PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL USUARIO

INTRODUCCION

El presente documento establece el procedimiento de atención al usuario para la IPS DIAGNOSTICOS EU. Este procedimiento está alineado con la normativa vigente en Colombia y busca garantizar un servicio eficiente y de alta calidad a los usuarios.

1. OBJETIVO

Proporcionar un marco estructurado y detallado para la atención al usuario, asegurando que cada interacción con los usuarios sea gestionada de manera profesional y eficiente, cumpliendo con las expectativas y necesidades de los mismos.

2. ALCANCE

Su contenido aplica a todos los empleados y personal vinculado a la IPS DIAGNOSTICOS EU., involucrados en la atención al usuario. (Recepción y personal administrativo y asistencial). El procedimiento cubre todas las fases de atención al usuario desde el primer contacto hasta la finalización del servicio.

3. DEFINICIONES

- **Usuario**: Persona que utiliza o demanda los servicios de IPS Diagnósticos E.U.
- **PQRSD**: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias; mecanismos para la retroalimentación y mejora continua de los servicios.
- **Trámite**: Proceso o diligencia necesaria para resolver una solicitud del usuario.
- **Radicado**: Número de identificación asignado a cada solicitud recibida o firma de recibido en la copia de entrega del documento.
- **Accesibilidad**: Facilidad de acceso físico o telefónico, es un componente de la calidad del servicio.

COPIA CONTROLADA

	REVISO	APROBÓ
Betty Lucia Narváez Bacterióloga		Daniel Ángel Arias Olave Representante Legal

- **Atención personalizada**: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales de salud.
- **Acción correctiva**: Conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. Se toma con el fin evitar que algo vuelva a producirse, mientras que una acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.
- **Actitud**: Disposición de una persona hacia algo o alguien; es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.
- **Capacidad de respuesta**: Hacer las cosas a su tiempo, agilidad de trámites.
- **Empatía**: Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo para que sepa que comprendemos su situación. Es el rasgo mas valorado por los usuarios.
- **Mejora**: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y por tanto a incrementar la satisfacción de los usuarios.

4. PROCEDIMIENTO

El procedimiento de atención al usuario se divide en cuatro fases principales: Contacto, Obtención de Información, Resolución y Finalización.

4.1. CONTACTO

El primer contacto con el usuario es crucial para establecer una relación positiva. El usuario espera ser tratado con amabilidad, recibir respuestas rápidas y que sus problemas o dudas sean resueltos eficientemente. Para ello, el personal debe:

- Saludar cordialmente y presentarse.
- Escuchar activamente las necesidades del usuario.
- La impresión inicial influirá en las etapas posteriores, por lo que es importante brindar una atención excepcional desde el principio.
- Ofrecer asistencia inmediata y pertinente.

En este aspecto se debe brindar información relacionada al servicio que se consulta de manera clara, concreta verificando con el usuario su comprensión a través de preguntas

COPIA CONTROLADA

capciosas y mediante la entrega de información escrita de procedimientos previos requeridos para la atención.

- Mostrar empatía a las preocupaciones de tus clientes o usuarios.
- Abordar clientes insatisfechos, manejando la situación con los siguientes consejos para tratar con clientes enfadados:

  En este sentido, para evitar que la frustración del cliente perjudique la imagen de la empresa, los trabajadores deben aprender a manejar estas situaciones. A continuación, se presentan algunos consejos para tratar con clientes enfadados:

  1. **No lo tomes como algo personal**: Sin importar la situación, todo el personal involucrado en la atención al usuario debe tener en cuenta en todo momento que el objetivo es el mismo: lograr la satisfacción del cliente y promover los productos o servicios de la empresa.
  2. **Mantén la calma**: Mantener la compostura frente a un cliente especialmente molesto es fundamental para que él o ella se calme. El agente debe demostrar al cliente que lo está escuchando, que comprende su enfado y que está trabajando para encontrar una solución lo más rápido posible.
  3. **La empatía es clave**: Esto se conoce con el nombre de "interacción factual". Es decir, mantener una conversación con un cliente enfadado describiéndole el problema y los pasos y medidas que vas a tomar para solucionarlo de manera ágil es muy efectivo para que el cliente continúe la interacción con un tono menos agresivo.
  4. **Sé objetivo en todo momento**: Esto se conoce como «interacción basada en hechos». Mantener una conversación con un cliente enojado describiendo claramente el problema y los pasos y medidas que se tomarán para resolverlo de manera ágil es muy efectivo para que el cliente continúe la interacción con un tono menos agresivo.
  5. **Ofrece soluciones**: El mensaje siempre debe tener un enfoque positivo y conciliador. Es importante permitir que el cliente se explique y se desahogue libremente, sin interrupciones. Además, en muchos casos, conocer de antemano los posibles problemas o puntos conflictivos que los usuarios pueden enfrentar en determinadas situaciones agilizará la búsqueda de soluciones.

Siguiendo los anteriores consejos y gestionando hacia la resolución de los problemas, se mejora la experiencia del cliente y la reputación de la empresa.

4.2. OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

En esta fase, es esencial comprender de manera precisa las demandas del usuario. Para evitar malentendidos; el personal debe:

COPIA CONTROLADA

- Escuchar la voz del cliente y comprender sus demandas de manera precisa. Por lo que es importante adoptar un enfoque proactivo en el proceso de escucha.
- Formular preguntas claras y específicas.
- Confirmar la información recibida repitiéndola al usuario.
- Registrar todos los detalles relevantes en el sistema de gestión de usuarios o en la ficha establecida para sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones del servicio sí aplica. (Protocolo de buzón de sugerencias)
- El usuario o grupos de interés presenta la información pertinente a su necesidad. Ya sea presencial o por los diferentes medios de comunicación dispuestos por la Entidad (verbal o escrita debidamente firmada).
- Toda solicitud o información debe ser gestionada con la instancia correspondiente en la institución (Gerencia y/o Calidad).

4.3. RESOLUCIÓN

La resolución efectiva de las solicitudes del usuario es fundamental. Esta fase es decisiva para el proceso de atención del cliente ya sea para solucionar problemas técnicos o aclarar dudas sobre productos o servicios. Esta fase implica:

- Identificar la mejor solución posible para el problema del usuario.
- Explicar detalladamente el proceso y las acciones que se tomarán.
- Proponer alternativas si la solución inicial no es viable.
- Documentar todo el proceso de resolución.
- Responder al usuario su solicitud o demanda por escrito si el caso lo amerita dentro de los 8 días luego de recibida o menos si es posible.

4.4. FINALIZACIÓN

La etapa final consiste en cerrar la interacción confirmando que las necesidades del usuario han sido satisfechas. Los pasos incluyen:

- Confirmar explícitamente la satisfacción del usuario.

COPIA CONTROLADA

- Realizar una breve encuesta de satisfacción para obtener retroalimentación y/o consultar rápidamente el grado de satisfacción del usuario.
- Despedirse cordialmente y agradecer al usuario por su preferencia.

5. BIBLIOGRAFIA

1. Decreto Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
2. Decreto 19 de 2012 - Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios.
3. Decreto 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
4. Ley 594 de 2000 - Ley General de Archivo.
5. Derechos y deberes de los usuarios.
6. Manual de Archivo y Correspondencia.

Este procedimiento busca no solo cumplir con la normativa vigente, sino también establecer un estándar de excelencia en la atención al usuario que diferencie a IPS DIAGNOSTICOS E.U. como una entidad comprometida con la calidad y la satisfacción de sus usuarios.

7. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Descripción del Cambio	Elaboró/Cargo/Fecha	Revisó/Cargo/Fecha	Aprobó/Cargo/Fecha
01	Creación del Documento	Betty Lucia Narváez Bacterióloga coordinadora 03/05/2023		Daniel Ángel Arias Olave Gerente General 10/15/2023

	REVISO	APROBÓ
Betty Lucia Narváez Bacterióloga		Daniel Ángel Arias Olave Representante Legal

COPIA CONTROLADA