



CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL PROCESO:	Atención al Usuario					
OBJETIVO:	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.					
ALCANCE:	Desde el ingreso del usuario a la institución, hasta la solución de las necesidades del usuario					
FECHA DE MODIFICACIÓN:	30	6	2021	VERSIÓN:	3	
TIPO:	Direccionamiento		Misional	Apoyo		Evaluación x
RESPONSABLE:	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
DOCUMENTOS		INDICADORES	RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS LEGALES	RECURSOS	
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
ADJUNTOS:			Ver Organigrama del Proceso			
ELABORADO POR:			REVISADO POR:		APROBADO POR:	
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
DOCUMENTOS		INDICADORES	RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS LEGALES	RECURSOS	
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
ADJUNTOS:		Ver Organigrama del Proceso				
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:		
 ASTRID SOFIA ROMERO Jefe de Atención al Usuario		 DIEGO INFANTE Jefe de Gestión de Calidad		 JUAN CARLOS MARTINEZ GUTIERREZ Gerente		

COPIA NO CONTROLADA