



## ACTA DE REUNION

VERSIÓN:  
V 2.0

### GESTION DE LOS PROCESOS ENCAMINADOS EN LA ATENCION DEL SERVICIO

FECHA ACTUALIZACIÓN:  
01-2017

AÑO	MES	DÍA
2022	05	30

#### ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	NOMBRE	CARGO
MARIA JOSE MARTINEZ	COORDINADORA ASISTENCIAL	MIGUEL REINA	REPRESENTANTE USUARIOS
LESLY GUTIERREZ	LINEA DE FRENTE	YERLY CABARCAS	LINEA DE FRENTE
YOISMAR SILVA	LINEA DE FRENTE	JESUS ARIAS	LINEA DE FRENTE

#### OBJETIVO:

Socializar gestión de los procesos encaminados en la atención del servicio.

#### AGENDA

Definición de términos  
Procesos de atención

Los procesos de atención al cliente son un conjunto de prácticas estandarizadas para atender consultas, problemas y sugerencias de personas que compran productos y servicios de una empresa.

El logro de un servicio satisfactorio involucra a todas las etapas del ciclo de la calidad como un todo, en él intervienen todos los trabajadores que integran la empresa y a cada una le corresponde garantizar la calidad de su trabajo.

El objetivo principal que persigue la calidad es la satisfacción plena de los usuarios  
Se pueden matizar algunos elementos comunes de la calidad como son:

- Lograr la satisfacción del usuario mediante un buen servicio.
- Conocer las expectativas de los clientes internos y externos de la organización.
- Nivel de excelencia que alcanza la IPS y que se demuestra por la fidelidad de sus usuarios.

	<b>ACTA DE REUNION</b>	<b>VERSIÓN:</b> V 2.0
	<b>GESTION DE LOS PROCESOS ENCAMINADOS EN LA ATENCION DEL SERVICIO</b>	<b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> 01-2017

- La satisfacción del cliente por recibir un servicio de máxima calidad.

La calidad del servicio percibida por parte de los clientes se fundamenta en los siguientes atributos:

**Tangibilidad:** Los elementos que el usuario puede sentir, tocar el mismo sirve de referencia para valorar la calidad del servicio.

**Fiabilidad:** Ausencia de errores. Recibir el servicio sin errores es un aspecto fundamental en la valoración del servicio.

**Empatía:** El identificarse con el cliente y ver a través de los ojos del cliente. La búsqueda de un servicio esmerado que reconozca y comprenda las necesidades del cliente.

**Seguridad:** Impresión de competencia y cortesía del personal en contacto con el cliente, inspirándole confianza. Que el cliente que sienta que lo atiende un profesional que tiene los conocimientos adecuados.


**Capacidad de respuesta:** Disposición para ayudar a los clientes y darles un servicio rápido y eficazmente, hacer sentir al usuario que es importante.




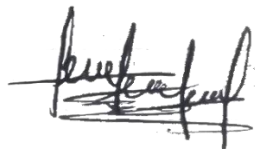
Teniendo en cuenta estos conceptos, nuestra línea de frente tiene la tarea de dar el mejor servicio a todos y cada uno de nuestros usuarios.

No.	COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA ENTREGA	CH EC K LI ST

PRÓXIMA REUNIÓN	NOTAS

**FIRMA DE ASISTENTES**

	<b>ACTA DE REUNION</b>	<b>VERSIÓN:</b> V 2.0
	<b>GESTION DE LOS PROCESOS ENCAMINADOS EN LA ATENCION DEL SERVICIO</b>	<b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> 01-2017

	<b>Miguel A. Reina</b>	
COORDINADORA ASISTENCIAL	REPRESENTANTE USUARIOS	LINEA DE FRENTE
Cargo	CARGO	CARGO
	<b>Yovimar Silva</b>	
LINEA DE FRENTE	LINEA DE FRENTE	LINEA DE FRENTE
Cargo	CARGO	CARGO

**Elaboró acta:**