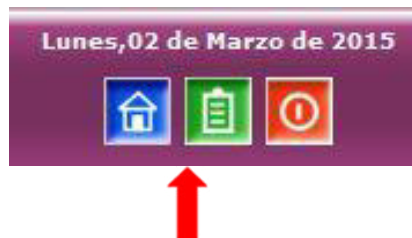
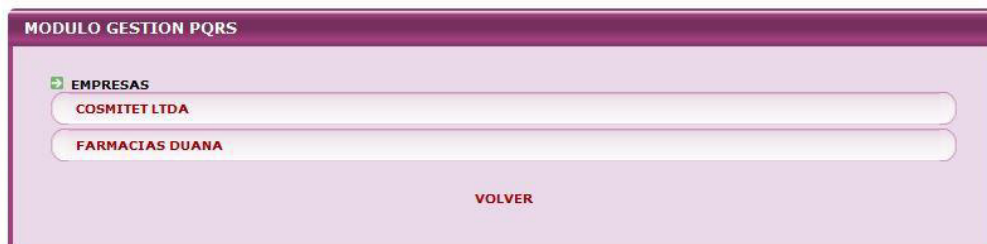
	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	GSC – IT – 02 VERSIÓN 9
	PQRS SERVICIO AL CLIENTE	PAGINA 2 DE 6


- Menú del usuario- PQRS



- **Modulo a escoger:** Cosmitet LTDA – Farmacias Duana



Crear Casos (nuevo)

	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	GSC – IT – 02 VERSIÓN 9
	PQRS SERVICIO AL CLIENTE	PAGINA 3 DE 6

Para ingresar una nueva retroalimentación, se da click para abrir el formato de ingreso de datos.

CORPORACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS INTERNACIONALES THEM & CIA LTDA

MENU DE OPCIONES PQRS

M E N U

CREAR CASOS

CASOS CREADOS

VOLVER

1. Datos del punto de atención

- **Responsable de resolución del caso:** Seleccionamos el área a que pertenece (servicio al cliente)
- **Tipo de cliente:** Cliente - Farmacia
- **Prioridad caso reportado:** Depende del nivel de complejidad que represente la queja: *Urgente, prioritaria y no prioritaria.*

2. Datos del cliente

En la segunda parte aparece la **INFORMACION DEL USUARIO**, la cual hace referencia al usuario/cliente que radica la queja.

REGISTRO DE CASO - PQRS

CREAR CASO

No. CASO: 2

EMPRESA:

DATOS DEL PUNTO DE ATENCION

FARMACIA

MAESTRERO

RESPONSABLE DE RESOLUCION DEL CASO

Logística

PRIORIDAD CASO REPORTADO

Media

LOGISTICA

FECHA RECEPCION	TIPO DOCUMENTO	NUMERO DOCUMENTO	PRODUCTO	CANTIDAD DESPACHADA	CANTIDAD RECIBIDA
02-03-2015 [dd-mm-aaaa]	EFC	11320	173L0372922 - KERRA 500	100	50

INFORMACION DEL CASO

CATEGORIA CASO


Facturado/enviado menor cantidad

NOVEDAD

Repa enviado en menor cantidad

Aceptar

Volver

	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	GSC – IT – 02 VERSIÓN 9
	PQRS SERVICIO AL CLIENTE	PAGINA 4 DE 6

3. Información del caso

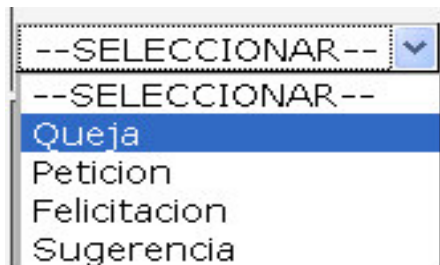
- **Categoría del caso:** En este punto encontramos los de la calidad que relacionan la queja e identifica el tipo de no conformidad presentada:

Queja

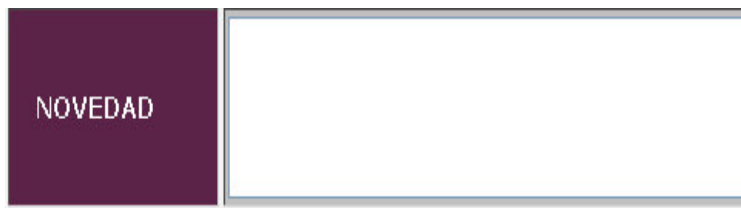
Petición

Felicitación

Sugerencia




Observación y/o seguimiento del caso: En este espacio, se escriben datos relevantes de la no conformidad presentada, datos exactos tales como consecutivo de oficios emitidos por las instituciones (COSMITET –POLICIA ETC...)



Adjuntar archivo: Si se tienen documentos para soportar la retroalimentación, tales como: planes de acción y/o respuestas, se adjunta de la misma forma como se hace en un correo electrónico.



	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	GSC – IT – 02 VERSIÓN 9
	PQRS SERVICIO AL CLIENTE	PAGINA 5 DE 6

Para subir la información se da click en el botón **Aceptar**.

GESTION PQRS


CASO REGISTRADO CORRECTAMENTE

El sistema genera un número que es consecutivo, ese corresponde al número de radicación con el cual se va a identificar el caso para su respectivo seguimiento.

CODIGO	ESM/FARM.	ASIGNADO A	PRIORIDAD	ESTADO CASO	CATEGORIA CASO	OBSERVACION	FECHA CASO	CREADO POR
SC4	MAGISTERIO	Servicio al cliente	Prioritaria	Abierto	Queja	no entrega de un medicamento pregabalina 300 mg.	2015-03-02 18:09:17.47522	servicio.cliente
SC3	MAGISTERIO	Servicio al cliente	Prioritaria	Abierto	Queja	no entrega de un medicamento pregabalina 300 mg.	2015-03-02 18:06:30.474421	servicio.cliente
LO4	FERROCARRILES	Logística	Media	Abierto	Facturado/enviado menor cantidad	LANTUS MENOR CANTIDAD	2015-03-02 16:29:10.30107	servicio.cliente
SC2	FERROCARRILES	Servicio al cliente	Urgente	Abierto	Queja	queja por la no entrega de medicamento Neuribion	2015-03-02 16:28:20.562475	servicio.cliente
LO3	MAGISTERIO	Logística	Media	Abierto	Mayor valor facturado	mnvmnbvnbvnbv	2015-03-02 16:22:28.588789	mauricio.barrios
LO2	PEREIRA	Logística	Media	Abierto	Facturado/no enviado	No se envió	2015-03-02 14:59:50.626919	mauricio.barrios
VOLVER								

Para realizar seguimientos a los casos se ingresa por **CASOS CREADOS** donde aparece un listado de los casos que ha generado el usuario, en **ESTADO** se debe desplegar las opciones **ABIERTO o CERRADO** y **Fecha inicial – Fecha final** cómo ayuda en la búsqueda y se da click en **Buscar** puede hacer un seguimiento de todas investigaciones y respuestas recibidas al caso radicado, Así mismo, agregar opiniones, actualizaciones o evidencia de datos por el adjunto.

CASOS CREADOS

	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	GSC – IT – 02 VERSIÓN 9
	PQRS SERVICIO AL CLIENTE	PAGINA 6 DE 6

ACTUALIZACION/SEGUIMIENTO CASOS PQRS

CODIGO	<input type="text"/>	Fecha Inicial <input type="text"/> [dd/mm/aaaa]
ESTADO:	<div> <div>SELECCIONAR</div> <div>SELECCIONAR</div> <div>ABIERTO</div> <div>CERRADO</div> </div>	Fecha Final <input type="text"/> [dd/mm/aaaa] <input type="button" value="BUSCAR"/>

[VOLVER](#)

4. Cierre del caso

El usuario que radica el caso o PQRS de servicio al cliente, es el responsable de su cierre dando click en el cuadro **Cerrar** cuando esté de acuerdo con la respuesta brindada y debe calificar de acuerdo a la efectividad del caso.

SEGUIMIENTO / OBSERVACION

DETALLE	no entrega de un medicamento pregabalina 300 mg.	USUARIO	servicio.cliente	FECHA OBSERV.	2015-03-02 06:09:17
NUEVA RESPUESTA	Se entrega medicamento a la paciente	CERRAR CASO: ?	<input type="checkbox"/> CERRAR <input type="button" value="CALIFICAR"/>		

[VOLVER](#)

☒ CERRAR

CALIFICAR

CALIFICAR

Excelente

Bueno

Aceptable

Malo

Aprobado por el Facilitador de servicio al cliente
El 17 de marzo de 2019