

 <p>HOSPITAL DEL SUR ITAGÜÍ</p>	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO								Código: 1110-13-006	
									Versión: 5	
									Fecha de Actualización: Abril de 2011	
									Elaborado por: Trabajadora Social, Asesor auditor médico	

PROVEEDOR	ENTRADA	EXPECTATIVAS CON RESPECTO A LAS ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	SALIDA	EXPECTATIVAS CON RESPECTO A LAS SALIDAS	CLIENTES	DOCUMENTOS / REGISTROS	BASE LEGAL	ATRIBUTOS DE CALIDAD	INDICADORES
<p>* Internos Usuarios y/o sus familias Proceso de gestión de la información Procesos de Atención Modelo de Escucha Activa</p> <p>* Externos: Aseguradoras Entes de control Proveedores</p>	<p>Buzones de Escucha Activa * Formatos "Cuentenos que piensa" registrados en los buzones * Base de datos de escucha activa al usuario. * Conexión a red interna e internet * Equipo de computo</p>	<p>* Formatos cuentenos que piensa": deben ser legibles, estar completamente diligenciados y con detalles de las expresiones * Base de Datos de Escucha Activa al Usuario: Que se tenga acceso a ella desde todos los equipos de la institución y que se encuentre actualizada. Buzones y Formatos mantenidos en forma segura y accesible</p>	<p>RECOLECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE EXPRESIONES PRESENTADAS POR LOS CLIENTES</p>	<p>* Expresiones físicas de los usuarios recolectadas, clasificadas y registradas en la base de datos de escucha activa * Base de datos de escucha activa actualizada</p>	<p>* Expresiones recolectadas, clasificadas y consolidadas en forma segura, oportuna, pertinente y continua</p>	<p>* Procedimiento de trámite de reclamaciones * Procedimiento de trámite de sugerencias * Procedimiento de trámite de Felicitaciones</p>	<p>* Formato de revisión de buzones * Registros en la Base de datos de Escucha Activa * Correo electrónico * Formato de escucha activa "Cuentenos que Piensa"</p>	<p>* Ley 10/90 artículo 1 literal c y h artículo 3 literal b y c. * Ley 100/93 Art. 185, 186, 231, 160, 161, 159, 198, 199, 200, 237, 233, Numeral 4. * Ley 190/95 Artículos 49 y 50 * Decreto 01/84 * Decreto 1011/2006</p>	<p>* Oportunidad * Satisfacción de los clientes internos y externos * Continuidad * Pertinencia</p>	<p>* Porcentaje de resolución de reclamaciones * Índice combinado de satisfacción * Proporción de Vulneración de Derechos</p>
<p>* Proceso de gestión de la información</p>	<p>* Base de datos de escucha activa al usuario * Conexión a red interna e internet * Teléfono * Equipo de computo * Formato para sustentación de reclamaciones relacionadas con funcionarios</p>	<p>* Que cada una de estas manifestaciones tenga datos completos del usuario. * Que las expresiones sean claras * Que la conectividad a internet sea fácil y rápida * Que el formato se encuentre actualizado</p>	<p>TRÁMITE DE RECLAMACIONES Y RECUPERACIÓN DEL SERVICIO</p>	<p>* Respuesta a la reclamación presentada. * Informe consolidado de todas las expresiones de los clientes internos y externos * Reporte de evaluación de responsabilidades y compromisos * Oficio de notificación de reclamación a entidades externas</p>	<p>* Respuesta pertinente y oportuna a la reclamación presentada * Envío oportuno del informe consolidado a los clientes internos y externos * Acciones correctivas para evitar reclamaciones por la misma causa * Que tenga los registros completos y que arroje el informe en forma adecuada para poder discriminarlo por cualquiera de sus variables</p>	<p>Internos * Responsables de los servicios * Gerencia * Subdirección administrativa * Subdirección científica</p> <p>Externos * Aseguradoras * Entes de control</p>	<p>* Base de datos de Escucha Activa * Oficio * Registro de sustentación de reclamación relacionada con funcionarios. * Registro de sustentación de reclamaciones * Correo electrónico. * Registro de llamadas postventa * Formato de escucha activa "Cuentenos que Piensa"</p>	<p>* Ley 100/93 Artículos 159,198,199,200 * Ley 190/95 Art53,54,55 * Ley 10/1990 - Parcialmente Decreto Nacional 800/2003 * Departamento 01/1984 Artículos 25,26,31 (CCA) * Departamento 1757/1994 aclarada por el decreto 1616/1995 * Departamento 1011/2006 * Departamento 2150/1995 * Ley 190/1995 * Ley 715/01 - Modificada ley 2794/2002 * Resolución 13437/1991 * Resolución 3905/1994 * Constitución Política de Colombia Artículo 23 y 49/1991</p>	<p>* Oportunidad * Satisfacción * Pertinencia * Continuidad</p>	<p>* Porcentaje de resolución de reclamaciones * Proporción de usuarios satisfechos luego de haber utilizado el servicio posterior a una reclamación</p>
<p>* Proceso de gestión de la información</p>	<p>* Base de datos de escucha activa al usuario * Conexión a red interna e internet * Teléfono * Equipo de computo * Formato para sustentación de reclamaciones relacionadas con funcionarios</p>	<p>* Que cada una de estas manifestaciones tenga datos completos del usuario. * Que las expresiones sean claras * Que la conectividad a internet sea fácil y rápida * Que el formato se encuentre actualizado</p>	<p>TRAMITE DE SUGERENCIAS</p> <p>TRÁMITE DE FELICITACIONES</p>	<p>* Sugerencias aprobadas * Sugerencias implementadas * Informe de sugerencias aprobadas</p>	<p>* Informe del trámite de sugerencias presentadas en forma oportuna y pertinente</p>	<p>Internos Funcionarios</p> <p>Externos * Usuarios y/o sus familias * Proveedores Aseguradoras o entes de control</p>	<p>* Correo electrónico * Registro de llamada o carta enviada al cliente externo * Acta comité de Dirección * Registro de seguimiento de las sugerencias aprobadas * Pagina Web * Registro de Sugerencias implementadas</p>	<p>* Artículo 23 CP * Artículos 25 y 26 Decreto 01/84 * Ley 100/93 Art. 185, 186, 231, 160, 161, 159, 198, 199, 200, 237, 233, Numeral 4. * Ley 190/95 Artículos 49 y 50 * Decreto 1011/2006 * Ley 10/90 artículo 1 literal c y h artículo 3 literal b y c.</p>	<p>* Oportunidad * Satisfacción de los clientes internos * Continuidad * Pertinencia</p>	<p>* Proporción de Sugerencias implementadas.</p>