

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL

Código: AP.C.01

Versión: 03

TRD: 1.13.16

OBJETIVO	RESPONSABLE
Atender de manera oportuna y eficaz los requerimientos de los usuarios y evaluar su necesidades y expectativas tanto individuales como colectivas para el mejoramiento de los servicios de la Red Salud Norte E.S.E.	Subgerencia de Promoción y Prevención.

PROVEEDOR	ENTRADAS	PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	RESULTADO	CLIENTE
- Usuarios, ligas de usuarios, EPS y entes territoriales	- Requerimiento del usuario	- Cronograma de apertura de buzones.	- Atención de requerimiento de los usuarios	- Entrega oportuna de la respuesta al usuario	- Acciones correctivas y de mejora.	- Requerimientos atendidos oportuna y eficazmente.	- Usuarios, ligas de usuarios - EPS y entes territoriales - Gestión calidad
	- Percepción del usuario	- Definición del tamaño de muestra	- Registro y análisis de encuesta de medición de la satisfacción del usuario.	- Cumplimiento de la muestra - Aplicación de encuesta en todos los servicios - Cumplimiento de frecuencia mensual. - Cumplimiento de la satisfacción esperada	- Informe de medición de la satisfacción		
	- Necesidades de organizaciones comunitarias	- Programación de reuniones - Programación de elección de juntas directivas de ligas de usuarios.	- Identificación de necesidades para la calidad de la prestación de servicios con las ligas de usuarios y organizaciones comunitarias. - Apoyar en la elección de junta directiva de la liga de usuario.	- Seguimiento a compromisos registrados en actas de reuniones con la comunidad.	- Comunidad con necesidades gestionadas		
Usuario	- Solicitud de Cita para servicio de salud	- Programación de agendas de consulta	- Apertura y cierre de agendas - Asignación de citas	- Disponibilidad de citas	- Asignación de citas en casos de intentos fallidos	- Cita agendada en el servicio solicitado - Confirmación de citas de especialistas	- Usuario - Servicios con agenda programada
	- Solicitud de orientación	- Necesidades de información dirigida al usuario.	- Orientación al usuario (presencial y telefónica) - Divulgación de los deberes y derechos en salud - Demanda inducida	- Confirmación de la orientación recibida	- Reorientación al usuario	- Usuario orientado	- Usuario
	- Solicitud de Afiliación al Sistema de Seguridad social en Salud (SSSS)	- Necesidades de Afiliación al SSSS) dirigida al usuario.	- Revisión del estado del Puntaje en DNP - Revisión de afiliación en ADRES	- Confirmación del estado de afiliación	- Direccionamiento del Usuario a Sisben o EPS	- Usuario Identificado como Susceptible de Afiliación o	- Usuario

“Comprometidos con el Servicio y la Calidad”



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL

Código: AP.C.01

Versión: 03

TRD: 1.13.16

						Usuario Orientado	
	Protección de Propiedad del usuario	Definición de custodia de propiedad del Usuario	Identificación y registro de propiedad del Usuario para su custodia	Seguimiento en tarjetero Índice para Ubicación del usuario	Contacto con el usuario Ubicado	Entrega propiedad del Usuario	Usuario

REQUISITOS	DOCUMENTOS	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
NTC ISO 9001:2015: 4.2, 4.4, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.6, 7.3, 7.4, 7.5, 8.2.1, 8.5.3, 8.7, 9.1, 10. (Ver Normograma)	Procedimientos: Medición de la Satisfacción del Usuario - Atención Requerimientos de Usuarios Agendamiento de Citas de Consulta Programada - Manejo de Propiedad Del Usuario. Instructivos: Apertura de Agenda de Cita Programada. Registros: Requerimientos (Felicitaciones, Sugerencias, Quejas y Reclamos) - Acta de Apertura de Buzones - Apertura y Reporte de Novedades de Agenda de Citas - Encuesta De Satisfacción al Usuario - Ficha Técnica del Muestreo para Encuesta de Satisfacción de Usuarios - Gestión de Queja o Reclamo - Registro de Propiedad del Usuario - Acta Reunión Asociación de Usuarios o Comunidad - Lista de Asistencia Reunión Asociación de Usuarios o Comunidad - Registro de Sugerencias de Usuarios y Asociaciones de Usuarios - Plan de Capacitación a Usuarios - Presentación de Propuestas, Inquietudes o Sugerencias para la Rendición de Cuentas _ Registro propiedad del usuario	- Ver Mapa de Riesgos de Proceso. - Ver Matriz de Oportunidades de Proceso.

INDICADORES

- Proporción de quejas resueltas antes de 15 días.
- Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS.
- Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos.
- Mesas de Trabajo en Pro de defensa de los derechos de la Población discriminada.
- Porcentaje de los usuarios capacitados en mecanismos de participación Social.
- Acciones de mejora implementadas por iniciativa de las Ligas de Usuarios.

Elaboró: <div style="font-size: 2em; font-weight: bold; text-align: center;">ORIGINAL FIRMADO</div> CARMEN LILIANA HENAO CHICANGO	Revisó: <div style="font-size: 2em; font-weight: bold; text-align: center;">ORIGINAL FIRMADO</div> KATHERINE ZAPATA MARTINEZ	Aprobó: <div style="font-size: 2em; font-weight: bold; text-align: center;">ORIGINAL FIRMADO</div> MARIA PIEDAD ECHEVERRI CALDERON
Cargo: Afiliado Participe Atención al Usuario	Cargo: Jefe de Oficina de Mercadeo Y Atención al Usuario	Cargo: Gerente
Fecha: 08-Mayo-2019	Fecha: 09-Mayo-2019	Fecha: 09-Mayo-2019