

OBJETIVO: Brindar a nuestros Usuarios internos y externos servicios de calidad para satisfacer eficientemente sus necesidades.

ALCANCE DEL PROCESO:

INICIA: Prestación de servicios y atención a nuestros Usuarios internos y externos. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias de Usuarios internos y externos. Necesidad de conocer el grado de satisfacción del Usuario y conocer su percepción.

TERMINA: Medición de satisfacción de los Usuario, Usuarios con respuesta a solicitudes y PQR.



PLANEAR	HACER
Analizar e implementar estrategias para la atención a los Usuarios	Gestión de peticiones, quejas y reclamos de Usuarios externos
Determinar mecanismos para identificar necesidades y expectativas de los clientes	Aplicación de mecanismos de escucha y medición de la satisfacción de los Usuarios
Preveer el recurso humano, presupuestal, tecnológico e infraestructura necesarios en la prestación del servicio.	Gestión de peticiones, quejas y reclamos del Usuario o Cliente Interno
Despliegue de conocimiento, entrenamiento del personal, inducción, reinducción, educación continua.	Apoyar la participación social a través de Asociaciones de Usuarios
	Asignación de citas
VERIFICAR	ACTUAR
La validez de las PQR de Usuarios internos y externos.	Toma de Acciones preventivas y/o correctivas necesarias
Verificar que las PQR se resuelven y se responden a los Usuarios	Mejoramiento Continuo
Vigencia de las asociaciones de usuarios	
La correcta aplicación de mecanismos de escucha al usuario y de medición de la satisfacción.	

PROCEDIMIENTOS:

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSION
PD-AU-01	Trámite a peticiones, quejas y reclamos de Usuarios externos	4.0
PD-AU-02	Mecanismos de escucha y medición de la satisfacción de los Usuarios	4.0
PD-AU-03	Gestión de peticiones, quejas y reclamos del Usuario o Cliente Interno	4.0
PD-AU-04	Participación social a través de Asociaciones de Usuarios	4.0
PD-AU-05	Asignación de citas	4.0


PARAMETROS DE CONTROL	PROCESOS DE APOYO	RECURSOS	DOCUMENTOS
Los términos de respuesta de las peticiones, quejas y reclamos. Métodos diseñados para conocer la percepción del Usuario. Información que se brinda al Usuario sobre la asignación de citas.	Gestión Financiera, Gestión del Talento Humano, Gestión Jurídica, Gestión de la Tecnología, Gestión de Recursos Físicos, Gestión Ambiental, Gestión de la Información, Gestión de las Comunicaciones.	HUMANOS: Personal competente necesario para cumplir a cabalidad el objetivo; FISICOS: Bienes muebles e inmuebles requeridos para el cumplimiento de las actividades; FINANCIEROS: Recursos por venta de servicios, contratación con Aseguradoras. TECNOLOGICOS: Equipos y elementos biomédicos, Equipos y elementos de cómputo. Software. INFRAESTRUCTURA: Infraestructura adecuada bajo criterios de habilitación.	Código de Ética y Código de Buen Gobierno; Protocolo de atención al Usuario; Manual de Funciones; Manual de Procesos y Procedimientos; Manual de Estandarización de Documentos; Plan Desarrollo Municipal, Plan de Gestión Gerencial.

REQUISITOS LEGALES	NTCGP 1000:2009	MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO
Constitución Política de Colombia, Ley 100 de 1993, Decreto 1011 de 2006 SOGCS, NTCGP 1000:2009, MECI 1000:2005, demás normas aplicables sobre la materia.	4.1. REQUISITOS GENERALES 4.2. GESTIÓN DOCUMENTAL 4.2.4. CONTROL DE REGISTROS 5.2. ENFOQUE AL CLIENTE 5.3. POLITICA DE CALIDAD 7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE 7.2.3. COMUNICACION CON EL CLIENTE 8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA 8.2.1. SATISFACCION DEL CLIENTE 8.2.2. SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS 8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO 8.4. ANALISIS DE DATOS 8.5. MEJORA	SUBSISTEMAS / COMPONENTES / ELEMENTOS SUBSISTEMA: CONTROL ESTRATEGICO • COMPONENTE: Direccionamiento Estratégico - ELEMENTO: Planes y programas • COMPONENTE: Administración del Riesgo, ELEMENTOS: Contexto estratégico, Valoración del riesgo, Políticas de administración del riesgo. SUBSISTEMA: CONTROL DE GESTION • COMPONENTE: Información, - ELEMENTOS: Información primaria, Información Secundaria, Sistemas de Información. • COMPONENTE: Actividades de control -ELEMENTOS: Políticas de operación, Procedimientos, Controles, Indicadores • COMPONENTE: Comunicación pública -ELEMENTOS: Medios de comunicación, Comunicación Informativa. SUBSISTEMA: CONTROL DE EVALUACION • COMPONENTE: Autoevaluación - ELEMENTOS: Autoevaluación de la gestión, Autoevaluación del control • COMPONENTE: Planes de Mejoramiento

INDICADORES:	
CODIGO	NOMBRE
I.4.1	Tasa de Satisfacción Global
Los demás que se incluyen dentro del Manual de Indicadores de Pasto Salud ESE	

REGISTROS	RESPONSABLES
Según Tabla Maestra de Documentos y Registros y Resoluciones de aprobación de formatos y registros.	Subgerencia de Salud e Investigación; Directores Operativos de Red; Dueños de Proceso.


ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: ANA ROCIO SUAREZ GUZMAN Cargo: ASESORA DE TALENTO HUMANO Nombre: NELCI IBARRA DE REVELO, Cargo: PROFESIONAL UNIVERSITARIO SIAU Nombre: DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ Cargo: JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION	Nombre: ANA ROCIO SUAREZ GUZMAN Cargo: ASESORA DE TALENTO HUMANO Nombre: ANA CRISTINA SANTACRUZ MEJIA Cargo: SUBGERENTE DE SALUD E INVESTIGACION	Firma: Nombre: TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Cargo: GERENTE
Lugar y tiempo de Archivo: Oficina Asesora de Planeación - 5 años	Documento Original: Oficina Asesora de Planeación	Disposición final: Archivo Histórico Pasto Salud ESE


	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL	
	MACROPROCESO	Código	MP-DE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	MA-PP	
	PROCESO	Código	PR-AU	GESTION DE ATENCION AL USUARIO	VERSION	4
DEFINICIONES ESPECIFICAS AL PROCESO						
Accesibilidad:	Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.					
Actitud:	disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.					
Atención Personalizada:	Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales					
Asertividad:	Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora					
Calidad:	Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios					
Calidad Percibida:	Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, (ambiente, decoración, comida, limpieza, etc.)					
Capacidad de Respuesta:	Hacer las cosas que se tienen que hacer a su debido Tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de los Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud					
Competencia:	Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada. Es un componente de la calidad de los Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud					
Confidencialidad:	Es una característica de la relación profesional- usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial					
Empatía:	Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud más valorados por los usuarios					
Expectativas:	Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a alguno de los Centros. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación, así como por los mensajes que transmiten los profesionales de salud. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios					
Fiabilidad:	Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud					
Garantía:	Acción, efecto de asegurar, conseguir y demostrar lo estipulado					
Mejora:	Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios					
Orientación al Usuario/ Paciente/ Cliente:	Se refiere a la forma en que están organizados los servicios. Los servicios prestados por PASTO SALUD E.S.E. deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios					




MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL	
MACROPROCESO	Código	MP-DE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	MA-PP	
PROCESO	Código	PR-AU	GESTION DE ATENCION AL USUARIO	VERSION	4
DEFINICIONES ESPECIFICAS AL PROCESO					
Percepción:	Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado				
Profesional:	Son todos y cada uno de los funcionarios y contratistas que desarrollan su trabajo en el PASTO SALUD E.S.E: médicos, enfermeras, auxiliares, técnicos, personal administrativo				
Queja:	La queja puede expresar desazón, disconformidad, enojo o resentimiento.				
Reclamo:	Reclamar es oponerse a algo de palabra o por escrito, expresando una queja o disconformidad. La acción y efecto de reclamar se conoce como reclamación o reclamo				
Satisfacción:	Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar				
SIAU:	Sistema de Información y atención al Usuario en la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE				
Usuario/ Paciente/ Cliente Externo:	Persona que utiliza, demanda y elige los servicios de salud. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en PASTO SALUD E.S.E. Debe ser el eje y centro alrededor del cual se organizan las actividades del sistema de salud				
Usuario/ Paciente/ Cliente Interno:	Es importante considerar que nuestros consumidores son los clientes externos pero también tenemos personas al interior de la empresa que requieren ser atendidos y satisfacer sus necesidades.				
Petición:	En el marco jurídico, la petición es un derecho que supone que toda persona puede acudir a las autoridades competentes por algún motivo de interés colectivo o general.				
Proveedores naturales:	Son todas aquellas personas naturales, nacionales o extranjeras, que quieren venderle al Estado. Tienen como función generar la oferta para la contratación estatal; todos los proveedores que quieran venderle al Estado deben haber realizado el procedimiento de inscripción en la oficina de presupuesto y posteriormente deben registrar los precios con los que ofertarán sus bienes y/o servicios				
Proveedores jurídicos:	Son todas aquellas personas jurídicas, nacionales o extranjeras, que quieren venderle al Estado. Tienen como función generar la oferta para la contratación estatal; todos los proveedores que quieran venderle al Estado deben haber realizado el procedimiento de inscripción en la oficina de presupuesto y posteriormente deben registrar los precios con los que ofertarán sus bienes y/o servicios				




		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL	
		MACROPROCESO	Código	MP-DE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-AU	GESTION DE ATENCION AL USUARIO	CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Trámite a peticiones, quejas y reclamos de Usuarios externos			PD-AU-01	4
OBJETIVO	Atender en forma oportuna y eficaz las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que presenten nuestros Usuarios externos en los buzones de sugerencias de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE.						
RESPONSABLE	Coordinador SIAU, Auxiliares SIAU						
ENTRADAS	Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Usuario externo						
PROVEEDORES	Usuarios						
SALIDAS	Respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias						
CLIENTE	Usuarios, Todos los procesos de la empresa						
No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS		
1	Concertar y elaborar el cronograma para apertura del buzón de sugerencias.	Concertar y elaborar el cronograma para apertura del buzón de sugerencias, conjuntamente entre SIAU y las Asociaciones de Usuarios.	Profesional Universitaria SIAU, Contratistas encargados.	Cronograma de apertura de buzón de sugerencias.			
2	Informar el cronograma para apertura del buzón de sugerencias.	Informar el cronograma para apertura del buzón de sugerencias, mediante oficio a las Direcciones Operativas de Red y a las Asociaciones de Usuarios.	Profesional Universitaria SIAU, Contratistas encargados.	Circular, Oficio, Cronograma de apertura de buzón de sugerencias.			
3	Citar a reuniones de apertura de buzón de sugerencias.	Citar a reuniones de apertura de buzón de sugerencias a las Asociaciones de Usuarios mediante oficio o vía telefónica.	Profesional Universitaria SIAU, Contratistas encargados.	Oficio a las Asociaciones de Usuarios, salvo vía telefónica.			
4	Desarrollar la reunión para apertura del buzón de sugerencias.	Desarrollar la reunión para apertura del buzón de sugerencias. Llamar a lista. Dar apertura al buzón de sugerencias, contar los formatos que se encontraron en el buzón.	Profesional Universitaria SIAU, Contratistas encargados, Director Operativo de Red, Jefe Administrativa de Red, Asociaciones de Usuarios.	Sugerencias, peticiones, quejas y reclamos.			
5 PC	Verificar el diligenciamiento y validez de las peticiones quejas y reclamos	Verificar que los formatos encontrados en el buzón de sugerencias estén bien diligenciados y sean veraces. Los formatos deben contener los nombres y apellidos de quien presenta la PQR, numero de identificación, fecha de la atención en las IPS, dirección de notificaciones, motivo de la PQR, servicio origen de la PQR.	Profesional Universitaria SIAU, Contratistas encargados, Director Operativo de Red, Jefe Administrativa de Red, Asociaciones de Usuarios.	Sugerencias, peticiones, quejas y reclamos.			
6	Clasificar los formatos según correspondan a PQR u otros.	Clasificar los formatos según correspondan a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.	Profesional Universitaria SIAU, Contratistas encargados, Director Operativo de Red, Jefe Administrativa de Red, Asociaciones de Usuarios.				
7	Levantar acta de la apertura de buzón de sugerencias y gestionar firmas.	Levantar acta de la apertura de buzón de sugerencias y gestionar firmas.	Profesional Universitaria SIAU, Contratistas encargados.	Acta de apertura del buzón de sugerencias			


		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL		
		MACROPROCESO	Código	MP-DE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-AU	GESTION DE ATENCION AL USUARIO		CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Trámite a peticiones, quejas y reclamos de Usuarios externos				PD-AU-01	4
No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS			
8	Remitir los formatos de PQR a los Directores Operativos de Red.	Remitir los formatos de PQR encontrados en la apertura de buzón, a los Directores Operativos de Red con VoBo de la Subgerencia de Salud e Investigación.	Profesional Universitaria SIAU, Contratistas encargados.	Formatos de PQR				
9	Indagar sobre los casos que generan las PQR y remitir a SIAU en la sede administrativa	Indagar sobre los casos que generan las PQR, con el personal involucrado de acuerdo a los servicios objeto de estudio. Según la información obtenida se reportan los trámites realizados o los descargos correspondientes a la Oficina de SIAU de la sede administrativa, en un término de 5 días hábiles a partir de la fecha de radicación del oficio en la Red.	Directores Operativos de Red	Oficio de descargos a las PQR				
10	Proyectar la respuesta a las PQR y gestionar VoBo de la Subgerencia de Salud e Investigación.	Proyectar la respuesta a las PQR, con fundamento en la información remitida desde las Direcciones Operativas de Red, donde se realizó la investigación correspondiente. Gestionar VoBo de la Subgerencia de Salud e Investigación, realizando los ajustes pertinentes cuando haya lugar.	Profesional Universitaria SIAU, Contratistas encargados.	Respuesta a PQR				
12 PC	Notificar a los Usuarios las respuestas a las PQR presentadas	Notificar a los Usuarios las respuestas a las PQR presentadas, mediante oficio en un lapso de 15 días hábiles contados desde la fecha de apertura del buzón. Las respuestas se envían a través de la Unidad de Correspondencia.	Profesional Universitaria SIAU, Contratistas encargados.	Respuesta a PQR				
13	Consolidar trimestralmente la información de PQR presentadas y contestadas.	Consolidar trimestralmente la información de PQR presentadas y contestadas. Este informe se remite a la Subgerencia de Salud e Investigación.	Profesional Universitaria SIAU, Contratistas encargados.	Informe de PQR				
14	Archivar la documentación generada según procedimiento de manejo de archivo de gestión	Archivar la documentación generada según procedimiento de manejo de archivo de gestión	Profesional Universitaria SIAU, Contratistas encargados.					
OBSERVACIONES		1. En caso de presentarse PQR de manera informal o verbal, se debe diligenciar el formato respectivo en compañía del Usuario y depositarlo en el Buzón de sugerencias; en caso de que el usuario no desee diligenciar el formato se brindará la orientación y acompañamiento necesario. 2. Para PQR remitidas por otras instituciones se dá trámite a partir de la Actividad No. 8 del presente procedimiento. 3. Cuando a raíz de una PQR se requiera implementar acciones de mejora, estas se realizarán conforme al procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora correspondiente al proceso de Gestión de la Calidad y Mejora Continua.						
ELABORO MARIA NELCY IBARRA DE REVELO, Profesional Universitario SIAU ANA LUCIA GUERRERO ENRIQUEZ, Trabajadora Social Contratista SIAU DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación.			REVISO ANA CRISTINA SANTACRUZ MEJIA Sugerente de Salud e Investigación		APROBO TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente			


		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL		
		MACROPROCESO	Código	MP-DE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-AU	GESTION DE ATENCION AL USUARIO		CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Gestión de peticiones, quejas y reclamos del Usuario o Cliente Interno				PD-AU-02	4
OBJETIVO	Garantizar el mejoramiento del clima laboral de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, a través de la gestión de peticiones, quejas y reclamos de Usuarios Internos con oportunidad y confidencialidad.							
RESPONSABLE	Asesor de Talento Humano, Psicologo Contratista de Talento Humano							
ENTRADAS	formato de queja, reclamo o sugerencia							
PROVEEDORES	Todos los procesos de la empresa							
SALIDAS	Informe a Gerencia, Registro de compromisos con cierre de clima laboral.							
CLIENTE	Todos los procesos de la empresa							
No.	ACTIVIDAD	COMO		RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS		
1	Presentar una queja, reclamo o sugerencia	Diligenciar formato de queja, reclamo o sugerencia el cual debe estar firmado y registrado el nombre en letra legible. El formato se deposita en el buzón de cliente interno.		Usuario o cliente interno				
2	Abrir el buzón del cliente interno	Abrir el buzón del cliente interno el último viernes de cada mes y levantar acta indicando cuantos formatos se encontraron en el buzón.		Secretaria General y Subgerente Financiero y Comercial.	Acta de apertura del buzón de cliente interno			
3	Remitir el acta de apertura del buzón del cliente interno a Gerencia y a Psicología.	Remitir el acta de apertura del buzón del cliente interno a Gerencia y a Psicología con todos los soportes.		Secretaria, Auxiliar, Asistente administrativo, Contratista encargado	Acta de apertura de buzón y/o Queja, reclamo o sugerencia			
4	Leer y se clasificar todas las quejas, sugerencias y felicitaciones para dar tramite	Leer y se clasificar todas las quejas, sugerencias y felicitaciones para dar tramite según corresponda.		Psicólogo(a) contratista y/o Asesor de Talento Humano	Queja, reclamo o sugerencia			
5	Realizar requerimientos oficiales o citación al personal implicado según corresponda	Realizar requerimientos oficiales o citación al personal implicado según corresponda.		Psicólogo(a) contratista y/o Asesor de Talento Humano	Oficio de requerimiento			
6 PC	Verificar los hechos que soportan la queja, reclamo o sugerencia.	Verificar los hechos que soportan la queja, reclamo o sugerencia, a través de indagación, la cual permite determinar las causas de la situación generada para establecer las acciones a seguir y a las cuales se comprometen los involucrados.		Psicólogo(a) contratista y/o Asesor de Talento Humano	Listado de asistencia, registro de compromisos.			
7	Realizar el seguimiento a los compromisos establecidos en la verificación de hechos.	Realizar el seguimiento a los compromisos establecidos en la verificación de hechos.		Psicólogo(a) contratista y/o Asesor de Talento Humano	Registro de compromisos.			
8 PC	Realizar cierre al seguimiento	Realizar cierre de seguimiento identificando la mejoría en las causas que generan la petición, queja, reclamo o sugerencia.		Psicólogo(a) contratista y/o Asesor de Talento Humano	Registro de compromisos.			
9	Informar a Gerencia sobre los casos que generaron las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.	Informar a Gerencia sobre los casos puntuales sobre los cuales existe y no existe mejoría en el clima laboral que genera las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias. La presentación se hace mediante oficio para los casos negativos y puede ser verbalmente para situaciones positivas.		Psicólogo(a) contratista y/o Asesor de Talento Humano	Oficio de informe a Gerencia			
10	Archivar la documentación generada. Según procedimiento manejo de archivo de gestión.	Archivar la documentación generada. Según procedimiento manejo de archivo de gestión.		Psicólogo(a) contratista y/o Asesor de Talento Humano				
OBSERVACIONES								
ELABORO				REVISO		APROBO		
GLADIS MERCEDES OVIEDO, Psicóloga Contratista de Talento Humano DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación.				ANA ROCIO SUAREZ GUZMAN Asesora de Talento Humano		TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente		





		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL		
		MACROPROCESO	Código	MP-DE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	MA-PP		
		PROCESO	Código	PR-AU	GESTION DE ATENCION AL USUARIO	CODIGO PD	VERSION	
		PROCEDIMIENTO	Mecanismos de escucha y medición de la satisfacción de los Usuarios				PD-AU-03	4
OBJETIVO	Garantizar la aplicación de mecanismos de escucha al Usuario sobre sus requerimientos y necesidades, así como evaluar el grado de satisfacción y su percepción hacia la Empresa Social del estado Pasto Salud ESE y los servicios prestados.							
RESPONSABLE	Subgerencia de Salud e Investigación, Profesional Universitario SIAU, Responsables según metodología a emplear.							
ENTRADAS	Necesidad de evaluar la satisfacción de los Usuarios frente a los servicios, necesidad de escuchar al Usuario para la toma de decisiones sobre los servicios.							
PROVEEDORES	Usuarios, Todos los procesos de la empresa							
SALIDAS	Definición de necesidades de los Usuarios, Informe de satisfacción de los Usuarios frente a los servicios.							
CLIENTE	Usuarios, Todos los procesos de la empresa							
No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS			
1	Definir los mecanismos de escucha y medición de la satisfacción de los Usuarios, así como los responsables de adelantar el estudio en cada etapa.	<p>Definir los mecanismos de escucha y medición de la satisfacción de los Usuarios, las fuentes necesarias de información relacionadas con los Usuarios, según la población objetivo, bien sea a través de encuestas, reuniones con Usuarios, aplicaciones en la página web institucional, buzones de sugerencias, asambleas comunitarias, entrevistas informales a Usuarios, etc.</p> <p>En la definición de la estrategia o mecanismo deben participar todos los funcionarios del nivel directivo y asesor, así como los profesionales del SIAU.</p> <p>Definir los responsables para adelantar en estudio en cada etapa.</p>	Funcionarios nivel directivo y asesor, profesionales de SIAU.	Encuestas y/u otros				
2	Diseñar los instrumentos de captura de información.	Diseñar los instrumentos de captura de información según la metodología a aplicar, los cuales deben someterse a revisión de los jefes de las áreas directamente involucradas en el estudio que se adelanta.	Profesionales de SIAU, responsables según la metodología a emplear.	Encuestas diseñadas				
3	Definir la población a la cual se aplicarán los instrumentos de captura de información.	Definir bajo muestreo estadístico el tamaño de la población considerada como válida para la aplicación de los mecanismos de captura de información de los Usuarios, y remitir a los encargados del estudio.	Jefe Oficina Asesora de Planeación, Contratistas encargados.	Concepto del tamaño de muestra.				
5	Capacitar al personal que apoyará las actividades de captura de información.	Capacitar al personal que apoyará las actividades de captura de información, sobre la forma correcta de diligenciamiento de formatos e información que se entregará a los Usuarios. Registrar los listados de asistencia de capacitación.	Profesionales de SIAU, responsables según la metodología a emplear.	Listado de asistencia a capacitación en metodología de captura de información de los Usuarios.				
6	Aplicar instrumentos de captura de información y/o encuestas.	Aplicar instrumentos de captura de información y/o encuestas, de acuerdo a las instrucciones impartidas. Se debe informar al Usuario sobre el objetivo del estudio.	Responsables de captura de información, Usuarios.	Intrumentos y/o encuestas diligenciadas por los Usuarios.				

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL	
		MACROPROCESO	Código	MP-DE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-AU	GESTION DE ATENCION AL USUARIO	CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Mecanismos de escucha y medición de la satisfacción de los Usuarios				PD-AU-03
No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS		
7	Clasificar y tabular los datos obtenidos.	Clasificar y tabular los datos obtenidos, verificando la validez de los instrumentos presentados.	Responsables según la metodología a emplear.	Datos tabulados			
8	Consolidar informe para el estudio adelantado.	Consolidar el informe sobre el estudio adelantado, identificando las necesidades de los Usuarios y sus requerimientos, así como la satisfacción y precepción sobre los servicios recibidos. El informe depende del alcance del estudio e instrumentos aplicados.	Responsables según la metodología a emplear.	Informe según objetivo del estudio.			
9	Presentar el informe para revisión por la dirección según procedimiento correspondiente.	Presentar el informe para revisión por la dirección según procedimiento correspondiente.	Profesional Universitario SIAU y/o Responsables según la metodología a emplear.	Remisión del informe para revisión gerencial			
10	Adelantar las acciones de mejora pertinentes o planes de mejoramiento.	Adelantar las acciones de mejora pertinentes o planes de mejoramiento.	Responsables de ejecutar las acciones según decisiones de revisión por la dirección.	Planes de Mejoramiento			
11	Archivar la documentación generada según procedimiento de manejo de archivo de gestión.	Archivar la documentación generada según procedimiento de manejo de archivo de gestión.	Profesional Universitario SIAU y/o Responsables según la metodología a emplear.				
OBSERVACIONES							
ELABORO MARIA NELCY IBARRA DE REVELO, Profesional Universitario SIAU ANA LUCIA GUERRERO ENRIQUEZ, Trabajadora Social Contratista SIAU DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación.			REVISO ANA CRISTINA SANTACRUZ MEJIA Sugerente de Salud e Investigación		APROBO TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente		

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL	
		MACROPROCESO	Código	MP-DE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-AU	GESTION DE ATENCION AL USUARIO	CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Participación social a través de asociaciones de usuarios				PD-AU-04
OBJETIVO	Fortalecer los espacios de participación social a través de la conformación y/o renovación de las Asociaciones de Usuarios de las IPS de la Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE.						
RESPONSABLE	Profesional Universitario SIAU						
ENTRADAS	Necesidad de conformar Asociaciones de Usuarios y/o renovarlas.						
PROVEEDORES	Usuarios, Comunidad en general.						
SALIDAS	Asociaciones de Usuarios vigentes y con planes de acción ejecutados.						
CLIENTE	Usuarios, Comunidad en general, Entidades de vigilancia y control.						
No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS		
1	Convocar para conformación y/o renovación de Asociaciones de Usuarios.	Convocar a la comunidad a través de oficios y otros medios de comunicación a la reunión de conformación y/o renovación de Asociaciones de Usuarios para cada IPS de la empresa. Las comunicaciones de convocatoria serán conforme al procedimiento de comunicación pública vigente.	Profesional Universitaria SIAU, Contratistas encargados, Auxiliares de SIAU, Responsables del procedimiento de Comunicación Pública.	Oficios			
2	Desarrollar la reunión de conformación y/o renovación de Asociaciones de Usuarios	Desarrollar la reunión de conformación y/o renovación de Asociaciones de Usuarios. Realizar el registro de asistencia y lectura del Orden del día. Brindar información general de la empresa, así como los derechos, deberes de los Usuarios y funciones que deben ejercer las Asociaciones de Usuarios.	Profesional Universitaria SIAU, Contratistas encargados	Listados de asistencia			
3	Elección de representantes de las Asociaciones de Usuarios.	Elección de representantes de las Asociaciones de Usuarios, mediante postulación y votación de los asistentes.	Usuarios, Asistentes de la comunidad.				
4	Levantar acta de conformación de las Asociaciones de Usuarios y Acta de Compromiso.	Levantar acta de conformación de las Asociaciones de Usuarios, indicando los postulados y los resultados de la elección. Levantar acta de compromiso de los representantes de la comunidad que fueron elegidos y hacen parte de la Asociación de Usuarios.	Profesional Universitaria SIAU, Contratistas encargados	Acta de conformación de las Asociaciones de Usuarios. Acta de compromiso.			
5	Concertar los planes de acción con las Asociaciones de Usuarios conformadas o renovadas.	Concertar los planes de acción con las Asociaciones de Usuarios conformadas o renovadas. En los planes se incluyen actividades de apertura de buzón de PQR, información de deberes y derechos a los Usuarios y a la comunidad en general, actualización de carteleras, apoyo a actividades programadas en las IPS, entre otras.	Profesional Universitaria SIAU, Contratistas encargados, Asociaciones de Usuarios.	Plan de acción de las Asociaciones de Usuarios.			
6 PC	Capacitar a las Asociaciones de Usuarios	Capacitar a las Asociaciones de Usuarios en temáticas correspondientes a los Planes de Acción y otros.	Profesional Universitaria SIAU, Contratistas encargados	Listados de asistencia a capacitación.			
7	Ejecutar los planes de acción de las Asociaciones de Usuarios.	Ejecutar los planes de acción de las Asociaciones de Usuarios para cada IPS.	Asociaciones de Usuarios				

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL		
		MACROPROCESO	Código	MP-DE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-AU	GESTION DE ATENCION AL USUARIO		CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Participación social a través de asociaciones de usuarios				PD-AU-04	4
No.	ACTIVIDAD	COMO		RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS		
8	Seguimiento y evaluación a la ejecución del plan de acción.	Verificar el progreso y los resultados de los planes de acción concertados, según los las actividades y resultados propuestos.		Profesional Universitaria SIAU, Contratistas encargados	Informe de seguimiento.			
9	Remitir a la Subgerencia de Salud e Investigación el informe de seguimiento a la ejecución de los planes de acción de las Asociaciones de Usuarios.	Remitir a la Subgerencia de Salud e Investigación el informe de seguimiento a la ejecución de los planes de acción de las Asociaciones de Usuarios.		Profesional Universitaria SIAU, Contratistas encargados.	Informe de seguimiento.			
10	Archivar la documentación generada según procedimiento de manejo de archivo de gestión	Archivar la documentación generada según procedimiento de manejo de archivo de gestión		Profesional Universitaria SIAU, Contratistas encargados.				
OBSERVACIONES								
ELABORO MARIA NELCY IBARRA DE REVELO, Profesional Universitario SIAU ANA LUCIA GUERRERO ENRIQUEZ, Trabajadora Social Contratista SIAU DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación.			REVISO ANA CRISTINA SANTACRUZ MEJIA Sugerente de Salud e Investigación		APROBO TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente			

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL		
		MACROPROCESO	Código	MP-DE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-AU	GESTION DE ATENCION AL USUARIO		CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Asignación de Citas				PD-AU-05	4
OBJETIVO	Garantizar el registro oportuno, orientación, acompañamiento y organización en la asignación de la cita solicitada por nuestros usuarios a fin de alcanzar su satisfacción.							
RESPONSABLE	Auxiliar de SIAU, IPS Rurales: Auxiliar de Enfermería, Operadores call center.							
ENTRADAS	Documentos de identidad, carné de afiliación, remisión, bases de datos de Usuarios.							
PROVEEDORES	Usuarios - Procesos Misionales							
SALIDAS	Agenda de citas							
CLIENTE	Usuarios - Procesos Misionales							
No.	ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS			
1	Entregar turnos a los Usuarios	Saludar al Usuario y entregar turnos en orden numérico, explicando que se prioriza a las embarazadas, menores de cinco años, tercera edad, y posteriormente a los demás usuarios.	Auxiliar de SIAU. Centros de Salud Rurales: Auxiliar de Enfermería, Operadores Call Center (Donde aplique)		NA			
2	Atender a los Usuarios en orden de turnos, Verificar derechos y Plan de beneficios. (Aplica en agendas por SIAU). Atender a los Usuarios a través de las llamadas en Call Center. (Aplica para Call Center).	Llamar al Usuario en orden de turno o atenderlo a través de Call Center, solicitarle documento de identificación o carnet de salud para verificar en SIOS sus derechos y plan de beneficios. Actualizar datos de identificación de los Usuarios como dirección, teléfono, ocupación, estado civil, etc. Si el Usuario aparece acivo en SIOS se continúa el procedimiento. Cuando no aparece en SIOS se informa a Creación de Usuarios a través de Spark para que adelanten la activación del Usuario en el sistema.	Auxiliar de SIAU. IPS Rurales: Auxiliar de Enfermería. Auxiliar de creación de usuarios. Operadores Call Center (Donde aplique)	Documento de identificación, carnet de salud de Usuarios.	SIOS/ Asignación de citas			
3 PC	Asignar cita al Usuario.	Preguntar al Usuario el servicio requerido y el prestador profesional de su preferencia, para asignar la cita. Si el profesional elegido no esta disponible, exponer las opciones para que él elija, y asignar la cita. Diligenciar todos los campos requeridos por SIOS en el módulo Asignación de Citas.	Auxiliar de SIAU. Centros de Salud Rurales: Auxiliar de Enfermería. Operadores Call Center (Donde aplique)	Agenda de citas	SIOS/ Asignación de citas			
4 PC	Informar al Usuario sobre la cita que se le ha asignado.	Informar al Usuario el servicio para el cual se le asignó la cita, el profesional que lo atenderá, la fecha y hora de atención, e indicar en que casos perderá la cita. Orientar al Usuario sobre la activación del servicio en el módulo de facturación, así como la ubicación de las áreas de atención administrativa, consultorio y salas de espera. Devolver los documentos que le fueron solicitados como documento de identificación y carné de salud. (No aplica en Call Center)	Auxiliar de SIAU. Centros de Salud Rurales: Auxiliar de Enfermería. Operadores Call Center (Donde aplique)	NA	NA			
5	Informar al Usuario sobre sus derechos y deberes en Pasto Salud ESE. (No aplica en Call Center)	El auxiliar de SIAU debe informar al Usuario sobre sus derechos y deberes en Pasto Salud ESE.	Médico, Auxiliar SIAU, IPS Rurales: Auxiliar de Enfermería.					

		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				CODIGO MANUAL		
		MACROPROCESO	Código	MP-DE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		MA-PP	
		PROCESO	Código	PR-AU	GESTION DE ATENCION AL USUARIO		CODIGO PD	VERSION
		PROCEDIMIENTO	Asignación de Citas				PD-AU-05	4
No.	ACTIVIDAD	COMO		RESPONSABLE	DOC / SIS / REGIST	APLICATIVOS		
6	Informar para la asignación de citas adicionales.	El Médico reporta al Auxiliar de SIAU o Auxiliar de Enfermería de IPS Rurales, cuando un Usuario no asiste a la cita, generando la posibilidad de asignar citas adicionales.		Médico, Auxiliar SIAU, IPS Rurales: Auxiliar de Enfermería.				
7	Cancelar citas	Anular citas en SIOS, cuando el paciente no se presenta a la atención del servicio o llama a cancelar cita por caso de fuerza mayor.		Auxiliar de SIAU. Centros de Salud Rurales: Auxiliar de Enfermería. Operadores Call Center		SIOS/ Asignación de citas		
OBSERVACIONES		Mensualmente se genera un informe estadístico del numero de citas que se asignaron por profesional, para medir la productividad por prestadores.						
ELABORO			REVISO		APROBO			
DIANA MAYA, Auxiliar SIAU Red Occidente. NELCI IBARRA, Coordinador SIAU DIANA PATRICIA BOLAÑOS ORDOÑEZ, Jefe Oficina Asesora de Planeación.			ANA CRISTINA SANTACRUZ MEJIA Sugerente de Salud e Investigación		TOMAS EDISON BENAVIDES GONZALEZ Gerente			