

	Caracterización del Proceso	<b>Código:</b> AU-CP-001
	<b>AU-CP-001 ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>Versión:</b> 2
		<b>Vigencia:</b> 13/Nov/2018

**TIPO DE PROCESO: 03 GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b> 5 ATENCIÓN AL USUARIO	<b>RESPONSABLE:</b> JUAN PABLO JIMENEZ OCHOA
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b> Garantizar al usuario una buena atención desde el momento que ingrese a nuestras instalaciones, con una atención eficiente y oportuna.	
<b>ALCANCE:</b> Inicia con el ingreso del usuario, identificar sus necesidades, direccionar y garantizar una buena atención dentro de la institución.	

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES PHVA	SALIDAS	CLIENTES
<b>EXTERNOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios y visitantes</li> </ul> <b>INTERNOS</b> Admisiones y facturación <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laboratorio Echavarría</li> <li>• Consulta externa</li> <li>• Hospitalización</li> <li>• Imagenología</li> <li>• Seguridad y vigilancia</li> <li>• Call center</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios</li> <li>• Llamadas</li> <li>• Peticiones</li> <li>• Quejas</li> <li>• Reclamos</li> <li>• Sugerencias</li> <li>• Felicitaciones</li> <li>• Formato de encuestas</li> <li>• Listado de altas</li> <li>• Listado de pacientes</li> <li>• Listado de precios</li> </ul>	<b>PLANEAR:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar y direccionar al usuario</li> <li>• Garantizar buena atención</li> </ul> <b>HACER:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PQRS-F</li> <li>• Encuestas de satisfacción</li> <li>• Atención en la línea telefónica</li> <li>• Listado de pacientes</li> <li>• Perifoneo</li> <li>• Formato</li> <li>• Cotización al usuario</li> <li>• Atención al usuario que asiste a la clínica</li> <li>• Cotización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura y tabulación de buzón de sugerencias</li> <li>• Realización y tabulación de encuestas</li> <li>• Recepción y direccionamiento de llamadas</li> </ul> <b>CONMUTADOR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de pacientes hospitalizados para la eucaristía, vigilancia y encuestas de satisfacción</li> </ul>	<b>EXTERNOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios</li> <li>• Domiciliarios</li> <li>• Visitantes</li> </ul> <b>INTERNOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laboratorio Echavarría</li> <li>• Colaboradores</li> <li>• Guardas de seguridad</li> <li>• Admisiones y autorizaciones</li> </ul>

		<p><b>VERIFICAR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conteo y registro de encuestas de satisfacción</li> <li>• Envío de las PQRS-F para su respectiva respuesta</li> <li>• Registro de cotización de exámenes de laboratorio</li> </ul> <p><b>ACTUAR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción</li> <li>• PQRS-F</li> <li>• Cotización de exámenes de laboratorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perifoneo de silencio y asesores comerciales</li> <li>• Registro y entrega al usuario de formato de ingreso y salida de la clínica</li> <li>• Entrega de ficho al usuario</li> <li>• Cotización</li> </ul>	
--	--	---	---	--

REQUISITOS	RECURSOS
<p><b>Legales:</b></p> <p>DECRETO 780 Circular 0008 septiembre de 2018</p> <p><b>Partes Interesadas:</b></p> <p>Instituciones, EPABS, USUARIOS</p> <p><b>Norma:</b></p> <p>ISO 10002 - Satisfacción del cliente y Gestión de Reclamaciones...El sistema de gestión de quejas de los clientes es un requisito básico y esencial para cualquier negocio, especialmente para aquellos que desean tener éxito y mantenerlo.</p>	<p><b>Humanos:</b></p> <p>Auxiliar de atención al usuario Practicante Coordinador de calidad</p> <p><b>Físicos:</b></p> <p>Computador Teléfono Impresora Digiturno</p> <p><b>Tecnológicos:</b></p> <p>Servinte</p> <p><b>Financieros:</b></p> <p>Los asignados al presupuesto anual</p>

INDICADORES	RIESGOS	DOCUMENTACION ASOCIADA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Buena atención al usuario por parte de nuestros colaboradores de la clínica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega de ficho sin verificación de documentación</li> <li>Entrega de cotización de exámenes de laboratorio sin verificar información</li> <li>Información errada por funcionario</li> <li>Mal direccionamiento de llamadas y de usuarios</li> <li>Devolver a paciente y perder</li> </ul>	

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
2	31/Ago/2018	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<b>Nombre:</b> JUAN PABLO JIMENEZ OCHOA <b>Cargo:</b> COORDINADORA DE CALIDAD <b>Fecha:</b> 13/Nov/2018	<b>Nombre:</b> JUAN PABLO JIMENEZ OCHOA <b>Cargo:</b> COORDINADORA DE CALIDAD <b>Fecha:</b> 13/Nov/2018	<b>Nombre:</b> JUAN PABLO JIMENEZ OCHOA <b>Cargo:</b> COORDINADORA DE CALIDAD <b>Fecha:</b> 13/Nov/2018