



MANUAL DE USUARIO SISTEMA DE INFORMACION QUEJAS Y RECLAMOS

MANUAL DE USUARIO SISTEMA DE INFORMACION QUEJAS Y RECLAMOS



OFICINA ASESORA DE PLANEACION

Este manual es de propiedad exclusiva del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NARIÑO, por lo cual no debe ser reproducido, distribuido, corregido o prestado, total o parcialmente por cualquier medio sin la previa autorización de la Dirección del IDSN, el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación o el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.

Elaboró: RUTH JIMENA INSUASTY Contratista.	Revisó: GUSTAVO CUELLAR DE LOS RIOS Profesional Especializado	Aprobó: NILSA VILLOTA ROSERO Jefe de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014

MANUAL DE USUARIO

SISTEMA DE INFORMACION QUEJAS Y RECLAMOS

Existen 5 roles de usuario para ingresar al Sistema de Informacion Quejas y Reclamos:

- Administrador:
- Interno:
- Externo:
- Público:

1. USUARIO PÚBLICO

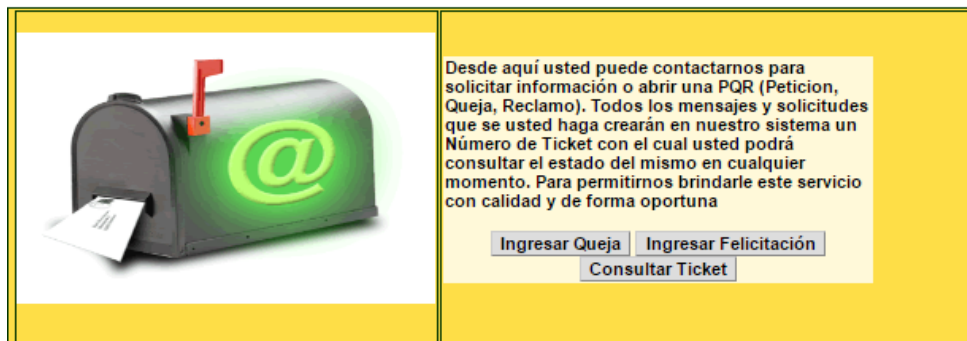
ACCESO AL SISTEMA

El ingreso al Sistema de Información de Quejas y Reclamos se realiza a través de la siguiente página Web, que pertenece al Instituto Departamental de Salud de Nariño <http://www.idsn.gov.co/>

Luego en la sección Sistemas de Información, dar click en:



Muestra ls siguiente pantalla de inicio con el menú:



Elaboró: RUTH JIMENA INSUASTY Contratista.	Revisó: GUSTAVO CUELLAR DE LOS RIOS Profesional Especializado	Aprobó: NILSA VILLOTA ROSERO Jefe de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014

1.1 **Ingresar Queja**

Permite ingresar una queja, teniendo en cuenta los siguientes datos:

Datos Personales: No. de Identificación, apellidos, nombres, teléfono, dirección correspondencia, email, Departamento.

Descripción de la Queja o Reclamo: Fecha de recepción, Tipo de queja o reclamo (puede ser externa o interna), fecha de ocurrencia, Hora ocurrencia, situación presentada, documentos anexos, sugerencias para mejorar el servicio objeto de la Queja o Reclamo, Ciudad de ocurrencia (solo Departamento de Nariño), Institución o Empresa de Ocurrencia, Oficina o Dependencia de Ocurrencia.

Datos del Funcionario a quien se dirige La queja: No. de Identificación, apellidos, nombres, cargo.

FORMULARIO DE REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS			
DATOS PERSONALES			
No. de Identificación:	Apellidos:	Nombres:	Telefono:
Dirección Correspondencia		E-mail:	
Departamento			
DESCRIPCION DE LA QUEJA O RECLAMO			
Fecha de Recepción	Tipo de queja o reclamo		
20/10/2016	Externa -> Servidor Otra Institución		
Fecha de ocurrencia	Hora de Ocurrencia		
Dia:	Mes:	Año:	Horas Minutos am/pm
---	---	---	---
* Situación Presentada			
Documentos Anexos Que soportan la queja o reclamo:		Sugerencias para mejorar el servicio objeto de la Queja o reclamo	
Archivo1	Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado	
Archivo2	Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado	
Archivo3	Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado	
Cargar archivos			
*Ciudad de Ocurrencia (Solo Departamento de Nariño)		Institución/Empresa de Ocurrencia:	
Pasto		----->	
Oficina/Dependencia de Ocurrencia:			
----->			
DATOS DEL FUNCIONARIO A QUIEN SE DIRIGE LA QUEJA			
No. de Identificación:	Apellidos:	Nombres:	Cargo:
----->			
<input type="button" value="Aceptar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>			

1.2 **Ingresar Felicitación**

Permite ingresar nueva felicitación, teniendo en cuenta los siguientes campos:

Datos Personales: No. de Identificación, apellidos, nombres, teléfono, dirección correspondencia, email, Departamento.

Mensaje de Felicitación. felicitación

Datos del Funcionario a Felicitar: Apellidos, Nombres, Cargo.

FORMULARIO DE REGISTRO DE FELICITACIONES			
DATOS PERSONALES			
No. de Identificación:	Apellidos:	Nombres:	Telefono:
Dirección Correspondencia		E-mail:	
Departamento			
----->			
20/10/2016			
* Felicitación			
----->			
DATOS DEL FUNCIONARIO A FELICITAR			
Apellidos:	Nombres:	Cargo:	
----->			
<input type="button" value="Aceptar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>			

Elaboró: RUTH JIMENA INSUASTY Contratista.	Revisó: GUSTAVO CUELLAR DE LOS RIOS Profesional Especializado	Aprobó: NILSA VILLOTA ROSERO Jefe de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014



MANUAL DE USUARIO SISTEMA DE INFORMACION QUEJAS Y RECLAMOS

- 1.3 **Consultar Ticket** Permite verificar el estado del ticket radicado, ingresando el numero de solicitud.

Ingresa el Número de solicitud asignado en el momento que presento la queja.....

Número de Solicitud:

Elaboró: RUTH JIMENA INSUASTY Contratista.	Revisó: GUSTAVO CUELLAR DE LOS RIOS Profesional Especializado	Aprobó: NILSA VILLOTA ROSERO Jefe de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014

2. USUARIO: ADMINISTRADOR INTERNO/EXTERNO

INGRESO AL SISTEMA

El ingreso al Sistema de Información de Quejas y Reclamos se realiza a travez del siguiente link <http://pqrs.idsn.gov.co/>.



Usuario:

Contraseña:

Donde solicita digitar usuario y contraseña:

Muestra el siguiente menú:



Cada Item me permite:

2.1 Ingresar Queja

Permite ingresar una queja, teniendo en cuenta los siguientes datos:

Datos Personales: No. de Identificación, apellidos, nombres, teléfono, dirección correspondencia, email, Departamento.

Descripción de la Queja o Reclamo: Fecha de recepción, Tipo de queja o reclamo (puede ser externa o interna), fecha de ocurrencia, Hora ocurrencia, situación presentada, documentos anexos, sugerencias para mejorar el servicio objeto de la Queja o Reclamo, Ciudad de ocurrencia (solo Departamento de Nariño), Institución o Empresa de Ocurrencia, Oficina o Dependencia de Ocurrencia.

Datos del Funcionario a quien se dirige La queja: No. de Identificación, apellidos, nombres, cargo.

Elaboró: RUTH JIMENA INSUASTY Contratista.	Revisó: GUSTAVO CUELLAR DE LOS RIOS Profesional Especializado	Aprobó: NILSA VILLOTA ROSERO Jefe de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS

FORMULARIO DE REGISTRO DE QUEJAS Y RECLAMOS
DATOS PERSONALES

No. de Identificación: Apellidos: Nombres: Telefono:

Dirección Correspondencia E-mail:

Departamento:

DESCRIPCION DE LA QUEJA O RECLAMO

Fecha de Recepción: día/mes/año Tipo de queja o reclamo:

Fecha de ocurrencia: Hora de Ocurrencia:

Dia: Mes: Año: Horas Minutos am/pm:

* Situación Presentada

Documentos Anexos Que soportan la queja o reclamo: Sugerencias para mejorar el servicio objeto de la Queja o reclamo:

Archivo1 Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Archivo2 Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Archivo3 Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Cargar archivos

Ciudad de Ocurrencia (Solo Departamento de Nariño): Institución/Empresa de Ocurrencia:

Pasto

Oficina/Dependencia de Ocurrencia:

DATOS DEL FUNCIONARIO A QUIEN SE DIRIGE LA QUEJA

No. de Identificación: Apellidos: Nombres: Cargo:

2.2





Radicar Queja

Aparecen las quejas que se radican desde la pagina web del Instituto Departamental de Salud de Nariño en el link <http://pqrs.idsn.gov.co/index1.php>. Ingresa a la siguiente pantalla:

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS

Variable: Fecha Inicial: Fecha Final:

Se tiene en cuenta el filtro referente a variable y el periodo en el cual se encuentra el listado generado de Quejas radicadas desde la página del IDSN, Si se determina que es una queja, será seleccionada, dar click en **Modificar Tipo de Queja**, luego **Asignamos numero de radicación**, para ser trasladada al listado de PQR del sistema de información de Periciones y Quejas.

LISTADO DE QUEJAS			
Identificador	Tipo Queja	Institucion Ocurrencia	situación Presentada
1242	Externa - Servidor Otra Institución	OTRA	<p>quiero poner en conocimiento la siguiente situación relacionada con la prestación de servicios por parte de la Gastroenterologa SANDRA CIFUENTES frente a los siguientes hechos, la gastroenterologa le realizo a mi hermana valoración y estudios de endoscopia así como la formulación de medicamentos para cuadro de gastritis, incluso informo sobre cuadro de pancreatitis, en las valoraciones se informaba por parte de la gastroenterologa que todo estaba bien que palabras textuales informo "agradezca mi hija que no tiene un cancer" sin embargo no fue tolerada la medicación formulada por la dra. CIFUENTES y por el contrario volví a mi hermana a consultar y nuevamente decía que se trataba de un cuadro de hemorroides, cual es la sorpresa mas adelante que en estudios tomados de forma particular le descubrieron un cancer gastrico avanzado y hoy hace 1 mes y medio mi hermana falleció, pongo en conocimiento esta situación por cuanto no es concebible por ninguna forma que el especialista informe que todo está bien, que no se haga el diagnostico adecuado, correcto a quien uno consideraría que tiene el conocimiento pleno y que se equivoque con tal magnitud para no identificar un cancer gastrico en etapa avanzada y que 5 meses despues mi hermana fallece. solicito se investigue esta situación por fallas en la prestación del servicio, en el manejo medico en la identificación oportuna y lo mas delicado que existan otras personas que confiados en esto pueden estar viviendo una situación similar a la que fue sometida mi familiar</p>
<< < Página 1 de 1 > >> TOTAL REGISTROS 1			

Elaboró: RUTH JIMENA INSUASTY Contratista.	Revisó: GUSTAVO CUELLAR DE LOS RIOS Profesional Especializado	Aprobó: NILSA VILLOTA ROSERO Jefe de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014

2.3 Registrar Estado

Permite registrar el estado de la queja o reclamo, teniendo en cuenta la variable: tipo, al igual que por estado:



Estado

- Todas
- Todas**
- PENDIENTE
- TRAMITE
- CERRADA
- CERRADA PROCESO ADMINISTRATIVO SANSIONATORIO
- CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
- ORGANIZACIONES DE CONTROL EXTERNAS

Variable



- Todas
- Todas**
- Internas
- Externas

De igual forma el periodo con fecha inicio y fecha final.

 Modificar Estado Disciplinario
  Información Queja



LISTADO DE QUEJAS									
Identificador	Num Radicado	Tipo Queja	Institucion Ocurrencia	Situacion Presentada	Estado	fecha_radcada	dia Radcada	num_dias	
	1241	PORE-204-2016	Externa -> Servidor Otra Institución Externa -	OTRA	expresa el peticionario que que tras su deteriorado estado de salud la señora katherine de haro piedra coordinadora de la corporación mEdica cosmet dia lta de tumaco o ha mostrado los mejores intereses para dirigir esa empresa incluyendo maltrato hacia las personas.	TRAMITE	18/10/2016 04:01:02 PM	Martes	3
	1240	PORE-203-2016	Externa -> Servidor Otra Institución Externa -	OTRA	los habitantes de la localidad de las mesas nariño solicitan colaboración en el centro de salud de la localidad para que se mejore la calidad del servicio con la implementación de un laboratorio clínico, centro de acopio de rehabilitación integral con el profesional requerido, especialistas y médicos necesarios.	TRAMITE	18/10/2016 03:51:32 PM	Martes	3

Al seleccionar una de las peticiones tenemos dos opciones

- Modificar Estado Disciplinario 
- Información Queja 



2.4 Registrar Felicitación

Permite generar un listado de felicitaciones radicadas en determinado periodo de tiempo.

 Modificar Felicitación
  Información Felicitación

LISTADO DE FELICITACIONES			
Numero Id	Felicitation	Fecha Recepcion	Observaciones
8	MEDIANTE OFICIO SIN NUMERO DEL 25 DE ENERO DE 2016. LOS USUARIOS RELACIONADOS, USUARIOS DE LA EMPRESA EMSSANAR LOS CUALES SOLICITAN MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCION POR LAS LARGAS FILAS PARA OBTENCION DE INFORMACION ADICIONAL REALIZAN UN RECONOCIMIENTO POR LA EFICIENTE GESTION DEL DEBER PROFESIONAL DEL DR. JAVIER ANDRES RUANO Y SU GRUPO DE FUNCIONARIOS, FELICITANDOLOS POR EL BIENESTAR Y HUMANIZACION DEL SERVICIO DE SALUD, VIDA DIGNA Y ASEGURAMIENTO	01/02/2016	

Seleccionar alguna felicitación y se tiene las opciones de:

- Modificar Felicitación 
- Información Felicitación 

2.5 Reportes Consolidados

Permite Generar reporte teniendo en cuenta si requiere un reporte de Quejas o Raclamos Internas o Externas ó las dos. y su Periodo:

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS

Variable: **Internas/Externas** | Fecha Inicial: 01/10/2016 | Fecha Final: 20/10/2016

quejas20102016-040424PM.xls

Aceptar Regresar

2.6 Reportes Totales


Permite Generar reporte teniendo en cuenta si requiere un reporte de Quejas o Raclamos Internas o Externas ó las dos. y su Periodo:

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS

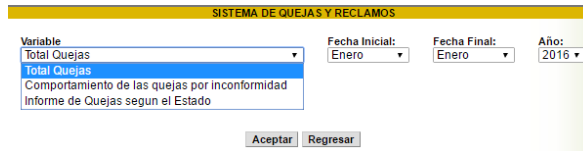
Variable: **Quejas** | Fecha Inicial: 01/10/2016 | Fecha Final: 20/10/2016


Aceptar Regresar

Elaboró: RUTH JIMENA INSUASTY Contratista.	Revisó: GUSTAVO CUELLAR DE LOS RIOS Profesional Especializado	Aprobó: NILSA VILLOTA ROSERO Jefe de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014

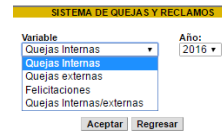
- 2.7  Permite Generar reporte teniendo en cuenta si requiere un reporte de Quejas o Raclamos Internas y/o Externas, con su Periodo:


**Reportes
Por mes**



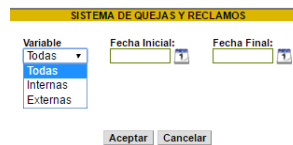
- 2.8  Permite generar gráficas teniendo en cuenta las siguientes variables:

Graficas



- 2.9  Permite Generar reporte de Observaciones y Quejas Internas y/o Externas para asignarle alguna observación.

**Observación
Queja**




- 2.10  Permite Insertar o Modificar Usuarios

**Ingresar
Usuarios**

 
Insertar Modificar

LISTADO DE USUARIOS			
Usuario	Nombres	Apellidos	Tipo Usuario
<input type="radio"/>	administrador	GUSTAVO CUELLAR	A
<input type="radio"/>	aseguramiento	Aseguramiento	D
<input type="radio"/>	control_interno	Control Interno	D
<input type="radio"/>	direccion	Direccion IDSH	D
<input type="radio"/>	externas	MERCEDES CHAVES	E
<input type="radio"/>	gouellar	GUSTAVO CUELLAR DE LOS RIOS	A
<input type="radio"/>	internas	DE'YSI TOVAR	I
<input type="radio"/>	juridica	Oficina Asesora Juridica	D
<input type="radio"/>	ofaplaneacion	Oficina Asesora Planeación	D
<input type="radio"/>	saludpublica	Salud Publica	D
<< Información Adicional >>			

Usuarios

- 2.11  Permite Insertar o Modificar Motivaciones

**Ingresar
Motivaciones**

 
Insertar Modificar

LISTADO DE TIPOS DE MOTIVACIONES	
Codigo	Motivacion
<input type="radio"/>	1 Producto no entregado/ entregado parcialmente
<input type="radio"/>	2 Servicio no prestado / prestado parcialmente
<input type="radio"/>	3 Retraso en la entrega del producto
<input type="radio"/>	4 Retraso en la prestación del servicio
<input type="radio"/>	5 Servicio deficiente
<input type="radio"/>	6 producto defectuoso
<input type="radio"/>	7 Producto/ Servicio no conforme con lo solicitado
<input type="radio"/>	8 Productos/ servicios no solicitados
<input type="radio"/>	9 Deterioros o perjuicios sufridos
<input type="radio"/>	10 Información incorrecta
<< < Página 1 de 6 >>	
TOTAL REGISTROS 59	

NOTA: Los Items 2.10 y 2.11 No se encuentran en el Módulo de Usuario Interno/Externo, solamente al Usuario Administrador.

Elaboró: RUTH JIMENA INSUASTY Contratista.	Revisó: GUSTAVO CUELLAR DE LOS RIOS Profesional Especializado	Aprobó: NILSA VILLOTA ROSERO Jefe de Planeación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014	Fecha: 29-04-2014