## MANUAL DEL USUARIO



# Encuestas de Satisfacción Atención Línea de Urgencias Horario No Hábil

## Gestión de Planeación y Programacion del Servicio

Versión 1 Diciembre de 2021



Ninguna parte de este documento puede ser reproducida o trasmitida de ninguna forma, con ningún propósito sin la previa autorización escrita de Oxipro S.A.S. La información contenida en este manual está sujeta a modificaciones sin previo aviso.



## **TABLA DE CONTENIDO**

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	CONDICIONES GENERALES	4
3.	INGRESO AI CRM	4
4.	CREACION DE ENCUESTAS POR PACIENTE	5
5.	APLICACIÓN DE ENCUESTA	7



## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente manual explica la creación y aplicación de encuestas a los pacientes que realizan comunicación a la Línea de Atención de Urgencias Horario No Hábil, con el fin de llevar un control de la prestación del servicio y la satisfacción de los pacientes.

### **2. CONDICIONES GENERALES**

- Se debe crear una encuesta por paciente que registra llamada(s) en la Línea de Atención de Urgencias Horario No Hábil.
- La encuesta se debe aplicar el día siguiente al ingreso de la llamada, de preferencia en hora de la mañana.
- La encuesta se encuesta tiene un tiempo máximo de vigencia de 8 días. Pasado este tiempo el sistema automáticamente la anula por tiempo máximo alcanzado.

#### 3. INGRESO AI CRM

Para ingresar al CRM Web se debe contar con lo siguiente:



Una vez abierto el navegador el acceso al CRM Web se realiza mediante el siguiente link:

http://68.183.101.57/secura-air/



😵 vtiger CRM 5 - CRM Comercial 🗙	+	
$\overleftarrow{\leftarrow}$ $\rightarrow$ $\overleftarrow{C}$		 🗵 🚖

De inmediato será dirigido al formulario de ingreso:

ecuracrm		
Regístrese	1	Digite su usuario y su contraseña para ingresar al aplicativo.
kloma: Spanish v	2	Haga clic en el botón Sign in para ingresar al aplicativo.

Luego de esto será redirigido a la Página Principal del CRM, en el menú principal, seleccionar el módulo a ingresar:

-Jecuracrm				Mis Preferencias Ayuda Acerca ! ALERTA Upgrades Pendientes	Salir (CundConsultorCallCenter)
INICIO - Contratación - Atención al Usuario -	Servicio a Domicilio 👻 Facturación 🕶	Inventario • Análisis •	Herramientas 👻 Configu	ración ▼ 🛃 😓 🖄 3 💽 4 🗢 0	Buscar Buscar
Incio > Inicio			8	Novedades	Agregar

### 4. CREACION DE ENCUESTAS POR PACIENTE

Para la creación encuesta al paciente se debe:

Atención al Usuario 👻	1 -	Identificar en el menú desplegable
Pacientes		"Atención al Usuario"
Documentos Fisicos		
Encuestas		
Visitas		Identificar en el menú desplogable
Referencias de Pacientes	2 –	identificar en el menti despregable
RegistInvima		"Pacientes"
EntregasIniciales		
Ubicaciones de Pacientes		
Listas de Trabajo		
Teléfonos		



	ntario 🔻	Análisis 🔻	Herra	mientas 🕶 🕻	±	<b>9</b> 5
	Entregasin	iciales Encu	estas	Ubicaciones de Pac	cientes Pacie	ntes
Digitar numero de identificación del paciente			Busc	car paciente (Bus	que por cédula).	
				Filtros: Todos		
	Ú	ltimo Servicio Au XIGENO	torizado	telefono incharge	Tipo de Documento	Edad
	N R	EPS - A03 Normal C espaldo con BPP	ON	-3132256681 - 3213147572	CC (Cedula Cuidadania)	58
	PI	EPS - A01 Normal c espaldo sin BPP	on	6291573	CC (Cedula Cuidadania)	44
	С	RB - PIM - Portatil Pe	ermanente	х	RC (Registro Civil)	110
				5300612	PS (Pasaporte)	9
Editar Ubicacion principal	Accion OUTBO INBOUN	<b>es</b> UND - Servicio a I ID - Servicio a Do autorizacion EPS	Domicilio micilio			
ITES ESPECIALES	Ingresar	Autorizacion Inte	erna			
nen Subsidiado	Servicio Agregar	en Sede Consignación Fa	<u>x / Mail</u>	5		resar a
- A01 Normal con Respaldo sin BPP	Agregar	Encuesta				
a 33 17 B 46 - BOGOTA D.C. (PUENTE DA), BOGOT	Agregar Estado	Oximetría de Cuenta				
	Modific	ar Estado Pacient	e			

6	Digitar en el c nombre de la Horario no	o > Encuestas ampo Tipo de Enc encuesta "Atencio Habil " (se debe di	uesta el n Linea igitar	ECHONANG sico		Guardar Cancelar	Boscar pacient	Buque por oldula).	8:2004-2008 viga	
	exa	ctamente igual)		Atencion Linea Horario no Hal	bil		Paciente	Usuario Pruebas (CC: 123 🙀 🥥		
			o Encuestado		🖶 🖉		Asignado a	Usuario O Grupo	_ Seleccionar Grupo seg	ún regional del
7 -	Seleccionar Entid	ad del Paciente	Entidad		<b>€</b> 2			[ Escoja ] CUND - OXIAYUDA OXIGENO CUND - OXINOVA Zipaguira	paciente Cundinam Cafetero	arca o Eje
		Preguntas						CUND - Oxy Express		
								CUNDINAMARCA		
		Auditoría						EJEC-MOTO		
		Observa	aciones Auditoría					SAHOS		
		Observaciones								
			Observaciones							
						Guardar Cancelar	9	Dar Clic en Guarda	r 📃	

Modificar Estado Contrato

Remover Notificacioón Equipos en Riesgo Notificar Ausencia de Referencias Actualizar Datos Persona A Cargo



## 5. APLICACIÓN DE ENCUESTA

Comunicarse con el paciente para realizar la aplicación de la encuesta. Tener en cuenta que unas preguntas se preguntan al paciente o familiar que atiende la llamada y otras se diligencia por parte del asesor con la información que se tiene de la base de datos.

Actiones       Image: Comunicación         - 50077 - Atencion Lines Horeiro       Resolute Nevedado con Softwares         Resolute Nevedado con Softwares       Resolute Nevedado con softwares         Aplicar Pregunta : Seleccionar el paciente. En el campo observaciones detallar el motivo de la llamada.       Seccionar el fina de atención en software       Observaciones         Aplicar Pregunta : Seleccionar de 1 a S según responda el paciente. En el campo observaciones detallar el motivo de la llamada.       Cofino califica la fina de atención en software       Observaciones       Cofino c	
uario Pruebas (CC: 123460789)       Novedades       Agregat         ebas (CC: 123460789)       Italicator       Italicator         Ez       Italicator       Italicator         Ez       Italicator       Italicator         Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de llamada según responda el paciente. En el campo observaciones detallar el motivo de la llamada.       Italicator a la se según respunda el a 5 según respuesta del paciente       Italicator a la se según respuesta del paciente       Italicator mis         Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de la llamada a 5 según respuesta del paciente       Italicator mis       Italicator a la se según respuesta del paciente       Observaciones         Aplicar Pregunta : Seleccionar de la a 5 según respuesta del paciente       Italicator mis       Italicator mis       Italicator mis         Aplicar Pregunta : Seleccionar de la a 5 según respuesta del paciente       Italicator mis       Italicator mis       Italicator mis	
Ez         Seresponda el paciente         Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de la llamada egún respuesta del paciente. En el campo observaciones detallar el motivo de la llamada.         Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de la llamada.         Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de la llamada.         Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de la llamada.         Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de la llamada.         Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de la llamada.         Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de la llamada.         Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de la llamada.         Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de la llamada.         Aplicar Pregunta : Seleccionar de la llamada.	
Ez         Aplicar Pregunta : Seleccionar SI o No según responda el paciente       1         Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de llamada según responda el paciente. En el campo observaciones detallar el motivo de la llamada.       1         Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de la llamada e a benorin de a 5 según respuesta del paciente       1         Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de la llamada.       1         Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de la llamada.       1         Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de la llamada.       1         Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de la llamada.       1         Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de la llamada.       1         Aplicar Pregunta : Seleccionar de a 5 según respuesta del paciente       1         Aplicar Pregunta : Seleccionar de a 5 según respuesta del paciente       1         Aplicar Pregunta : Seleccionar de a 5 según respuesta del paciente       1         Aplicar Pregunta : Seleccionar de a 5 según respuesta del paciente       1         Aplicar Pregunta : Seleccionar de a 5 según respuesta del paciente       1         Aplicar Pregunta : Seleccionar de a 5 según respuesta del paciente       1         Aplicar Pregunta : Seleccionar de a 5 según respuesta del paciente       1         Aplicar Pregunta : Seleccionar de a 5 según respuesta del paciente       1         Aplicar Pregunta : Seleccionar de a 5	
Aplicar Pregunta : Seleccionar Sl o No según responda el paciente       1       Se respondio Ilamada en Horario no Habil       Escoja ]       Observaciones         Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de llamada según responda el paciente. En el campo observaciones detallar el motivo de la Ilamada.       1       Metivo de Llamada       Escoja ]       Observaciones         Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de llamada según responda el paciente. En el campo observaciones detallar el motivo de la Ilamada.       1       Escoja ]       Observaciones         Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de la Ilamada.       2       Metivo de Llamada       Escoja ]       Observaciones         Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de la Ilamada.       2       Metivo de Llamada       Escoja ]       Observaciones         3       Seregún respuesta del paciente       1       Escoja ]       Observaciones         4       1       Seregún respuesta del paciente       0       Observaciones         4       1       Seregún respuesta del paciente       0       Observaciones         5       1       1       Seregon respuesta del paciente       0       0         4       1       1       Seregon respuesta del paciente       1       1       1	
Aplicar Pregunta : Seleccionar   Sl o No según responda el paciente     Preguntas     Preguntas     Se respondio llamada en Horario no Habil     Image: Ene el campo observaciones detallar el motivo de la llamada.     Aplicar Pregunta : Seleccionar de 1 a 5 según respuesta del paciente     Aplicar Pregunta : Seleccionar de 1 a 5 según respuesta del paciente     Aplicar Pregunta : Seleccionar de 1 a 5 según respuesta del paciente     Aplicar Pregunta : Si la llamada en de campo colifica la facilidad para comunicarse con la licación más baja.     Aplicar Pregunta : Seleccionar de 1 a 5 según respuesta del paciente     Aplicar Pregunta : Si la llamada en de colifica la facilidad para comunicarse con la licación más baja.     Aplicar Pregunta : Seleccionar de 1 a 6 stación de emergencias? Siendo 1 la calificación más baja.     Aplicar Pregunta : Si la llamada en de califica la facilidad para comunicarse con la licación más baja.	
Si o No segun responda el paciente       - 11       Se respondio llamada en Horario no Habil       [Escoja] ~       Observaciones         Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de llamada según responda el paciente. En el campo observaciones detallar el motivo de la llamada.       - 12       Motivo de Llamada       [Escoja] ~       Observaciones         Àplicar Pregunta : Seleccionar de 1 a 5 según respuesta del paciente       - 13       [Escoja] ~       Observaciones         Aplicar Pregunta : Seleccionar de 1 a 5 según respuesta del paciente       - 13       [Escoja] ~       Observaciones         Aplicar Pregunta : Seleccionar de 1 a 5 según respuesta del paciente       - 13       [Escoja] ~       Observaciones	
Aplicar Pregunta : Seleccionar el motivo de llamada según responda el paciente. En el campo observaciones detallar el motivo de la llamada. <ul> <li>Image: Aplicar Pregunta : Seleccionar de 1 a 5 según respuesta del paciente</li> <li>Aplicar Pregunta : Si la llamada on transmissionaria de la comunicarse con la línea de atención de emergencias? Siendo 1 la calificación más baja.</li> </ul> <li>Image: Aplicar Pregunta : Si la llamada on transmissionaria de la comunicarse con la línea de atención de emergencias? Siendo 1 la calificación más baja.</li> <li>Aplicar Pregunta: Si la llamada on transmissionaria de la comunicarse con la línea de atención de emergencias? Siendo 1 la calificación más baja.</li> Observaciones <ul> <li>Cómo califica la facilidad para comunicarse con la línea de atención de emergencias? Siendo 1 la calificación más baja.</li> <li>Cómo califica la gión de la llamada on transmissionaria de la comunicarse con la línea de atención de emergencias? Siendo 1 la calificación más baja.</li> </ul> <ul> <li>Cómo califica la gión de la llamada on transmission de la llamada</li></ul>	
Aplicar Pregunta : Seleccionar de 1 a 5 según respuesta del paciente	
Aplicar Dregunta: Si la llamada co	.1
Aprical Freguria. Si la lialifiada se Atención de la Persona que le Brindó soporte? Observaciones	
respuesta del paciente. Si no se respondió la llamada no se	
aplica estas preguntas y se selecciona NA (La solicitud fue resuelta? (Escoja ) (Deservaciones	



Responde Asesor: Según Ilamadas de la base de datos seleccionar.	15	Numero de Llamadas Entrantes (Asesor)	[Escoja] 🗸		0	bservaciones	
Responde Asesor: Según motivo de llamada seleccionar si la llamada en horario hábil	16	Pertinencia Llamada (Asesor)	[Escoja] 🗸		0	bservaciones	ji.
seleccionar pertinencia	17	Criticidad Motivo Llamada (Asesor)	[Escoja] 🗸		0	bservaciones	.:
de llamada seleccionar la criticidad de la llamada	18	¿Se programo visita? (Asesor)	[Escoja]	~	0	bservaciones	
Responde Asesor: Validar en el CRM y según información del		Observaciones					***
paciente si se presto servicio de urgencia. Seleccionar según corresponda y dejar las observaciones		Observaciones		19	Registrar observa del resultado o manifestadas p	ciones genera de la llamada por el paciente	ales
				Dar clic en g encuesnta	juardar, para que la i quede guardada	20	Guardar Cancela

#### 6. Consulta de Encuestas Pendientes

Crear Filtro de Encuestas "Atencion Linea Horario no Habil".

ción 🔻	ATENCIÓN AL USUA	<u>RIO</u> •	Servicio a Do	micilio 🔻	Fa	acturación
stionOutbo	Visitas	cientes	Teléfonos	RegistInvim	na	DocFisico
Enour	Referencias de Pacientes			n (m	0.090	
Encue	RegistInvima			2	•	
e 20461	EntregasIniciales	a) (1 2	345 k) (b)		#Rep	oorte: 3367
	Ubicaciones de Pacientes				Desc	(
	Listas de Trabajo	Tipo de Er	icuesta		Pacient	e
- Entrega I 258749)	Teléfonos	Entrega In	icial		RICARD	O HERNAN
- Entrega I	GestionOutbound	Entrega In	icial			
- Entrega I	Pacientes	Estrans In	cia a Da			
Fatural	Documentos Físicos	Entregalit	21	-	Ing	gresar
- Entrega I	Encuestas	Entrega In	icial			
- Entrega I	Autorizaciones	Entrega In	icial		MARIA	VARGAS (C
- Entrega I	Ordenes de Servicio	Entregalo	icial Servicio a Do	micilio	DAGORI	
Estres 1	Recogidas	go				



					Sele	eccionar la o <u>"Nueva</u> "	pción	22
Mostrando 1 - 20 de 388439	g ( 12345 y (p	#Reporte: Desc	Filtros:				∨ <u>Nue</u>	iva   Editar   Borr
"Nombre de la Vis	sta:	23	Registrar e crear en el	el nombro campo e	□ <sub>Filar po e del fil l nomb</sub>	tro a re de		
				la vista				
Filtros Estandar			Filtros Avanzados	la vista				
Filtros Estandar ondiciones de la búsqueda para restring sde utilizar filtros "or" introduciendo varis sde incorporar hasta 10 artículos, separa	gir la lista. os elementos en el tercer campo. ados por comas.		Filtros Avanzados	la vista Especificar del filtro a cri	en la secci ear según el ca	ón REGLA el n las listas de tra mpo	nombre abajo en	
Filtros Estandar ondiciones de la búsqueda para restring ade utilizar filtros "or" introduciendo vario de incorporar hasta 10 artículos, separa	gir la lista. os elementos en el tercer campo. ados por comas. REGLA		Filtros Avanzados	la vista Especificar del filtro a cri	en la secci ear según el cai	ón <b>REGLA</b> el n las listas de tra mpo	nombre abajo en	
Filtros Estandar ondiciones de la búsqueda para restring ede utilizar filtros "or" introduciendo vario ede incorporar hasta 10 artículos, separa	gir la lista. os elementos en el tercer campo. ados por comas. REGLA Tipo de Encuesta		Filtros Avanzados	la vista Especificar del filtro a cri	en la secci ear según el ca	ón REGLA el n las listas de tra mpo	nombre abajo en lea Horario no H	tabil
Filtros Estandar ondiciones de la búsqueda para restring ede utilizar filtros "or" introduciendo vario ede incorporar hasta 10 artículos, separ	gir la lista. os elementos en el tercer campo. ados por comas. REGLA Tipo de Encuesta Estado		Filtros Avanzados	la vista Especificar del filtro a cri v igual	en la secci ear según el ca	ón REGLA el n las listas de tra mpo Atencion Lin Pendiente	nombre Ibajo en Iea Horario no H	fabil
Filtros Estandar ondiciones de la búsqueda para restring ade utilizar filtros "or" introduciendo varie de incorporar hasta 10 artículos, separa	gir la lista. os elementos en el tercer campo. ados por comas. REGLA Tipo de Encuesta Estado Ninguno		Filtros Avanzados	la vista Especificar del filtro a cri v igual v igual v Ningu	en la secci ear según el cai	ón REGLA el n las listas de tra mpo Atencion Lin Pendiente	rombre Ibajo en Iea Horario no H	tabil
Filtros Estandar ondiciones de la búsqueda para restring ede utilizar filtros "or" introduciendo vario ede incorporar hasta 10 artículos, separa	gir la lista. os elementos en el tercer campo. ados por comas. REGLA Tipo de Encuesta Estado Ninguno Ninguno		Filtros Avanzados	la vista Especificar del filtro a cri vigual vigual vigual vingu	en la secci ear según el ca no	ón REGLA el n las listas de tra mpo Atencion Lin Pendiente	nombre Ibajo en Iea Horario no H	fabil

Guardar Cancelar

