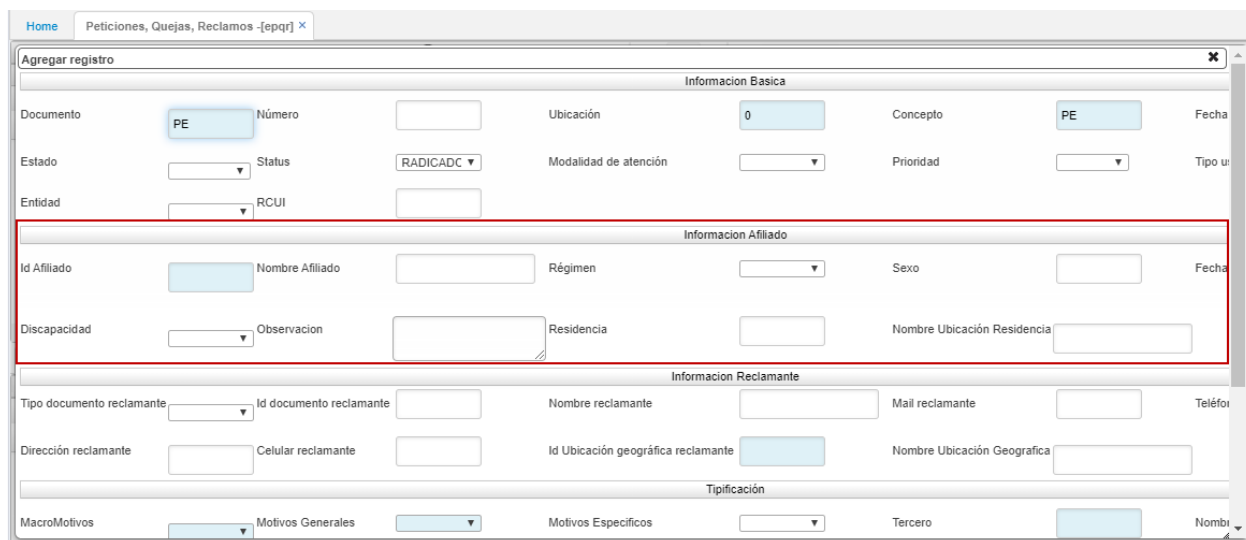


Imagen 6 Sección - Información Afiliado

En la sección de *Información reclamante* se encuentran los siguientes campos:

Estos datos son de vital importancia, dado que será la base para que el gestor de PQRS se pueda comunicar con la persona reclamante.

Tipo documento reclamante: seleccionar el tipo de documento de la persona que presenta el caso, esta puede ser diferente al afiliado ingresado anteriormente.

Id documento reclamante: ingresar el número de identificación de la persona que presenta el caso.

Nombre del reclamante: ingresar el nombre completo de la persona que presenta el caso.

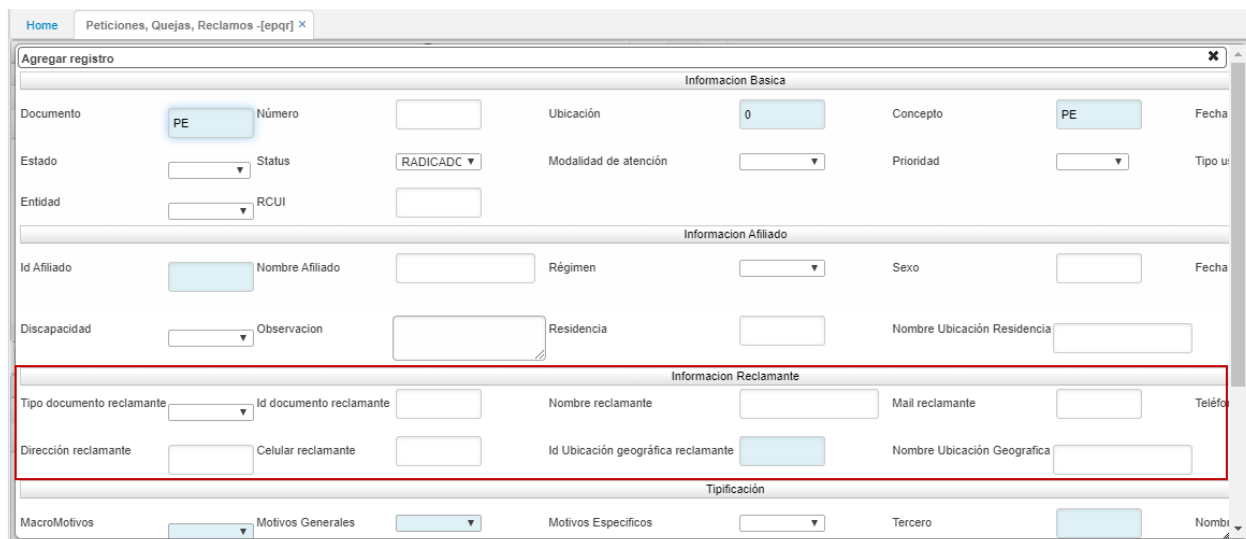


Mail del reclamante: ingresar el correo electrónico de la persona que presenta el caso.

Teléfono del reclamante: ingresar el número telefónico de la persona que presenta el caso.

Dirección del reclamante: ingresar la dirección de residencia de la persona que presenta el caso.

Celular reclamante: ingresar el número celular de la persona que presenta el caso.

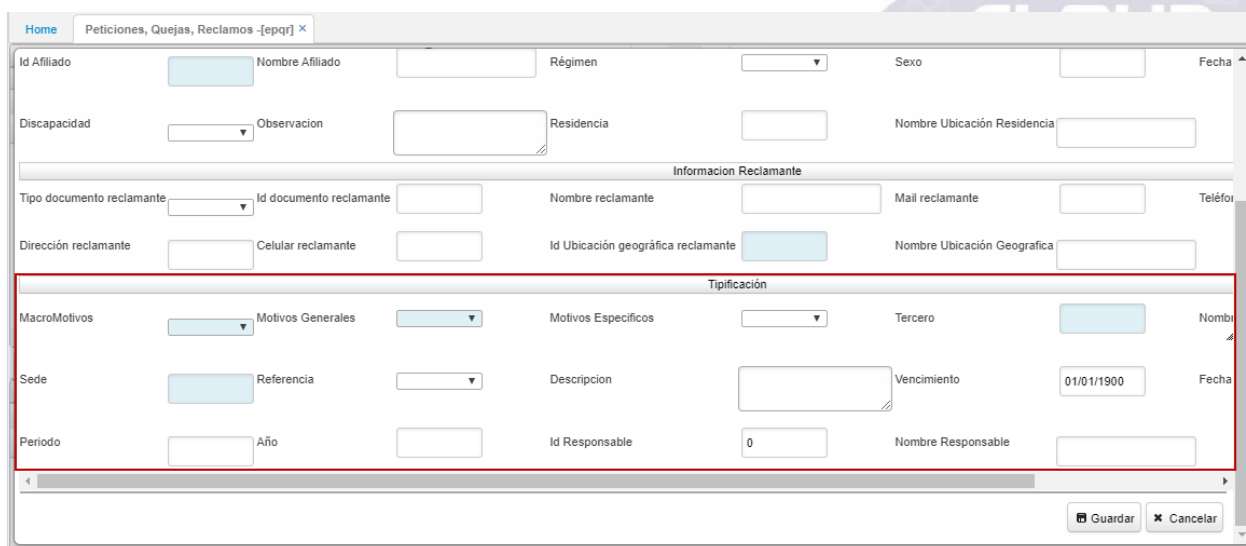


The screenshot shows a web application interface for adding a record. The 'Información Reclamante' section is highlighted with a red border. It contains the following fields:

- Tipo documento reclamante (dropdown)
- Id documento reclamante (text)
- Nombre reclamante (text)
- Mail reclamante (text)
- Teléfono reclamante (text)
- Dirección reclamante (text)
- Celular reclamante (text)
- Id Ubicación geográfica reclamante (dropdown)
- Nombre Ubicación Geografica (text)

Imagen 7 Sección - Información Reclamante

En la sección de *Tipificación* se encuentran los siguientes campos:



The screenshot shows the same web application interface, but with the 'Tipificación' section highlighted with a red border. It contains the following fields:

- MacroMotivos (dropdown)
- Motivos Generales (dropdown)
- Motivos Especificos (dropdown)
- Tercero (text)
- Nombre Tercero (text)
- Sede (text)
- Referencia (dropdown)
- Descripcion (text)
- Vencimiento (text)
- Fecha Vencimiento (text)
- Periodo (text)
- Año (text)
- Id Responsable (dropdown)
- Nombre Responsable (text)

Imagen 8 Sección - Tipificación



Tipificación 1: seleccionar el tipo de entidad con la cual se presentó el caso.

Id1 Tipificación	Tipific
INDEFINIDO	
CON LA EPS	
CON LA IPS-PROVEEDOR	
CON EL ENTE	

Imagen 9 Campo - Id1 Tipificación

Tipificación 2: seleccionar la categoría o departamento en la cual se presentó el caso.

TypificationId2	TypificationId3	Tercero	Nombre
ATENCION HUMANIZADA O CALIDEZ DE LA ATENCION AFILIACION Y REGISTRO AUTORIZACION DEL SERVICIO OPORTUNIDAD DE LA ATENCION CONTRATACION DE PRESTADORES O PROVEEDORES UBICACION Y LOCALIZACION GEOGRAFICA SATISFACCIONES INFORMACION O ASESORIA AL USUARIO PRESTACION DE SERVICIOS MEDICO ASISTENCIALES OTRAS ATENCION HUMANIZADA O CALIDEZ DE LA ATENCION COMPROBACION DE DERECHOS OPORTUNIDAD DE LA ATENCION SEGURIDAD Y RACIONALIDAD TECNICO-CIENTIFICA SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS, MATERIALES E INSUMOS RECAUDO DE COPAGOS O CUOTAS DE RECUPERACION UBICACION Y LOCALIZACION GEOGRAFICA OTRAS ATENCION HUMANIZADA O CALIDEZ DE LA ATENCION			

Imagen 10 Campo - Tipificación Id2

Tipificación 3: seleccionar la causa que llevó al reporte del caso.

TypificationId3	Tercero	Nombre Tercero	Referencia	Descripcion
DESINTERES AL ATENDER INSATISFACCION CON LA ATENCION RECIBIDA DESINTERES AL ATENDER INSATISFACCION CON LA ATENCION RECIBIDA DEMORAS EN LA ATENCION PRESENCIAL BUEN USO DEL PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO RESPETO AL TRATO PREFERENCIAL MAL USO DEL PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO SATISFACCION CON LA ATENCION RECIBIDA DEMORAS EN LA GESTION DE AFILIACION DEMORAS EN LA GESTION DE RETIRO NOVEDADES RETIROS ESTADO DE AFILIACION ACTUALIZACION DE DATOS CORRECCION DE DOCUMENTOS INGRESOS TRASLADOS CAMBIO DE IPS				

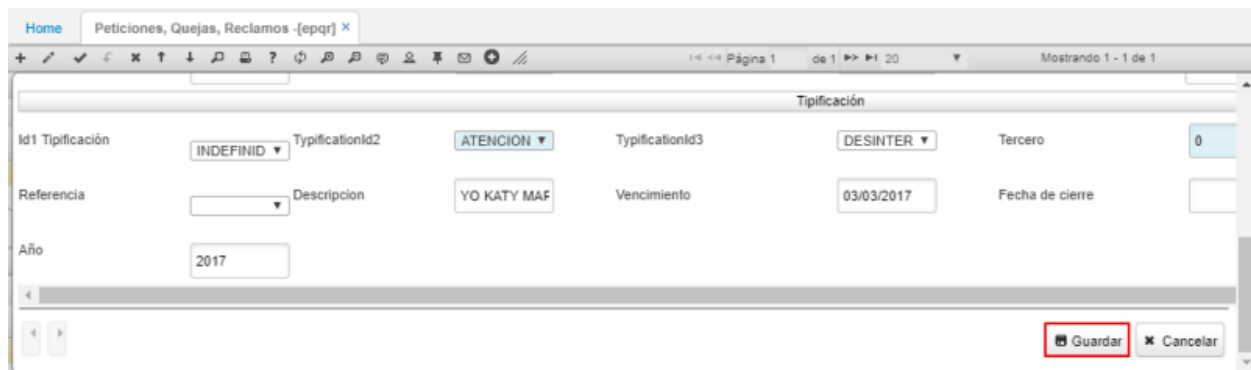
Imagen 11 Campo - Tipificación Id3



Descripción: Hacer la descripción del caso que se reporta.

Vencimiento: ingresar la fecha de vencimiento del caso reportado.

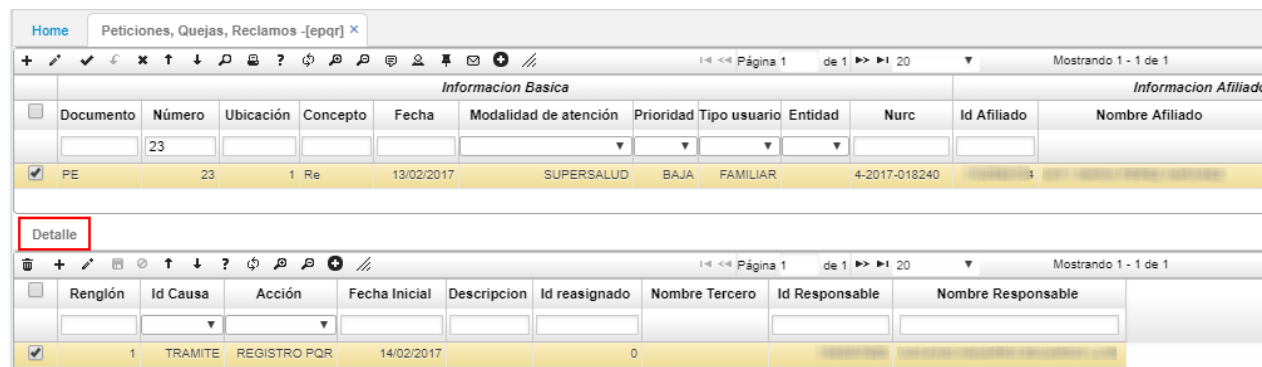
Ingresa la información, guardamos el registro y diligenciamos el detalle.



The screenshot shows a web application interface for 'Peticiónes, Quejas, Reclamos -[epqr]'. The 'Tipificación' section contains several dropdown menus and text fields. The 'Id1 Tipificación' is set to 'INDEFINID', 'TipificaciónId2' is 'ATENCION', 'TipificaciónId3' is 'DESINTER', and 'Tercero' is '0'. The 'Referencia' field is empty, 'Descripción' is 'YO KATY MAF', 'Vencimiento' is '03/03/2017', and 'Fecha de cierre' is empty. The 'Año' field is set to '2017'. At the bottom right, the 'Guardar' button is highlighted with a red box, and the 'Cancelar' button is next to it.

Imagen 12 EPQR - Botón Guardar.

Al guardar el documento en el maestro, el sistema traerá automáticamente el primer renglón del detalle que será el *REGISTRO*. En el detalle se registrará la gestión realizada al caso reportado.



The screenshot shows the 'Detalle' section of the EPQR application. The 'Detalle' tab is highlighted with a red box. The table below shows the details of the case.

Información Básica										Información Afiliado	
Documento	Número	Ubicación	Concepto	Fecha	Modalidad de atención	Prioridad	Tipo usuario	Entidad	Nurc	Id Afiliado	Nombre Afiliado
PE	23	23	1 Re	13/02/2017	SUPERSALUD	BAJA	FAMILIAR		4-2017-018240		

Renglón	Id Causa	Acción	Fecha Inicial	Descripción	Id reasignado	Nombre Tercero	Id Responsable	Nombre Responsable
1	TRAMITE	REGISTRO PQR	14/02/2017		0			

Imagen 13 Detalle aplicación EPQR

Al ingresar un nuevo renglón, se deberá seleccionar si el caso se encuentra en trámite o en cierre, la acción que se deberá realizar para solventar el caso, la fecha en la cual se deberá realizar, hacer una descripción de la actividad, ingresar el número de identificación del funcionario al cual se asigna la actividad y el número de identificación del funcionario que registra la actividad.



Detalle									
Página 1 de 1 20 Mostrando 1									
Renglón	Id Causa	Acción	Fecha Inicial	Descripción	Id reasignado	Nombre Tercero	Id Responsable	Nombre Responsable	
<input type="checkbox"/>									
<input checked="" type="checkbox"/>	0	TRAMITE	EXCUSARSE A	28/02/2018	SE DEBE F	1044785412	undefined	0	undefined
<input checked="" type="checkbox"/>	1	TRAMITE	REGISTRO POR GESTIÓN CON IPS O PROVEEDOR GESTIÓN DE AFILIACIÓN REALIZAR PLAN DE MEJORAMIENTO CORRECTIVO SUSCRIPCIÓN DE ACTA DE SEGUIMIENTO A IPS O PROVEEDORES SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS, MATERIALES E INSUMOS SUMINISTRO DE SERVICIOS DE SALUD EXCUSARSE ANTE USUARIO POR INSATISFACCIÓN GENERADA RESPUESTA A USUARIO NOTIFICACION USUARIO					0	

Imagen 14 Detalle aplicación EPQR

Finalmente, guardamos el registro. Cuando el caso reportado se haya solventado, se debe procesar desde el maestro el documento con el fin de cerrarlo.

2. Atención al usuario

La aplicación **EATE – Atención Usuario**, permite registrar la atención que se le brinda a los usuarios y los motivos de dicha atención, esto con el fin de tener un histórico.

Se ingresa a la aplicación EATE y se crea un nuevo registro.

Agregar registro

Informacion Basica					
Documento	AU	Número		Ubicación	0
Motivo	13	Nombre Motivo		Concepto	AU
				Nombre Concepto	ATENCION USUARIO
				Estado	
				Status	NINGUNO
Informacion Afiliado					
Id Afiliado	2768459	Nombre Afiliado	NIEVES GUETE HENRY	Régimen	CONTRIBU
				Sexo	M
				Fecha de nacimiento	14/05/1980 00
Id Ubicación Afiliado	44650	Nombre ubicación afiliado	SAN JUAN DEL CESAR	Descripción	
Informacion Adicional					
Id Responsable		Nombre Responsable		Periodo	
				Año	

Imagen 15 EATE - Atención Usuario



Se creará un documento *US* con igual concepto *US – Atención Usuario*, en el campo *Motivo* se debe dar doble clic y seleccionar el motivo por el cual el usuario solicitó la atención.

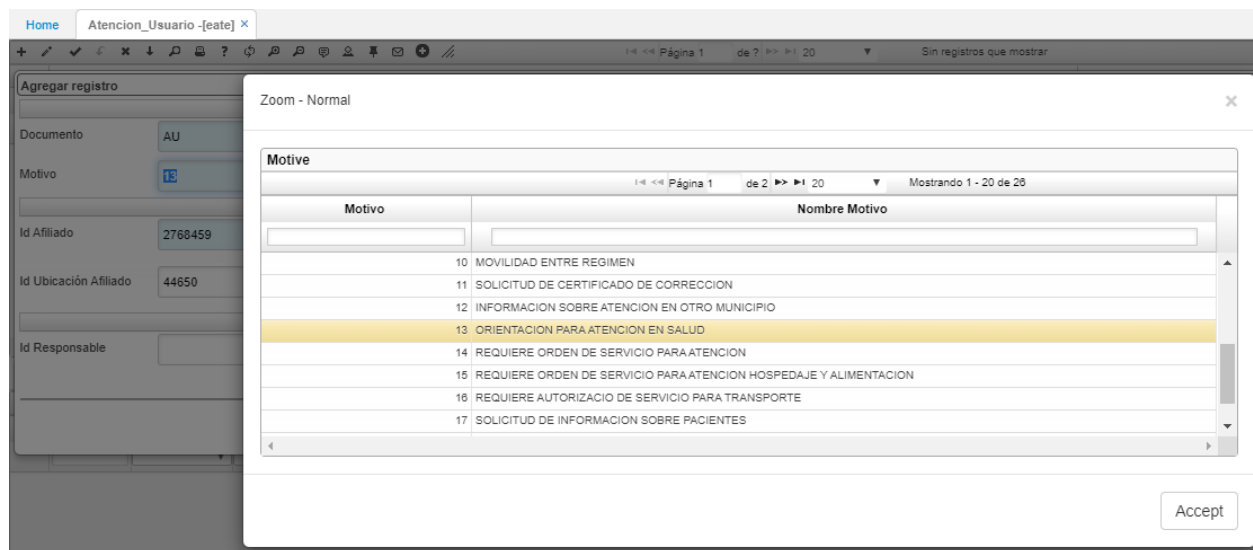


Imagen 16 Campo - Motivo

Seguidamente, en el campo *Id Afiliado*, seleccionamos del zoom el usuario o afiliado que solicitó la atención o por el cual se solicitó la atención.

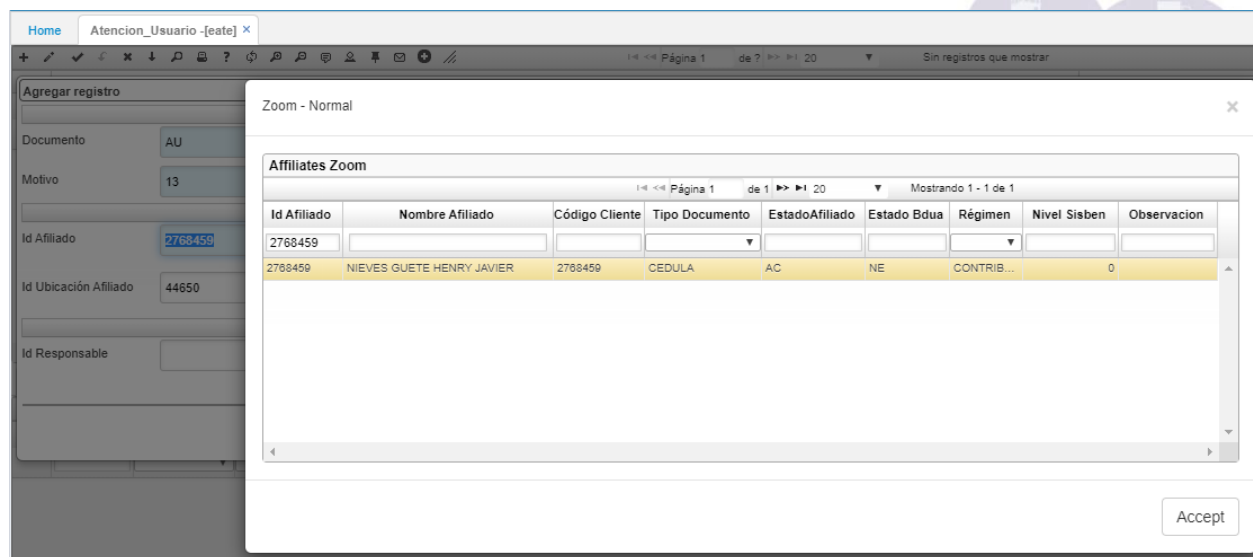


Imagen 17 Campo - Id Afiliación

Al dar clic en *Aceptar*, el sistema traerá los demás datos del afiliado.



En el campo *Descripción* se debe detallar cuál fue la atención que solicitó el usuario.

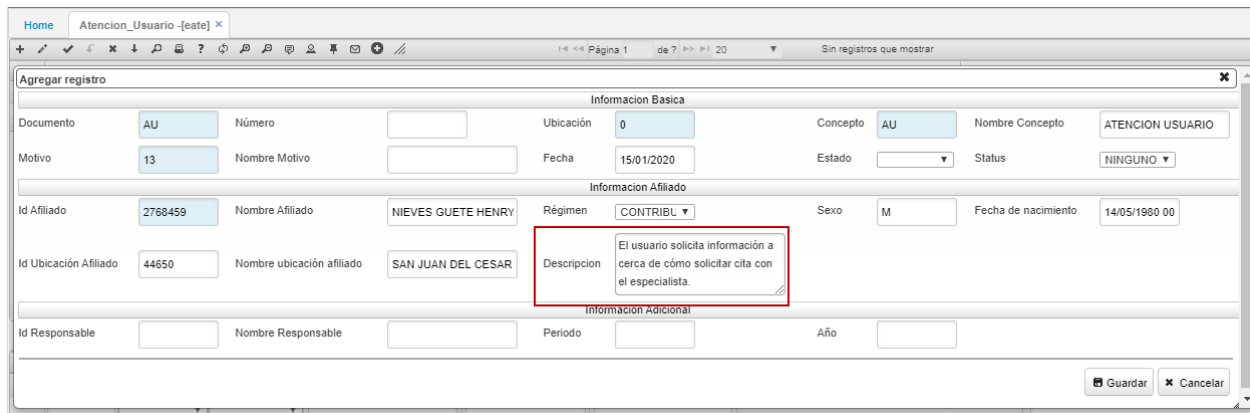
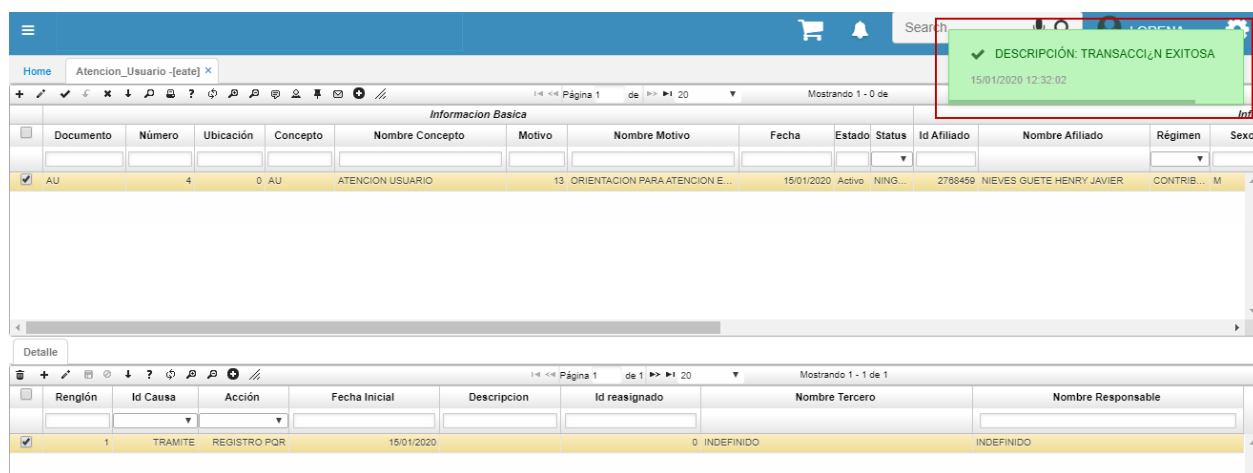


Imagen 18 Campo - Descripción

Finalmente, se da clic en el botón *Guardar* y el sistema arrojará un mensaje de confirmación, lo cual indica que se registró exitosamente la atención al usuario.



Documento	Número	Ubicación	Concepto	Nombre Concepto	Motivo	Nombre Motivo	Fecha	Estado	Status	Id Afiliado	Nombre Afiliado	Régimen	Sexo
✓ AU	4	0 AU	AU	ATENCION USUARIO	13	ORIENTACION PARA ATENCION E...	15/01/2020	Activo	NING...	2768459	NIEVES GUETE HENRY JAVIER	CONTRIB...	M

Imagen 19 Mensaje de confirmación

