

Propuesta para la reestructuración y organización de los procesos administrativos

Trabajo de grado para optar al título de Administración de Empresas

Lizeth Carolina Duran Tinjaca

ID 396516



Universidad Cooperativa de Colombia
Facultad de Administración de Empresas

Sede Bucaramanga

noviembre 2021



TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTOS	6
INTRODUCCION	7
1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA	8
1.2 QUIÉNES SOMOS	8
1.3 MISIÓN	9
1.4 VISIÓN	9
1.5 PRINCIPIOS CORPORATIVOS	9
1.6 VALORES CORPORATIVOS	10
1.7 POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS	10
1.8 OBJETIVOS DE LA EMPRESA	11
2. PROPUESTA PARA LA REESTRUCTURACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	11
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
2.2 Diagnóstico inicial de UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB	13
2.3 OBJETIVO DE LA PASANTIA.	14
2.4 Objetivo General.	14
2.5 Objetivos Específicos:	14
2.6 ENFOQUES REFERENCIALES	15
2.7 ENFOQUE CONCEPTUAL	15
2.8 ENFOQUE LEGAL	17
3 INFORME DE RESULTADOS	20
3.1 ANALISIS Y PRESENTACION DE RESULTADO	21
3.2 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA ENCUESTA APLICADA	39
3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA LOGRAR UNA ATENCIÓN OPORTUNA AL USUARIO	39
3.4 ESTRATEGIAS PARA CONTRIBUIR A LA OPTIMIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO HACIA LOS USUARIOS	40
4 SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y DEL SISTEMA DE PQRS DE LA UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB, SECCIONAL OCAÑA.	40
4.1 Manual del usuario.	40
4.2 Manual a los usuarios socializados	42
4.3 Documentación del sistema PQRS.	42
5 MODELO DE ATENCION AL USUARIO	42
5.1 INTRODUCCIÓN	42

5.2	OBJETIVOS	43
5.3	ALCANCE	44
5.4	JUSTIFICACIÓN	44
5.5	DEFINICIONES	45
5.6	MARCO DE REFERENCIA	46
6	MANUALES DE FUNCIONES	59
•	<i>Objetivo General.</i>	59
•	<i>Objetivos Específicos.</i>	59
•	<i>Alcance</i>	60
•	<i>Responsabilidad</i>	60
•	<i>Procedimientos y Generalidades</i>	60
6.1	AUXILIAR DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	61
6.2	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL USUARIO	63
6.3	AUXILIAR DE CITAS	65
6.4	AUXILIAR DE SERVICIOS FARMACEUTICOS	67
6.5	AUXILIAR DE ARCHIVO	69
7	MANUALES DE PROCEDIMIENTOS	71
•	Objetivo General.	71
•	Objetivo Específico.	71
•	Alcance	71
•	Procedimiento y Generalidades.	71
•	Procedimiento	72
7.1	COMITÉ ATENCION AL USUARIO	73
7.2	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	76
7.3	TRAMITE DE SUGERENCIAS	80
7.4	RADICACION DE SOLICITUDES OPS	82
7.5	MEDICION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO	88
8	FORMATOS SISTEMA PQRS	90
8.1	El formato de acta de apertura	91
8.2	Formato encuesta Satisfacción	92
8.4	El formato de PQRSF	94
8.5	Formato de registro y seguimiento a las PQRSF	95
8.6	Socialización de los formatos de pqrSF a los usuarios.	95
9	Seguimiento a las respuestas de peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitación.	95
10	ANEXOS	99

10.1	COMITÉ ATENCION AL USUARIO PRIMER TRIMESTRE 2021 _____	99
10.2	COMITÉ ATENCION AL USUARIO SEGUNDO TRIMESTRE 2021 _____	107
10.3	COMITÉ ATENCION AL USUARIO TERCER TRIMESTRE 2021 _____	115
11	<i>EVIDENCIAS</i> _____	123
11.1	Guía rápida de información (1) _____	123
11.2	Llamadas con equipo de trabajo _____	124
11.3	Reuniones con el equipo de trabajo meet _____	124
11.4	Socialización con el personal de la sede Ocaña (Manuales Funciones Y procedimientos) _____	125
11.5	APLICACIÓN ENCUESTA A USUARIOS EN SEDE OCAÑA _____	126
11.6	SOCIALIZACION RUTA DE ATENCION AL USUARIO _____	129
11.7	SOCIALIZACION GUIA RAPIDA DE INFORMACION CON USUARIOS _____	131
12	<i>APORTES SIGNIFICATIVOS DE LA EXPERIENCIA</i> _____	133
13	<i>CONCLUSIONES</i> _____	133
14	<i>RECOMENDACIONES</i> _____	134
15	<i>BIBLIOGRAFIA</i> _____	134
	Publicaciones _____	136

DEDICATORIA

El presente trabajo de grado va dedicado a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer. A mis padres que, con apoyo incondicional, amor y confianza permitieron que logre culminar mi carrera profesional.

Fecha: día ____ mes ____ año _____



AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios todo poderoso que me guio durante todo mi camino y me llenó de bendiciones, ya que sin su ayuda esto no sería posible, gracias a que él me brindo confianza y amor pude cumplir mi objetivo académico profesional.

Agradezco en especial a mis padres por el apoyo incondicional, los recursos y saberes necesarios para culminar mis estudios, a mis hermanos por el apoyo moral que me motivo día a día a mejorar y superar las adversidades que se presentaron a lo largo de mi formación profesional.

Agradezco mucho a la Doctora Lady quien me brindó la oportunidad de desarrollar mis actividades de práctica profesional, con las cuales pude adquirir y reforzar los conocimientos en el transcurso de la carrera, además de adquirir una vasta experiencia en el ámbito administrativo y empresarial, aportando grandemente a mi formación como profesional. También agradezco a la UT RED INTEGRADA FOSCAL CUB por permitirme llevar a cabo el proceso de aprendizaje dentro de esta maravillosa organización contribuyendo con sus conocimientos, experiencia, paciencia y dedicación ayudándome a consolidarme como una mejor persona para la sociedad a través de mi profesión.

Por último, agradezco la Universidad Cooperativa de Colombia (UCC) y a cada docente que contribuyo a mi etapa educativa, formando mi vida en el ámbito profesional y personal a través de conocimientos tanto teóricos como prácticos, gracias a ustedes he logrado terminar mis estudios con éxito.

Fecha: día ____ mes ____ año _____

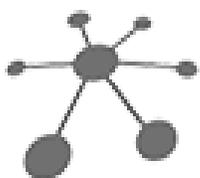
INTRODUCCION

El presente informe busca plasmar, la experiencia y trabajo realizado en el entorno administrativo y práctico en la UT RED INTEGRADA FOSCAL CUB, esto con el fin apoyar el funcionamiento de las áreas de servicio al cliente, teniendo como función principal la satisfacción del cliente con el servicio prestado, adquiriendo y reforzando la experiencia en el sector y posesionarse como la mejor empresa de prestación de servicios de salud a los regímenes especiales a nivel de los Santanderes.



1. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

La UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB, y su seccional en Ocaña, norte de Santander, es una red Integrada de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud , y tiene por misión el cuidado, la atención integral y de calidad, a los docentes activos, pensionados y sus beneficiarios, y donde se adelantara la investigación en los procesos administrativos, cuyo fin es optimizar el servicio de atención al usuario, en vista que se nota un grado de insatisfacción de los usuarios a la hora de requerir el servicio, siendo este uno de los puntos con más preocupación.



U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB

1.2 QUIÉNES SOMOS

La Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB, es una alianza estratégica entre la Fundación Oftalmológica de Santander (FOSCAL) y la Clínica Urgencias Bucaramanga (CUB), las cuales se encuentran técnica, científica y humanamente preparadas para atender las exigencias de salud de los afiliados al Fondo Nacional del Magisterio y sus beneficiarios, ubicados en los departamentos de Arauca, Cesar, Norte de Santander y Santander, con un alto grado de Responsabilidad, Calidad y Calidez en los servicios Médicos Asistenciales.

Para ello, la Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB utiliza su experiencia, recursos tecnológicos, conocimiento especializado y todos los medios disponibles a su alcance para cumplir a cabalidad con el objeto del contrato suscrito y responder de manera integral por la administración y prestación de los servicios médicos asistenciales necesarios para garantizar el Plan de Salud del Magisterio a todos los afiliados de la Región 7, de acuerdo con el modelo de salud definido por Fiduprevisora SA.

La cobertura de servicios comprende desde la prestación de Servicios de Baja Complejidad en el municipio de residencia del afiliado y los demás niveles de complejidad a través de una amplia red de servicios Principal y Alterna, dentro o fuera del municipio, el departamento o la Región, a través de red propia o contratada,

de acuerdo con la oferta de IPS y profesionales habilitados en los centros urbanos de cada departamento.

Cabe resaltar que en cada municipio de nuestra Región 7, la Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB dispone de al menos una IPS de baja complejidad que asegura la atención básica primaria en salud, acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad y medicina familiar entre otros, de manera que se garantiza la entrada al sistema desde un lugar cercano al sitio de vivienda o trabajo del docente o sus beneficiarios. Así mismo contamos con un conjunto de unidades prestadoras de servicios de salud ofertadas, interrelacionadas entre sí mediante sistemas de referencia y contra referencia y comunicaciones adecuadas, con las cuales la Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB asegura que el proceso de atención sea integral y garantizar las rutas integrales de atención en salud, de acuerdo las normas vigentes sobre la materia (RIAS)

1.3 MISIÓN

Somos una Red Integrada de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, comprometidos con el cuidado, la atención integral y de calidad, a los docentes activos, pensionados y sus beneficiarios en los departamentos de Arauca, Cesar, Norte de Santander y Santander.

1.4 VISIÓN

La UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB implementará con éxito el nuevo modelo de Atención en Salud, para los afiliados al Fondo Nacional del Magisterio y sus beneficiarios, impactando de manera favorable en el estado de salud de sus usuarios.

1.5 PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Equidad: Actuamos con justicia imparcialidad e igualdad.

Mejoramiento Continuo: Propondemos por la excelencia en nuestros procesos en todo el ciclo de atención del usuario.

Responsabilidad Social: Estamos comprometidos con la protección del medio ambiente y uso sostenible de los recursos.

Trabajo en Equipo: Coordinamos el trabajo conjunto en pro del cumplimiento de la Misión institucional.

1.6 VALORES CORPORATIVOS



1.7 POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

La Ley 1581 de 2.012 desarrolló “el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma”.

Este derecho constitucional conocido como habeas data, confiere a los ciudadanos la posibilidad de decidir y controlar la información que otros poseen sobre ellos y, en ese orden de ideas, la ley 1581 de 2.012 consagra mecanismos y garantías que permiten el pleno ejercicio del mencionado derecho.

En cumplimiento a lo establecido por la Ley 1581 de 2.012, la UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales y datos personales sensibles de sus afiliados, prestadores, proveedores y funcionarios, ha adoptado las siguientes Políticas de Tratamiento de la Información, para garantizar que el tratamiento de los datos personales y datos personales sensibles se ajuste a las disposiciones legales vigentes.

1.8 OBJETIVOS DE LA EMPRESA

Lograr la satisfacción de los usuarios, desarrollando estrategias de atención segura y comunicación permanente, con el fin de identificar sus necesidades y expectativas. Asegurar a los usuarios y sus familias una atención oportuna, segura, cálida y además preferencial para niños, mujeres embarazadas, adultos mayores y personas en condición de discapacidad.

Promover una cultura de mejoramiento continuo que logre incrementar los niveles de eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos de la Institución.

Fortalecer las competencias del talento humano con el fin de brindar una atención profesional, segura y cálida.

Garantizar un equilibrio financiero que permita la disponibilidad permanente y oportuna de los recursos requeridos.

2. PROPUESTA PARA LA REESTRUCTURACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB, es una alianza estratégica entre la Fundación Oftalmológica de Santander (FOSCAL) y la Clínica Urgencias Bucaramanga (CUB), las cuales se encuentran técnica, científica y humanamente preparadas para atender las exigencias de salud de los afiliados al Fondo Nacional del Magisterio y sus beneficiarios, ubicados en los departamentos de Arauca, Cesar, Norte de Santander y Santander, con un alto grado de Responsabilidad, Calidad y Calidez en los servicios Médicos Asistenciales.

La UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB, y su seccional en Ocaña, norte de Santander, es una red Integrada de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud , y tiene por misión el cuidado, la atención integral y de calidad, a los docentes activos, pensionados y sus beneficiarios, y donde se adelantara la investigación en los procesos administrativos, cuyo fin es optimizar el servicio de atención al usuario, en vista que se nota un grado de insatisfacción de los usuarios a la hora de requerir el servicio, siendo este uno de los puntos con más preocupación.

La Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB cuenta con un manual de funciones y procedimientos para la buena prestación del servicio, pero dentro de las metas propuestas y los objetivos planteados por las entidades departamentales en cuanto a la oportunidad en la prestación de los servicios de salud, no han sido suficientes los esfuerzos realizados para alcanzar los objetivos propuestas, una de las falencias observadas en su proceso es no hace seguimiento y control a los funcionarios, y trae como consecuencia, una evidente falta de compromiso institucional, acarreado esto un grave problemas con los usuarios entre otros. Asimismo, se observa que La Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB seccional Ocaña, no acata el reglamento interno de la institución, indispensable para resolver los conflictos que se presentan en la empresa; es por lo anterior que La Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB seccional Ocaña, no debe ser ajena al medio y al contexto actual, siendo receptiva a la implementación de estrategias que permitan definir e implementar medidas competitivas, parámetros de control y definir el desarrollo de la calidad de los procesos administrativos y asistenciales.

El mejoramiento del manual de procesos y procedimientos le permite La Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB seccional Ocaña, enfocarse de manera más concreta en las necesidades del usuario (interno y externo); permite fortalecer la iniciativa de los funcionarios y responsables de cada proceso; permite ahorrar esfuerzos evitando la duplicidad de actividades y tramitologías innecesarias; mejorará el clima organizacional; los funcionarios adquieren responsabilidad dentro de la ejecución de los procesos necesarios para lograr un objetivo (producir un bien o servicio); los servicios serán de mayor calidad, ya que se corrigen fallas y adecuado manejo de los recursos financieros, a través de puntos de control que permitan acciones correctivas encaminadas a mejorar la utilización de los recursos disponibles dentro de las unidades funcionales. Un componente fundamental dentro del proceso es la implementación de cursos de inducción, reinducción y entrenamiento que deben recibir los funcionarios de La Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB seccional Ocaña, con el fin de que su desempeño sea eficiente, eficaz y con calidad, teniendo una mejor condición para cumplir con los resultados esperados en cada una de las áreas funcionales.

Perfeccionar el manual de procesos y procedimientos permite La Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB seccional Ocaña, identificar de manera más clara los problemas que se presentan dentro de la institución, con la intención de eliminar fallas, duplicidades y tramitologías y poder plantear alternativas de solución que aumenten el grado de satisfacción del trabajo, la iniciativa y creatividad del personal, condiciones que ayudan a crecer y mejorar la competitividad y posicionarse en el mercado de la prestación de servicios de salud.

Mejorar procesos del área administrativa permite visualizar un horizonte más amplio sobre las barreras que obstaculizan el flujo de trabajo de los servicios, coadyuvado en la búsqueda continua de la eficiencia y la calidad, donde se buscará siempre la excelencia y la innovación; además, la documentación de los procesos y procedimientos del área administrativa garantiza la existencia de una memoria institucional que proporcione información sobre los procedimientos a seguir y permita a los funcionarios la realización de sus actividades de una manera definida y no esté sujeto a interpretaciones particulares, esto garantiza un buen funcionamiento en la aplicación y así obtener óptimos resultados.

Con el presente trabajo se desea contribuir a La Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB seccional Ocaña, a la REESTRUCTURACIÓN Y ORGANIZACIÓN de sus actividades para que oriente el manual de procesos y procedimientos a las decisiones administrativas y a la vez, contribuyan a la prestación de servicios con calidad, eficiencia, eficacia y oportunidad a los usuarios internos y externos, afianzando las fortalezas de la organización en la producción y la competitividad en el mercado.

La realización de este trabajo permite mejorar los procesos administrativos, dando un mayor impacto en la prestación de servicios, lo que conlleva a una disminución de costos, mejoramiento de la atención, satisfacción total del cliente interno y externo permitiendo alcanzar la calidad total y la supervivencia de la institución.

2.2 Diagnóstico inicial de UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
	1.Cuentan con manuales de procedimientos, de funciones y del usuario, pero desactualizados ya que cambiaron de razón social, y con nuevo oferente	1.El paciente es atendido con respeto y amabilidad. 2.Facilidad de brindar consulta médica general y especializada y atención domiciliaria.
	2.No se implementa el reglamento interno para los empleados UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB	3.Dentro de las mismas instalaciones se brinda el servicio de farmacia.
	3.Desactualización de formatos de PQRSF para que el usuario presente su opinión acerca de los servicios prestados.	4.Existe programa de Rehabilitación para niños especiales; proporcionándoles diferentes terapias alternativas, mediante la ejecución de tratamientos combinados

	4.Las citas especializadas se demoran en la mayoría de los usuarios	5.Es una de las mejores IPS a nivel local.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (DO)	ESTRATEGIAS (FO)
1.Posibilidad de ampliar su mercado.	D1, O2- Creación de manuales de procedimientos y funciones de la IPS. D2, O1- Implementar el reglamento interno para los empleados de la UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB	F1, O1- Aprovechar la competitividad de la IPS para adquirir mayor prestigio.
2.Brindar servicios de salud con calidad.	D3, O1- Implementar el sistema de PQRSF para el mejoramiento de la satisfacción del servicio y la calidad del servicio al cliente D3, O2- Conocer mediante los resultados de las encuestas, la calidad del servicio de usuario que brinda la UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB y así implementar oportunidades de mejora y estrategias para el mejoramiento continuo.	F5, O2- Manejar las buenas relaciones con el cliente interno y externo logrando así una calidad total.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS (DA)	ESTRATEGIAS (FA)
1.La empresa tiene competencia que ofrecen los mismos servicios.	D3, A1- Mejorar las políticas de calidad para distinguirse entre la competencia.	F5, A1- Posicionarse como una IPS líder a nivel regional. F1, A1- Mejoramiento continuo de la prestación de servicios a los usuarios

2.3 OBJETIVO DE LA PASANTIA.

2.4 Objetivo General.

Reestructurar y organizar los procesos administrativos de La Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB seccional Ocaña de manera que se contribuya a optimizar el servicio con calidad y eficacia de la institución.

2.5 Objetivos Específicos:

- Elaborar un diagnóstico de la situación actual de los procesos administrativos de La Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB seccional Ocaña.
- Realizar un análisis del contexto de la organización de La Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB seccional Ocaña

- Definir los procesos a reestructurar con su manual de funciones de La Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB seccional Ocaña
- Plantear mecanismos de control y seguimiento de cada dependencia de La Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB seccional Ocaña.

2.6 ENFOQUES REFERENCIALES

Según la Ley 100 de 1993, las IPS son las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, son todas las entidades, asociaciones y/o personas bien sean públicas, privadas o con economía mixta, que hayan sido aprobadas para prestar de forma parcial y/o total los procedimientos que se demanden con ocasión de cumplir con el Plan Obligatorio de Salud (POS); ya sea en el régimen contributivo o en el régimen subsidiado. Entre las funciones de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud esta prestar los servicios en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los parámetros y principios señalados en la Ley 100/93.

La historia de las IPS comenzó en 1991, con la aprobación de la nueva Constitución Política, se estableció que 'la seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio, prestado bajo la dirección, coordinación y control del Estado. A comienzos de los años 90 elaboraron un "Manual de Acreditación de IPS", tomando como referencia el "Manual de Acreditación de Hospitales para América Latina y el Caribe", publicado por la OPS en 1991. En 1996, el Ministerio expidió el Decreto 2174.

Luego según el Decreto 2309 de 2002, en el cual se reglamentó por primera vez, el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad para las IPS y se definió la Acreditación como un procedimiento sistemático, voluntario y periódico, orientado a demostrar el cumplimiento de estándares de calidad superiores a los requisitos mínimos de prestación de servicios de salud, además dicho decreto deroga la habilitación de IPS, que consiste en una evaluación externa, de carácter gubernamental y obligatoria, orientada a garantizar unas condiciones mínimas de seguridad, de manejo del riesgo y de dignidad para los usuarios, sin las cuales no se pueden ofrecer ni contratar servicios de salud, cuya vigilancia es de la competencia del Estado, específicamente de las Direcciones Territoriales de Salud.

2.7 ENFOQUE CONCEPTUAL

Se debe contar con conceptos y términos que se manejan en un trabajo, por tal motivo se hace necesario un marco conceptual que contenga la información requerida sobre los términos que se van a manejar en este proyecto.

Usuario. Son las personas afiliadas que solicitan o demandan alguno de los servicios ofertados por una IPS, a quienes se les presta la atención de salud sin

ningún tipo de discriminación de sexo, edad, religión, grupo étnico o preferencias sexuales.

IPS. Son las Instituciones Prestadoras de Servicios. Es decir, todos los centros, clínicas y hospitales donde se prestan los servicios médicos, bien sea de urgencia o de consulta.

Salud. La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afección o enfermedad. (Definición de la Organización Mundial de Salud – OMS-, 1948)

Régimen subsidiado. El Régimen Subsidiado es el mecanismo mediante el cual la población más pobre, sin capacidad de pago, tiene acceso a los servicios de salud a través de un subsidio que ofrece el Estado.

Organización. Es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

PQRSF. El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, es una herramienta para el control y mejoramiento continuo de los servicios y procesos que se desarrollan.

Derechos. Facultad de hacer o exigir todo aquello que la ley o la autoridad establece en nuestro favor.

Deberes. Obligación ética o legal

Manual. Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

Recursos Humanos. Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas.

Pasantía. Se conoce como pasantía a la práctica profesional que desempeñan los estudiantes, generalmente durante los últimos años de la carrera o inmediatamente después de graduados, para poner en práctica los conocimientos y las facultades aprendidas. Podríamos decir que el pasante, tal como se denomina al individuo que desempeña una pasantía, es un aprendiz que lleva adelante la pasantía con el claro objetivo de lograr experiencia en su campo de estudio o profesión.

Manual del usuario. Un manual de usuario es un conjunto de técnicas de uso y recomendaciones que acompañan a un producto en el momento de la adquisición para que el usuario pueda hacer un uso adecuado y eficiente del mismo.

Manual de funciones. El Manual de Funciones, a su vez, compila las distintas descripciones en un único documento que facilita la consulta sobre cada puesto.

Manual de procedimientos. Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa. En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa.

Reglamento interno. Un reglamento es un conjunto ordenado de normas que tiene validez en un cierto contexto. Para exista un reglamento, debe haber una escala jerárquica y una autoridad con la potestad de hacer cumplir las normativas establecidas.

2.8 ENFOQUE LEGAL

Ley 100 de 1993, Sistema De Seguridad Social Integral.

ARTICULO 185. Instituciones prestadoras de servicios de salud. Son funciones de las instituciones prestadoras de servicios de salud prestar los servicios en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los parámetros y principios señalados en la presente ley.

Las instituciones prestadoras de servicios deben tener como principios básicos la calidad y la eficiencia, y tendrán autonomía administrativa, técnica y financiera. Además, propenderán por la libre concurrencia en sus acciones, proveyendo información oportuna, suficiente y veraz a los usuarios, y evitando el abuso de posición dominante en el sistema. Están prohibidos todos los acuerdos o convenios entre instituciones prestadoras de servicios de salud, entre asociaciones o sociedades científicas, y de profesionales o auxiliares del sector salud, o al interior de cualquiera de los anteriores, que tengan por objeto o efecto impedir, restringir o falsear el juego de la libre competencia dentro del mercado de servicios de salud, o impedir, restringir o interrumpir la prestación de los servicios de salud.

Para que una entidad pueda constituirse como institución prestadora de servicios de salud deberá cumplir con los requisitos contemplados en las normas expedidas por el Ministerio de Salud.

PARAGRAFO. Toda institución prestadora de servicios de salud contará con un sistema contable que permita registrar los costos de los servicios ofrecidos. Es

condición para la aplicación del régimen único de tarifas de que trata el artículo 241 de la presente ley, adoptar dicho sistema contable. Esta disposición deberá acatarse a más tardar al finalizar el primer año de vigencia de la presente ley. A partir de esta fecha será de obligatorio cumplimiento para contratar servicios con las entidades promotoras de salud o con las entidades territoriales, según el caso, acreditar la existencia de dicho sistema.

ARTICULO 186. Del sistema de acreditación. El Gobierno Nacional propiciará la conformación de un sistema de acreditación de las instituciones prestadoras de servicios de salud, para brindar información a los usuarios sobre su calidad, y promover su mejoramiento.

ARTICULO 227. Control y evaluación de la calidad del servicio de salud. Es facultad del Gobierno Nacional expedir las normas relativas a la organización de un sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud, incluyendo la auditoría médica, de obligatorio desarrollo en las entidades promotoras de salud, con el objeto de garantizar la adecuada calidad en la prestación de los servicios. La información producida será de conocimiento público.

Decreto 2309 de 2002. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Artículo 10. Condiciones de capacidad tecnológica y científica. Son requisitos básicos de estructura y proceso que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud y los definidos como tales por cada uno de los servicios que prestan y que se consideran suficientes y necesarios para reducir los principales riesgos que amenazan la vida o la salud de los usuarios en el marco de la prestación del servicio de salud. Las condiciones de capacidad tecnológica y científica del Sistema único de Habilitación para Prestadores de Servicios de Salud y los definidos como tales serán los Requisitos Esenciales que establezca el Ministerio de Salud.

Las entidades departamentales y distritales de salud podrán someter a consideración del Ministerio de Salud, propuestas para la aplicación en sus correspondientes jurisdicciones de condiciones de capacidad tecnológica y científica superiores a las que se establezcan para el ámbito nacional. En todo caso, la aplicación de estas exigencias deberá contar con la aprobación previa del Ministerio de Salud.

Parágrafo. Los profesionales independientes que prestan servicios de salud sólo estarán obligados a cumplir con las normas relativas a la capacidad tecnológica y científica.

Artículo 36. De la auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención de salud. Es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación del cumplimiento de estándares de calidad complementarios a los que se determinan como básicos en el Sistema único de Habilitación.

Los procesos de auditoría serán obligatorios para las entidades departamentales, distritales y municipales de salud, las instituciones prestadoras de servicios de salud, las entidades promotoras de salud, las administradoras del régimen subsidiado, las entidades adaptadas y las empresas de medicina prepagada.

La Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud implica:

1. La realización de actividades de evaluación y seguimiento de procesos definidos como prioritarios.
2. La comparación entre la Calidad Observada y la Calidad Esperada, la cual debe estar previamente definida mediante guías y normas técnicas, científicas y administrativas.
3. La adopción por parte de las instituciones de medidas tendientes a corregir las desviaciones detectadas con respecto a los parámetros previamente establecidos.

Parágrafo. Para todos los efectos de esta norma debe entenderse que la auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención de salud incluye el concepto de auditoría médica de que tratan los artículos 227 y 232 de la Ley 100 de 1993.

Artículo 42. Procesos de auditoría en las instituciones prestadoras de servicios de salud. Estas entidades deberán establecer un Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud, que comprenda como mínimo los siguientes procesos:

- Autoevaluación del proceso de atención de salud. La entidad establecerá prioridades para evaluar sistemáticamente los procesos de atención a los usuarios desde el punto de vista del cumplimiento de las características de calidad a que hace referencia el artículo 6° del presente decreto.
- Atención al usuario. La entidad evaluará sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos.

Artículo 45. Vigilancia, inspección y control. Es responsabilidad de las entidades departamentales y distritales de salud, sin perjuicio de las competencias que le corresponden a la Superintendencia Nacional de Salud, adelantar las acciones de vigilancia, inspección y control sobre el desarrollo de los procesos de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, en el ámbito de sus respectivas jurisdicciones.

Artículo 46. Del Sistema Único de Acreditación. Es el conjunto de entidades, estándares, actividades de apoyo y procedimientos de autoevaluación, mejoramiento y evaluación externa, destinados a demostrar, evaluar y comprobar el cumplimiento de niveles superiores de calidad por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, de las entidades promotoras de salud, las

administradoras del régimen subsidiado, las entidades adaptadas y las empresas de medicina prepagada estas que voluntariamente decidan acogerse a este proceso.

3 INFORME DE RESULTADOS

CALIDAD DEL SERVICIO.

Para el logro de los objetivos, se cumplieron las siguientes actividades:

Cuestionario para determinar la calidad del servicio hacia los usuarios de La Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB seccional Ocaña. Para poder realizar el cuestionario se tuvo como base la información suministrada por la coordinación, las encuestas fueron revisadas y corregidas para poder aplicarla a los usuarios de la institución y lograr determinar la calidad del servicio que presta esta empresa prestadora de salud.

Aplicación el cuestionario a los usuarios de La Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB seccional Ocaña. Para la recolección de la información necesaria a la estructuración del proyecto se recurrió a la fuente primaria de la encuesta, empleando como instrumento un cuestionario el cual fue dirigido a los usuarios de La Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB seccional Ocaña. Con el objetivo de identificar la calidad del servicio.

Como el número de la población de La Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB seccional Ocaña. Es extenso, se hace necesario aplicar la siguiente fórmula para conocer el número de la muestra.

FORMULA PARA CÁLCULO DE LA MUESTRA POBLACIONES FINITAS.

Determinar el nivel de confianza con que se desea trabajar. (Z), donde $z = 1.96$ para un 95% de confianza o $z = 1.65$ para el 90% de confianza TABLA DE APOYO AL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA POR NIVELES DE CONFIANZA

TABLA DE APOYO AL CALCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA POR NIVELES DE CONFIANZA									
Certeza	95%	94%	93%	92%	91%	90%	80%	62.27%	50%
Z	1.96	1.88	1.81	1.75	1.69	1.65	1.28	1	0.6745
Z^2	3.84	3.53	3.28	3.06	2.86	2.72	1.64	1.00	0.45
e	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09	0.10	0.20	0.37	0.50
e^2	0.0025	0.0036	0.0049	0.0064	0.0081	0.01	0.04	0.1369	0.25

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N-1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 5579}{0,05^2 * (5579 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,25 * 5579}{0,0025 * (5578) + 3,8416 * 0,25}$$

$$n = \frac{5358,0716}{13,945 + 0,9604}$$

$$n = \frac{5358,0716}{14,9054}$$

$$n = 359,471$$

$$n \approx 359$$

n= Muestra= 359
z=Nivel de confianza= 95%
p= Proporción de aceptación= 50%
q= Proporción de rechazo= 50%
e= Error = 5%
N= Población= 5579

Según la fórmula arrojo que, de acuerdo con una población de 5579 usuarios, la muestra para poder aplicar el cuestionario es de 359 afiliados.

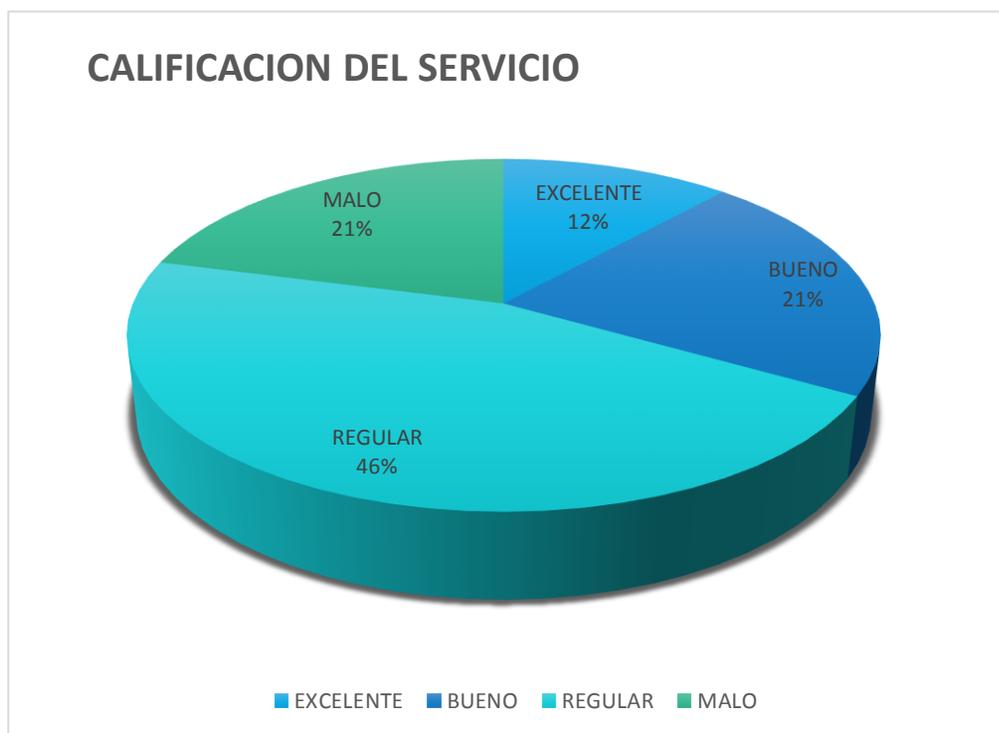
	MUNICIPIO	POBLACION	PORCENTAJE	ENCUESTAS A REALIZAR
1	Ocaña	4276	76,64%	274
2	Convencion	439	7,87%	28
3	Abrego	494	8,85%	32
4	El Carmen	162	2,90%	10
5	El tarra	28	0,50%	3
6	Hacari	17	0,30%	2
7	La playa	46	0,82%	3
8	San calixto	53	0,95%	3
9	teorama	64	1,15%	4
TOTAL		5579	100%	359

3.1 ANALISIS Y PRESENTACION DE RESULTADO

Para la presentación de resultados se procedió de la siguiente manera, se escogió al azar de cada población de usuarios de La Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB seccional Ocaña, el número estipulado para aplicar el instrumento el cual se procesó cada ítem de manera cuantitativa y cualitativamente, además se presentó un cuadro por cada pregunta con su respectiva gráfica, para así establecer el diagnóstico situacional de la empresa.

Fecha: día ____ mes ____ año _____

- ¿CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA INSTITUCIÓN UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB?



ANALISIS CUANTITATIVO

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	43	12%
BUENO	77	21%
REGULAR	164	46%
MALO	75	21%
TOTAL	359	100%

ANALISIS CUALITATIVO: Como se puede precisar tanto en la tabla como en la gráfica que entre regular y malo suma 67% calificando los servicios prestados por la UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB, seccional Ocaña, dejando un grado de insatisfacción de los usuarios.

- ¿HA INTERPUESTO UN PQRS A LA UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB?

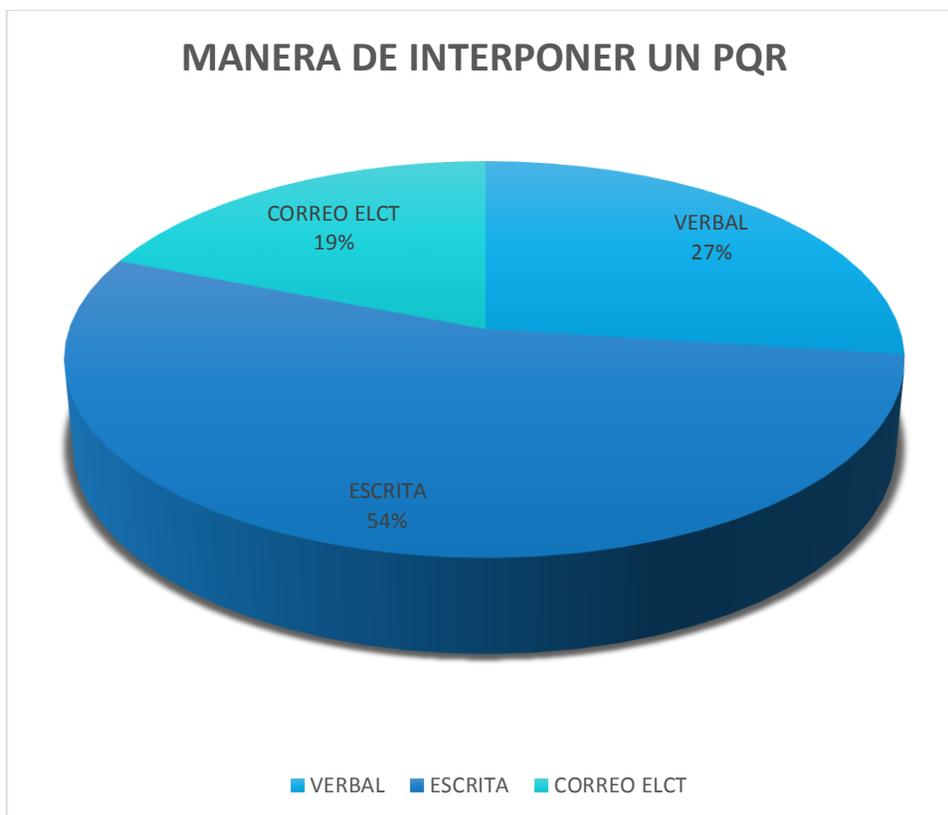


ANALISIS CUANTITATIVO

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	249	31%
NO	110	21%
TOTAL	359	100%

ANALISIS CUALITATIVO: Se puede evidenciar que el 69% de los encuestados ha presentado un PQR ante la **UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB**, seccional Ocaña, solo el 31% manifiesta estar cómodo con el servicio prestado.

- ¿MANERA DE INTERPONER EL PQRS A LA UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB?



ANALISIS CUANTITATIVO

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
verbal	97	27%
escrita	194	54%
correo electrónico	68	19%
TOTAL	359	100%

ANALISIS CUALITATIVO: Se puede detectar que el 54% desean o les gusta interponer sus PQR de manera escrita ante **UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB**, seccional Ocaña, pero casi nunca reciben respuesta.

- ¿NIVEL DE SATISFACCION A LA RESPUESTA DE LA SOLICITUD DADA POR PARTE UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB?



ANALISIS CUANTITATIVO

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	38	10%
BUENO	71	20%
REGULAR	174	48%
MALO	76	22%
TOTAL	359	100%

ANALISIS CUALITATIVO: Se puede detectar que el 69% que corresponde a la frecuencia regular y malo, no tienen satisfacción en la respuesta ya que manifiestan que casi nunca responden o simplemente no aceptan la solicitud.

- **¿CONOCIMIENTO DEBERES Y DERECHO DE LOS USUARIOS DE LA UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB?**

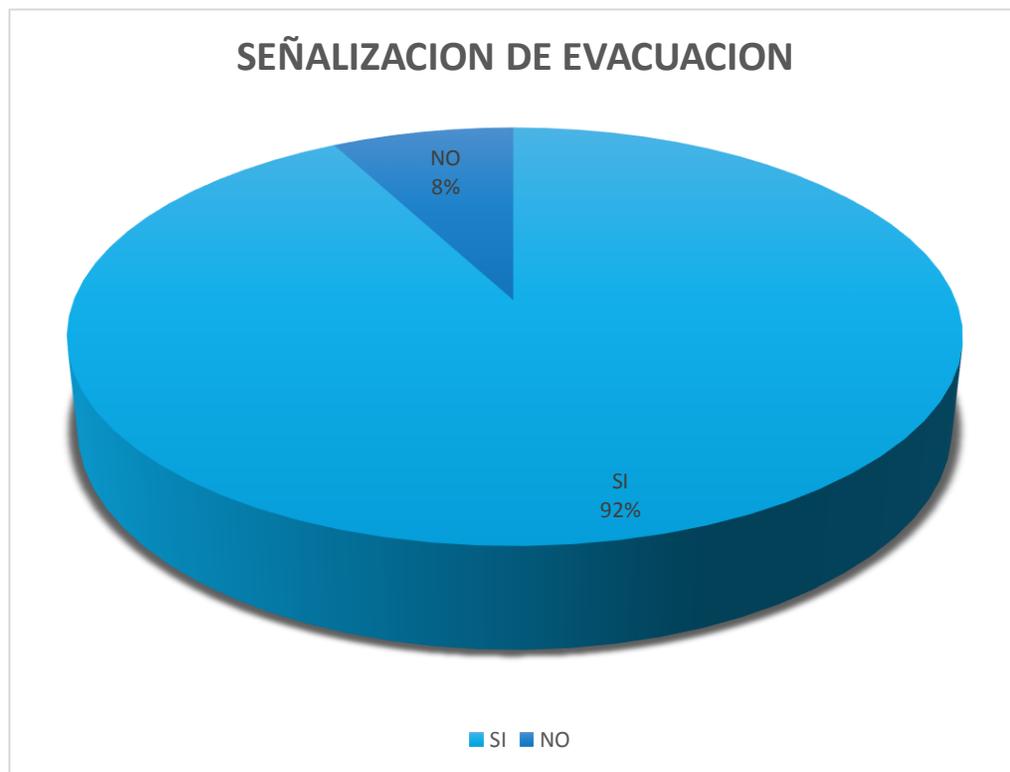


ANALISIS CUANTITATIVO

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	322	90%
NO	37	10%
TOTAL	359	100%

ANALISIS CUALITATIVO: Se puede determinar que el 90% de los encuestados conocen muy bien sus derechos y deberes que tienen ante la empresa de salud, pero pare ser que la fundación medico preventiva no hace cumplir a cabalidad.

- ¿LA UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB SECCIONAL OCAÑA, CUENTA CON ELEMENTOS DE SEÑALIZACIÓN DE EVACUACIÓN?

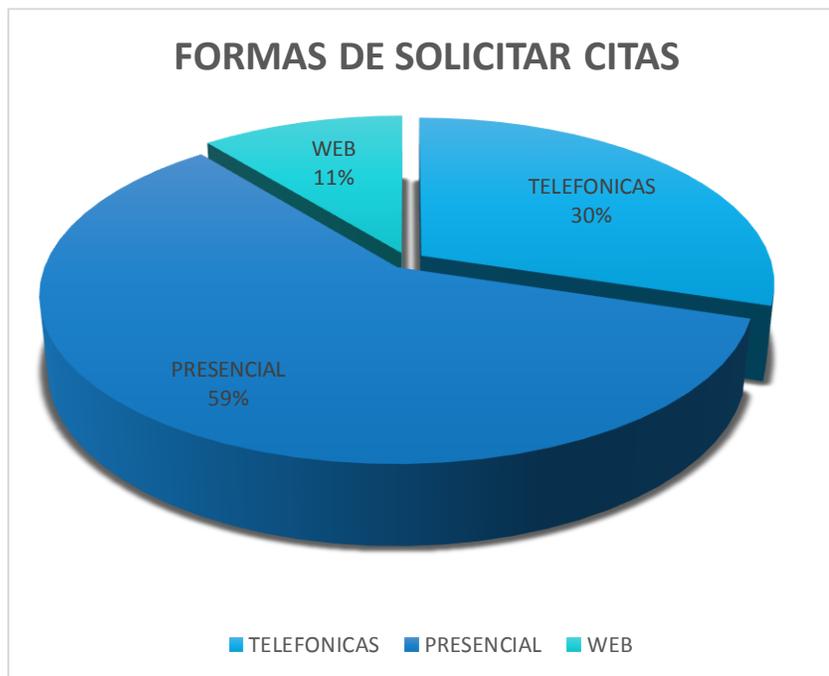


ANALISIS CUANTITATIVO

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	331	92%
NO	28	8%
TOTAL	359	100%

ANALISIS CUALITATIVO: Se puede determinar que el 92% de los encuestados ha determinado que la empresa de salud tiene bien diseñado y señalado rutas de evacuación para los usuarios.

- FORMA DE SOLICITAR CITAS A LA UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB SECCIONAL OCAÑA



ANALISIS CUANTITATIVO

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TELEFONICA	107	30%
PRESENCIAL	213	59%
WEB	39	11%
TOTAL	359	100%

ANALISIS CUALITATIVO: Se puede evidenciar que el 59% de los encuestados le gusta solicitar la cita de manera presencial ya que reciben atención inmediata, aunque sea demorado el trámite en la empresa de salud. Además, se determinó que muy pocos utilizan la web para solicitar sus citas ya que no obtienen respuesta oportuna.

- TIEMPO DE CITAS ESPECIALIZADAS EN LA UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, SECCIONAL OCAÑA.



ANALISIS CUANTITATIVO

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	56	92%
NO	303	84%
TOTAL	359	100%

ANALISIS CUALITATIVO: Se puede detectar que el 84% de los encuestados no le asignan sus citas a tiempo, generando una gran incertidumbre en el paciente y mucha angustia.

- CALIFICACIÓN DEL TRATO BRINDADO POR EL PERSONAL DE LA UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB, SECCIONAL OCAÑA.



ANALISIS CUANTITATIVO

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	113	31%
BUENO	192	54%
REGULAR	44	12%
MALO	10	3%
TOTAL	359	100%

ANALISIS CUALITATIVO: Se puede detectar que el 85% de los encuestados entre excelente y bueno es el trato que recibe de los funcionarios de la UT **RED INTEGRADA FOSCAL- CUB**, seccional Ocaña.

- COMO FUE ATENDIDO DURANTE LA CONSULTA MÉDICA EN LA UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB, SECCIONAL OCAÑA.



ANALISIS CUANTITATIVO

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	156	44%
BUENO	198	55%
REGULAR	5	1%
MALO	0	0%
TOTAL	359	100%

ANALISIS CUALITATIVO: Se puede evidenciar que el 99% de los encuestados entre excelente y bueno es la calificación que otorgan los pacientes sus médicos en su consulta.

- EL MEDICO TE EXPLICA CON PALABRAS FÁCILES SU PROBLEMA EN LA UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB, seccional Ocaña.



ANALISIS CUANTITATIVO

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	282	78%
NO	77	22%
TOTAL	359	100%

ANALISIS CUALITATIVO: Se puede evidenciar que el 79% de los encuestados considera que su médico le explica de manera clara su consulta.

- LE ENTREGAN TODOS LOS MEDICAMENTOS QUE EL MÉDICO LE ASIGNÓ EN LA UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB, SECCIONAL OCAÑA



ANALISIS CUANTITATIVO

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	239	67%
NO	120	33%
TOTAL	359	100%

ANALISIS CUALITATIVO: Se puede evidenciar que el 67% de los encuestados considera que le entregan sus medicamentos a tiempo. Pero el 33% que es un número alto en el porcentaje no le están realizando la entrega de sus medicamentos a tiempo.

- TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO EN LA UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB, SECCIONAL OCAÑA.



ANALISIS CUANTITATIVO

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Demorado	275	77%
Adecuado	84	23%
TOTAL	359	100%

ANALISIS CUALITATIVO: Se puede detectar que el 77% de los encuestados considera que el tiempo de espera para ser atendido es demasiado, ya que se pierde toda una mañana o tarde para poder hablar con un funcionario, solo el 23% considera que esta bien, que no los demoran.

- EL TIEMPO DE ATENCIÓN ES CONVENIENTE EN LA UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB, SECCIONAL OCAÑA.



ANALISIS CUANTITATIVO

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	286	80%
NO	73	20%
TOTAL	359	100%

ANALISIS CUALITATIVO: Se puede detectar que el 80% de los encuestados considera que el tiempo de atención está bien pero el 20% manifiesta que no, ya que trabajan en veredas y es casi imposible en algunos casos comunicarse, que salen a los centros urbanos los viernes y llegan en horas de la tarde.

- ATENCIÓN OPORTUNA REGISTRADA EN ARCHIVO EN LA UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB, SECCIONAL OCAÑA.



ANALISIS CUANTITATIVO

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	336	94%
NO	23	6%
TOTAL	359	100%

ANALISIS CUALITATIVO: Se puede detectar que el 94% de los encuestados considera que han recibido atención oportuna y pronta a la hora de solicitar este servicio.

- CONTROL A TIEMPO SOBRE LA PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS CARDIOVASCULARES EN LA UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB, SECCIONAL OCAÑA.



ANALISIS CUANTITATIVO

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	76	21%
Algunas veces	246	69%
Nunca	37	10%
TOTAL	359	100%

ANALISIS CUALITATIVO: Se puede detectar que el 21% de los encuestados considera que han recibido atención oportuna y pronta de promoción y prevención, pero un alto porcentaje (69%) algunas han tenido este servicio no ha sido el óptimo.

- PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN TE CITA A TIEMPO Y TE ENTREGAN TODOS LOS MEDICAMENTOS EN LA UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB, SECCIONAL OCAÑA



ANALISIS CUANTITATIVO

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	83	23%
Algunas veces	231	64%
Nunca	45	13%
TOTAL	359	100%

ANALISIS CUALITATIVO: Se puede evidenciar que el 13% de los encuestados considera que nunca los citan a tiempo para prevenir enfermedades cardiovasculares y que el 64% algunas veces si lo citan a tiempo para efectuarle el control mensual cardiovascular

3.2 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA ENCUESTA APLICADA

De acuerdo con los resultados arrojados por el cuestionario aplicado a los usuarios de la UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB, seccional Ocaña se detectó que los usuarios califican como regular el servicio que presta la institución, debido a los problemas para apartar citas telefónicas y demora en la prestación del servicio.

Los usuarios de la UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB, seccional Ocaña, afirmaron que alguna vez han interpuesto una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación a la institución prestadora del servicio de salud, consecuencia de mal servicio en la asignación de citas y mal trato por parte de las recepcionistas hacia los pacientes, la manera que han interpuesto las quejas ha sido verbal, y por escrito pero que no obtienen respuesta a sus quejas o peticiones además reiteraron el conocimiento de sus deberes y derechos como usuario; además se detectó que los usuarios identificaron los elementos de señalización, como son rutas de evacuación y manejo de desechos, pero se identificó que a pesar de que observan esta señalización, no saben cuál es su función y uso. Los pacientes manifestaron el mal trato y grosería por parte de las recepcionistas, además declararon su conformismo debido a que el médico es claro en el diagnóstico de la consulta, asimismo entienden lo que está escrito en las fórmulas médicas. También se determinó que el tiempo que esperan los usuarios para ser atendidos por el personal de la UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB, seccional Ocaña es demorado.

El cuestionario arrojó que los usuarios se sienten cómodos con el servicio que presta el archivo pero que la dependencia de promoción y prevención no son oportunas ni están atentas al control de enfermedades cardiovasculares, pues no son precisas en la fecha de controles o entrega de medicamentos pues por lo general al paciente le toca solicitar la cita y no es asignada para la fecha estipulada y menos los medicamentos de control.

3.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA LOGRAR UNA ATENCIÓN OPORTUNA AL USUARIO

Las oportunidades de mejora son esenciales para ayudar a una organización a crecer, definir procesos eficientes, eficaces y ser más productivos.

Con el fin de ayudar a mejorar una atención oportuna al usuario, se logró con ayuda de las encuestas realizadas a los usuarios detectar oportunidades de mejora a la **UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB**, seccional Ocaña algunas de estas son:

- Socializar el manual del usuario a los pacientes de la **UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB**, seccional Ocaña, debido a que los pacientes no tienen conocimiento, para dar mayor claridad de sus derechos y deberes.
- Promocionar la oficina de atención al usuario para la escucha de quejas, sugerencias y opiniones de los usuarios dentro de las instalaciones, debido a

que los pacientes no tienen claridad a quien y donde dirigirse si se presenta alguna situación.

- Plantear un comité del usuario donde se tendrá un contacto directo la IPS con el usuario, encontrando oportunidades de mejora y expectativas de los pacientes.
- Buscar opciones para mejorar la calidad de las medicinas que se les suministra a los usuarios de la **UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB**, seccional Ocaña.
- Mejorar y controlar la asignación de citas, tanto para usuarios cotidianos y/o cardiovasculares
- Mejorar las relaciones interpersonales entre usuarios de la **UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB**, seccional Ocaña, y funcionarias que asignan citas
- Mejorar y optimizar el servicio de PQRS donde se entregue una respuesta al usuario da la **UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB**, seccional Ocaña
- Agilizar la asignación de citas a los usuarios de la **UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB**, seccional Ocaña

3.4 ESTRATEGIAS PARA CONTRIBUIR A LA OPTIMIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO HACIA LOS USUARIOS

- Realizar capacitación a los empleados, específicamente a las auxiliares de referencia y contrareferencia, sobre servicio al cliente, puesto que los usuarios afirman que son muy groseras y dan un mal trato al paciente.
- Responder de manera oportuna a las PQRSF de los usuarios.
- Agilizar la asignación de citas a los usuarios de la **UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB**, seccional Ocaña
- Dar entrega oportuna de los medicamentos de los usuarios de la **UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB**, seccional Ocaña

4 SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y DEL SISTEMA DE PQRS DE LA UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB, SECCIONAL OCAÑA.

Para el logro de este objetivo se cumplieron las siguientes actividades:

4.1 Manual del usuario.

Con respecto a la reestructuración del servicio de atención, fue necesario implementar el manual de información al usuario, que permite a los afiliados en general que conozcan los derechos y deberes que contempla la ley. De este modo, podrá conocer fácilmente los diferentes servicios que le brinda la UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña, y lograr una adecuada utilización de

estos. Además, evitará incurrir en el desconocimiento para una mejor calidad en el servicio de salud.

Para realizar el manual de información al usuario fue necesaria la ayuda del programa Microsoft Publisher donde se diseñó en forma de folleto educativo y se estructuró la información necesaria a los afiliados.

INSCRIPCIÓN DE BENEFICIARIOS- REQUISITOS

La inscripción del beneficiario al servicio de salud requiere, en todos los casos, el diligenciamiento por parte del afiliado de un formulario de inscripción.

El prestador, deberá realizar la inscripción de los nuevos beneficiarios de los servicios de salud y remitir a Fiduprevisora S.A. el formulario y los documentos soporte necesarios durante los cinco (5) días siguientes al diligenciamiento del formulario de inscripción.

Además del formulario, el afiliado o beneficiario debe presentar la siguiente documentación que acredita las condiciones legales para su inscripción:

Para acreditar la calidad de cónyuge del afiliado:

1. Registro civil del matrimonio vigente.
2. Documento de identificación vigente.
3. Declaración del beneficiario sobre condición de trabajo o dependencia económica y afiliación a seguridad social, según formato de Fiduprevisora S.A.

Para acreditar la calidad de Compañero(a) permanente del afiliado:

1. Documento de identificación vigente.
2. Declaración juramentada de convivencia con cumplimiento al parágrafo.
3. Declaración del beneficiario sobre condición de trabajo o dependencia económica y afiliación a seguridad social, según formato de Fiduprevisora S.A.

Para acreditar la calidad de hijos menores de 19 años:

1. Registro civil en donde conste el parentesco.
2. Cédula de ciudadanía vigente.
3. Declaración del beneficiario sobre condición de trabajo o dependencia económica y afiliación a seguridad social, según formato de Fiduprevisora S.A.

Para acreditar la calidad de padres:

1. Registro civil en donde conste el parentesco.
2. Cédula de ciudadanía vigente.
3. Declaración del beneficiario sobre condición de trabajo o dependencia económica y afiliación a seguridad social, según formato de Fiduprevisora S.A.

Para hijos entre 19 y 25 años:

1. Registro civil en donde conste el parentesco.
2. Cédula de ciudadanía vigente.

Los hijos entre 19 y 25 años no requieren acreditar la calidad de estudiantes, pero deberán presentar anualmente la declaración del beneficiario sobre condición de trabajo o dependencia económica y afiliación a seguridad social, según formato de Fiduprevisora S.A.

Para acreditar la incapacidad permanente de los hijos mayores de 19 años:

1. Certificación anual expedida en concordancia con lo establecido en el Decreto 1352 de 2014 y las normas que lo actualicen o lo modifiquen, o sentencia de interdicción judicial.

#QUÉDATEENCASA

Si tienes dudas acerca del COVID 19, síntomas, sospechas o deseas recibir información, comunícate a nuestras líneas exclusivas y un profesional te atenderá.

DEPARTAMENTO	LÍNEA DE ATENCIÓN EXCLUSIVA COVID 19	LÍNEA DE ATENCIÓN EXCLUSIVA COVID 24 HORAS	LÍNEA DE ATENCIÓN EXCLUSIVA COVID 24 HORAS
Santander	08000 202229796 Nocturno: 0700002393	07 497 8788 07 497 8788 07 607 800 001 320	07000 05590 100 07 607 800 001
Norte de Santander	315 780 2159 Ocaña: 317 337 0349 07000 111004	320 271 4512 07 589 2105	
Cesar	315 741 5452 07000 111004 Aguachica: 317 440 4281	320 565 3159 310 633 2291	
Árauca	07 885 2780 317 436 9112	350 412 0127 195	

¿QUIÉNES SOMOS?

La Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB, es una alianza estratégica entre la Fundación Oltaimológica de Santander (FOSCAL) y la Clínica Urgencias Bucaramanga (CUB), las cuales se encuentran técnica, científica y humanamente preparadas para atender las exigencias de salud de los afiliados al Fondo Nacional del Magisterio y sus beneficiarios, ubicados en los departamentos de Arauca, Cesar, Norte de Santander y Santander, con un alto grado de Responsabilidad, Calidad y Calidez en los servicios Médicos Asistenciales.

Para ello, la Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB utiliza su experiencia, recursos tecnológicos, conocimiento especializado y todos los medios disponibles a su alcance para cumplir a cabalidad con el objeto del contrato suscrito y responder de manera integral por la administración y prestación de los servicios médicos asistenciales necesarios para garantizar el Plan de Salud del Magisterio a todos los afiliados de la Región 7, de acuerdo con el modelo de salud definido por Fiduprevisora SA.

Conozca sus DERECHOS

- A un trato personalizado, respetuoso, digno, equitativo y humano.
- A recibir atención oportuna, segura y acorde a las necesidades de salud.
- A la atención oportuna de familiares y allegados.
- A no ser discriminado por razón de raza, política, religión, credo, origen étnico o por su propia situación de salud.
- A una comunicación clara y asertiva.
- A presentar solicitudes y peticiones, respetuosas, las cuales deben ser contestadas ofreciendo una solución a las necesidades en salud.
- A que se le facilite la atención oportuna, segura y acorde a las necesidades de salud.
- A la privacidad del manejo de la información.
- A ser informado de todo lo referente a su atención, atendiendo su cuenta de salud, emocional y nivel de aprendizaje.

CONTÁCTENOS

Promoción y Prevención
Nini san_patologiaoca@utr7magisterio.com
Jefe Emma san_pymoca@utr7magisterio.com

Autorizaciones
Addy san_referencia1oca@utr7magisterio.com
Yasmily san_referencia2oca@utr7magisterio.com

Quimioterapias y Cirugías
Yenith san_referencia3oca@utr7magisterio.com

Citas medicina General y Odontología
Yurdy san_referencia4oca@utr7magisterio.com

Seguimiento Tutelas y Derechos de petición
Carolina san_referencia5oca@utr7magisterio.com

Atención al usuario y archivo Clínico
slau@utredintegradafoscal-cub.com
san_atencionusuarioca@utr7magisterio.com
san_archivoca@utr7magisterio.com

Afiliaciones, Novedades y Certificaciones
nor.afiliacion@utr7magisterio.com

Teléfonos Institucionales:

5613343 – 5610681 – 5695901

Celular: 3133480953

(Consultas Médico General – Consultas Odontología)

Nuestra Sede:
Calle 8B Carrera 21 # 28A-19 Barrio Sequiscentenario - Ocaña (N. de Sder.)

TRASLADOS

El contratista no asumirá los costos de traslados de pacientes en el caso de requerir servicios ambulatorios en los siguientes casos, salvo que el médico señale la necesidad de transporte en ambulancia dentro del municipio de origen. Entre los municipios conurbados, las áreas metropolitanas y la capital, o cuando el costo del transporte sea menor o igual a un (1) salario mínimo legal diario vigente (SMLDV) por trayecto. Para los afiliados en poblaciones dispersas se reconocerá el costo del transporte terrestre, fluvial o aéreo, incluso dentro del mismo municipio, para acudir a los servicios tanto básicos como especializados, cuando este transporte regularmente cueste más de un (1) salario mínimo diario, con el fin de suprimir dicha barrera de acceso a los servicios de salud.

En los casos de menores de quince (15) años o personas en alto grado de discapacidad, que requieran de la compañía de un familiar, el medio de transporte empleado para el acompañante será el mismo que se emplee para el paciente, conforme a las condiciones de seguridad del transporte a utilizar y el costo será asumido por la entidad.

Cumpla con sus DEBERES

- Cuidar de su salud y la de los demás.
- Participar en el diagnóstico y en su proceso de atención y tratamiento.
- Brindar un trato respetuoso a su personal de salud, evitando cualquier conducta discriminatoria frente a los pacientes.
- Informar de forma clara y oportuna los resultados de salud, acciones de salud, o cualquier otro dato relevante con su seguridad social.
- Colaborar con el cumplimiento de las instrucciones de la institución y del equipo de trabajo.
- Cuidar y hacer uso responsable de los recursos de salud de la institución y del equipo de trabajo.
- Comprometarse con el cumplimiento de las obligaciones de salud.
- Actualizar la información personal y de salud en la base de datos y reportar las novedades, cuando sea necesario.

UT RED INTEGRADA FOSCAL -CUB SEDE OCAÑA

Guía Rápida de Información

EXCLUSIONES

EXCLUSIONES Se consideran exclusiones aquellos procedimientos no contemplados dentro del plan de atención de este régimen de excepción y que se describen a continuación.

- Tratamientos de infertilidad. Entiéndase como los tratamientos y exámenes cuyo fin único y esencial sea el embarazo y la procreación.
- Tratamientos considerados estéticos, cosméticos o sustantivos no encaminados a la restitución de la funcionalidad perdida por enfermedad o la grave afectación estética por trauma o cirugía mayor.
- Todos los tratamientos quirúrgicos y medicamentos considerados experimentales o los no autorizados por las sociedades científicas debidamente reconocidas en el país, así se realicen y suministren por fuera del territorio Nacional.
- Se excluyen expresamente todos los tratamientos médico-quirúrgicos realizados en el exterior.
- Se excluyen todos los medicamentos no autorizados por el INVIMA o el ente regulador correspondiente.
- Se excluyen tecnologías en salud sobre las cuales no exista evidencia científica, de seguridad o costo efectividad o que tengan alertas de seguridad o falta de efectividad que recomienden su retiro del mercado, de acuerdo con la normatividad vigente.
- Tratamientos de ortodoncia, implantología, dispositivos protésicos en cavidad oral y blanqueamiento dental en la atención odontológica.
- Prestaciones de salud en instituciones no habilitadas para tal fin dentro del sistema de salud.
- No se suministrarán artículos sustantivos, cosméticos, complementos vitamínicos (excepto los relacionados con los Programas de Promoción y Prevención) líquidos para lentes de contacto, tratamientos capilares, champús, jabones, enjuagues bucales, cremas dentales, cepillo y seda dental y demás elementos de aseo; leches, cremas hidratantes, anti solares, drogas para la memoria, edulcorantes o sustitutos de la sal, antioxidantes, anti-ácidos y cremas hidratantes serán cubiertas cuando sean necesarios para el tratamiento de la patología integral del paciente.
- No se reconocerán servicios por fuera del ámbito de la salud salvo algunos servicios complementarios y necesarios para el adecuado acceso a los servicios como el caso del transporte.
- Calzado Ortopédico.
- Los pañales de niños y adultos y las toallas higiénicas.

4.2 Manual a los usuarios socializados

Los días 17,18 y 19 de Noviembre del 2020, fueron socializados y explicados a los pacientes de brinda la UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña, el manual de información al usuario, donde tuvieron la oportunidad de conocer y aclarar sus deberes, derechos y prohibiciones en nuestra empresa de salud, logrando una calidad total del servicio de salud.

4.3 Documentación del sistema PQRS.

La UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña, contaba con un manual de sistema de información al usuario, pero se encontraba con contenido obsoleto solo enfocándose en los procedimientos a seguir cuando se presentaba una PQRS y por tal motivo requería reestructuración, fue necesario renovarlo para estar actualizado en el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones que se presenten en la IPS, además el de hacer un seguimiento a estas quejas, funciones del personal del SIAU, comité del usuario, apertura de buzones de sugerencias.

5 MODELO DE ATENCION AL USUARIO

5.1 INTRODUCCIÓN

El modelo de atención integral en medicina familiar con enfoque social y comunitario busca garantizar el cuidado integral y permanente de la salud y asegurar el acceso, oportunidad, continuidad, pertinencia y suficiencia en los servicios de salud, para lograrlo reconoce la importancia de disponer de canales abiertos de comunicación con los usuarios por considerar que al conocer sus necesidades y expectativas, su experiencia frente a la prestación de servicios se da el primer paso para la mejora continua.

Si bien la institución es una IPS privada; es consiente que, al prestar los servicios de salud, decide adoptar los lineamientos enfocados a fomentar una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad definidos en el Plan Nacional de Desarrollo donde el Gobierno Nacional se compromete en fortalecer la formulación de políticas en todos los frentes de la administración pública, en los ámbitos internacional, nacional y territorial.

En la actualidad la concepción de modelos de calidad en salud se define con nuevos paradigmas para mejorar servicios, el punto de partida comprende una atención humanizada, donde prima el rediseño de políticas que incluya criterios para el paciente y el personal de la institución.

Es necesario promover la cultura de la humanización de los servicios, el proceso de preparación del personal, líneas de intervención con usuarios y clientes internos, la práctica de valores y principios humanos y desde la gerencia del talento humano propender por el respeto a la dignidad humana, la humanización, la motivación y el reconocimiento.

En general el eje y enfoque de la humanización de los servicios, además de ser una política para la planeación de la atención, debe contemplar las estrategias a desarrollar, el apoyo desde el direccionamiento estratégico y la gerencia, la existencia de instancias de apoyo como los comités de ética, la gerencia del talento humano, salud ocupacional y atención al usuario. Este último se convierte en el pilar y garante de la aplicabilidad del modelo de humanización.

Es desde el área de atención al usuario donde se evalúa la prestación del servicio; las oportunidades de mejora y la satisfacción de este. Es componente transversal a las demás áreas y línea de partida para la comunicación con el usuario interno y externo. La necesidad de información se convierte en su base fundamental y es el área de atención al usuario quien provee uno de los insumos primordiales sirviendo de enlace entre la necesidad y la satisfacción de esta.

5.2 OBJETIVOS

5.2.1 OBJETIVO GENERAL

Ofrecer a los usuarios comunicación directa con la organización, que aporte al ejercicio del derecho a la salud en condiciones dignas, canalizando sus requerimientos y necesidades, conociendo la percepción de su satisfacción frente a los servicios prestados y promoviendo el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios.

5.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Ofrecer un trato digno a los usuarios que acudan a solicitar servicios administrativos o asistenciales a la IPS con una atención focalizada, ágil, oportuna, eficaz, eficiente y sensible a las necesidades particulares.
- Facilitar el uso efectivo de los canales de comunicación disponibles, canalizar y brindar respuestas de fondo frente a las PQRSD interpuestas por los usuarios en los tiempos definidos por la normatividad vigente y los requisitos contractuales.
- Medir el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios que presta mediante las tecnologías de información y comunicación disponibles.

- Proporcionar la información que permita el análisis de las áreas involucradas en las oportunidades de mejora detectadas, para garantizar la efectividad de los procesos de cara al usuario.
- Fortalecer los conocimientos y competencias de los funcionarios encargados y responsables de la atención a los usuarios sobre el tema de trato digno, derechos y deberes de los usuarios en salud.

5.3 ALCANCE

Desde el fortalecimiento de las competencias de los funcionarios responsables de la atención, la recepción, canalización y trámite de los requerimientos de los usuarios hasta la mejora continua de los procesos que impactan en la satisfacción global de los usuarios y en la efectividad de los servicios que presta la institución.

5.4 JUSTIFICACIÓN

Como se expresa anteriormente, atención al usuario es transversal en la organización, por lo que se convierte en el ápice de información y por ende en la herramienta de mejoramiento continuo. Las inconformidades y requerimientos de los usuarios se convierten en el insumo para evaluar las diferentes áreas y procesos de la entidad. Es una herramienta que permite diferenciar aquellas situaciones que hay que intervenir y por ende mejorar.

La formulación de un modelo de atención al usuario permite verificar las directrices con las cuales se evalúan las diferentes áreas y procesos; a su vez identifica los planteamientos que desde el área se desarrollan. No es solamente evaluar la satisfacción del servicio ni verificar la causa de los requerimientos de los usuarios; es también el canal directo de información con el usuario. Es un sistema que permite que todas las personas conozcan de primera mano las diferentes situaciones que se presenten en la entidad.

Igualmente, el área de atención al usuario interactúa con defensorías de salud, veedurías de salud, entidades de control y demás entes que regulen el accionar de la empresa y la prestación del servicio.

Se busca brindar un servicio cordial, afable y respetuoso hacia nuestros usuarios, escuchando de manera activa, comprendiendo sus necesidades, realizando en acompañamiento y la respectiva gestión de sus requerimientos, lo que genera satisfacción y fidelización.

Este último concepto se convierte en el pilar de nuestra atención por lo que es necesario generar una atención personalizada; recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar y responder oportunamente las inquietudes, y sugerencias

planteadas por los usuarios; informar y orientar, bajo parámetros de oportunidad, las inquietudes que, sobre la red de servicios, cobertura, procesos y demás procedimientos de la dinámica de prestación de servicios, se presenten y desarrollar estrategias para garantizar el ajuste de los servicios y procedimientos a partir de lo manifestado por los afiliados.

5.5 DEFINICIONES

Petición: Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

PQR con Riesgo de Vida: Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.

Felicitaciones: Congratulación o exaltación por el recibimiento de algún servicio, se hace tanto a la institución como a los empleados.

Sugerencias: Proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso.

Solicitud de Información: Toda persona tiene derecho a consultar su información personal frente a las diferentes sedes o historia clínica que reposen en los archivos. Aplica también para los casos donde se solicite información de la red propia y externa.

Atributos de calidad: De acuerdo con la normatividad vigente se definen los atributos a asignar de acuerdo con el requerimiento planteado por el usuario:

- **Accesibilidad:** Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.
- **Oportunidad:** Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

- **Seguridad:** Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan
- el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.
- **Pertinencia:** Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.
- **Continuidad:** Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.
- **Satisfacción del Usuario:** Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas.

Integralidad: Satisfacción adecuada a las necesidades de salud de los afiliados y beneficiarios mediante el suministro de los recursos indispensables para atenderlas de manera integral, no solo en sus aspectos preventivos, sino también curativos, de rehabilitación y de asistencia social.

Calidad Humana: Dimensión de la calidad, la cual enmarca el aspecto humanístico en el proceso individual de atención, tanto en la parte administrativa como en la asistencial.

Suficiencia: Disponibilidad de los recursos necesarios para el cumplimiento de la misión y la visión de la organización. Acorde con el nivel de complejidad de cada institución. Los servicios que se ofrecen, las necesidades de los usuarios y los requerimientos de los contratantes.

Encuesta de satisfacción: estudio que permite medir el grado de satisfacción de los diferentes servicios que ofrece la entidad.

Oportunidad de respuesta: estándar que posibilita la medición del cumplimiento en los días de respuesta para un requerimiento, establecidos por la entidad.

5.6 MARCO DE REFERENCIA

5.6.1 MARCO NORMATIVO

NORMATIVIDAD	DESCRIPCION
Decreto 1757 de Agosto de 1994	Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994.
Resolución 3046 de septiembre de 2012	Por la cual se reglamentan las modalidades de radicación y trámite de peticiones. Las definiciones de PQRS y las exigencias de las oficinas de quejas y reclamos
Decreto 1725 de septiembre de 1999	Por el cual se dictan normas de protección al usuario y se dictan otras disposiciones
Resolución 0741 de marzo de 1997	Por la cual se imparten instrucciones sobre seguridad personal de usuarios para Instituciones y demás Prestadores de servicios de salud
Resolución 1817 de 2009	Por medio de la cual se definen los lineamientos de la Carta de Derechos de los Afiliados y de los Pacientes en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la Carta de Desempeño de las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado, y se dictan otras disposiciones.
La Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de la Salud)	Por la cual se busca “garantizar el derecho a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección”
Resolución 429 de 2016	Por la cual se adopta la política de atención integral en salud (PAIS) generando mejores condiciones de salud para la población, mediante la regulación de la intervención de los sectores garantizando la atención de la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación en condiciones de accesibilidad, aceptabilidad, oportunidad, continuidad, integralidad y capacidad de resolución.
Circular 008 de 2018	Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007.

5.6.2 MARCO CONCEPTUAL

La historia de servicio al cliente ha sufrido diversos cambios durante el último milenio, de la mano del avance en las grandes compañías y el auge de las nuevas tecnologías, el cliente se convierte en el pilar principal de las decisiones que toman las organizaciones.

La idea de mejorar la atención, donde el usuario “siempre tiene la razón” se evidencia en los años 80’S, en dicha época la atención no era concebida como individual, era precisada en grupo etarios. En los años 90’S, con el

auge de los medios audiovisuales, redes sociales y demás nuevas tecnologías, los usuarios se convierten en la voz de las marcas, posicionando sus opiniones y por ende sus nuevas concepciones en cuanto al servicio.

Dentro de esta nueva concepción priman cinco tendencias fundamentales: 1. Participación del núcleo familiar, 2. La interacción social; 3. La importancia de participar en redes sociales y la influencia en las mismas; 4. La movilidad y 5. La importancia del contacto personal. Esta última se convierte en el punto de partida del enfoque en servicio que prima para el presente siglo: Humanización del Servicio.

La humanización del servicio se convierte entonces en el pilar de la atención del usuario y/o paciente en su integralidad: en lo físico, en lo emocional y espiritual; tratarlo con respeto y con la empatía que cada ser humano se merece. Se traduce entonces en la calidad y calidez en la atención que brindamos. Es trascendental que la humanización haga parte del modelo de atención para que todos los que se involucren en el proceso de atención al usuario lo tengan como referente en los momentos de verdad.

Se evidencian 7 claves para dicha atención:

- **Seguridad del paciente:** en manejo sistémico donde interactúan usuario, su familia y el personal de salud. Consiste en manejar de forma responsable los riesgos desde su identificación, clasificación, priorización y administración, hasta la generación de barreras de seguridad para disminuir su impacto, y el seguimiento y monitorización del riesgo para la toma de decisiones por parte de la alta dirección.
- **Mejoramiento continuo de los procesos:** sobre todo los que tienen que ver con atención al usuario, siempre orientada hacia las necesidades del usuario y como satisfacerlas.
- **Manejo del dolor:** intervenir de manera oportuna aquellos usuarios que requieran atención prioritaria; buscando experiencias sanadoras y humanizadas
- **Calidez:** generar una atención asertiva, donde se identifique una actitud diligente y agradable.
- **Comunicación asertiva:** se resume en escuchar al usuario de manera atenta y genuina, esto genera confianza y establece canales de comunicación eficaces que permitan escuchar las necesidades, sentimientos, deseos y opiniones del paciente y permitan transmitirle de una manera clara y cálida la información que se requiere de acuerdo con la condición de cada ser humano.
- **Información:** que se brinda al usuario y su grupo familiar, la cual debe ser clara, completa y suficiente para que les permita tomar las decisiones más apropiadas para su manejo y cuidado en salud.

- **Fidelización del usuario:** consiste en lograr que los usuarios que han recibido los servicios se conviertan en un cliente frecuente, logrando una relación estable y duradera. Las estrategias de fidelización son de por sí estrategias de humanización, porque buscan además de hacer sentir bien al paciente, hacerlo partícipe del servicio de salud que está recibiendo.

A la par con la humanización del servicio, es necesario contar con una herramienta en la cual se consignan todos aquellos requerimientos que el usuario realiza; dicho instrumento permite realizar el respectivo seguimiento de las necesidades del usuario, además de convertirse en el insumo para los diferentes planes de mejora de las diferentes áreas.

La herramienta interna utilizada por la institución es el aplicativo de atención al usuario; este permite decepcionar las PQRS del usuario de forma presencial o virtual y garantizar la debida gestión y respuesta acorde a los tiempos y mecanismos definidos por la normatividad vigente.

Además, a nivel interno permite garantizar la trazabilidad de la gestión y permite generar reportes administrativos que son fuente para la mejora continua de los procesos que de algún modo vulneran los derechos de los usuarios o interfieren con la prestación del servicio según los atributos de calidad definidos.

5.6.3 SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO

5.6.3.1 Oficina de atención al usuario:

En cada departamento se contará con al menos una oficina de atención al usuario o las que se requieran para mantener condiciones de atención digna con las siguientes características:

- **Ubicación:** Encontrarse ubicada en sitio de fácil acceso al público.
- **Infraestructura adecuada:** Que garantice un seguro y fácil desplazamiento de la población en general y el uso en forma confiable, eficiente y autónoma de los servicios instalados adoptando medidas de inclusión; para el efecto, deben contar con:
 - * Rampas y puertas de acceso que permitan el ingreso de personas en condiciones de movilidad reducida o en sillas de ruedas o coches.
 - * Señalética adecuada para personas en condición de discapacidad visual.
 - * Acceso a Baño (s) público (s) debidamente dotados con lavamanos y elementos de aseo y accesibles a personas en condiciones de movilidad reducida
 - * Adecuada identificación y señalización
- **Derecho a la intimidad:** Garantizar la protección del derecho a la intimidad al momento de la atención debe permitir que se guarde la debida reserva y privacidad.

- **Dotación de las oficinas** de atención al usuario con las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento.
- **Sala de espera:** Se dispondrá de sala de espera donde la cantidad de sillas deberá ser proporcional a la cantidad de usuarios que acuden a las instalaciones; con buena iluminación, ventilación y los elementos tecnológicos para el buen desarrollo de las funciones de los trabajadores a cargo.
- **Control de tiempos de atención o turnos:** Implementar y realizar seguimiento a un control de tiempos de atención o turnos que permita garantizar objetividad, prontitud, eficiencia, trato digno y focalizado, así como también, determinar las acciones de mejora en la atención.
- **Gestión de filas:** En miras de prestar un trato digno a los usuarios, se debe gestionar los tramites de los usuarios para prevenir filas extensas o por fuera del horario que entorpezcan el acceso a los servicios.
- **Publicaciones:** Se implementará un mecanismo mediante carteleras físicas y/o digitales donde se informe permanentemente a los usuarios de la sala de espera, sobre los siguientes temas:
 - * Derechos y deberes de los usuarios.
 - * Canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por la vigilada.
 - * Ubicación y dependencia que recibirá y resolverá las peticiones por ellos presentadas.
 - * El derecho a que se entregue el formato de negación de servicios, si es del caso.
 - * Mecanismos de participación ciudadana.
 - * Información que se considere relevante.
- **Buzón de sugerencias:** Se contará con un mecanismo físico, telefónico y/o electrónico para recibir las sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de los usuarios y se contará con un procedimiento transparente de apertura y seguimiento de estas.
- **Horario de atención:** El horario de atención será acorde a las necesidades de los usuarios y el mismo se publicará en la página web y en la oficina en un lugar visible a los usuarios.
- **Atención preferencial:** Se establecerá un mecanismo de atención prioritaria, mediante ventanillas de uso exclusivo debidamente identificadas o mediante asignación de turno preferencial que permita la trazabilidad de la atención, para la población con derecho a atención preferencial como es:
 - * La población adulta mayor
 - * Las madres gestantes
 - * Las personas en condición de discapacidad
 - * Las personas que por condiciones de debilidad evidente o manifiesta así lo requieran, así como silletería identificada para esta población.

- **Manual de funciones:** El manual de procesos y procedimientos debe contener las funciones claras y expresas del personal que labore en las Oficinas de Atención al Usuario y en general de quienes tengan la función de atender al ciudadano.
- **Idoneidad:** El perfil del personal asignado a esta dependencia, debe reunir los requisitos de formación y experiencia acorde con las funciones que va a desempeñar.
- **Indicadores:** Definir e implementar indicadores que permitan medir y evaluar permanentemente los procesos de atención al usuario y en especial la calidad de estos los cuales estarán disponibles en la página web de la entidad.

5.6.3.2 Medios de comunicación y acceso de los usuarios

La institución dispone de diversos medios de comunicación y acceso de los usuarios para efectos de brindarles la información y orientación que requieren, así como para la presentación y seguimiento de sus diferentes clases de peticiones, quejas y reclamos.

Nota: Todo cambio que afecte la atención al usuario en las líneas telefónicas, las oficinas físicas, la página web u otro medio dispuesto para tal fin deberá ser anunciado mínimo con 30 días calendario de anticipación, por lo menos, en las carteleras de las Oficinas de Atención al Usuario, en la página web y en la línea telefónica.

- A. Presencial:** De manera presencial el usuario se dirige a su IPS Primaria y de forma verbal ante la funcionaria de atención al usuario de dicha sede radica su inconformidad; allí se gestiona y da respuesta de acuerdo con la clasificación de dicho requerimiento.
- B. Escrita:** El usuario por medio de carta, describe su inconformidad. Esta pueda ser entregada en la IPS primaria del afiliado o puede ser enviada por correo certificado o depositada en el buzón de sugerencias: En cada una de las sedes de atención existe un buzón en el cual el afiliado puede presentar su inconformidad. Dicho buzón es abierto por la funcionaria de atención al usuario una vez a la semana, radica el requerimiento en el aplicativo correspondiente, gestiona la respuesta y es enviada al usuario. Como evidencia de dicho trámite, se realiza un acta semanal donde se consignan los buzones encontrados y su respectiva respuesta.
- C. Canal telefónico:** Se cuenta con una línea telefónica local y una gratuita nacional 018000 veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana; donde se atenderán y resolverán de fondo todas las llamadas que se hagan a estos números, los cuales serán publicados en la página web institucional y en las diferentes publicaciones y comunicaciones, y serán actualizados y

difundidos por todos los canales de atención inmediatamente se presente alguna modificación.

D. Canales web:

- ❖ **Página web:** Se cuenta con una página web institucional que ofrece publicada y debidamente actualizada la siguiente información dependiendo el tipo de contrato para la prestación de servicios para los cuales se asume el rol asegurador -prestador o solo prestador. se cuenta con:
 - Procedimientos para la afiliación al sistema y el reporte de novedades.
 - Carta de derechos y deberes de los afiliados y del paciente.
 - Cobertura de operación: Zonas de operación - indicando departamentos y municipios.
 - Directorio de oficinas de atención al usuario, con sus respectivos horarios y datos de contacto.
 - Información sobre los diferentes canales de atención, con indicación de los horarios de atención.
 - Prestadores que conforman la red integral de prestadores de servicios de salud detallando su rol dentro de la red. Incluyendo la red habilitada de servicios para la atención de urgencias en el municipio y departamento de residencia del afiliado.
 - Contenido del Plan de Beneficios en Salud
 - Los mecanismos establecidos para el acceso a procedimientos, insumos y medicamentos no incluidos en el plan de beneficios.
 - Información de cómo realizar novedades por parte de los usuarios
 - Las instancias en todos los niveles a las que puede acudir el usuario cuando considere incumplido el plan de beneficios.
 - Información sobre las cuotas moderadoras y copagos acorde a la normatividad vigente.
 - Los procedimientos disponibles para solicitar, autorizar y garantizar la atención en salud en el marco de lo establecido por la Ley 1751 de 2015, o las normas que lo modifique o sustituyan.
 - Las actividades de protección específica y detección temprana que le son aplicables de acuerdo con la edad del afiliado, opción específica en línea telefónica y entrega de información en los puntos de atención.
 - La definición de grupos de riesgo, junto con la oferta y contenido de programas para la gestión de estos.
 - Información sobre el procedimiento de Negación de Servicios de Salud
 - Los procesos, espacios y mecanismos de participación en salud dispuestos para sus afiliados.

- Las alianzas o asociaciones de usuarios y los procesos, espacios y mecanismos de participación en salud dispuestos por la EPS para sus afiliados, al igual que la información sobre las convocatorias para elección de representantes de las alianzas o asociaciones.
 - Información sobre los procesos del sistema de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.
- ❖ **Portal web:** Para el rol Asegurador- prestador, se cuenta con un portal web que permite a los usuarios de presentar sus peticiones, quejas y reclamos; y hacer el correspondiente seguimiento de estos en tiempo real, así como la posibilidad de consultar su estado de afiliación, sede primaria de atención, y realizar gestiones administrativas para agilizar el acceso a los servicios de salud, entre otros.
- ❖ **Correo electrónico:** Se cuenta con un correo electrónico donde el usuario realiza su requerimiento, donde específicamente se atienden sus solicitudes

5.6.3.3 Tramite de PQRS



Fuente Elaboración propia

El objetivo de atención al usuario en la institución es resolver las PQR que se presenten de manera objetiva, oportuna y eficiente, cuyo trámite debe garantizar los máximos de niveles de accesibilidad, resolutivez, efectividad, seguimiento y control, y constituir insumos para el mejoramiento continuo no solo del proceso de atención al usuario y trámite de PQR, sino también de los servicios que son objeto de reclamación.

Para la adecuación del sistema de trámite, análisis y seguimiento de PQR, éstas deben servir de insumo para las auditorías para el mejoramiento de la calidad de la

atención de salud y los respectivos planes de mejoramiento resultantes de las mismas.

Todas las PQR serán gestionadas y generada su respuesta en los términos definidos para cada clase según el medio que el usuario indique. La respuesta y decisión de la entidad al peticionario deberá ir fechada y con la dirección correcta; deberá ser completa, clara, precisa y contener la solución o aclaración de lo reclamado junto con los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que la soporten.

Cuando una PQR deba ser contestada de manera negativa, la respuesta debe sujetarse al formato de negación de servicios y ser efectuada exclusivamente a través de profesionales de la salud, ampliamente capacitados para emitir concepto.

Toda comunicación que se dirija a un usuario en relación con una PQR deberá contener una advertencia en caracteres destacados, que frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada por la entidad ante la cual se elevó la respectiva PQR, se puede formular una PQR ante la Superintendencia Nacional de Salud.

PQR: Las peticiones relacionadas con el acceso al sistema de salud, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios para acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud, la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores, y la inadecuada prestación del servicio de salud que afecte la oportunidad, continuidad o integralidad, presentados directamente por los usuarios ante la entidad, se deben resolver de fondo en ***un término máximo de cinco (5) días a partir de la fecha de radicación; a menos que cuenten con términos específicos como se expresa a continuación:***

- * **Consultas médicas:** Los servicios de consulta externa médica, odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, le serán asignados dentro de las 48 horas siguientes a su solicitud a los ***afiliados mayores de 62 años.***
- * **Formula de medicamentos:** Cuando la entidad no le suministre de manera inmediata los medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios, debe garantizarles su entrega en el domicilio dentro de las ***72 horas siguientes*** (o inmediatamente si es de extrema urgencia) a los ***afiliados mayores de 62 años.***
- * **PQR por entrega incompleta de medicamentos:** Mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado, cuando éstos lo autoricen, dentro de ***las 48 horas siguientes a la reclamación.***
- * **Continuidad de servicios:** Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas.

Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y que no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación

del art. 20 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley así:

- Peticiones generales: 15 días.
- Solicitudes de información: 10 días
- Copias: dentro de los 3 días - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos.

PQR con riesgo vital: Las PQR que involucren riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas, y otras que, según criterio institucional, con base en la vulnerabilidad de la población o del impacto que se cause en el SGSSS o el sector, tendrán la marcación "Riesgo de vida" serán de inmediato cumplimiento. Asimismo, aquellas PQR que esta Superintendencia traslade al vigilado y marque como PQR con riesgo vital deberán ser resueltas con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de dos (2) días.

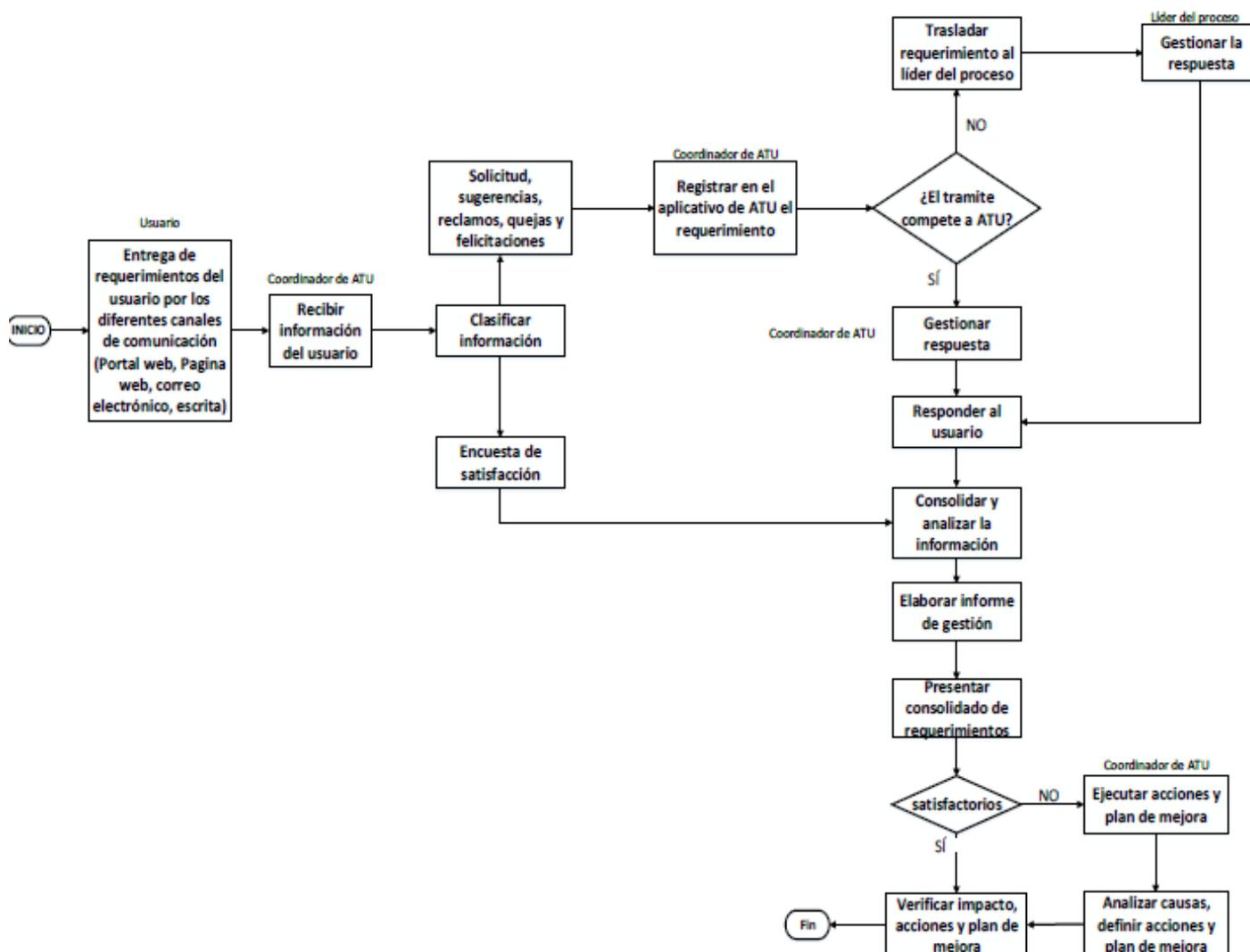
5.6.3.4 TIEMPOS DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS

Tipo de requerimiento	Tiempo máximo de respuesta
PQR relacionadas con el acceso, gestión del riesgo, articulación de los servicios, garantía de la calidad, fallas en la prestación de los servicios	5 días hábiles
PQR por entrega incompleta de medicamentos	Dentro de las 48 horas siguientes a la reclamación. en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado
Las peticiones generales que no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud	15 días.
Solicitudes de información	10 días
Solicitud de copias no urgentes	3 días
Solicitud de copias de historia clínica o exámenes para exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos	Inmediatos

5.6.3.5 MOTIVOS GENERALES DE INCONFORMIDAD

ATENCIÓN AL USUARIO			
ATRIBUTOS Y DERECHOS	DEFINICION	MOTIVOS GENERALES DE RECLAMO DE LOS USUARIOS	PROCESOS A INTERVENIR
Restricción en el acceso a los servicios de salud	Imposibilidad de obtener atención cuando se necesita, de diversas barreras (económicas, geográficas, administrativas, demora o negación)	Falta de oportunidad para la atención	Proceso de contratación y red: Capacidad instalada, Suficiencia de red
		Negación en la prestación de servicios, insumos o entrega de medicamentos	Proceso de acceso a los servicios de salud, Proceso de Apoyo terapéutico
		Demoras en las remisiones	Proceso de referencia y contra referencia
		Negación de las remisiones	Proceso de referencia y contra referencia
		Restricción en el acceso por localización física o geográfica	Proceso de acceso a los servicios de salud Proceso de referencia y contra referencia
Deficiencia en la efectividad de la atención	Grado en el que no se lograron los resultados en salud deseados	Insatisfacción por problemas de salud no resueltos	Proceso de Consulta externa, Proceso de apoyo diagnóstico y apoyo terapéutico
		Ineficacia en la atención	Proceso de Consulta externa, Proceso de apoyo diagnóstico y apoyo terapéutico
		Limitaciones en la integralidad, coordinación y longitudinalidad	Proceso de acceso a los servicios de salud Proceso de referencia y contra referencia
Falta de disponibilidad de recurso humano y físico para la atención	No disponibilidad o suficiencia de recursos humanos y físicos para alcanzar los fines en salud	Recurso humano insuficiente	Proceso de contratación y red: Capacidad instalada, Proceso de Gestión Humana
		Recurso físico insuficiente o en deficientes condiciones	Proceso de mejoramiento Proceso de contratación y red: Capacidad instalada, Suficiencia de red Proceso consulta externa
		Limitaciones tangibles del servicio	Proceso de mejoramiento Proceso de contratación y red: Capacidad instalada, Suficiencia de red Proceso consulta externa
Insatisfacción del usuario con el proceso administrativo	Insatisfacción de las expectativas del usuario respecto del trato y servicios que debería recibir	Limitaciones en la información	Proceso de atención al usuario Proceso de mejoramiento Proceso de consulta externa Proceso de contratación y red
		Percepción por parte del usuario de trato inequitativo	Proceso de atención al usuario
		Restricción en la libre escogencia	Proceso de atención al usuario

5.6.3.6 FLUJOGRAMA DE REQUIRIMIENTO



5.6.3.7 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN:

Es la herramienta con la cual se realiza el seguimiento a la satisfacción del usuario. Se cuenta con un cronograma donde mensualmente se evalúan los diferentes programas y áreas de la entidad; además de evaluar entidades de la red externa. Se utiliza la siguiente metodología para determinar el tamaño de la muestra:

- **Encuesta telefónica:** Realizar la depuración de las bases de datos con los usuarios atendidos en los diferentes servicios ofrecidos por la institución, en las fechas establecidas en el cronograma.
- **Encuesta presencial:** Realizar la recolección de la información una vez haya culminado la atención, de acuerdo con las fechas establecidas en el cronograma para el servicio a evaluar.

Para determinar el tamaño de la muestra de dicha encuesta, se puede utilizar el software disponible o la siguiente fórmula estadística

$$n = \frac{N(p \cdot q)}{N(E)^2 + (p \cdot q)}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Total de la Población

p: Probabilidad que el usuario responda afirmativamente la encuesta.

q: Probabilidad que el usuario no responda negativamente la encuesta.

E: Porcentaje de error estimado.

De manera mensual la coordinación de Atención al usuario realizará un análisis con el coordinador médico de cada sede describiendo los hallazgos reportados por las encuestas, además de solicitar o implementar los planes de mejoras de aquellos servicios que no cumplieron con el estándar establecido.

El resultado mensual de dicha encuesta es publicado en las carteleras de cada sede, en cumplimiento de la normatividad establecida.

5.6.3.8 FOMENTO DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

Corresponde al área de atención al usuario interactuar directamente con los diferentes veedores de salud, para lo que se establece un comité de veeduría regional, el cual estipula las reuniones de acuerdo con lo acordado en cada región.

Dicho comité representa la liga de usuarios de la entidad, pues cada veedor se encarga de recoger aquellos requerimientos de los usuarios, las cuales son atendidas y gestionadas en dicho comité.

Las personas que lo conforman son los veedores de salud escogidos por las diferentes agremiaciones sindicales, la coordinación de atención al usuario y la coordinación de referencia y contrarreferencia. Su finalidad es educativa, pues se realiza capacitación en diferentes temas que tengan que ver con la prestación del servicio y la evaluación del servicio donde se exponen los diferentes casos de los

veedores; esto contribuye a la mejora del servicio y a establecer y conservar canales de comunicación directos.

5.6.3.9 CAPACITACION

Atención al usuario es el área responsable de realizar capacitación a los todos los funcionarios, a los usuarios en general y a todos aquellos que ejercen los mecanismos para la participación social, en los temas que se enuncian a continuación y garantizar que estos sean incluidos en el plan anual de capacitaciones:

- Estrategias de atención al público
- Humanización de los servicios de salud
- Procedimientos propios para la atención a los usuarios
- Derechos y deberes de los usuarios
- Código de ética y buen gobierno
- Seguridad del paciente
- Ciclo de atención y momentos de verdad
- Promesa de servicio por contrato

6 MANUALES DE FUNCIONES

Manual de funciones de la UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña.

No contaba con un manual de funciones claro y por tal motivo fue necesario realizar algunos ajustes y actualizaciones para que los colaboradores tengan claridad en sus responsabilidades.

En el manual de funciones, se encuentra conformado por los objetivos, el alcance, responsabilidades, procedimientos, indicadores, lista de chequeo y flujograma, donde dan a conocer la importancia del manual

- **Objetivo General.**

Establecer el procedimiento a seguir para la elaboración y/o actualización del perfil de cargo y descripción responsabilidades de cada uno de los puestos de trabajo.

- **Objetivos Específicos.**

- * Diseñar el flujograma de procedimientos para la elaboración del perfil del cargo.
- * Definir el perfil del cargo para los colaboradores de UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña.
- * Investigar el conocimiento de los colaboradores acerca de sus responsabilidades.

- * Proveer una herramienta del seguimiento del cumplimiento del perfil del cargo

- **Alcance**

El alcance de este manual de funciones va dirigido a los cargos relacionados listado de cargos de la institución, según estructura organizacional.

- **Responsabilidad**

Coordinador /o persona delegada de talento humano: persona encargada de realizar la inducción y dar a conocer las responsabilidades en el perfil del cargo descrito en el presente manual y realizar el seguimiento de adherencia al mismo.

El funcionario de la entidad: es la persona que va a cumplir con las responsabilidades descritas en el perfil del cargo y asegurarse del cumplimiento el mismo y tareas delegadas.

Recurso de Material

El recurso de material utilizado para este manual de procedimientos es:

- Los formatos (Manual de funciones de UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña.) donde se dan a conocer los procedimientos de cada área
- Lista de chequeo del seguimiento de adherencia del perfil del cargo.

- **Procedimientos y Generalidades**

Según requerimiento de las áreas y servicios:

Identificar los cargos a analizar: Identifique los cargos a analizar mediante la revisión de la estructura organizacional (organigrama – mapa de procesos) y del listado de cargos de la institución.

Recolectar los datos: Recolecte por cualquiera de los métodos de análisis escogido (cuestionarios, observación directa o entrevista), toda la información relacionada con las actividades y tareas que debe desempeñar el cargo, incluyendo aquéllas relacionadas con el sistema de gestión de la calidad.

Registrar la información: Registre o actualice las funciones y actividades que se realizan en el puesto de trabajo con base en la información obtenida en el formato descripción de responsabilidades del cargo. Y verifique que no exista duplicidad en las funciones y/o responsabilidades definidas para cada cargo.

Creación de todos los perfiles y descripción de funciones de cada cargo: Realice los ajustes que sean necesarios y redacte en forma definitiva los perfiles de cada área y la descripción de funciones para cada uno de los cargos analizados.

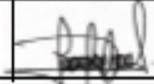
Socializa: Una vez emitidos y/o actualizados los perfiles y descripción de funciones, proceda a darlos a conocer a las personas que ocupan cada uno de los cargos analizados.

A continuación, se presentará cada manual de funciones de las áreas de atención al usuario, donde se aplica conocimientos e información en base a la experiencia realizada en los meses de práctica, esto con el fin de mejorar la practicidad del área, mejorando opciones de selección y desarrollo en los respectivos puestos de trabajo de cada área.

6.1 AUXILIAR DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: MF ARC
	AUXILIAR DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA		VERSIÓN: Diciembre 2020 VIGENCIA: 2021 PAGINA: 1 de 2
1. CARACTER DEL CARGO			
NACIONAL		REGIONAL	X
2. DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO			
JEFE INMEDIATO	DIRECTOR NACIONAL SERVICIOS ASISTENCIALES		
	COORDINADOR DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA		
	AUDITOR DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA		
3. PERSONAL DEPENDIENTE INMEDIATO			
NOMBRE DEL CARGO			
1	Ninguno		
4. MISION DEL CARGO			
Ejecutar los procesos, procedimientos y actividades necesarias para el adecuado trámite de las solicitudes de autorizaciones, acorde con las directrices del líder del área y de la Subdirección de Servicios de Salud.			
5. FUNCIONES DEL CARGO			
1	Ejecutar el proceso de referencia y contrareferencia, acorde con las políticas y directrices de la organización, controlando los estándares de calidad en especial los relacionados con el servicio y los costos.		
2	Verificar la vigencia de los derechos y el plan de beneficios de los usuarios, así como la suficiencia de la documentación y los datos necesarios para el trámite de las autorizaciones, aplicando los controles definidos para el proceso.		
3	Tramitar las solicitudes de autorizaciones, acorde con las indicaciones de los auditores y del líder del área, registrando la información necesaria en el software o en los formatos diseñados para tal fin, según lo definido en el manual de procesos respectivo.		
4	Revisar permanentemente la conformación y los cambios en la red de servicios, los servicios contratados y la estructura de la misma por niveles de atención y complejidad, informando oportunamente al líder del área las dificultades que se presenten en la utilización de la misma.		
5	Orientar a los usuarios en la utilización racional de los servicios de salud, los mecanismos para acceder a los mismos, los requisitos y trámites dentro del área y las decisiones sobre las solicitudes de las autorizaciones		
6	Participar en la implementación y desarrollo del modelo de atención definido por la organización.		
7	Participar en la implementación, desarrollo y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.		
8	Preparar, suscribir y tramitar en forma oportuna, todas las comunicaciones inherentes a su trabajo y demás documentos necesarios para el desempeño de sus funciones.		
9	Generar y validar periódicamente la copia de seguridad de la información propia de su área y/o de su equipo de cómputo.		
10	Cuidar los implementos de trabajo dejados bajo su custodia y responder por los daños o pérdidas causados por negligencia o mal uso de los mismos.		
6. CARACTERISTICAS PARTICULARES DEL CARGO			
JORNADA LABORAL			
X	TIEMPO COMPLETO (48H semanales)		TIEMPO PARCIAL (Horas semanales)
OTRAS CARACTERISTICAS			
	MANEJO DE DINERO		DESPLAZAMIENTO FUERA DE LA CIUDAD
X	ATENCION AL PUBLICO		OTRO (Especificar):
7. REQUISITOS ACADEMICOS			
BASICOS			
PRIMARIA			
SECUNDARIA			
CURSOS		Atención al cliente	
TECNICO		Auxiliar enfermería y/o Administración en Salud	
TECNOLOGO			
EST UNIVERSITARIO		Carreras del área de la salud o Administrativas o Afines	

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: MF ARC VERSIÓN: Diciembre 2020 VIGENCIA: 2021 PAGINA: 2 de 2		
	AUXILIAR DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA				

PROFESIONAL					
DIPLOMADO					
ESPECIALIZACION					
MAESTRIA					
DOCTORADO					
OTROS	Conocimiento básico del manejo del computador, Plataforma Microsoft Windows Server y Paquete Office 2003 o superior. Conocimiento de la legislación del sector salud.				
8. COMPETENCIAS REQUERIDAS					
COMPETENCIAS GENERICAS					
NOMBRE DE LA COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO PARA EL CARGO				
	1	2	3	4	5
Orientación al Logro		X			
Orientación al Cliente				X	
Orientación al Recurso Humano		X			
Calidad de Trabajo		X			
COMPETENCIAS ESPECIFICAS					
NOMBRE DE LA COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO PARA EL CARGO				
	1	2	3	4	5
Tenacidad				X	
Relaciones Interpersonales			X		
Manejo de la Incertidumbre			X		
9. EXPERIENCIA LABORAL					
MINIMA					
	CARGO				TIEMPO
1	Secretaria o Auxiliar de servicio al cliente o Afines				2 Años
2	Auxiliar de autorizaciones o atención al usuario en entidades Aseguradoras				2 Años
10. MEDICION Y SEGUIMIENTO					
Se realizará en los tiempos establecidos en el procedimiento evaluación de colaboradores a través del formato FR-GH 2.5 "Evaluación de Logros", correspondiente al proceso Bienestar y Desarrollo Organizacional del área de Gestión Humana.					
11. VISADOS					
COORDINADORA GESTION HUMANA	LADY DIANA ARIAS PACHECO	FIRMA		FECHA	02/12/2020

Fecha: día ____ mes ____ año ____

6.2 AUXILIAR DE ATENCIÓN AL USUARIO

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: MF AAU	
	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN: Diciembre 2020 VIGENCIA: 2021 PAGINA: 1 de 2	

1. CARACTER DEL CARGO			
NACIONAL		REGIONAL	
		X	
2. DEPENDENCIA JERÁRGICA DEL CARGO			
JEFE INMEDIATO	DIRECTOR NACIONAL SERVICIOS ASISTENCIALES		
	COORDINADOR DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA		
	JEFE DE ARCHIVO		
3. PERSONAL DEPENDIENTE INMEDIATO			
NOMBRE DEL CARGO			
1	Ninguno		
4. MISIÓN DEL CARGO			
Ejecutar las directrices de la coordinación de atención al usuario en lo referente a atención directa al público, manejo de quejas y reclamos, sugerencias, felicitaciones y suministro de información en forma oportuna, eficaz, eficiente y clara, aplicando los estándares de calidad de la organización.			
5. FUNCIONES DEL CARGO			
1	Ejecutar el manual de procesos y procedimientos en todo lo concerniente a la gestión efectiva de las solicitudes de los usuarios.		
2	Conocer claramente las áreas de la organización, su infraestructura y sus responsabilidades, para poder determinar la instancia a la que le compete dar solución de cada requerimiento.		
3	Hacer seguimiento a las quejas y reclamos de los usuarios hasta que se genere una respuesta satisfactoria y oportuna.		
4	Registrar en el software disponible los requerimientos realizados por los usuarios, asegurando la completitud de la información y los tiempos de respuesta.		
5	Apoyar a la coordinación de atención al usuario en la elaboración de planes de mejoramiento continuo, con base en las estadísticas y en la información directa obtenida de los usuarios.		
6	Apoyar a la institución en el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos que ejecute.		
7	Participar en la implementación, desarrollo y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.		
8	Mantenerse actualizado en todo lo referente a modificaciones de la reglamentación en salud, deberes y derechos de los usuarios, planes de beneficios del contratista, etc.		
9	Suministrar información clara, precisa, concisa y actualizada a los usuarios a fin de incentivar el uso racional de los servicios de salud.		
10	Ejecutar las tareas que le sean asignadas para la medición de la satisfacción de los usuarios.		
11	Preparar, suscribir y tramitar en forma oportuna, todas las comunicaciones inherentes a su trabajo y demás documentos necesarios para el desempeño de sus funciones.		
12	Cuidar los implementos de trabajo dejados bajo su custodia y responder por los daños o pérdidas causados por negligencia o mal uso de los mismos.		
6. CARACTERÍSTICAS PARTICULARES DEL CARGO			
JORNADA LABORAL			
X	TIEMPO COMPLETO (48H semanales)		TIEMPO PARCIAL (Horas semanales)
OTRAS CARACTERÍSTICAS			
	MANEJO DE DINERO		DESPLAZAMIENTO FUERA DE LA CIUDAD
X	ATENCIÓN AL PÚBLICO		OTRO (Especificar):
7. REQUISITOS ACADÉMICOS			
BÁSICOS			
PRIMARIA			
SECUNDARIA			
CURSOS			
TECNICO			
	Atención al cliente		

Fecha: día ____ mes ____ año _____

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: MF AAU		
	AUXILIAR DE ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN: Diciembre 2020		
			VIGENCIA: 2021		
			PAGINA: 2 de 2		
TECNOLOGO					
EST UNIVERSITARIO					
PROFESIONAL	Trabajo Social o Psicología (Primer Semestre)				
DIPLOMADO					
ESPECIALIZACION					
MAESTRIA					
DOCTORADO					
OTROS	Conocimiento básico del manejo del computador, Plataforma Microsoft Windows Server y Paquete Office 2003 o superior.				
8. COMPETENCIAS REQUERIDAS					
COMPETENCIAS GENERICAS					
NOMBRE DE LA COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO PARA EL CARGO				
	1	2	3	4	5
Orientación al Logro	X				
Orientación al Cliente		X			
Orientación al Recurso Humano		X			
Calidad de Trabajo	X				
COMPETENCIAS ESPECIFICAS					
NOMBRE DE LA COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO PARA EL CARGO				
	1	2	3	4	5
Tenacidad		X			
Relaciones Interpersonales		X			
Manejo de la Incertidumbre		X			
9. EXPERIENCIA LABORAL					
MINIMA					
	CARGO			TIEMPO	
1	Auxiliar servicio al cliente o Afines			1 Año	
2					
10. MEDICION Y SEGUIMIENTO					
Se realizará en los tiempos establecidos en el procedimiento evaluación de colaboradores a través del formato FR-GH 2.5 "Evaluación de Logros", correspondiente al proceso Bienestar y Desarrollo Organizacional del área de Gestión Humana.					
11. VISADOS					
COORDINADORA GESTION HUMANA	LADY DIANA ARIAS PACHECO	FIRMA		FECHA	02/12/2020

Fecha: día ____ mes ____ año _____

6.3 AUXILIAR DE CITAS

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: MF AC	
			VERSIÓN: Diciembre 2020	
			VIGENCIA: 2021	
			PAGINA: 1 de 2	
1. CARACTER DEL CARGO				
NACIONAL		REGIONAL		X
2. DEPENDENCIA JERARGICA DEL CARGO				
JEFE INMEDIATO	DIRECTOR NACIONAL SERVICIOS ASISTENCIALES			
	COORDINADOR DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA			
	JEFE DE CENTRAL DE CITAS			
3. PERSONAL DEPENDIENTE INMEDIATO				
NOMBRE DEL CARGO				
1	Ninguno			
4. MISION DEL CARGO				
Ejecutar las políticas y directrices de la organización en lo referente a la asignación de las citas médicas presenciales y/o telefónicas, cumpliendo con los estándares de calidad definidos.				
5. FUNCIONES DEL CARGO				
1	Ejecutar las tareas operativas para la asignación, cancelación, reasignación y priorización de las citas para la prestación de los servicios de salud, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos por la organización.			
2	Atender las solicitudes realizadas al área con calidez y oportunidad, procurando la satisfacción de los usuarios.			
3	Aplicar todos los controles establecidos, de manera que se garantice que las citas se asignan a los usuarios que tengan derecho a ello.			
4	Brindar a los usuarios toda la información requerida para la asignación de las citas y orientarlos cuando requieran información sobre otros servicios.			
5	Diligenciar en el aplicativo definido por la organización las citas asignadas.			
6	Informar al Jefe Inmediato cualquier irregularidad que afecte la buena gestión del área.			
7	Controlar la agenda de citas de los profesionales y la disponibilidad de los mismos e informar al Jefe Inmediato cualquier inconveniente para que se tomen los correctivos necesarios.			
8	Participar en la implementación, desarrollo y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.			
9	Preparar, suscribir y tramitar en forma oportuna, los informes y las comunicaciones inherentes a su trabajo y demás documentos necesarios para el desempeño de sus funciones.			
10	Cuidar los implementos de trabajo dejados bajo su custodia y responder por los daños o pérdidas causados por negligencia o mal uso de los mismos.			
6. CARACTERISTICAS PARTICULARES DEL CARGO				
JORNADA LABORAL				
X	TIEMPO COMPLETO (48H semanales)		TIEMPO PARCIAL (Horas semanales)	
OTRAS CARACTERISTICAS				
	MANEJO DE DINERO		DESPLAZAMIENTO FUERA DE LA CIUDAD	
X	ATENCION AL PUBLICO		OTRO (Especificar):	
7. REQUISITOS ACADEMICOS				
BASICOS				
PRIMARIA				
SECUNDARIA				
CURSOS		Atención al cliente		
TECNICO		Secretariado, Administración en salud o Sistemas		
TECNOLOGO				
EST UNIVERSITARIO		Carreras del área de la salud o Administrativas o Afines		
PROFESIONAL				
DIPLOMADO				
ESPECIALIZACION				

Fecha: día ____ mes ____ año _____

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF AC
		VERSIÓN: Diciembre 2020
	AUXILIAR DE CITAS	VIGENCIA: 2021
		PAGINA: 2 de 2

MAESTRIA					
DOCTORADO					
OTROS	Conocimiento básico del manejo del computador, Plataforma Microsoft Windows Server y Paquete Office 2003 o superior.				
8. COMPETENCIAS REQUERIDAS					
COMPETENCIAS GENERICAS					
NOMBRE DE LA COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO PARA EL CARGO				
	1	2	3	4	5
Orientación al Logro		X			
Orientación al Cliente		X			
Orientación al Recurso Humano				X	
Calidad de Trabajo		X			
COMPETENCIAS ESPECIFICAS					
NOMBRE DE LA COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO PARA EL CARGO				
	1	2	3	4	5
Tenacidad				X	
Relaciones Interpersonales			X		
Manejo de la Incertidumbre			X		
9. EXPERIENCIA LABORAL					
MINIMA					
	CARGO				TIEMPO
1	Auxiliar de servicio al cliente o Afines				1 Año
2	Auxiliar Call Center				1 Año
10. MEDICION Y SEGUIMIENTO					
Se realizará en los tiempos establecidos en el procedimiento evaluación de colaboradores a través del formato FR-GH 2.5 "Evaluación de Logros", correspondiente al proceso Bienestar y Desarrollo Organizacional del área de Gestión Humana.					
11. VISADOS					
COORDINADORA GESTION HUMANA	LADY DIANA ARIAS PACHECO	FIRMA		FECHA	02/12/2020

Fecha: día ____ mes ____ año _____

6.4 AUXILIAR DE SERVICIOS FARMACEUTICOS

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: MF ASF	
	AUXILIAR DE SERVICIO FARMACÉUTICO		VERSIÓN: Diciembre 2020	
			VIGENCIA: 2021	
PAGINA: 1 de 2				
1. CARACTER DEL CARGO				
NACIONAL			REGIONAL	X
2. DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO				
JEFE INMEDIATO	COORDINADOR O JEFE DE SERVICIOS FARMACÉUTICOS			
	REGENTE DE FARMACIA			
3. PERSONAL DEPENDIENTE INMEDIATO				
NOMBRE DEL CARGO				
1	Ninguno			
4. MISION DEL CARGO				
Ejecutar el manual de procesos y procedimientos y las actividades necesarias para el adecuado funcionamiento del área de Servicios Farmacéuticos en la recepción, almacenamiento, dispensación y control de inventarios.				
5. FUNCIONES DEL CARGO				
1	Ejecutar las tareas operativas asignadas, particularmente las de los procedimientos de recepción técnica, almacenamiento, control de factores ambientales, dispensación, realización de inventarios físicos, acorde con las indicaciones del líder del área e informando cualquier novedad o anomalía oportunamente.			
2	Realizar digitación de las fórmulas entregadas por los usuarios en el sistema cuando sea requerido			
3	Brindar la información necesaria a los usuarios sobre la consecución de medicamentos en las farmacias de apoyo y/o notificantes cuando se tenga la existencia del medicamento pendiente para su entrega o reclamo.			
4	Brindar la información básica al usuario sobre el correcto uso y almacenamiento de los medicamentos.			
5	Direccionar al usuario con el líder del área cuando este manifieste alguna reacción adversa al medicamento proporcionado.			
6	Remitir al usuario nuevamente con el médico en caso de encontrar un error de prescripción de medicamentos y emitir el respectivo reporte.			
7	Participar en la implementación y desarrollo del modelo de atención definido por la organización.			
8	Preparar, suscribir y tramitar en forma oportuna, todas las comunicaciones inherentes a su trabajo y demás documentos necesarios para el desempeño de sus funciones.			
9	Participar en la implementación, desarrollo y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.			
10	Cuidar los implementos de trabajo dejados bajo su custodia y responder por los daños o pérdidas causados por negligencia o mal uso de los mismos.			
6. CARACTERISTICAS PARTICULARES DEL CARGO				
JORNADA LABORAL				
X	TIEMPO COMPLETO (48H semanales)		TIEMPO PARCIAL (Horas semanales)	
OTRAS CARACTERISTICAS				
	MANEJO DE DINERO		DESPLAZAMIENTO FUERA DE LA CIUDAD	
X	ATENCION AL PUBLICO		OTRO (Especificar):	
7. REQUISITOS ACADEMICOS				
BASICOS				
PRIMARIA				
SECUNDARIA				
CURSOS		Auxiliar de Droguería o Farmacia		
TECNICO				
TECNOLOGO				
EST UNIVERSITARIO				
PROFESIONAL				
DIPLOMADO				
ESPECIALIZACION				
MAESTRIA				

Fecha: día ____ mes ____ año _____

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF ASF
		VERSIÓN: Diciembre 2020
	AUXILIAR DE SERVICIO FARMACÉUTICO	VIGENCIA: 2021
		PAGINA: 2 de 2

DOCTORADO	
OTROS	Conocimiento básico del manejo del computador, Plataforma Microsoft Windows Server y Paquete Office 2003 o superior.

8. COMPETENCIAS REQUERIDAS

COMPETENCIAS GENERICAS					
NOMBRE DE LA COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO PARA EL CARGO				
	1	2	3	4	5
Orientación al Logro		X			
Orientación al Cliente				X	
Orientación al Recurso Humano		X			
Calidad de Trabajo		X			

COMPETENCIAS ESPECIFICAS

NOMBRE DE LA COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO PARA EL CARGO				
	1	2	3	4	5
Tenacidad				X	
Relaciones Interpersonales			X		
Manejo de la Incertidumbre		X			

9. EXPERIENCIA LABORAL

MINIMA

	CARGO	TIEMPO
1	Auxiliar Droguería o Farmacia	1 Año

10. MEDICION Y SEGUIMIENTO

Se realizará en los tiempos establecidos en el procedimiento evaluación de colaboradores a través del formato FR-GH 2.5 "Evaluación de Logros", correspondiente al proceso Bienestar y Desarrollo Organizacional del área de Gestión Humana.

11. VISADOS

COORDINADORA GESTION HUMANA	LADY DIANA ARIAS PACHECO	FIRMA		FECHA	02/12/2020
--------------------------------	-----------------------------	-------	---	-------	------------

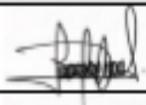
Fecha: día ____ mes ____ año _____

6.5 AUXILIAR DE ARCHIVO

	MANUAL DE FUNCIONES		CÓDIGO: MF AA
	AUXILIAR DE ARCHIVO		VERSIÓN: Diciembre 2020 VIGENCIA: 2021 PAGINA: 1 de 2
1. CARACTER DEL CARGO			
NACIONAL		REGIONAL	X
2. DEPENDENCIA JERARQUICA DEL CARGO			
JEFE INMEDIATO	DIRECTOR NACIONAL SERVICIOS ASISTENCIALES		
	COORDINADOR DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA		
	JEFE DE ARCHIVO		
3. PERSONAL DEPENDIENTE INMEDIATO			
NOMBRE DEL CARGO			
1	Ninguno		
4. MISION DEL CARGO			
Desarrollar las metodologías y tareas para garantizar el adecuado manejo del archivo de historias clínicas de la institución, acorde con la normatividad vigente, las políticas de la organización y las directrices de la Subdirección Administrativa y del responsable del área de archivo.			
5. FUNCIONES DEL CARGO			
1	Ejecutar los manuales de procesos y procedimientos del área, realizando las acciones necesarias para garantizar la oportuna disponibilidad de las historias clínicas y el mantenimiento de la historia única e integral por cada paciente atendido en la institución.		
2	Velar por la conservación física de los documentos y registros que se encuentran bajo la custodia del área.		
3	Realizar la apertura y actualización de las historias clínicas, según lo dispuesto en la normatividad vigente y el respectivo manual.		
4	Recibir y archivar las historias según las normas establecidas diligenciando los respectivos formatos, donde quedará constancia de los trámites realizados.		
5	Mantener actualizado el Kardex y realizar seguimiento a las historias clínicas, haciendo énfasis en las que no sean devueltas al archivo en los tiempos máximos establecidos.		
6	Unificar en las carpetas los registros de consultas o atenciones, cuando no haya sido posible suministrar la historia clínica en el momento en que se prestó el servicio.		
7	Desarrollar todas las acciones necesarias para garantizar la confidencialidad de la información contenida en las historias clínicas, acorde con las normas vigentes.		
8	Informar al jefe inmediato cualquier anomalía que se presente en el manejo de las historias clínicas.		
9	Participar en la implementación, desarrollo y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la organización.		
10	Preparar, suscribir y tramitar en forma oportuna todas las comunicaciones inherentes a su trabajo y demás documentos necesarios para el desempeño de sus funciones.		
11	Generar y validar periódicamente la copia de seguridad de la información propia de su área y/o de su equipo de cómputo.		
12	Cuidar los implementos de trabajo dejados bajo su custodia y responder por los daños o pérdidas causados por negligencia o mal uso de los mismos.		
6. CARACTERISTICAS PARTICULARES DEL CARGO			
JORNADA LABORAL			
X	TIEMPO COMPLETO (48H semanales)		TIEMPO PARCIAL (Horas semanales)
OTRAS CARACTERISTICAS			
	MANEJO DE DINERO		DESPLAZAMIENTO FUERA DE LA CIUDAD
X	ATENCION AL PUBLICO		OTRO (Especificar):
7. REQUISITOS ACADEMICOS			
BASICOS			
PRIMARIA			
SECUNDARIA		Bachillerato completo	
CURSOS		Manejo de archivo o similares	
TECNICO		Archivística	
TECNOLOGO			

Fecha: día ____ mes ____ año _____

	MANUAL DE FUNCIONES	CÓDIGO: MF AA
	AUXILIAR DE ARCHIVO	VERSIÓN: Diciembre 2020
		VIGENCIA: 2021
		PAGINA: 2 de 2

EST UNIVERSITARIO					
PROFESIONAL					
DIPLOMADO					
ESPECIALIZACION					
MAESTRIA					
DOCTORADO					
OTROS	Conocimiento básico del manejo del computador, Plataforma Microsoft Windows Server y Paquete Office 2003 o superior.				
8. COMPETENCIAS REQUERIDAS					
COMPETENCIAS GENERICAS					
NOMBRE DE LA COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO PARA EL CARGO				
	1	2	3	4	5
Orientación al Logro	X				
Orientación al Cliente		X			
Orientación al Recurso Humano		X			
Calidad de Trabajo	X				
COMPETENCIAS ESPECIFICAS					
NOMBRE DE LA COMPETENCIA	NIVEL REQUERIDO PARA EL CARGO				
	1	2	3	4	5
Tenacidad		X			
Relaciones Interpersonales		X			
Manejo de la Incertidumbre		X			
9. EXPERIENCIA LABORAL					
MINIMA					
	CARGO	TIEMPO			
1	Auxiliar en áreas administrativas	1 Año			
2	Auxiliar de Archivo en Ips	1 Año			
10. MEDICION Y SEGUIMIENTO					
Se realizará en los tiempos establecidos en el procedimiento evaluación de colaboradores a través del formato FR-GH 2.5 'Evaluación de Logros', correspondiente al proceso Bienestar y Desarrollo Organizacional del área de Gestión Humana.					
11. VISADOS					
COORDINADORA GESTION HUMANA	LADY DIANA ARIAS PACHECO	FIRMA		FECHA	02/12/2020

Fecha: día ____ mes ____ año _____

7 MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Esta empresa prestadora de salud no contaba con manuales de procedimientos claros y eficaces y por tal motivo fue necesario realizarle ajustes, además este manual contendrá información específica por cada proceso en la IPS en compañía de un flujograma.

Para la elaboración del manual de procedimientos fue necesaria la ayuda de cada profesional de UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña, brindando la información de cada proceso.

- **Objetivo General.**

Este manual de procedimientos tiene como objetivo principal el fortalecimiento la calidad del servicio de la IPS, brindándole a UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña, una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz, eficiente y efectivo de cada uno de los procedimientos.

- **Objetivo Específico.**

Identificar y establecer los procedimientos de UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña.

- **Alcance**

Este manual va dirigido a todos los funcionarios de la UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña, con el fin de dotar a la IPS de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz, eficiente de los objetivos trazados, ayudando así mismo a su mejoramiento continuo.

- **Procedimiento y Generalidades.**

Normatividad.

Ley 100 de 1993. Sistema de seguridad social integral.

ARTICULO. 153, Numeral 9: Calidad. El sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional. De acuerdo con la reglamentación que expida el gobierno, las instituciones prestadoras deberán estar acreditadas ante las entidades de vigilancia.

Ley 87 de 1993. Sistema de control interno

Artículo 1º. Definición del control interno. Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas

constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

El ejercicio de control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando.

Parágrafo. El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.

Decreto 1599 del 2005. Modelo estándar para el control interno para el Estado Colombiana.

Artículo 1º. Adóptese el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, el cual determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno en las entidades y agentes obligados conforme al artículo 5 de la Ley 87 de 1993.

El Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005 es parte integrante del presente decreto.

Artículo 2º. El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas a que hace referencia el artículo 5 de la Ley 87 de 2005 (Sic), será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las entidades y organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad.

• **Procedimiento**

A partir de la definición de los procesos, se deben identificar las actividades con las cuales se desarrollan, de manera que se puedan estructurar los respectivos procedimientos que permitan la estandarización de actuar de la entidad y con esta, promover la mejora continua

Se realizó la caracterización de cada uno de los procesos, convirtiéndose en un instrumento para guiar su ejecución en forma ordenada y busca mostrar de manera dinámica y lógica la secuencia del trabajo, permitiendo conocer y comprender el proceso que se describe. A continuación, se encontrarán los procedimientos mediante los formatos.

7.1 COMITÉ ATENCIÓN AL USUARIO

	PROCESOS ESTRATÉGICOS	CÓDIGO: PR-AU CAU
	GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE	VERSIÓN: Diciembre 2020
	COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO	VIGENCIA: 2021 PAGINA: 1 de 3

OBJETIVO:	Asegurar la ejecución del comité para dar a conocer los resultados de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del usuario y su percepción del servicio.
ALCANCE:	Desde la definición del cronograma de mediciones hasta la verificación de la eficacia del plan de mejora.
LIDER DE PROCEDIMIENTO:	Coordinador Programas Especiales

DEFINICIONES

- **Acciones de mejora:** Medida o conjunto de ellas que se toman con el fin de optimizar los rendimientos de los procedimientos de la organización en el ámbito oportuno (de calidad, medioambiente, etc.).
- **Encuesta:** Es una técnica o instrumento para la recolección de información en una investigación, mediante la cual se obtienen datos a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al universo total de la población objeto de estudio.
- **Encuestas presenciales:** Técnica de investigación en la que se aplica, directa y personalmente, una serie de preguntas estandarizadas, con el propósito de obtener información en el marco de una investigación. Tienen la ventaja de ser controladas y guiadas por el encuestador, además, se suele obtener más información que con otros medios (el teléfono y el correo).
- **Encuestas telefónicas:** Técnica de recolección de información en la que se aplica telefónicamente una serie de preguntas normalizadas y organizadas a un grupo de población determinado. Sus principales ventajas son: 1) se puede abarcar un gran número de personas en menos tiempo que la entrevista personal; 2) sus costos suelen ser bajos y; 3) es de fácil administración (hoy en día, existen softwares especializados para la gestión de encuestas telefónicas).
- **Medición:** Proceso básico de la ciencia que consiste en comparar un patrón seleccionado con el objeto o fenómeno cuya magnitud física se desea medir para ver cuántas veces el patrón está contenido en esa magnitud.
- **Satisfacción:** Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha coimado un deseo o cubierto una necesidad.

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Instructivo "Pautas para Aplicación en la Oficina de Atención al Usuario",

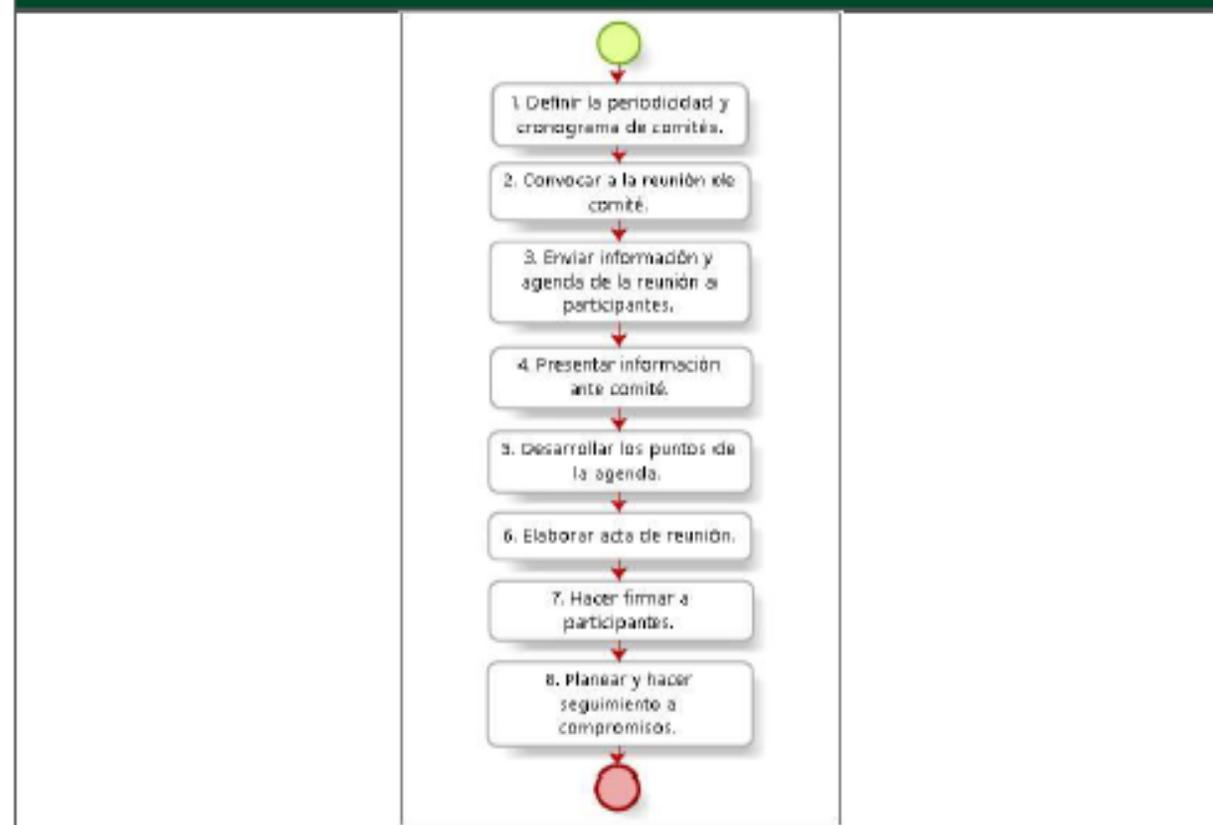
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
01	Establecer cronograma.	Establecer anualmente el cronograma de medición de la satisfacción de cada sede para los servicios.	Coordinación de Atención al Usuario
02	Definir población y base de datos para desarrollo de la encuesta.	Definir población y bases de datos para el desarrollo de la encuesta.	Coordinación de Atención al Usuario
03	Calcular tamaño muestral.	Calcular tamaño muestral de acuerdo con lo estipulado en el manual MA-GC 1 - Modelo De Atención Al Usuario. Nota. Para la aplicación de la encuesta telefónica, el tamaño muestral definido se envía al operador telefónico.	Coordinación de Atención al Usuario
04	Aplicar encuestas.	Aplicar las encuestas presenciales y/o por el operador telefónico. Nota. Para la aplicación de la encuesta utilizar el formato FR-GC 2.3 "Encuesta de satisfacción".	Contratista y/o Coordinación de Atención al Usuario
05	Recopilar datos	Recopilar los registros para soportar la aplicación de la encuesta. Nota. En ocasiones los entes de control y entidades contratantes solicitan el soporte físico de la encuesta para confrontarlo con las cifras generadas y reportadas en el ejercicio de la auditoría.	Coordinación de Atención al Usuario
06	Tabular datos.	Tabular los datos de cada una de las encuestas utilizando las herramientas informáticas dispuestas por la organización.	Coordinación de Atención al Usuario
07	Realizar análisis de resultados.	Realizar análisis del resultado de los indicadores evaluando la necesidad de definir planes de mejoramiento. Nota. La encuesta está diseñada para evaluar, además de la satisfacción global y la percepción de la recomendación de la IPS, también los atributos de	

Fecha: día ____ mes ____ año _____

	PROCESOS ESTRATÉGICOS	CÓDIGO: PR-AU CAU
	GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE	VERSIÓN: Diciembre 2020
	COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO	VIGENCIA: 2021
		PAGINA: 2 de 3

		calidad como son accesibilidad, oportunidad, calidad en la atención e infraestructura.	Coordinación de Atención al Usuario
08	¿Requiere plan de mejoramiento? Sí, ir a tarea No. 09. No, ir a tarea No. 11.	¿El resultado refleja necesidad de implementar planes de mejoramiento? Sí, ir a tarea No. 09. No, ir a tarea No. 11.	Coordinación de Atención al Usuario
09	Determinar planes de mejoramiento.	Determinar planes de mejoramiento necesarios para eliminar las causas de la insatisfacción del usuario.	Funcionario responsable
10	Hacer seguimiento a planes de mejoramiento.	Hacer seguimiento a los planes de mejoramiento necesarios, en los casos que corresponda.	Coordinador de Atención Usuario Funcionario Responsable
11	Analizar información y elaborar informe de satisfacción.	Analizar la información y preparar informe de satisfacción para el comité de Atención al Usuario.	Coordinación de Atención al Usuario
12	Revisar conclusiones y tomar decisiones de acuerdo con el resultado del comité.	Revisar conclusiones y tomar decisiones, de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento PR-GC 2.3 "Comité de atención al usuario".	Comité de Atención al Usuario
	Fin		

DIAGRAMA DE FLUJO



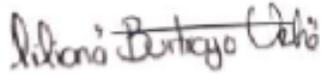
	PROCESOS ESTRATÉGICOS				CÓDIGO: PR-AU CAU	
	GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE				VERSIÓN: Diciembre 2020	
	COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO				VIGENCIA: 2021	
PAGINA: 3 de 3						

CONTROL DE REGISTROS						
IDENTIFICACIÓN DEL REGISTRO		RESPONSABLE DE GENERAR EL REGISTRO	TIPO DE DOCUMENTO	TIPO DE CONSERVACION		DISPOSICION FINAL
CODIGO	NOMBRE NOMBRE DEL FORMATO			QUIEN DILIGENCIA EL FORMATO	GESTION	
FR-DI 1.2	Acta de Reunión	Coordinador de Atención al Usuario	Físico	2 años	3 años	Conservación total

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
	AAAA	MM	DD	
1	2020	12	02	Documentación del proceso

ELABORÓ	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
LIZETH CAROLINA DURAN TINJACA	PRACTICANTE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

REVISÓ	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
LILIANA BUITRAGO URIBE	COORDINADORA PROGRAMAS ESPECIALES

APROBÓ (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)				
FIRMA	CARGO	FECHA		
		AAAA	MM	DD
	COORDINADORA PROGRAMAS ESPECIALES	2020	12	10

Fecha: día ____ mes ____ año _____

7.2 TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

	PROCESOS ESTRATEGICOS	CÓDIGO: PR-AU TPQR
	GESTIÓN DE LA RELACION CON EL CLIENTE	VERSIÓN: Diciembre 2020
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VIGENCIA: 2021
		PAGINA: 1 de 4

OBJETIVO:	Canalizar las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias del usuario y asegurar una respuesta oportuna y efectiva y utilizar la información consolidada para la mejora de los servicios.
ALCANCE:	Desde la recepción de la petición, queja, reclamo o sugerencia hasta la ejecución de los planes de mejoramiento.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Coordinador Programas Especiales

DEFINICIONES	
•	Petición: Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.
•	Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.
•	Reclamo: A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.
•	PQR con Riesgo de Vida: Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas. Toda PQR que se realice en el marco del acceso, la atención o la prestación del servicio de salud tiene una múltiple connotación de derecho fundamental, pues convergen en ella la protección constitucional y legal del derecho fundamental de petición, y del derecho fundamental a la salud, que a su turno involucra otros derechos fundamentales como la vida misma, la dignidad y la intimidad.

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	
Instructivo "Pautas para Aplicación en la Oficina de Atención al Usuario".	

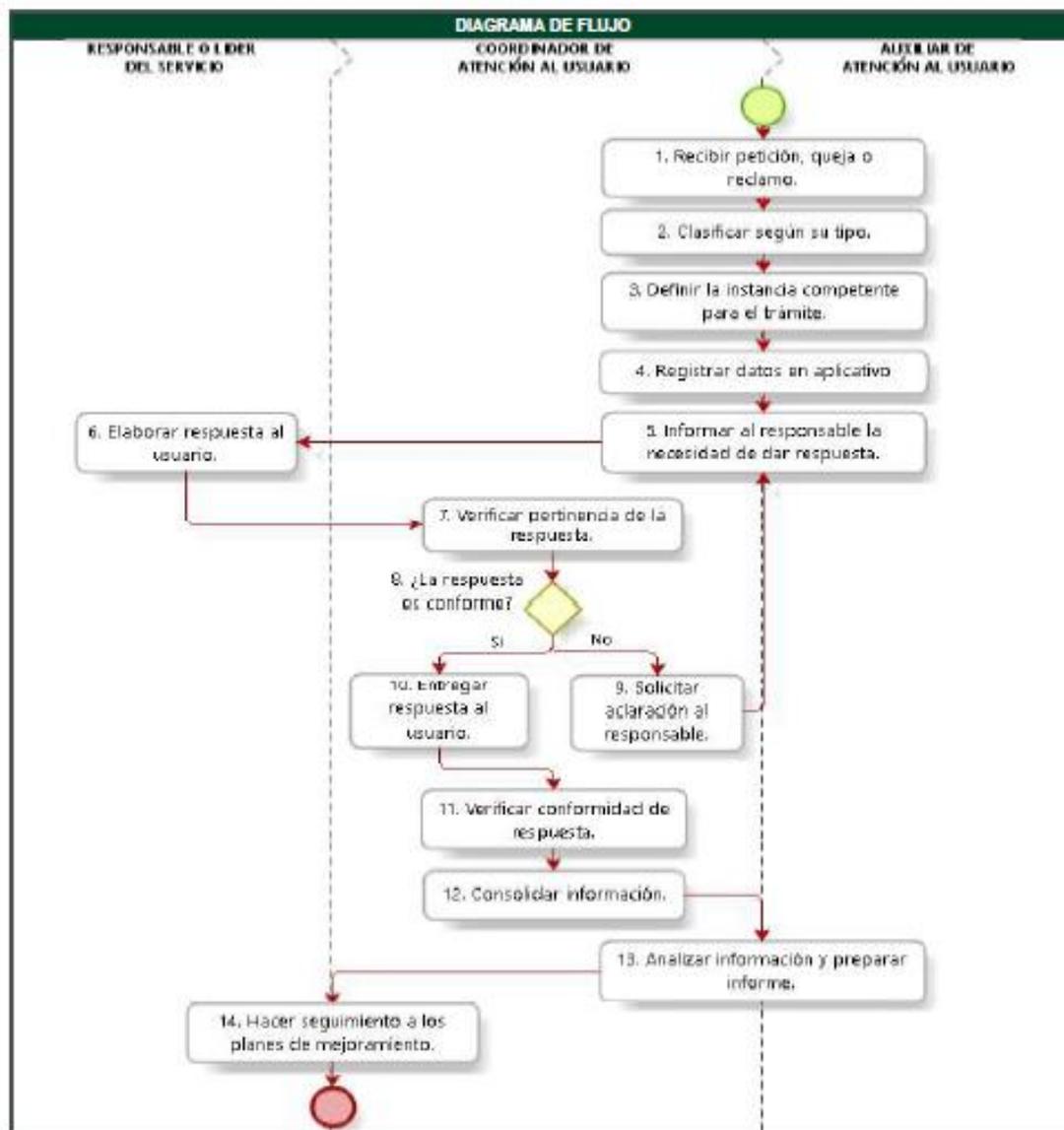
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1	Recibir petición, queja o reclamo.	Recibir petición, queja o reclamo del usuario por medio de los medios de comunicación definidos (presencial verbal o escrita, telefónica, correspondencia, entre otros). NOTA 3: Para el registro de la queja o un reclamo utilizar el software definido para tal fin, solo en los casos que se necesite, utilizar formato FR-GC 2.1 "Recepción de requerimiento del usuario". Nota. Cuando se presente una tutela o derecho de petición, será direccionada con la subdirección involucrada.	Auxiliar y/o Coordinador de Atención Usuario
2	Clasificar según su tipo.	Clasificar según el tipo para definir la prioridad necesaria. Nota. Cuando la comunicación sea solicitud de información, orientar y direccionar al usuario.	Auxiliar y/o Coordinador de Atención Usuario
3	Definir la instancia competente para el trámite.	Definir la instancia competente para el trámite de la petición, queja o reclamo.	Auxiliar y/o Coordinador de Atención Usuario
4	Registrar datos en aplicativo.	Registrar los datos de la petición, queja o reclamo en el aplicativo disponible en la intranet. Nota. Entregar al usuario soporte o constancia del radicado.	Auxiliar y/o Coordinador de Atención Usuario
5	Informar al Responsable la necesidad de dar respuesta.	Indicar al líder o responsable del servicio para consultar las respuestas o soluciones pendientes sobre las peticiones, quejas o reclamos radicados en el aplicativo disponible en la intranet.	Auxiliar y/o Coordinador de Atención Usuario
6	Elaborar respuesta al usuario.	Elaborar respuesta o contestación sobre el argumento expuesto por el usuario. Nota. En los casos que amerite investigación, la instancia investigadora resolverá la queja y suministrará a la Coordinación de Atención al Usuario la información pertinente con sus conclusiones, para dar respuesta definitiva al peticionario y cerrar el caso. Se tiene disponible el instructivo "IN-GC 2.2 Gestión de quejas a través del	Funcionario Responsable

Fecha: día ____ mes ____ año _____

	PROCESOS ESTRATÉGICOS	CÓDIGO: PR-AU TPQR
	GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE	VERSIÓN: Diciembre 2020
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VIGENCIA: 2021
		PAGINA: 2 de 4

		aplicativo".	
7	Verificar pertinencia de la respuesta.	Verificar la pertinencia de la respuesta presentada por el responsable. Nota. La respuesta debe ir acompañada de copia de los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones de la queja.	Coordinador de Atención Usuario
8	¿La respuesta es conforme? Si, ir a tarea No. 10. No, ir a tarea No.09.	¿La respuesta resuelve de fondo los motivos de la queja, reclamo o petición del usuario? Si, ir a tarea No. 10. No, ir a tarea No. 09.	Coordinador de Atención Usuario
9	Solicitar aclaración al responsable. Ir a tarea No. 05.	Solicitar al responsable aclaración o ampliación de la respuesta. Ir a tarea No. 05.	Coordinador de Atención Usuario
10	Entregar respuesta al usuario.	Entregar respuesta al usuario por los medios formales de comunicación. Nota. Archivar soporte de entrega para asegurar la trazabilidad del caso.	Coordinador de Atención Usuario
11	Verificar conformidad de respuesta.	Verificar la conformidad conseguida con la respuesta, estableciendo comunicación con el usuario, a través de los medios disponibles.	Coordinador de Atención Usuario
12	Consolidar información.	Consolidar la información de las comunicaciones recibidas y tramitadas y generar reporte contractual si aplica.	Coordinador de Atención Usuario
13	Analizar información y preparar informe.	Analizar la información y preparar informe para el comité de Atención al Usuario.	Auxiliar y/o Coordinador de Atención Usuario
14	Hacer seguimiento a los planes de mejoramiento.	Hacer seguimiento a los planes de mejoramiento necesarios resultantes del análisis de información, en los casos que corresponda.	Coordinador de Atención Usuario Funcionario Responsable
	Fin		

	PROCESOS ESTRATÉGICOS	CÓDIGO: PR-AU TPQR
	GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE	VERSIÓN: Diciembre 2020
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VIGENCIA: 2021
		PAGINA: 3 de 4



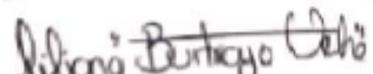
	PROCESOS ESTRATÉGICOS	CÓDIGO: PR-AU TPQR
	GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE	VERSIÓN: Diciembre 2020
	TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	VIGENCIA: 2021 PÁGINA: 4 de 4

CONTROL DE REGISTROS						
IDENTIFICACIÓN DEL REGISTRO		RESPONSABLE DE GENERAR EL REGISTRO QUIEN DILIGENCIA EL FORMATO	TIPO DE DOCUMENTO MEDIO (FÍSICO, MAGNÉTICO)	TIPO DE CONSERVACION		DISPOSICION FINAL
CODIGO	NOMBRE NOMBRE DEL FORMATO			GESTION	CENTRAL	
FR-GC 2.1	Recepción de requerimiento del usuario	Personal de Atención al Usuario	Físico	2 años	3 años	Conservación total

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA DE APROBACION			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
	AAAA	MM	DD	
1	2020	12	02	Documentación del proceso

ELABORÓ	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
LIZETH CAROLINA DURAN TINJACA	PRACTICANTE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

REVISÓ	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
LILIANA BUITRAGO URIBE	COORDINADORA PROGRAMAS ESPECIALES

APROBÓ (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)				
FIRMA	CARGO	FECHA		
		AAAA	MM	DD
	COORDINADORA PROGRAMAS ESPECIALES	2020	12	10

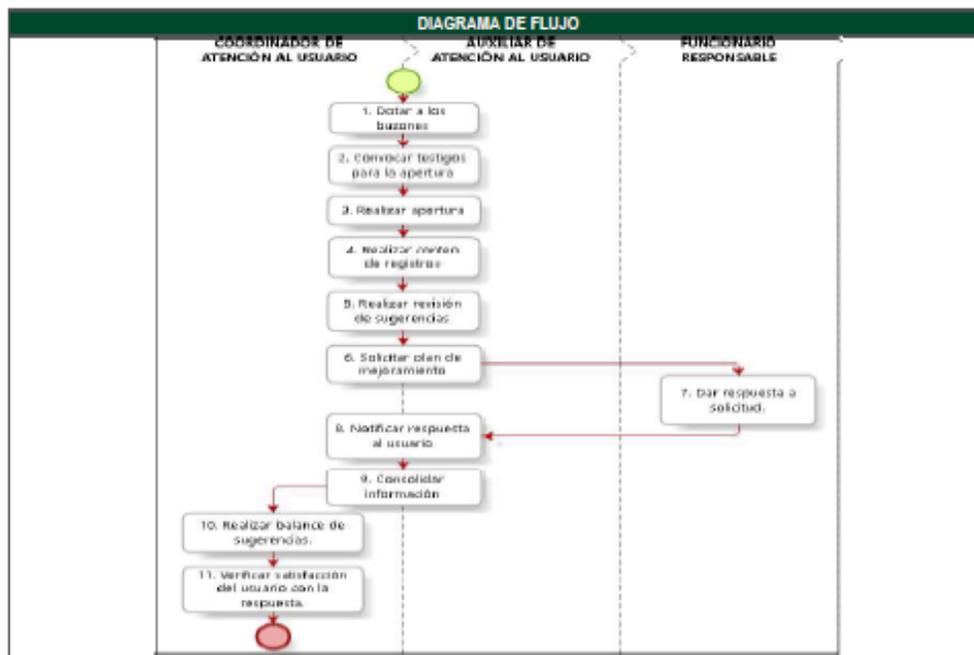
Fecha: día ____ mes ____ año _____

7.3 TRAMITE DE SUGERENCIAS

 U.T. RED INTEGRADA FISCAL - CUB	PROCESOS ESTRATÉGICOS	CÓDIGO: PR-AU TS
	GESTIÓN DE LA RELACION CON EL CLIENTE	VERSION: Diciembre 2020
	TRAMITE DE SUGERENCIAS	VIGENCIA: 2021
		PAGINA: 1 de 3

OBJETIVO:	Canalizar las sugerencias del usuario y asegurar una respuesta oportuna y efectiva y utilizar la información consolidada para la mejora de los servicios.		
ALCANCE:	Desde la apertura del buzón de sugerencias hasta la ejecución de los planes de mejoramiento.		
LIDER DE PROCEDIMIENTO:	Coordinador Programas Especiales		
DEFINICIONES			
Sugerencia: Es una propuesta, manifestación, insinuación o consejo de una idea que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios y cumplimiento de los objetivos que guardan relación con la misión de la IPS.			
REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO			
MA-GC 1 - Modelo De Atención Al Usuario.			
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1	Dotar a losbuzones.	Dotar a cada "buzón de sugerencias" de formatos y lapicero para el registro de las propuestas, manifestaciones, insinuaciones o consejos de los usuarios hacia la institución relacionadas con la misión de la misma.	Auxiliar y/o Coordinador de Atención Usuario
2	Convocar testigos para la apertura.	Solicitar al líder de sede o servicio y a un usuario el acompañamiento como testigos para realizar la apertura del buzón de sugerencias. Nota. La frecuencia para la apertura del buzón de sugerencias es de manera semanal.	Auxiliar y/o Coordinador de Atención Usuario
3	Realizar apertura.	Realizar la apertura teniendo la precaución de no perder alguno de los registros depositados.	Auxiliar y/o Coordinador de Atención Usuario
4	Realizar conteo de registros.	Realizar el conteo de la totalidad de los registros dejando constancia de la presencia de los testigos en el formato "FR-GC 2.5 "Apertura buzón de sugerencias" solicitando las firmas respectivas.	Auxiliar y/o Coordinador de Atención Usuario
5	Realizar revisión de sugerencias.	Realizar revisión de cada una de las sugerencias encontradas seleccionando aquellas que requieren atención directa del responsable del servicio involucrado para solicitar plan de mejoramiento.	Auxiliar y/o Coordinador de Atención Usuario
6	Solicitar plan de mejoramiento.	Solicitar al líder de proceso o servicio el plan de mejoramiento a la sugerencia que lo involucra con el servicio prestado.	Auxiliar y/o Coordinador de Atención Usuario
7	Dar respuesta a solicitud.	Dar respuesta formal a la sugerencia solicitada por la oficina de atención al usuario.	Funcionario Responsable
8	Notificar respuesta al usuario.	Notificar al usuario de manera formal la respuesta a la sugerencia radicada por el usuario. Nota. Cuando la respuesta sea para una sugerencia anónima, se publicará en la cartelera de atención al usuario durante una semana, indicando el número consecutivo de la comunicación, el contenido dejado por el usuario, la respuesta y de ser necesario el nombre del cargo involucrado en el trámite de esta.	Auxiliar y/o Coordinador de Atención Usuario
09	Consolidar información.	Consolidar la información de las comunicaciones recibidas y tramitadas y generar reporte contractual si aplica.	Auxiliar y/o Coordinador de Atención Usuario
10	Realizar balance de sugerencias.	Realizar balance de las sugerencias respondidas al cierre del mes elaborando acta con el análisis de los planes de mejoramiento implementados y su cierre definitivo.	Coordinador de Atención Usuario
11	Verificar satisfacción del usuario con la Respuesta.	A través de los medios disponibles, verificar la satisfacción del usuario con las respuestas dadas.	Coordinador de Atención Usuario
	Fin		

	PROCESOS ESTRATEGICOS	CÓDIGO: PR-AU TS
	GESTION DE LA RELACION CON EL CLIENTE	VERSION: Diciembre 2020
	TRAMITE DE SUGERENCIAS	VIGENCIA: 2021 PÁGINA: 2 de 3

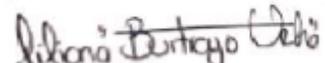


CONTROL DE REGISTROS						
IDENTIFICACIÓN DEL REGISTRO		RESPONSABLE DE GENERAR EL REGISTRO QUIEN DILIGENCIA EL FORMATO	TIPO DE DOCUMENTO MEDIO (FISICO, MAGNETICO)	TIPO DE CONSERVACION		DISPOSICION FINAL
CODIGO	NOMBRE NOMBRE DEL FORMATO			GESTION	CENTRAL	
FR-GC 2.2	RECEPCION DE SUGERENCIA O FELICITACION	USUARIO	FISICO	2 AÑOS	3 AÑOS	CONSERVACION TOTAL
FR-GM 2.5	APERTURA BUZON DE SUGERENCIA	USUARIO	FISICO	2 AÑOS	3 AÑOS	CONSERVACION TOTAL

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
	AAAA	MM	DD	
1	2020	12	02	Documentación del proceso

ELABORÓ	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
LIZETH CAROLINA DURAN TINJACA	PRACTICANTE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

	PROCESOS ESTRATEGICOS	CÓDIGO: PR-AU TS
	GESTION DE LA RELACION CON EL CLIENTE	VERSION: Diciembre 2020
	TRAMITE DE SUGERENCIAS	VIGENCIA: 2021 PÁGINA: 3 de 3

REVISÓ				
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO			
LILIANA BUITRAGO URIBE	COORDINADORA PROGRAMAS ESPECIALES			
APROBÓ (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)				
FIRMA	CARGO	FECHA		
		AAAA	MM	DD
	COORDINADORA PROGRAMAS ESPECIALES	2020	12	10

7.4 RADICACION DE SOLICITUDES OPS

		PROCESOS MISIONALES	
		REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	
		RADICACION DE SOLICITUDES DE OPS	
		CÓDIGO: PR-RC RSO	
		VERSION: Diciembre 2020	
		VIGENCIA: 2021	
		PAGINA: 1 de 6	
OBJETIVO:	Tramitar y generar Orden de Prestación de Servicios según listado anexo en el instructivo de "Radicación de Servicios a través del Aplicativo", para brindar satisfacción al cliente y el cumplimiento de sus requerimientos.		
ALCANCE:	Inicia con la recepción de la orden médica realizada por profesional externo o interno adscrito a la FMP, la cual por su nivel de complejidad requiere estudio y direccionamiento del servicio a prestar y definición del proveedor para el servicio; y finaliza con la entrega de la OPS al usuario del servicio solicitado o conducta definida.		
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Coordinador Programas Especiales		
DEFINICIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Referencia y contrarreferencia. Conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicas y administrativas que permiten prestar adecuadamente los servicios de salud a los pacientes, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios, en función de la organización de la red de prestación de servicios definida por la entidad responsable del pago. La referencia es el envío de pacientes o elementos de ayuda diagnóstica por parte de un prestador de servicios de salud, a otro prestador para atención o complementación diagnóstica que, de acuerdo con el nivel de resolución, de respuesta a las necesidades de salud. La contrarreferencia es la respuesta que el prestador de servicios de salud receptor de la referencia da al prestador que remitió. La respuesta puede ser la contra remisión del paciente con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la información sobre la atención prestada al paciente en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica. • Radicado. Es un número que se le asigna a la solicitud del usuario a través del sistema por medio del módulo de radicación, con el cual se le hace seguimiento al caso para garantizar la oportunidad en el servicio. • Integrar. Módulo dispuesto por la institución, donde se pueden realizar diversas consultas de los servicios de los usuarios, consulta de afiliados, consulta de incapacidades, agendas médicas, citas asignadas, servicios contratados, entre otros aspectos del proceso de atención. • Estado de Radicado. Es el estado en el que se encuentra la solicitud del servicio, puede ser: <ul style="list-style-type: none"> o <i>Pendiente.</i> Estado inicial posterior al radicado donde se pone en espera para realizar el proceso de direccionamiento. o <i>Autorizado.</i> Corresponde a la aprobación para la prestación del servicio. o <i>Sequimiento.</i> Corresponde al estado en el que se encuentra el servicio que ha sido autorizado, cargado en integrar y programado; encontrándose a la espera de realización. o <i>Anulado.</i> Estado en el cual se anula el radicado bien sea por un cargue de servicio a especialista errado, por cargue de servicio a especialidad errada, por servicio que no requiere radicación o por servicio cargado a unidad funcional errada. o <i>Cancelado.</i> Es el resultado del proceso en el cual el médico tratante define cancelarlo o el paciente desiste de realizarse el procedimiento. Para realizar la cancelación se debe exigir solicitud por escrito o disenso informado. o <i>Negado.</i> Cuando el servicio no es pertinente o no es racional bien sea por exclusión del plan de beneficios, por trámite particular o por inactivación del usuario en la base de datos. • Historia Clínica. Documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Dicho documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley. • Soporte digital. Documentos anexos solicitados al paciente necesarios para radicar el procedimiento diagnóstico o terapéutico solicitado por el médico. Este consta de historia clínica del médico tratante, orden médica para cirugía, exámenes paraclinicos, imágenes diagnósticas, biopsias, entre otros. • Usuario de municipios. Usuario que tiene asignada la IPS de atención primaria en un municipio donde la institución no cuenta con sede propia. • OPS. Orden de Prestación de Servicios. 			
REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO			
<ul style="list-style-type: none"> • IN-RC 1.3 Radicación de solicitudes de OPS a través de aplicativo. • PR-RC 1.1 Trámite de transcripciones OPS. 			
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1	Identificar la solicitud que requiere radicación.	Identificar en la recepción de documentos al paciente los servicios susceptibles de radicación según el listado anexo en el instructivo IN-RC 1.3 Radicación de	Auxiliar de Referencia y Contrarreferencia

Fecha: día ____ mes ____ año _____

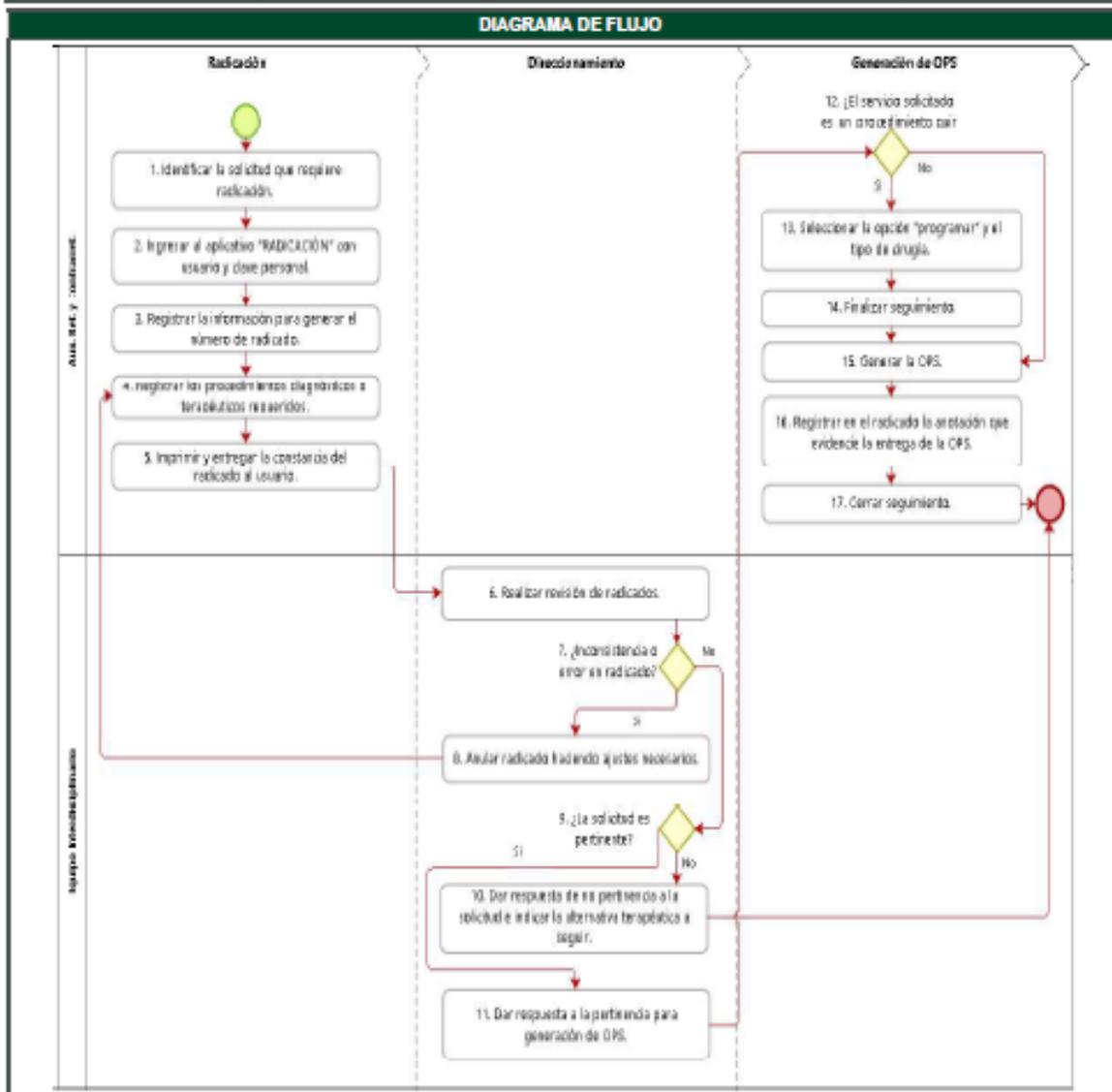
		PROCESOS MISIONALES	CÓDIGO: PR-RC RSO
		REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	VERSION: Diciembre 2020
		RADICACION DE SOLICITUDES DE OPS	VIGENCIA: 2021 PAGINA: 2 de 6
		<p>solicitudes de OPS a través de aplicativo.</p> <p>Nota. Revisar que la documentación y soportes clínicos del usuario estén completos, legibles, solicitados por prestadores de nuestra red (si son trámites particulares deben ser valorado por nuestros especialistas, a excepción de patologías urgentes) y que correspondan al servicio ordenado, verificando la vigencia de la historia clínica y orden médica.</p>	
2	Ingresar al aplicativo "RADICACIÓN" con Usuario y clave personal.	<p>Ingresar el aplicativo "RADICACIÓN" dispuesto en la Intranet regional para autenticarse, diligenciando el usuario y contraseña personal asignada por Sistemas la cual es intransferible.</p> <p>Nota. Si el usuario no se le ha suministrado, el funcionario debe solicitar al área de Sistemas su activación ya que no se puede acceder con el de otro funcionario.</p>	Auxiliar de Referencia y Contrareferencia
3	Registrar la información para generar el número de radicado.	<p>Registrar la información para generar el número de radicado, siguiendo los pasos descritos a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresar a la ruta "radicación/informe" consultado el histórico de solicitudes radicadas para servicios y medicamentos con su respectiva conducta establecida por el grupo interdisciplinario, verificando si el servicio requerido ya se encuentra radicado para evitar duplicarlo. Para consultar se registra el documento de identidad del usuario y se da clic en "buscar". • Si no hay ningún impedimento para radicar el servicio se debe ingresar a la ruta "radicación/ingreso" donde se despliega la ventana para registro de la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ✓ "Teléfono", Se debe actualizar el dato ya que aparece siempre en blanco. ✓ "Clase de procedimiento". Lista desplegable para la unidad funcional (diagnostico, medicamentos, cirugías, alto costo, implementos, cirugías alto costo, odontología). ✓ "IPS Recibe", Lista desplegable con las sedes para seleccionar donde se está radicando la solicitud. ✓ "Fecha de recepción", ✓ "Municipio" y "Departamento", Seleccionar cualquiera de los dos donde el usuario tiene radicados los servicios. ✓ "medico solicitante", Registra nombre del médico. ✓ "IPS solicitante", Registrar nombre de IPS donde se remite el paciente. ✓ "Diagnóstico", Registrar código CIE 10. ✓ "Especialización", Registrar la especialidad del médico tratante que solicita en servicio teniendo en cuenta si es interna o externa. ✓ Seleccionar los documentos presentados por el usuario. ✓ Registrar las observaciones que considere pertinentes para aclarar o ampliar solicitud. ✓ Finalizar seleccionando "Guardar" 	Auxiliar de Referencia y Contrareferencia
4	Registrar los servicios, medicamentos y dispositivos médicos.	<p>Registrar los servicios, medicamentos y dispositivos médicos, siguiendo los pasos descritos a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar el código CUPS o ATC según corresponda si es medicamento o procedimiento, según el anexo Listado de Servicios a Radicar. • Registrar la cantidad solicitada. • Se busca el código del servicio solicitado y se selecciona la opción "agregar". • Si se requiere otro procedimiento o medicamento continuar agregando hasta 	Auxiliar de Referencia y Contrareferencia

		PROCESOS MISIONALES	CÓDIGO: PR-RC RSO
		REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	VERSIÓN: Diciembre 2020
		RADICACION DE SOLICITUDES DE OPS	VIGENCIA: 2021
			PÁGINA: 3 de 6
		<p>terminar.</p> <ul style="list-style-type: none"> Finalizar con la opción "Terminar". <p>Nota. En caso de no encontrar el código CUPS en la base de datos se debe radicar en físico y enviar a nivel central la solicitud de corrección o creación de este aplicando el procedimiento para la parametrización o creación de servicios, medicamentos insumos y dispositivos médicos.</p> <p>Nota. La pestaña "verificar" está disponible para consultar el nombre de la cirugía, ayuda diagnóstica, medicamento, etc. Y puede ser útil para anexar el código CUPS que corresponde a la misma. En dicha pestaña está clasificada el modo de radicar: colocar el procedimiento por Cirugía Ambulatoria, Cirugía Alto Costo, Apoyo diagnóstico, Medicamentos y Suministros.</p> <p>Nota. Todos los datos deben coincidir con lo registrado en la orden en físico (la transcripción debe coincidir con la prescripción), si se presentan inconsistencias o errores en el nombre del especialista, la especialidad, el servicio, la prescripción (cantidad, dosis, vía administración, duración del tratamiento solicitado etc.), se debe informar al auditor médico para que confirme y realice la prescripción correcta.</p>	
5	Imprimir y entregar la constancia del radicado al usuario.	Imprimir y entregar constancia de radicado al usuario.	Auxiliar de Referencia y Contrareferencia
6	Realizar revisión de radicados.	<p>Realizar revisión de radicados ingresando a la pestaña "AUDITORIAS" para definir conducta.</p> <p>Nota. Se debe dar prioridad inmediata a los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tutela. Cáncer. Patología neurológica no cancerígena. Patología con alteración de vía biliar. Patología con alteración neurológica. Patologías en niños. <p>Nota. Tener en cuenta que solo al momento de revisar cada radicado es cuando se evidencia el tipo de diagnóstico, en caso de tutelas no se exige al usuario anexarla al momento de la solicitud del servicio.</p>	Equipo Interdisciplinario
7	¿Inconsistencia o error en radicado? Sí, ir a tarea No. 08. No, ir a tarea No. 09.	<p>¿Se presenta alguna inconsistencia o error en la solicitud radicada? Sí, ir a tarea No. 08. No, ir a tarea No. 09.</p> <p>Nota. Los errores o inconsistencias presentadas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ No requiere radicación. ✓ Radicado duplicado. ✓ Especialista errado. ✓ Especialidad errada. ✓ Carque de procedimiento no ordenado por el especialista. ✓ Sin el nombre del especialista que ordena la cirugía. ✓ Unidad funcional errada. ✓ IPS solicitante errada. ✓ Documentación anexa errada. 	Equipo Interdisciplinario
8	Anular radicado Haciendo ajustes necesarios.	<p>Anular el radicado, ingresando a la ruta "Auditoria/AnularRadicado" y aplicando los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Registrar el número del radicado a anular. En la columna conducta se da clic en el estado para que se habilita la 	Coordinador de Referencia y Contrareferencia o sede

		PROCESOS MISIONALES	CÓDIGO: PR-RC RSO
		REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	VERSIÓN: Diciembre 2020
		RADICACION DE SOLICITUDES DE OPS	VIGENCIA: 2021
			PÁGINA: 4 de 6
	Ir a tarea No.03.	<p>pantalla de anulación de radicado.</p> <ul style="list-style-type: none"> En el ítem "información" se debe registrar el motivo de anulación. Finalizar la anulación dando clic en "aceptar", <p>Ir a tarea No.03 para iniciar nuevamente el radicado o finalizar procedimiento en caso de no ser necesario.</p> <p>Nota. En caso de que el paciente desista o el médico cancele el procedimiento se debe cancelar el radicado.</p>	
9	¿La solicitud es pertinente? Sí, ir a tarea No. 11. No, ir a tarea No. 10.	<p>¿La solicitud es pertinente?</p> <p>Sí, ir a tarea No. 11. No, ir a tarea No. 10.</p>	Equipo Interdisciplinario
10	Dar respuesta de no pertinencia a la solicitud e indicar la alternativa terapéutica a seguir. Fin de procedimiento.	<p>Dar respuesta de no pertinencia a la solicitud según las condiciones observadas, las guías de práctica clínica basadas en la evidencia científica indicando la alternativa farmacoterapéutica a seguir.</p> <p>Nota. El acta se realiza por el enlace "Auditorías/Trámite de actas/Creación Acta negación" aplicando los pasos descritos a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se digita el número de documento y se da buscar. En la columna radicado se da clic en el número de radicado que se negó donde aparece la pantalla del acta de negación. Diligenciar los campos de descripción (servicio negado), justificación (Indicar el motivo de la negación), alternativas (Si hay alternativas para el servicio negado se registran una a una) y se registra el nombre y cargo del funcionario que niega el servicio. <p>Fin de procedimiento.</p>	Equipo Interdisciplinario
11	Dar respuesta a la pertinencia para generación de OPS.	Dar respuesta de la pertinencia a la solicitud para la generación de la orden de prestación del servicio seleccionando como respuesta "AUTORIZADO".	Equipo Interdisciplinario
12	¿El servicio solicitado es un procedimiento quirúrgico? Sí, ir a tarea No. 12. No, ir a tarea No. 15.	<p>¿El servicio solicitado es un procedimiento quirúrgico?</p> <p>Sí, ir a tarea No. 12. No, ir a tarea No. 15.</p>	Auxiliar de Referencia y Contrareferencia
13	Seleccionar la opción "programar" y el tipo de cirugía.	Seleccionar la opción "programar" y el tipo de cirugía a programar siguiendo el procedimiento PR-RC 1.5 Programación de Cirugías.	Auxiliar de Referencia y Contrareferencia
14	Finalizar seguimiento.	Finalizar el seguimiento del radicado con la opción "ACEPTAR" para mantenerlo actualizado.	Auxiliar de Referencia y Contrareferencia
15	Generar la OPS.	Generar la Orden de Prestación de Servicio y entregar al usuario aplicando lo definido en el procedimiento PR-RC 1.1 Trámite de transcripciones OPS.	Auxiliar de Referencia y Contrareferencia
16	Registrar en el radicado la anotación que evidencie la entrega de la OPS.	Registrar las anotaciones pertinentes que correspondan según el seguimiento a cada caso en el radicado del módulo.	Auxiliar de Referencia y Contrareferencia
17	Cerrar seguimiento.	Cerrar el seguimiento a cada radicado ingresando al módulo de "RADICACIÓN" en la ruta "Seguimiento" – "Seguimiento" y registrar las observaciones respectivas.	Auxiliar de Referencia y

 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB	PROCESOS MISIONALES	CÓDIGO: PR-RC R50
	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	VERSION: Diciembre 2020
	RADICACION DE SOLICITUDES DE OPS	VIGENCIA: 2021
		PÁGINA: 5 de 6

	Nota. El aplicativo de radicación debe ser actualizado diariamente (AUTORIZADO a SEGUIMIENTO y por último REALIZADO, según sea el caso).	Contrareferencia
FIN		



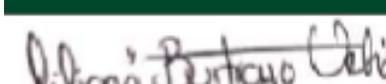
	PROCESOS MISIONALES		CÓDIGO: PR-RC RSO
	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA		VERSION: Diciembre 2020
	RADICACION DE SOLICITUDES DE OPS		VIGENCIA: 2021
			PÁGINA: 6 de 6

SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
SISTEMA DE INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	UBICACIÓN
Integrar	<p>El Aplicativo Integrar es el sistema de información más robusto y completo del mercado para el sector salud. Desarrollado con tecnologías de última generación que integran a través de subsistemas totalmente en línea, las áreas: administrativa, financiera, asistencial y operativa.</p> <p>Es un sistema de información modular, amigable, seguro, confiable y que opera en todos sus procesos 100% en tiempo real, generando una experiencia superior al personal asistencial y mejorando la atención y seguridad para el paciente; facilitando la toma de decisiones a través de herramientas de inteligencia de negocios que ayudan a la optimización del recurso y la optimización de los procesos institucionales, entre muchas otras ventajas.</p> <p>Integrar implementa las mejores prácticas para garantizar integridad, autenticación, disponibilidad y privacidad de la información, a través de infraestructura de hardware, redes y aplicativos que apoyan y complementan la seguridad sobre las bases de datos y la información que ellas contienen.</p>	Diarlo	Aplicativo instalado en cada equipo de la entidad.

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA DE APROBACION			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
	AAAA	MM	DD	
1	2020	12	02	Documentación del proceso

ELABORO	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
LIZETH CAROLINA DURAN TINJACA	PRACTICANTE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

REVISÓ	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
LILIANA BUITRAGO URIBE	COORDINADORA PROGRAMAS ESPECIALES

APROBO (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)				
FIRMA	CARGO	FECHA		
		AAAA	MM	DD
	COORDINADORA PROGRAMAS ESPECIALES	2020	12	10

Fecha: día ____ mes ____ año _____

7.5 MEDICION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO

	PROCESOS ESTRATÉGICOS	CÓDIGO: PR-AU MSU
	GESTION DE LA RELACION CON EL CLIENTE	VERSION: Diciembre 2020
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	VIGENCIA: 2021 PÁGINA: 1 de 3

OBJETIVO:	Realizar el seguimiento a los niveles de satisfacción del usuario.
ALCANCE:	Desde la definición del cronograma de mediciones hasta la verificación de la eficacia del plan de mejora.
LÍDER DE PROCEDIMIENTO:	Coordinador Programas Especiales

DEFINICIONES

- **Acciones de mejora:** Medida o conjunto de ellas que se toman con el fin de optimizar los rendimientos de los procedimientos de la organización en el ámbito oportuno (de calidad, medioambiente, etc.).
- **Encuesta:** Es una técnica o instrumento para la recolección de información en una investigación, mediante la cual se obtienen datos a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al universo total de la población objeto de estudio.
- **Encuestas presenciales:** Técnica de investigación en la que se aplica, directa y personalmente, una serie de preguntas estandarizadas, con el propósito de obtener información en el marco de una investigación. Tienen la ventaja de ser controladas y guiadas por el encuestador, además, se suele obtener más información que con otros medios (el teléfono y el correo).
- **Encuestas telefónicas:** Técnica de recolección de información en la que se aplica telefónicamente una serie de preguntas normalizadas y organizadas a un grupo de población determinado. Sus principales ventajas son: 1) se puede abarcar un gran número de personas en menos tiempo que la entrevista personal; 2) sus costos suelen ser bajos y; 3) es de fácil administración (hoy en día, existen softwares especializados para la gestión de encuestas telefónicas).
- **Medición:** Proceso básico de la ciencia que consiste en comparar un patrón seleccionado con el objeto o fenómeno cuya magnitud física se desea medir para ver cuántas veces el patrón está contenido en esa magnitud.
- **Satisfacción:** Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

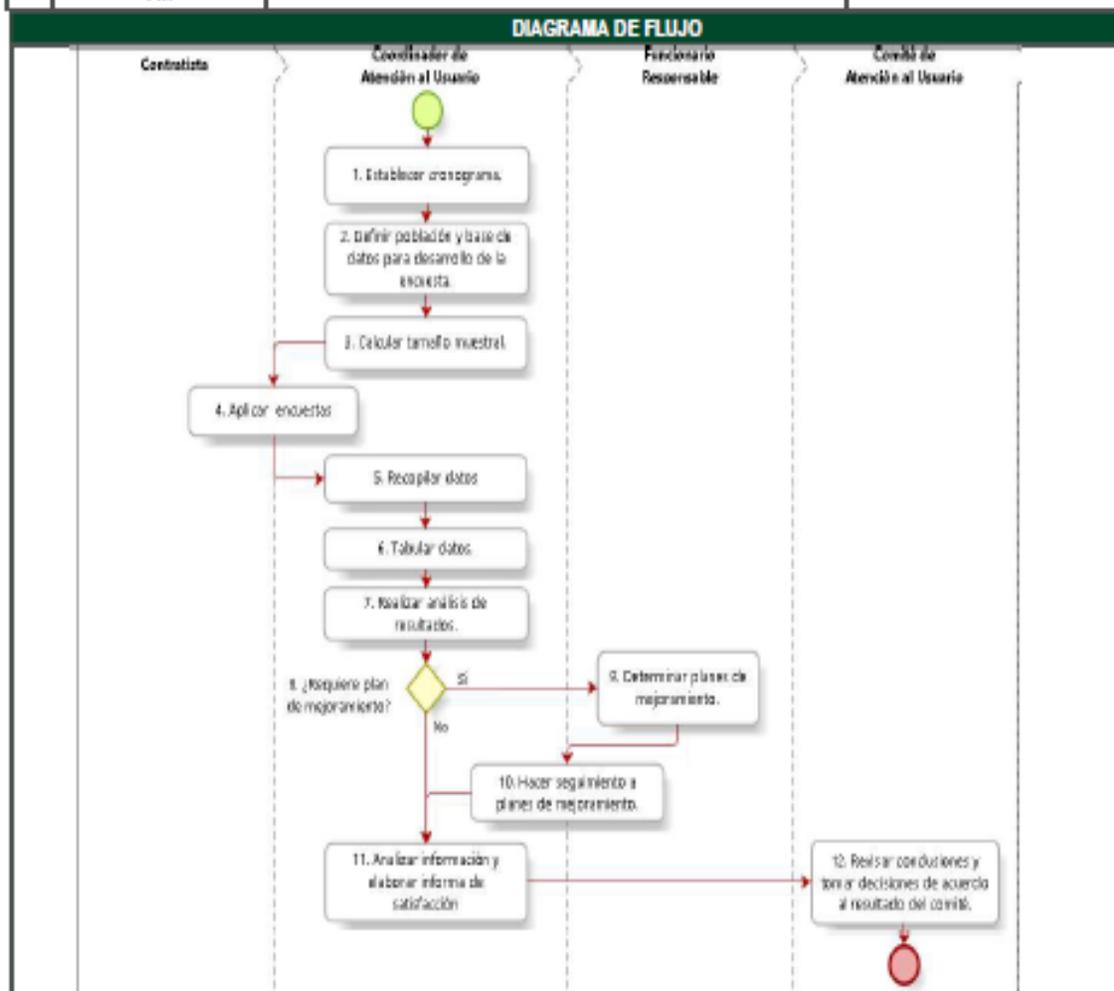
MA-GC 1 - Modelo De Atención Al Usuario.

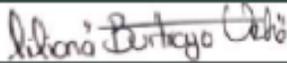
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
01	Establecer cronograma.	Establecer anualmente el cronograma de medición de la satisfacción de cada sede para los servicios.	Coordinación de Atención al Usuario
02	Definir población y base de datos para desarrollo de la encuesta.	Definir población y bases de datos para el desarrollo de la encuesta.	Coordinación de Atención al Usuario
03	Calcular tamaño muestral.	Calcular tamaño muestral de acuerdo con lo estipulado en el manual MA-GC 1 - Modelo De Atención Al Usuario. Nota. Para la aplicación de la encuesta telefónica, el tamaño muestral definido se envía al operador telefónico.	Coordinación de Atención al Usuario
04	Aplicar encuestas.	Aplicar las encuestas presenciales y/o por el operador telefónico. Nota. Para la aplicación de la encuesta utilizar el formato FR-GC 2.3 "Encuesta de satisfacción".	Contratista y/o Coordinación de Atención al Usuario
05	Recopilar datos	Recopilar los registros para soportar la aplicación de la encuesta. Nota. En ocasiones los entes de control y entidades contratantes solicitan el soporte físico de la encuesta para confrontarlo con las cifras generadas y reportadas en el ejercicio de la auditoría.	Coordinación de Atención al Usuario
06	Tabular datos.	Tabular los datos de cada una de las encuestas utilizando las herramientas informáticas dispuestas por la organización.	Coordinación de Atención al Usuario
07	Realizar análisis de resultados.	Realizar análisis del resultado de los indicadores evaluando la necesidad de definir planes de mejoramiento. Nota. La encuesta está diseñada para evaluar, además de la satisfacción global y la percepción de la recomendación de la IPS, también los atributos de calidad como son accesibilidad, oportunidad, calidad en la atención e infraestructura.	Coordinación de Atención al Usuario
	¿Requiere plan de mejoramiento?	¿El resultado refleja necesidad de implementar	

Fecha: día ____ mes ____ año ____

	PROCESOS ESTRATÉGICOS	CÓDIGO: PR-AU MSU
	GESTIÓN DE LA RELACION CON EL CLIENTE	VERSION: Diciembre 2020
	MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	VIGENCIA: 2021
		PAGINA: 2 de 3

08	Si, ir a tarea No. 09. No, ir a tarea No. 11.	planes de mejoramiento? Si, ir a tarea No. 09. No, ir a tarea No. 11.	Coordinación de Atención al Usuario
09	Determinar planes de mejoramiento.	Determinar planes de mejoramiento necesarios para eliminar las causas de la insatisfacción del usuario.	Funcionario responsable
10	Hacer seguimiento a planes de mejoramiento.	Hacer seguimiento a los planes de mejoramiento necesarios, en los casos que corresponda.	Coordinador de Atención Usuario Funcionario Responsable
11	Analizar información y elaborar informe de satisfacción.	Analizar la información y preparar informe de satisfacción para el comité de Atención al Usuario.	Coordinación de Atención al Usuario
12	Revisar conclusiones y tomar decisiones de acuerdo con el resultado del comité.	Revisar conclusiones y tomar decisiones, de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento PR-GC 2.3 "Comité de atención al usuario".	Comité de Atención al Usuario
	Fin		



UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB		PROCESOS ESTRATÉGICOS		CÓDIGO: PR-AU MSU		
		GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE		VERSIÓN: Diciembre 2020		
		MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO		VIGENCIA: 2021		
				PÁGINA: 3 de 3		
CONTROL DE REGISTROS						
IDENTIFICACIÓN DEL REGISTRO		RESPONSABLE DE GENERAR EL REGISTRO	TIPO DE DOCUMENTO	TIPO DE CONSERVACION		DISPOSICION FINAL
CODIGO	NOMBRE			QUIEN DILIGENCIA EL FORMATO	MEDIO (FÍSICO, MAGNETICO)	
FR-GC	Encuesta de Satisfacción	Usuario	Físico			2 años
FR-GM	Herramienta para Tabulación de Encuestas de Satisfacción	Auxiliar/Coordinador de Atención al Usuario	Físico	2 años	3 años	Conservación total
CONTROL DE CAMBIOS						
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN			DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		
	AAAA	MM	DD			
1	2020	12	02	Documentación del proceso		
ELABORÓ						
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO			
LIZETH CAROLINA DURAN TINJACA			PRACTICANTE ADMINISTRACION DE EMPRESAS			
REVISÓ						
NOMBRES Y APELLIDOS			CARGO			
LILIANA BUITRAGO URIBE			COORDINADORA PROGRAMAS ESPECIALES			
APROBÓ (GESTOR RESPONSABLE DEL PROCESO)						
FIRMA	CARGO	FECHA				
		AAAA	MM	DD		
	COORDINADORA PROGRAMAS ESPECIALES	2020	12	10		

8 FORMATOS SISTEMA PQRS

Con respecto al sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitación, en la UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña, requería reestructuración por tener un contenido obsoleto y por tal motivo fue necesario renovarlo para estar actualizado en el nuevo factor como es la Felicitación y ajustar formatos como acta de apertura, formato de control de quejas, formatos de quejas y reclamos.

El formato de PQRSF fue diseñado para usuarios que presenten de manera formal una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación a en la UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña, teniendo la oportunidad de registrar la PQRSF como anónima y sus inquietudes serán atendidas en forma oportuna.

A continuación, se encontrarán los diferentes tipos de formatos y el instructivo de uso de cada uno de ellos:

8.1 El formato de acta de apertura

Se deberá ser diligenciado por el funcionario del SIAU, donde deberá abrir el buzón en presencia de un usuario de en la UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña, y se contarán el total de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones que han sido interpuestas por otros usuarios, además debe registrar la fecha de dicha apertura, luego en el acta se mencionaran, los compromisos anteriores, las conclusiones y los compromisos adquiridos y tiene que ir firmado por el funcionario del SIAU, el líder de sede de la UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña, y el usuario.

 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS						FR-GC 2.5	
						Página -1 de 1	
						Versión 1	
Macroproceso	Procesos Estratégica		Proceso	Gestión de la Relación con el Cliente		Subproceso	Atención al usuario
FECHA APERTURA	DD	MM	AA	SEDE	Principal	BUZON	
TOTAL DE COMUNICACIONES ENCONTRADAS EN BUZON							
LIDER SEDE O SERVICIO						FIRMA	
FUNCIONARIO ATENCION AL USUARIO						FIRMA	
USUARIO						FIRMA	

Fuente: Pasante

Figura Apertura Buzón de Sugerencias

 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB		PROCESOS PRIORITARIOS				CODIGO:	
		SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO				FECHA:	
		ACTA DE APERTURA DEL BUZON				VERSION:	
ACTA DE APERTURA DE BUZON						FECHA	
						DIA	MES
CODIGO BUZON:	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL	
BUZON N°:							
TOTAL:							
COMPROMISOS ANTERIORES							
CONCLUSIONES							
COMPROMISOS ADQUIRIDOS							
NOMBRE: SIAU Y C.C		NOMBRE: COORDINADOR Y C.C				NOMBRE: TESTIGO Y C.C	
FUENTE: PASANTE							

Figura Acta de apertura de buzón

Fecha: día ____ mes ____ año _____

8.2 Formato encuesta Satisfacción

U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB				ENCUESTA DE SATISFACCIÓN		FR-GC 2.3					
						Página -1 de 1					
						Versión 1					
Macroproceso	Procesos Estratégica	Proceso	Gestión de la Relación con el Cliente	Subproceso	Atención al Usuario						
DATOS DEL SERVICIO											
SERVICIO EVALUADO		FECHA		No. DOC. IDENTIDAD							
FARMACIA											
ACCESIBILIDAD											
ASPECTOS EVALUADOS						N.A.	E	B	R	M	
Considera que la localización de la IPS y facilidad de acceso es:											
El horario de atención le parece:											
El tiempo empleado para solicitar cita es:											
El tiempo de espera para autorizar un servicio es:											
OPORTUNIDAD											
ASPECTOS EVALUADOS						N.A.	E	B	R	M	
La asignación de su cita (tiempo) fue:											
La autorización de procedimientos (tiempo) fue:											
La dispensación de medicamentos fue:											
CALIDAD EN LA ATENCIÓN											
ASPECTOS EVALUADOS						N.A.	E	B	R	M	
La atención recibida del personal administrativo (Autorizaciones, farmacia, secretarias, etc.) fue:											
La claridad en la información recibida fue:											
El profesional tratante le dio indicaciones claras y precisas sobre su estado de salud:											
Considera que el servicio prestado fue humanizado:											
INFRAESTRUCTURA											
ASPECTOS EVALUADOS						N.A.	E	B	R	M	
La limpieza de sala de espera y/o consultorios es:											
La limpieza de los baños es:											
La señalización de la sede le parece:											
TRAZADORAS											
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?:											
Definitivamente si		Probablemente si		Probablemente no		Definitivamente no		No informa			
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?:											
Muy buena		Buena		Regular		Mala		Muy Mala		No informa	
OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS											
Anote las observaciones y sugerencias que puedan ayudarnos a mejorar el servicio											

Fuente: Pasante

Figura Formato de Encuesta de Satisfacción

8.4 El formato de PQRSF

Fue diseñado para usuarios que presenten de manera formal una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación a la UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña.

Primero que todo el usuario deberá llenar la fecha de solicitud, el tipo de PQRSF, además el tener la oportunidad de registrar la PQRSF como anónima donde la respuesta será publicada en cartelera, sin necesidad de dejar sus datos personales, pero si el usuario quiere que sepa su identidad deberá llenar el inciso 1 donde se encontrara con la casilla de Nombres y apellidos, número de identificación, dirección, y el número de teléfono, el cual deberá diligenciarlo completamente; en el inciso 2 el usuario encontrara los diferentes tipos de servicio que presta la IPS y seleccionará el área donde va a interponer la PQRSF, además con la opción de colocar un nombre de un funcionario si es a quien va dirigida la solicitud, si aplica el caso; también se encontrara con el inciso 3 donde se describirá los hechos, además el formato le da la opción al usuario de que su solicitud vaya acompañada con un anexo, llegado el caso éste deberá colocar el tipo de anexo a agregar y finalmente se firma la solicitud. El funcionario del SIAU deberá recibir esta solicitud y darle al usuario dicho radicado.

 RECEPCION DE REQUERIMIENTO DEL USUARIO					FR-GC 2.1			
					Página - 1 de 1			
					Versión 1			
Macroproceso	Procesos Estratégica		Proceso	Gestión de la Relación con el Cliente		Subproceso	Atención al Usuario	
DEPARTAMENTO			MUNICIPIO			SEDE		
DATOS DE QUIEN INTERPONE EL REQUERIMIENTO								
TIPO DE AFILIADO				TIPO DOCUMENTO		No. DOCUMENTO		
COTIZANTE	BENEFICIARIO	ACOMPANANTE DEL PACIENTE (*)		C.C.	T.I.	R.C.	C.E. ^{OTRO}	
(*) PARENTESCO CON EL AFECTADO								
PADRE O MADRE	CONYUGUE O COMPANER(A)	HERMANO(A)		OTRO CUAL?				
DATOS DEL AFECTADO								
ENTIDAD ASEGURADORA	NOMBRES			APELLIDOS		EDAD		
DIRECCION				ZONA				
				URBANA		RURAL		
BARRIO	MUNICIPIO		DEPARTAMENTO		TELEFONO			
GRUPO ETNICO								
DIVERSIDAD SEXUAL								
DESPLAZADO POR VICTIMA DE CONFLICTO	SI	NO		DISCAPACITADO		SI	NO	
DATOS DE LA IPS O INSTITUCIÓN IMPLICADA								
NOMBRE DE LA IPS O INSTITUCIÓN			MUNICIPIO		DEPARTAMENTO		PROPIA	ADSCRITA
DEPENDENCIA INVOLUCRADA								
DESCRIBA LA QUEJA O RECLAMO:								
FIRMA DEL RECLAMANTE				DOCUMENTO DE IDENTIDAD				
ESPACIO EXCLUSIVO PARA CMQ								
FIRMA Y SELLO				NO. RADICACIÓN		FECHA RECEPCION		
CLASIFICACION	QUEJA	RECLAMO	URGENTE	PRIORITARIA	NO PRIORITARIA	FECHA RESPUESTA		

Fecha: día ____ mes ____ año _____

- ✓ Solicitar a la formulación de acciones, correctivas, preventivas o de mejora, para eliminar las causas de problemas existentes y potenciales que provengan de PQRSF a fin de prevenir la recurrencia y ocurrencia, respectivamente.
- ✓ Formular acciones correctivas, preventivas o de mejora para eliminar las causas de las PQRSF de mayor recurrencia o relevancia.
- ✓ Comunicarse con el usuario que presentó la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Felicitación, con el fin de conocer su satisfacción con la respuesta recibida. Esta comunicación se hará de manera aleatoria. En los casos en que el funcionario lo considere viable, según la cantidad de PQRSF recibidas, podrá evaluar la satisfacción del 100% de los usuarios de los cuales tenga datos de contacto. Los sondeos de satisfacción podrán realizarse a través de correos electrónicos, encuestas aleatorias, llamadas telefónicas o encuestas de evaluación del servicio, adicionalmente, se podrá realizar a través de un formulario en la web.
- ✓ Elaborar informe mensual estadístico sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y felicitación recibidos.
- ✓ Analizar los informes y, si es necesario, crear equipos de mejoramiento para tomar acciones que mejoren los procesos que originaron la PQRSF.

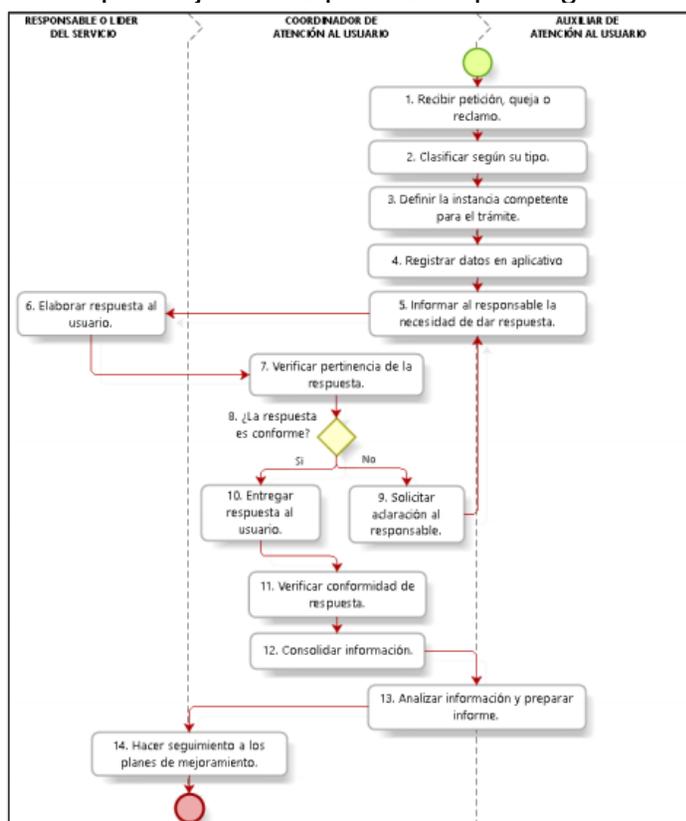


Figura 2 Flujograma del sistema PQRSF

Buzón de sugerencias y felicitaciones

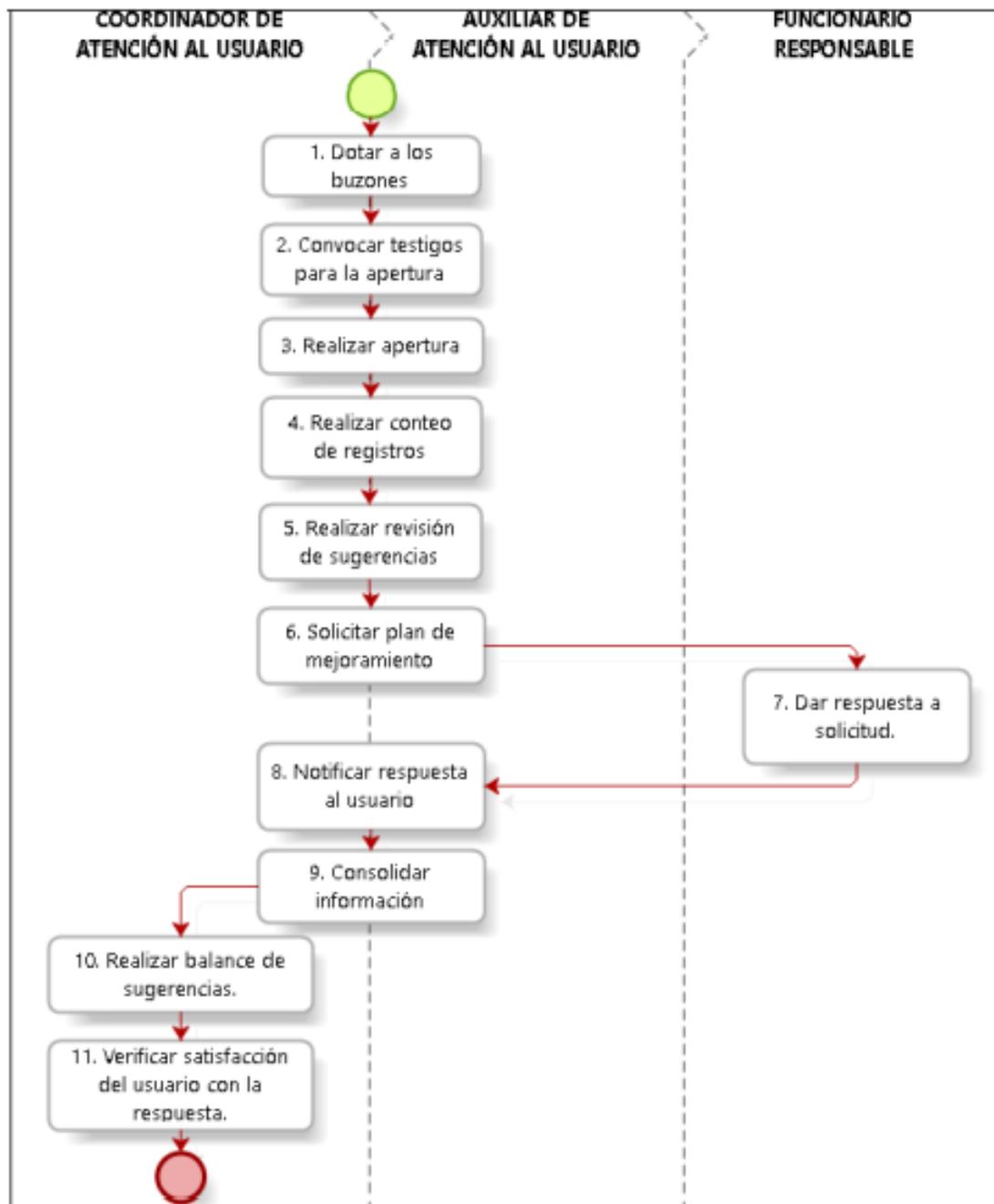


Figura 3 Buzón de Sugerencias

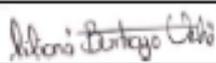
El buzón de sugerencias deberá estar en una parte visible para los usuarios de LA UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña, donde tendrán la oportunidad de dejar sus ideas y opiniones contribuyendo al mejoramiento de la institución.

La apertura para los buzones de sugerencias está estipulada cada 15 días, de acuerdo con el cronograma acordado, éstos están ubicados uno en la central de autorizaciones y en el interior de la UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña para brindar mayor accesibilidad a los usuarios.

Para las aperturas de los buzones de sugerencias, se deben abrir en presencia de un usuario de la IPS, en compañía del líder de sede la UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña, y el funcionario del SIAU, donde serán testigos de la cantidad de PQRSF encontradas en los buzones, estas personas a su vez deberán firmar el acta de apertura ratificando la presencia en el conteo de las solicitudes y se les dará a conocer los compromisos anteriores, las conclusiones y los compromisos adquiridos.

10 ANEXOS

10.1 COMITÉ ATENCION AL USUARIO PRIMER TRIMESTRE 2021

U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB		ACTA DE REUNION		FR-AR
				Página 1 de 8
				Versión 1 – Diciembre/2020
Área Temática	DIRECCIONAMIENTO	Proceso	DIRECCIONAMIENTO	
CIUDAD	LUGAR		FECHA REUNIÓN	
OCANA	SEDE OCANA		02/04/2021	
NOMBRE DE LA REUNIÓN			No. ACTA	
COMITÉ DE ATENCION AL USUARIO PRIMER TRIMESTRE AÑO 2021			1	
OBJETIVOS Y/O TEMAS DE LA REUNIÓN				
1	Revisar las quejas Reclamos y satisfacción al usuario en los meses de Enero, Febrero y Marzo en la Sede de Ocaña del año 2021.			
2	Revisar los buzones de sugerencias			
3	Verificar los resultados de Satisfacción en la sede Ocaña			
	Capacitaciones a los usuarios			
NOMBRE		CARGO	FIRMA	
Liliana Buitrago Uribe		Coordinadora Programas Especiales		
Lizeth Carolina Duran Tinjaca		Practicante Administración de Empresas		
Leandro Cáceres		Auxiliar de Atención al Usuario		
PERSONAS AUSENTES				
NOMBRE		CARGO		
RESPONSABLE DE LA ELABORACION DEL ACTA				
NOMBRE		CARGO		
Leandro Cáceres		Auxiliar de Atención al Usuario		
COMPROMISOS ANTERIORES				
COMPROMISO	RESPONSABLES		FECHA DE CUMPLIMIENTO	
Dar trámite y respuesta a las quejas de manera oportuna según su clasificación.	Atención al usuario		Mensual	
Revisar las carteleras cumplan con lo establecido en el formato para las recomendaciones de atención al usuario.	Atención al usuario		Mensual	
Realizar capacitaciones a los usuarios por correo electrónico debido alerta sanitaria covid-19	Atención al usuario		Mensual	
CONCLUSIONES				

Se da inicio a la reunión dando a conocer los indicadores del primer trimestre del 2021 que se especifican a continuación, es importante aclarar que estos indicadores se reportan mensualmente a la Fidupervisora.

Fecha: día ____ mes ____ año _____

 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB	ACTA DE REUNION		FR-AR
			Página 2 de 8
			Versión 1 – Diciembre/2020
Área Temática	DIRECCIONAMIENTO	Proceso	DIRECCIONAMIENTO

1. Informe de quejas y reclamos mes de enero, febrero, marzo:

En el mes de enero y febrero en la sede Ocaña no se recibieron quejas. en cuanto al mes de marzo se recibieron 2 quejas y 3 felicitaciones, las cuales fueron respondidas en el tiempo oportuno

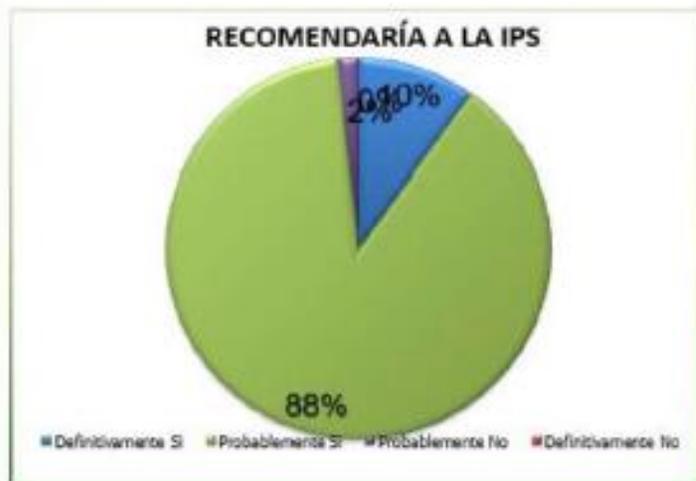
2. Informe de satisfacción en el primer trimestre:

Enero: Satisfacción patologías crónicas

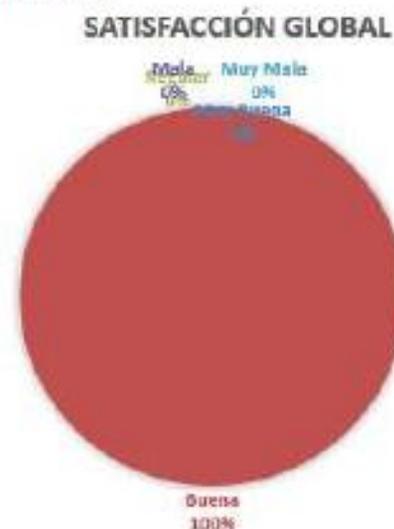


La prestación del Servicio de patologías crónicas en la sede Ocaña en términos generales cumplió con los índices de satisfacción, en los 14 ítems evaluados en el mes de enero del 2021. A nivel general se obtuvo una satisfacción del 100% clasificando como bueno, se puede concluir que los usuarios se sienten satisfechos y tienen buena perspectiva de la localización de la IPS y facilidad de acceso, el horario de atención, la limpieza de sala de espera y/o consultorio, la claridad de la información recibida, en el tiempo empleado para solicitar cita, y consideran que el servicio prestado fue humanizado por parte de nuestros profesionales médicos.

 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB	ACTA DE REUNION		FR-AR
			Página 3 de 8
			Versión 1 – Diciembre/2020
Área Temática	DIRECCIONAMIENTO	Proceso	DIRECCIONAMIENTO



En cuanto a las preguntas trazadoras, donde se les pregunta a los usuarios de la Sede Ocaña de la UT RED INTEGRADA FOSCAL CUB SEDE OCAÑA si recomendaría esta IPS el 98% de los encuestados contestaron que definitivamente si y probablemente si, lo que es una adecuada percepción de los servicios prestados por parte de esta entidad y el 2% contestaron que probablemente no. En cuanto a la pregunta ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?, se evidencia que el 100% de las personas encuestada respondieron su satisfacción como buena o muy buena.



Fecha: día ____ mes ____ año _____

 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB	ACTA DE REUNION		FR-AR
			Página 4 de 8
			Versión 1 – Diciembre/2020
Área Temática	DIRECCIONAMIENTO	Proceso	DIRECCIONAMIENTO

Febrero: Autorizaciones



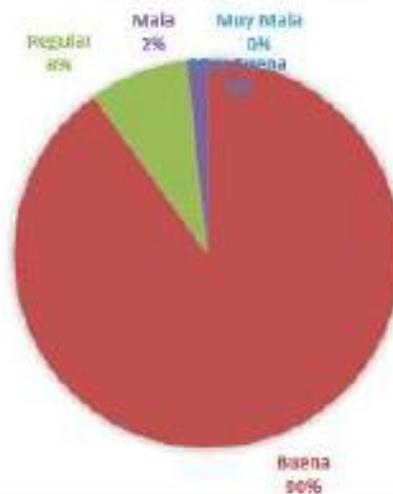
La prestación del Servicio de autorizaciones en la sede Ocaña en términos generales cumplió con los índices de satisfacción, en los 14 ítems evaluados en el mes de febrero del 2021. A nivel general se obtuvo una satisfacción del 90% clasificando como bueno, se puede concluir que los usuarios se sienten satisfechos y tienen buena perspectiva de la localización de la IPS y facilidad de acceso, el horario de atención, la atención recibida por parte del personal de referencia, la limpieza de sala de espera, la claridad de la información recibida, en el tiempo empleado para solicitar cita, y consideran que el servicio prestado fue humanizado por parte de nuestros profesionales médicos.



 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB	ACTA DE REUNION		FR-AR
			Página 6 de 8
			Versión 1 – Diciembre/2020
Area Temática	DIRECCIONAMIENTO	Proceso	DIRECCIONAMIENTO

En cuanto a las preguntas trazadoras, donde se les pregunta a los usuarios de la Sede Ocaña de la UT RED INTEGRADA FOSCAL CUB SEDE OCAÑA si recomendaría esta IPS el 97% de los encuestados contestaron que definitivamente si y probablemente sí, lo que es una adecuada percepción de los servicios prestados por parte de esta entidad y el 3% contestaron que probablemente no. En cuanto a la pregunta ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?, se evidencia que el 90% de las personas encuestada respondieron su satisfacción como buena o muy buena, el 8% como regular y el 2% muy mala.

SATISFACCIÓN GLOBAL



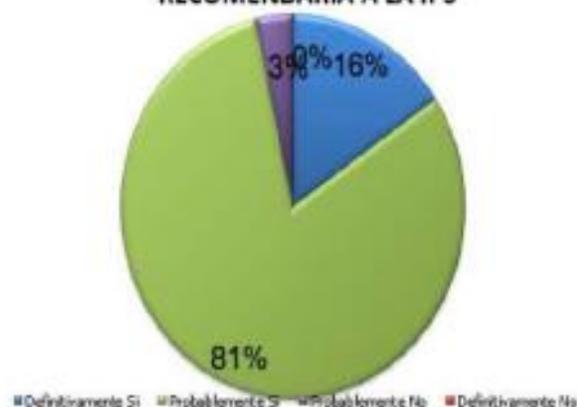
Marzo: Farmacia



 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB	ACTA DE REUNION		FR-AR
			Página 8 de 8
			Versión 1 – Diciembre/2020
Área Temática	DIRECCIONAMIENTO	Proceso	DIRECCIONAMIENTO

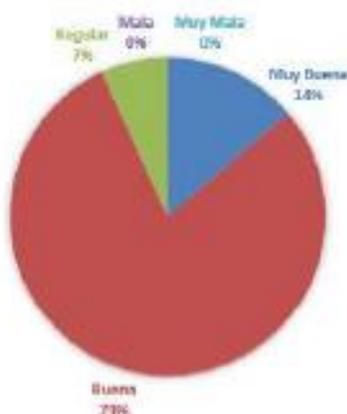
La prestación del Servicio en la sede Ocaña en términos generales cumplió con los índices de satisfacción, en los 14 ítems evaluados en el mes de marzo del 2021. A nivel general se obtuvo una satisfacción del 93% clasificando como bueno, se puede concluir que los usuarios se sienten satisfechos en el horario de atención, la dispensación de medicamentos, el personal tratante fue claro sobre su estado de salud y la limpieza en la sede de sala de espera y consultorio es buena.

RECOMENDARÍA A LA IPS



En cuanto a las preguntas trazadoras, donde se les pregunta a los usuarios de la Sede Ocaña de la UT RED INTEGRADA FOSCAL CUB SEDE OCAÑA si recomendaría esta IPS el 97% de los encuestados contestaron definitivamente si y probablemente si, lo que es una adecuada percepción de los servicios prestados por parte de esta entidad. En cuanto a la pregunta ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?, se evidencia que el 90% de las personas encuestadas, respondieron su satisfacción como buena o muy buena y el 7% como regular.

SATISFACCIÓN GLOBAL



 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB	ACTA DE REUNION		FR-AR
			Página 7 de 8
			Versión 1 – Diciembre/2020
Área Temática	DIRECCIONAMIENTO	Proceso	DIRECCIONAMIENTO

3. Reuniones de derechos y deberes de los usuarios y temas del servicio.

MES DE ENERO: En este mes se realizó envió de charlas por correos electrónicos a usuarios del magisterio según base de datos suministrada por el área de afiliación y registro a usuarios de sede Ocaña, debido a pandemia covid-19 y por evitar el uso de formatos en físico, acatando las órdenes impartidas en los lineamientos del ministerio de salud, donde se trataron los siguientes temas.

1. Derechos y deberes de los usuarios.
2. Información de coronavirus
3. aviso informativo links como radicar solicitudes ante la Fidupervisora
4. comunicado cambio de correos electrónicos áreas
5. Exclusiones contrato magisterio
6. números de contacto y correos para solicitar cita
7. Portabilidad
8. Requisitos para afiliar a beneficiarios

MES DE FEBRERO: En este mes se realizó envió de charlas por correos electrónicos a usuarios del magisterio según base de datos suministrada por el área de afiliación y registro a usuarios de sede Ocaña, debido a pandemia covid-19 y por evitar el uso de formatos en físico, acatando las órdenes impartidas en los lineamientos del ministerio de salud, donde se trataron los siguientes temas, total usuarios capacitados 60.

1. Derechos y deberes de los usuarios.
2. Información de coronavirus
3. Exclusiones contrato magisterio
4. Socialización de los requisitos para afiliación y registro.
5. Correos electrónicos para solicitar citas médicas y cancelarlas
6. Portabilidad

MES DE MARZO: En este mes se realizó envió de charlas por correos electrónicos a usuarios del magisterio según base de datos suministrada por el área de afiliación y registro a usuarios de sede Ocaña, debido a pandemia covid-19 y por evitar el uso de formatos en físico, acatando las órdenes impartidas en los lineamientos del ministerio de salud, donde se trataron los siguientes temas total usuarios capacitados 60.

1. Derechos y deberes de los usuarios.
2. links como radicar solicitudes ante la Fidupervisora
3. comunicado a usuarios ut red integrada foscal-cub Ocaña correos electrónicos y líneas telefónicas Con el fin de realizar los trámites desde casa.
4. Exclusiones contrato magisterio
5. Portabilidad usuarios
6. Correos electrónicos para solicitar citas médicas y cancelarlas.
7. Números de central telefónica

 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB	ACTA DE REUNION		FR-AR
			Página 8 de 8
			Versión 1 – Diciembre/2020
Área Temática	DIRECCIONAMIENTO	Proceso	DIRECCIONAMIENTO

Además, se resolvieron las dudas e inquietudes de los usuarios referente a la prestación del servicio por correo electrónico y por celulares de red disponibles para los usuarios. Los soportes de envíos reposan en la oficina de atención al usuario y en correo electrónico de atención al usuario.

4. Verificación de los Buzones de Sugerencias

Se realizó la apertura del buzón del mes de enero del 2021, no se encontró sugerencias, en el mes de marzo se encontraron 5 sugerencias, así mismo en el mes de abril, donde no se encontraron sugerencias, las cuales fueron respondidas con oportunidad, y en los tiempos establecidos no mayor a 5 días hábiles o 15 días, respuestas que reposan en la oficina de atención al usuario.

5. Verificación de la cartelera informativa en la sede Ocaña:

- Horario de atención
- Correos y números telefónicos para solicitar citas y cancelación de citas
- Numero de atención 24 horas de la ut red integrada FOSCAL-CUB
- Número de la Supersalud
- Derechos y deberes
- Resultados de la Satisfacción al usuario
- Respuesta a usuarios anónimo.
- Información atención por pico y cedula
- Aviso informativo links como radicar solicitudes ante la Fiduprevisora
- Correos disponibles para atención al usuario

COMPROMISOS ADQUIRIDOS		
COMPROMISO	RESPONSABLES	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Dar trámite y respuesta a las quejas de manera oportuna según su clasificación.	Atención al usuario	Mensual
Revisar las carteleras cumplan con lo establecido en el formato para las recomendaciones de atención al usuario.	Atención al usuario	Mensual
Realizar capacitaciones a los usuarios en las salas de espera 4 al mes.	Atención al usuario	Mensual

Fecha: día ____ mes ____ año _____

10.2 COMITÉ ATENCION AL USUARIO SEGUNDO TRIMESTRE 2021

 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB		ACTA DE REUNION		FR-AR
				Página 1 de 8
				Versión 1 - Diciembre 2020
Área Temática	DIRECCIONAMIENTO	Proceso	DIRECCIONAMIENTO	
CIUDAD	LUGAR		FECHA REUNIÓN	
OCAÑA	SEDE OCAÑA		02/07/2021	
NOMBRE DE LA REUNION			No. ACTA	
COMITÉ DE ATENCION AL USUARIO SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2021			2	
OBJETIVOS Y/O TEMAS DE LA REUNION				
1	Revisar las quejas Reclamos y satisfacción al usuario en los meses de Abril, Mayo y Junio en la Sede de Ocaña del año 2021.			
2	Revisar los buzones de sugerencias			
3	Verificar los resultados de Satisfacción en la sede Ocaña			
	Capacitaciones a los usuarios			
NOMBRE		CARGO		FIRMA
Liliana Buitrago Uribe		Coordinadora Programas Especiales		
Erika Yurley Prato Márquez		Coordinadora Sede Ocaña		
Lizeth Carolina Duran Tinjaca		Practicante Administración de Empresas		
Angie Paola Peña Paredes		Auxiliar de Atención al Usuario		
PERSONAS AUSENTES				
NOMBRE		CARGO		
RESPONSABLE DE LA ELABORACION DEL ACTA				
NOMBRE		CARGO		
Angie Paola Peña Paredes		Auxiliar de Atención al Usuario		
COMPROMISOS ANTERIORES				
COMPROMISO		RESPONSABLES	FECHA DE CUMPLIMIENTO	
Dar trámite y respuesta a las quejas de manera oportuna según su clasificación.		Atención al usuario	Mensual	
Revisar las carteleras cumplan con lo establecido en el formato para las recomendaciones de atención al usuario.		Atención al usuario	Mensual	
Realizar capacitaciones a los usuarios		Atención al usuario	Mensual	

Fecha: día ____ mes ____ año _____

 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB	ACTA DE REUNION		FR-AR
			Página 2 de 8
			Versión 1 - Diciembre 2020
Área Temática	DIRECCIONAMIENTO	Proceso	DIRECCIONAMIENTO
CONCLUSIONES			

Se da inicio a la reunión dando a conocer los indicadores del segundo trimestre del 2021 que se especifican a continuación, es importante aclarar que estos indicadores se reportan mensualmente a la Fidupervisora.

1. Informe de quejas y reclamos mes de abril, mayo, junio:

En el mes de abril se recibieron 21 quejas, en mayo 16, en cuanto al mes de junio se recibieron 23 quejas, las cuales fueron respondidas en el tiempo oportuno.

2. Informe de satisfacción en el segundo trimestre:

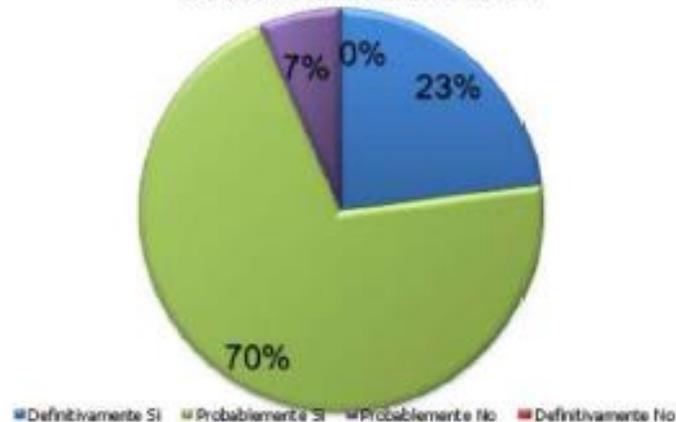
Abril: Todos los servicios



La prestación del Servicio en la sede Ocaña en términos generales cumplió con los índices de satisfacción, en los 14 ítems evaluados en el mes de abril del 2021. A nivel general se obtuvo una satisfacción del 89% clasificando como bueno, se puede concluir que los usuarios se sienten satisfechos en el tiempo empleado para solicitar cita, el tiempo de espera para autorizar un servicio, dispensación de medicamentos y consideran que el servicio prestado fue humanizado por parte de nuestros profesionales médicos, personal de referencia y contrareferencia.

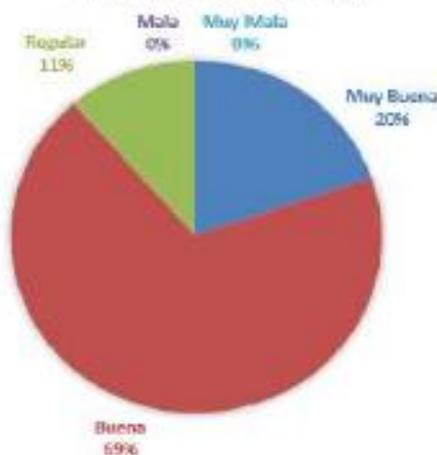
 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB	ACTA DE REUNION		FR-AR
			Página 3 de 8
			Versión 1 - Diciembre 2020
Área Temática	DIRECCIONAMIENTO	Proceso	DIRECCIONAMIENTO

RECOMENDARÍA A LA IPS



En cuanto a las preguntas trazadoras, donde se les pregunta a los usuarios de la Sede Ocaña de la UT RED INTEGRADA FOSCAL CUB SEDE OCAÑA si recomendaría esta IPS el 93% de los encuestados contestaron que definitivamente si y probablemente sí, lo que es una adecuada percepción de los servicios prestados por parte de esta entidad y el 7% contestaron que probablemente no. En cuanto a la pregunta ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?, se evidencia que el 89% de las personas encuestada respondieron su satisfacción como buena o muy buena, el 11% como regular.

SATISFACCIÓN GLOBAL

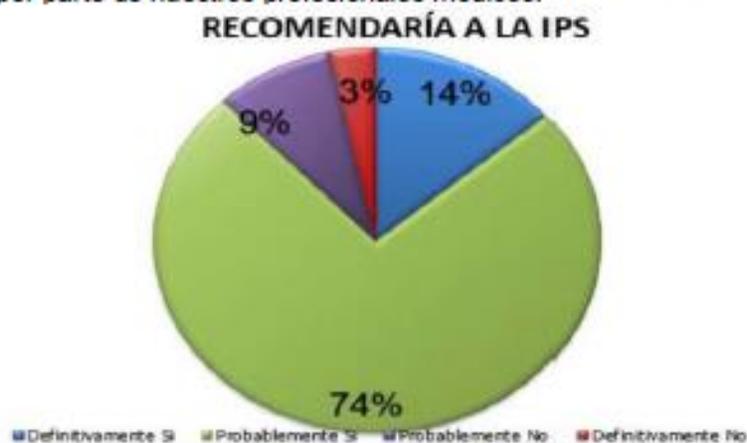


 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB	ACTA DE REUNION		FR-AR
			Página 4 de 8
			Versión 1 - Diciembre 2020
Área Temática	DIRECCIONAMIENTO	Proceso	DIRECCIONAMIENTO

Mayo: Odontología

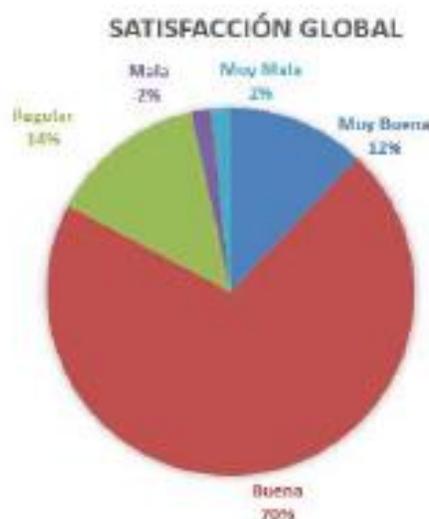


La prestación del Servicio en la sede Ocaña en términos generales cumplió con los índices de satisfacción, en los 14 ítems evaluados en el mes de abril del 2021. A nivel general se obtuvo una satisfacción del 83% clasificando como bueno, se puede concluir que los usuarios se sienten satisfechos la limpieza de sala de espera y/o consultorio, en la localización de la IPS y facilidad de acceso, la claridad de la información recibida, en el tiempo empleado para solicitar cita, y consideran que el servicio prestado fue humanizado por parte de nuestros profesionales médicos.



 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB	ACTA DE REUNION		FR-AR
			Página 6 de 8
			Versión 1 - Diciembre 2020
Area Temática	DIRECCIONAMIENTO	Proceso	DIRECCIONAMIENTO

En cuanto a las preguntas trazadoras, donde se les pregunta a los usuarios de la Sed Ocaña de la UT RED INTEGRADA FOSCAL CUB SEDE OCAÑA si recomendaría esta IPS el 88% de los encuestados contestaron que definitivamente si y probablemente si lo que es una adecuada percepción de los servicios prestados por parte de esta entidad y el 9% contestaron que probablemente no. En cuanto a la pregunta ¿Cómo calificarí su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de esta IPS?, se evidencia que el 82% de las personas encuestada respondieron con satisfacción como buena o muy buena, el 14% como regular.



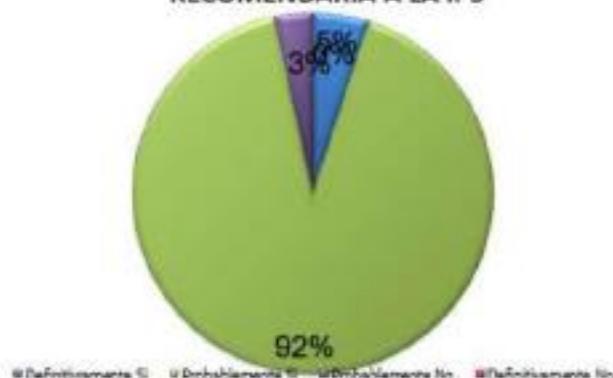
Junio: Medicina General



 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB	ACTA DE REUNION		FR-AR
			Página 8 de 8
			Versión 1 - Diciembre 2020
Área Temática	DIRECCIONAMIENTO	Proceso	DIRECCIONAMIENTO

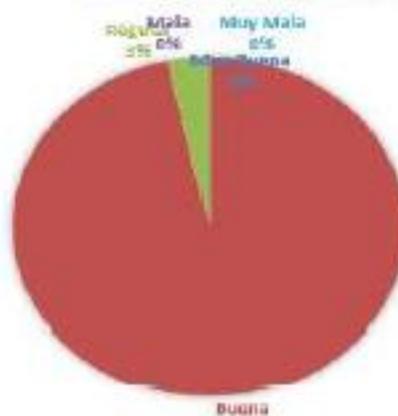
La prestación del Servicio en la sede Ocaña en términos generales cumplió con los índices de satisfacción, en los 14 ítems evaluados en el mes de junio del 2021. A nivel general se obtuvo una satisfacción del 97% clasificando como bueno, se puede concluir que los usuarios se sienten satisfechos la limpieza de sala de espera y/o consultorio, en la localización de la IPS y facilidad de acceso, la claridad de la información recibida, en el tiempo empleado para solicitar cita, y consideran que el servicio prestado fue humanizado por parte de nuestros profesionales médicos.

RECOMENDARÍA A LA IPS



En cuanto a las preguntas trazadoras, donde se les pregunta a los usuarios de la Sede Ocaña de la UT RED INTEGRADA FOSCAL CUB SEDE OCAÑA si recomendaría esta IPS el 97% de los encuestados contestaron que definitivamente sí y probablemente sí, lo que es una adecuada percepción de los servicios prestados por parte de esta entidad y el 3% contestaron que probablemente no. En cuanto a la pregunta ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?, se evidencia que el 97% de las personas encuestada respondieron su satisfacción como buena o muy buena, el 3% como regular.

SATISFACCIÓN GLOBAL



 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB	ACTA DE REUNION		FR-AR
			Página 7 de 8
			Versión 1 - Diciembre 2020
Área Temática	DIRECCIONAMIENTO	Proceso	DIRECCIONAMIENTO

3. Reuniones de derechos y deberes de los usuarios y temas del servicio.

MES DE ABRIL: En este mes se realizó envió de charlas por correos electrónicos a usuarios del magisterio según base de datos suministrada por el área de afiliación y registro a usuarios de sede Ocaña, debido a pandemia covid-19 y por evitar el uso de formatos en físico, acatando las órdenes impartidas en los lineamientos del ministerio de salud, donde se trataron los siguientes temas.

1. Derechos y deberes de los usuarios.
2. Información de coronavirus
3. aviso informativo links como radicar solicitudes ante la Fidupervisora
4. comunicado cambio de correos electrónicos áreas
5. números de contacto y correos para solicitar cita
6. Portabilidad
7. Requisitos para afiliar a beneficiarios

MES DE MAYO: En este mes se realizó charlas en las salas de espera de la sede a usuarios del magisterio total usuarios capacitados 60.

1. Derechos y deberes de los usuarios.
2. Recomendaciones generales para cuidado y medidas de bioseguridad en el hogar, aislamiento preventivo y lavado de manos.
3. Obesidad y control dietario
4. Paranoia en pandemia
5. Socialización de los requisitos para afiliación y registro.
6. Correos electrónicos para solicitar citas médicas y cancelarlas

MES DE JUNIO: En este mes se realizó charlas en las salas de espera de la sede a usuarios del magisterio total usuarios capacitados 60.

1. Afiliación y actualización de datos
2. Derechos y deberes de los usuarios.
3. Etiquetado nutricional
4. Recomendaciones generales para cuidado y medidas de bioseguridad en el hogar, aislamiento preventivo y lavado de manos.
5. Capacitación derechos y deberes de los usuarios.
6. links como radicar solicitudes ante la Fidupervisora
7. Correos electrónicos para solicitar citas médicas y cancelarlas con el fin de realizar los trámites desde casa.

Además, se resolvieron las dudas e inquietudes de los usuarios referente a la prestación del servicio por correo electrónico y por celulares de red disponibles para los

 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB	ACTA DE REUNION		FR-AR
			Página 8 de 8
			Versión 1 - Diciembre 2020
Área Temática	DIRECCIONAMIENTO	Proceso	DIRECCIONAMIENTO

usuarios. Los soportes de envíos reposan en la oficina de atención al usuario y en correo electrónico de atención al usuario.

4. Verificación de los Buzones de Sugerencias

Se realizó la apertura del buzón de los meses de abril, mayo y junio, en los cuales no se encontraron sugerencias. Resaltando que las sugerencias, quejas o felicitaciones deben ser respondidas con oportunidad, y en los tiempos establecidos no mayor a 5 días hábiles.

5. Verificación de la cartelera informativa en la sede Ocaña:

- Horario de atención
- Correos y números telefónicos para solicitar citas y cancelación de citas
- Numero de atención 24 horas de la ut red integrada FOSCAL-CUB
- Número de la Supersalud
- Derechos y deberes
- Resultados de la Satisfacción al usuario
- Respuesta a usuarios anónimo.
- Aviso informativo links como radicar solicitudes ante la Fidupervisora
- Correos disponibles para atención al usuario.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS		
COMPROMISO	RESPONSABLES	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Dar trámite y respuesta a las quejas de manera oportuna según su clasificación.	Atención al usuario	Mensual
Revisar las carteleras cumplan con lo establecido en el formato para las recomendaciones de atención al usuario.	Atención al usuario	Mensual
Realizar capacitaciones a los usuarios en las salas de espera, cuatro al mes.	Atención al usuario	Mensual

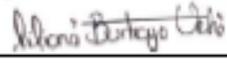
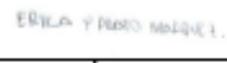
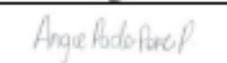
Fecha: día ____ mes ____ año _____

10.3 COMITÉ ATENCION AL USUARIO TERCER TRIMESTRE 2021

 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB	ACTA DE REUNION		FR-AR
			Página 1 de 8
			Versión 1-Diciembre 2021
Area Temática	DIRECCIONAMIENTO	Proceso	DIRECCIONAMIENTO

CIUDAD	LUGAR	FECHA REUNIÓN
OCANA	SEDE OCAÑA	04/10/2021
NOMBRE DE LA REUNIÓN		No. ACTA
COMITÉ DE ATENCION AL USUARIO TERCER TRIMESTRE AÑO 2021		3

OBJETIVOS Y/O TEMAS DE LA REUNIÓN	
1	Revisar las quejas Reclamos y satisfacción al usuario en los meses de Julio, agosto y septiembre en la Sede de Ocaña del año 2021.
2	Revisar los buzones de sugerencias
3	Verificar los resultados de Satisfacción en la sede Ocaña
	Capacitaciones a los usuarios

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Liliana Buitrago Uribe	Coordinadora Programas Especiales	
Erika Yurley Prato Márquez	Coordinadora Sede Ocaña	
Lizeth Carolina Duran Tinjaca	Practicante Administración de Empresas	
Angie Paola Peña Paredes	Auxiliar de Atención al Usuario	

PERSONAS AUSENTES	
NOMBRE	CARGO

RESPONSABLE DE LA ELABORACION DEL ACTA	
NOMBRE	CARGO
Angie Paola Peña Paredes	Auxiliar de Atención al Usuario

COMPROMISOS ANTERIORES		
COMPROMISO	RESPONSABLES	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Dar trámite y respuesta a las quejas de manera oportuna según su clasificación.	Atención al usuario	Mensual
Revisar las carteleras cumplan con lo establecido en el formato para las recomendaciones de atención al usuario.	Atención al usuario	Mensual
Realizar capacitaciones a los usuarios	Atención al usuario	Mensual

Fecha: día ____ mes ____ año _____

 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB	ACTA DE REUNION		FR-AR
			Página 2 de 8
			Versión 1-Diciembre 2020
Área Temática	DIRECCIONAMIENTO	Proceso	DIRECCIONAMIENTO

CONCLUSIONES

Se da inicio a la reunión dando a conocer los indicadores del tercer trimestre del 2021 que se especifican a continuación, es importante aclarar que estos indicadores se reportan mensualmente a la Fiduprevisora.

1. Informe de quejas y reclamos mes de julio, agosto, septiembre:

En el mes de julio se recibieron 17 quejas, en agosto 16, en cuanto al mes de septiembre se recibieron 18 quejas, las cuales fueron respondidas en el tiempo oportuno.

2. Informe de satisfacción en el segundo trimestre:

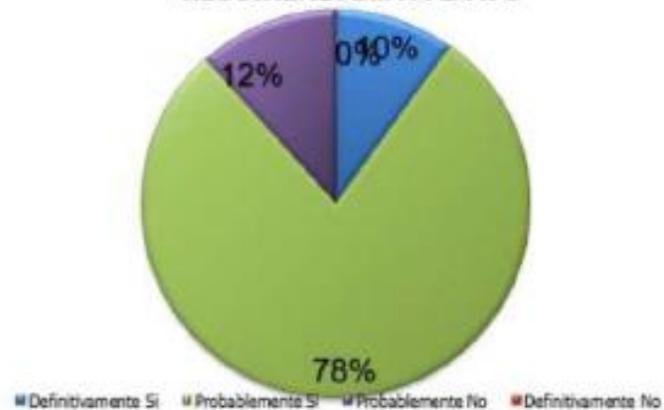
JULIO: Promoción y prevención



La prestación del Servicio en la sede Ocaña en términos generales cumplió con los índices de satisfacción, en los 14 ítems evaluados en el mes de julio del 2021. A nivel general se obtuvo una satisfacción del 93.33% clasificando como bueno, se puede concluir que los usuarios se sienten satisfechos en la localización de la IPS y facilidad de acceso, el horario de atención al público, la claridad de la información recibida, el profesional tratante fue claro sobre el estado de salud, la limpieza de consultorios o baños y consideran que el servicio prestado fue humanizado por parte de nuestros profesionales médicos.

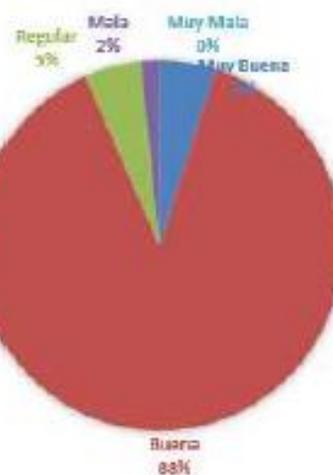
 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB	ACTA DE REUNION		FR-AR
			Página 3 de 8
			Versión 1-Diciembre 2020
Área Temática	DIRECCIONAMIENTO	Proceso	DIRECCIONAMIENTO

RECOMENDARÍA A LA IPS



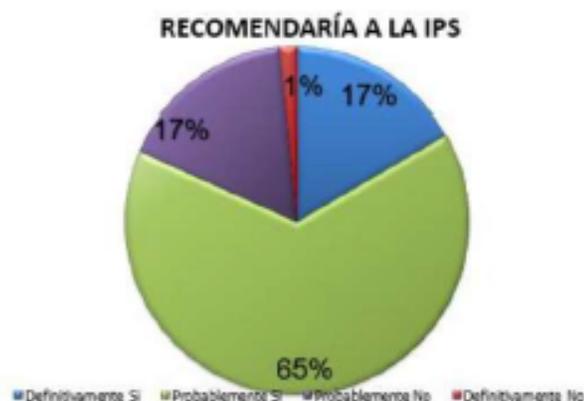
En cuanto a las preguntas trazadoras, donde se les pregunta a los usuarios de la Sede Ocaña de la UT RED INTEGRADA FOSCAL CUB si recomendaría esta IPS el 87% de los encuestados contestaron que definitivamente si y probablemente sí, lo que es una adecuada percepción de los servicios prestados por parte de esta entidad y el 12% contestaron que probablemente no. En cuanto a la pregunta ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?, se evidencia que el 93% de las personas encuestada respondieron su satisfacción como buena o muy buena, el 5% como regular.

SATISFACCIÓN GLOBAL



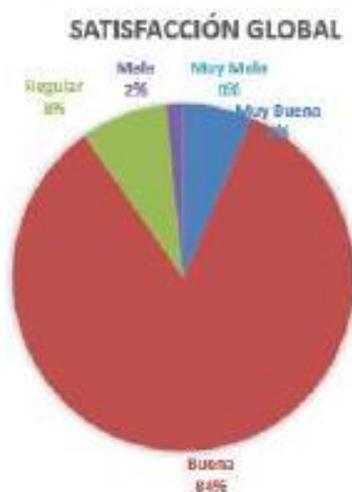
AGOSTO: Especialistas

La prestación del Servicio en la sede Ocaña en términos generales cumplió con los índices de satisfacción, en los 14 ítems evaluados en el mes de agosto del 2021. A nivel general se obtuvo una satisfacción del 90% clasificando como bueno, se puede concluir que los usuarios se sienten satisfechos en la localización de la IPS y facilidad de acceso, el horario de atención al público, la claridad de la información recibida, el profesional tratante fue claro sobre el estado de salud, la atención recibida por parte del personal de salud, la limpieza de consultorios o baños, consideran que el servicio prestado fue humanizado por parte de nuestros profesionales médicos y la satisfacción sobre la señalización de la sede.



 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB	ACTA DE REUNION		FR-AR
			Página 6 de 8
			Versión 1-Diciembre 2020
Área Temática	DIRECCIONAMIENTO	Proceso	DIRECCIONAMIENTO

En cuanto a las preguntas trazadoras, donde se les pregunta a los usuarios de la Sede Ocaña de la UT RED INTEGRADA FOSCAL CUB si recomendaría esta IPS el 82% de los encuestados contestaron que definitivamente sí y probablemente sí, lo que es una adecuada percepción de los servicios prestados por parte de esta entidad y el 17% contestaron que probablemente no. En cuanto a la pregunta ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?, se evidencia que el 90% de las personas encuestada respondieron su satisfacción como buena o muy buena, el 8% como regular.

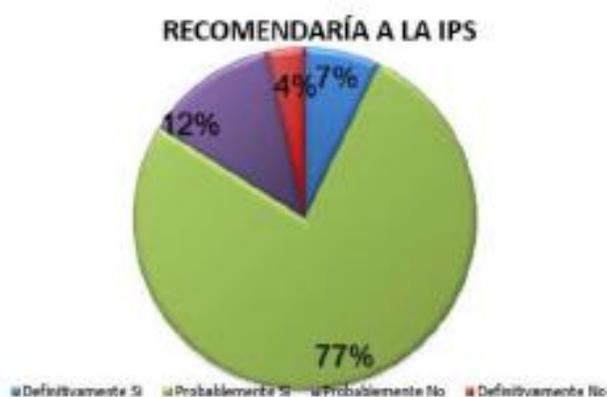


SEPTIEMBRE: Patologías crónicas

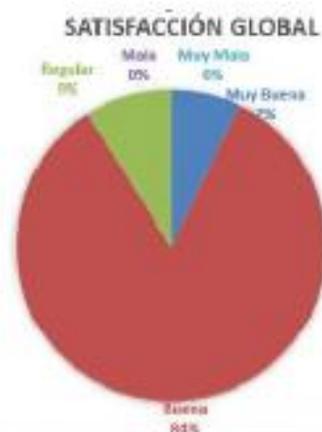


 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB	ACTA DE REUNION		FR-AR
			Página 6 de 8
	Versión 1-Diciembre 2020		
Área Temática	DIRECCIONAMIENTO	Proceso	DIRECCIONAMIENTO

La prestación del Servicio en la sede Ocaña en términos generales cumplió con los índices de satisfacción, en los 14 ítems evaluados en el mes de agosto del 2021. A nivel general se obtuvo una satisfacción del 90% clasificando como bueno, se puede concluir que los usuarios se sienten satisfechos en la localización de la IPS y facilidad de acceso, el horario de atención al público, la dispensación de medicamentos, la claridad de la información recibida, el profesional tratante fue claro sobre el estado de salud, la limpieza de consultorios o baños, y la satisfacción sobre la señalización de la sede.



En cuanto a las preguntas trazadoras, donde se les pregunta a los usuarios de la Sede Ocaña de la UT RED INTEGRADA FOSCAL CUB si recomendaría esta IPS el 89% de los encuestados contestaron que definitivamente sí y probablemente sí, lo que es una adecuada percepción de los servicios prestados por parte de esta entidad y el 11% contestaron que probablemente no. En cuanto a la pregunta ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?, se evidencia que el 91% de las personas encuestada respondieron su satisfacción como buena o muy buena, el 7% como regular.



 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB	ACTA DE REUNION		FR-AR
			Página 7 de 8
			Versión 1-Diciembre 2020
Área Temática	DIRECCIONAMIENTO	Proceso	DIRECCIONAMIENTO

3. Reuniones de derechos y deberes de los usuarios y temas del servicio.

MES DE JULIO: En este mes se realizó charlas presenciales, en las respectivas salas de espera en la sede Ocaña, con el debido distanciamiento social, acatando las órdenes impartidas en los lineamientos del ministerio de salud, donde se trataron los siguientes temas. Total, usuarios capacitados: 43

1. Derechos y deberes de los usuarios.
2. Información de coronavirus
3. aviso informativo links como radicar solicitudes ante la Fidupervisora
4. comunicado cambio de correos electrónicos áreas
5. números de contacto y correos para solicitar cita
6. Portabilidad
7. Requisitos para afiliar a beneficiarios

MES DE AGOSTO: En este mes se realizó charlas en las salas de espera de la sede a usuarios del magisterio total usuarios capacitados 35.

1. Derechos y deberes de los usuarios.
2. Recomendaciones generales para cuidado y medidas de bioseguridad en el hogar, aislamiento preventivo y lavado de manos.
3. Socialización de los requisitos para afiliación y registro.
4. Correos electrónicos para solicitar citas médicas y cancelarlas

MES DE SEPTIEMBRE: En este mes se realizó charlas en las salas de espera de la sede a usuarios del magisterio total usuarios capacitados 32.

1. Afiliación y actualización de datos
2. Derechos y deberes de los usuarios.
3. Requisitos para diferentes novedades (portabilidad, certificados de afiliación y novedades de afiliación)
4. Coreos electrónicos para solicitar citas médicas y cancelarlas con el fin de realizar los trámites desde casa.

Además, se resolvieron las dudas e inquietudes de los usuarios referente a la prestación del servicio por correo electrónico y por celulares de red disponibles para los usuarios. Los soportes de envíos reposan en la oficina de atención al usuario.

4. Verificación de los Buzones de Sugerencias

Se realizó la apertura del buzón de los meses de: julio, en el cual no se encontraron sugerencias, en agosto, se evidencia 3 sugerencias y septiembre, se evidenciaron 7 felicitaciones. Resaltando que las sugerencias, quejas o felicitaciones deben ser respondidas con oportunidad, y en los tiempos establecidos no mayor a 5 días hábiles.

 U.T. RED INTEGRADA FOSCAL - CUB	ACTA DE REUNION		FR-AR
			Página 8 de 8
			Versión 1-Diciembre 2020
Área Temática	DIRECCIONAMIENTO	Proceso	DIRECCIONAMIENTO

5. Verificación de la cartelera informativa en la sede Ocaña:

- Horario de atención
- Correos y números telefónicos para solicitar citas y cancelación de citas
- Numero de atención 24 horas de la ut red integrada FOSCAL-CUB
- Número de la Supersalud
- Derechos y deberes
- Resultados de la Satisfacción al usuario
- Respuesta a usuarios anónimo.
- Aviso informativo links como radicar solicitudes ante la Fiduprevisora
- Correos disponibles para atención al usuario.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS		
COMPROMISO	RESPONSABLES	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Dar trámite y respuesta a las quejas de manera oportuna según su clasificación.	Atención al usuario	Mensual
Revisar las carteleras cumplan con lo establecido en el formato para las recomendaciones de atención al usuario.	Atención al usuario	Mensual
Realizar capacitaciones a los usuarios en las salas de espera, cuatro al mes.	Atención al usuario	Mensual

Fecha: día ____ mes ____ año _____

11 EVIDENCIAS

11.1 Guía rápida de información (1)

INSCRIPCIÓN DE BENEFICIARIOS: REQUISITOS.

La inscripción del beneficiario al servicio de salud requiere, en todos los casos, el diligenciamiento por parte del afiliado de un formulario de inscripción.

El prestador deberá realizar la inscripción de los nuevos beneficiarios de los servicios de salud y remitir a Fiduprevista S.A. el formulario y los documentos soporte necesarios durante los cinco (5) días siguientes al diligenciamiento del formulario de inscripción. Además del formulario, el afiliado o beneficiario debe presentar la siguiente documentación que acredite las condiciones legales para su inscripción:

Para acreditar la calidad de cónyuge del afiliado: <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro civil del matrimonio. 2. Documento de identificación vigente. 3. Declaración del beneficiario sobre condición de trabajo o dependencia económica y afiliación a seguridad social, según formato de Fiduprevista S.A. 	Para acreditar la calidad de Compañero(a) permanente del afiliado: <ol style="list-style-type: none"> 1. Documento de identificación vigente. 2. Declaración juramentada de convivencia con compañero(a) permanente. 3. Declaración del beneficiario sobre condición de trabajo o dependencia económica y afiliación a seguridad social, según formato de Fiduprevista S.A.
Para acreditar la calidad de hijos menores de 19 años: <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro civil en donde conste el parentesco. 2. Cédula de ciudadanía vigente. 	Para acreditar la calidad de padres: <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro civil en donde conste el parentesco. 2. Cédula de ciudadanía vigente. 3. Declaración del beneficiario sobre condición de trabajo o dependencia económica y afiliación a seguridad social, según formato de Fiduprevista S.A.
Para hijos entre 19 y 25 años: <ol style="list-style-type: none"> 1. Registro civil en donde conste el parentesco. 2. Cédula de ciudadanía vigente. 	Para acreditar la incapacidad permanente de los hijos mayores de 19 años: <ol style="list-style-type: none"> 1. Certificación anual expedida en concordancia con lo establecido en el Decreto 1352 de 2014 y las normas que lo actúen o lo modifiquen, o sentencia de interdicción judicial.

#QUÉDATEENCASA

Si tienes dudas acerca del COVID 19, síntomas, sospechas o deseas recibir información, comunícate a nuestras líneas exclusivas y un profesional te atenderá.

DEPARTAMENTO	LÍNEA DE ATENCIÓN EXCLUSIVA COVID 19	LÍNEA DE ATENCIÓN EXCLUSIVA COVID 19	LÍNEA DE ATENCIÓN EXCLUSIVA COVID 19
Santander	Dúrama: 8022279796 Nequeima: 8100923293	Cúcuta: 071 857 8795 Cúcuta: 071 857 8794	071 857 8795 071 857 8794
Norte de Santander	315 780 2103 Ocaña: 317 337 0340 07600 110064	330 271 4512 071 980 2105	07600 03346 310 337 0340
Cesar	315 741 9452 07600 110064 Aguachica: 317 448 8301	320 565 3159 310 633 2291	310 633 2291
Arauca	071 885 2780 317 436 9112	350 412 0127	195

¿QUIÉNES SOMOS?

La Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB, es una alianza estratégica entre la Fundación Oftalmológica de Santander (FOSCAL) y la Clínica Urgencias Bucaramanga (CUB), las cuales se encuentran técnica, científica y humanamente preparadas para atender las exigencias de salud de los afiliados al Fondo Nacional del Magisterio y sus beneficiarios, ubicados en los departamentos de Arauca, Cesar, Norte de Santander y Santander, con un alto grado de Responsabilidad, Calidad y Calidez en los servicios: Médicos Asistenciales. Para ello, la Unión Temporal Red Integrada FOSCAL-CUB utiliza su experiencia, recursos tecnológicos, conocimiento especializado y todos los medios disponibles a su alcance para cumplir a cabalidad con el objeto del contrato suscrito y responder de manera integral por la administración y prestación de los servicios médicos asistenciales necesarios para garantizar el Plan de Salud del Magisterio a todos los afiliados de la Región 7, de acuerdo con el modelo de salud definido por Fiduprevista S.A.

Conozca sus DERECHOS

- A un trato humanizado, digno y equitativo.
- A recibir una atención oportuna y de calidad.
- A la cercanía de los servicios.
- A no ser discriminados por razón de sexo, género, raza, religión o por su propia situación de salud.
- A una comunicación clara y asertiva.
- A que se le facilite la atención prioritaria en los casos de urgencia.
- A ser informado de todo lo referente a su atención, tanto en cuanto al nivel de atención como al nivel de aprendizaje.

CONTÁCTENOS

Promoción y Prevención
Nini san.patologiaoca@utr7magisterio.com
Jefe Emma san.pvmoca@utr7magisterio.com

Autorizaciones
Addy san.referencia1oca@utr7magisterio.com
Yasmily san.referencia2oca@utr7magisterio.com

Quiomoterapias y Cirugías
Yeniteth san.referencia3oca@utr7magisterio.com

Citas medicina General y Odontología
Yurdy san.referencia4oca@utr7magisterio.com

Seguimiento Tutelas y Derechos de petición
Carolina san.referencia5oca@utr7magisterio.com

Atención al usuario y archivo Clínico
siau@utr7magisterio.com
siau@utr7magisterio.com
san.atencionusuarioca@utr7magisterio.com
san.archivoca@utr7magisterio.com

Afiliaciones, Novedades y Certificaciones
nor.afiliacion@utr7magisterio.com

Teléfonos Institucionales:

5613343 – 5610681 – 5695901

Celular: 3133480953

(Consultas Médico General – Consultas Odontología)

Nuestra Sede:
Calle 8B Carrera 21 # 28A-19 Barrio Sequiscentenario - Ocaña (N. de Sder.)

TRASLADOS

El contratista no asumirá los costos de traslados de pacientes en el caso de requerir servicios ambulatorios en los siguientes casos, salvo que el médico señale la necesidad de transporte en ambulancia dentro del municipio de origen. Entre los municipios conurbados, las áreas metropolitanas y la capital, o cuando el costo del transporte sea menor o igual a un (1) salario mínimo legal diario vigente (SMLDV) por trayecto. Para los afiliados en poblaciones dispersas se reconocerá el costo del transporte terrestre, fluvial o aéreo, incluso dentro del mismo municipio, para acudir a los servicios tanto básicos como especializados, cuando este transporte regularmente cueste más de un (1) salario mínimo diario, con el fin de suprimir dicha barrera de acceso a los servicios de salud.

En los casos de menores de quince (15) años o personas en alto grado de discapacidad, que requieran de la compañía de un familiar, el medio de transporte empleado para el acompañante será el mismo que se emplee para el paciente, conforme a las condiciones de seguridad del transporte a utilizar y el costo será asumido por la entidad.

Cumpla con sus DEBERES

- Cuidar de su salud y la de los demás.
- Participar y responsabilizarse de su proceso de atención y tratamiento.
- Buscar un trato respetuoso y digno al personal asistencial y demás pacientes.
- Informar de forma clara y oportuna lo relativo a su estado de salud, deterioro físico y condiciones relacionadas con su seguridad social.
- Colaborar con el cumplimiento de las normas de bioseguridad, de prevención y de protección y del comportamiento.
- Cuidar y hacer uso responsable de los recursos de salud.
- Compartir y colaborar con el personal asistencial y demás pacientes.
- Actualizar información registrada en la base de datos cuando sea necesario.

UT RED INTEGRADA FOSCAL -CUB SEDE OCAÑA

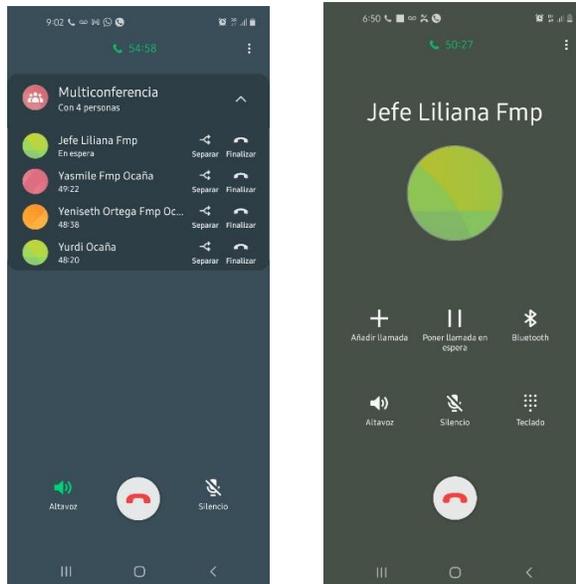
Guía Rápida De Información

EXCLUSIONES

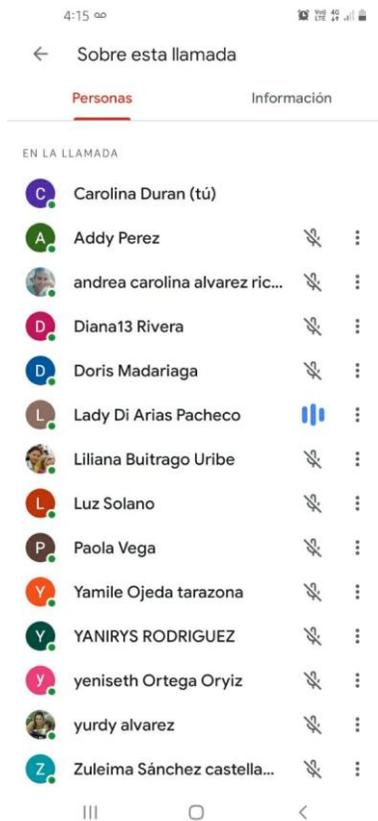
EXCLUSIONES Se consideran exclusiones aquellos procedimientos no contemplados dentro del plan de atención de este régimen de excepción y que se describen a continuación.

- Tratamientos de infertilidad. Entiéndase como los tratamientos y exámenes cuyo fin único y esencial sea el embarazo y la procreación.
- Tratamientos considerados estéticos, cosméticos o santuarios no encaminados a la restitución de la funcionalidad perdida por enfermedad o la grave afectación estética por trauma o cirugía mayor.
- Todos los tratamientos quirúrgicos y medicamentos considerados experimentales o los no autorizados por las sociedades científicas debidamente reconocidas en el país, así se realicen y suministren por fuera del territorio Nacional.
- Se excluyen expresamente todos los tratamientos médico-quirúrgicos realizados en el exterior.
- Se excluyen todos los medicamentos no autorizados por el INVIMA o el ente regulador correspondiente.
- Se excluyen tecnologías en salud sobre las cuales no exista evidencia científica, de seguridad o costo efectividad o que tengan alertas de seguridad o falta de efectividad que recomienden su retiro del mercado, de acuerdo con la normalidad vigente.
- Tratamientos de ortodoncia, implantología, dispositivos prótesis en cavidad oral y blanqueamiento dental en la atención odontológica.
- Prestaciones de salud en instituciones no habilitadas para tal fin dentro del sistema de salud.
- No se suministrarán artículos santuarios, cosméticos, complementos vitamínicos (excepto los relacionados con los Programas de Promoción y Prevención) líquidos para lentes de contacto, tratamientos capilares, Champús, jabones, enjuagues bucales, cremas dentales, cepillo y seda dental y demás elementos de aseo, jabones, cremas hidratantes, anti-solares, drogas para la memoria, edulcorantes o sustitutos de la sal, anorexígenos, anti-solares y cremas hidratantes serán cubiertas cuando sean necesarios para el tratamiento de la patología integral del paciente.
- No se reconocerán servicios por fuera del ámbito de la salud salvo algunos servicios complementarios y necesarios para el adecuado acceso a los servicios como el caso del transporte.
- Calzado Ortopédico
- Los pañales de niños y adultos y las toallas higiénicas.

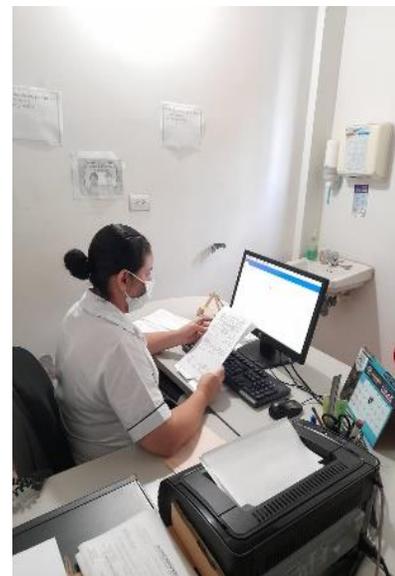
11.2 Llamadas con equipo de trabajo



11.3 Reuniones con el equipo de trabajo meet



11.4 Socialización con el personal de la sede Ocaña (Manuales Funciones Y procedimientos)



Fecha: día ____ mes ____ año _____



11.5 APLICACIÓN ENCUESTA A USUARIOS EN SEDE OCAÑA



ENCUESTA DE SERVICIO.

Objetivo: Efectuar un diagnóstico para identificar la calidad del servicio del usuario en **UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB**

ORIENTACIONES: Esta encuesta será de uso exclusivo del investigador, los resultados no serán publicados, solo son del análisis del pasante para detectar falencias y proponer alternativas de mejora.

Solo marca con una **X** la opción que consideres se ajusta a tu concepto.

- + ¿Cómo califica los servicios que ofrece la institución **UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB**?
¿Excelente ___ Bueno ___ Regular ___ Malo ___ Por qué? _____
- + ¿Usted alguna vez ha interpuesto una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación a la **UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB**?
¿SI ___ NO ___ Por qué? _____
- + ¿De qué manera ha interpuesto petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación a la **UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB**?
¿Verbal ___ Escrita ___ correo electrónico _____
- + ¿En términos generales ¿Cómo ha sido el nivel de satisfacción de acuerdo a la respuesta de la solicitud dada por parte de la **UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB**?
¿Excelente ___ Bueno ___ Regular ___ Malo ___ Por qué? _____
- + ¿Usted tiene conocimiento de los deberes y derechos del usuario?
SI ___ NO ___
- + ¿Las instalaciones de la **UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB** cuenta con elementos, de señalización que permite identificar rutas de evacuación y manejo de elementos de desechos (basura)?
SI ___ NO ___
- + ¿De qué forma solicita usted la asignación de citas?
Telefónicamente ___ Presencial ___ Web ___
- + ¿La asignación de citas especializadas es a tiempo cortos o debe esperar mucho para ser asignadas? Sí No
porque: _____

- + ¿Cómo califica el trato brindado por el personal de la **UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB**?
Excelente ___ Bueno ___ Regular ___ Malo ___ Porque? _____

Fecha: día ___ mes ___ año _____



- ✚ ¿Cómo considera que fue atendido durante su consulta médica?
Excelente ___ Bueno ___ Regular ___ Malo ___ Porque? _____
- ✚ ¿El médico le explico con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o el resultado de la consulta?
SI ___ NO ___ Por qué? _____
- ✚ ¿le entregaron todos los medicamentos que el médico tratante le signo?
SI ___ NO ___ Por qué? _____
- ✚ ¿El tiempo que usted espero para ser atendido por el personal de la **UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB** fue?
Demorado ___ Adecuado _____
- ✚ ¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?
SI ___ NO ___ Por qué? _____
- ✚ ¿te han brindado atención oportuna y has obtenido información registrada en el archivo?
SI ___ NO ___ Por qué? _____
- ✚ ¿te han llevado un control a tiempo sobre la promoción y prevención del riesgo cardiovascular?
SIEMPRE ___ ALGUNAS VECES ___ NUNCA ___ Por qué? _____
- ✚ ¿En la promoción y prevención te citan a tiempo y te entregan todos los medicamentos de control en la **UT RED INTEGRADA FOSCAL- CUB**, seccional Ocaña?
SIEMPRE ___ ALGUNAS VECES ___ NUNCA ___ Por qué? _____

Fecha: día ___ mes ___ año _____



Fecha: día ____ mes ____ año _____

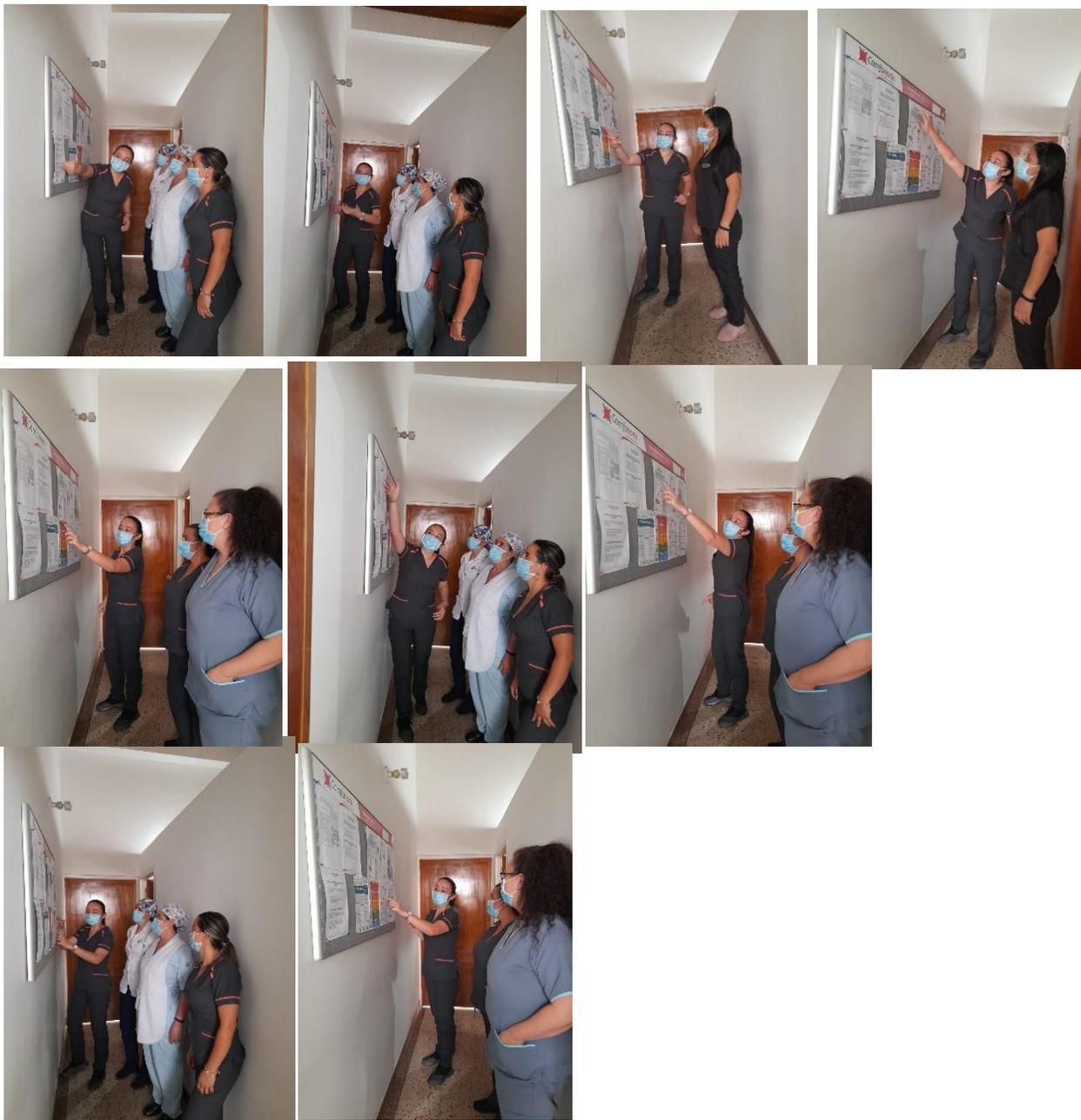


11.6 SOCIALIZACION RUTA DE ATENCION AL USUARIO



Fecha: día ____ mes ____ año _____





11.7 SOCIALIZACION GUIA RAPIDA DE INFORMACION CON USUARIOS





12 APORTES SIGNIFICATIVOS DE LA EXPERIENCIA

- ✓ La destreza lograda durante mis prácticas profesionales contribuyo a reforzar los saberes adquiridos durante el proceso de formación los cuales puedo aplicar en cualquier campo laboral
- ✓ Adquisición de saberes pertinentes a mi desempeño profesional y personal
- ✓ La socialización de ideas, la confrontación de desafíos y conocimientos me permitieron retroalimentar saberes con las diversas dinámicas que enriquecieron los acciones y decisiones tomadas en mi saber hacer
- ✓ Mejoramiento continuo del trabajo en equipo generando en cada colaborador sentido de pertenencia y responsabilidad con sus actividades delegadas lo cual es el resultado reflejado en el día a día.
- ✓ Identificando las debilidades de cada colaborador se reforzo cada área y actividad mediante retroalimentación (dialogo personal, socialización de manuales y procesos).

13 CONCLUSIONES

Se realizó la asistencia en los procesos administrativos como profesional de apoyo en la empresa UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña.

De acuerdo con los objetivos de la pasantía se logró identificar por medio del cuestionario aplicado a los usuarios de la UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña, la calidad del servicio que presta la empresa, lo cual arrojo que en la organización se encontraban inconsistencias en la asignación de citas telefónicas, mal trato de parte de las auxiliares de referencia y contra referencia, desconocimiento de los derechos y deberes de los usuarios, claridad en las fórmulas médicas, demora en la atención por parte de los médicos especialistas, demora en la entrega de en los medicamentos. Por tal motivo se tuvo que identificar oportunidades de mejora como socializar el manual del usuario a los pacientes de la UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña, buscar opciones para mejorar la calidad de las medicinas que se suministra. Igualmente se diseñaron estrategias que contribuyeran a la optimización de la prestación del servicio como el realizar capacitación a los colaboradores, específicamente a las auxiliares de referencia y contra referencia, sobre servicio al cliente, responder de manera oportuna a las PQRSF de los usuarios, mejorar el sistema de apartar citas presenciales, la asignación de citas y contribuir a la optimización del servicio, disminuir el tiempo de espera para atender a los usuarios, en fin se trató de abordar los diferentes temas para optimizar el servicio y así brindar con eficiencia y eficacia las necesidades e inquietudes de los usuarios con el

propósito de crear un buen ambiente laboral tanto como para los funcionarios de la UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña, como la relación armónica entre funcionario y usuario.

Por otra parte, se ejecutó el manual del usuario, donde permitió a los afiliados en general que conocieran los derechos, deberes y exclusiones que contempla el contrato, fue socializado y explicado a los pacientes donde tuvieron la oportunidad de conocer y aclarar todas sus inquietudes. Se logró realizar la documentación del sistema de PQRSF y se dio a conocer los pasos para el trámite de éste, además se diseñó y se socializó los formatos de PQRSF, donde los usuarios conocieron una nueva forma de exponer cualquier petición, quejas, reclamos, sugerencia, o felicitación, ya que se presentaban de forma verbal.

Finalmente se desarrolló el manual de funciones de la UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña, donde contiene información específica por cargo en la IPS y puntos específicos como identificación y objetivo general del cargo, descripción de responsabilidades generales y específicas; además, Se realizó el manual de procedimientos d donde se da a conocer cada proceso en la institución.

14 RECOMENDACIONES

Se le recomienda a la UT RED INTEGRADA FOSCAL-CUB, seccional Ocaña, aplicar las oportunidades de mejora y las estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo, para lograr de esta manera la optimización del servicio a los usuarios.

Realizar evaluación y seguimiento acerca del comportamiento e inquietudes de los usuarios, además se le sugiere que ponga en ejecución los formatos de PQRSF.

Aplicar los manuales de funciones y procedimientos para tener un mejoramiento continuo en la prestación del servicio.

Periódicamente realizar los diagnósticos respectivos a cada dependencia con sus respectivas evaluaciones y así realizar los ajustes pertinentes para que cada día sea mejor el desempeño de los funcionarios y lograr un servicio de calidad para el magisterio Norte Santandereano.

15 BIBLIOGRAFIA

- ✓ República de Colombia Ministerio de salud y protección social. Ley estatutaria 1751 Declarada EXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante sentencia C-634 de 2015 Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones del congreso de Colombia
Disponible en:

Fecha: día ____ mes ____ año _____

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=60733>
Consultada el 2 de noviembre de 2016.

- ✓ República de Colombia Decreto 1757 de 1994. Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=21850>. Consultado el 15 de noviembre de 2016.
- ✓ República de Colombia. Resolución 3046 de septiembre de 2012. Por la cual se reglamentan las modalidades de radicación y trámite de peticiones. Las definiciones de PQRS y las exigencias de las oficinas de quejas y reclamos. Disponible en: <http://wsp.presidencia.gov.co/normativa/dapre/Documents/Resolucion-3046-20-sep-2012-PSQR.pdf>. Consultado el 15 de noviembre de 2016.
- ✓ República de Colombia. Ministerio de Salud Pública. Decreto 1725 de 1999. Por el cual se dictan normas de protección al usuario y se dictan otras disposiciones. Disponible en: http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/decreto_1725_1999.htm. Consultado el 15 de noviembre de 2016.
- ✓ República de Colombia. Ministerio de Salud. Resolución 0741 de marzo de 1997 Por la cual se imparten instrucciones sobre seguridad personal de usuarios para Instituciones y demás Prestadores de servicios de salud. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%200741%20DE%201997.pdf. Consultado el 15 de noviembre de 2016.
- ✓ República de Colombia Ministerio de la protección Social. Resolución 1817 de 2009. Por medio de la cual se definen los lineamientos de la Carta de Derechos de los Afiliados y de los Pacientes en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la Carta de Desempeño de las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado, y se dictan otras disposiciones. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resolucion-1817-de2009.pdf>. Consultado el 15 de noviembre de 2016.
- ✓ República de Colombia, Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución número 429 de 2016. Por medio de la cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%200429%20de%202016.pdf. Consultado el 15 de noviembre de 2016
- ✓ República de Colombia. Ministerio de Salud y protección social. Calidad y humanización del servicio. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PI/Paginas/calidad-humanizacionatencion.aspx>. Consultado el 21 de noviembre de 2016.

Publicaciones

- ✓ SERNA, H. 2006. Conceptos básicos. En Servicio al cliente (pp.19-27) Panamericana editorial LTDA Colombia.
- ✓ SERNA, P. 2006. Del servicio al cliente a la gestión de clientes. En Servicio al cliente (pp.29-39). Colombia: Panamericana editorial Ltda.
- ✓ Definición ABC. Tu Diccionario hecho fácil. 2006-2016. Disponible en: <http://www.definicionabc.com/economia/servicio.php>. Consultado el 21 de noviembre de 2016.
- ✓ PEREIRA, Javier E. 2011. Atributos de calidad en salud. Disponible en: <http://es.slideshare.net/JAPECO69/atributos-de-la-calidad-en-salud>. Consultado el 21 de noviembre de 2016.
- ✓ <https://www.utredintegradafoscal-cub.com/nosotros/mision-y-vision>
- ✓ <https://www.utredintegradafoscal-cub.com/atencion-al-usuario/radicacion-de-solicitudes>
- ✓ <https://www.utredintegradafoscal-cub.com/atencion-al-usuario/referencia-y-contrareferencia>
- ✓ <https://www.utredintegradafoscal-cub.com/atencion-al-usuario/manual-del-usuario>
- ✓ <https://www.utredintegradafoscal-cub.com/atencion-al-usuario/portafolio-de-servicios/promocion-y-prevencion>



**U.T. RED INTEGRADA
FOSCAL - CUB**

Certificación de cumplimiento

Yo, , identificado con cédula de ciudadanía No. de , actuando en representación legal de la empresa , con NIT No. - , certifico que el (la) estudiante, en desarrollo de su práctica profesional, social o solidaria, ha cumplido con las funciones asignadas, aportando al proceso de mejora de la organización, cumplimiento que es avalado por , persona encargada de la supervisión dentro de la organización, que se desempeña como .

La presente certificación se firma en original el día del mes de del año .

Firma:

Nombre:

Documento de Identidad: de

Empresa:

Cargo:

Firma:

Nombre:

Documento de Identidad: de

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA

Programa:

Fecha: día ____ mes ____ año _____