

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

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

DOCUMENTOS	RECURSOS	REQUISITOS
-------------------	-----------------	-------------------

ATENCION AL USUARIO

FECHA
ENERO 2015
VERSION
01

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

INDICADOR				
NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META	RESPONSABLE
SATISFACCION GLOBAL	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
PROPORCION DE QUEJAS RESUELTAES ANTES DE 15 DIAS	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



Endogastro
Estudios
NIT: 900.361.088-0

ATENCION AL USUARIO

FECHA
ENERO 2015
VERSION
01

CODIGO
CR-AU-01

	ELABORO	REVISÓ	APROBO
NOMBRE			
CARGO			
FIRMA			