



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN Y RESPUESTA OPORTUNA DE QUEJAS Y SOLICITUDES

Código:

Versión:

Emisión:

Página: 1 de 4

1. OBJETIVO

Establecer una metodología eficiente y lógica en el registro, asignación, seguimiento y control de las solicitudes realizadas por cada uno de nuestros usuarios y/o clientes, dando promesa de solución, respuesta oportuna y garantizando la satisfacción total a la necesidad y expectativa del solicitante, basados en las mejores prácticas y en busca permanente de la mejora continua en todos los servicios ofrecidos por el Laboratorio Clínico COLCAN S.A.S

2. ALCANCE

El presente documento tiene alcance en la sede principal de COLCAN S.A.S. en la ciudad de Bogotá, lugar donde se cuenta con el espacio de recolección de solicitudes y quejas y gestionadas por medio del sistema de información ALMERA, garantizando la de gestión de conocimiento en todas las sedes del laboratorio a nivel nacional.

3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Coordinador de Servicio al Cliente: Supervisar y hacer seguimiento permanente al cumplimiento de las respuestas oportunas que se encuentren generadas en el sistema de información ALMERA.

Realizar la validación, ejecución y cumplimiento a los planes de acción y mejora que sean requeridos para poder garantizar la efectividad en la respuesta o la eliminación de causas en la recurrencia

Gestor de Servicio al cliente: Hacer revisión permanente de la consola en la herramienta para poder mantener un seguimiento oportuno tanto de los tiempos de atención en las solicitudes hasta la satisfacción de la misma.

Líder del proceso responsable: Atender las necesidades de las solicitudes que le sean asignadas dando cumplimiento a los tiempos de respuesta y velar por la efectividad de la solución.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Responsable	Descripción	Evidencia
1	Realizar Solicitud	Usuario o Cliente	Gestionar la solicitud a radicar en el sistema o call center	Número de Radicado
2	Analizar Solicitud	Gestor de Servicio al Cliente	Realizar la revisión de la solicitud, identificando el mecanismo adecuado para la solución y la categorización a la cual pertenece (Petición, Queja, Reconocimiento o Solicitud)	Consola de ALMERA
3	Determinar contexto	Gestor de Servicio al Cliente	Clasificar la información contenida en la solicitud, identificando si previamente ya se ha gestionado radicado por parte del cliente o usuario, además de abordarlo en los temas de gestión de conocimiento que hacen parte del sistema.	Consola de ALMERA
4	Notificar avance del requerimiento	Sistema de Información ALMERA	Enviar un mensaje de notificación al usuario de la solicitud, evidenciando que su requerimiento ya fue visualizado y que se encuentra en trámite correspondiente a la búsqueda de su solución.	Consola de ALMERA
5	Clasificar y Asignar	Gestor de Servicio al Cliente	Enviar mediante correo electrónico, toda la trazabilidad actual del requerimiento, al departamento o área del laboratorio a la que le corresponda dar continuidad por su pertinencia.	Correo electrónico Consola ALMERA
6	Tramitar respuesta	Dependencia Responsable	Revisar y dar respuesta pertinente a la solicitud enviada, garantizando solución efectiva a la necesidad.	Consola ALMERA



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN Y RESPUESTA OPORTUNA DE QUEJAS Y SOLICITUDES

Código:

Versión:

Emisión:

Página: 2 de 4

N°	Actividad	Responsable	Descripción	Evidencia
7	Interacción con solicitante	Gestor de Servicio al Cliente	Mantener en contexto al usuario sobre el avance de su requerimiento, con la finalidad de mostrar el estado y flujo en la trazabilidad de su actividad	Correo electrónico Consola ALMERA
8	Escalar servicio	Gestor de Servicio al Cliente	Validar la necesidad de reasignar la solicitud, por deficiencia en la respuesta, trámite inadecuado o falta de solución. De ser necesaria la reasignación, retornar a la actividad 5.	Consola ALMERA
9	Gestionar estado de la solicitud	Gestor de Servicio al Cliente	Realizar el cambio al estado de la solicitud, una vez se haya validado la pertinencia en la respuesta.	Consola ALMERA
10	Notificar cierre de la solicitud	Gestor de Servicio al Cliente	Dar notificación al usuario sobre la finalización de su solicitud. En esta misma notificación, se hace llegar el acceso a la encuesta de satisfacción, donde se evaluará la satisfacción de la respuesta emitida a su requerimiento.	Correo electrónico Consola ALMERA Encuesta de Satisfacción
11	Realizar encuesta de satisfacción	Usuario o cliente	Diligenciar el formato de encuesta de satisfacción, expresando su conformidad o no conformidad en la respuesta.	Correo electrónico Consola ALMERA Encuesta de Satisfacción
12	Gestionar encuesta de satisfacción	Gestor de Servicio al Cliente	Validar la evaluación de la encuesta de satisfacción emitida por el usuario, con el fin de saber si satisfactoriamente se puede dar cierre a la solicitud o si por el contrario, requiere de un nuevo tratamiento dentro del mecanismo de atención de solicitudes. De requerir continuidad de solución, retornar a la actividad 8.	Consola ALMERA



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN Y RESPUESTA OPORTUNA DE QUEJAS Y SOLICITUDES

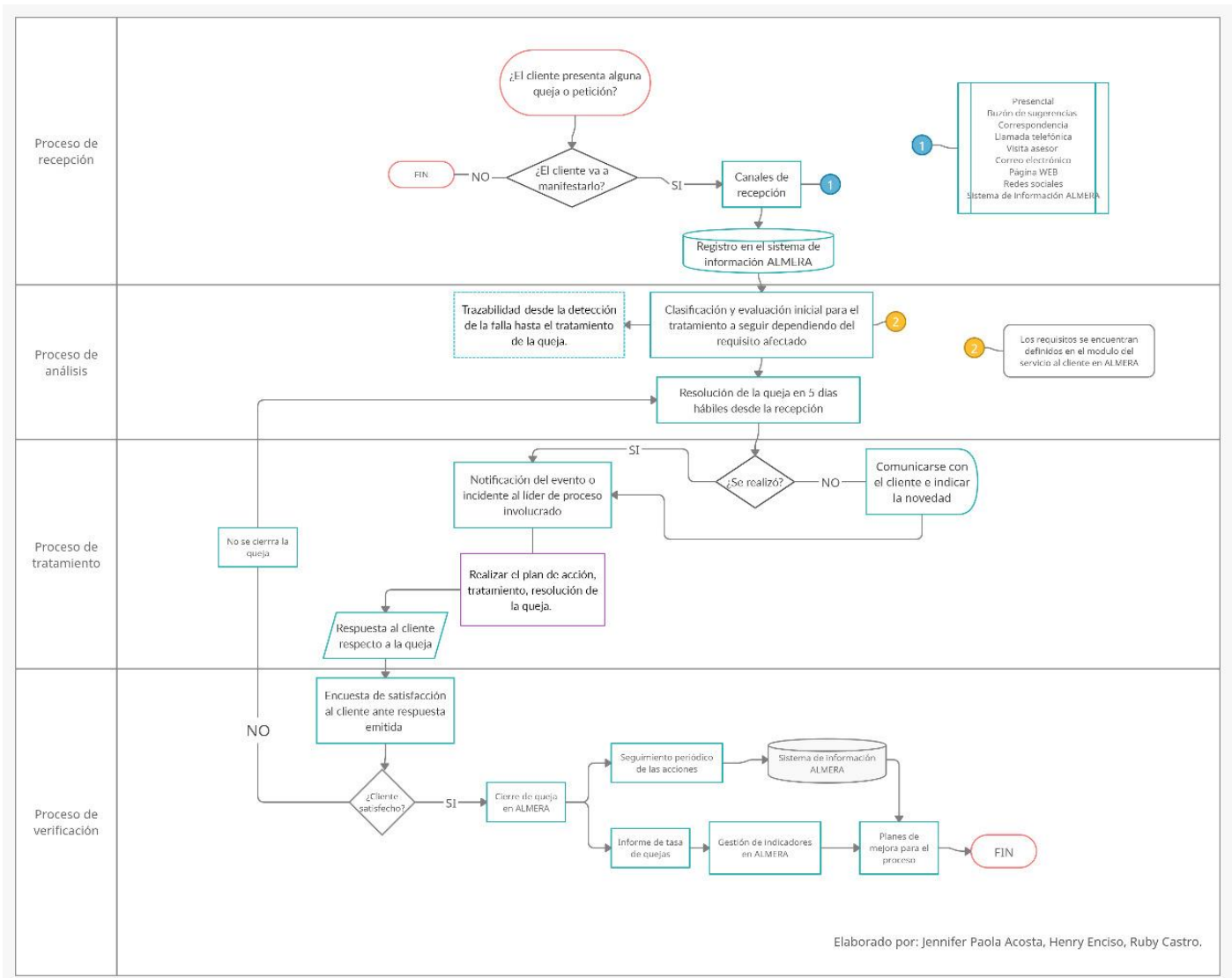
Código:

Versión:

Emisión:

Página: 3 de 4

5. DIAGRAMA DE FLUJO





PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN Y RESPUESTA OPORTUNA DE QUEJAS Y SOLICITUDES

Código:

Versión:

Emisión:

Página: 4 de 4

6. CONDICIONES GENERALES

Se establece que el tiempo de atención oportuno es de 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud.

Si la solicitud es recibida después de las 5pm del último día hábil, los 5 días correrán a partir del siguiente día hábil a la notificación de la solicitud.

7. ANEXOS

DEFINICIÓN Y ABREVIATURAS

Concepto	Definición
Notificación	Mensaje estándar que informa a un contacto o usuario datos, totales o parciales, referente a algún tipo de solicitud o requerimiento.
Queja	Expresión de insatisfacción hecha o emitida al laboratorio, con respecto a la prestación de alguno de sus servicios, significando también reclamación o reclamo.
Reasignar	Direccionar una actividad a un proceso u otra persona a la que le pertenezca o que pueda brindar el trato satisfactorio a la necesidad de la solicitud o requerimiento.
Reconocimiento	Acción de mostrarse conforme ante la prestación de un servicio y su respectiva atención a un cliente o usuario del laboratorio.
Seguimiento	Conjunto de acciones que se llevan a cabo para la comprobación de la correcta ejecución de las actividades dispuestas para un fin específico.
Servicio	Conjunto de actividades llevadas a cabo por el laboratorio en correspondencia a las determinaciones funcionales designadas para dar cumplimiento a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y/o clientes
Sugerencia	Propuesta realizada por un usuario y/o cliente o cualquiera de las partes interesadas del laboratorio orientada a brindar una mejora a cualquier proceso o servicio.

AUTORIZACIONES

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Jennifer Paola Acosta Granados Cargo: Estudiante Especialización en Dirección y Gestión de la Calidad		
Nombre: Ruby Sairy Castro Malaver Cargo: Estudiante Especialización en Dirección y Gestión de la Calidad	Nombre:	Nombre:
Nombre: Henry Enciso López Cargo: Estudiante Especialización en Dirección y Gestión de la Calidad	Cargo:	Cargo:

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	ORIGEN DE LOS CAMBIOS
1	Versión Inicial