

REPÚBLICA DE PANAMÁ  
ASAMBLEA NACIONAL  
LEGISPAN  
LEGISLACIÓN DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ

*Tipo de Norma:* RESOLUCION

*Número:* 60

*Referencia:*

*Año:* 2010

*Fecha(dd-mm-aaaa):* 11-02-2010

*Título:* POR LA CUAL SE FORTALECE EL SUBSISTEMA DE ATENCION AL CLIENTE DEL  
MINISTERIO DE SALUD.

*Dictada por:* MINISTERIO DE SALUD

*Gaceta Oficial:* 26476-A

*Publicada el:* 24-02-2010

*Rama del Derecho:* DER. ADMINISTRATIVO, DER. SANITARIO

*Palabras Claves:* Salud, Bienestar público, Protección de la salud, Servicios de información,  
Servicios públicos

*Páginas:* 18

*Tamaño en Mb:* 0.630

*Rollo:* 572

*Posición:* 2093

REPÚBLICA DE PANAMÁ  
MINISTERIO DE SALUD

Resolución N° 060  
(De 11 de febrero de 2010)

“Por la cual se Fortalece el Subsistema de Atención al Cliente del Ministerio de Salud”

EL MINISTRO DE SALUD  
en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución N° 435 de 23 de agosto de 2004 se crea el Subsistema de Atención al Cliente, con el propósito de obtener información directa de nuestros clientes externos e internos sobre sus necesidades y expectativas, así como de su nivel de satisfacción sobre los servicios recibidos.

Que la calidad aparece estrechamente ligada a las nuevas necesidades que plantea el cambio organizacional a nivel mundial, así como a los nuevos modos de integración del recurso humano.

Que el mejoramiento de la calidad del servicio al cliente, a través del personal que atiende al público, tiene una serie de implicaciones en la satisfacción del usuario.

Que la evaluación de la atención brindada al usuario debe ser realizada en gran medida, por los clientes, mediante efectivos mecanismos de reinformación.

Que el personal que brinda atención al público en forma directa, es un recurso clave para transmitir los esfuerzos del Ministerio de Salud en mejorar la calidad de la atención.

En consecuencia,

RESUELVE:

**ARTÍCULO 1.** Fortalecer el Subsistema de Atención al Cliente (SAC), el cual tendrá como objetivo principal elevar el nivel de satisfacción de los clientes externos e internos en sus necesidades y expectativas.

**ARTÍCULO 2.** Es responsabilidad de los Miembros del Gabinete Ministerial, del Comité de Atención al Cliente, Directores de las Instalaciones de Salud a nivel nacional, Directores Regionales y personal del MINSA según lo establece el Manual de Atención al Cliente, la implementación, monitoreo y evaluación del Subsistema de Atención al Cliente, en cada nivel de responsabilidad.”

**ARTÍCULO 3.** Actualizar y adoptar el nuevo “Manual de Atención al Cliente” del Subsistema de Atención al Cliente del Ministerio de Salud, como documento marco que presenta los lineamientos y procedimientos para hacer efectivo el Subsistema.”

**ARTÍCULO 4.** La presente Resolución deja sin efecto cualquier otra disposición que le sea contraria y empezará a regir a partir de su promulgación en la Gaceta Oficial.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Decreto de Gabinete 1 de 15 de enero de 1969, Decreto 75 de 27 de febrero de 1969 y Resolución 435 de 23 de agosto de 2004.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

  
DR. FRANKLIN J. VERGARA J.  
Ministro de Salud





**ESCUCHANDO  
AL  
USUARIO**



---

***GUÍA DE GESTIÓN***

***SUBSISTEMA DE  
ATENCIÓN AL CLIENTE***

**DESPACHO SUPERIOR  
OFICINA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL  
Diciembre 2009**



**DESPACHO SUPERIOR**  
**OFICINA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL**



**GUÍA DE GESTIÓN**  
**SUBSISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Profesor Mauro Destro Stimamiglio**  
**Director de la Oficina de Organización y Desarrollo Institucional**

**Elaborado por las Analistas:**

**Mgter. Doris R. Díaz G.**

**Licda. Sandra de Testa**

**Licda. Elisa Delgado**

**Licda. Marisol Villarreal**

**Licda. Marissa Navarro**

**Licdo. Rodrigo Pedroza**

**Documento Modificado en Diciembre de 2009**



**DR. FRANKLIN VERGARA**

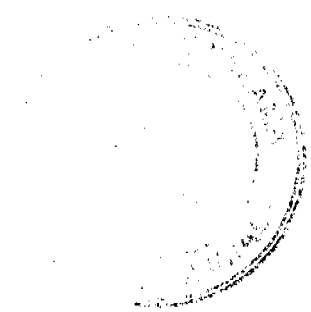
**Ministro de Salud**

**DR. JULIO SANTAMARÍA**

**Viceministro de Salud**

**DR. FÉLIX BONILLA**

**Secretario General**



## INDICE

	<b>Página</b>
Introducción.....	
Objetivo del General y Objetivos Específicos.....	
Estructura Organizativa del Subsistema de Atención al Cliente (SAC).....	
Funciones del Comité de Atención al Cliente (SAC).....	
Funciones del Coordinador Comité de Atención al Cliente (SAC).....	
Funciones del Secretario Comité de Atención al Cliente (SAC).....	
Funciones del Vocal Comité de Atención al Cliente (SAC).....	
Metodología a utilizar para el Análisis de las Información Contendida en los Buzones de Sugerencias.....	
Informe de la Información Contendida en el Buzón de Sugerencias.....	
Gráficos para Explicar las Insatisfacciones del Cliente (Opcional) .....	
Informe Consolidado de la Información en los Buzones de Sugerencias.....	
Aplicación de las Estrategias de Mejoras. Cuadro No.3 "Resumen de Inconformidades y Mejoras Sugeridas".....	
Aplicación de las Estrategias de Mejoras. Cuadro No.4 Consolidado "Resumen de Inconformidades y Mejoras Sugeridas".....	
Acta de Instalación del Comité de Atención al Cliente.....	

## INTRODUCCIÓN

Dentro de los objetivos del Proyecto de Modernización y Reforma del Ministerio de Salud, se encuentra el Subcomponente de "Mejoramiento de la Calidad de los Servicios y la Atención en Instalaciones de Salud de la Institución". Este proyecto tiene como propósito fundamental elevar el nivel de satisfacción de los Clientes, tanto externos como internos.

El mejoramiento de la calidad del servicio, a través del personal que atiende el público, tiene una serie de implicaciones en la Administración de Personal. La evaluación del desempeño debe ser realizada en gran medida por los clientes, a través del establecimiento de un efectivo mecanismo de reclamo.

El personal de atención al público es un recurso clave para la comunicación de los esfuerzos que realiza el Ministerio de Salud en dar una atención orientada a las soluciones de los problemas de salud y otros, de los clientes. Este es el pilar fundamental para explicitar el valor más importante de la Institución en orden a servir en forma integral, oportuna, amable y con sensibilidad a sus clientes.

Ante este panorama surge la necesidad de implementar un Subsistema que permita el logro de la satisfacción de las personas a quienes nos debemos. El mismo ha sido denominado *Subsistema de Atención al Cliente*.

Esperamos que este SUBSISTEMA surta sus efectos a corto plazo, se puedan llenar las expectativas de nuestros usuarios y se fortalezca la imagen de esta Institución.



## SUBSISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### OBJETIVO GENERAL:

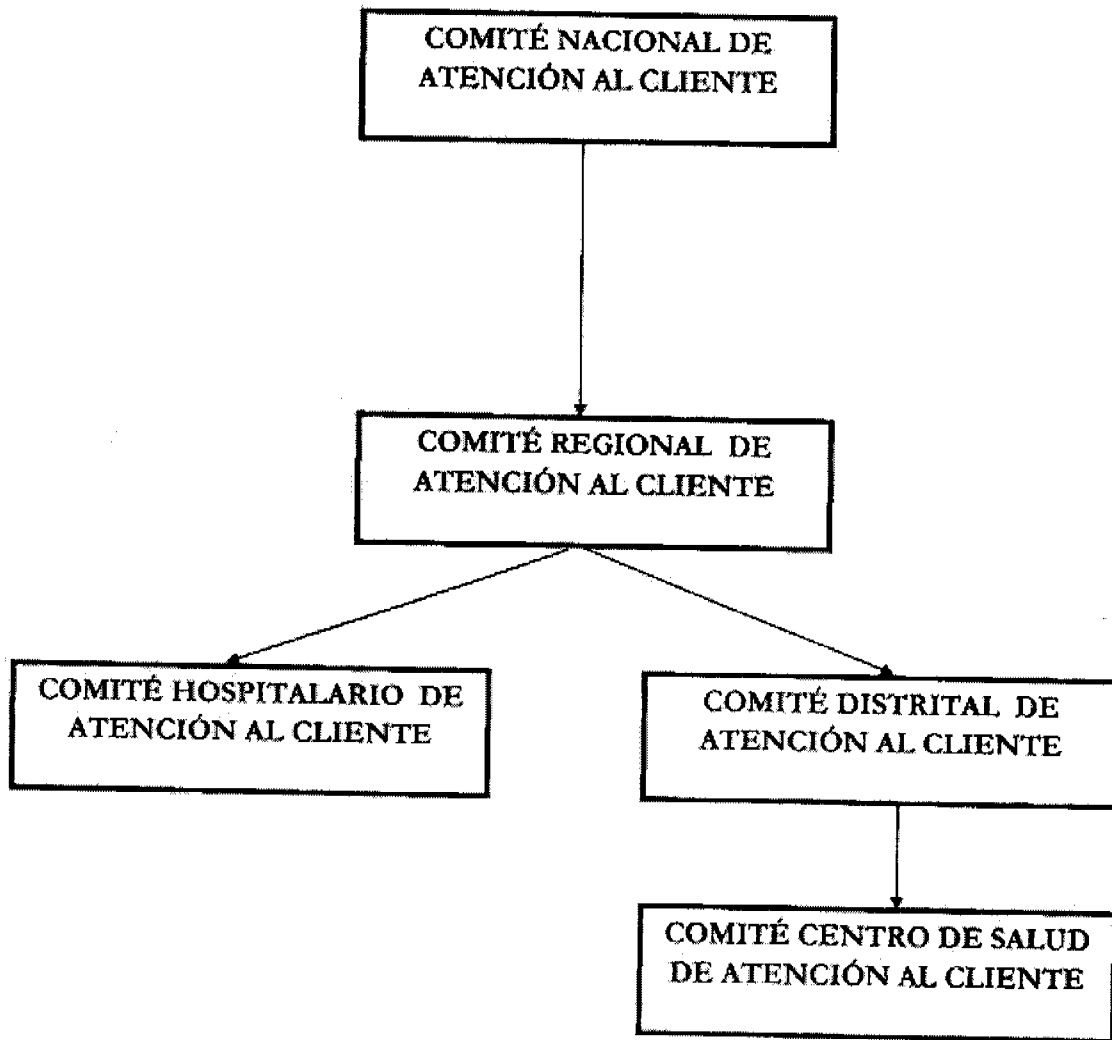
Elevar el nivel de satisfacción de los clientes externos e internos en sus necesidades y expectativas.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Fomentar una Cultura de Mejoramiento de la Calidad, en los Servicios de Salud con criterio de eficiencia, equidad, eficacia y transparencia.
- Crear y ejecutar los mecanismos necesarios para conocer y resolver las inconformidades, inquietudes y sugerencias de los clientes externos e internos.
- Obtener información directa de nuestros usuarios externos e internos sobre sus necesidades y expectativas.
- Monitorear y dar seguimiento a las actividades para el mejoramiento de la atención al cliente.
- Incentivar el intercambio de experiencias entre los integrantes de los diferentes comités.
- Ofrecer mecanismos, cuando sea necesario, para las actividades de mejoramiento de los comités de atención al cliente.



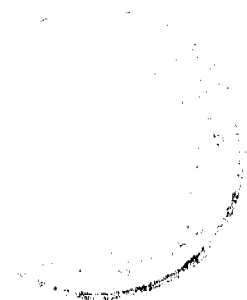
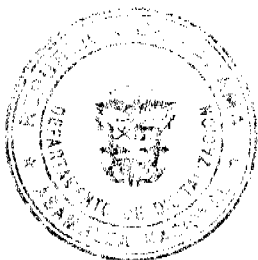
**ESTRUCTURA ORGANIZATIVA  
SUBSISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE**



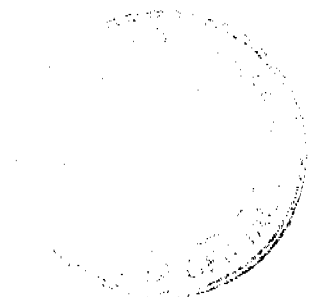
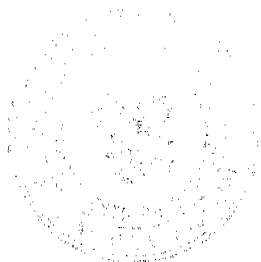


## **FUNCIONES DEL COMITÉ DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

- Dirigir y coordinar las actividades del Subsistema de Atención al Cliente (SAC), en la Instalación de Salud correspondiente.
- Realizar capacitaciones sobre el funcionamiento del Subsistema de Atención al Cliente, a los servidores públicos, del Ministerio de Salud.
- Recopilar y analizar toda información generada por diferentes medios a través del Subsistema de Atención al Cliente.
- Elaborar el cronograma anual de actividades del Comité de Atención al Cliente.
- Asesorar a los otros Comités de Atención al Cliente, sobre la solución de quejas e inquietudes cuando estos no logren satisfacer a sus Usuarios.
- Recomendar a los interesados de las respectivas Unidades Administrativas o servicios y al nivel superior de la instalación de salud, la opción o las opciones de mejora de los Servicios, basado en la información recopilada.
- Divulgar la información captada y logros obtenidos a los clientes externos e internos.
- Asegurar la presencia permanente en lugares visibles de la Cartera de Servicios y el horario de atención.
- Elaborar el informe mensual de las inconformidades y sugerencias analizadas y resueltas.
- Asegurar la aplicación de las encuestas de satisfacción a los clientes según cronograma establecido.
- Participar activamente durante el desarrollo de las reuniones del Comité de Atención al Cliente.

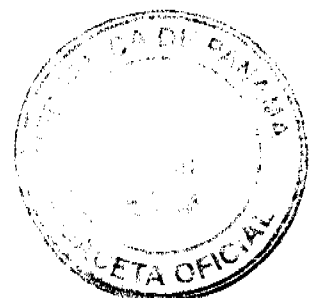


- Elaborar y remitir copia de las Actas de cada reunión realizada a Comité del nivel superior.
- Escoger la nueva Junta Directiva del Comité de Atención al Cliente una vez al año (Coordinador, Secretario, y Vocales).
- Colocar y mantener los Buzones de Sugerencias en áreas accesibles a los clientes.
- Motivar a los clientes externos e internos a hacer uso de los Buzones de Sugerencias.
- Realizar charlas sobre temas importantes para el fortalecimiento de la buena atención.
- Elaborar volantes y boletines informativos relacionados a la mejora continua del servicio.
- Mantener en existencia los formatos utilizados por el Comité de Atención al Cliente. (tarjetas de sugerencias, formularios).
- Divulgar y promocionar las actividades del Comité de Atención al Cliente en los medios disponibles.



**FUNCIONES DEL COORDINADOR DEL COMITÉ DE ATENCIÓN  
AL CLIENTE**

- Presidir el Comité de Atención al Cliente.
- Convocar, realizar y presidir las reuniones ordinarias o extraordinarias del Sistema de Atención al Cliente.
- Representar al Comité de Atención al Cliente ante las autoridades Superiores.
- Incentivar a los miembros del Comité de Atención al Cliente.
- Realizar reuniones periódicas del Comité de Atención al Cliente.
- Asegurar que se cumpla lo establecido en el cronograma anual de actividades.
- Dar seguimiento al desarrollo de los planes propuestos en Junta Directiva del Comité de Atención al Cliente.
- Asegurar que los nuevos miembros del Comité de Atención al Cliente se capaciten sobre los temas contenidos en el SAC.
- Coordinar y dar seguimiento con los miembros del Comité a la solución de las quejas e inquietudes de los clientes conjuntamente con los responsables de cada servicio.
- Elaborar conjuntamente con la Secretaria(o) del Comité, la Agenda de las reuniones de trabajo.
- Firmar los Informes Mensuales de los Buzones de Sugerencias.
- Responsabilizarse por los documentos emitidos por el Comité de Atención al Cliente.
- Presentar al Comité del nivel superior los informes mensuales.

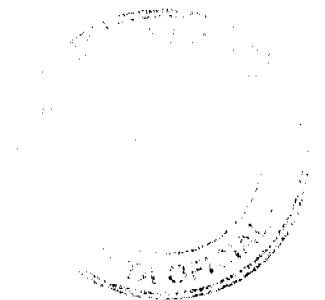


**FUNCIONES DEL SECRETARIO  
DEL COMITÉ DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

- Dar lectura a la Agenda de la Reunión.
- Dar lectura al Acta de la Reunión anterior.
- Tomar notas de lo acordado y discutido en las reuniones (acta).
- Remitir los informes al Comité nivel superior (SAC).
- Archivar los informes preparados por el Comité de Atención al Cliente.
- Redactar y tramitar notas e informes del Comité de Atención al Cliente.
- Recoger la información contenida en los buzones de sugerencias con los otros miembros del SAC.
- Registrar en la asistencia de los miembros del Comité de Atención al Cliente en las reuniones del Comité.
- Firmar las actas de reunión conjuntamente con el coordinador.
- Redactar las notas de invitación del Comité de Atención al Cliente.

**FUNCIONES DEL VOCAL DEL  
COMITÉ DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

- Adquirir los recursos materiales necesarios para la realización de las reuniones.
- Participar con el comité en recoger la información de los Buzones de Sugerencias.
- Incentivar a los clientes externos e internos para que participen en las actividades del Comité de Atención al Cliente.
- Incentivar a los clientes externos e internos, a hacer uso de los Buzones de Sugerencias.
- Asistir en ausencia, a los miembros del Comité de Atención al Cliente.
- Cumplir con las funciones que se le asigne.



## **METODOLOGÍA A UTILIZAR PARA EL ANÁLISIS DE LAS INFORMACIÓN CONTENIDA EN LOS BUZONES DE SUGERENCIAS**

### **PASO N ° 1**

Retirar las tarjetas de opinión de los Buzones de Sugerencias ubicado en la Consulta Externa, Servicios de Urgencia, Servicio de Farmacia y Unidades Administrativas en la fecha establecida por los miembros del Comité de Atención al Cliente colocados en:

### **PASO N ° 2**

Clasificar de acuerdo a los siguientes temas, la información de los buzones de sugerencias, cuidando de no mezclar las tarjetas de opinión de los distintos buzones.

#### **Temas Organizativos:**

Facilidad para obtener una cita.  
Adecuación del Horario de Consultas  
Sencillez en los trámites para obtener la atención médica.  
Tiempo de espera desde que el cliente llega, hasta que obtiene la atención.

#### **Temas de Estructura:**

Facilidad para conseguir los medicamentos recetados.  
Condición de las sillas de la sala de espera.  
Iluminación de la sala de espera.  
Ventilación de la sala de espera.  
Limpieza de la sala de espera.

#### **Temas sobre Competencia Profesional:**

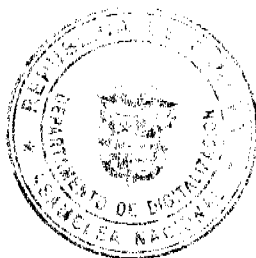
Conocimiento del Profesional de la Salud para atender problemas de salud.  
Confianza inspirada por el Profesional de la Salud.  
Orientación adecuada sobre los problemas consultados.

#### **Temas sobre las Relaciones Personales:**

Privacidad en el consultorio.  
Interés del Profesional de la Salud.  
Trato del Profesional de la Salud.  
Claridad en las explicaciones sobre lo que le pasa al Cliente.  
Claridad en las explicaciones sobre lo que tiene que hacer el Cliente.  
Dedicación del tiempo.  
Posibilidad de comentar con el Profesional de la Salud aspectos que le preocupan sobre su Salud.

#### **Temas sobre las Relaciones con el Personal de Ventanilla:**

Amabilidad en el trato con el cliente.  
Disponibilidad para brindar información.  
Dedicación del Tiempo al cliente.



**Temas relacionados al Costo de Atención:**

Percepción de la relación entre el pago por el servicio brindado al cliente y la atención recibida.

**PASO N° 3**

Las Sugerencias con términos ofensivos no contribuyen al mejoramiento del servicio por lo cual deben ser destruidas.

**PASO N° 4**

Registrar en el Cuadro N° 1 "Resumen de la Información por Tema y por Buzón", lo manifestado por los clientes en las tarjetas de opinión.

Anotar el total de todas las sugerencias en la columna subtotal.

**Cuadro N° 1**

**"Resumen de la Información por Tema y por Buzón"**

Tema	Frecuencia										Subtotal	%	
Organizativos													
Estructura													
Competencia Profesional													
Relaciones Personales													
Relaciones con el Personal de Ventanilla													
Relación Costo de Atención													
<b>Total de tarjetas de opinión escritadas</b>													<b>100%</b>

**PASO N° 5**

Calcule los porcentajes de acuerdo a los temas:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ Sub-Total de Sugerencias por Temas Organizacionales}}{\text{N}^\circ \text{ Total de Sugerencias}} \times 100 =$$

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ Sub-Total de sugerencias por Temas Estructurales}}{\text{N}^\circ \text{ Total de Sugerencias}} \times 100 =$$

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ Sub-Total de sugerencias por Temas de Competencia Profesional}}{\text{N}^\circ \text{ Total de Sugerencias}} \times 100 =$$

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ Sub-Total de sugerencias por Temas Relaciones Personales}}{\text{N}^\circ \text{ Total de Sugerencias}} \times 100 =$$

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ Sub-Total de sugerencias por Temas de Relación Costo de Atención}}{\text{N}^\circ \text{ Total de Sugerencias}} \times 100 =$$



**PASO N° 6 (opcional)**

Graficar los datos contenidos en el Cuadro N° 1 "Resumen de la Información por Tema y por Buzón".

**PASO N° 7**

Diseñar en base al porcentaje de frecuencia reflejado en el Cuadro N° 1 "Resumen de la Información por Tema y por Buzón" o en la eventual gráfica, las posibles soluciones de mejora de las insatisfacciones manifestadas en las tarjetas de opinión por los clientes.

**Cuadro N° 3**

**"Resumen de Inconformidades y Mejoras Sugeridas"**

Inconformidad	Mejora Sugerida	Responsable de Aplicar la Mejora

**PASO N° 8**

Elaborar el Informe Mensual, sobre las sugerencias y las estrategias y remitirlo al comité del nivel superior.

**PASO N° 9**

El Comité de Atención al Cliente le da seguimiento a la aplicación de las mejoras.

**PASO N° 10**

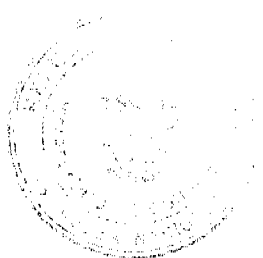
Llenar el Cuadro N° 2 del Informe Consolidado "Resumen de la Información por Tema y por Buzón"

**Cuadro N° 2**

**Informe Consolidado**

**"Resumen de la Información por Tema y por Buzón"**

Temas	Total de las observaciones de todos los buzones por tema	%
Organizativos		
Estructura		
Competencia Profesional		
Relaciones Personales		
Relaciones con el Personal de Ventanilla		
Relación Costo de Atención		
Total de tarjetas de opinión escritadas		
<b>Total</b>		<b>100%</b>



**INFORME DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS**

Fecha de elaboración del Informe Mensual \_\_\_\_\_

Fecha de apertura de los buzones de sugerencias \_\_\_\_\_

N° total de Sugerencias Recogidas en Consulta Externa \_\_\_\_\_

N° total de Sugerencias Recogidas en Consulta Urgencia \_\_\_\_\_

N° total de Sugerencias Recogidas en el Servicio de Farmacia \_\_\_\_\_

N° total de Sugerencias Recogidas en la Unidad Administrativa \_\_\_\_\_

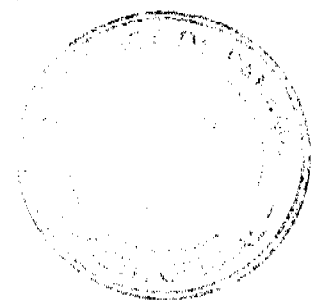
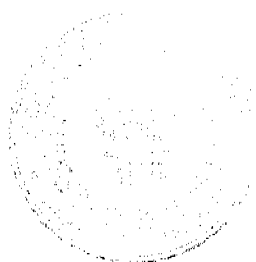
Registrar la información de acuerdo a los temas.

**Cuadro N° 1**  
**“Resumen de la Información por Tema y por Buzón”**

Tema	Frecuencia												Subtotal	%	
Organizativos															
Estructura															
Competencia Profesional															
Relaciones Personales															
Relaciones con el Personal de Ventanilla															
Relación Costo de Atención															
<b>Total de tarjetas de opinión escrutadas</b>															<b>100%</b>

**Observación:**  
Utilizar un formulario para cada buzón de sugerencias.  
El total de las tarjetas de opinión debería ser igual el subtotal.

**GRÁFICOS PARA EXPLICAR LAS INSATISFACCIONES DEL CLIENTE**  
**(OPCIONAL)**





**INFORME CONSOLIDADO DE LA INFORMACIÓN EN LOS BUZONES DE SUGERENCIAS**

Fecha de elaboración del Informe Mensual \_\_\_\_\_

**REGISTRO DE LA CANTIDAD DE LAS SUGERENCIAS**

N° total de Sugerencias Recogidas en Consulta Externa \_\_\_\_\_

N° total de Sugerencias Recogidas en Consulta Urgencia \_\_\_\_\_

N° total de Sugerencias Recogidas en el Servicio de Farmacia \_\_\_\_\_

N° total de Sugerencias Recogidas Unidades Administrativas \_\_\_\_\_

**Cuadro N° 2  
Informe Consolidado  
"Resumen de la Información por Tema y por Buzón"**

Temas	Total de las observaciones de todos los buzones por tema	%
Organizativos		
Estructura		
Competencia Profesional		
Relaciones Personales		
Relaciones con el Personal de Ventanilla		
Relación Costo de Atención		
Total de tarjetas de opinión escuchadas		
<b>Total</b>		<b>100%</b>

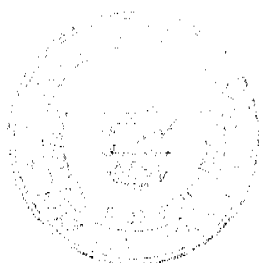
**Observación:**  
Anexar los informes por buzón.  
Calcule los porcentajes de acuerdo al instructivo.



**APLICACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE MEJORAS**

**Cuadro N° 3**  
**"Resumen de Inconformidades y Mejoras Sugeridas"**

Inconformidad	Mejora Sugerida	Responsable de Aplicar la Mejora





**ACTA DE INSTALACIÓN DEL COMITÉ DE ATENCIÓN  
AL CLIENTE DEL \_\_\_\_\_**

En la Provincia de \_\_\_\_\_, Distrito de \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_,  
del día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, reunidos en el  
\_\_\_\_\_, se procedió a la instalación del Comité de Atención al  
Cliente, quedando conformado de la siguiente manera:

	Cédula	Firma
Coordinador	_____	_____
Secretario (a)	_____	_____
Vocales	_____	_____
Vocales	_____	_____
Vocales	_____	_____

Se estableció que los miembros del comité deben cumplir con el Manual de Atención al Cliente aprobado según la Resolución N° 435 de 23 de agosto de 2004, publicado en la Gaceta Oficial N° 25,131 de 7 de septiembre de 2004, y cumplir con lo establecido en la reglamentación de atención al cliente.

(3) originales

- Comité de la Instalación
- Comité del Nivel Superior
- Oficina de Organización y Desarrollo Institucional (ODI)

**RESOLUCION No.156/09**

De **28 de Dic** de 2009

**EL ADMINISTRADOR GENERAL DE LA AUTORIDAD DE TURISMO DE PANAMA, EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES**

**CONSIDERANDO:**

Que mediante Resolución No. **150/09 de 16 de diciembre de 2009**, el Administrador General de la Autoridad de Turismo de Panamá, autoriza la inscripción de la empresa **PROYECTOS PLAYA, S.A.**, inscrita a **Ficha 638852, Documento 1454503** de la Sección de Micropelículas Mercantil del Registro Público, en el Registro Nacional de Turismo, con el fin de que la misma pudiera hacer uso de los incentivos fiscales establecidos en el artículo 17 de la Ley No. 8 de 14 de junio de 1994, para el desarrollo del proyecto de hospedaje público turístico denominado **Condo Hotel Ibiza Playa Corona**, con una inversión declarada de **ONCE MILLONES CUARENTA Y NUEVE MIL OCHENTA Y OCHO BALBOAS CON 00/100 (11,049,081.00)**.

