



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
MODELO DE ESCUCHA ACTIVA		UNIDAD FUNCIONAL: SIAU	
Fecha de Vigencia	Enero -2026	Código	SIAU-M-01
		Página	1 de 6

1 de 6

1. OBJETIVO

Medir y evaluar la satisfacción de los usuarios externos e internos de la IPS a través de: recepción y trámite de quejas, sugerencias y felicitaciones, para la toma de acciones que permitan mejorar las relaciones interpersonales y los procesos para brindar un mejor servicio.

2. ALCANCE

Este modelo va desde que el usuario externo o interno manifiesta sus oportunidades de mejora hasta que se mide, analiza y ajustan los diferentes procesos mediante un plan de mejoramiento continuo.

3. RESPONSABLES

Los responsables de la adecuada implementación del modelo es todo el personal de la IPS.

4. DEFINICIONES

BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES: La queja es la declaración de la no satisfacción de las expectativas de un cliente. Visto de esta manera, cada queja y cada sugerencia son una nueva oportunidad para que la IPS crezca en cuanto al mejoramiento de las características de un producto o de un servicio. Las felicitaciones son el reconocimiento que hace el usuario a los logros y buen desempeño de un miembro de la IPS o de la institución en general.

CUANDO SE HABLA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS: se está mencionando una técnica de recolección, que implica que la queja, sugerencia o felicitación sea escrita, y que debe ser depositada en un lugar específico. Este lugar tradicionalmente es una urna estratégicamente ubicada por la organización. En las organizaciones que creen que la queja es importante, cada uno de los funcionarios es receptor permanente de quejas; incluso se invita a la gente a que se queje; de tal forma que el lugar de recolección puede ser cualquiera dentro de la organización.

RESPUESTA INMEDIATA: Cuando no sobrepasa los dos días para dar respuesta después de presentada una petición.

RESPUESTA MEDIATA: Cuando no sobrepasa los diez días hábiles para dar respuesta después de presentada una petición.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
MODELO DE ESCUCHA ACTIVA		UNIDAD FUNCIONAL:	
Fecha de Vigencia	Enero -2026	Código	SIAU-M-01
		Página	2 de 6

2 de 6

RESPUESTA POSTERIOR: Cuando sobrepasa los diez días hábiles para dar respuesta después de presentada una petición

5. CONTENIDO

5.1 COMUNICACIÓN: LA ESCUCHA ACTIVA

La escucha activa consiste en una forma de comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido. Existen varios niveles de escucha que se pueden emplear dependiendo de que del nivel de entendimiento que se alcanza en cada caso:

- Parafrasear, es decir, resumir lo que ha dicho. Si alguna parte nos ha llamado la atención, podemos resaltar las palabras que más nos han impactado. Es una forma de dirigir la conversación, porque el hablante va a ampliar la información sobre lo que hemos subrayado.
- Reflejar el estado emocional. Además de que se le ha entendido, se le muestra que se sabe cómo se siente. Ayuda; pero no basta con decir: “sé cómo te sientes” o “te entiendo”.
- Validar: mostrar que se acepta lo que dice aunque no se esté de acuerdo. Es aceptable lo que se dice, se entiende; aunque no se esté totalmente de acuerdo.
- Estar completamente de acuerdo. Hay gente que la única forma que tiene de aceptar la empatía del otro es a través del acuerdo completo de la otra persona.
- En cualquier caso se puede cualificar lo que se dice como una opinión propia y no como una afirmación indiscutible. Se hace introduciendo un tono en la expresión que relativice lo que se dice o utilizando frases como: desde mi punto de vista, en mi opinión, etc.

Hay que tener en cuenta que no se puede aceptar aquello con lo que no se está de acuerdo; pero se puede validar lo que se oye y mostrar la discrepancia como una opinión propia. Hay veces en las que la opinión de uno no puede ser de ninguna forma aceptada, aunque sí oída.

Los ejercicios para comunicarse activamente dan resultado si los que hablan tienen algún punto en común en el que estén de acuerdo. Si no es así, hacer ejercicios de comunicación puede llevar a un distanciamiento entre los que lo hagan en lugar de acercarlos.

Para una mejor comunicación es necesario también: Tener habilidades expresivas; Encontrar formas no defensivas de expresarse.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
MODELO DE ESCUCHA ACTIVA		UNIDAD FUNCIONAL:	
Fecha de Vigencia	Enero -2026	Código	SIAU-M-01
		Página	3 de 6

3 de 6

5.2 QUÉ NO HACER EN LA ESCUCHA ACTIVA

A continuación enunciamos algunos fallos en los que se puede caer cuando se pretende realizar una escucha activa.

- No rechazar las emociones que el otro manifiesta. Las emociones son reacciones automáticas que frecuentemente se dan en determinadas circunstancias; pero que no son obligatorias y no las controlamos. Por eso, decir a una persona que no debería sentir lo que siente implica un reproche sobre una conducta sobre la que la persona no tiene control. Hay que tener en cuenta que no está en su mano modificar ese sentimiento.
- No juzgar.
- No solucionar el problema. Solamente escuchar y dar opinión.
- No interrumpir.
- No descalificar.

5.3 ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍA PARA ESCUCHAR LA VOZ DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO

En el momento en que el usuario (interno y externo) desea presentar una oportunidad de mejora a la institución, este puede hacerlo a través de:

Entrevistas Individuales

El usuario se dirige al responsable de atención al usuario, allí se le escucha activamente y diligencia el formato de Quejas y Reclamos; estas son clasificadas en prioritarias y no prioritarias y dependiendo de la gravedad de lo relatado esta pasa al coordinador del servicio implicado, al jefe de calidad y/o a la gerencia.

El usuario también puede comunicarse con la oficina de atención al usuario a través de los teléfonos habilitados y exponer su caso; el personal lo escucha activamente, diligencia el formato de Quejas y Reclamos y le da el tramite pertinente.



CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA GERIÁTRICA S.A.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
MODELO DE ESCUCHA ACTIVA	UNIDAD FUNCIONAL:

Fecha de Vigencia	Enero -2026	Código	SIAU-M-01	Página	4 de 6
--------------------------	-------------	---------------	-----------	---------------	--------

Elaboró	Revisó	Aprobó
Responsable SIAU	Responsable de Calidad	Gerente



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
MODELO DE ESCUCHA ACTIVA		UNIDAD FUNCIONAL:	
Fecha de Vigencia	Enero -2026	Código	SIAU-M-01
		Página	5 de 6

4 de 6

Utilización del buzón de sugerencias

El usuario, además, se puede expresar mediante el diligenciamiento del formato de sugerencias, quejas y felicitaciones, los cuales se encuentran y depositan en los buzones de sugerencias ubicados en las salas de espera. Semanalmente el responsable de atención al usuario, en compañía de un miembro de la IPS y de un usuario como testigo hacen apertura de los buzones, dejando consignado en un acta de reunión fecha, hora, número total de formatos encontrados, número de quejas, número sugerencias, número de felicitaciones y firmas. El responsable de atención al usuario verifica la clasificación de los formatos y los envía a las personas correspondientes para dar respuesta oportuna. En caso de que el formato no registre remitente la acción correctiva se publicará en la cartelera de atención al usuario.

Diariamente el responsable de atención al usuario recibe los registros de las expresiones de los diferentes usuarios y las registra en la base de datos de Escucha Activa.

El responsable de la oficina de atención al usuario clasifica y define la competencia para tomar una conducta determinada. Si es cierta la envía al responsable del servicio implicado y solicita a los implicados den su versión de los hechos con el fin de tener una mayor información y claridad de la reclamación.

Las oportunidades de mejora presentadas de instancias externas a la institución son recibidas por la Gerencia de la organización que es la responsable legal, quien informa a la oficina de atención al usuario para su registro y seguimiento y remite a instancias que requiere para el trámite e investigación pertinente.

Una vez se tiene la investigación de la reclamación del usuario y se tiene acciones de mejora. Se pasa nuevamente el registro al responsable de atención al usuario quien es el encargado de dar respuesta al usuario. Las respuestas al usuario se hacen por escrito, se da a conocer a conocer las acciones correctivas implementadas, agradeciendo además su participación en el mejoramiento de la IPS.

Una vez se da la respuesta al usuario el responsable de la oficina de atención al usuario registra si la respuesta fue inmediata, mediata o posterior en la base de datos de Escucha Activa.

Trimestralmente se realiza un consolidado de las oportunidades de mejora, elabora un informe que presenta a la gerencia quienes toman las decisiones con respecto a las reclamaciones que se encuentran abiertas o que requieren de decisiones gerenciales.

En los casos en que el usuario sale de la institución disgustado por el servicio recibido y no desea volver a visitar la institución, el responsable de la oficina de atención al usuario hace seguimiento llamando al usuario para conocer en que concepto sigue la IPS, si ha vuelto



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
MODELO DE ESCUCHA ACTIVA	UNIDAD FUNCIONAL:

Fecha de Vigencia	Enero -2026	Código	SIAU-M-01	Página	6 de 6
--------------------------	-------------	---------------	-----------	---------------	--------

Elaboró	Revisó	Aprobó
Responsable SIAU	Responsable de Calidad	Gerente



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
MODELO DE ESCUCHA ACTIVA		UNIDAD FUNCIONAL:	
Fecha de Vigencia	Enero -2026	Código	SIAU-M-01
		Página	7 de 6

5 de 6

utilizado los servicios o si tiene alguna otra oportunidad de mejora que presentar, en caso que el usuario no desee regresar a la IPS se le envía una carta dando a conocer las acciones de mejora que la IPS ha implementado.

Todas las oportunidades de mejora se archivan en un fólдер, dando un consecutivo a cada una.

5.4 ENCUESTAS PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El responsable de atención al usuario define la muestra para la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente externo, aplicando la fórmula de muestreo aleatorio.

Fórmula

Después de definir la muestra se distribuye los formatos respectivos.

Se tabula y analiza la información, elabora el informe final y retroalimenta los resultados a los líderes de las unidades funcionales y a la gerencia. Los líderes de las unidades funcionales son responsables por analizar los resultados, tomar acciones e incluirlas en el plan de mejoramiento.

El responsable de atención al usuario pasa a gerencia el informe donde se definen y toman decisiones para algunas sugerencias y reclamaciones de los usuarios que requieren de decisiones de la gerencia y desarrollar estrategias para materializar las necesidades expresadas por el cliente y trabajar en forma coordinada con las demás áreas.

La eficacia y cumplimiento de las acciones tomadas son verificadas en la auditoría interna.

Una vez se tiene recolectada toda la información tanto del cliente interno como externo se analiza y se toman decisiones estratégicas en diferentes niveles:

- La alta dirección utiliza la Voz del Cliente como insumo para la planeación estratégica, para la asignación de recursos y la toma de decisiones.
- A líderes de los servicios y/o unidades funcionales, la información les permite conocer las fallas de los procesos a su cargo y trazar planes de mejoramiento.
- Es fundamental para mejorar los procesos de selección, inducción, entrenamiento, capacitación y evaluación de personal.
- Para la IPS en general, esta información promueve, facilita y orienta en el mejoramiento de los procesos cuyo resultado genera insatisfacción en el cliente.
- A las demás áreas, para desarrollar productos y servicios, según las necesidades y expectativas del cliente.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
MODELO DE ESCUCHA ACTIVA	UNIDAD FUNCIONAL:

Fecha de Vigencia	Enero -2026	Código	SIAU-M-01	Página	8 de 6
--------------------------	-------------	---------------	-----------	---------------	--------

Elaboró	Revisó	Aprobó
Responsable SIAU	Responsable de Calidad	Gerente



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
MODELO DE ESCUCHA ACTIVA		UNIDAD FUNCIONAL:	
Fecha de Vigencia	Enero -2026	Código	SIAU-M-01
		Página	9 de 6

6 de 6

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- BARLON, J., Moller, C.; Una Queja es un Favor: Cómo Utilizar los Comentarios de los Clientes como Herramienta Estratégica, Grupo Editorial Norma, 1.999.
- ALBRECHT, K., ZEMKE, R., Gerencia del Servicio - ¡Cómo Hacer Negocios en la Nueva Economía!; 3R Editores, 2.000.
- KOTLER, Philip; Marketing Management, 1.998.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
MODELO DE ESCUCHA ACTIVA	UNIDAD FUNCIONAL:

Fecha de Vigencia	Enero -2026	Código	SIAU-M-01	Página	10 de 6
--------------------------	-------------	---------------	-----------	---------------	---------

Elaboró	Revisó	Aprobó
Responsable SIAU	Responsable de Calidad	Gerente