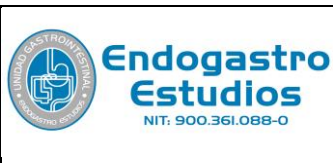
 <b>Endogastro Estudios</b> NIT: 900.361.088-0	<b>ATENCION AL USUARIO</b>	<b>FECHA</b> <b>ENERO 2015</b>
	<b>CODIGO</b> <b>CR-AU-01</b>	<b>VERSION</b> <b>01</b>

<b>OBJETIVO</b>	Brindar información y atención oportuna a los requerimientos y manifestaciones del usuario con el fin de satisfacer sus necesidades
<b>ALCANCE</b>	Aplica para todas las actividades relacionadas con la atención y comunicación con el usuario


P: Planear; H: Hacer; V: Verificar; A: Actuar

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
		PLANEAR		
Sistema de Gestión  Norma ISO 9001:2008  Gerencia.  Servicio al Cliente  Entes Reguladores	Requisitos de la norma ISO 9001:2008.	-Definir la información de los servicios que ofrece la Institución.	- Respuesta a quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.	Sistema de Gestión  Gerencia  Todos los procesos de la compañía.  Cliente  Entes Reguladores
	Requisitos Decreto 1011 de 2006	-Definir los protocolos de atención al usuario.	-Análisis de datos resultados de la encuesta.	
	Requisitos de Habilitación Resolución 2003 de 2014	-Brindar directrices para la respuesta oportuna y seguimiento a las QRSF. -Generar estrategias para la difusión de la información. -Determinar mecanismos para identificar necesidades y expectativas de los clientes.	- El sistema de gestión de calidad implementado.	
	Normatividad legal vigente.	HACER	- Planes de mejoramiento y acciones correctivas, preventivas y de mejora.	
	Circular 009 de la Superintendencia Nacional de Salud	-Elaborar, desarrollar o implementar las metodologías de medición y seguimiento del servicio y mejoramiento de la atención al usuario.	-Usuarios satisfechos con la atención brindada en la Institución	
	Manifestaciones de los usuarios en las quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones	-Recibir, organizar, clasificar y analizar las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. -Analizar los resultados de la aplicación de las herramientas de medición y seguimiento. -Suministrar la información al usuario sobre los diferentes servicios que presta la Institución.		

	<b>ATENCION AL USUARIO</b>		<b>FECHA</b> <b>ENERO 2015</b>
	<b>CODIGO</b> <b>CR-AU-01</b>		<b>VERSION</b> <b>01</b>

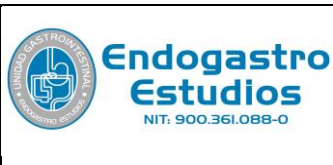
		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar informes con la información recopilada y las acciones generadas.</li> <li>-Hacer cubrimiento de las fuentes de información.</li> <li>-Aplicar encuestas de satisfacción del usuario.</li> <li>-Analizar, comparar, interpretar los datos obtenidos y diagnosticar.</li> </ul>		
		<b>VERIFICAR</b>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar la solución a las QRSF, manifestadas por los usuarios.</li> <li>- Evaluar el cumplimiento oportuno a las respuestas.</li> <li>- Verificar la comunicación con el usuario.</li> <li>- Analizar la información de la encuesta de satisfacción del cliente.</li> <li>- Verificar las no conformidades del proceso.</li> </ul>		
		<b>ACTUAR</b>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tomar Acciones Correctivas, Preventivas o de mejora</li> <li>- Realizar seguimiento a las acciones tomadas y evaluar la eficacia de dichas acciones</li> </ul>		

<b>DOCUMENTOS</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>REQUISITOS</b>
-------------------	-----------------	-------------------

 <b>Endogastro Estudios</b> NIT: 900.361.088-0	<b>ATENCION AL USUARIO</b>		<b>FECHA</b> <b>ENERO 2015</b>
	<b>CODIGO</b> <b>CR-AU-01</b>		<b>VERSION</b> <b>01</b>

<b>PROCEDIMIENTOS</b> PR-AU-01 SATISFACCION DE LOS USUARIOS PR-AU-02 TRATAMIENTO A LAS QRSF  <b>DOCUMENTO GENERAL</b> DG-AU-01 DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS DG-AU-02 SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO DG-AU-03 PROTOCOLO DE ATENCION A LOS USUARIOS  <b>REGISTROS</b> FR-AU-01 ENCUESTA DE SATISFACCION FR-AU-02 QRSF FR-AU-03 ACTA DE APERTURA DEL BUZON  <b>INSTRUCTIVO</b> IT-AU-01 BIENES DEL USUARIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humano</li> <li>• Infraestructura</li> <li>• Económico</li> <li>• Papelería</li> <li>• Tecnológico</li> </ul>	NORMA ISO 9001:2008 NUMERALES 5.2. / 7.2. / 7.2.3. / 7.5.  Decreto 1757 de agosto 3 de 1994 Circular Externa 009 de 1996 Decreto 1011 /2006 Resolución 2003 de 2014

INDICADOR				
NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE
<b>SATISFACCION GLOBAL</b>	Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la IPS / Número total de pacientes encuestados por la IPS *100	Bimensual	90%	Personal Admisiones
<b>PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAS ANTES DE 15 DIAS</b>	Número de quejas en las cuales se adoptan los correctivos requeridos antes de 15 días / Número total de quejas recibidas * 100	Bimensual	90%	Personal Admisiones

	<b>ATENCION AL USUARIO</b>	<b>FECHA ENERO 2015</b>
	<b>CODIGO CR-AU-01</b>	<b>VERSION 01</b>

	<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBO</b>
<b>NOMBRE</b>			
<b>CARGO</b>			
<b>FIRMA</b>			