
	PROTOCOLO	COD: P-017
	ATENCION AL USUARIO	VERSION: 01
		09/09/2016




	PROTOCOLO	COD: P-017
	ATENCION AL USUARIO	VERSION: 01
		09/09/2016

PROTOCOLO DE ATENCION AL USUARIO (MANEJO DE PQRS Y SATISFACCION)

MEDIPOHDS

SINCELEJO

	PROTOCOLO	COD: P-017
	ATENCION AL USUARIO	VERSION: 01
		09/09/2016

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento para gestionar y realizar seguimiento a las quejas y sugerencias presentadas por los usuarios de **MEDIPOHDS**, con el fin de garantizar la retroalimentación con el cliente y mejorar la prestación del servicio.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) presentadas por los clientes, además para la medición de la satisfacción de los usuarios.

3. RESPONSABLE


Recepcionista.

4. RECURSOS

Computador, Internet, Impresora, telefax, conmutador, útiles de oficina.


5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad real.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial.
- **Corrección:** Tratamiento de la no conformidad
- **Sugerencia:** Ideas o iniciativas dadas por los clientes, usuarios y funcionarios que propenden por la mejora del servicio.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito especificado.
- **Usuario/Cliente:** Organización o persona que recibe un producto o servicio
- **Queja:** Manifestación de insatisfacción o no conformidad con la prestación del servicio o con un aspecto de él.

	PROTOCOLO	COD: P-017
	ATENCION AL USUARIO	VERSION: 01
		09/09/2016

6. ACTIVIDADES RECEPCION DEL USUARIO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
1. <i>Radicación de la queja / sugerencia</i>	Se registra la queja en el formato de queja, reclamo y sugerencias, diligenciando los espacios correspondientes.	Recepcionista	Formato de queja, reclamo y sugerencias
2. <i>Análisis de la queja y/o sugerencia</i>	Se realiza una investigación de los hechos que originaron la queja.	Lider de Calidad	
3. <i>Gestión de la queja</i>	Establecer la solución inmediata de la no conformidad.	Lider de Calidad	
4. <i>Generación de la Respuesta a la queja</i>	Se elabora una carta notificando la respuesta a la queja presentada.	Lider SIAU	Carta de Notificación
5. <i>Análisis de queja ante el comité de usuarios</i>	En caso de presentarse quejas por motivos recurrentes, o no se le haya podido dar solución por parte del líder SIAU, Se convoca al comité usuarios y se les da a conocer las quejas presentadas y se identifican las posibles causas que generan la no conformidad por los clientes, siguiendo la metodología desarrollada en el procedimiento de manejo de no conformidad.	Lider de Calidad Lider SIAU	Acta de comité de usuarios / Formato de plan de mejoramiento.

	PROTOCOLO	COD: P-017
	ATENCION AL USUARIO	VERSION: 01
		09/09/2016


ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS
6. <i>Generación de planes de mejoramiento</i>	Se define el plan de mejoramiento diligenciando el formato establecido.	Lider SIAU / Lider de calidad	Formato de plan de mejoramiento.
7. <i>Seguimiento a los planes</i>	Se realiza el seguimiento a los planes de acción.	Lider de Calidad	Formato de plan de mejoramiento.


7. GENERALIDADES

- Realizar apertura del buzón de sugerencias cada semana en presencia de un usuario y dejar constancia de los hallazgos detallados. En caso de quejas se maneja como se describe en el presente procedimiento.
- A las solicitudes realizadas por los usuarios, se les dará respuesta con un tiempo no superior a los 3 días.

MANEJO DE ENCUESTAS DE SATISFACCION.

- Se debe tomar una muestra del 10% del total de los pacientes para aplicar la encuesta de satisfacción (en el formato establecido).
- Se define la meta de satisfacción de los usuarios con un puntaje igual o superior al 95%.
- Se debe realizar de manera mensual y describir por entidad la satisfacción percibida, Se debe analizar el indicador en el comité y emitir un informe a la Gerencia de manera semestral.
- Respuestas oportunas de PQR, se realizarán de forma inmediata o máximo 48 horas posteriores después de recepcionadas.

	PROTOCOLO	COD: P-017
	ATENCION AL USUARIO	VERSION: 01
		09/09/2016

	FORMATO	CÓDIGO: F-018
		VERSIÓN: 1
		EMISIÓN: 15/08/2016
		PÁGINA 1 DE 1

FECHA: DÍA: ____ / ____ / ____ HORA: ____ SERVICIO DE ATENCION: ____

1. DATOS DEL USUARIO:

NOMBRES Y APELLIDOS: _____

TIPO DE DOCUMENTO: _____ No. DOCUMENTO: _____ ENTIDAD: _____

DIRECCIÓN: _____ TELÉFONO: _____

CORREO e-mail: _____

LUGAR DONDE SE PRESENTO EL INCONVENIENTE: _____

2. MOTIVO O CAUSA: