	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	GSC – PT – 01 VERSIÓN 11
	APERTURA DE BUZONES	PAGINA 1 DE 2

1. Propósito

Buscar mayor confiabilidad y oportunidad en la recolección de la información de los buzones de sugerencias como medio de comunicación entre la empresa y los clientes en cada una de las farmacias.

Dar un tratamiento adecuado al manejo de las sugerencias como uno de los factores de mejoramiento o prevención de una no conformidad potencial.

2. Alcance


El alcance de este protocolo es para todos los servicios farmacéuticos ambulatorios y hospitalarios de Duana y Cía. Ltda.

3. Responsable

Facilitador de servicio al cliente

4. Políticas

- La apertura del buzón se debe efectuar los martes y jueves de cada semana, en caso de incumplimiento de la fecha de apertura y/o envío de la misma a servicio al cliente, el facilitador de servicio al cliente generará un llamado de atención para el coordinador del servicio farmacéutico. Si el servicio presenta un repetitivo incumplimiento (3 veces) se hace el reporte a talento humano.
- La actividad debe realizarse entre el coordinador de la farmacia y el representante del cliente en cada una de las sedes (designado por el coordinador médico, administrador de la sede, o en caso de los servicios farmacéuticos hospitalarios un cliente aleatorio y/o voluntario que se encuentre en el momento de la apertura), en caso de ausencia del coordinador de farmacia debe delegar a uno de sus auxiliares.
- Los veedores de programa pueden estar presentes de manera opcional, en lo posible deben ser invitados y debe entregárseles copia del acta en la cual también tiene espacio para la firma, pero no es indispensable para la apertura en el caso que no se presenten, como constancia de la ausencia del veedor se dejara una nota en el acta de apertura de buzón. La presencia del veedor sólo puede ser suplida por un usuario, siempre y cuando éste firme y anexe su número de teléfono en caso de verificación.
- Las llaves del buzón estarán en poder del cliente (en cada una de las sedes de los contratos vigentes, coordinadores de programa). En cuanto a las llaves del buzón de la sede administrativa las tendrá el facilitador de servicio al cliente.
- Los servicios farmacéuticos hospitalarios no requerirán la presencia de veedor del programa, debido a que este tipo de servicios suministra los medicamentos e insumos directamente al personal del hospital y no al usuario final. Para este caso el director técnico y/o coordinador puede hacer la apertura del buzón en presencia del personal de enfermería.

	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	GSC – PT – 01 VERSIÓN 11
	APERTURA DE BUZONES	PAGINA 2 DE 2

- El buzón de sugerencias de la sede administrativa realizará la apertura dos veces en la semana, los martes y jueves. El formato que utilizar es GSC-FT-05 y la apertura será efectuada por el Facilitador de Servicio al Cliente en presencia de un funcionario de la organización (en representación de cliente interno) y un cliente externo (proveedor o cliente de gestión comercial ventas).

5. Desarrollo

1. Se reúnen las personas involucradas para realizar la apertura del buzón los martes y jueves de cada semana como lo señala la política.
2. Se abre el buzón, se cuentan los formatos diligenciados y se clasifican en quejas y sugerencias según como se indique en el formato o el texto motivo del documento.
3. En el acta (GSC-FT-05), se consignan las cantidades de los formatos encontrados y se firma por cada uno de los presentes, como lo indica el formato.
El director técnico y/o coordinador de la farmacia como responsable, queda con los formatos diligenciados para dar trámite. Si el buzón no contiene formatos diligenciados, de igual manera se deben tramitar las actas como soporte de la realización de la actividad y las observaciones del caso.
4. Las retroalimentaciones que se encuentren en el buzón junto con el acta de apertura deberán ser escaneadas y enviadas, una por una según sea el caso, como máximo al día siguiente de la apertura al correo servicioalcliente@duanaltda.com
5. Los formatos hallados se archivan en la AZ de retroalimentaciones del cliente de la farmacia manteniendo el consecutivo del aplicativo (PQRS)
6. El facilitador de servicio al cliente será la persona encargada de radicar las retroalimentaciones recibidas por los clientes y/o usuarios en el aplicativo PQRS
7. Dado el caso en que se requiera realizar la apertura del buzón y coincida con un día festivo (martes-jueves) se deberá realizar la apertura y envío de las retroalimentaciones el día hábil siguiente.
8. El facilitador de servicio al cliente, presenta un consolidado de quejas en el comité de calidad.

Aprobado por Facilitador de Servicio al Cliente
El 19 de Marzo de 2019