	PRO-GRC-005	Página 1 de 5
	ATENCIÓN AL USUARIO PRESENCIAL	VERSIÓN 2

1 OBJETIVO

Brindar atención a los requerimientos de los afiliados que se presentan en la oficina de servicio al cliente, con el fin de dar una orientación y/o respuesta a sus solicitudes de acuerdo a los alcances brindados por los procesos involucrados de la EPS

2 ALCANCE


Inicia desde recibir al usuario en las oficinas de Servicio al Cliente de la EPS y de las instituciones de prestación de servicios (IPS), hasta la presentación de informes.

3 NORMATIVIDAD

NORMATIVIDAD	FECHA DE EXPEDICIÓN	ITEM QUE APLICA AL PROCESO
Ley 100	1993	Artículos 198 y ss.
Circular única 049 de la Superintendencia Nacional de Salud	2007	Título VII, Punto 2. Atención al Usuario


4 DEFINICIONES

- **Afiliado:** El término hace referencia o Usuario del servicio en su calidad de externo al Servicio. Puede ser Empresarial o Individual. Un colaborador de la EPS puede ser cliente externo del servicio, que coloca requerimientos, no obstante, cuando actúa en calidad de colaborador del proceso involucrado debe manifestar su percepción a través de los mecanismos internos definidos.
- **Canales:** Medio a través del cual se recibe del Cliente OYS, puede ser: Carta: Buzones o correspondencia, Internet, correo electrónico y Personal.
- **Clasificar:** Incluir las comunicaciones recibidas, dentro de la tipología definida por la organización a efectos de conocer los procesos intervinientes.
- **Distribuir:** Entregar los requerimientos a los procesos que deben gestionar la respuesta.
- **Felicitación:** Es la expresión positiva del cliente respecto a una práctica, actuación o característica del bien o servicio ofrecido por la organización, que por lo general él no esperaba y que contribuyó a aumentar su satisfacción.
- **Factor de Impacto Alto:** Son todas las OYS – en las cuales se percibe que el afiliado presenta un Riesgo Alto en su salud, o aquellas clasificadas por la Súper intendencia de Salud como Riesgo de Vida, también

	PRO-GRC-005	Página 2 de 5
	ATENCIÓN AL USUARIO PRESENCIAL	VERSIÓN 2

se clasifican como Impacto Alto todas las que afectan la **Reputación** de la compañía. Por lo cual, estos casos requieren una oportunidad en la respuesta máximo de un (1) día. Ej. Documentos de Entes de Control que requieren solución en términos de un día o de horas, resolución de OYS de menores de un año, embarazadas y población de alto riesgo, entre otras, al igual que situaciones que generan crisis en medios de comunicación y redes sociales.

- **Factor de Impacto Bajo:** Son aquellas OYS que no están clasificados como alto impacto, por lo cual la oportunidad de respuesta es de cinco (5) días hábiles para afiliados al Plan Obligatorio de Salud, 4 días hábiles afiliados al Plan Complementario Especial.
- **Momento de Verdad:** Es el instante que deja en el cliente una idea o percepción.
- **OYS:** Quejas, reclamos, Peticiones, Sugerencias y felicitaciones formales y directas del afiliado sobre la percepción que tiene de los servicios prestados o productos entregados por la Organización. Esta percepción puede ser positiva (una felicitación), o negativa (una queja o reclamo formal) la OYS también puede ser e una sugerencia para mejorar el servicio.
- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas de manera verbal o escrita a las EPS por motivos de interés personal o general.
- **PQR De Riesgo de vida:** Son todas las peticiones quejas y reclamos presentados por los usuarios que buscan una intervención en cualquier sentido por parte de la entidad en relación al servicio y que requieren una solución inmediata.
- **Queja:** Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad o descontento en una conducta que considera irregular por parte de la EPS en Cumplimiento de sus deberes.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene una persona de exigir, reivindicar o demandar una solución ante la EPS, ya sea de motivo general o particular referente a la prestación indebida de un servicio, a la falta de atención de una solución o al incumplimiento de los deberes.
- **Radicar:** Registrar en la aplicación definida para tal fin, los requerimientos de cliente.
- **Sugerencia:** Todo lo que propone mejorar el servicio, ampliar cobertura para superar los estándares, o nuevos servicios. Se presentaran situaciones en las cuales dentro de la queja el cliente escriba “les sugiero mejorar los tiempos de espera”, en este caso el usuario está interponiendo una queja y se debe clasificar como tipo queja.
- **Tipificar:** Seleccionar dentro de las opciones disponibles para conocer los motivos de visita, consulta o solicitud
- **Transacciones en línea:** herramienta disponible para los usuarios afiliados a la EPS, que permite generar una relación a través de medios virtuales para la atención de diferentes solicitudes que anteriormente se gestionaban en nuestras instalaciones y que ahora son automatizadas por este medio.

	PRO-GRC-005	Página 3 de 5
	ATENCIÓN AL USUARIO PRESENCIAL	VERSIÓN 2

5 POLÍTICAS


1. La gestión de las OYS será responsabilidad de los procesos involucrados según sea el caso, quienes deberán dar respuesta por escrito a los afiliados, cada vez que se requiera y en los términos que establece el procedimiento de respuesta de una OYS

2. Todas las gestiones realizadas deben quedar registradas en el aplicativo correspondiente

6 DESARROLLO

No.	Actividad	Responsable (Cargo/Área)	Descripción Actividad	Documento
1	Recibir al usuario	Auxiliar de atención al usuario	1.1 Saluda amablemente al usuario que se presenta en la Unidad de servicios, (INS-SAC-011 protocolo de atención). 1.2 Realiza escucha activa de lo relatado por el afiliado, identificar el motivo de solicitud. 1.3 Identifica la solicitud del afiliado: a) Solicitud de OYS, continuar con el paso 3. b) En caso de ser solicitud de información de un proceso y/o servicio o de información general (MIPRES, solicitud de cambio de IPS, tiempos de respuesta, No. Telefónicos, actualización de datos, Etc.) <u>Se realizará la gestión correspondiente descrita en el paso 2.</u>	INS-GRC-011 Protocolo de Atención PRO-GRC-007 Informar y orientar al cliente FOR-GRC-007 Registro Usuario Altamente Emocionado INS-GRC-007 manejo usuario altamente emocionado

<p>2</p>	<p>Validar información requerida por el afiliado</p>	<p>Auxiliar de atención al usuario</p>	<p>2.1 Suministra la información general o de proceso, requerida por el afiliado, en caso de ser necesario comunicarse con el área encargada y explique de manera clara al afiliado y registrar los datos del usuario atendido en el aplicativo Digiturno.</p> <p>En caso de que se presente solicitud de información en referencia a respuesta de OYS, revisar la solicitud en el aplicativo y su responsable, con el fin de solicitar la solución y/o la respuesta de fondo de la OYS, es decir:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si hay respuesta, validar el medio por el cual se notificó al afiliado y verificar con el afiliado la recepción de esta, si está no fue recibida por el afiliado, coordinar con el responsable para él envío de la repuesta por el medio que el afiliado indique. b) Si no hay respuesta de la solicitud de la OYS, previa validación con el responsable, explicar al afiliado el motivo y la fecha probable de respuesta e indicar los canales habilitados de consulta del caso, evitando así desplazamientos innecesarios del usuario. 	<p>PRO-GRC-006 Administración de canales de atención</p>
<p>3</p>	<p>Responder y/o Radicar</p>	<p>Auxiliar de atención al usuario</p>	<p>3.1 En caso de que el reclamo amerite un mayor análisis o sea de mayor complejidad, de acuerdo al factor de impacto de la OYS, alto o bajo, realizar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informar al usuario que el caso será escalado, motivo por el cual se dará respuesta en un tiempo no mayor a cinco (5) días hábiles después de su radicación. b) Realizar el registro en el aplicativo de la solicitud por escrito o el Registro de Peticiones diligenciado y entregar copia de la solicitud con el número de radicado al afiliado. 	<p>PRO-GRC-003 Gestionar PQRSF afiliados</p> <p>INS-GRC-004 Tramitar Opiniones Y Sugerencias De Los Afiliados</p>

	PRO-GRC-005	Página 5 de 5
	ATENCIÓN AL USUARIO PRESENCIAL	VERSIÓN 2

4	Finalizar atención	Auxiliar de atención al usuario	<p>4.1 Tipificar en el aplicativo Digiturno el motivo de la consulta, realizar encuesta de satisfacción de la atención, así como entregar los derechos y deberes del afiliado. Finalmente despedirse del afiliado de manera cordial y respetuosa como lo indica el instructivo (INS-SAC-011 protocolo de atención)</p>	<p>PRO-GRC-001 Evaluación de satisfacción de clientes</p> <p>FOR-GRC-018 Encuesta de satisfacción del servicio</p> <p>INS-GRC-011 Protocolo de atención</p>
5	Presentar Informes	Analista Canales	<p>5.1 Analizar mensualmente las atenciones brindadas por medio del registro de Digiturno identificando la causa raíz de estas reportar a el líder del proceso y procesos relacionados, para que ellos establezcan las correcciones y acciones correctivas</p> <p>5.2 Revisar y analizar los procedimientos y proponer acciones de mejora, en relación con los informes presentados, con el fin de mejorar la gestión del proceso.</p>	<p>INS-GRC-005 Elaboración de informes</p>
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

CONTROL DE CAMBIOS

Ver	ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN		REVISIÓN		APROBACIÓN		MODIFICACIÓN
	NOMBRE Y CARGO	FECHA	NOMBRE Y CARGO	FECHA	NOMBRE Y CARGO	FECHA	
0	Lezly Vanesa Zamora Ortiz (Profesional del Servicio al cliente)	24/07/2018	Joaquín Hincapié (Coordinador de Canales)	24/07/2018	Liana Maria Ruiz V. (Gerente Gestión Operativa y Relacionamento con el cliente)	24/08/2018	Lanzamiento
1	Lezly Vanesa Zamora Ortiz (Profesional del Servicio al cliente)	21/10/2020	Joaquín Hincapié (Coordinador de Canales)	21/10/2020	Liana Maria Ruiz V. (Gerente Gestión Operativa y Relacionamento con el cliente)	21/10/2020	Logo, plantilla
2	Paola Andrea Patiño Berrio (Analisa de PDRSF)	19/05/2022	Monica Liliana Ortegon Bedoya (Coordinadora servicio al cliente)	19/05/2022	Monica Liliana Ortegon Bedoya (Coordinadora servicio al cliente)	29/06/2022	Objetivo, alcance, cargo, documento de la actividad 1 y modificación en actividades 4 y 5