	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	GSC – PD – 03 VERSIÓN 9
	TRAMITE DE RETROALIMENTACIONES DEL CLIENTE	PAGINA 1 DE 7

1. Propósito

Establecer los parámetros y las actividades que intervienen en el tratamiento de las quejas. Mejorar y agilizar la recepción de la información y el tratamiento de las retroalimentaciones recibidas de nuestros clientes y usuarios.

2. Alcance

Personal de DUANA Y CIA LTDA

3. Responsable

Facilitador Servicio al Cliente.

4. Definiciones

ATRIBUTO DE CALIDAD: Parámetros establecidos dentro de los contratos como principales características a tener en cuenta durante la prestación del servicio.

Accesibilidad: Implica la eliminación de las barreras que obstaculizan el uso eficaz de los servicios de atención en el servicio farmacéutico y en la comercialización directa de productos.

Oportunidad: Es la satisfacción de las necesidades de los clientes en el momento indicado. Se ve afectado cuando se entrega un producto, pero fuera del tiempo requerido.

Suficiencia de recursos: Suministro oportuno de los recursos indispensables para la prestación del servicio; pueden ser físicos, humanos o tecnológicos.


Calidad Humana: Enmarca el aspecto humanístico en el proceso individual de atención tanto en la parte administrativa como operativa del proceso. Integra factores que se relacionan con el trato personal:

- **Respeto**
- **Información Clara, concreta y precisa**
- **Implica calidez y empatía.**
- **Es el trato dado al paciente, sus familiares y allegados cuando se realiza la dispensación de medicamentos y dispositivos médicos en el Servicio farmacéuticos.**

Especificaciones técnicas: En el caso que no se cumplan requerimientos expresos de los clientes en cuanto a la entrega de:

Buenas prácticas de manufactura
Certificado de análisis
Copia de registro sanitario

En el caso que fueran solicitados.

	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	GSC – PD – 03 VERSIÓN 9
	TRAMITE DE RETROALIMENTACIONES DEL CLIENTE	PAGINA 2 DE 7

Calidad de producto: Hace referencia a la conservación de las propiedades de los productos. Características físicas-organolépticas (color, dureza, olor) y químicas observables de forma directa, debidas a inestabilidad del producto (separación de fases, cambios de color, presencia de partículas en soluciones) ó reacciones adversas consecuentes al uso del producto o ausencia de respuesta terapéutica reportadas por el paciente.

Facturación: hace referencia a las no conformidades por errores en la facturación emitida para los clientes comerciales.

CARTA REMISORIA: Carta con la cual la persona encargada en el SIAU remite la queja interpuesta por un usuario, donde solicita la respuesta a la misma.

SIAU: SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO.

Área de nuestros clientes institucionales encargada de direccionar las no conformidades de los usuarios.

Clasificación de las retroalimentaciones del cliente, según motivo:

Felicitación: Comunicado en el cual los clientes y/o usuarios donde se reconoce la labor de las áreas que generaron satisfacción.


Sugerencia: Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma Entidad.

Petición: Es una solicitud presentada en forma verbal o escrita a funcionarios, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución de estas.

Queja o reclamo: Es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su no conformidad con la actuación de determinado funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio, con el objeto de que se revise dicha situación y se tome una decisión final justa y equitativa.

Severidad de la retroalimentación: Clasificación que se realiza a las retroalimentaciones que tiene que ver con la reacción en el tiempo de respuesta.

Urgente: Si en la queja se encuentra comprometida a corto plazo la integridad física o mental del usuario o el vínculo comercial con el cliente está en riesgo.

	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	GSC – PD – 03 VERSIÓN 9
	TRAMITE DE RETROALIMENTACIONES DEL CLIENTE	PAGINA 3 DE 7

Prioritaria: Si en la queja se encuentra comprometida a mediano plazo la integridad física o mental del usuario ó las relaciones comerciales se ven afectadas.

No prioritaria: Si el motivo de la queja no se compromete la integridad física o mental del usuario y dicha no conformidad es eventual para cliente comercial.

Etapas para la solución de una queja o reclamo

Evaluación inicial y remisión de la queja: Después de recibida la queja, el facilitador de servicio al cliente evaluara los criterios de clasificación, severidad y atributo de calidad del caso con el fin de realizar la asignación al área responsable para que se lleve a cabo la respectiva investigación.


Investigación y respuesta de la queja: en esta etapa el jefe de proceso realizara una investigación sobre las circunstancias que ocasionaron la queja y de esta manera generar una respuesta al facilitador de servicio al cliente donde se platee la solución y un compromiso para que la no conformidad no vuelva a ocurrir.

Comunicación de la respuesta al reclamante: La acción tomada por el área responsable con respecto a la queja, será comunicada al reclamante por parte del facilitador de servicio al cliente.

5. Política


5.1 los tiempos establecidos para las etapas de solución de una queja o reclamo según su severidad se muestran en la siguiente tabla:

SEVERIDAD	ETAPA DE SOLUCION	RESPONSABLE	TIEMPO
URGENTE	Evaluación inicial y remisión de la queja	Facilitador Servicio al cliente	1 día hábil
	Investigación y respuesta de la queja	Jefe proceso	1 día hábil
	Comunicación de respuesta al reclamante	Facilitador Servicio al cliente	1 día hábil
PRIORITARIA	Evaluación inicial y remisión de la queja	Facilitador Servicio al cliente	1 día hábil
	Investigación y respuesta de la queja	Jefe proceso	2 días hábiles
	Comunicación de respuesta al reclamante	Facilitador Servicio al cliente	2 días hábiles


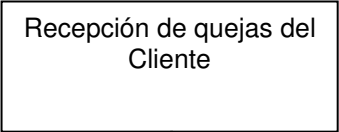
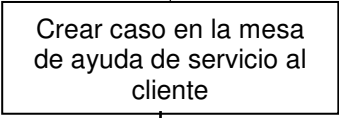
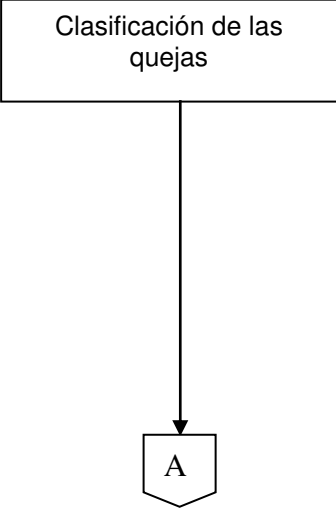
	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	GSC – PD – 03 VERSIÓN 9
	TRAMITE DE RETROALIMENTACIONES DEL CLIENTE	PAGINA 4 DE 7


SEVERIDAD	ETAPA DE SOLUCION	RESPONSABLE	TIEMPO
NO PRIORITARIA	Evaluación inicial y remisión de la queja	Facilitador Servicio al cliente	1 día hábil
	Investigación y respuesta de la queja	Jefe proceso	4 días hábiles
	Comunicación de respuesta al reclamante	Facilitador Servicio al cliente	3 días hábiles

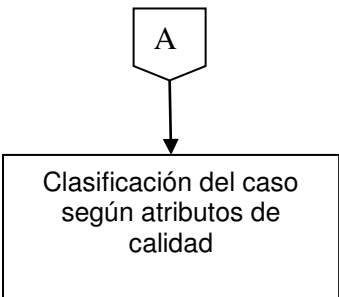
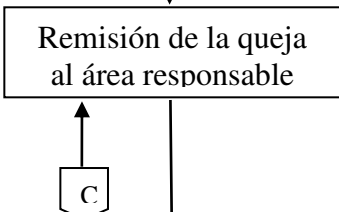
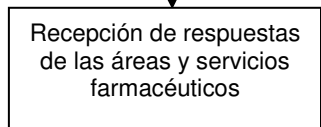
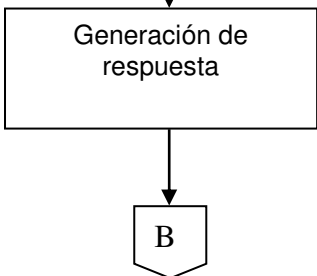
- 5.2** Todos los funcionarios de la compañía deben remitir a la oficina de servicio al cliente retroalimentaciones que los clientes y/o usuarios reciban en cada puesto de trabajo, remitiendo a los clientes a la extensión o tomar los datos para que servicio al cliente realice el contacto.
- 5.3** Los coordinadores de los servicios farmacéuticos son los responsables de la satisfacción en cada una de las sedes en los diferentes contratos, por lo tanto, las respuestas y planes de acción deben ser liderados por cada uno de ellos.
- 5.4** Toda respuesta generada por motivo de quejas (no conformidades) deben ser revisada por servicio al cliente antes de ser emitidas a los clientes y/ usuarios.
- 5.5** Las respuestas a los clientes y usuarios, se entregan de acuerdo con el medio usado para comunicar la queja; el departamento evalúa, si aplica el proceso completo para el caso o simplemente se busca la información y la entrega a los clientes; realizando la radicación en la mesa de ayuda, seguimiento o evaluación de la conformidad, si es necesario.
- 5.6** En cada uno de los servicios farmacéuticos y en la oficina de servicio al cliente deben estar archivados los casos que se presenten en cada punto de dispensación, organizados por el número del caso creado en el aplicativo (usar formato GSC-FT-01 como presentación del caso), las cartas de remisión (e-mail), respuestas verificadas por servicio al cliente y respuestas finales o parciales emitidas; los anteriores documentos con sus recibidos, guías y soportes de entrega.
- 5.7** El cierre de una queja dependerá de la conformidad del usuario respecto a las acciones o decisiones tomadas, en caso de que el usuario rechace la decisión o acción propuesta la queja permanecerá abierta hasta recurrir a todas las alternativas disponibles y razonables que permita generar una solución eficaz o que el usuario quede satisfecho


	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	GSC – PD – 03 VERSIÓN 9
	TRAMITE DE RETROALIMENTACIONES DEL CLIENTE	PAGINA 5 DE 7

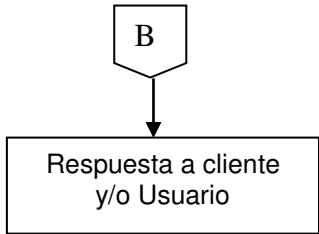
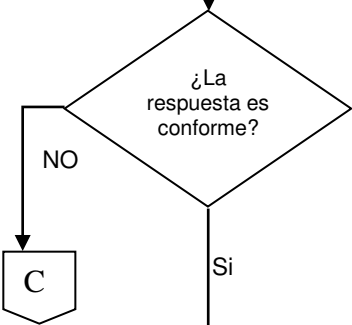
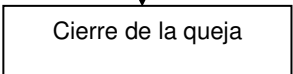
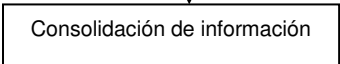

6. Desarrollo

ITEM	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
0				
1		Se recibe las retroalimentaciones (quejas o sugerencias) directamente del usuario, buzón de sugerencias o por medio de la oficina de atención al usuario de la sede, correo electrónico, pagina Web o vía telefónica	Todos los procesos de la organización	Carta remisoria cliente institucional SIAU, GSC-FT-01 Fax, e-mail. Documentación externa.
2		Crear el caso en el aplicativo de radicación de retroalimentaciones del cliente (mesa de ayuda de servicio al cliente), en el cual se registrarán los datos y motivo de cliente.	Coordinador de servicio farmacéutico; Facilitador de servicio al cliente	www.duanaltda.com.co/servicioalcliente
3		<p>De acuerdo con el texto o motivo de la retroalimentación se clasifican en: Felicitaciones, sugerencias, queja o reclamos. Se evalúa si el caso amerita realizar el proceso completo.</p> <p>Si es una felicitación para la empresa, se difunde por los medios disponibles por servicio al cliente; link ó correo electrónico. Si hace referencia a un funcionario por su labor y servicio se envía felicitación. (si es el caso, CC. hoja de vida)</p> <p>2. Las sugerencias serán evaluadas por mes, en las cuales el área generará la respectiva acción preventiva si estas lo ameritan. (GSC-PT-01 Apertura de buzones y tratamiento de sugerencias).</p> <p>3. Basados en la definición de queja, se debe estimar la trascendencia califican la retroalimentación como urgente, prioritaria y no prioritaria, la cual define los tiempos del tratamiento del caso. (Ver trascendencia de las quejas, definiciones y GSC-OD-01).</p>	Facilitador de servicio al cliente	

	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	GSC – PD – 03 VERSIÓN 9
	TRAMITE DE RETROALIMENTACIONES DEL CLIENTE	PAGINA 6 DE 7

ITEM	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
4		<p>De acuerdo con el motivo de la queja se clasifican de acuerdo con los atributos de calidad mencionados en las definiciones:</p> <p><i>Oportunidad</i> <i>Accesibilidad</i> <i>Suficiencia de recursos</i> <i>Calidad de Producto</i> <i>Calidad Humana</i> <i>Especificaciones técnicas</i> <i>Facturación</i></p>	Facilitador de servicio al cliente	FORMATO DE RETROALIMENTACIONES DEL CLIENTE GSC-FT-01
5		De acuerdo con el motivo de la queja, se solicitan a los jefes de procesos las acciones pertinentes, de acuerdo con los tiempos establecidos deben entregar las respuestas y los planes de acción que se requiera para la solución de la retroalimentación.	Facilitador de servicio al cliente	Correo interno
6		La oficina de servicio al cliente recibe las respuestas de las áreas y de los servicios farmacéuticos vía correo electrónico.	Facilitador de servicio al cliente	Correo interno
7		Para las quejas recepcionadas en la oficina de servicio al cliente, se generan las respuestas basadas en las comunicaciones vía correo enviadas por las áreas. Así mismo, se da el visto bueno de las respuestas generadas por los coordinadores, guardando archivo en la oficina de servicio al cliente.	Facilitador de servicio al Cliente	

	GESTIÓN SERVICIO AL CLIENTE	GSC – PD – 03 VERSIÓN 9
	TRAMITE DE RETROALIMENTACIONES DEL CLIENTE	PAGINA 7 DE 7

ITEM	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
8		La respuesta se envía a la persona quien radica la queja, cliente o usuario. Archivar como se indica en la política.	Facilitador de servicio al cliente, Coordinador de servicio farmacéutico	
9		<p>De acuerdo con la información recibida de las farmacias se verifica la conformidad de la respuesta, mediante llamada telefónica al paciente o reunión con la encargada del SIAU dependiendo la procedencia de la misma.</p> <p>Si no hay conformidad se identifican los aspectos no conformes y se solicita ampliar información y generar una nueva respuesta.</p>	Facilitador de servicio al cliente	Encuesta de conformidad GSC-FT-06
10		Si hay conformidad frente a la respuesta emitida por la farmacia el caso se cierra. Se archiva adjuntando el registro (GSC-FT-06) en el caso respectivo.	Facilitador de servicio al cliente, coordinador de servicio farmacéutico	
11		Con una periodicidad mensual se consolida la información para realizar seguimiento al cumplimiento de las políticas estipuladas.	Facilitador de servicio al cliente	
12				

Aprobado por Facilitador de Servicio al Cliente
El 16 de marzo de 2019