

## **OBJETIVO**

Realizar un trámite oportuno, eficaz y efectivo a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones que se presentan en la óptica a través de la voz del cliente, de manera que satisfagan sus expectativas y se respeten sus derechos.

## **ALCANCE**

Este procedimiento aplica para todos los procesos de la empresa VISION & CIENCIA SAS NIT 901609070 y su establecimiento comercial llamado OPTIQUE BY VISION & CIENCIA, el cual inicia desde la recepción de la inconformidad hasta asegurar su control y tratamiento de esta.

## **DEFINICIONES**

**PETICION:** Una petición es la solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en su asunto concreto.

**RECLAMO:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

**QUEJA:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

**SUGERENCIA:** Oportunidad de mejora manifestada a través de ideas y argumentos particulares sobre la manera de realizar un proceso o una determinada situación.

**FELICITACIONES:** Es la manifestación verbal o escrita que expresa la alegría y satisfacción que siente el usuario por una atención recibida, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario o funcionarios de la Entidad en desarrollo de sus funciones

**EXPECTATIVA:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a la institución. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forma por lo que dicen los medios de comunicación, así como por los mensajes que transmiten los profesionales sanitarios o los servicios o los servicios de salud.

**INCONFORMIDAD:** Incumplimiento manifiesto a través de una queja, reclamo, sugerencia.

**RADICACION:** Recepción formal de cualquier documento o inconformidad verbal que llegue a la institución, debe contener fecha de recibido y número secuencial del documento.

**NO CONFORMIDAD (NC):** Incumplimiento de un requisito o derecho adquirido.

**OBSERVACION (O):** Incumplimiento “leve” de un requisito a nivel de la actividad que no

**OPORTUNIDAD DE MEJORA (OM):** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

**SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU):** es una herramienta diseñada por el ministerio de salud y protección social para mejorar la prestación de servicios, tomando como fuente la información del usuario mediante peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como medición de la satisfacción del usuario.

#### **Funciones del SIAU**

- ✓ Orientar e informar a los usuarios sobre los diferentes servicios que presta la empresa.
- ✓ Tramitar de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios que reciben nuestros servicios, lo cual permite tomar los correctivos para continuar ofreciendo un servicio de calidad.
- ✓ Realizar encuestas para medir el grado de satisfacción de los clientes.
- ✓ Especificar los derechos y deberes de los pacientes

#### **NORMATIVIDAD**

- ✓ Ley 229 del 2010 del senado por medio de la cual se establecen los derechos y deberes de los usuarios del sistema de salud.
- ✓ Decreto 2232 del 1995 por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos. Art. 7 Quejas y reclamos y 8 Funciones.
- ✓ Circular 047 de 2007 por medio de la cual se dan instrucciones generales y remisión de información para la inspección, vigilancia y control.
- ✓ Circular 008 de 2018 de Supersalud. por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007.
- ✓ Guía Técnica ISO 10002: 2004, Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones

#### **MANTENIMIENTO Y MEJORA**

#### **RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN**

Una organización debería registrar el desempeño de sus procesos de tratamiento de las quejas. Una organización debería establecer e implementar procedimientos para el registro de las quejas y de las respuestas, y para el uso y gestión de estos registros, protegiendo toda información personal y asegurando la confidencialidad de los reclamantes. Esto debería incluir lo siguiente:

la especificación de los pasos para la identificación, recopilación, clasificación, mantenimiento, almacenamiento y disposición de los registros;

el registro del tratamiento de una queja y el mantenimiento de estos registros, extremando el cuidado para preservar elementos tales como los archivos electrónicos y medios de registro magnéticos, dado que los registros en estos medios pueden perderse como resultado de un mal uso u obsolescencia;

el mantenimiento de los registros del tipo de formación e instrucción que han recibido los individuos involucrados en el proceso de tratamiento de quejas;

la especificación de los criterios de la organización para responder a los pedidos de los reclamantes o sus representantes en cuanto a la presentación y entrega de los registros. Estos criterios pueden incluir límites de tiempo, el tipo de información que se debería proporcionar, a quién o en qué formato; e) la especificación de cómo y cuándo se divulgan al público los datos estadísticos de las quejas, sin la información de carácter personal.

#### **ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS**

Todas las quejas deberían ser clasificadas y después analizadas para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual, y para ayudar a eliminar las causas fundamentales de las quejas.

#### **SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS**

Deberían tomarse acciones regularmente para determinar el nivel de satisfacción de los reclamantes con el proceso de tratamiento de las quejas. Éstas pueden tomar la forma de encuestas aleatorias a reclamantes u otras técnicas. NOTA Un método que permite aumentar la satisfacción respecto al proceso de tratamiento de las quejas consiste en simular un contacto entre un reclamante y la organización.

#### **SEGUIMIENTO DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS**

Se debería realizar un seguimiento continuo del proceso de tratamiento de las quejas, de los recursos necesarios (incluyendo el personal) y de la información a ser recopilada. El desempeño del proceso de tratamiento de las quejas debería ser medido según criterios predeterminados

#### **AUDITORÍA DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS**

Una organización debería realizar o prever regularmente auditorías con el fin de evaluar el desempeño del proceso de tratamiento de las quejas. La auditoría debería proporcionar información sobre: - la conformidad del proceso con los procedimientos de tratamiento de las quejas; y ISO 10002: 2004 13 - la idoneidad del proceso para alcanzar los objetivos del tratamiento de las quejas. La auditoría del proceso de tratamiento de las quejas puede realizarse como parte de la auditoría

del sistema de gestión de la calidad y de acuerdo con la Norma ISO 19011. En la revisión por la dirección deberían tenerse en cuenta los resultados de la auditoría para identificar los problemas e introducir mejoras en el proceso de tratamiento de las quejas. La auditoría debería ser llevada a cabo por personal competente e independiente de los procesos a ser auditados. En el anexo H se proporciona orientación de apoyo sobre la auditoría.

### **REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS**

La alta dirección de la organización debería revisar con regularidad el proceso de tratamiento de las quejas a fin de: - asegurarse de su continua adaptación, adecuación, eficacia y eficiencia; - identificar y ocuparse de las situaciones de incumplimiento de los requisitos en el ámbito de la salud, de la seguridad, del medio ambiente, del cliente, los reglamentarios y otros requisitos legales; - identificar y corregir deficiencias en el producto; - identificar y corregir deficiencias en los procesos; - evaluar oportunidades para la mejora y la necesidad de cambios en el proceso de tratamiento de las quejas y los productos ofrecidos; y - evaluar potenciales cambios en la política de tratamiento de las quejas y en los objetivos.

los factores internos tales como cambios en la política, objetivos, la estructura de la organización, disponibilidad de recursos y productos ofrecidos o proporcionados;

los factores externos tales como cambios en la legislación, prácticas competitivas o innovaciones tecnológicas; el desempeño global del proceso de tratamiento de las quejas, incluyendo las encuestas de satisfacción del cliente y los resultados del seguimiento continuo del proceso; - los resultados de las auditorías; - el estado de las acciones correctivas y preventivas; - las acciones de seguimiento de las revisiones por la dirección previas; y ISO 10002: 2004 14 - las recomendaciones para la mejora.

Los resultados de la revisión por la dirección deberían incluir: - decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia y eficiencia del proceso de tratamiento de las quejas; - propuestas para la mejora del producto; - decisiones y acciones relacionadas con la identificación de necesidades de recursos (por ejemplo, programas de formación). Los registros de las revisiones por la dirección deberían mantenerse y utilizarse para identificar oportunidades para la mejora.

### **MEJORA CONTINUA**

La organización debería mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del proceso de tratamiento de las quejas. Como resultado, la organización puede mejorar continuamente la calidad de sus productos. Esto puede ser alcanzado a través de acciones correctivas y preventivas y mejoras novedosas. La organización debería tomar acciones para eliminar las causas de problemas existentes y potenciales que provengan de quejas a fin de prevenir la recurrencia y ocurrencia, respectivamente. La organización debería: - investigar, identificar y aplicar las mejores prácticas en el tratamiento de las quejas; - fomentar una visión de enfoque al cliente dentro de la organización; - promover la innovación en el desarrollo del tratamiento de las quejas; y - reconocer el comportamiento ejemplar en el tratamiento de las quejas.

## **CONDICIONES GENERALES**

El buzón de sugerencias se encuentra ubicado en el caunter de ventas en el establecimiento comercial y está visible y disponible para el uso por parte de los clientes.

Se deben mantener los formatos de las PQRSF en los buzones de sugerencia para tenerlos disponibles para cuando los clientes lo requieran.

El buzón de sugerencias se abrirá cada ocho días los lunes el asesor comercial junto con la directora nacional de ópticas, ya que al momento no se cuenta con departamento de servicio al cliente ella será la responsable de la gestión, tratamiento y solución.

En caso de que la insatisfacción del cliente se encuentre relacionada con el trato brindado por alguno de los empleados de la empresa, se realizara remisión al servicio de psicología a modo de sugerencia (servicio que se tiene por convenio con la caja de compensación Comfama, con el fin de revisar los aspectos que inciden en la forma de cómo son relacionados.

Cuando se presente felicitaciones se notificará al funcionario para el cual es dirigida.

En caso de que la insatisfacción del cliente se encuentre relacionada con casos relacionados con la prestación del servicio la inconformidad debe ser revisada por la junta de socios de VISION & CIENCIA SAS

Las PQSR se deben contestar de acuerdo con los términos establecidos en la Ley.

Los formatos diligenciados por los usuarios deben cumplir con las condiciones mínimas para radicación de la PQRSF, de lo contrario se genera rechazo si no cumple uno de estos criterios: - Comprensión en la lectura de la PQRSF, redacción de difícil entendimiento. -Lenguaje obsceno - Pertinencia de la solicitud.

Desde el momento que la PQRSF sea recibida se debe radicar en la empresa, esta radicación debe hacer parte fundamental de la trazabilidad de la PQRSF.

Las Peticiones se deben registrar en el Formato de PQRSF, independiente que el trámite de estas sea responsabilidad de otros empleados de la empresa

## **DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

		PROCEDIMIENTO DE RECEPCION, TRATAMIENTO Y CIERRE DE PQRSF
QUE	QUIEN	COMO
Recibir las PQRSF	Empleados del punto de venta	La PQRSF se puede recibir en el punto de venta directamente, telefónicamente, línea de WhatsApp corporativo, por correo electrónico o en redes sociales (facebook, Instagram). En el momento se debe gestionar diligenciando el formato <b>EH5-008-005</b> para el buzón en caso de ser física o por vía telefónica, si se recibe por WhatsApp, correo electrónico o en redes sociales se debe enviar el formulario al cliente para su diligenciamiento. correo oviedo@optique.com.co -fijo 6044287022 - whatsapp link <a href="https://wa.me/message/SAFWPY2SYPL0K1">https://wa.me/message/SAFWPY2SYPL0K1</a>
Cierre de PQRSF en primer contacto	Empleados del punto de venta	Se debe cerrar en primer contacto las manifestaciones de los clientes en los casos que así lo requieran, aprovechando la presencia del cliente en el punto de venta, el contacto por vía telefónica, whatsapp corporativo o correo electrónico.
Apertura diaria del buzón virtual y redes sociales	Directora nacional de ópticas	La persona responsable debe enviar el formato <b>EH5-008-005</b> digital al cliente para su diligenciamiento el cual a su vez se remitirá al correo oviedo@optique.com.co para oficializar la radicación de la queja
Apertura buzón de sugerencias	Directora nacional de ópticas y empleados del punto de venta	Realizar el conteo semanal de quejas radicadas en el buzón. A estas se deben sumar las radicadas en forma digital recibidas por otros medios
Identificación de las PQRSF Graves o Leves	Directora nacional de ópticas	<b>Graves:</b> Se consideran graves aquellas manifestaciones PQRSF que estén directamente relacionadas con- Cancelar consultas de optometría sin avisar al paciente. - Falta de humanización en el trato a los usuarios (descortesía, falta de respeto, lenguaje inadecuado e insultos) - Negación de una atención (teniendo en cuenta que se encuentra disponible: servicio, información) - Vulneración a uno o más de los derechos del usuario. - Pérdida de pertenencias de los usuarios.
		<b>Leves:</b> Son aquellas manifestaciones PQRSF que según el análisis realizado por la dirección de no requieren una investigación profunda, ni otras intervenciones entre estas se encuentran - demoras en la atención de optometría que perjudiquen o atenten contra el estado de salud del paciente. - Falta de indicaciones y orientación al paciente relacionadas con el lugar de atención. - Fallas y demora en el seguimiento y entrega de ordenes de pedido ya sean gafas o lentes de contacto -Quejas relacionadas al aseo y condiciones de asepsia del lugar de atención y el personal administrativo y/o asistencial.
Radicar inconformidad recibida	Directora nacional de ópticas	Inmediatamente es recibida de parte del usuario o al abrir el buzón de sugerencias se debe radicar y diligenciar el CONSOLIDADO DE PQRSF FORMATO <b>EH5-008-006</b>
Clasificar la PQRSF	Directora nacional de ópticas	Según tipo: Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones Revisar en que aspectos se están vulnerando los derechos de los usuarios, incumplimiento de los requisitos de los sistemas de calidad, del SOGCS, de los establecidos en la Ley, de los establecidos por clientes de OPTIQUE BY VISIÓN & CIENCIA se deben diligenciar en el formato CONSOLIDADO DE PQRSF <b>EH5-008-006</b>
Tramitar las PQRSF	Directora nacional de ópticas y empleados del punto de venta	Según tipo: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones Se entrega al funcionario responsable de dar la respuesta, es importante aclarar que toda respuesta se debe entregar en los términos establecidos por Ley, si la dirección de óptica verifica que la respuesta no va a estar dentro de los términos de Ley, debe generar comunicación al usuario explicando la gestión realizada y realizar seguimiento, se debe diligenciar en el formato CONSOLIDADO DE PQRSF <b>EH5-008-006</b>
Tiempos establecidos para respuestas de las PQRSF	Directora nacional de ópticas y empleados del punto de venta	La respuesta a las manifestaciones se encuentra definidas de la siguiente manera: - PQRSF Graves - Riesgos de vida: 2 días hábiles. - PQRSF Leves: 15 días hábiles - PQRSF para Prestadores de servicios de salud, en donde no se relacione la atención en salud inmediata de una persona: 10 días hábiles - Requerimientos de antes de control en donde se establezca el tiempo máximo para respuesta: de acuerdo con lo definido en el documento. (orden de petición, tutela. SIC entre otras)
Dar respuesta al cliente	Directora nacional de ópticas	Por escrito, agradeciendo la puesta en conocimiento de la inconformidad, explicando los hechos y los planes de intervención o la imposibilidad de acatar sus sugerencias o resolver sus quejas se le da respuesta al usuario. Diligenciar CONSOLIDADO DE PQRSF <b>EH5-008-006</b>
Análisis de la OM	Directora nacional de ópticas	Tratar la OM verificando la viabilidad financiera de la institución para satisfacer las sugerencias y resolver las quejas o expectativas del usuario
Informe trimestral de PQRSF	Directora nacional de ópticas	Se realizará el informe de gestión de las PQRSF y se publicará dicho informe en formato pdf en el espacio de servicio al cliente en la página web de optique; donde los clientes tengan acceso a dicha información permanentemente con el fin de incentivar activamente la participación ciudadana y la mejora del servicio de la empresa. Las fechas definidas para ello son: Trimestre 1 (enero a marzo) Trimestre 2 (abril a junio) Trimestre 3 (Julio a septiembre) Trimestre 4 (septiembre a diciembre a partir de la fecha de creación de este documento. Cualquier comentario u observaciones acerca del informe de gestión podrán ser enviados al correo <a href="mailto:optique@oviedo.com.co">optique@oviedo.com.co</a>



**PROCEDIMIENTO DE RECEPCION  
TRATAMIENTO Y CIERRE DE QUEJAS  
OPTIQUE BY VISIÓN & CIENCIA**

Código: EH5 004 04

Versión: 001 julio 04 2023

Página: 7 de 14

**ANEXOS**

1. FOTO BUZON DE SUGERENCIAS FISICO
2. ENCUESTA DE SATISFACCION OPTIQUE
3. POLITICAS OPTIQUE GARANTIAS
4. POLITICAS OPTIQUE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES
6. FORMATO EH5-008-005
7. FORMATO EH5-008-006

1. FOTO BUZON DE SUGERENCIAS FISICO



2. ENCUESTA DE SATISFACCION OPTIQUE



También se puede enviar vía e mail con este link

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScM5n77dyVHdzOHffX25LZv1i46UH42dniuzQBu8HXWUzWdg/viewform>



Y llevará al cliente a la encuesta de satisfacción que consta de 8 preguntas abiertas y de selección múltiple en el formato docs de Google la respuesta llega al correo y se tabulan mes a mes

¿Recuerda el nombre del personal de la óptica?



Tu respuesta

¿Regresaría a la óptica por nuestros productos y servicio?



- Sí
- No
- Tal vez

¿Nos recomendaría con familiares o amigos?



- Sí
- No
- Tal vez

¿En que deberíamos mejorar según su experiencia?




Tu respuesta


### 3. POLITICAS OPTIQUE GARANTIAS

		<p align="center"><b>POLITICA DE GARANTIAS</b></p>	
CARACTERISTICAS		APLICA	NO APLICA
<b>TIEMPO DE GARANTIA</b>	A partir de la fecha de entrega de acuerdo al tipo de producto principalmente por defecto de fabricación	OPTIQUE BY VISION & CIENCIA cuenta con su política de garantías para los productos indicados en el presente documento	Termina inmediatamente la garantía si existe evidencia de daño o manipulación por parte del consumidor o un tercero. Desgaste natural del producto por uso
<b>MONTURAS</b>	Un año calendario a partir de la fecha de entrega	Defectos de fabricación, incluye tornillos, plaquetas, bisagras, terminales, cambio de nylon, soldadura.	Evidencia de daño o manipulación por parte del consumidor o un tercero
<b>LENTES OFTALMICOS</b>	Cambio a costo cero por una sola vez por unos lentes de iguales características 30 días calendario después de la entrega	Lentes multifocales garantía de adaptación de un mes, lentes monofocal talla convencional, terminado o digital garantía de un mes. Garantía de la formulación óptica un mes	Lentes elaborados en otro establecimiento óptico, fórmulas externas que hayan sido elaboradas en Optique de acuerdo a las características determinadas por el profesional y que hayan pasado el control de calidad
<b>FILTROS, TRATAMIENTOS, RECUBRIMIENTOS, MATERIALES</b>	6 meses	Desprendimiento de antirreflejo, antifog, película antirrayado, fisuras en material policarbonato luego de dos meses de uso en montura ranuradas o tres piezas	Fisuras en material CR39, trivex, 1.60/1,67/1.74, rayas asociadas al uso, evidencia de daño o manipulación por parte del consumidor o un tercero
<b>LENTES DE CONTACTO</b>	30 días calendario luego de recibir el producto	Si se realiza consulta de optometría y prueba de adaptación 30 días calendario para cambio de cajas. Presentando las cajas selladas en perfecto estado	No aplican lentes cosméticos. Cajas deterioradas, marcadas o rayadas, Lentes solicitados con fórmula externa sin prueba de adaptación. Si el cliente los solicita en otro establecimiento y
<b>LIQUIDOS</b>	El producto se entrega sellado en perfecto estado	solo aplica garantía en caso de haberse dispensado con fecha muy cercana a su vencimiento sin haberlo destapado, en un tiempo no mayor a 10 días calendario	líquidos usados. Destapados, reenvasados, marcados, sin sello de seguridad
<b>ACCESORIOS</b>	30 días calendario luego de recibir el producto	Defectos de fabricación	Evidencia de daño o manipulación por parte del consumidor o un tercero
<b>PROCEDIMIENTO DE GARANTIAS</b>	El cliente debe presentar su documento de identidad o la factura para verificar la fecha de adquisición del producto. Se valora el producto en el punto de venta y se envía a valoración lo cual no implica que esté aprobada la garantía. Es necesario que el consumidor deje el producto para iniciar el proceso, el tiempo de garantía inicia una vez sea aprobada por la valoración técnica. En caso no de tener disponibilidad del producto se podrá cambiar por una única vez con uno cuyas características sean iguales o similares del mismo valor, o en caso de ser mayor valor el cliente asumirá la diferencia.		
<b>OTROS CAMBIOS</b>	Monturas de sol 8 días calendario siempre y cuando se encuentre en perfecto estado con lentes, paños, estuches originales y no haya sido manipulada para montaje de lentes o se observe evidencia de haber sido usada, este tiempo se explica muy bien durante la asesoría en la óptica		
	Monturas oftálmicas 30 días calendario, siempre y cuando se encuentre en perfecto estado con las coquillas originales, estuche y paño y no se haya realizado montaje de lentes oftálmicos por parte de otro proveedor		
<b>DEVOLUCION DE DINERO</b>	No se admite ninguna modificación al pedido inicial (en lentes, filtros, materiales o monturas) una vez el laboratorio haya iniciado su proceso de elaboración, esta información se explica durante la asesoría debido a que la mayoría de los productos son personalizados de acuerdo a lo seleccionado antes de realizar la compra		
	La garantía por defecto de fabricación no da derecho a la devolución del dinero o a la reparación		
	Incumplimiento en el tiempo acordado de entrega del producto por parte de OPTIQUE BY VISION & CIENCIA demora que no haya sido notificada al cliente. El tiempo de devolución del dinero será de 20 días hábiles, en una cuenta bancaria certificada del cliente quien haya realizado la compra, en caso de no tener cuenta bancaria se podrá utilizar la de un familiar adjuntando un poder escrito autenticado donde se autorice consignar esta devolución en esa cuenta. OPTIQUE BY VISION & CIENCIA no se hace responsable por productos que hayan sido elaborados, aprobados por control de calidad e informado al cliente su disponibilidad de entrega en la óptica y cuando el mismo no haya ido a reclamarlos, luego de 2 meses no se realizarán cambios, reembolsos ni devoluciones de dinero.		

#### 4. POLITICAS OPTIQUE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

	<p align="center"><b>POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS</b></p>
	<p><b>VISION &amp; CIENCIA SAS</b> NIT 901609070 cuyo establecimiento comercial denominado <b>OPTIQUE BY VISION &amp; CIENCIA</b> ubicado en la calle 6 sur número 43 A 227 local 3203 en la ciudad de Medellín correo electrónico <a href="mailto:oviedo@optique.com.co">oviedo@optique.com.co</a> teléfono 6044287022, informa al público general su política de protección de datos conforme con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013</p>
<p><b>NUESTRO COMPROMISO</b></p>	<p>La empresa se compromete a garantizar el tratamiento correcto y uso responsable de sus datos.</p>
<p><b>PRINCIPALES DATOS SOLICITADOS</b></p>	<p>Documento de identidad, nombres y apellidos, dirección, teléfono, correo electrónico y otros que sean requeridos para cumplir con nuestras obligaciones legales del ámbito fiscal, administrativo, contable y responsabilidades del objeto social. Estos datos serán solicitados únicamente en el establecimiento comercial.</p>
<p><b>USO DE DATOS</b></p>	<p>La finalidad principal del uso de estos está asociado a nuestras responsabilidades legales como facturación electrónica, ordenes de trabajo, pedidos a laboratorio, registro de historia clínica, los cuales permitirán la correcta identificación del cliente. También para el envío de notificaciones sobre sus trabajos o pedidos, información comercial y publicitaria a través de medios electrónicos. Se podrán compartir sus datos con empresas de mensajería o transporte de mercancía en caso de que el cliente solicite el envío de su producto a domicilio.</p>
<p><b>ALMACENAMIENTO</b></p>	<p>Serán almacenados en un software licenciado contratado específicamente para el funcionamiento de la óptica. Esta licencia garantiza la seguridad de los datos personales almacenados que no permitirá alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Esta base de datos será propiedad de VISION &amp; CIENCIA SAS</p>
<p><b>DERECHOS DE ACCESO</b></p>	<p>VISION &amp; CIENCIA SAS reconoce y garantiza el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, información, revocación, supresión y demás contenidos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012. Para ejercer los derechos antes mencionados o para efectuar cualquier consulta o reclamo, deberá remitir una comunicación al correo electrónico <a href="mailto:andrea.talero@optique.com.co">andrea.talero@optique.com.co</a></p>
<p><b>VIGENCIA</b></p>	<p>La vigencia de esta política comienza a partir del día 01/10/2022 se podrá modificar de acuerdo a las disposiciones legales o administrativas necesarias.</p>

## 5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES


 <b>OPTIQUE BY VISION &amp; CIENCIA DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES</b>	
<b>DERECHOS</b>	
A acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una unión integral, oportuna y de alta calidad	
A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante;	
A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud	
A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos	
A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, ya poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma;	
A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta	
A recibir información sobre los canales formales para presentar l reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito	
A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento	
A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos en el caso específico sobre el valor de los dmsmsvo y monturas	
<b>DEBERES</b>	
Propender por su auto-cuidado, el de su familia y el de su comunidad	
Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas	
Respetar al personal responsable de la prestación de los servicios salud	
Actuar de buena fe	
Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio	
Seguir las indicaciones de tratamiento que le asigne el Optómetra tratante	



## PROCEDIMIENTO DE RECEPCION TRATAMIENTO Y CIERRE DE QUEJAS OPTIQUE BY VISIÓN & CIENCIA

Código: EH5 004 04  
 Versión: 001 julio 04 2023  
 Página: 13 de 14

### 6. FORMATO EH5-008-005

	<b>FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES P.Q.R.S.F OPTIQUE BY VISION &amp; CIENCIA</b>	CODIGO Versión 001	EH5-8-005 Fecha 4 de julio 2023
SEÑOR USUARIO CON EL FIN DE MEJORAR CONTINUAMENTE, ES IMPORTANTE CONOCER LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR LA OPTICA			
FECHA			
INFORMACION GENERAL DEL SOLICITANTE			
NOMBRE	TIPO Y NUMERO DE DOCUMENTO		
DIRECCION			
TELEFONO			
CORREO ELECTRONICO			
TIPO DE MANIFESTACION MARQUE CON UNA X			
PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA
FELICITACION			
DESCRIPCIÓN			
Describa el asunto de esta comunicación, manifestando claramente los hechos en forma concreta			
<small>NOTA Recuerde que su solicitud también puede ser ANÓNIMA. De ser así, por favor no suministre sus datos personales, de lo contrario se entenderá que ha consentido la revelación de sus datos personales o privados (Parágrafo artículo 18 Ley 1712 de 2014.)</small>			




**PROCEDIMIENTO DE RECEPCION  
TRATAMIENTO Y CIERRE DE QUEJAS  
OPTIQUE BY VISIÓN & CIENCIA**

Código: EH5 004 04

Versión: 001 julio 04 2023

Página: 14 de 14

7. FORMATO EH5-008-006

		<b>FORMATO CONSOLIDADO P.Q.R.S.F OPTIQUE BY VISION &amp; CIENCIA</b>		CODIGO		EH5-8-006	
				Versión 001		Fecha 4 de julio 2023	
<b>RESPONSABLE</b>				<b>MES</b>			
<b>TIPO DE MANIFESTACION PQRSF</b>	<b>MEDIO DE RECEPCION</b>	<b>CLASIFICACION</b>	<b>RESPUESTA</b>		<b>CERRADA</b>		
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
<b>OBSERVACIONES</b>							