



CARACTERIZACION DE PROCESOS

Código: AU-CR-03

Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

ATENCION AL USUARIO

Página 1 de 3

OBJETIVO: Atender y brindar soluciones oportunas a las inquietudes de los usuarios, garantizando la satisfacción del mismo.

RESPONSABLES: Jefe De Atención Al Usuario, Trabajadoras Sociales, Subdirecciones, Gerente, Profesional oficina Jurídica, Asesor de Calidad y Mercadeo.

INDICADORES:

Atención PQR : (no. de quejas resueltas / no. de quejas recibidas)**100

Atención personalizada: (No. de personas atendidas/No de usuario que requieren atención)*100

Tasa de satisfacción Global: (Número total de pacientes que se consideran satisfechos con los servicios recibidos por la IPS/ Número total de pacientes encuestados por la IPS).*100

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comités. ➤ Usuarios. ➤ Alianza De Usuarios. ➤ Todas las áreas de la ESE. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan de desarrollo. ➤ Quejas y reclamos ➤ Observaciones y sugerencias. ➤ Necesidades del usuario. 	<p>P:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan operativo del área ➤ Procesos y procedimientos. <p>H:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recepción de quejas y reclamos ➤ Direccionamiento de quejas y reclamos para gantirzar su respuesta oportuna. ➤ Aplicación de encuestas de atención al usuario. ➤ Análisis de los resultados de las encuestas ➤ Atención al público y Solución de 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan operativo creado. ➤ Procesos y procedimientos implementados. ➤ Respuesta oportuna de quejas y reclamos. ➤ Informe de medición de atención al cliente. ➤ Análisis de encuestas. ➤ Usuario atendido. ➤ Acciones correctivas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Usuario interno y externo. ➤ Aseguradoras. ➤ Entes de control.

Martha Brito Líder de atención al usuario.	Leidys Manjarrez Daza Asesora de calidad y Mercadeo	Eliana Margarita Mendoza Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó



CARACTERIZACION DE PROCESOS

Código: AU-CR-03

Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

ATENCION AL USUARIO

Página 2 de 3

		<p>inconformidades.</p> <p>V:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Monitorear, controlar y evaluar ➤ periódicamente la atención al usuario. ➤ Evaluar los riesgos del proceso respecto a la efectividad de los controles existentes ➤ el plan de manejo establecido. <p>A:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementar acciones correctivas y preventivas para el mejoramiento continuo del Proceso atención al usuario. 		
--	--	--	--	--

REQUISITOS LEGALES	REGISTROS Y/O SOPORTES	DOCUMENTOS SOPORTE	RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Constitución Política de Colombia de 1991. ➤ Ley 134/94 Participación 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Formato de quejas y reclamos. 	<p>Manual de atención al usuario. Deberes y derechos de los usuarios. Procedimiento de atención PQRS.</p>	<p>RECURSOS HUMANOS: Trabajadores Sociales, Subdirecciones Administrativas y</p>

<p>Martha Brito Líder de atención al usuario.</p> <p>Elaboró</p>	<p>Leidys Manjarrez Daza Asesora de calidad y Mercadeo</p> <p>Revisó</p>	<p>Eliana Margarita Mendoza Gerente</p> <p>Aprobó</p>
---	---	--



CARACTERIZACION DE PROCESOS

Código: AU-CR-03

Versión:1.0

Vigencia:22/05/2017

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 3 de 3

<p>ciudadana</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ley 142/94 servicios públicos ➤ Decreto 1757 de 1994 Modalidades de participación social en la empresas prestadoras de servicio de salud. ➤ Decreto ley 1298/94 Estatuto Orgánico del Sistema general de seguridad social ➤ Código de Ética y Buen Gobierno ➤ Decreto 943 de 2014. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Libro radicator de quejas y reclamos ➤ Registro de tabulación mensual ➤ Información y consolidación de quejas trimestralmente ➤ Actas de reuniones de alianzas de usuarios ➤ Actas de comité de calidad 	<p>Procedimiento de atención personalizada de usuarios.</p> <p>Procedimiento de encuesta de satisfacción.</p> <p>Procedimiento de apertura de buzones.</p> <p>Procedimiento de educación directa al usuario.</p> <p>Procedimiento de divulgación de derechos y deberes.</p>	<p>Científica, Asesor Jurídico, Calidad y Mercadeo.</p> <p>RECURSOS FISICO: Oficina Dotada y Habilitada Para Atención a Los Clientes Internos Y Externos</p>
---	---	---	---

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de los cambios	Fecha
1.0	Se crea el documento	14/11/2005
2.0	Actualización estructura e ítems del formato, Objetivo del proceso, indicadores, Normatividad, requisitos legales, documentos y/o soportes, recursos.	22/05/2017

<p>Martha Brito Líder de atención al usuario.</p>	<p>Leidys Manjarrez Daza Asesora de calidad y Mercadeo</p>	<p>Eliana Margarita Mendoza Gerente</p>
Elaboró	Revisó	Aprobó