



PROCEDIMIENTO PQRSF SYNLAB COLOMBIA

Servicio al Cliente SYNLAB

OBJETIVO

Definir la Metodología para establecer la identificación, registro y control de las solicitudes, quejas, reclamos (PQRS), reconocimientos (felicitaciones) **ocurridos durante la prestación del servicio** a los pacientes/clientes del Grupo Synlab Colombia. asegurando mediante el **análisis periódico** del comportamiento de las PQRS y Felicitaciones, el **desarrollo de acciones efectivas** encaminadas al **mejoramiento continuo** en la calidad del servicio y en brindar una **respuesta oportuna** a los pacientes/clientes que contribuyan a la Fidelización y Satisfacción de todos nuestros grupos de interés.

ALCANCE

Procedimiento que se aplica a las solicitudes, quejas, reclamos y reconocimientos manifestados durante la prestación de los servicios ofertados, en el Laboratorio clínico, Consulta Médica, Laboratorio Bioindustrial y Línea de Dispositivos Médicos (Bioter) del Grupo Synlab Colombia.

NORMATIVIDAD

1. NTC ISO 10002.
2. Artículo 23 de la constitución Nacional de Colombia.
3. Ley 1755 del 2015.
4. ISO 9001: 2015
5. ISO 17025: 2017

POLITICA:

El Grupo Synlab Colombia, asegura a sus pacientes/clientes, canales de comunicación adecuados y de fácil acceso para expresar sus PQRSF con el compromiso de:

- ✓ Facilitar sistemas de información a través de una atención personalizada.
- ✓ Personal dispuesto para que atienda y canalice todas sus inquietudes.
- ✓ Brindar soluciones de manera oportuna ajustada a la norma.
- ✓ Garantizar un manejo confidencial, equitativo e imparcial de sus PQRSF.
- ✓ Asegurar acciones eficaces para lograr su Satisfacción y Fidelización.
- ✓ Cumplir con lo establecido en el procedimiento SAC-PR-001 frente a la recepción, tratamiento y respuesta al Cliente.

DEFINICIONES

PQRSF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes/Sugerencias y Felicitaciones interpuestas y/o Documentadas en nuestros sistemas de gestión.

Queja/Reclamo/Petición: Expresión de insatisfacción por parte de un paciente/cliente a Synlab Colombia, con respecto a sus productos, servicios y proceso donde se espera una respuesta y/o solución. Se incluye derechos de peticiones, tutelas y demandas.

Solicitud/Sugerencia: Manifestación del cliente y/o usuario para solicitar información, recomendar, sugerir, realizar una observación u orientación acerca de los servicios que presta el laboratorio clínico y Bioindustrial y Líneas de Insumos y Dispositivos Médicos.

Felicitación/Reconocimiento: Expresión de agrado o satisfacción por parte de un paciente/cliente a Synlab Colombia o hacia sus colaboradores, con respecto a sus productos, servicios y procesos.

Proceso Causante: Es el proceso que genero el motivo raíz de la queja y el responsable de ejecutar correcciones y/o acción correctiva en el módulo de planes de acción.

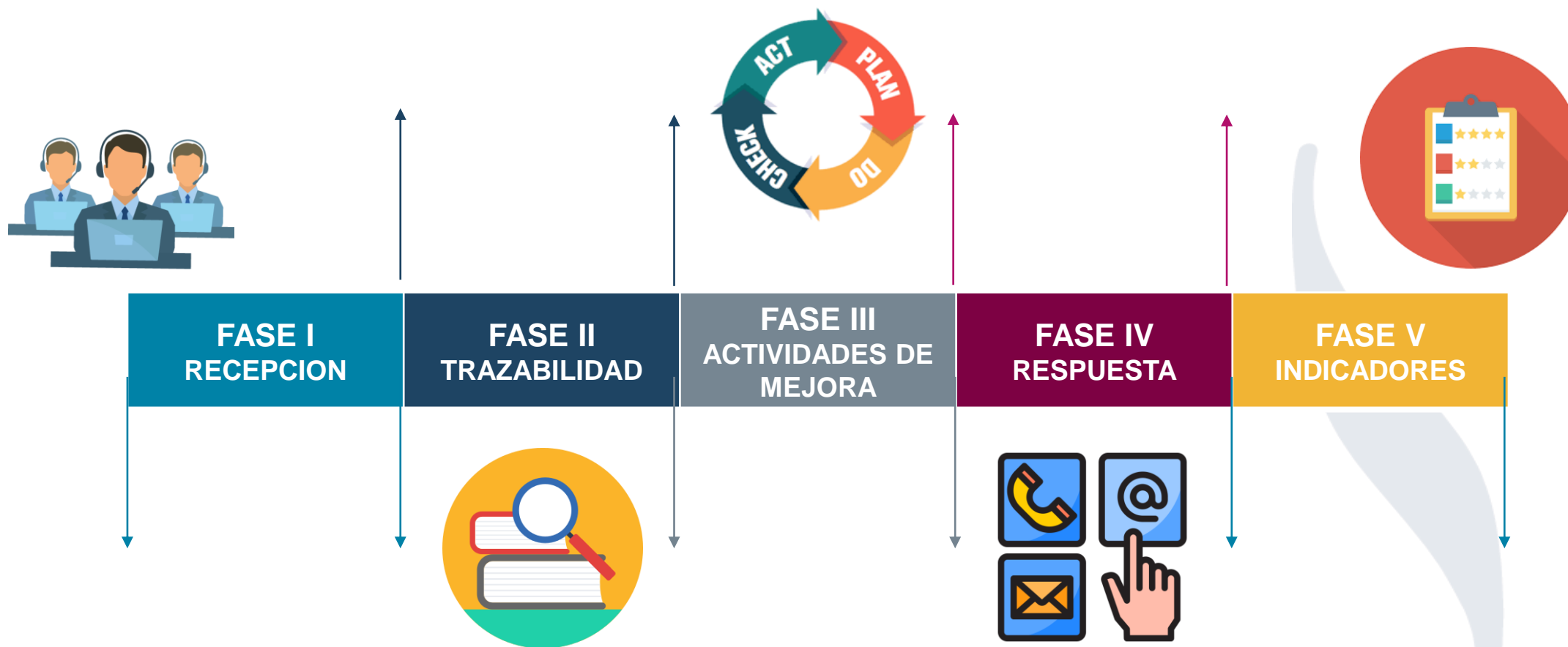
Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y/o Expectativas.



QUEJA POR SERVICIO : Son todas las quejas que tengan que ver con la prestación del servicio,. Fallas en todos nuestros procesos o funcionarios que intervienen en dicho proceso.

QUEJA RESULTADO : Todas las inconformidades sobre la desconfianza en el resultado emitido (Documento que se le entrega al Usuario/Cliente) no solo por el análisis sino por cualquier irregularidad presentada.

FASES PARA LA GESTION DE PQRSF GRUPO SYNLAB COLOMBIA



FUENTES DE INFORMACION

**FASE I
RECEPCION**

Presencial: En nuestras sedes a nivel nacional.

Presencial: en nuestras sedes a nivel nacional

Página web: www.bioindustrial.synlab.co

Correo electrónico: bioindustrial@synlab.co

Líneas de atención:

Santa Marta	Barranquilla	Cartagena
(605) 435 83 44	(605) 377 00 15	(605) 693 19 47

Medellín	Manizales	Bogotá	Cali
(604) 516 67 40	(606) 896 22 42	(601) 593 83 93	(602) 660 70 70

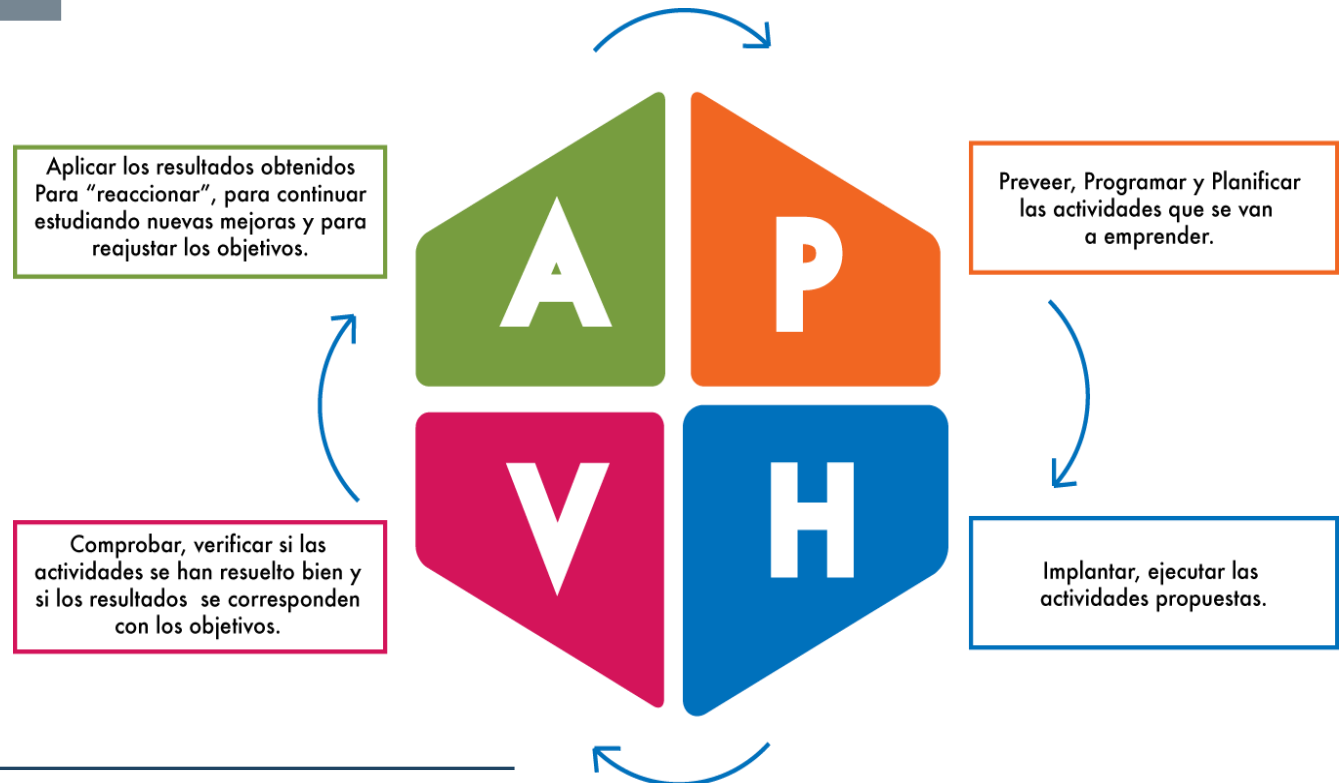


ANALISIS DE CASO, ACCIONES DE MEJORAMIENTO INTERNO Y PROCESOS CAUSANTES



ANALISIS DE CASO y ACCIONES DE MEJORAMIENTO INTERNO:

Las PQR son consideradas no conformidades posteriores a la entrega del servicio y son tratados de acuerdo con el procedimiento para la gestión de PQRSF, Solicitudes, Quejas, Reclamos y Reconocimientos tratado en este documento, el cual permite documentar el **Correctivo Inmediato (tratamiento de la queja)** o generar un **Plan de Acción: AC, AP o AM (según corresponda)**, cuando el análisis de motivos y de tendencias así lo ameriten.



TIEMPOS Y METODOLOGIA DE RESPUESTA

**FASE IV
RESPUESTA**

NIVEL DE RESOLUCIÓN	TIEMPOS DE RESPUESTA
Evento Adverso (Quejas por Servicio y Resultado)	10 días hábiles
Nivel bajo (solicitud y quejas por servicio)	
Nivel medio (reclamos y quejas por resultado)	
Nivel Medio Jurídico (consulta Jurídica)	
Nivel Alto -Quejas (SuperSalud Invima, Derechos de Petición, Tutelas, etc.)	
	Tiempo exigido en el proceso, no superior a 2 días hábiles



METODOLOGIA:

Tipo de Cliente	Llamada	E – Mail (Carta Adjunta)	Correo Certificado (Carta Física)	Presencial
CLIENTE BIOINDUSTRIAL	N/A	Prioridad	2da Opción	3ra Opción



SYNLAB

BIOINDUSTRIAL

MÁS INFORMACIÓN EN

LÍNEA DE ANÁLISIS INDUSTRIALES GRUPO SYNLAB

Santa Marta	Barranquilla	Cartagena
(605) 435 83 44	(605) 377 00 15	(605) 693 19 47

Medellín	Manizales	Bogotá	Cali
(604) 516 67 40	(606) 896 22 42	(601) 593 83 93	(602) 660 70 70