CONTROL DE CAMBIOS		
Descripción del cambio	**Fecha de cambio**	**Versión creada**
Elaboración del presente manual	**10/MAYO/2024**	**001**

Caracterización

E.S.E ALEJANDRO PRÓSPERO REVEREND
SANTA MARTA D.T.C.H.

ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico

| MPP- Atención al usuario |

Código: MP-M-IYO-001

Versión: 001

Fecha de creación: 10/MAYO/2024

E.S.E ALEJANDRO PRÓSPERO REVEREND SANTA MARTA D.T.C.H.		**Macroproceso:**	Misional			
		Proceso:	Sistema de información y Atención al usuario			
		Líder:	Profesional universitario con funciones de atención al usuario			
		Propósito:	COORDINAR, DESARROLLAR Y EVALUAR DE MANERA EFECTIVA LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO, A TRAVÉS DE LAS UNIDADES DE ATENCIÓN EN SALUD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO "E.S.E. ALEJANDRO PROSPERO REVEREND".			
		Alcance:	Inicia con la solicitud de acompañamiento o información por parte del usuario y termina con el seguimiento de las respuestas a las solicitudes realizadas			
		Fecha	21-nov-22			
Proveedores	**Entradas del proceso**	**Responsable**	**Actividades**		**Salidas del Proceso**	**Cliente y/o Usuarios**
Control Interno	Solicitud de información en auditoría de control interno	Profesional universitario con funciones jefe de mantenimiento	H	Organizar los documentos necesarios para dar respuesta a lo solicitado en la auditoría.	Respuesta a la auditoría programada por control interno con la información solicitada	Control Interno
Profesional universitario con funciones de atención al usuario.	Clasificación y tipos de usuarios de la ESE, :	Profesional universitario con funciones de atención al usuario	P	Establecer herramientas y canales de atención para la obtención de la información de los usuarios que se traduce en un cronograma de actividades.	Cronograma de actividade y canales de atención,	Orientadores(as) y trabajadores (as) sociales

	2015, directiva presidencial 05 de 1995, circular 009 del 96 y decreto 1011 del 2006				institucional, Correo institucional y chat institucional.	
Usuarios internos o externos	Recepcinar y registrar las PQRs.	Profesional universitario con funciones de atención al usuario	H	Recolectar las expresiones verbales o escritas	Recepcionar, registrar la queja, se investiga la falla, se gestiona el servicio, se asigna un tiempo de respuesta, se hace una solicitud de la revisión del caso, se direcciona la queja.	Los jefes de área
Los jefes de área	Direccionar la queja	Profesional universitario con funciones de atención al usuario	V	Realizar el seguimiento en tiempo de respuesta y evaluar y clasificar la queja.	Informe de PQR.s y respuestas oportunas a los usuarios	Entes de control, EPABs y control interno

Orientadores(as) y trabajadores (as) sociales	Equipo de trabajo y apoyo logístico	Profesional universitario con funciones de atención al usuario	P	Diseño de las encuestas, se verifica de la existencia de los formatos, concertación de interna, se define el tamaño de la muestra, estimación de la duración del proceso y se establecen los recursos necesarios	Cronograma de actividade, canales de atención, Formatos de encuestas de satisfacción	Orientadores(as) y trabajadores (as) sociales
Profesional universitario con funciones de atención al usuario	Cronograma de actividade, canales de atención, Formatos de encuestas de satisfacción	Profesional universitario con funciones de atención al usuario,Orientadores(as) y trabajadores (as) sociales.	H	Aplicar las encuestas, monitoreo, recepción de encuestas por fases y reasignación de formatos (de ser necesario) y tabulación de la información	Tabulación de la información para la construcción de indocadores e informes	Entes de control y dependencias solicitantes
Profesional universitario con funciones de atención al usuario	indocadores e informes	Profesional universitario con funciones de atención al usuario	V	Indicador de satisfacción global	Informe de satisfacción global	Entes de control y dependencias solicitantes

Comunidad y barrios circunvecinos de las UPSS	Usuarios y líderes de los sectores alrededor de las UPSS	Profesional universitario con funciones de atención al usuario	P	Sensibilización de usuarios y líderes de los sectores alrededor de las UPSS, cronogramas de reuniones por UPSS	Convocatorias para conformar la asociación de usuarios de la ESE	Usuarios de la ESE.
Usuarios de la ESE	Convocatorias para conformar la asociación de usuarios de la ESE	Profesional universitario con funciones de atención al usuario y líderes comunitarios	H	Seleccionar y conformar la junta de asociación de usuarios, realizar asamblea de constitución y elección y ejecutar el cronograma establecido	Acta de conformación e informe final	Entes de control y dependencias solicitantes
Trabajadores (as) sociales	Acta de conformación e informe final	Profesional universitario con funciones de atención al usuario y líderes comunitarios	V	Seguimiento al cronograma de reuniones y actividades establecidos.	Acta de conformación e informe final	Entes de control y dependencias solicitantes
Profesional universitario con funciones de atención al usuario	Acta de conformación e informe final	Profesional universitario con funciones de atención al usuario	A	Ejecutar las acciones preventivas, correctivas y de mejora, resultado del análisis de la información.	Respuesta y ejecución de los planes de acción para mejora	Entes de control y procesos de evaluación

RECURSOS	**HUMANOS:** Equipo de trabajo con la capacidad de ejecutar los procedimientos y actividades establecidas en el proceso de Atención al Usuario	**DOCUMENTOS ASOCIADOS**	**Internos:** formato de peticiones o quejas, sugerencias o felicitaciones de la E.S.E. ALEJANDRO PROSPERO REVEREND, Formato de satisfacción del usuario Plan de comunicaciones y Plataforma estratégica.	
	INFRAESTRUCTURA: oficina iluminada, computador, impresora multifuncional		**Externos:**	
	AMBIENTE DE TRABAJO: sillas ergonómicas, puesto de trabajo invidual, buena ventilación y disponibilidad de implementos de oficina y elementos necesarios para la ejecución de los procedimientos del proceso			
REQUISITOS APLICABLES	**CLIENTE:** Oficina comprometida con el acompañamiento y respuesta a solicitudes de los usuarios	**INDICADORES DE GESTIÓN**	**NOMBRE**	**FÓRMULA**
	LEGALES Y REGLAMENTARIOS: Directiva Presidencial 05 de 1995, Decreto 1298 de 1994, Decreto 1757 de 1994, Directiva Presidencial 05 de 1995 y Ley 190 de 1995		Medición de la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios recibidos, presentación de las instalaciones de la	No. de usuarios satisfechos en el periodo / N° de usuarios encuestados

	ORGANIZACIONALES: Cumplimiento de la plataforma estratégica, Cumplimiento los documentos estratégicos aprobados, Optimización de recursos y adaptación al cambio		E.S.E a través de encuestas.	en el periodo * 100.

Procedimientos

1. **OBJETIVO:** Elaborar planes de mejoramiento al identificar y calificar toda la experiencia y percepción de los usuarios de la ESE al hacer uso de los servicios.

2. **ALCANCE:** Este procedimiento aplica para todos los usuarios de la ESE en la ejecución de las encuestas de satisfacción realizadas, análisis de las mismas y resultados en la ESE.

3. **GLOSARIO:**

Encuesta de satisfacción: La encuesta de satisfacción es una **herramienta de recogida de datos** que nos ayuda a conocer la opinión e impresiones, cualitativas y cuantitativas, de nuestros clientes. También nos permite analizar otros aspectos como su experiencia de compra, sus impresiones y valoraciones de la marca y del servicio, etc. Con esta herramienta extraemos conclusiones y resultados, a partir de los cuales elaboraremos estrategias de marketing adecuadas. Una encuesta de satisfacción tiene que servir para tomar decisiones a corto, medio y largo plazo.

Nivel de satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- *Insatisfacción:* Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- *Satisfacción:* Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- *Complacencia:* Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Plan de mejoramiento: El Plan de Mejoramiento es un conjunto de acciones sistemáticas que propende por el mejoramiento permanente de la gestión y los procesos de la entidad, el cual se construye a partir de las fortalezas y debilidades encontradas en el proceso de evaluación realizado por los diferentes entes de control.

4. **NORMATIVIDAD:**

- Ley 1581 de 2012.
- Ley 1266 de 2008.
- Decreto 1377 de 2013.

5. **RESPONSABLES:**

CARGO.	RESPONSABILIDAD.
Profesional universitario con funciones de atención al usuario.	Medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios, identificando sus necesidades, expectativas y prioridades, con relación a los servicios que la ESE le oferta y generar planes de mejoramiento con base a los resultados.

6. **INDICADOR:**

6.1. Número de encuestas con respuestas de satisfacción / Número de encuestas redactadas por los usuarios * 100

6.2. Periodo de medición: 3 meses

6.3. 6.3 Meta: >= 80%

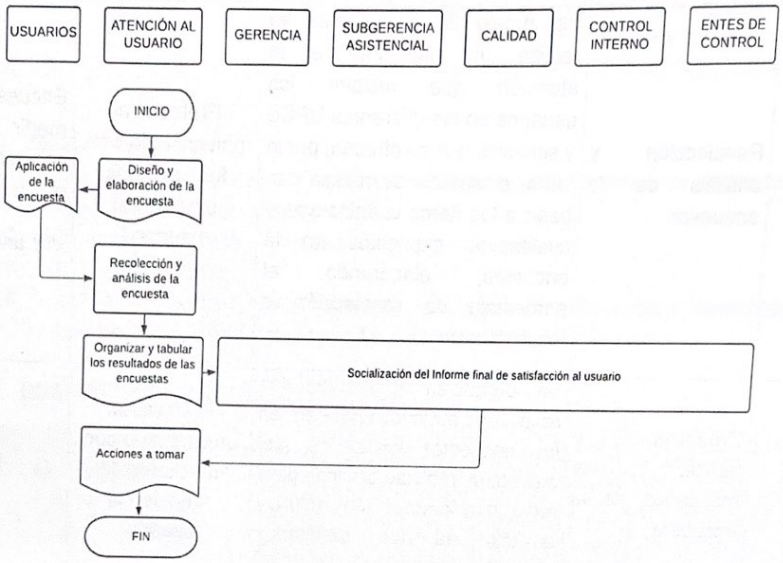
6.4. 6.4 Evidencia: Evidencia estadística y porcentual de las encuestas realizadas y los resultados obtenidos en la ESE Alejandro Prospero Reverend.

7. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS
1.	Diseño y elaboración de la encuesta.	1) Verificar la existencia de los formatos en la entidad 2) Identificar, organizar y plasmar los ítems más importantes para que los usuarios puedan expresar su nivel de satisfacción de una forma rápida y eficiente 3) Concertación intrainstitucional: con el equipo de trabajo se concerta y socializa el tamaño de la muestra a aplicar en todos los servicios prestados en las diferentes UPSS 4) Se estima la duración del proceso y los recursos con los que se va a contar para la ejecución de la actividad 5) Presentar y socializar	Profesional universitario con funciones de atención al usuario	Encuesta para medir el grado de satisfacción de los usuarios. Ver anexos.
2.	Aplicación de la encuesta.	Se les entrega una encuesta en físico y el lapicero para el registro de la información y la experiencia en cuanto a la atención recibida o en la prestación del servicio.	Apoyo o funcionario de la oficina de atención al usuario.	Encuesta para medir el grado de satisfacción de los usuarios. Ver anexos.

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS
3.	Recolección y análisis de la encuesta	Por medio de la encuesta se realiza un monitoreo a la atención que reciben los usuarios en las diferentes UPSS y servicios que se ofrecen, por lo tanto, el análisis se realiza con base a los ítems cuantitativos y cualitativos expuestos en la encuesta, elaborando el porcentaje de satisfacción o insatisfacción.	Profesional universitario con funciones de atención al usuario.	Encuesta para medir el grado de satisfacción de los usuarios. Ver anexos.
4.	Organizar y tabular los resultados de la encuesta.	Se organizan y tabulan los resultados obtenidos por ítem en las encuestas realizadas, así mismo, se realizan gráficas para mejorar la comprensión, lectura y análisis de los resultados obtenidos.	Profesional universitario con funciones de atención al usuario.	N.A.
5.	Informe final de satisfacción al usuario	Mensualmente, se socializa los resultados con la gerencia, Subgerente asistencial, oficina de calidad, control interno y entes de control	Profesional universitario con funciones de atención al usuario.	N.A
6.	Acciones a tomar.	Como resultado a la socialización deben quedar expuestas las ideas más idóneas para aquellos ítems con resultado en rojo o negativo. (Planes de mejoramiento, formatos de control para la realización de cierta actividad y entre otros)	Profesional universitario con funciones de atención al usuario.	Planes de mejoramiento.

8. FLUJOGRAMA:



9. ANEXOS TÉCNICOS, METODOLÓGICOS Y GENERALES

A MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL ACERCA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA E.S.E. ALEJANDRO PRÓSPERO REVEREND

Nombre: _____ **Documento de identidad:**_____**Fecha**_____

Barrio_____**Teléfono o N. Celular** _____

1. EPS: _____ **2. Puesto o Centro de Salud:** _____ **3. Servicio:** _____

4. ¿Cómo Calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del centro o puesto de Salud?

Muy buena ( ) Buena ( ) Regular ( ) Mala ( ) Muy mala ( ) No sabe no responde ( ).

5. ¿Recomendaría este puesto o centro de salud a un familiar o a un amigo?

Definitivamente si ( ) Probablemente si ( ) Definitivamente no ( ) Probablemente no ( ) No respondieron a la pregunta ( ). Gracias.

E A MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL ACERCA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA E.S.E. ALEJANDRO PRÓSPERO REVEREND

Nombre: _____ **Documento de identidad:** _____
Fecha_____

Barrio_____**Teléfono o N. Celular:** _____

1. EPS: _____ **2. Puesto o Centro de Salud:** _____ **3. Servicio:** _____

4. ¿Cómo Calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del centro o puesto de salud?

Muy buena ( ) Buena ( ) Regular ( ) Mala ( ) Muy mala ( ) No sabe no responde ( ).

5. ¿Recomendaría este puesto o centro de salud a un familiar o a un amigo?

Definitivamente si ( ) Probablemente si ( ) Definitivamente no ( ) Probablemente no ( ) No respondieron a la pregunta ( ). Gracias.

E ARA MEDIR EL GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL ACERCA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA E.S.E. ALEJANDRO PRÓSPERO REVEREND

Nombre: _____ **Documento de identidad:** _____
Fecha_____

Barrio. _____ **Teléfono o N. Celular**_____

1. EPS: _____ **2. Puesto o Centro de Salud:** _____ **3. Servicio:** _____

4. ¿Cómo Calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del centro o puesto de salud?

Muy buena ( ) Buena ( ) Regular ( ) Mala ( ) Muy mala ( ) No sabe no responde ( ).

5. ¿Recomendaría este puesto o centro de salud a un familiar o a un amigo?

Definitivamente si ( ) Probablemente si ( ) Definitivamente no ( ) Probablemente no ( ) No respondieron a la pregunta ( ). Gracias.

1. **OBJETIVO:** Con la ejecución de este procedimiento la empresa se retroalimenta sobre puntos susceptibles de mejoramiento a partir de la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención prestada tanto en la red de servicios como en los centros y puestos de salud.
2. **ALCANCE:** Aplica para todos los usuarios de la ESE y, comienza desde la recepción de la queja, pasa por el análisis de la misma, en caso de ser una queja sobre la que el funcionario de atención al usuario pueda dar resolución se atenderá inmediatamente, en caso de no ser así, se asigna inmediatamente un responsable y se entrega una fecha de resolución al usuario.
3. **GLOSARIO:**

Buzón de sugerencias: es un recurso de comunicación utilizado por las empresas para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, quejas e iniciativas que los trabajadores de una empresa o clientes puedan aportar a la organización a través de esta sencilla forma de diálogo.

PQRS: La petición o derechos de petición: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

SIAU: El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta diseñada por el ministerio de protección social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes.

4. **NORMATIVIDAD:**

- Artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia.
- Artículo 15 de la Ley 1755 de 2015.
- Ley 1437 de 2011.

5. RESPONSABLES:

CARGO.	RESPONSABILIDAD.
Profesional universitario con funciones de atención al usuario	Recibir y tramitar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o felicitaciones que presenten los usuarios y/o EPS

6. INDICADOR:

6.1. N° de peticiones quejas y reclamos tramitadas en el periodo / total de peticiones, quejas y reclamos, presentados por los usuarios en la entidad en el periodo * 100.

6.2. Periodo de medición: 3 meses

6.3. Meta: Gestión del 100% de las peticiones, quejas y reclamos en la entidad

6.4. Evidencia: Evidencia documental, estadística y porcentual de la gestión de las quejas, reclamos y felicitaciones presentados a la ESE Alejandro Prospero Reverend.

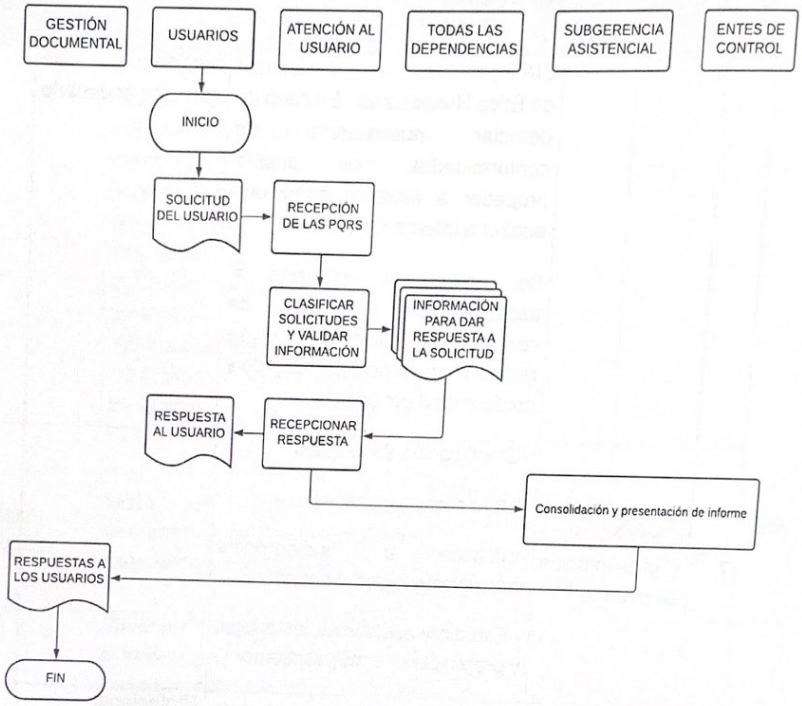
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS
1	Solicitud del usuario	Se recibe la solicitud del usuario de las siguientes maneras: **1)**Verbal: El usuario se acerca directamente a la oficina de SIAU y expresa su solicitud o inconformidad para diligenciar el formato de PQRs **2)**Escritas: Redactar formato de peticiones, reclamos y sugerencias encontrados en los buzones de sugerencias. **3)** Vía correo electrónico al: atencionalusuario@esealprorev.gov.com **4)**Por la página web: http://www.esealejandroprospero reverend-santamarta-magdalena.gov.co/peticiones-quejas-reclamos	Profesional universitario con funciones de atención al usuario y funcionarios de la oficina de atención al usuario	N.A.
2.	Recepción de las PQRS	**1)**Abrir semanalmente en los centros de salud y cada 15 días en los puestos de salud los buzones de sugerencias: Profesional universitario con funciones de atención al usuario	Profesional universitario con funciones de atención al usuario	Actas de apertura de buzón de sugerencias.

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS
		o funcionario trabajando en dicha oficina, se dirige a todas las ubicaciones donde se encuentran establecidos los buzones de sugerencias y realiza apertura para extraer los formatos depositados. **2)**Revisar correo destinado para las PQRS **3)**Organizar todas las solicitudes realizadas verbalmente y transcritas a los formatos de PQRS.		
3.	Clasificar solicitudes	todas las solicitudes por peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias.	Profesional universitario con funciones de atención al usuario	Registro de Peticiones.
4.	Validar la información emitida por el usuario.	Hacer identificación y trazabilidad e investigación de fallas en los procesos, servicios, en el sistema o en la directa prestación de del servicio. Si es el caso, se gestiona el servicio solicitado de forma inmediata Se asigna un tiempo de respuesta a cada solicitud	Profesional universitario con funciones de atención al usuario	Consolidado de quejas y peticiones.
5.	Recepcionar respuesta por parte de la dependencia implicada (si es el caso)	Se recibe la respuesta a la PQRS expuesta por el usuario a una dependencia específica responsable de dicha solicitud. Se analiza la respuesta y se realizan los ajustes o apreciaciones pertinentes por parte de los funcionarios de la oficina de SIAU.	Profesional universitario con funciones de atención al usuario	Acta de recepción.
6.	Entrega de respuesta al usuario.	Las respuestas a las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios están sujetas a revisión por parte del coordinador del	Profesional universitario con	N.A.

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS
		SIAU y el Comité de Ética Hospitalaria. En caso de detectar nuevamente no conformidades, se deberá proceder a llevar a cabo una auditoria interna de calidad. Se entrega la respuesta al usuario por medio de comunicación disponible y se recibe la constancia del recibido y conformidad del usuario.	funciones de atención al usuario	
7.	Consolidación y presentación de informe	- Clasificación de la queja - Consolidado y análisis -Informe a subgerencia asistencial y entes de control - Estudio y análisis de las quejas y propuestas de mejoramiento		
8.	Se archiva la respuesta.	Se imprime y archiva la respuesta y se consolida la información. Se envía a gerencia.	Profesional universitario con funciones de atención al usuario	N.A.

8. FLUJOGRAMA:



9. ANEXOS TÉCNICOS, METODOLÓGICOS Y GENERALES

REGISTRO DE PETICIONES, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO											
Fecha del Asunto: Día			**Mes**			**Año**			**REFERENCIA No.**		
Nombre Completo										**No. Tarjeta de Salud**	
Edad:	**Sexo:**	**Domicilio Permanente:**								**M/cipio:**	
Dirección y Teléfonos (Temporal):										**Dpto:**	
RÉGIMEN DE AFILIACIÓN AL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD											
Subsidiado:									**Vinculado no Asegurado**		
Nombre del Acudiente (Si es diferente al usuario)											
Asunto (Área, servicio, hora, recurso humano, motivo de consulta, problema, razón):											

Propuesta (s) del peticionario:

CLASIFICACIÓN DEL ASUNTO

SUGERENCIA___ QUEJA___ RECLAMO____ PETICIÓN__

FECHA			MEDIO UTILIZADO			REFERIDO A				OTROS	FUNCIONARIO
D	M	A				Sitio – Origen	Intermediación	Gerencia	Externo		

ANÁLISIS CAUSAL (Ver al respaldo de la hoja)

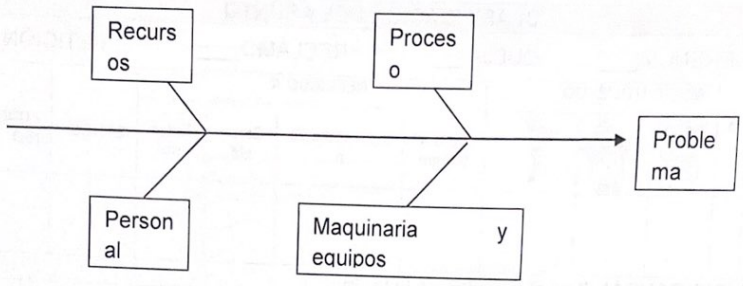
Petición Resuelta Si____ Inmediata____ Mediata____ Posterior____ No.____

TRAMITE REALIZADO

Nombre del Receptor **Firma y Huella del Usuario**

ANÁLISIS CAUSAL

1. **Metodología Causa y efecto**



2. **Metodología de los 5 por que?**

Por que?
R/
Por que?
R/
Por que?
R/
Por que?
R/
Por que?
R/

1. **OBJETIVO:** Ofrecer al usuario una red interactiva que le permita obtener información y solución oportuna a sus necesidades.

2. **ALCANCE:** Inicia con la solicitud de acompañamiento y orientación, termina con la satisfacción de resolver la duda o necesidad del usuario

3. **GLOSARIO:**

Atención al usuario: La oficina de atención al usuario se encarga de las siguientes funciones: Información y orientación al usuario en los diferentes servicios que ofrece la E.S.E. Gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS.

Orientador: Persona encargada de hacer el acompañamiento a los usuarios, respuesta a solicitudes y seguimiento a la misma, dentro de una entidad.

4. **NORMATIVIDAD:**

- Decreto 491 de 2020
- Decreto 1499 del 2017

5. **RESPONSABLES:**

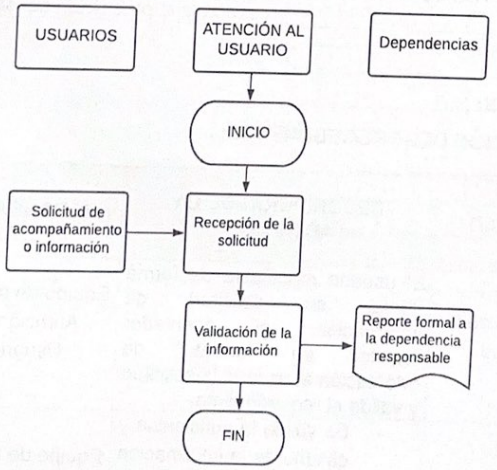
CARGO.	RESPONSABILIDAD.
Profesional Universitario con funciones de Atención al Usuario	Garantizar los medios necesarios y al alcance de los usuarios para dar apoyo y respuesta a las dudas o solicitudes que estos tengan con respecto a la prestación del servicio

6. **INDICADOR:** N.A.
7. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS - NORMOGRAMA
1	Recepción de la solicitud	El usuario manifiesta de forma verbal su solicitud de información, el orientador registra en formato de orientación al usuario la solicitud y valida el requerimiento.	Equipo de trabajo Atención al Usuario	N/A
2	Validación de la información	- Se valida la suficiencia y calidad de la información del usuario en el proceso de comunicación - Se investigan las fallas en los procedimientos, en	Equipo de trabajo Atención al Usuario	N/A

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS - NORMOGRAMA
		la prestación del servicio o en el sistema - Suministro de la información de acuerdo a la necesidad expresa del usuario - Se proporciona respuesta al usuario de forma verbal, mensaje de texto y/o correo electrónico - Se comunica formalmente a la dependencia responsable y se realiza un análisis de las solicitudes de información y orientación para hacer propuestas de mejoramiento		

8. FLUJOGRAMA



9 ANEXOS

N/A

1. **OBJETIVO:** Implementar las asociaciones de usuarios a nivel de las UPSS, dándole cumplimiento al decreto 5794 de la constitución política de Colombia, velando por los derechos que poseen los usuarios que reciben los servicios de la ESE

2. **ALCANCE:** Aplica para todos los usuarios pertenecientes a las EPS con las cuales la ESE tiene acuerdos de voluntades, y particulares.

3. **GLOSARIO:**

Asociación de usuarios: es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del **usuario.**

Participación ciudadana: La participación ciudadana consiste en el involucramiento activo de los ciudadanos y las ciudadanas en los procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en sus vidas.

UPSS: Son aquellos establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, públicos, privados o mixtos, creados y por crearse, que realizan atención de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación.

4. **NORMATIVIDAD:**

- Ley 1757 del 2015
- Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, 2009

5. **RESPONSABLES:**

CARGO.	RESPONSABILIDAD.
Profesional Universitario con funciones de Atención al Usuario	Garantizar la conformación y ejecución de la asociación de usuarios

6. **INDICADOR:**

N/A

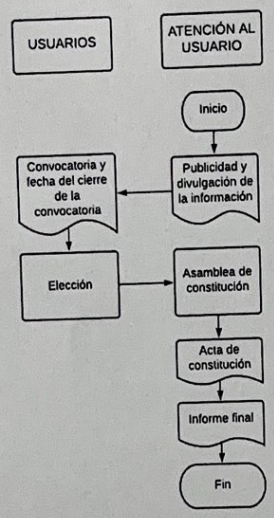
7. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS - NORMOGRAMA
1	Publicidad y divulgación de la información	Se divulga la información acerca de las asociaciones de usuarios mediante de charlas, carteleras, folletos, avisos en tiendas	Profesional Universitario con funciones de Atención al	N/A

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS - NORMOGRAMA
		principales de la comunidad receptora, redes sociales, página web y emisoras locales.	Usuario y equipo de trabajo	
2	Convocatoria	Se realiza una inscripción abierta a todos los usuarios receptores del servicio de salud la entidad	Profesional Universitario con funciones de Atención al Usuario y equipo de trabajo	N/A
3	Cierre de convocatoria	Se informa a todos los usuarios inscritos o no inscritos de la fecha final de la convocatoria	Profesional Universitario con funciones de Atención al Usuario y equipo de trabajo	N/A
4	Elección	La comunidad ejerce su derecho al voto por los usuarios ya postulados e inscritos, se podrá hacer de forma virtual o presencial, dando como resulto el que mayor número de votos obtenga por cada localidad cerca a las UPSS	Profesional Universitario con funciones de Atención al Usuario y equipo de trabajo y, usuarios participantes de la convocatoria	N/A
5	Asamblea de constitución	Se hará teniendo en cuenta las etapas mencionadas en la norma; en la UPSS o el sitio de común acuerdo entre las partes, con el fin de respetar la democracia y sus características.	Profesional Universitario con funciones de Atención al Usuario y equipo de trabajo	N/A
6	Acta de constitución y elección	Tres días después de haber elegido la asamblea se efectuará el acta correspondiente la cual debe ser firmada por los responsables y los usuarios electos por la comunidad, para hacer parte de la asociación, la cual estará disponible en la UPSS de su jurisdicción para la forma, posteriormente se hará	Profesional Universitario con funciones de Atención	N/A

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS - NORMOGRAMA
		llegar los entes de control dicha acta legalizada.		
7	Informe final	La oficina de Atención al Usuario presentará un informe final de todo el proceso, el cual, estará soportado por un cronograma de constitución; así mismo, las actas originales estarán en custodia de la oficina de SIA de la ESE	Profesional Universitario con funciones de Atención	N/A

8. FLUJOGRAMA



9. Anexos.

N/A

	Nombre	Cargo	Firma
Elaboró	EVA GARCIA	P.U CON FUNCIONES ATENCION AL USUARIO	
Revisó	JUAN SERRANO	CONTRATISTA APOYO OFICINA ASESORA DE PLANEACION	
Aprobo	HAROLDO JOSE PIZARRO NAY	GERENTE	

Las arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.