			GSC-MR-01 VERSION 2 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 CAR		50
		PALABRA GUÍA	CAUSA	EFECTO	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)	No se reciben notificaciones de usuarios,ni clientes	Los usuarios no hacen uso del buzón de sugerencias ni de la línea de servicio al cliente.	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)	Solo se recibe la solicitud sin datos o datos errados del emisor	Los usuarios no diligencian correctamente el formato de retroalimentación.	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 perdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	Usan el canal equivocado, perciben a duana como parte de cosmitet.	No se tiene claridad o conocimiento frente a la marca	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 PORS	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	No se puede establecer comunicación con el emisor.	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)	El emisor no amplia detalles sobre la situación.	No se amplían los hechos, hay disgusto por la llamada o no hay respuesta por seguridad para el emisor.	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 perdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	El emisor desvirtúa la información inicialmente dada a través de la PQRS	El emisor cambia toda la declaración dada inicialmente en la pqrs .	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

DUANA			GSC-MR-01 VERSION 2 PAGINA 2 DE 2				
MEDICAMENTOS, INSUMOS Y EQUIPOS MI	LTDA. EDICOS						
		PROCESO / SUBPROCESO: GESTION SERVICIO AL CLIENTE	Fecha revisión:	1/06/2018	Fecha aprobación:	5/06/2	018
EVENTO	VALOR	EPO	ANÁLISIS		ACCIONES CARGO		60
		PALABRA GUÍA	CAUSA	EFECTO	AMER GO (Acciones para Mitigar Eventos de Riesgo y generar oportnidades)	RESPONSABLE	AUTORIDAD
ENVIAR RESPUESTA AL CLIENTE		"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	No se envía respuesta al cliente o usuario	Envío fuera de tiempo de oportunidad o respuesta.	Registro inmediato en base de quejas que permitan el control de oportunidad en los tiempos de respuesta.	1.1Facilitador de servicio al Cliente 1.2 Coordinador de farmacia	Facilitador de servicio al clien
	3	"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)	Envío de respuesta fuera del tiempo de oportunidad	Enviar respuesta pasado mucho tiempo de la notificación.	Revisión diaria a registro a base de quejas para seguimiento a tiempo de respuesta.	1.1Facilitador de servicio al Cliente 1.2 Coordinador de farmacia	Facilitador de servicio al clien
		"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 perdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	Respuesta sobre un caso errado o insatisfactoria.	No se trasmite la información correcta para la respuesta al cliente o usuario, se da respuesta a la persona errada.	Hacer retroalimentación según la información contenida en el formato de verificación de la respuesta.	1.1Facilitador de servicio al Cliente 1.2 Coordinador de farmacia	Facilitador di servicio al clier
	4	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1.No se realiza verificación de conformidad de la respuesta por ningún canal de comunicación.	No se establece comunicación con el emisor por ningún medio y/o ha pasado mucho tiempo desde la emisión de la respuesta.	Verificación del diligenciamiento completo de los datos en el formato GSC-FT-06.	Facilitador de servicio al Cliente	Facilitador de servicio al clien
VERIFICAR LA CONFORMIDAD DE		"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 documento de verificación de la conformidad se diligencia parcialmente.	No se diligencia totalmente el formato GSC-FT- 06, lo que no permite identificar el grado de satisfacción del emisor .	Diligenciar completamente el formato de verificación de conformidad en la respuesta, consignar todos los datos como soporte de la retroalimentación con el emisor.	Facilitador de servicio al Cliente	Facilitador de servicio al clien
LA RESPUESTA		"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 perdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	Mala interpretación de la respuesta por parte del emisor.	El emisorno está conforme con la respuesta emitida.	Respuesta en tiempo de oportunidad y seguimiento constante de la retroalimentación de la solución de la PQRS.	Facilitador de servicio al Cliente	Facilitador de servicio al clien