



## PROCEDIMIENTO INFORMACION Y ATENCION PERSONALIZADA A USUARIOS

Código: AU-PR-IAP-02

Versión:01

Vigencia:22/05/2017

### ATENCION AL USUARIO

Página 1 de 5

OBJETIVO	ALCANCE
Ofrecer un canal de comunicación entre el usuario y la entidad con el fin de resolver la necesidad de información que plantea.	El procedimiento inicia con el saludo y escucha de la solicitud de información del usuario y culmina con la entrega de la información y solución a su inquietud.
RESPONSABLE	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Líder de atención al usuario</li><li>➤ Trabajadora social de los diferentes servicios.</li></ul>	<b>Atención Personalizada:</b> ( No. de usuarios atendidas/No de usuario que requieren atención)*100
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Los responsables del proceso Atención al Usuario deben mantener actualizada la información necesaria para la orientación de los mismos, como los servicios que presta la institución, ya sea directamente o a través de otras instituciones. Ello incluye: Requisitos para el acceso a los servicios, Red de servicios, Directorio de funcionarios e instituciones, Bases de datos de afiliados, etc.</li><li>➤ La líder de atención al usuario estará presta a atender a los usuarios y dar respuesta veraz y oportuna a sus inquietudes.</li></ul>	
TERMINOS Y DEFINICIONES	
<b>ATENCIÓN PERSONALIZADA:</b> La atención personalizada es la atención que implica un trato directo o personal entre un determinado trabajador y un determinado cliente, y que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias de éste último.	
<b>PQR:</b> Peticiones, Quejas y Reclamos Toda manifestación o inquietud expresada por el usuario de forma personal, telefónica, buzón de voz, correo electrónicos, correspondencia directa, buzones de sugerencias.	
<b>INFORMACIÓN:</b> Datos que tienen significado y sirven como orientación para la toma de decisiones.	
<b>USUARIO:</b> Miembro de parte interesada del hospital.	
<b>USUARIO INTERNO:</b> Empleados del Hospital o empleados con ordenes de prestación de servicios sin formalidades plenas, contratados por el hospital con diferente objeto y empleados a través de operadores externos.	
<b>USUARIO EXTERNO:</b> Pacientes y sus acompañantes, visitantes, con relaciones asistenciales, aseguradoras, organismos de	

Martha Brito Líder de atención al usuario	Leídys Manjarrez Daza Asesor de Calidad y Mercadeo	Eliana Margarita Mendoza Gerente
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>



## PROCEDIMIENTO INFORMACION Y ATENCION PERSONALIZADA A USUARIOS

Código: AU-PR-IAP-02

Versión:01

Vigencia:22/05/2017

### ATENCION AL USUARIO

Página 2 de 5

inspección vigilancia y control.

**ENCUESTA:** Mecanismo de aplicación de criterios de evaluación definidos por el hospital para recoger y medir opinión y conceptos de los usuarios.

**SATISFACCIÓN:** Grado de cumplimiento de las expectativas del usuario.

**RECLAMO:** Manifestación de insatisfacción de un usuario con respecto de sus derechos, ante la percepción de su violación.

**SUGERENCIA:** Recomendación muestra de sentido de pertenencia por parte de los usuarios.

### NORMATIVIDAD

- Ley 100 de 1993
- Ley 1112 de 2007
- Ley 190 de 1995. (53, 55)
- Decreto 2232 de 1995
- Decreto 1757 de 1994
- Directiva Presidencial 05 de 1995
- Circular 009 de 1996 expedida por la Superintendencias Nacional de Salud
- Decreto 943 de 2014.

### ACTIVIDAD

### RESPONSABLE

### DOCUMENTOS Y REGISTROS

Martha Brito  
Líder de atención al usuario

Leídys Manjarrez Daza  
Asesor de Calidad y Mercadeo

Eliana Margarita Mendoza  
Gerente

**Elaboró**

**Revisó**

**Aprobó**

**PROCEDIMIENTO INFORMACION Y ATENCION PERSONALIZADA A USUARIOS**

Código: AU-PR-IAP-02

Versión:01

Vigencia:22/05/2017

**ATENCION AL USUARIO**

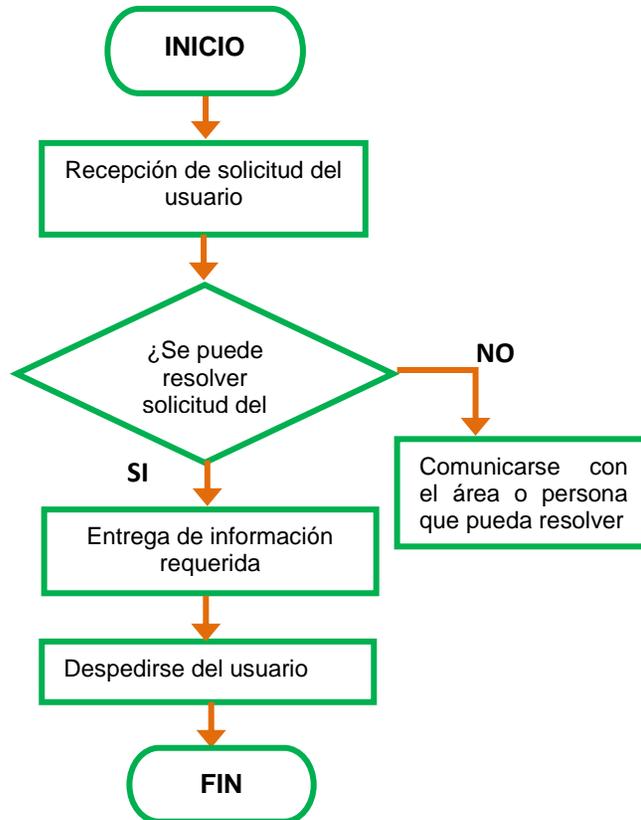
Página 3 de 5

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>
<b>1. RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DEL USUARIO:</b> Realizar recepción de la solicitud del usuario para determinar la instancia necesaria a la cual dirigir lo requerido por el usuario y registrarlo en el libro de PQR.	Líder Atención al usuario	Libro de registro de PQR
<b>2. ENTREGAR INFORMACIÓN:</b> Al resolver la solicitud del usuario inmediatamente se le entregara toda la información requerida con claridad y precisión ya sea presencial o telefónicamente	Líder atención al usuario	
<b>3. DESPEDIRSE DEL USUARIO:</b> Una vez el usuario satisfecho con la información brindada se deberá despedirse de él amablemente.	Líder atención al usuario	

Martha Brito  
Líder de atención al usuario**Elaboró**Leídys Manjarrez Daza  
Asesor de Calidad y Mercadeo**Revisó**Eliana Margarita Mendoza  
Gerente**Aprobó**



FLUJOGRAMA



Martha Brito Líder de atención al usuario	Leídys Manjarrez Daza Asesor de Calidad y Mercadeo	Eliana Margarita Mendoza Gerente
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>



**PROCEDIMIENTO INFORMACION Y ATENCION PERSONALIZADA A USUARIOS**

Código: AU-PR-IAP-02

Versión:01

Vigencia:22/05/2017

**ATENCION AL USUARIO**

Página 5 de 5

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Descripción de los cambios</b>	<b>Fecha</b>
1.0	Se crea el documento	22/05/2017

Martha Brito  
Líder de atención al usuario

**Elaboró**

Leídys Manjarrez Daza  
Asesor de Calidad y Mercadeo

**Revisó**

Eliana Margarita Mendoza  
Gerente

**Aprobó**