

NOMBRE DEL PROCESO:	TIPO DE PROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
	PROCESO MISIONAL	SUBGERENCIA ASISTENCIAL

OBJETIVO DEL PROCESO:	Garantizar la prestación de los servicios de salud a los usuarios, fortaleciendo la atención integral y los derechos de los usuarios a través de un trato digno, una atención oportuna y personalizada en la ESE SOLUCION SALUD	
-----------------------	---	--

ALCANCE:	Comunicación asertiva con los usuarios externos e internos de la ESE SOLUCION SALUD	
----------	---	--

INDICADORES DE GESTION:	Tasa de satisfacción de los usuarios	
-------------------------	--------------------------------------	--

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Entidades de salud y administrativas	Documentos recibidos de diferentes entidades	Adaptar y adoptar protocolos y normas para garantizar la atención al ciudadano	Protocolos de servicio al ciudadano	Usuarios, EPS y ESE SOLUCION SALUD
Normatividad	Circular 08 de la Superintendencia de Salud	Realizar seguimiento en la reunión en las asociaciones de usuarios	Cronogramas de reuniones	Usuarios, EPS y ESE SOLUCION SALUD
Normatividad	Encuestas de satisfacción	Divulgar la aplicación de herramienta de evaluación de satisfacción del usuario	Encuestas aplicadas	Usuarios, EPS y ESE SOLUCION SALUD
Clientes internos y externos	Solicitud de respuestas de diferentes requerimientos	Gestionar la respuesta oportuna a las PQR	Respuestas a los peticionarios	Usuarios, EPS y ESE SOLUCION SALUD

HACER

Diferentes areas y clientes externos	Diferente documentación	Elaboración y socialización de protocolos de atención al ciudadano	Actas de socialización de protocolo de atención al ciudadano	Usuarios, EPS y ESE SOLUCION SALUD
Usuarios de los Centros de atención	Usuarios	Reunión de asociaciones de usuarios	Actas de asociaciones de usuarios	Usuarios, EPS y ESE SOLUCION SALUD
Servicios de la IPS	Encuesta de satisfacción	Aplicar las encuestas de satisfacción en los centros de atención	Encuestas aplicadas	Usuarios, EPS y ESE SOLUCION SALUD
Peticionario	PQR	Tramite y direccionamiento a areas y personal competente para su respuesta	Respuesta y seguimiento según la norma a los requerimientos	Usuarios, EPS y ESE SOLUCION SALUD

VERIFICAR

Servicio al ciudadano	Actas de socialización	Cumplimiento en la elaboración y envío de actas	Actas verificadas	Usuarios, EPS y ESE SOLUCION SALUD
Servicio al ciudadano	Actas de reuniones	Cumplimiento de cronograma de reuniones	Actas verificadas	Usuarios, EPS y ESE SOLUCION SALUD
Todos los servicios de la ESE	Encuestas de satisfacción aplicadas	Evaluación de los indicadores de satisfacción	Tasa de satisfacción del usuario	Usuarios, EPS y ESE SOLUCION SALUD

Servicio al ciudadano	PQR respondidas	Evaluación de la oportunidad y coherencia de la respuesta	Informe semaforzado	Usuarios, EPS y ESE SOLUCION SALUD
ACTUAR				
Auditoría del proceso	Hallazgos	Plan de mejora	Acciones de Mejora en los procesos	Usuarios, EPS y ESE SOLUCION SALUD
Auditoría del proceso	Hallazgos	Plan de mejora	Acciones de Mejora en los procesos	Usuarios, EPS y ESE SOLUCION SALUD
Auditoría del proceso	Hallazgos	Plan de mejora	Acciones de Mejora en los procesos	Usuarios, EPS y ESE SOLUCION SALUD

RECURSOS	
Tecnología, Infraestructura, equipos	Humanos
Programa o Sistema de Gestion de PQR, Oficina para la atención al usuario personalizada, (adoptando medidas de Inclusión, rampas y puertas, movilidad para sillas de ruedas , señalética adecuada para personas en condición de discapacidad visual. Plataforma en página web. Dotación de las herramientas logísticas y tecnológicas. Control de tiempos de atención o turnos. Buzón de sugerencias. Atención preferencial (mecanismo de Atención prioritaria mediante ventanilla de uso exclusivo)	Personal de servicio al ciudadano suficiente y capacitado
	Recursos para garantizar el servicio
Financieros	

N°	Requisitos MIPG	ISO 9001:2015 (Calidad)		ISO 1401:2015 (medio Ambiente)	
		4	5	4	5
1	DIMENSIÓN 1: Talento Humano.	4	4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.	4	4. Contexto de la Organización
4	DIMENSIÓN 4: Evaluación de Resultados.	5	5. LIDERAZGO.	5	5. Liderazgo
6	DIMENSIÓN 6: Gestión del Conocimiento y la Innovación.	6	6. PLANIFICACIÓN.	6	6. Planificación
	#N/D	7	7. APOYO.	7	7. Soporte
	#N/D	8	8. OPERACIÓN.	8	8. Operación
	#N/D	9	9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.	9	9 Evaluación del desempeño
	#N/D	10	10. MEJORA.	10	10. Mejora
OHSAS 18001:2007 en transición a la 45001.					
4	4 Contexto de la organización		4	4	4. Sistema de gestión de la seguridad de la información
5	5 Liderazgo y participación de los trabajadores		5	5	5. Responsabilidad de la dirección
6	6 Planificación				#N/D
7	7 Apoyo				#N/D
8	8 Operación				#N/D
9	9 Evaluación del desempeño				#N/D
10	10 Mejora				#N/D

DOCUMENTOS SOPORTE: REMITASE AL REGISTRO FR-GQ 02 "LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS" QUE REPOSA EN CALIDAD.

REGISTROS: REMITASE AL REGISTRO FR-GQ-03 "LISTADO MAESTRO DE FORMATOS" QUE REPOSA EN CALIDAD.

POLITICAS LEGALES: REMITASE AL REGISTRO FR-GQ 38 "POLITICAS DE OPERACION" PUBLICADO EN LA PAGINA WEB.

POLITICAS INTERNAS: REMITASE AL REGISTRO FR-GQ 39 "POLITICAS DE ESPECIFICAS", GQ-DE-01 "MANUAL DE POLITICAS" PUBLICADO EN LA PAGINA WEB.

GESTION DEL RIESGO: PLAN CORPORATIVO ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO, MAPA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO

Asesor: Carlos Samuel Rosado Sarabia/Martha Elena Amaya Cruz
 Oficina de Calidad.

Elaborado por: Mary Idalid Perez, Profesional liden de Servicio al Ciudadano. 

Revisado por: Maria Daniela Sogamoso Garcia, Subgerente Asistencial. 

Aprobado por: Juan Jose Muñoz Robayo Gerente. 

"La impresión total o parcial de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión que reposa en la oficina de calidad, salvo los que sean entregados por la empresa previa solicitud y cancelando los emolumentos que la ley autorice. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la E.S.E. Solución Salud del Meta; está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización de la empresa, excepto en los requisitos de ley".

CONT	Descripción del cambio	Fecha
1	Edición inicial del documento, se tomo este como version inicial ya que los acteriores no evidencio acto administrativo para su aprobación.	Fecha: 31/12/2012
2	Ajustes en el documento teniendo en cuenta el Modelo de Operación por Procesos, la identificación del ciclo PHVA, los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, 27001, así como los parámetros de seguimiento y medición.	Resolución 485 Fecha: 27/08/2020 Fecha: 27/08/2020