

Folio:	<b>MO-004-GC-2022</b>
Solicitado por	MARIA EUGENIA ACEVEDO
Responsable	CARLOS GARATE CARDOSO

**DEFINICIÓN DE CATEGORÍAS Y RESPONSABLES DE ATENCIÓN MÓDULO DE ATENCIÓN A QUEJAS**
**DIMENSIÓN DE SERVICIO - 1 FIABILIDAD**

CATEGORIA	RESPONSABLE	CORREO
<b>1.- Confiabilidad:</b> Cuando expresamente el cliente no confía en el informe de resultados emitidos o en informe de resultados es erróneo	Jazmín Elizabeth Aispuro Morales María Andrea Ruíz López Ana Karina Cuevas Ortega	<a href="mailto:jazmin.aispuro@certuslab.com.mx">jazmin.aispuro@certuslab.com.mx</a> <a href="mailto:andrea.ruiz@certuslab.com.mx">andrea.ruiz@certuslab.com.mx</a> <a href="mailto:microbiologiasanitaria@certuslab.com.mx">microbiologiasanitaria@certuslab.com.mx</a>
<b>2.- Experiencia del servicio:</b> En donde expresamente el cliente se queja de la experiencia o donde ya se involucran <b>más de 2 áreas o procesos</b> , es decir que se queja de recepción de toma de muestra que son los 2 puntos que conoce	Ana Laura Angulo Quintana Gabriela Landín Espinoza Heidi Ivette Montes Aguayo Florencia Guadalupe Montiel Tadeo Adriana Guadalupe Montesino Maya María Magdalena Morales Vega Sarahi Espinoza Alcocer Dora Guadalupe Colio Díaz	<a href="mailto:analaure.angulo@certuslab.com.mx">analaure.angulo@certuslab.com.mx</a> <a href="mailto:gabriela.landin@certuslab.com.mx">gabriela.landin@certuslab.com.mx</a> <a href="mailto:heidi.montes@certuslab.com.mx">heidi.montes@certuslab.com.mx</a> <a href="mailto:flor.montiel@certuslab.com.mx">flor.montiel@certuslab.com.mx</a> <a href="mailto:adriana.montesino@certuslab.com.mx">adriana.montesino@certuslab.com.mx</a> <a href="mailto:magdalena.morales@certuslab.com.mx">magdalena.morales@certuslab.com.mx</a> <a href="mailto:sarahi.espinoza@certuslab.com.mx">sarahi.espinoza@certuslab.com.mx</a> <a href="mailto:guadalupe.colio@certuslab.com.mx">guadalupe.colio@certuslab.com.mx</a>

**DIMENSIÓN DE SERVICIO - 2. CAPACIDAD DE RESPUESTA**

CATEGORIA	RESPONSABLE	CORREO
<b>3.- Entrega de resultados:</b> Todo lo relacionado con entrega tardía, no envío de informes de resultados	Jazmín Elizabeth Aispuro Morales Gabriela Landín Espinoza Heidi Ivette Montes Aguayo	<a href="mailto:jazmin.aispuro@certuslab.com.mx">jazmin.aispuro@certuslab.com.mx</a> <a href="mailto:gabriela.landin@certuslab.com.mx">gabriela.landin@certuslab.com.mx</a> <a href="mailto:heidi.montes@certuslab.com.mx">heidi.montes@certuslab.com.mx</a>
<b>4.- Tiempo de espera,</b> Cuando expresamente se queja de la lentitud de la atención en cualquiera de los servicios	Florencia Guadalupe Montiel Tadeo Adriana Guadalupe Montesino Maya María Magdalena Morales Vega Sarahi Espinoza Alcocer Dora Guadalupe Colio Díaz	<a href="mailto:flor.montiel@certuslab.com.mx">flor.montiel@certuslab.com.mx</a> <a href="mailto:adriana.montesino@certuslab.com.mx">adriana.montesino@certuslab.com.mx</a> <a href="mailto:magdalena.morales@certuslab.com.mx">magdalena.morales@certuslab.com.mx</a> <a href="mailto:sarahi.espinoza@certuslab.com.mx">sarahi.espinoza@certuslab.com.mx</a> <a href="mailto:guadalupe.colio@certuslab.com.mx">guadalupe.colio@certuslab.com.mx</a>
<b>5.- Facturación:</b> Es lo relacionado con la entrega de la factura, generación de la factura o a fin	David Palomec Posada	<a href="mailto:david.palomec@certuslab.com.mx">david.palomec@certuslab.com.mx</a>

Folio:	<b>MO-004-GC-2022</b>
Solicitado por	MARIA EUGENIA ACEVEDO
Responsable	CARLOS GARATE CARDOSO

**DIMENSIÓN DE SERVICIO -3.- SEGURIDAD**

CATEGORIA	RESPONSABLE	CORREO
6.- <b>Seguridad sanitaria:</b> Es lo relacionado a las barreras de seguridad y desinfección	Carlos Antonio Gárate Cardoso	<a href="mailto:carlos.garate@certuslab.com.mx">carlos.garate@certuslab.com.mx</a>

CATEGORIA	RESPONSABLE	CORREO
7.- <b>Competencia técnica, habilidades duras y blandas específicamente del servicio:</b> Es donde expresamente el paciente menciona que quien lo atiende no tiene la habilidad, destreza o duda de su capacitación durante la atención, etc	Ana Laura Angulo Quintana	<a href="mailto:analaura.angulo@certuslab.com.mx">analaura.angulo@certuslab.com.mx</a>

**DIMENSIÓN DE SERVICIO - 4.- EMPATÍA**

CATEGORIA	RESPONSABLE	CORREO
8.- <b>Atención a Clientes:</b> Es específicamente lo relacionado a la atención telefónica, fallas en la información brindada telefónicamente	Erika Georgina Medina Hernández Yanetzi Nalani Villalobos Aguirre	<a href="mailto:supervisionsc@certuslab.com.mx">supervisionsc@certuslab.com.mx</a> <a href="mailto:supervisionsc@certuslab.com.mx">supervisionsc@certuslab.com.mx</a>

CATEGORIA	RESPONSABLE	CORREO
9.- <b>Recepción:</b> Es lo relacionado con el alta, cobro y actitud de servicio de las recepcionistas	Gabriela Landin Espinoza Heidi Ivette Montes Aguayo	<a href="mailto:gabriela.landin@certuslab.com.mx">gabriela.landin@certuslab.com.mx</a> <a href="mailto:heidi.montes@certuslab.com.mx">heidi.montes@certuslab.com.mx</a>
10.- <b>Toma de muestra:</b> Es relacionado con la extracción de la muestra y actitud de servicio de los flebotomistas	Florencia Guadalupe Montiel Tadeo Adriana Guadalupe Montesino Maya María Magdalena Morales Vega Sarahi Espinoza Alcocer Dora Guadalupe Colio Díaz	<a href="mailto:flor.montiel@certuslab.com.mx">flor.montiel@certuslab.com.mx</a> <a href="mailto:adriana.montesino@certuslab.com.mx">adriana.montesino@certuslab.com.mx</a> <a href="mailto:magdalena.morales@certuslab.com.mx">magdalena.morales@certuslab.com.mx</a> <a href="mailto:sarahi.espinoza@certuslab.com.mx">sarahi.espinoza@certuslab.com.mx</a> <a href="mailto:guadalupe.colio@certuslab.com.mx">guadalupe.colio@certuslab.com.mx</a>
11.- <b>Precio:</b> Son las asociadas a que son caros los servicios	Abraham Morales López	<a href="mailto:abraham.morales@certuslab.com.mx">abraham.morales@certuslab.com.mx</a>

Folio:	<b>MO-004-GC-2022</b>
Solicitado por	MARIA EUGENIA ACEVEDO
Responsable	CARLOS GARATE CARDOSO

DIMENSIÓN DE SERVICIO - ELEMENTOS TANGIBLES		
CATEGORIA	RESPONSABLE	CORREO
12.- <b>Infraestructura:</b> Es lo relacionado con quejas de las condiciones de infraestructura de la sucursal, como condiciones de las instalaciones	Cruz Zita Lopez Trujillo	<a href="mailto:zita.trujillo@certuslab.com.mx">zita.trujillo@certuslab.com.mx</a>
13.- <b>Limpieza:</b> Asociadas a Baños sucios, Sucursal no limpia		

13.- Sin Datos---- Esta categoría salió, pq hay quejas sin enunciado de lo que se queja, es decir se desconoce de que se queja y no se puede categorizar, **quedaría nula y se categoriza como N/A** a reserva de otro comentario

## Reporte de avances

El pasado 10 de marzo se reporta por Oscar el avance

The screenshot shows the Certus C-XP application interface. On the left, there is a list of patients with their names, IDs, and status icons. The main area displays the details of a complaint (Queja) for Keren Angelica Santos Mena. The complaint details include the patient's name, email, order number, receptionist, and a response. A dropdown menu is open, showing various service categories like 'Atención a Clientes', 'Confianza', 'Entrega de Resultados', 'Experiencia de Servicio', 'Facturación', 'Infraestructura', 'Limpieza', 'Precio', 'Recepción', 'Seguridad Sanitaria', 'Sin Datos', 'Tiempo de Espera', and 'Toma de Muestra'. The 'Confianza' category is selected.

Recién se recibe una queja se pudiera categorizar por la causa reportada por el paciente o cliente

Folio:	<b>MO-004-GC-2022</b>
Solicitado por	MARIA EUGENIA ACEVEDO
Responsable	CARLOS GARATE CARDOSO

El paso siguiente sería la asignación de responsable de seguimiento, pudiendo quedar de la siguiente forma, seleccionando 1 o mas correos.

Sucursales  
- Todas -

**Queja**

**Paciente:** KEREN ANGELICA SANTOS MENA

**Email:** kerensantos\_28@hotmail.com

**Orden:** 018220217-0034

**Fecha de Orden:** 2022-02-17 09:02

**Recepcionista:** ROSA MARÍA CORTEZ PACHECO

**Flebotomista:** HEIZI NAVELI NOVOA RUIZ

**Sucursal:** ENSENADA

**Fecha de Entrega:** 2022-02-17 18:02

**Fecha de Encuesta:** 2022-03-04 11:06

Atención a Clientes

Confiability

Entrega de Resultados

Experiencia de Servicio

Facturación

Infraestructura

Limpieza

Precio

Recepción

Seguridad Sanitaria

Sin Datos

Tiempo de Espera

Toma de Muestra

(Categoría)

Confiability

**RESPONSABLE ASIGNADO**

Jazmin Elizabeth Asipura Morales	<a href="mailto:jazmin.asipura@certuslab.com.mx">jazmin.asipura@certuslab.com.mx</a>
Gabriela Landin Espinoza	<a href="mailto:gabriela.landin@certuslab.com.mx">gabriela.landin@certuslab.com.mx</a>
Heidi Ivette Montes Aguayo	<a href="mailto:heidi.montes@certuslab.com.mx">heidi.montes@certuslab.com.mx</a>
Florencia Guadalupe Montiel Tadeo	<a href="mailto:flor.montiel@certuslab.com.mx">flor.montiel@certuslab.com.mx</a>
Adriana Guadalupe Montesino Maya	<a href="mailto:adriana.montesino@certuslab.com.mx">adriana.montesino@certuslab.com.mx</a>
Maria Magdalena Morales Vega	<a href="mailto:magdalena.morales@certuslab.com.mx">magdalena.morales@certuslab.com.mx</a>
Sarahi Espinoza Alcocer	<a href="mailto:sarahi.espinoza@certuslab.com.mx">sarahi.espinoza@certuslab.com.mx</a>
Dora Guadalupe Cotto Diaz	<a href="mailto:guadalupe.cotto@certuslab.com.mx">guadalupe.cotto@certuslab.com.mx</a>

REGRESAR

F) CONCLUSIONES DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS			
No.	CONCLUSIÓN POR LA CUAL SE CONSIDERA EFECTIVA	RESPONSABLE	FECHA CIERRE