.

Informe consolidado de seguimiento

1 Gestión Estratégica Comercial

Fecha Programada: 26/05/2023 12:00:00 a. m. Fecha de ejecución: 15/06/2023 12:00:00 a. m.

Descripción:
Implementar estrategias para el Manejo de los clientes por orden de atencion optimizando la prestacion del servicio mediante un plan de mejora en la recepcion de documentos necesarias para la atencion requerida de cada paciente.

Avance:
SE HIZO UNA REORGANIZACION DEL PERSONAL ASIGNANDO NUEVAS FUNCIONES PARA LOGRAR OPTIMIZAR LA PRESTACION DEL SERVICIO SE CONTRATA UNA NUEVA TRABAJADORA SOCIAL Y SE LE ASIGNA DOS HORA DE ATENCION A CASOS CRITICOS PARA DAR SOLUCION INMEDIATA.

2 Gestión de la Productividad Administrativa y laboral

Fecha Programada: 25/06/2023 12:00:00 a. m. Fecha de ejecución: 30/06/2023 12:00:00 a. m.

Descripción:
organizar capacitaciones al personal de atencion al cliente con el fin de darles pautas en cuanto al servicio y atencion al cliente para volverse resolutivos en cuanto a sus requerimientos.

Avance:
SE REALIZA CAPACITACION EN ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE A PERSON INTERNO DE LA EMPRESA, LOGRANDO SENCIBILIZAR A LOS MISMOS EN LA IMPORTANCIA DEL CLIENTE SATISFECHO DEL CLIENTE BIEN ATENDIDO.

3 Gestión de la Productividad Operacional

Fecha Programada: 09/08/2023 12:00:00 a. m. Fecha de ejecución: 09/08/2023 12:00:00 a. m.

Descripción:
sencibilizacion a los pacientes con charlas en la sala de espera en cuanto al servicio solicitado direccionandolos a cada area de la EMPRESA para lograr mejorar su percepcion.

Avance:
SE HIZO VISITA A LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA ESTA VEZ SENCIBILIZANDO A LOS USUARIOS SOBRE LA IMPORTANCIA DE SUMINISTRAR LA INFORMACION REQUERIDA Y TENER AL DIA LA DOCUMENTACION Y SOBRE TODO EL TRATO AMABLE Y LA DISPOCISION PARA ESPERAR SU TURNO Y SABER PEDIR SU SERVICIO , REALIZAMOS SIMULACROS CAMBIANDO EL

PAPEL DONDE EL USUARIO ERA EL RECEPCIONISTA Y VISEVERSA FUE MUY DIVERTIDO Y ENRRIQUECEDOR.

4 Gestión de calidad

Fecha Programada: 19/09/2023 12:00:00 a. m. Fecha de ejecución: 19/09/2023 12:00:00 a. m.

Descripción:
Asesoria para realizar el seguimiento al plan de accion de fortaleciiento donde se organiza talleres con los clientes en sala de espera socializandoles temas como tolerancia buen trato y humanizacion de los servicios en salud. logrando que los clientes comprendan un poco y puedan ser mas sutiles en la sala de espera.

Avance:
SE REALIZO CHARLA DE SENCIBILICION A PACIENTES CLIENTES DE LA FUNDACION

5 Gestión de la innovación / Desarrollo y sofisticación de producto

Fecha Programada: 01/11/2023 12:00:00 a. m. Fecha de ejecución: 09/11/2023 12:00:00 a. m.

Descripción:
EN LA ASESORIA SE CONTINUA CON LAS CHARLAS A LOS CLIENTES Y USUARIOS DE LA FUNDACION PARA SENCIBILIZARLOS SOBRE LOS SERVICIOS LA ATENCION Y LOS TIEMPOS DE ESPERA.

Avance:
SE MANEJA UN MEJOR DIALOGO CON LOS USUARIOS PARA TENER UN POCO MAS DE MANEJO DE LOS TIEMPOS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO

6 Gestión Financiera y Contable

Fecha Programada: Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance:

7 Gestión Logística

Fecha Programada: 02/12/2023 12:00:00 a. m. Fecha de ejecución: 02/12/2023 12:00:00 a. m.

Descripción:
SE REALIZA ASESORIA DE CIERRE EN LA EMPRESA ORGANIZANDO TODO EL TEMA DEATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE DONDE SE REFLEJA UN CAMBIO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO TOMANDO COMO BASE LAS ESTRATEGIAS REALIZADAS Y LAS CAPACITACIONES DEL PERSONAL DE RECEPCION

Avance:
CAPCITACIONES EN ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE PARA TODO LOS EMPLEADOS DE LA FUNDACION

8 Gestión de la transformación digital

Fecha Programada: Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance:

9 Gestión de la Sostenibilidad

Fecha Programada: Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance:

10 Indicadores de Gestión

Fecha Programada: Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance:

11 Gestión de la propiedad intelectual

Fecha Programada: Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance:

12 Índice de productividad

Fecha Programada: Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance:

13 Otro

Fecha Programada: Fecha de ejecución:

Descripción:
Otro seguimiento a indicadores propuestos

Avance:

14 Concepto final

Fecha Programada: Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance: SE fortalece en la empresa la parte de recepcion de usuarios y de documentos logrando dar un mejor manejo a los documentos y ordenes medicas, mediante una capacitacion SENA, en Atencion y Servicio al Cliente tambien se fortalece la parte de gestion documental y prestacion del servicio. la empresa en estos momentos maneja mejor relacion cliente/entidad y se trabaja en un mejor ambiente laboral.

15 Cierre de asesoría

Fecha Programada: Fecha de ejecución:

Descripción:

Avance: Se cierra las Asesoria con este resltado obtenido