



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Atención al Usuario					
<b>OBJETIVO:</b>	Fortalecer la relación entre el usuario y su familia con todas las actividades de la entidad necesarias para el uso adecuado y oportuno de los servicios suministrados por el hospital.					
<b>ALCANCE:</b>	Desde el ingreso del usuario a la institución, hasta la solución de las necesidades del usuario					
<b>FECHA DE MODIFICACIÓN:</b>	30	6	2021	<b>VERSIÓN:</b>	3	
<b>TIPO:</b>	Direccionamiento		Misional	Apoyo		Evaluación x
<b>RESPONSABLE:</b>	Jefe de atención al usuario					

TIPO	PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	PRODUCTO	TIPO	CLIENTE
I	Direccionamiento estratégico	Plan de Desarrollo y Plan de Gestión	Planeación de las actividades del proceso de acuerdo a los lineamientos del direccionamiento estratégico	Programa de actividades	I	Direccionamiento estratégico
I	Todos los procesos	Información actual del proceso y Solicitud de información y consulta	Orientación e Información al usuario	Usuario orientado	E	Comunidad y Usuarios y su familia
E	Comunidad y Usuarios y su familia					
I-E	Todos los procesos, usuarios y su familia, Comunidad y Entes de control o EAPBS	Requerimientos de Usuarios, Formatos y documentación vigente del proceso, Sistema PANACEA, Asociación de Usuarios, Normativa vigente y Rendición de cuenta	Recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF)	Respuesta a PQRS, Informe y análisis PQRS, Indicadores seguimiento y Planes de acción	E	Usuario y su familia y Entes de control o EAPB
			Evaluación de satisfacción del cliente	Informe de Encuesta de Satisfacción del Cliente, Indicadores de seguimiento y Planes de acción	I	Todos los procesos
			Medición de las altas voluntarias (no entes de control)	Informe de actas voluntarias Indicadores de seguimiento	I	Todos los procesos
			Definición de mecanismos de participación social.	Asociación de usuarios, Rendición de cuentas y Proyectos comunitarios	E	Comunidad y Usuarios y su familia
E	Comunidad y Usuarios y su familia	Requerimientos de la Comunidad	Realización de trabajo comunitario.	Proyectos comunitarios	E	Comunidad y Usuarios y su familia
I	Todos los procesos	Informidades de los colaboradores hacia un paciente, usuario o familiar, canales de comunicación con las EAPB	Gestionar inconformidades de los colaboradores hacia un paciente, usuario o familiar	Oficio informando la inconformidad	E	EAPB
I	Direccionamiento estratégico	Comité de ética	Participación del comité de ética	Socialización de PQRSF	I	Direccionamiento estratégico, Funcionarios y asociación de usuarios participantes del comité de ética
I	Atención al usuario	Derechos y Deberes del pacientes y su familia	Gestionar las estrategias de divulgación de los derechos y deberes	Mecanismos de divulgación de los derechos y deberes del paciente y su familia	I	Todos los procesos
					E	Usuarios y su familia



**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

I	Atención al usuario	Actividades del Proceso	Seguimiento y análisis del proceso	Informes del proceso, Actas del grupo primario, Indicadores del proceso, Entrenamiento, Socializaciones, Planes de acción internos y Notificación de no conformes, de incidentes y Eventos Adversos.	I	Gestión de calidad y direccionamiento estratégico
I	Atención al usuario	Documentos, Normatividad, Indicadores, No conformes del proceso y Planes de acción internos	Aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando se requiera	Planes de Acción, Documentos actualizados y Análisis y socialización de indicadores.	I	Gestión de calidad
<b>DOCUMENTOS</b>		<b>INDICADORES</b>	<b>RIESGOS ASOCIADOS</b>	<b>REQUISITOS LEGALES</b>	<b>RECURSOS</b>	
Ver listado maestro de documentos		Ver Matriz de indicadores	Ver Matriz de Riesgos	Ver Normograma	<b>Humanos:</b>	Asesores y funcionarios
					<b>Físicos:</b>	Planta física
					<b>Tecnológicos:</b>	Hardware y Software
					<b>Información:</b>	Bases de datos
					<b>Financieros:</b>	Recursos financieros
<b>ADJUNTOS:</b>			Ver Organigrama del Proceso			
<b>ELABORADO POR:</b>			<b>REVISADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>	
ASTRID SOFIA ROMERO Jefe de Atención al Usuario			DIEGO INFANTE Jefe de Gestión de Calidad		JUAN CARLOS MARTINEZ GUTIERREZ Gerente	

COPIA NO CONTROLADA



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

I	Atención al usuario	Documentos, Normatividad, Indicadores, No conformes del proceso y Planes de acción internos	Aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando se requiera	Planes de Acción, Documentos actualizados y Análisis y socialización de indicadores.	I	Gestión de calidad
<b>DOCUMENTOS</b>		<b>INDICADORES</b>	<b>RIESGOS ASOCIADOS</b>	<b>REQUISITOS LEGALES</b>	<b>RECURSOS</b>	
Ver listado maestro de documentos		Ver Matriz de indicadores	Ver Matriz de Riesgos	Ver Normograma	Humanos:	Asesores y funcionarios
					Físicos:	Planta física
					Tecnológicos:	Hardware y Software
					Información:	Bases de datos
					Financieros:	Recursos financieros
<b>ADJUNTOS:</b>		Ver Organigrama del Proceso				
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>REVISADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>		
 ASTRID SOFIA ROMERO Jefe de Atención al Usuario		 DIEGO INFANTE Jefe de Gestión de Calidad		 JUAN CARLOS MARTINEZ GUTIERREZ Gerente		

COPIA NO CONTROLADA