

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D2
	CAMPAÑA - CLIENTE INCÓGNITO		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	20/05/2021
			PAGINA 1 DE 4	

TABLA DE CONTENIDO

1. JUSTIFICACIÓN.....	1
2. OBJETIVO GENERAL	1
2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS	2
3. DEFINICIONES	2
4. METAS.....	2
5. ESTRATEGIAS.....	2
5.1 ESTRATEGIA No. 1 Cliente Incógnito	2
6. PRESUPUESTO.....	3
7. EVALUACIÓN.....	3

1. JUSTIFICACIÓN

El área de Calidad a través del Programa de Humanización de la ESE Carmen Emilia Ospina, viene desarrollando diferentes actividades para el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios; de esta manera, las auditorias de oportunidades en la asignación de citas, las rondas de calidad, la autoevaluación en los estándares de calidad de pacas en la ruta crítica del PAMEC y las capacitaciones dirigidas a los colaboradores, permitió tener una evaluación observada de la institución tanto del cliente interno como externo, donde vemos que a través de la situación, se muestra un alto riesgo de estrés del cliente interno, evidenciando fallas en la interacción de las áreas asistenciales y administrativas y falta de mayor reconocimiento de la labor que realizan los colaboradores como componente de la atención humanizada.

Atendiendo a lo anterior, se requiere implementar una estrategia que logre la apropiación de la cultura de humanización desde el contexto del cliente interno y a su vez fortalezca las relaciones entre los miembros del equipo de trabajo, conllevando a mejorar el clima organizacional y el conocimiento de procesos relacionados con el personal administrativo y asistencial de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.

Por consiguiente, se presenta la campaña “**cliente incognito**” basada en un método utilizado por las empresas e instituciones para determinar si en sus puntos de venta se ofrece un servicio de calidad.

2. OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar la estrategia “Cliente Incógnito” que permita evaluar la atención en los diferentes servicios de salud prestados por la E.S.E Carmen Emilia Ospina, desde la voz de los usuarios.

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D2
	CAMPAÑA - CLIENTE INCÓGNITO		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	20/05/2021
			PAGINA 2 DE 4	

2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Fortalecer la cultura de humanización desde el cliente interno de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.
2. Mejorar la calidad de los servicios prestados en la institución.
3. Efectuar un reconocimiento social a los profesionales que proporcionan atención humanizada de acuerdo con la información obtenida del cliente incognito.

3. DEFINICIONES

Un cliente incógnito se destaca por su ayuda genuina para que las empresas mejoren la calidad de su servicio al cliente, tiene la capacidad de describir su visita, hablar de sus experiencias y sentimientos ya sea de forma oral o escrita.

4. METAS

- Realizar una vez al mes un ejercicio de cliente incognito.
- Aplicar por cada cliente incognito una lista de chequeo.
- Elaborar un informe mensual de los resultados del cliente incognito.

5. ESTRATEGIAS

Es una técnica utilizada por las instituciones para evaluar y medir la calidad de los servicios humanizados.

5.1 ESTRATEGIA No. 1 Cliente Incógnito

El proceso consiste en la selección de un paciente que desconoce su condición de cliente incógnito, posteriormente se le tramita una cita para el servicio que requiera y que preste la institución; una vez finalizado todo el proceso de atención, se contacta al cliente incógnito para aplicarle una lista de chequeo con el propósito de analizar su experiencia con el servicio recibido y en consecuencia, a partir de su percepción y observaciones realizadas, comparte su sentir a la organización, permitiendo recolectar información confiable que ayudará a destacar el servicio humano brindado por los colaboradores e identificar oportunidades de mejora que deban implementarse a nivel institucional.

 CARMEN EMILIA OSPINA Soluz, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D2
	CAMPAÑA - CLIENTE INCÓGNITO		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	20/05/2021
			PAGINA 3 DE 4	

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Realizar la Estructuración de diseño en el formato de campaña institucional acorde con los requerimientos de la E.S.E	Líderes del programa de Humanización	Mayo/2021	Formato campaña "Cliente Incognito"
Diseño de una lista de chequeo	Líderes del programa de Humanización	Mayo/2021	Lista de Chequeo "Cliente Incógnito"
Selección de cliente incognito	Líderes del programa de Humanización	Cada mes 1 cliente	Lista de chequeo diligenciada
Reconocimiento al profesional que brinda atención humanizada	Líderes del programa de Humanización	Cada mes 1 profesional	Registro fotográfico

6. PRESUPUESTO			
REQUERIMIENTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
NO SE CUENTA CON PRESUPUESTO	0	0	0

7. EVALUACIÓN		
NOMBRE INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD
Número de clientes incógnitos que se logran obtener por semestre.	Número absoluto	Semestral
Proporción de usuarios que presentan una percepción positiva respecto a la humanización.	Numero de usuarios que presentan una percepción positiva respecto a la humanización./ Total de usuarios a los que se evalúa la percepción respecto a la humanización.	Semestral

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO		CÓDIGO	GC-S5-D2
	CAMPAÑA - CLIENTE INCÓGNITO		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	20/05/2021
			PAGINA 4 DE 4	

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento: Se elabora formato con el fin de Diseñar e implementar la estrategia “Cliente Incógnito” que permita evaluar la atención en los diferentes servicios de salud prestados por la E.S.E Carmen Emilia Ospina, desde la voz de los usuarios. Y asu vez obtener una mejora continua en el subproceso de “Evaluación y seguimiento”	20/05/2021
Nombre: Ela Tatiana Perdomo Rivera Contratista del área garantía de la calidad Lina Constanza Rodríguez Ortiz Contratista del área garantía de la calidad Juan Felipe Cabrera Peña Contratista del área garantía de la calidad	Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta Contratista del área garantía de la calidad	Nombre: José Antonio Muñoz Paz Cargo: Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó