

	PROCEDIMIENTO	VERSION: 17
		CODIGO: 0-PR-007
La Voz del Cliente (PR)		FECHA: 16/Nov/2016

0. LISTA DE VERSIONES

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACION
7	10/May/2007	Con la implementación del Software ISOLución se modificaron las generalidades, las definiciones y el desarrollo, adaptando la versión (7) a la sistematización del procedimiento y a los requerimientos de ISOLución
8	26/Jun/2007	Se incluyó en las etapas del diagrama y en la descripción, el cargo de secretaria I, en las actividades 3 y 4.
9	31/Ago/2009	Se modificó todo el procedimiento estandarizando las actividades para las áreas de salud y de servicios, se incluye el cargo de Coordinador Corporativo de Atención al Usuario.
10	01/Feb/2010	Se cambió el alcance del documento, se modificaron las generalidades 4.3.1, 4.6 y 4.12 y se agregó la generalidad 4.14 Escalonamiento. Se agregó actividad relacionada con la respuesta inicial que se le da a los usuarios de las voces del cliente en el diagrama de flujo y en la descripción de las actividades.
11	04/Mar/2011	Se amplió el objetivo al manejo de las voces del cliente externo e interno. Se eliminó la generalidad 4.10 "Quejas del personal de la institución". Se modificaron las generalidades: 4.8 "Retroalimentación de resultados", 4.9 "Tiempo de Respuesta"; y se adicionaron las generalidades: "4.14 respuestas comunes y unificadas", 4.15 "Línea Telefónica 018000", 4.15 "Llamadas pos envío de respuestas". Se incluyó en documentos relacionados el documento 1-PC-033 "Requisitos Legales Atención al Usuario". Se adicionó en el diagrama de flujo y en la descripción de las actividades, lo correspondiente al trámite de comunicados interpuestas por clientes internos.

12	04/Oct/2012	Se modificó el alcance, se modificó el contenido de las generalidades 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.6, 4.8, 4.11 y 4.14 y se agregó la generalidad 4.16 Llamadas pos envío de respuestas. Se incluyó en el diagrama de flujo y en la descripción de las actividades como responsable la secretaria auxiliar. Se modificó la definición de acción de tutela y el manejo de las voces del cliente interno.
13	12/Feb/2014	Se modificó diagrama de flujo y descripción de actividades de acuerdo a como se ejecutan actualmente las actividades.
14	20/Nov/2014	Se ajustaron los responsables de las actividades en el diagrama de flujo y en la descripción de las etapas. Se modificaron las definiciones y generalidades
15	23/Sep/2015	Se modificó el contenido de la descripción de la etapa No 11 y se ajustó generalidad 4.11 de acuerdo a como se ejecutan las actividades actualmente
16	31/Oct/2016	Se modificaron las definiciones 3.2. y 3.3 . Se modificó el contenido de la generalidad 4.13 Escalonamiento y el nombre de la generalidad 4.11

1. Objetivo

Establecer directrices para el manejo de la voz del cliente interno y externo (información de quejas/reclamos, sugerencias y felicitaciones) en Comfamiliar Risaralda

2. Alcance

Comprende todas las actividades desde la recepción de la información que suministra el cliente, hasta el seguimiento del envío y satisfacción de la respuesta.

3. DEFINICIONES

3.1 FELICITACIÓN Y AGRADECIMIENTO

Expresión de sentido de gratitud por parte de los usuarios hacia un servicio prestado o satisfacción por motivo de algún suceso favorable.

3.2 QUEJA Y RECLAMO

Expresión de inconformidad o insatisfacción por parte de los usuarios sobre un proceso o servicio con motivo de un suceso desfavorable, incluidas las infracciones de acuerdo a lo dispuesto a la ley 1581 de 2012

3.3 SOLICITUD

La solicitud, es el comunicado de un usuario que requiere explicación o ampliación de información sobre los servicios o de los procedimientos internos establecidos para la prestación de los servicios de Comfamiliar, incluidas las solicitudes de consultar, actualizar y rectificar los datos personales por parte del titular de los datos.

3.4 SIAU (Sistema Integral de Atención al Usuario)

Software desarrollado por el proceso de Sistema bajo las directrices de la Defensoría del Usuario y el Proceso de Servicio al Cliente Salud, para la administración de las voces del cliente.

3.5 SUGERENCIAS

Petición y/o, insinuación o proposición de una idea por parte de los usuarios sobre la prestación de los servicios.

3.6 VOZ DEL CLIENTE

Comunicado o expresión personal de un usuario sobre la percepción de los servicios ofrecidos por Comfamiliar Risaralda, La Voz del Cliente puede ser del tipo: Felicitación y Agradecimiento, Sugerencia o Queja-Reclamo.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 FUENTES

Los mecanismos disponibles en Comfamiliar Risaralda para la voz del cliente son: Formato La Voz del Cliente, Carta Física, Correos Electrónicos Institucionales, Comunicación telefónica (PBX – Extensiones), Comunicación telefónica (Línea 01 8000 94 8787), Redes Sociales (Facebook, Twitter) y personal por medio de cualquier colaborador.

4.1.1 Comunicación telefónica o personal.

Cuando se recibe comunicación telefónica o personal referente a queja, reclamo, sugerencia y felicitación, quien recibe la comunicación diligencia el formato La Voz del Cliente y lo direcciona al responsable de proceso o lo deposita en los buzones establecidos.

La información recibida por el usuario contempla en la medida de lo posible la información básica personal para posteriormente generar la respuesta.

4.1.2 Comunicación Electrónica.

Los correos disponibles para la recepción de comunicados referentes a quejas – reclamos, sugerencias o felicitaciones son: comfarda@comfamiliar.com, defensordelusuario@comfamiliar.com, atencionusuario@comfamiliar.com.

En caso de que un correo electrónico con motivo de una queja – reclamo, sugerencia o felicitación sea remitido a un correo personal de un colaborador, este deberá ser direccionado a los correos antes mencionados.

4.2 DIRECCIONAMIENTO DE LA VOZ DEL CLIENTE.

Las voces del cliente recepcionadas por medio físico deben ser depositadas en los buzones disponibles o dirigidas a los procesos de Atención al Usuario o Administración de Documentos, las percepciones recibidas vía electrónica son reenviadas a los correo mencionados en el numeral 4.2.1 Comunicación Electrónica o física.

4.3 VOCES DEL CLIENTE INTERNAS

La voz del cliente interna es aquella en la que un colaborador expresa su inconformidad con la actitud o trato recibido por un usuario o por otro funcionario de la Caja, este comunicado es direccionado al jefe del proceso quien iniciará la respectiva investigación para esclarecer lo sucedido y tomará las acciones pertinentes que considere necesarias. En caso de requerir asesoramiento puede solicitarlo a la Defensoría del Usuario ó la subdirección a la que pertenece el proceso, para iniciar el respectivo trámite. (Ver diagrama de Flujo).

Las voces del cliente recibidas por los medios descritos en el numeral 4.1 FUENTES y se establezca que corresponde a una voz del cliente interna, será direccionada vía SEVENET al responsable del proceso para que inicie el trámite.

4.4 RESPUESTAS A VOCES DEL CLIENTE.

4.4.1 Inicial

Es la confirmación al usuario de la recepción de su voz del cliente (Queja/Reclamo – Sugerencia - Felicitación); ésta gestión es realizada por el sistema de información SIAU (Sistema Integral de Atención al Usuario), por las Auxiliares/Secretarias de Atención al Usuario o el personal del Call Center cuando se requiera, adicionalmente se confirma la dirección de correspondencia (física y electrónica) para el envío de la respuesta final.

4.4.2 Final

Es la comunicación definitiva hacia el cliente producto de la gestión realizada por la organización para la Queja/Reclamo y Sugerencia. La respuesta sale por medio electrónico del Sistema SIAU y física por medio del proceso de Administración de Documentos. Todas las respuestas finales son radicadas en el sistema SEVENET con el fin de asegurar su trazabilidad.

4.5 RESPONSABILIDADES

4.5.1 DE LOS PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SERVICIO AL CLIENTE SALUD.

4.5.1.1 Trámite: La clasificación y direccionamiento al responsable del proceso involucrado en la voz del cliente.

4.5.1.2 Respuesta Inicial al Usuario: es la comunicación de confirmación en la recepción de la queja, sugerencia o felicitación.

4.5.1.3 Respuesta final: es la comunicación definitiva hacia el cliente producto de la gestión realizada por la organización a las voces del cliente (queja-reclamo y sugerencia).

4.5.1.4 Seguimiento: Se realiza seguimiento a las respuestas ofrecidas a los usuarios, a la oportunidad de las respuestas y se determina el impacto generado según lineamientos del Cuadro de Mando Integral.

4.5.2 DEL PROCESO MENCIONADO EN LA VOZ DEL CLIENTE.

4.5.2.1 Investigación, Análisis: Son las acciones que involucran la gestión del trámite de la voz del cliente, descargos y búsqueda de soluciones para dar respuesta al usuario y evitar su ocurrencia.

4.5.3 DEL DEFENSOR DEL USUARIO

Participar activamente como veedor de los derechos y deberes de los usuarios en la resolución de las voces del cliente.

4.6 UBICACIÓN DE LOS BUZONES.

En cada una de las sedes se encuentran disponibles buzones para la recepción de la voz del cliente; su apertura es semanal o en el momento que se requiera.

4.7 APERTURA DE BUZONES

La apertura de los buzones la realiza personal del proceso de Administración de Documentos, contratistas de transporte y personal auxiliar de los centros culturales y bibliotecas.

4.7.1 Acta de Apertura de Buzones.

La apertura de los buzones debe tener como soporte el documentos 1-FT-230 Acta de Apertura buzones salud y 1-FT-231 Acta de Apertura buzones Servicios – Administrativa, según corresponda.

4.7.2 Recorrido de Apertura de buzones.

La realización de los recorridos es ejecutado por el proceso de Administración de Documentos semanalmente para los buzones de: Sede Guayacanes, Cuba, Obrero, Centro, Administración Circunvalar, Lucy Tejada, Dosquebradas y Clínica Comfamiliar.

La realización de los recorridos para las sedes de Galicia, Santa Rosa y La Virginia, son realizados de manera semanal por los contratistas de transporte de la Institución.

La apertura para las sedes ubicadas en los Municipios del Departamento de Risaralda por fuera del área Metropolitana, se efectúa de manera semanal por parte de los bibliotecarios de los Centros Culturales y Bibliotecas. La información es enviada vía correo electrónico al proceso de Atención al Usuario.

La programación es modificada por situaciones no controladas por el proceso tales como inconvenientes de fuerza mayor, días festivos, entre otros.

4.8 DISPONIBILIDAD DE FORMATOS "LA VOZ DEL CLIENTE"

Todos los jefes de proceso velan por que el cliente tenga acceso inmediato al formato 0-FT-003 LA VOZ DEL CLIENTE.

4.9 RETROALIMENTACION DE RESULTADOS.

La consolidación institucional de la percepción de los usuarios está a cargo de la Defensoría del Usuario, la Coordinación de Atención al Usuario y el proceso de Servicio al Cliente Salud, por medio del Comité de la Voz del Cliente, el cual se realiza de manera trimestral y en donde se informa a los jefes de proceso del área de servicios, representantes de las IPS's Hospitalaria, Ambulatoria y Odontológica e invitados adicionales, la actualidad y el comportamiento de las voces del cliente y la satisfacción de los servicios ofrecidos durante el periodo evaluado. Se registra acta del comité.

Es también obligación de la Defensoría del Usuario presentar informes a la dirección (subdirectores y director administrativo) cuando sea requerido, así como realizar grupos focales con los responsables de proceso de aquellos servicios en donde se evidencie un decremento en la satisfacción o incremento (cantidad o impacto) en las voces del cliente recibidas.

Por medio del SIAU, los responsables de proceso pueden evaluar de manera constante y actualizada sus reportes de: Cantidades de Voces del Cliente, Oportunidad con la respuesta de Jefes y Oportunidad con la respuesta a los usuarios.

4.10 TIEMPO DE RESPUESTA

Toda queja o reclamo y sugerencia se responde dentro de los tiempos estipulados por las Circulares 013 y 016 emitidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar y la Circular Única emitida por la Superintendencia Nacional de Salud.

4.11 DERECHOS DE PETICIÓN, VERBALES, ESCRITOS Y TUTELAS.

Se tramitan en el proceso de Jurídica por el Secretario General en

compañía del responsable del proceso involucrado en la petición.

4.12 INFORMACIÓN CLIENTES PROCESOS SUBCONTRATADOS

La información que se recibe de los clientes que involucra los procesos subcontratados, tiene el siguiente trámite:

- Se envía comunicación oficial al concesionario vía SIAU anexando la voz del cliente correspondiente.

-Los proveedores de servicios involucrados en las voces del cliente tendrán un plazo máximo de 7 días calendario para gestionar y generar la respuesta y plan de acción de ser necesario a la Coordinación de Atención al Usuario.

-Los informes provenientes del acompañamiento a este punto, son insumo para el procedimiento 0-PR-001 Evaluación y Reevaluación de Proveedores.

4.13 ESCALONAMIENTO

Con el fin de evitar el incumplimiento en los términos establecidos de respuesta a los clientes, el sistema de información SIAU valida diariamente las respuestas dadas por los procesos y envía correo electrónico a quienes no han terminado el trámite en los 7 días calendario, recordando la necesidad de responder en cumplimiento de los días establecidos

En el caso de no haberse cumplido con la fecha de respuesta, se dirige correo electrónico a la Defensoría del Usuario quien informa al jefe de proceso y Subdirección correspondiente según sea el caso.

Si finalmente no se encuentra respuesta, la Defensoría del Usuario informa de manera escrita a la Dirección Administrativa como última instancia.

4.14 CLASES Y CLASIFICACIÓN DE VOCES DEL CLIENTE.

4.14.1 CLASES.

Sencilla: La voz del cliente sencilla es aquella que es dirigida a un servicio.

Compartida: La voz del cliente compartida es aquella que relaciona más de un servicio.

Unificadas: Son dos o más voces del cliente cuyo servicio y motivo sea el mismo y que lleguen en un mismo recorrido de apertura de buzones.

De las voces del cliente unificadas se cargan todas en un solo registro en SIAU, al responsable del proceso para su análisis; el análisis resultante por parte del Responsable del proceso será la respuesta a todas las voces del cliente unificadas por dicho motivo.

Comunes: Son aquellas voces del cliente en donde su respuesta está establecida ya sea por directrices administrativas Y/O- legales, y que se responden directamente desde la Coordinación de Atención al Usuario. El sistema SIAU, contiene la opción de respuesta predeterminadas que facilitan la gestión de las voces del cliente comunes.

Ente de control: La voz del cliente ente de control es aquella que es remitida de un ente de vigilancia y control (Superintendencias) y/o de secretarías, alcaldías y gobernaciones.

4.14.2 CLASIFICACIÓN.

Clasificación Interna: La voz del cliente designada como clasificación interna, es aquella que pertenece a los procesos internos de Comfamiliar Risaralda.

Proveedores: La voz del cliente designada como proveedores, es aquella que pertenece a los procesos concesionados por Comfamiliar Risaralda.

Traslado a terceros: La voz del cliente designada como traslado terceros, es aquella que pertenece a las entidades diferentes a Comfamiliar Risaralda y sus concesiones.

Compartida Varios: La voz del cliente designada como compartida varios, es aquella que pertenece tanto a procesos internos de Comfamiliar Risaralda como a el o los proveedores.

4.15 LINEA TELEFÓNICA 018000.

Con el fin de cumplir con el numeral 4 de la circular 016 de la Superintendencia del Subsidio Familiar y el numeral 1.1 de la Circular Única, de la Superintendencia de Salud, se estableció para Comfamiliar Risaralda la Línea 018000948787 de atención las 24 horas.

4.16 LLAMADAS POS ENVÍO DE RESPUESTAS.

Con una periodicidad mensual se realizan de manera aleatoria llamadas a los usuarios a los cuales se le ha enviado por medio físico y electrónico respuestas a sus quejas/reclamos, con el fin de verificar el recibido de la correspondencia y la satisfacción con la respuesta dada.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

[0-FT-003 La Voz del Cliente](#)

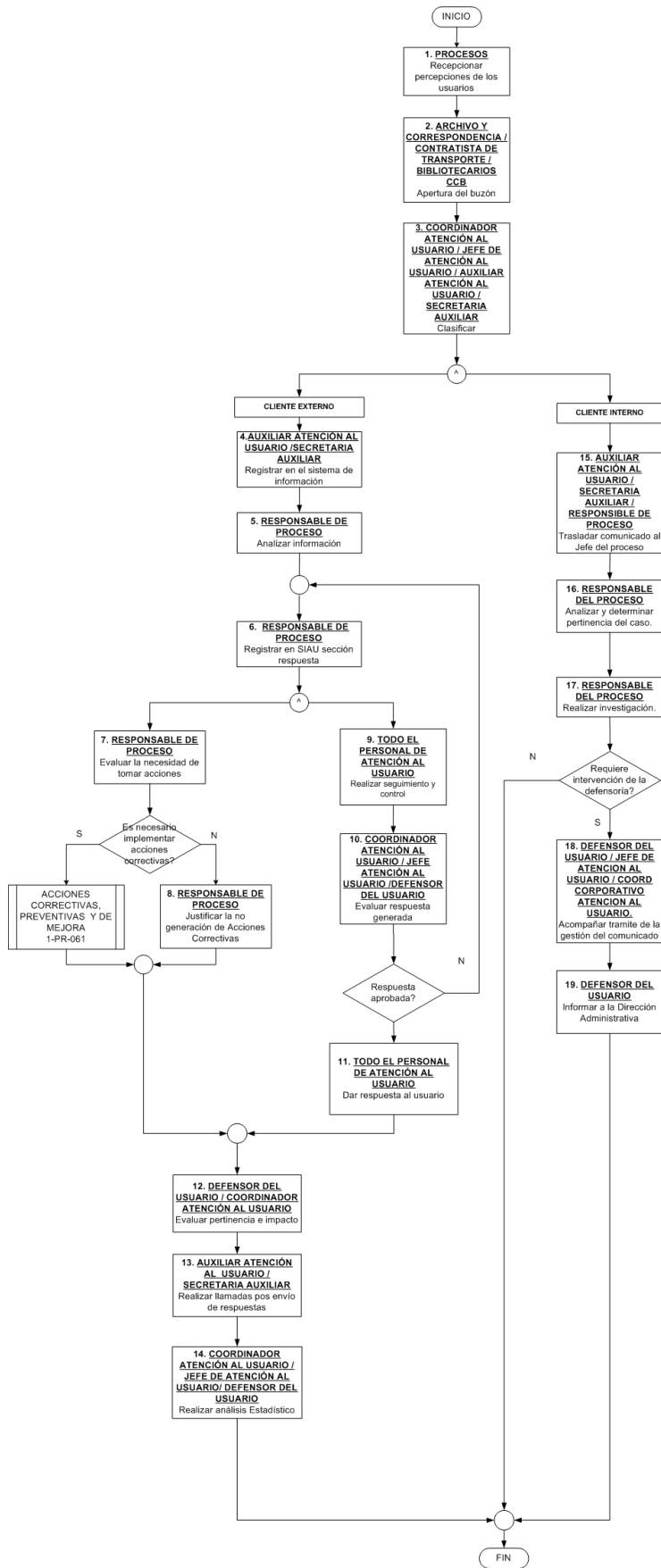
[1-PR-061 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora](#)

[1-FT-230 Acta de Apertura buzones Salud](#)

[1-FT-231 Acta de Apertura buzones Servicios – Administrativa](#)

[1-PC-033 Requisitos Legales Atención al Usuario](#)

6. DESARROLLO



No ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.	<p>Recepcionar la información a través de las fuentes descritas en la generalidad 4.1 Fuentes.</p> <p>Para las quejas recibidas en forma personal y telefónica se diligencia el formato voz del cliente y se introduce en el buzón. Aquellas quejas o reclamos que el responsable del proceso catalogue como graves o de solución inmediata son direccionadas a la Coordinación de Atención al usuario lo más rápido posible.</p>	PROCESOS
2.	<p>Realizar apertura del buzón en donde se efectúan los pasos enunciados en la generalidad 4.7 APERTURA DE BUZONES</p>	COLABORADORES ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTO / CONTRATISTAS DE TRANSPORTE / BIBLIOTECARIOS CCB
3.	<p>Identificar a que servicio pertenece la voz del cliente y asignar el tipo, la clase y la clasificación (Ver generalidad 4.14 CLASES Y CLASIFICACIÓN DE VOCES DEL CLIENTE).</p> <p>Los derechos de petición que se reciban por medio de los buzones, son direccionados al proceso de Administración de Documentos el cual radicará en Sevenet como trámite especial a la oficina jurídica.</p>	COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO / JEFE DE ATENCIÓN AL USUARIO / AUXILIAR ATENCIÓN AL USUARIO / SECRETARIA AUXILIAR

4.	Según el tipo, clase y clasificación registrar en el Sistema de Información SIAU. (Escritorio)	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL USUARIO / SECRETARIA AUXILIAR
5.	<p>Analizar la información recibida determinando el objeto de ella, identificando e investigando la necesidad e inconformidad planteada por el usuario.</p> <p>De requerirse apoyo para la respuesta al usuario se solicita concurso de personal de la institución con conocimientos y perfiles adecuados.</p>	RESPONSABLE DE PROCESO.
6.	Registrar en SIAU sección respuesta. Esta información es verificada por el Coordinador Corporativo de Atención al Usuario y la Jefe del Proceso de Servicio al Cliente Salud.	RESPONSABLE DE PROCESO
7.	<p>Verificar el impacto y repetitividad de la voz del cliente con el fin de implementar acciones.</p> <p>De acuerdo a la investigación realizada y a la información presentada, se determina si se presentó una No Conformidad.</p> <p>Si de la queja y reclamo se genera una No Conformidad el responsable del proceso realizará el trámite según el procedimiento 1-PR-061 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.</p>	RESPONSABLE DE PROCESO.
8.	Realizar justificación de la determinación o no realizar acciones correctivas, preventivas o de mejora.	RESPONSABLE DE PROCESO.

9.	Realizar seguimiento y control de cumplimiento de fechas en el sistema de información SIAU.	COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO / JEFE DE ATENCIÓN AL USUARIO / AUXILIAR DE ATENCIÓN AL USUARIO / SECRETARIA AUXILIAR
10.	Evaluar el contenido de la respuesta generada desde el proceso involucrado, avalar o devolver la respuesta según la coherencia y la investigación realizada.	DEFENSOR DEL USUARIO / COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO / JEFE DE ATENCIÓN AL USUARIO
11.	Elaborar y enviar respuesta escrita (electrónica o física) con la información recibida del proceso involucrado hacia el usuario. (Queja y/o Sugerencia) Una vez radicada la correspondencia actualizar el radicado de cada voz del cliente en el aplicativo SIAU.	COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO / JEFE DE ATENCIÓN AL USUARIO / AUXILIAR DE ATENCIÓN AL USUARIO / SECRETARIA AUXILIAR
12.	Evaluar pertinencia e impacto de la voz del cliente según clasificación de perspectivas del Cuadro de Mando Integral (Financiera, Proceso, Aprendizaje)	DEFENSOR DEL USUARIO / COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO
13.	Realizar llamadas aleatoriamente a los usuarios para verificar la	AUXILIAR DE ATENCIÓN

	recepción de las respuestas y la satisfacción de las mismas.	AL USUARIO / SECRETARIA AUXILIAR
14.	Realizar análisis estadísticos de la información recibida de los usuarios, con el fin de retroalimentar a los procesos y la alta dirección.	COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO / JEFE DE ATENCIÓN AL USUARIO / DEFENSOR DEL USUARIO.
15	Dirigir el comunicado del cliente interno al responsable del proceso involucrado, por los canales disponibles en la Institución.	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL USUARIO / SECRETARIA AUXILIAR
16	Determinar la pertinencia del comunicado, mediante contacto con el usuario, indagando lo sucedido y expresando la intención de aclarar lo sucedido.	RESPONSABLE DEL PROCESO.
17	Realizar la investigación mediante indagación, descargos al personal involucrado. Generar conclusiones, planes de acciones de la situación investigada.	RESPONSABLE DEL PROCESO.
18	Realizar la investigación mediante indagación, descargos al personal involucrado. Generar conclusiones, planes de	DEFENSOR DEL USUARIO / JEFE DE ATENCIÓN AL

	acción de la situación investigada.	USUARIO / COORDINADOR CORPORATIVO ATENCIÓN AL USUARIO.
--	-------------------------------------	--

19	Informar a la Dirección Administrativa el estado de los casos investigados.	DEFENSOR DEL USUARIO.
-----------	---	-----------------------------

ELABORO	REVISO	APROBO
Nombre: Rafael Antonio Salazar Ramirez Cargo: Analista de Procesos Fecha: 31/Oct/2016	Nombre: Gloria Ruth Arias Arias Cargo: Líder Mejoramiento Continuo Fecha: 31/Oct/2016	Nombre: Adriana Blandon Loaiza Cargo: Coordinador Corporativo Atención al Usuario Fecha: 08/Nov/2016