



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

Código:

Versión:

Emisión:

Página 1 de 5

INSTANCIAS QUE COMPONEN EL PROCESO:

Servicio al Cliente
Contact Center

LÍDER DEL PROCESO:

Coordinador Servicio al Cliente

OBJETIVO:

Garantizar la satisfacción del cliente sobre los servicios prestados por la organización, asegurando un trato amable y respondiendo de forma oportuna y eficiente a sus necesidades.

ALCANCE:

inicia con la recepción de las solicitudes por parte de los usuarios, realizando el respectivo análisis, dando oportuna respuesta y seguimiento a la satisfacción de la necesidad y expectativa del usuario.

Proveedor	Entrada	Actividades	Responsable	Salida	Cliente
Usuario/Paciente	Direccionamiento estratégico	Elaborar plan operativo anual del proceso.	Coordinador de Servicio al Cliente (Dirección de Calidad)	Plan operativo anual	Usuario/Paciente
Colaboradores	Necesidades de presupuesto de proceso	Establecer presupuesto utilizado en las actividades a ejecutar		presupuesto de proceso servicio al cliente	Colaboradores
Procesos Institucionales	Normatividad aplicable	Elaborar plan de acción de humanización		Plan de acción de humanización	Procesos Institucionales
Entes normativos, control y vigilancia		Identificar riesgos de proceso		Riesgos de proceso	Entes normativos, control y vigilancia
(P)					

RUBY SAIRY CASTRO MALAVER
JENNIFER PAOLA ACOSTA GRANADOS
HENRY ENCISO LÓPEZ



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

Código:

Versión:

Emisión:

Página 2 de 5

Proveedor	Entrada	Actividades	Responsable	Salida	Cliente
Usuario/Paciente	Plan operativo anual	Realizar gestión de PQSF	Coordinador de Servicio al Cliente (Dirección de Calidad)	novedad de servicio	Usuario/Paciente
Colaboradores	presupuesto de proceso servicio al cliente	Realizar educación al paciente / cliente		respuesta al cliente (novedades y PQSF)	Colaboradores
Procesos Institucionales	PQSF presentada	Realizar comunicación de novedades a clientes		Satisfacción del cliente	Procesos Institucionales
Entes normativos, control y vigilancia	Solicitud de asesoría en resultados	Evaluar la satisfacción del cliente. Ejecutar líneas de humanización		Datos de proceso (indicadores)	Entes normativos, control y vigilancia
(H)					
Usuario/Paciente	Datos de proceso (indicadores)	Verificar cumplimiento de Presupuesto de proceso	Coordinador de Servicio al Cliente (Dirección de Calidad)	Informes de gestión	Usuario/Paciente
Colaboradores	Informe Ejecución presupuestal	Verificar cumplimiento de planes operativos anuales		Actas de comités/reunión	Colaboradores
Procesos Institucionales	Informe Plan operativo anual	Análisis indicadores de Gestión		Informe programa humanización	Procesos Institucionales
Entes normativos, control y vigilancia	Plan de acción de humanización	Verificar cumplimiento del proceso (auditorías)		Informe de riesgos	Entes normativos, control y vigilancia

RUBY SAIRY CASTRO MALAVER
JENNIFER PAOLA ACOSTA GRANADOS
HENRY ENCISO LÓPEZ



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

Código:

Versión:

Emisión:

Página 3 de 5

Proveedor	Entrada	Actividades	Responsable	Salida	Cliente
	Riesgos de proceso	Verificar cumplimiento del plan de acción de humanización Realizar seguimiento a riesgos Realizar seguimiento a asociación de usuarios			
(V)					
Usuario/Paciente	Informes de auditoría interna/externa	Documentar y ejecutar acciones correctivas y de mejora	Coordinador de Servicio al Cliente (Dirección de Calidad)	Acciones correctivas y de mejora	Usuario/Paciente
Colaboradores	Informes de gestión	Realizar actualizaciones de Planes e indicadores definidos		Planes e indicadores actualizados	Colaboradores
Procesos Institucionales	Actas de comités/reunión	Estandarizar información documentada		Información documentada	Procesos Institucionales
Entes normativos, control y vigilancia	Informe análisis de eventos adversos				Entes normativos, control y vigilancia
	Informe de riesgos				
(A)					

RUBY SAIRY CASTRO MALAVER
JENNIFER PAOLA ACOSTA GRANADOS
HENRY ENCISO LÓPEZ



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

Código:

Versión:

Emisión:

Página 4 de 5

DOCUMENTOS RELACIONADOS	REQUISITOS APLICABLES
Formulario de Solicitud Peticiones, Quejas, Sugerencias y felicitaciones Encuesta de satisfacción Evaluación de satisfacción Libro de notificación de novedades Formato de verificación de quejas Acta de apertura de buzón Cronograma de educación al usuario Encuesta de satisfacción al usuario Notificación de novedades al cliente	Manual del programa de ética y humanización Guion de saludo corporativo Protocolo de información y educación para el usuario Norma ISO 9001:2015 4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO 4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 5.1.2 Enfoque al cliente 6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS 7.1 RECURSOS 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones 7.4 COMUNICACIÓN 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 8.2.1 Comunicación con el cliente 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.2 Satisfacción del cliente 10.3 MEJORA CONTINUA

RECURSO HUMANO	OTROS RECURSOS
Coordinador de servicio al cliente Gestores de servicio al cliente Patinadores	Aplicativo ALMERA Correo electrónico institucional Equipo de computo Planta telefónica

RUBY SAIRY CASTRO MALAVER
 JENNIFER PAOLA ACOSTA GRANADOS
 HENRY ENCISO LÓPEZ



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO AL CLIENTE

Código:

Versión:

Emisión:

Página 5 de 5

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

Ver Matriz de Riesgo del Proceso

- Inoportunidad en la respuesta a PQSF
- No respuesta a PQSF
- Gestión o tratamiento inadecuado de PQSF

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Ver batería de indicadores de gestión

- Oportunidad en cierre de PQSF de los usuarios servicio al cliente
- Tasa de quejas global
- Satisfacción a la respuesta de quejas

AUTORIZACIONES

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Cargo:	Nombre: Cargo:	Nombre: Cargo:

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	ORIGEN DE LOS CAMBIOS
01	Versión Inicial

RUBY SAIRY CASTRO MALAVER
JENNIFER PAOLA ACOSTA GRANADOS
HENRY ENCISO LÓPEZ