	QUEJAS Y/O RECLAMOS		Código	
			GS-DC-027	
	Fecha De Vigencia	29/01/2021	Versión 1	Página 1 de 2

## 1. OBJETIVO.

Establecer la metodología para el trámite de quejas y/o reclamos que se derivan de la prestación de los servicios que ofrecen en el centro médico AFICENTER

## 2. ALCANCE.

Aplica a todos los procesos relacionados con el cliente y/o partes interesadas, del centro médico AFICENTER. , comprende desde la recepción de la queja y/o reclamo hasta la respuesta o solución.

## 3. RESPONSABLE.

Líder asistencial

## 4. DEFINICIONES.

**Queja y/o reclamo:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. Manifestación de una no conformidad detectada por el cliente, exigiendo una contraprestación por ello.

**Reclamante:** Persona, organización o su representante que expresa una queja.

**Satisfacción del cliente:** Percepción de un cliente en el grado en que se ha cumplido los requisitos.


**Servicio al cliente:** Interacción entre la organización y el cliente, a lo largo del ciclo de vida del producto.

**Cliente:** Persona que recibe un producto.

**Conflicto:** Desacuerdo, proveniente de una queja para un proveedor.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Act.	Descripción	Responsable	Registro
1	Las quejas y/o reclamos podrán ser recibidas en cualquier medio: Verbal, virtual o escrita de manera sistemática. La persona que recepciones la queja en físico, debe revisar que todos los espacios del formato de registro de queja y/o reclamo estén diligenciados.	Personal en general.	Registro de queja y/o reclamo (GS-FR-010)
2	El formato diligenciado debe ser entregado al	Director	Registro de queja

	<b>QUEJAS Y/O RECLAMOS</b>		<b>Código</b>	
			GS-DC-027	
	<b>Fecha De Vigencia</b>	<b>29/01/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 2 de 2

<b>Act.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Registro</b>
	Director administrativo, quien deberá reportar un número consecutivo para su control en el consolidado de quejas y/o reclamos e iniciar a dar la respuesta, quien deberá responder en un término menor a ocho días hábiles.	administrativo	y/o reclamo (GS-FR-010)
3	Determinar las acciones que corrijan la queja o el reclamo presentado, definir los responsables de ejecutar dichas acciones y la fecha prevista para su implementación y comunicarle al cliente las decisiones tomadas. Toda queja o reclamo debe ser contestada en un término de no mayor a 8 días hábiles. Ejecutar las acciones que se disponen en el formato de quejas y/o reclamos en las fechas establecidas recopilar la documentación generada a partir de las acciones implementadas y anexar como soporte al formato de registro de quejas y reclamos para seguimiento y control.	Director administrativo.	Registro de queja y/o reclamo (GS-FR-010)
4	Verificar el cumplimiento de las acciones planteadas dentro de las fechas acordadas.	Director administrativo	Registro de queja y/o reclamo (GS-FR-010)
5	Verificar que las acciones ejecutadas hayan corregido eficazmente el problema presentado. En caso que no se cumplan las acciones previstas o que la acción implementada no haya dado solución al problema presentado se debe establecer un nuevo tratamiento hasta lograr dar la solución requerida.	Director administrativo	Registro de queja y/o reclamo (GS-FR-010)
6	Cuando se ha solucionado el problema se da respuesta al cliente en forma escrita.	Director administrativo	Oficio
7	En caso de apertura de acción correctiva, se debe proceder según lo establecido en el procedimiento de ACCIONES CORRECTIVAS (GI-DC-006).	Director administrativo	Acciones correctivas, preventivas y de mejora (GI-FR-002)

## 6. REGISTROS RELACIONADOS

Registro de queja y/o reclamo (GS-FR-010)

Acciones correctivas, preventivas y de mejora (GI-FR-002).