


<div><div>DUANA</div><div>Medicamentos, Insumos y Equipos Medicos</div></div>		MATRIZ DE RIESGOS SERVICIO AL CLIENTE				GSC-MR-01 VERSION 2	
		ANALISIS DE RIESGO POR PROCESOS - METODOLOGÍA IEC 31010:2009 - EPO				PAGINA 1 DE 2	
		PROCESO / SUBPROCESO: GESTION SERVICIO AL CLIENTE		Fecha revisión: 1/06/2018		Fecha aprobación: 5/06/2018	
EVENTO	VALOR	EPO	ANÁLISIS		ACCIONES	CARGO	
		PALABRA GUÍA	CAUSA	EFFECTO	AMER GO (Acciones para Mitigar Eventos de Riesgo y generar oportnidades)	RESPONSABLE	AUTORIDAD
RECEPCIONAR NOTIFICACIÓN DE PQRS	1	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1. No se reciben notificaciones de usuarios,ni clientes	1. Los usuarios no hacen uso del buzón de sugerencias ni de la línea de servicio al cliente.	1. Socializar con los usuarios la existencia de los canales de comunicación como el buzón y la línea telefónica de atención.	1.1Facilitador de servicio al Cliente 1.2 Coordinador de farmacia	Facilitador de servicio al cliente
		"Parte de" (Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Solo se recibe la solicitud sin datos o datos errados del emisor	1. Los usuarios no diligencian correctamente el formato de retroalimentación.	1. Educar a los usuarios en el diligenciamiento completo de los formatos y con los datos exactos.	1.1Facilitador de servicio al Cliente 1.2 Coordinador de farmacia	Facilitador de servicio al cliente
		"Inverso, opuesto a" (Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la pérdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Usan el canal equivocado, perciben a duana como parte de cosmitet.	1. No se tiene claridad o conocimiento frente a la marca	1. Educar al usuario en la existencia de duana y cambiar la percepción de la marca.	1.1Facilitador de servicio al Cliente 1.2 Coordinador de farmacia	Facilitador de servicio al cliente
INVESTIGAR CON EMISOR DE PQRS	2	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1.No hay respuesta de parte del emisor	1. No se puede establecer comunicación con el emisor.	1. Asegurar que se establezca comunicación con el emisor, teniendo todos los datos posibles de contacto.	Facilitador de servicio al cliente	Facilitador de servicio al cliente
		"Parte de" (Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. El emisor no amplia detalles sobre la situación.	1. No se amplían los hechos, hay disgusto por la llamada o no hay respuesta por seguridad para el emisor.	1.Socializar los canales de comunicación con los usuarios para generar seguridad en el momento del contacto.	Facilitador de servicio al cliente	Facilitador de servicio al cliente
		"Inverso, opuesto a" (Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la pérdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. El emisor desvirtúa la información inicialmente dada a través de la PQRS	1. El emisor cambia toda la declaración dada inicialmente en la pqrs .	1. Capacitar al usuario en el diligenciamiento del formato de retroalimentación al momento de narrar los hechos que generan la PQRS.	Facilitador de servicio al cliente	Facilitador de servicio al cliente

