

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 1 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021



Empresa Social del Estado
POPAYÁN E.S.E.

Trabajamos de 

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 2 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

Tabla de contenido

Introducción.....	3
1.Estructura Organizacional.....	4
2. Política de calidad.....	5
3. Visión.....	6
4. Valores institucionales.....	6
5. Justificación.....	6
6.Marco legal.....	7
7. Objetivos	7
7.3.Glosario	11
8. Procedimientos del Sistema de Información y Atención al usuario.....	13
10. Gestión ambulatoria	20
11. Procedimiento de satisfacción al usuario.....	25
12.Procedimiento apertura de buzón de sugerencias.....	31
13.Procedimiento de gestión y tramite PQRSF.....	35
14.Procedimiento de gestión y tramite PQRSF verbal.....	41
15. Atención del usuario en los diferentes servicios de la Ese.....	47
16. Anexos.....	64
17.Control de registro.....	64
18. Control de cambios.....	65

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 3 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

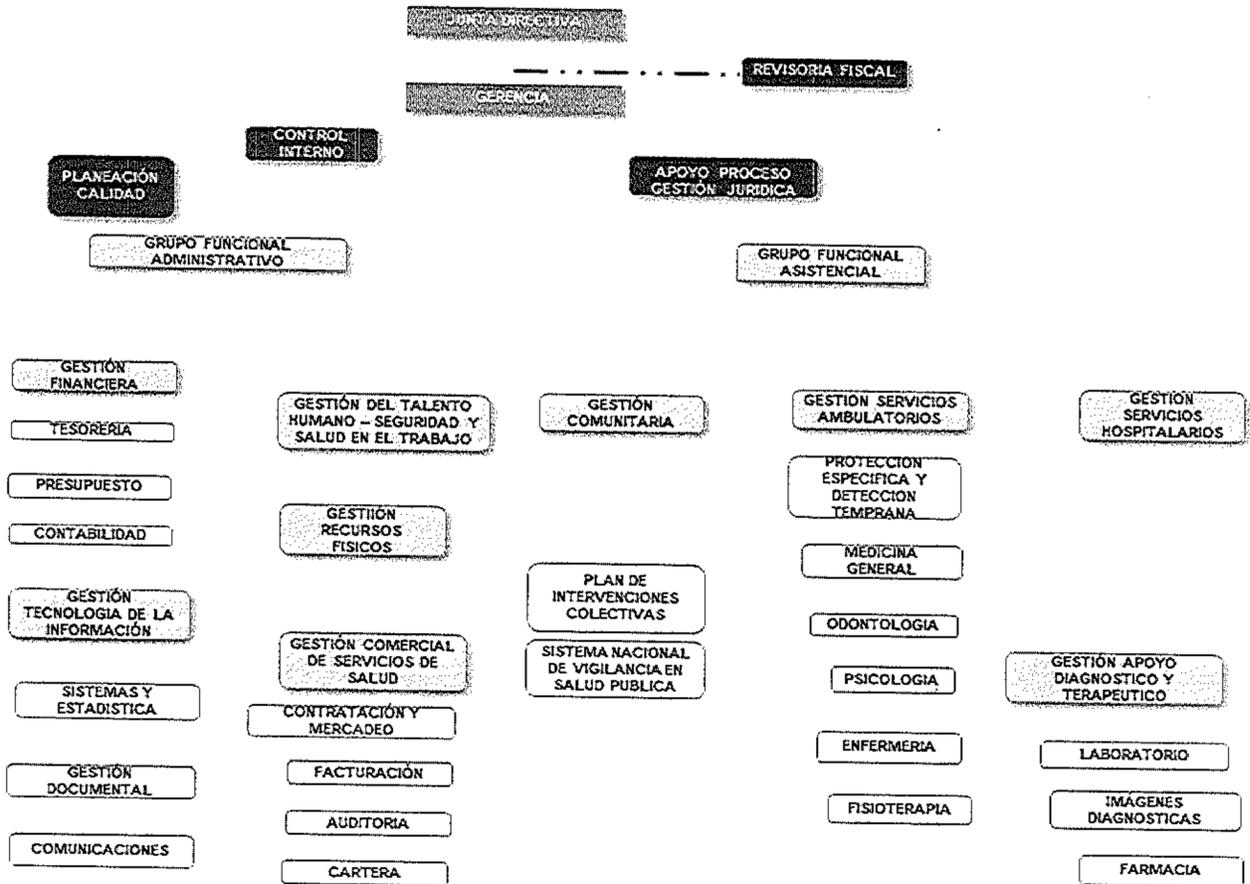
INTRODUCCIÓN

El presente manual identifica procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Información (SIAU) de la Empresa Social del Estado Popayán, donde se describe el flujo de atención que se debe brindar a los usuarios desde su ingreso a cada una de las sedes o IPS hasta su salida, a fin de dar respuesta a las diferentes necesidades de atención.

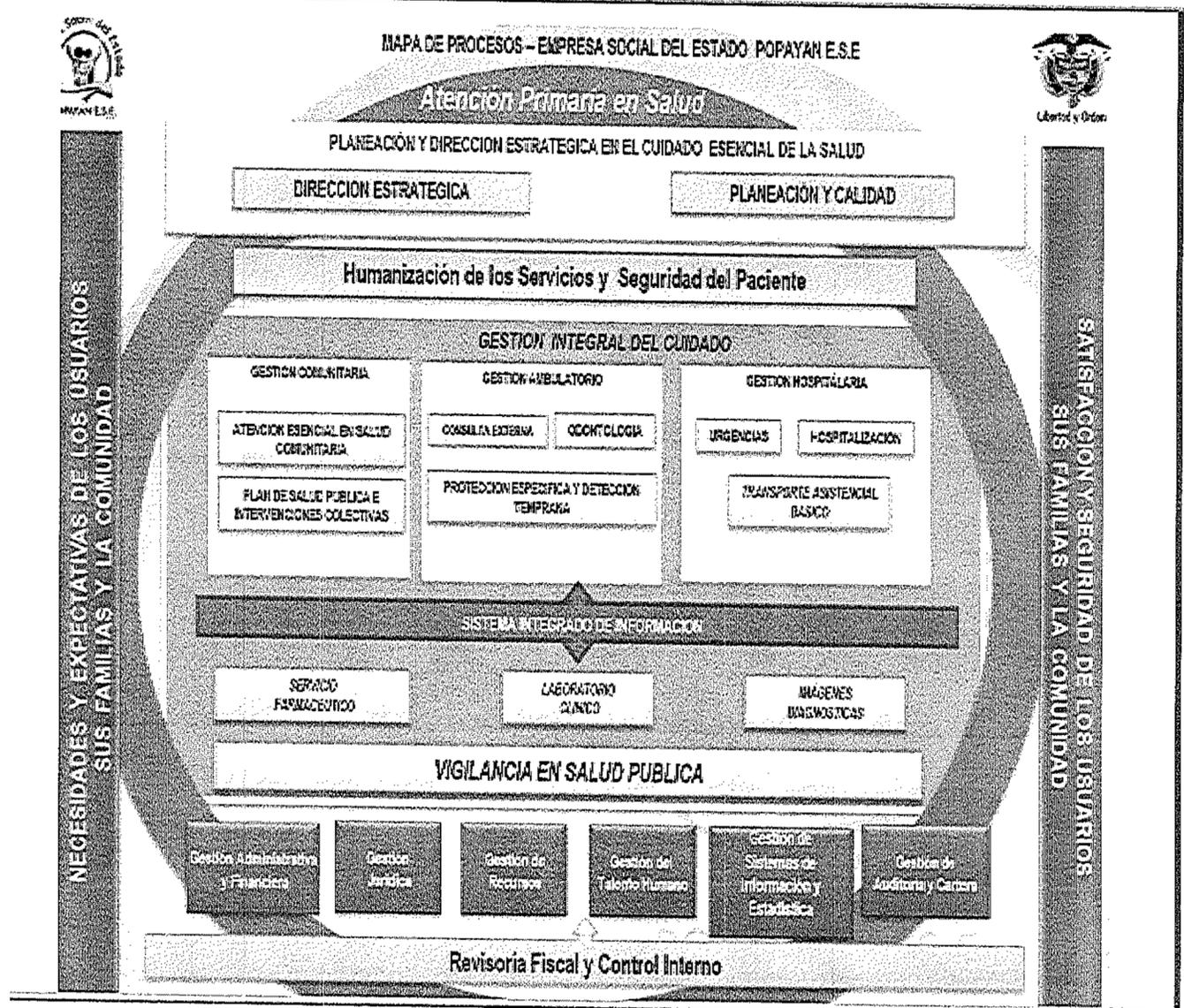
El Sistema de Información y Atención al usuario (SIAU) recepciona, clasifica, tramita y da solución a las peticiones, quejas, reclamos y hace seguimiento a las inquietudes, recomendaciones, sugerencias que prestan los ciudadanos en el marco del SGSSS y los entes de control, permitiendo tomar los correctivos necesarios para el mejoramiento continuo de la calidad y oportunidad en la prestación del servicio de salud, estableciendo un proceso comunicativo con los usuarios que se fortalezca y consolide con un sistema de información en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que la ESE presta, los mecanismos de organización y participación social.

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 4 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO –POPAYÁN ESE.



	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 5 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021



2. POLITICA DE CALIDAD

En la Empresa Social del Estado Popayán E.S.E, nuestro compromiso es satisfacer las necesidades de salud de baja complejidad de nuestros Usuarios, familia y comunidad por medio del modelo de atención primaria en salud en los Municipios de Popayán, Caldoño, Puracé, Piamonte y Totoró; Nuestro servicio se fundamenta en la competitividad, el

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 6 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

trabajo en equipo, la humanización de servicios de salud y la seguridad del paciente, por medio del mejoramiento continuo de los procesos y el uso apropiado de los recursos físicos, tecnológicos y humanos para fortalecer el crecimiento Institucional, respetando el marco legal vigente y articulando todas las personas o entidades que participan en el proceso de atención y así mejorar la calidad de vida de nuestra población de influencia.

3. VISION

Ser una Empresa Social del Estado, líder para la región en el Modelo de Atención Integral en Salud, financieramente estable y con responsabilidad social.

4. VALORES INSTITUCIONALES

- Ética
- Respeto
- Solidaridad
- Servicio
- Honestidad
- Comunicación
- Responsabilidad
- Eficiencia

5. JUSTIFICACION

¿QUE ES EL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU?

El Sistema de Información y Atención al Usuario es un Sub proceso de iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Salud que hace parte del proceso de Sistemas de Información de la ESE con el fin de proporcionar información y respuesta acerca de los servicios, inquietudes, inconformidades y barreras que desmejoran la calidad del servicio o impidan el acceso al mismo.

Por lo anterior, se pretende a través de este proceso fortalecer la garantía de nuestros usuarios y su confianza en la participación permanente y continua de las sugerencias que contribuyan al plan de mejoramiento que dimensione en altos estándares de calidad, el servicio.

¿QUE FUNCIONES CUMPLE EL SIAU?

- Educación e información de los servicios y trámites a cargo del usuario.

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 7 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

- Orientación y redireccionamiento adecuado del usuario desde el momento del ingreso, permanencia y egreso de la instalación.
- Atención personalizada a los usuarios
- Educación a los usuarios sobre el adecuado y consiente diligenciamiento de formatos
- Consolidar el servicio de atención con la comunidad usuaria en aras de fortalecer el proceso y mejoría de la satisfacción y percepción de los usuarios.
- Diseñar y aplicar estrategias orientadas hacia la humanización de los servicios que permitan la protección de los derechos y deberes derivados de la afiliación al sistema.

6. MARCO LEGAL:

Dando Cumplimiento al Decreto 1757 de 1994 que reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud se crea la oficina de Atención al Cliente “que debe contar con una línea telefónica abierta permanentemente 24 horas y garantizar el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos e implementará el sistema de información y control de calidad del servicio basado en la atención al usuario.” Así mismo dando cumplimiento al Artículo 95.7 de la Constitución Política de Colombia, en armonía con el artículo 35.7 de la ley 734 del 2002 y el Artículo 7 del Código Contencioso Administrativo y la Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia. Para dar respuesta a un Agradecimiento, Sugerencias y/o Queja, es importante diligenciar completamente los datos relacionados en el formato para tal fin (Art.55 Ley 190 de 1995).

7. OBJETIVOS:

7.1 OBJETIVO GENERAL

Definir los procesos, procedimientos y actividades técnicas - administrativas que permitan prestar adecuadamente los servicios de salud, desde su ingreso a cada una de las sedes o IPS hasta su salida.

7.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Divulgar la oferta de servicios
- Identificar necesidades y expectativas de los usuarios respecto a los servicios prestados
- Identificar las causas generadoras de insatisfacción

7.3 GLOSARIO

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 8 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:

Para la interpretación del presente manual, se presentan a continuación el glosario de términos más usados.

Institución Prestadora de servicios de salud (IPS): Se consideran como tales las instituciones prestadoras de servicios de salud y los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud y que se encuentran habilitados. Para efectos del presente decreto, se incluyen los profesionales independientes de salud y los servicios de transporte especial de pacientes que se encuentren habilitados.

Entidades responsables del pago de servicios de salud (EPS): Se consideran como tales las direcciones departamentales, distritales y municipales de salud, las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado, las entidades adaptadas y las administradoras de riesgos profesionales

Red de prestación de servicios: Es el conjunto articulado de prestadores de servicios de salud, ubicados en un espacio geográfico, que trabajan de manera organizada y coordinada en un proceso de integración funcional orientado por los principios de complementariedad, subsidiariedad y los lineamientos del proceso de referencia y contra referencia establecidos por la entidad responsable del pago, que busca garantizar la calidad de la atención en salud y ofrecer una respuesta adecuada a las necesidades de la población en condiciones de accesibilidad, continuidad, oportunidad, integralidad y eficiencia en el uso de los recursos.

Modelo de atención. Comprende el enfoque aplicado en la organización de la prestación del servicio, la integralidad de las acciones, y la consiguiente orientación de las actividades de salud. De él se deriva la forma como se organizan los establecimientos y recursos para la atención de la salud desde la perspectiva del servicio a las personas, e incluye las funciones asistenciales y logísticas, como la puerta de entrada al sistema, su capacidad resolutoria, la responsabilidad sobre las personas que demandan servicios, así como el proceso de referencia y contra referencia.

Referencia y contra referencia. Conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicos y administrativos 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.

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 9 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

La contra referencia 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.

El sistema de referencia y Contra Referencia se rige por el Decreto 4747 de 2004.

Acuerdo de voluntades: Es el acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser de una o varias personas naturales o jurídicas. El acuerdo de voluntades estará sujeto a las normas que le sean aplicables, a la naturaleza jurídica de las partes que lo suscriben y cumplirá con las solemnidades, que las normas pertinentes determinen

Interconsulta: es la solicitud elevada por el profesional o institución de salud, responsable de la atención del usuario a otros profesionales o instituciones de salud para que emitan juicios y orientaciones sobre la conducta a seguir con determinados usuarios, sin que estos profesionales o instituciones asuman la responsabilidad directa de su manejo

Sistema de selección y clasificación de pacientes en urgencias "triage".

Establecido mediante Resolución 5596 de 2015 Por la cual se definen los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage" y que se define como un Sistema de Selección y Clasificación de pacientes, basado en sus necesidades terapéuticas y los recursos disponibles que consiste en una valoración clínica breve que determina la prioridad en que un paciente será atendido. El "Triage", como proceso dinámico que es, cambia tan rápidamente como lo puede hacer el estado clínico del paciente.

Solicitud de autorización de servicios. Si para la prestación de servicios las entidades responsables del pago de servicios de salud han establecido como requisito una autorización particular, el prestador de servicios de salud deberá informar a la entidad responsable del pago, la necesidad de prestar el servicio cuya autorización se requiere.

Verificación de derechos de los usuarios. La verificación de derechos de los usuarios es el procedimiento por medio del cual se identifica la entidad responsable del pago de los servicios de salud que demanda el usuario y el derecho del mismo a ser cubierto por dicha entidad.

Para el efecto, el prestador de servicios de salud deberá verificar la identificación del usuario en la base de datos provista por los responsables del pago, la cual deberá cumplir con lo previsto en el Parágrafo 1 del Artículo 44 de la Ley 1122 de 2007, a más tardar el primer día hábil del mes de marzo de 2008. Dicha verificación, podrá hacerse a través del documento de identidad o cualquier otro mecanismo tecnológico que permita demostrarla

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 10 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

y sólo podrá exigirse adicionalmente el carné que demuestre la afiliación cuando la entidad responsable del pago esté obligada a entregarlo y el usuario lo porte.

Factura o Documento equivalente. Es el documento que representa el soporte legal de cobro de un prestador de servicios de salud a una entidad responsable de pago de servicios de salud, por la venta de bienes o servicios suministrados o prestados por el prestador, que debe cumplir con los requisitos exigidos por la DIAN, dando cuenta de la transacción efectuada.

Cuota moderadora: tiene por objeto regular la utilización del servicio de salud y estimular su buen uso, promoviendo en los afiliados la inscripción en los programas de atención integral desarrollados por las EPS, es decir, evitar el uso inadecuado por parte del usuario en el régimen contributivo

Copago. Corresponde a una parte del valor del servicio cubierto por el POS y tienen como finalidad ayudar a financiar el sistema en el régimen contributivo y en el régimen subsidiado.

Cuota de recuperación: sirve para financiar parte del servicio de salud cuando este es suministrado por fuera de la red de servicios de las EPS o es un servicio no cubierto por el POS

Tarifa plena: es el pago que financia la totalidad del servicio de salud en la red pública.

Pago por capitación: Pago anticipado de una suma fija que se hace por persona que tendrá derecho a ser atendida durante un periodo de tiempo, a partir de un grupo de servicios preestablecido. La unidad de pago está constituida por una tarifa pactada previamente, en función del número de personas que tendrían derecho a ser atendidas.

Pago por evento: Mecanismo en el cual el pago se realiza por las actividades, Procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos prestados o suministrados a un paciente durante un período determinado y ligado a un evento de atención en salud. La unidad de pago la constituye cada actividad, procedimiento, intervención, insumo o medicamento prestado o suministrado, con unas tarifas pactadas previamente.

Pago por caso, conjunto integral de atenciones, paquete o grupo relacionado por diagnóstico: Mecanismo mediante el cual se pagan conjuntos de actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos, prestados o suministrados a un paciente, ligados a un evento en salud, diagnóstico o grupo relacionado por diagnóstico. La unidad de pago la constituye cada caso, conjunto, paquete de servicios prestados, o grupo relacionado por diagnóstico, con unas tarifas pactadas previamente.

Clasificación Única de Procedimientos en Salud - CUPS. Para la codificación de procedimientos se utilizará la Clasificación Única de Procedimientos en Salud - CUPS, la cual será de obligatoria aplicación en todo el territorio nacional en todos los procesos del sector que impliquen identificación y denominación de los procedimientos en salud.

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 11 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

8. PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

INFORMAR A LOS USUARIOS

Es el primer proceso comunicativo que la Oficina de Información y Atención al Usuario realiza con los usuarios en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que la ESE brinda, su calidad, ventajas, requisitos, tramites, y condiciones para la prestación, los mecanismos a través de los cuales pueden participar y hacer uso, exigencia y defensa de sus derechos.

POR QUE Y PARA QUE INFORMAR

La ESE necesita suministrar información a los usuarios y a todos los actores para tratar de satisfacer sus solicitudes e inquietudes acerca de los servicios que hacen parte de la oferta institucional, mejorando su percepción.

QUE INFORMACION SE SUMINISTRA A LOS USUARIOS

A los usuarios se les suministra información relativa acerca de la prestación del servicio:

- ✦ Informar a los usuarios la atención reglamentada en los planes de beneficios POS y NO POS
- ✦ Entrega de fichas de Información a los usuarios sobre servicios, horarios, líneas telefónicas y dirección electrónica para la solicitud de servicios o manifestación de inconformidades.
- ✦ Orientación del punto de atención y estado de afiliación en que se encuentre el usuario.
- ✦ Información y orientación acerca de la ruta de atención (asignación de citas, direccionamiento interno y externo del usuario)
- ✦ Educación a través de la entrega física de la cartilla o Mini portafolio en el que se discrimina Derechos y Deberes con base en la normatividad vigente y promoción de mecanismos de participación ciudadana.
- ✦ Promulgación de los Derechos y deberes de los usuarios en relación a los traslados de EPS cuando estos se encuentran en otros municipios.
- ✦ Oportunidad de expresar su percepción de los servicios
- ✦ Palpitación de los usuarios en la toma de decisiones, vigilancia y control en la gestión y prestación del servicio.

CUANDO SE INFORMA A LOS USUARIOS

A petición del usuario para satisfacer sus necesidades de información
 Por iniciativa de la ESE para la promoción y cumplimiento del deber de educación

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 12 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

en los usuarios acerca de los temas de interés relacionados a sus derechos, deberes y estado de salud.

BENEFICIOS PARA EL USUARIO:

- Satisfacción y adecuada orientación de los servicios y trámites a gestionar
- Racionalización y uso adecuado de los servicios
- Fortalecer la confianza en los servicios prestados por la ESE
- Participación en los mecanismos que atañen al cambio y proceso de mejora en los servicios.

BENEFICIOS PARA EL PRESTADOR:

- Eliminar las barreras que impiden la accesibilidad en los servicios.
- Aumentar el nivel de satisfacción en la percepción de los servicios que tiene el usuario.
- Aumento de usuarios y divulgación de sus servicios

SOCIALIZACION DE LA INFORMACION:

Canal de comunicación permanente de la E.S.E. con el usuario a través del suministro de información personal, impersonal, pedagógica y funcional de la misma.

RESOLVER Y ATENDER LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

La Empresa Social del Estado ESE Popayán cuenta con una dependencia encargada de recibir y tramitar las PQRSF que se reciben siendo la misma ejecutada por la Oficina de Información y Atención al Usuario SIAU, la misma debe darle trámite de acuerdo a las leyes que lo regulan en concordancia con el Manual del SIAU.

DEFINICIONES

- **SUGERENCIA:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.
- **PETICIÓN:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.
- **QUEJA:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 13 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

- **RECLAMO:** Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

DENUNCIA: Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del Ministerio de Salud y Protección Social conductas posiblemente irregulares por parte de sus funcionarios, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada. Incluye actos de corrupción.

PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL: Petición presentada con el fin de elevar una solicitud sobre un tema que afecta a una comunidad.

PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR: Petición presentada con el fin de elevar una solicitud sobre un tema que afecta a una sola persona o a un grupo en particular.

PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Petición presentada con el fin de solicitar información sobre la acción de las autoridades o la entrega de copias de documentos de carácter público.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Requerimiento presentado por los ciudadanos con el fin de obtener información y orientación sobre los servicios propios de la entidad a la que está dirigido.

CONSULTA: Solicitud presentada ante una entidad con el fin de obtener un concepto sobre los temas a su cargo.

9. PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

OBJETIVO:

Establecer la actividad y los responsables de información clara, veraz y oportuna al usuario y su familia durante su permanencia dentro de la Empresa Social del Estado ESE Popayán con el fin de garantizar su derecho a ser informado y la promoción y verificación de sus derechos y deberes como paciente.

ALCANCE

Desde: el ingreso del paciente y su familia a la institución

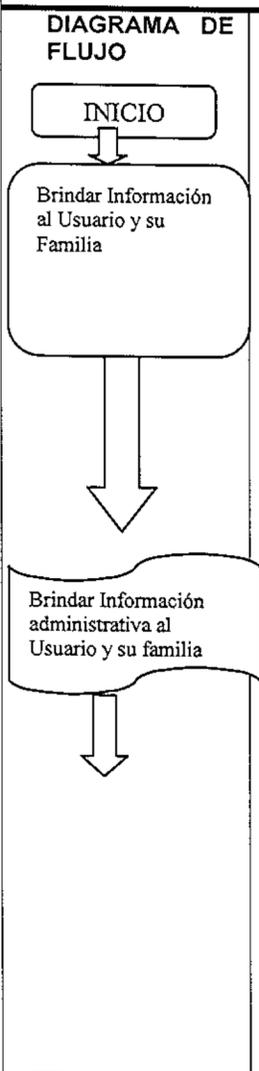
Hasta: egreso del paciente y su familia de la institución

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 14 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

RESPONSABLE

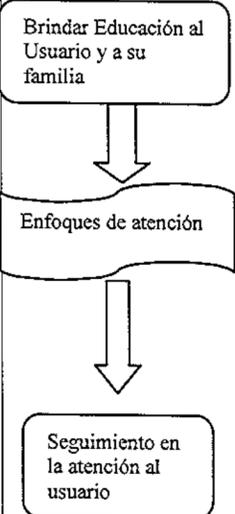
- Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU
- Coordinador de Servicio
- Personal administrativo
- Personal asistencial
- Servicios de apoyo

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES SIAU				
DIAGRAMA DE FLUJO	COMO SE HACE	QUIEN LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
	<p>Saludo cordial al Usuario y su acompañante se presenta e informa sobre:</p> <p>Derechos y deberes del paciente, Procedimiento para colocar Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación, Ubicación en el área de servicio o consultorio de atención, medidas de seguridad, alarma y señales de evacuación, horarios de atención, manejo de residuos, información sobre prestadores de atención competentes de acuerdo al servicio y EPS para un direccionamiento externo y adecuado del usuario, Información sobre promoción y prevención y autocuidado al usuario y su familia, rutas de evacuación, tramites a realizar por parte del usuario.</p>	<p>Personal SIAU Personal administrativo Personal asistencial</p>	<p>Desde el momento en que el usuario ingresa a la ESE, durante y después cuando sale de la instalación.</p>	<p>N/A</p>

2

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 15 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

	<p>Saludo cordial al Usuario y su acompañante, se presenta e informa sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Copagos -Servicios cubiertos y no cubiertos por el POS -Trámite para acceder a los servicios en caso de requerir solicitud de autorización por cada servicio que necesite el usuario cuando existen traslados de Mpios por parte de las EPS <p>Educación a través de la socialización pedagógica a los usuarios acerca de sus Derechos y Deberes, temas de autocuidado, promoción y prevención en salud, importancia del uso de los mecanismos de participación ciudadana, promoción y uso adecuado del buzón de sugerencias, importancia y concientización de la participación de los usuarios en la percepción de los servicios y planes de mejora, participación en la apertura de buzones, humanización y buen</p>			<p>N/A</p> <p>N/A</p>
--	---	--	--	-----------------------

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 16 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

<p style="text-align: center;">FIN</p>	<p>trato en la relación de usuario y prestador del servicio y viceversa.</p> <p>Lo anterior siempre en armonía con el enfoque de derechos y enfoque diferencial en la atención al usuario, toda vez que los responsables del procedimiento deben realizar seguimiento a la atención del usuario en todos los filtros, procurando su satisfacción y buen servicio.</p> <p>“El derecho a la salud es inherente a la persona, es irrevocable, inalienable e irrenunciable, es igualitario y universal para todos los seres humanos, es atemporal e independiente de los contextos sociales e históricos, por lo cual es un tema de la ética de la función pública, la ética del autocuidado y de la equidad”. (Cartilla ABC del Plan Decenal en Salud 2012 – 2021)</p>			
--	---	--	--	--

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 17 de 65
			Fecha:	Septiembre de 2021

LISTA DE CHEQUEO

ELABORADO POR:		FECHA DE ELABORACION:	
PROCESO: SIAU	SUBPROCESO:	PROCEDIMIENTO:	AUDITADOS :

No.	PUNTOS VERIFICAR	A	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
1	¿Se evidencia adecuada orientación brindada al usuario acerca de los servicios ofertados o tramites a realizar?				
2	Claridad de Instrucciones en el direccionamiento interno y externo adecuado de los usuarios a los centros de atención competentes para la prestación de los servicios requeridos.				
3	Usuario demuestra conocimiento y entendimiento de los conceptos.				
4	Áreas, servicios y consultorios diferenciados y señalizados.				
5	Información Visible acerca de la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios.				
6	Entrega a los Usuarios de Mini portafolio de D y D y localización de puntos de atención.				
7	Comunicación con los usuarios cordial y				

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 18 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

	respetuosa.			
8	Cronograma de Educación a los Usuarios			
9	¿Se evidencia Educación brindada a los Usuarios acerca de D y D y mecanismos de participación social en salud?			
10	Socialización o charlas a los usuarios sobre el uso adecuado del Buzón de Sugerencias.			
11	Disposición de formato PQRSF y ubicación del Buzón de Sugerencia en lugar visible al Usuario			
12	Suministro de formato de PQRSF con facilidad al usuario cuando este lo requiera.			
13	Diligenciamiento de Plantilla física/digital de Demanda Insatisfecha			
14	¿ Se evidencia la prestación de servicios a los usuarios registrados en formato de demanda insatisfecha?			
15	Información brindada al usuario sobre la finalidad y el correcto diligenciamiento del formato de encuesta y/o PQRSF.			
16	¿ Se evidencia control de registro de PQR verbal y su trámite resolutivo?			
17	Realiza el jefe de zona revisiones periódicas a			

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 19 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

	los hallazgos y/o falencias encontradas en las PQRSF realizando retroalimentación respectiva y comunicando acciones de mejoramiento o cambios a realizar.			
18	Realiza seguimiento y monitoreo permanente del plan de mejoramiento respectivo.			
19	¿Se evidencia la periodicidad de la ejecución de encuestas de atención al Usuario por cada servicio en el Centro Asistencial?			
20	¿Se evidencia que los documentos (encuestas, PQRSF, remisiones, respuesta, notificaciones) se encuentran disponibles en el Punto de Atención de acuerdo al procedimiento de control de documentos?			

VALORACION CUALITATIVA	VALORACION CUANTITATIVA	VALORACION CONCEPTUAL
EXCELENTE	5.0-4.6	
BUENO	4.5-3.7	
ACEPTABLE	3.6-3.0	
INSUFICIENTE	Nota inferior a 3.0	

2

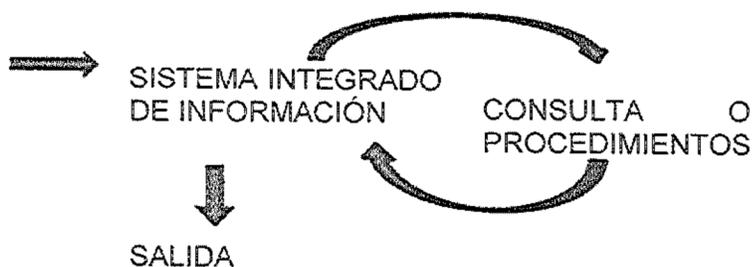
	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 20 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

10. GESTIÓN AMBULATORIA

Por ser el primer punto de contacto con el paciente y/o familiar; el auxiliar del sistema de información y atención al usuario y los facturadores deben conocer la normatividad vigente relacionada con la prestación de servicios de salud (ley 100/93 – ley 1122/06 – Decreto 4747/06, Resolución 3047/08, ley 1438/11, Decreto 1683/13 entre otras). El usuario ingresa por el área de consulta externa

RUTA DE ATENCIÓN

INDIVIDUO - FAMILIA
solicita la atención



NOMBRE: RUTA DE ATENCIÓN

OBJETIVO: Describir en forma detallada los pasos a seguir una vez el usuario solicita la atención en el Centro de Salud

ALCANCE: Desde el momento en que el usuario solicita información para acceder a una cita hasta que es atendido en consulta o en procedimientos y solicita información o una nueva cita de control.

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 21 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

DESCRIPCIÓN

RUTA DE ATENCION				
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	El usuario solicita el servicio	El usuario solicita la cita personalmente en cualquier Centro de Salud u hospital de la Empresa Social del Estado Popayán ESE	Paciente	NA
2	Bienvenida	Una vez el usuario solicita el servicio ya sea en portería al vigilante o en el servicio de Información y Atención al Usuario, las personas encargadas de los procesos aplicaran las practicas del decálogo del buen trato: Muy buenos días, tardes bienvenido a la ESE Popayán, mi nombre es xxx, en que puedo colaborarle. En caso de que el usuario haya solicitado información acerca del proceso de asignación de la cita al vigilante, este lo remitirá al Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), donde el auxiliar o profesional SIAU, le darán información a cerca de la actividad solicitada	Seguridad Privada Auxiliar del SIAU Profesional SIAU	NA
3	Si es consulta	El auxiliar del SIAU le indicara cómo funciona el proceso de asignación de citas, horarios de asignación, le asignara una cita en caso de haber cupos (ver proceso asignación de citas); o le indicará a donde presentarse a la cita y qué hacer después de salir de ella	Auxiliar del SIAU Facturadores Profesional SIAU	CADUCE OS
4	Si es procedimiento	En caso de que el usuario al ingreso de la IPS le pregunte por el servicio al vigilante, este le indicara a donde debe dirigirse. El auxiliar del SIAU direccionará al usuario para que facture el procedimiento (ver proceso de facturación), le indicara a dónde dirigirse para su atención, o que hacer después de salir del procedimiento	Auxiliar del SIAU Profesional SIAU Facturadores	CADUCE OS

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 22 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

5	Prestación del servicio	Ver manual de procesos y procedimientos de consulta y/o procedimientos de acuerdo a necesidad Una vez sea realizada la consulta el profesional le indicara al usuario a dónde dirigirse para la entrega de sus ordenes de acuerdo a necesidad (remisión – laboratorio- imágenes diagnosticas – medicamentos – anexos), entregándole un escrito que indicara que documentos entregarle	Médico Odontólogo Enfermero Psicólogo	– – CADUCE OS- Formato para entrega de Documents
6	Entrega ordenes –remisión - anexos	El usuario se dirigirá al Archivo en cada Centro de Atención o en caso de que se requiera, al sistema de Información y Atención al Usuario, donde el auxiliar de Archivo, Auxiliar del SIAU o Profesional SIAU, solicitarán el número de documento del usuario y lo ingresara al sistema, buscara la historia clínica del usuario de la atención realizada e imprimirá las órdenes de acuerdo a necesidad y solicitud del profesional.	Auxiliar de archivo Auxiliar SIAU Profesional SIAU	CADUCE OS- Soportes de Historia Clínica Digital
7	Orientar al usuario	El auxiliar de archivo, Auxiliar SIAU o Profesional SIAU, procederán a orientar al usuario en cuanto a las ordenes médicas, las rutas de Atención Establecidas por cada EAPB y/o según cada caso en particular.	Auxiliar de archivo Auxiliar SIAU Profesional SIAU	Soportes de Historia Clínica Digital
8	FIN	FIN	FIN	FIN

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 23 de 65
			Fecha:	Septiembre de 2021

NOMBRE: RUTA DE ATENCIÓN PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

INDIVIDUO EN
SITUACIÓN DE
DISCAPACIDAD -
FAMILIA solicita la
atención



OBJETIVO: Describir en forma detallada los pasos a seguir una vez el usuario en situación de discapacidad solicita la atención en el Centro de Salud

ALCANCE: Desde el momento en que el usuario en situación de discapacidad solicita información para acceder a una cita hasta que es atendido en consulta o en procedimientos y/o solicita información o una nueva cita de control.

DESCRIPCIÓN:

RUTA DE ATENCIÓN				
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Usuario en situación de discapacidad solicita el servicio	El usuario y/o acudiente solicita la cita de forma presencial	Paciente y/o acudiente	NA
2	Bienvenida en vigilancia	Una vez el usuario ingresa al Punto de Atención el guarda de seguridad da la bienvenida al usuario, aplicaran las practicas del decálogo del buen trato:	Guarda de seguridad	NA

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 24 de 65
			Fecha:	Septiembre de 2021

		Muy buenos días, tardes bienvenido a la ESE Popayán y lo orienta a realizar la fila preferencial o prioritaria	Auxiliar SIAU	
3	Bienvenida	Una vez el usuario solicita atención en el sistema de información y atención al usuario, la persona encargada del proceso identifica el tipo de discapacidad, lo remite a hacer la fila preferencial y aplicaran las practicas del decálogo del buen trato: Muy buenos días, tardes bienvenido a la ESE Popayán, mi nombre es xxx, en que puedo colaborarle.	Auxiliar SIAU	del NA
4	Si es consulta	El auxiliar del SIAU le indicara cómo funciona el proceso de asignación de citas, en caso de requerirla le asignara una cita en (ver proceso asignación de citas), le indicará el consultorio y que hacer después de salir de ella	Auxiliar SIAU	del CADUCE OS
5	Si es procedimiento	El auxiliar del SIAU direccionará hacia el proceso de facturación(ver proceso de facturación) donde tendrá atención en fila preferencial, posteriormente el auxiliar SIAU y/o Facturador le indicarán a dónde dirigirse para su atención, o que hacer después de salir del procedimiento	Auxiliar SIAU Facturador	del CADUCE OS
6	Prestación del servicio	Ver manual de procesos y procedimientos de consulta y/o procedimientos de acuerdo a necesidad	Médico Odontólogo Enfermero Psicólogo	CADUCE OS
7	Entrega Formulación y /o solicitud de procedimientos – ayudas DX	El usuario se dirigirá al Archivo, donde se brindará Atención en fila preferencial, el auxiliar de archivo, auxiliar SIAU y/o profesional SIAU, solicitará el número de documento del usuario y lo ingresará al sistema, buscará la historia clínica del usuario de la atención realizada e imprimirá las órdenes de acuerdo a necesidad y solicitud del profesional.	Auxiliar de archivo Auxiliar SIAU Profesional SIAU	CADUCE OS SOPORTES DE HISTORIA CLÍNICA DIGITAL
8	Entrega de medicamentos	En caso de que el usuario de acuerdo a su red se le entreguen los medicamentos en farmacia, se brindará la información pertinente para que el usuario se dirija a	Paciente	CADUCE OS

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 25 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

		la respectiva farmacia a reclamarlos (Ver manual de procesos y procedimientos dispensación de medicamentos)		
9	Orientar al usuario	En caso de que el paciente requiera explicación de donde reclamar los medicamentos, como tomarlos, o que hacer con las órdenes enviadas por el profesional el auxiliar encargado del SIAU orientará al usuario.	Auxiliar de Archivo Auxiliar SIAU Profesional SIAU	No aplica
10	FIN	FIN	FIN	FIN

11. PROCEDIMIENTO DE SATISFACCION DEL USUARIO

NOMBRE: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

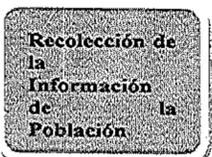
OBJETIVO: Establecer las actividades y responsables para recolección de información objetiva y eficaz que permita medir el nivel de satisfacción de los usuarios frente al servicio prestado por parte de los procesos misionales de la Empresa Social del Estado ESE Popayán.

ALCANCE:

Desde: la aplicación de encuesta de recolección de información

Hasta: Análisis, evaluación y reporte de la información obtenida y reflejada en los planes de mejora

DESCRIPCIÓN

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES					
NO	DIAGRAMA DE FLUJO	COMO SE HACE	QUIEN LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
1		Realizar cronograma de medición de la satisfacción del Usuario.	Líder sistema de información y atención al usuario – SIAU –	Mensual	Cronograma de realización de encuesta
2		Determine la cantidad de la muestra a encuestar	Coordinador del servicio y Líder SIAU.	Mensual	Oficio que nombra la cantidad de encuestas a aplicar por punto

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 26 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

		por servicio de acuerdo al número de egresos por servicio del mes anterior a la aplicación de encuestas.	Líder sistema de información y atención al usuario - SIAU -		
3		<p>Seleccione aleatoriamente la población a encuestar para la medición de la satisfacción del usuario de acuerdo al resultado de la muestra</p>	<p>Colaboradores sistema de Información y atención al usuario - SIAU -</p> <p>Líder SIAU</p>	Mensual	N/A
4		<p>Conforme y distribuya el equipo de encuestadores para la recolección de la información</p> <p>Aplique encuestas a los clientes</p>	Colaboradores - SIAU -	Encuesta de satisfacción al Usuario	N/A
5		<p>Genere reporte a las Áreas de Planeación</p>	<p>Líder sistema de información y atención al Usuario.</p> <p>Colaboradores</p>	Mensual	N/A

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 27 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

	↓	<p>y Calidad.</p> <p>Ingrese el número total de Usuarios que respondieron Buena y muy buena la pregunta: ¿Cómo calificaría su experiencia Global respecto a los servicios De salud que ha recibido? Para La variable numerador y el Número total de encuestas Realizadas para el Denominador en la ficha del Indicador proporción de Satisfacción Global de los usuarios.</p>	<p>sistema de información y atención al usuario - SIAU -</p> <p>Coordinadores de Servicio</p>		
6		-Ingrese el número total de usuarios que respondieron "definitivame	Líder sistema de información y atención al usuario - SIAU - Colaboradores	Mensual	Indicador Proporción de Satisfacción Global de los usuarios Ficha Indicador

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 28 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

	<p>nte sí" o "probablemente sí" a la pregunta: "¿recomendaría a sus familiares y amigos la ESE Popayán.?" para la variable numerador y el número total de encuestas realizadas para el denominador, en la ficha del indicador Proporción de usuarios que recomendaría a la ESE.</p> <p>Realice el análisis de los indicadores en mención de acuerdo a los resultados obtenidos teniendo en cuenta la meta, el resultado del año anterior y el parámetro de comparación.</p> <p>Envíe los</p>	<p>sistema de información y atención al usuario - SIAU -</p> <p>Coordinadores de Servicio</p>	<p>Proporción de usuarios que recomendaría a la ESE Popayán.</p>
--	--	---	--

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 29 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

		<p>resultados a sistemas de información, para de calidad, Planeación y Coordinadores y Líderes de servicio.</p> <p>Formule los logros alcanzados o las acciones de mejora de acuerdo resultado obtenido respecto a la meta Institucional establecida.</p>			
7	Informe	<p>Presente los resultados al Área de Planeación y Calidad en la reunión trimestral de seguimientos a procesos misionales.</p>	Líder SIAU	Semestral	Informe de Coord.

SEGUIMIENTO DEL PROCESO

- Verificar el correcto y completo diligenciamiento de las encuestas de satisfacción
- Verificar el ingreso de las encuestas de satisfacción a la base de datos
- Verificar que se hayan realizado el total de encuestas de acuerdo al estudio probabilístico

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 30 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

MODELO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

		SEGURIDAD DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO		SIAU-04 Versión 0 Agosto 2021 Pág 7 de 7	
Para nosotros su percepción de la atención recibida en los servicios es muy importante, sus respuestas son confidenciales y se utilizarán para mejorar la calidad en la prestación de nuestros servicios, por lo estamos solicitando diligenciar la encuesta con la mayor sinceridad posible.					
MUNICIPIO DE ATENCIÓN: _____					
FECHA: _____					
IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO					
Nombres y Apellidos: _____					
Cédula: _____					
PORTADOR DE LA CÉDULA					
A- CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN					
SEXO: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F					
PROVINCIA: _____					
MADRID OTROS CIUDADES LENGUA MATERNA: <input type="checkbox"/> NI <input type="checkbox"/> OTROS					
REQUIERE TRACTADOR: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					
PREGUNTAS DE RESPUESTA					
1. ¿Cómo califica el nivel de calidad de los servicios en los siguientes aspectos? a. Comportamiento Personal: <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Muy Malo <input type="checkbox"/> No Responde b. Disponibilidad para atender Clientes: <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Muy Malo <input type="checkbox"/> No Responde c. Laborabilidad: <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Muy Malo <input type="checkbox"/> No Responde					
2. ¿Cómo califica el nivel de atención de los colaboradores de atención al cliente en los siguientes aspectos? a. Comportamiento Personal: <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Muy Malo <input type="checkbox"/> No Responde b. Disponibilidad para atender Clientes: <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Muy Malo <input type="checkbox"/> No Responde c. Laborabilidad: <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Muy Malo <input type="checkbox"/> No Responde					
3. ¿Cómo califica el nivel de atención de los colaboradores de atención al cliente en los siguientes aspectos? a. Comportamiento Personal: <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Muy Malo <input type="checkbox"/> No Responde b. Disponibilidad para atender Clientes: <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Muy Malo <input type="checkbox"/> No Responde c. Laborabilidad: <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Muy Malo <input type="checkbox"/> No Responde					
4. ¿Cómo califica el nivel de atención de los colaboradores de atención al cliente en los siguientes aspectos? a. Comportamiento Personal: <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Muy Malo <input type="checkbox"/> No Responde b. Disponibilidad para atender Clientes: <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Muy Malo <input type="checkbox"/> No Responde c. Laborabilidad: <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Muy Malo <input type="checkbox"/> No Responde					
* TRANSMISORES DE CALIDAD Dirección: Calle 5, 24-00 barrio Venecia 3 teléfono (2) 3544000 ext 304 Email: info@esepopayan.gov.co					

LISTA DE CHEQUEO ELABORACION DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN					
Nº	ACTIVIDAD	CU MPL E	NO CU MPL E	N A	OBSERVACIONES
1	El auxiliar del SIAU se presenta ante el usuario				
2	¿El auxiliar del SIAU le informa al usuario el motivo de su acercamiento y la importancia que tiene la percepción de el en cuanto a los servicios prestados?				
3	En caso de que el usuario no quiera dar su percepción en cuanto a los servicios, el auxiliar del SIAU agradeció al usuario por la atención brindada?				
4	El Auxiliar del SIAU punto por punto la encuesta y pregunto al usuario su percepción en cuanto a lo leído, procediendo a diligenciar los campos				

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 31 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

	de la Historia Clínica				
5	El Auxiliar del SIAU diligencio todos los campos de la Encuesta de Satisfacción				
	Terminada de realizar las preguntas de la encuesta el auxiliar SIAU agradeció al usuario por haber dedicado parte de su tiempo				
6	El auxiliar del SIAU tabulo y enumero las encuestas de satisfacción aplicadas?				
7	la base de datos fue enviada de forma mensual a la Gestora del Proceso SIAU				
8	En comité de calidad se socializan los resultados de las encuestas de satisfacción y se elaboran los respectivos planes de mejoramiento?				

CRITERIOS DE EVALUACION

OBSERVACIONES:

CRITERIO	PORCENTAJE
OPTIMO	Más de 95%
ADECUADO	85%-95%
DEFICIENTE	55% - 84%
MUY DEFICIENTE	Menos del 55%
PERIODICIDAD	Trimestral
RESPONSABLE	Gestor SII

Nombre y firma de quien evaluó

12. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS

OBJETIVO

Establecer las actividades y responsables de conocer todas las inquietudes del cliente externo por medio de los buzones de sugerencia para plantear acciones de mejora para las inconformidades presentadas.

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 32 de 65
			Fecha:	Septiembre de 2021

De esta forma, el Buzón de Sugerencias se establece como una herramienta más que persigue la mejora continua de los servicios ofertados por institución, la comunicación con sus clientes/usuarios y la medida de niveles de satisfacción.

ALCANCE

Desde: La adecuación del buzón de sugerencias

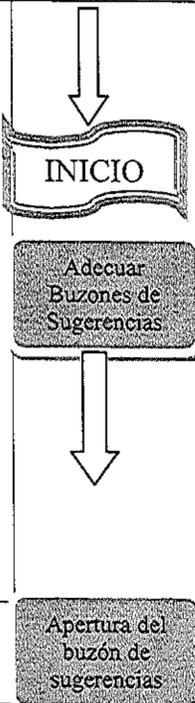
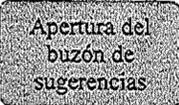
Hasta: La notificación de los Usuarios

¿Qué Hace?: Registrar diariamente en el formato diseñado para ese fin, las sugerencias encontradas en el Buzón, con objeto de evaluarlas, según su importancia y viabilidad.

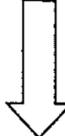
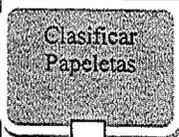
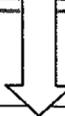
RESPONSABLE

Coordinador del Sistema de Información y Atención al Usuario

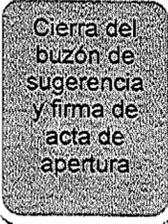
DESARROLLO DE ACTIVIDADES

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES						
NO	DIAGRAMA DE FLUJO	COMO SE HACE	SE	QUIEN LO DEBE HACER	CUANDO LO DEBE HACER	DOCUMENTO GENERADO
1		<p>La apertura de los buzones se realizará mediante el Protocolo De Apertura de Buzón de sugerencias.</p> <p>Se dota los buzones con formatos de sugerencias y lapiceros en cada una de las áreas de ubicación.</p>		<p>Profesional y/o auxiliar de apoyo SIAU</p> <p>Coordinadores del punto de atención respectivo.</p>	<p>Todos los Martes del mes.</p>	<p>Plantilla de Apertura del buzón de Peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.</p>
2		<p>Se convoca al Coordinador</p>		<p>Coordinador de SIAU o delegado</p>	<p>Los días martes de la primera y última semana</p>	

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 33 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

		del Punto de atención o jefe del servicio cercano al buzón, delegado de la Personería Municipal, Secretaria de Salud, delegado de la Liga de Usuarios y un testigo ajeno a la Institución.		del mes.	
3	 	Se cuentan cada una de las papeletas encontradas en los buzones de sugerencias. Se registra en el acta de apertura de buzón de sugerencias los items establecidos y el número de registros encontrados.	Coordinador de SIAU o delegado	Inmediatamente después de la Apertura de los buzones de sugerencias	Acta de Apertura
4	 	Se preparan las papeletas por queja, reclamo, sugerencia y felicitaciones, registrando el	Coordinador de SIAU o delegado, jefe del servicio y testigo	Inmediatamente después de la apertura de los buzones	N/A

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 34 de 65
			Fecha:	Septiembre de 2021

		número de cada uno de ellos en el acta de apertura. El trámite de Quejas y Reclamos se realiza mediante procedimiento establecido para ello. Los registros que no correspondan a ninguna de las anteriores se desechan.			
5	 	Se cierran los buzones y se firma el acta de apertura por cada uno de los presentes y se archiva en la oficina del SIAU	Coordinador de SIAU o delegado, jefe del servicio y testigo	Inmediatamente después de la clasificación de las papeletas.	N/A
6	 	Se realiza mediante procedimientos establecidos de trámite de sugerencias y tramite de felicitaciones.	Coordinador de SIAU o auxiliar de apoyo SIAU	Dentro de los tres días hábiles de cerrado el buzón	N/A

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 35 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

LISTA DE CHEQUEO					
APERTURA DE BUZON					
N°	ACTIVIDAD	CUMPL E	NO CUM PLE	NA	OBSERVACIONES
1	El SIAU adecua los buzones de sugerencia?				
2	El Profesional y/o Auxiliar del SIAU realizo y socializo cronograma de apertura de buzón?				
3	El auxiliar de SIAU, hizo la lectura de las PQRSF?				
4	El auxiliar de SIAU realizo la clasificación de las papeleras por denominación de la manifestación?				

CRITERIOS DE EVALUACION

OBSERVACIONES:

CRITERIO	PORCENTAJE
OPTIMO	Más de 95%
ADECUADO	85%-95%
DEFICIENTE	55% - 84%
MUY DEFICIENTE	Menos del 55%
PERIODICIDAD	Trimestral
RESPONSABLE	Gestor SII

Nombre y firma de quien evaluó

13. PROCEDIMIENTO DE GESTION Y TRAMITE DE PQRSF

NOMBRE: PQRSF ESCRITAS

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 36 de 65
			Fecha:	Septiembre de 2021

- 1. OBJETIVO:** Describir en forma detallada los pasos a seguir una vez el usuario manifiesta su inconformidad con la atención brindada en los servicios de forma escrita
- 2. ALCANCE:** Desde el momento en que el usuario manifiesta su inconformidad con la atención recibida hasta que es enviada la respuesta

3. DESCRIPCIÓN

PQRSF ESCRITAS				
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Manifestación de la PQRSF	El usuario manifiesta su Petición, Queja, (PQRSF), de manera escrita por medio de oficio y/o formato del buzón de sugerencias.	Usuario	Formato de sugerencias
2	Recepcionar la PQRSF	El auxiliar de SIAU recibir la PQRSF, manifestada por el usuario leyendo el contenido para determinar si le puede dar solución inmediatamente o en consecuencia orientar al usuario para el depósito en el buzón de sugerencias o de ser necesario lo remitirá con la Profesional del SIAU. Se debe verificar que esté firmado por el usuario o en su defecto manifestarle al usuario la importancia de la consignación de Datos personales en el formato.	Auxiliar del SIAU	-oficio elaborado por el usuario
3	Orientar al usuario acerca de la solución	Una vez recepcionada o depositada la manifestación el auxiliar del SIAU le indicara al usuario cual es el procedimiento a seguir de la misma		
4	Si la manifestación fue depositada en el buzón de sugerencias	El auxiliar del SIAU manifestará el día de la apertura del buzón y el procedimiento para la respuesta		
5	Si a la	El Profesional del SIAU radicara	Auxiliar SIAU	

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 37 de 65
			Fecha:	Septiembre de 2021

	manifestación No se le dio respuesta inmediatamente y fue remitida al gestor del SII	su manifestación en el consolidado de manifestaciones mensual, firmara su recibido y dará inicio a su investigación pertinente, indicándole al usuario tiempo estimado para la respuesta	Profesional SIAU	Manifestación del usuario
6	Realizar la investigación pertinente	Una vez radicada la manifestación se dará inicio a la investigación pertinente, para la cual se solicitará a los colaboradores implicados realizar los descargos del caso y/o realizar la reconstrucción de los hechos que dieron origen a la queja. (Se realiza requerimiento por medio de Asociación Sindical).		
7	Envía el oficio al funcionario Implicado	Según determinación establecida como producto de la investigación se envía copia al colaborador (por medio de Asociación Sindical y/o Coordinador de Punto) implicado en la PQRS, el cual debe responder en un plazo máximo de 6 días y de ser necesario elaborar el respectivo plan de mejoramiento	Profesional SIAU Asociaciones Sindicales Coordinador de Punto de Atención	Oficio solicitud de descargos
8	Respuesta del colaborador	El colaborador elabora respuesta donde informara si está de acuerdo o no de los hechos que dieron origen a la queja y lo envía a la Coordinadora del SIAU o en los puntos al Coordinador de Punto de Atención.	Colaborador Asociaciones Sindicales Coordinador de Punto de Atención	Respuesta del Colaborador
9	Recepción respuesta del colaborador	El Profesional SIAU y/o Coordinador de Punto de Atención, recibe respuesta del colaborador y la anexa a la PQRSF, quedando copia en el archivo		

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 38 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

10	Elaborar respuesta de la investigación y plan de mejoramiento	Con el resultado de la investigación, notificación y respuesta del colaborador, el profesional SIAU y/o Coordinador de Punto de Atención, elabora respuesta al usuario	Profesional SIAU Coordinador de Punto de Atención	Oficio de respuesta + plan de mejoramiento
11	Entrega de la respuesta	Se entrega respuesta de la PQRS, para ello se expedirá oficio de respuesta o se llamará al usuario quien presento la manifestación a fin de que nuevamente se desplace para su recepción. En la respuesta se expondrán las medidas tomadas de acuerdo a su PQRSF. En caso de ser anónima o de encontrarse datos de dirección y/o teléfono incompletos o erróneos, se procederá a dar Notificación por aviso por un término de 5 días en la cartelera del centro asistencial.		
12	Recepción de la respuesta de la manifestación	El usuario firma el recibido cuando recepcione la respuesta	Profesional SIAU Correspondencia	Oficio de Respuesta con firma de recibido
13	FIN	FIN	FIN	FIN

SEGUIMIENTO DEL PROCESO

- Recepción de las manifestaciones escritas
- Verificar que se oriente al usuario adecuadamente en las diferentes etapas según PQRF
- Verificar que se dio respuesta al usuario

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 39 de 65
			Fecha:	Septiembre de 2021

	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - POPAYÁN E.S.E. NIT 900.140.570-1	PSI-01 Versión 3 Fecha: Junio 2019	
	Sistema Gestión de Calidad	-FORMATO PQRS-	Página 1 de 2
	Con el fin de brindar un mejor servicio y atención a nuestros usuarios se pone a disposición el presente formato para poder atender y solucionar cualquier inquietud acerca de nuestros servicios prestados.		
Fecha: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	Hora: <input type="text"/> : <input type="text"/>	Lugar de atención: _____	PQRS # _____
NOMBRE COMPLETO (USUARIO): _____			
TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD: R.C. <input type="checkbox"/> T.I. <input type="checkbox"/> C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/>			
NÚMERO DE IDENTIFICACION: _____			
SEXO: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> EPI: _____ REGIMEN DE SALUD: CONTRIBUTIVO _____ SUBSEGURO _____ DIRECCIÓN: _____			
BARRIO: _____ VEREDA: _____ CORREO ELECTRÓNICO: _____			
TIPO DE SOLICITUD: PETICIÓN <input type="checkbox"/> QUEJA <input type="checkbox"/> RECLAMO <input type="checkbox"/> SUGERENCIA <input type="checkbox"/> FELICITACIÓN <input type="checkbox"/>			
MOTIVO DE LA QUEJA: _____ SERVICIO: _____			
RELATO DE LOS HECHOS: _____ _____ _____ _____			
Anexa algún documento: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> ; describalo: _____			
Firma: _____			
SI REQUIERE MÁS ESPACIO PUEDE CONTINUAR ATRÁS >			

LISTA DE CHEQUEO					
PQRSF ESCRITAS					
Nº	ACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPL E	N/A	OBSERVACIONES
1	El Profesional y/o Auxiliar del SIAU recepcionó la PQRSF?				
2	El auxiliar de SIAU, leyó su manifestación y dio solución a su manifestación o en consecuencia oriento al usuario				
3	Si la manifestación fue depositada en el buzón de sugerencias el auxiliar del SIAU le indico al usuario cual es el día de la apertura del buzón y el procedimiento para la respuesta?				

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 40 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

4	Una vez radicada la manifestación si hubo colaboradores implicados se les solicito descargos				
5	La respuesta del colaborador implicado fue emitida en tres (3) días, como el plazo máximo?				
6	Se realizo plan de mejoramiento en caso de haber sido necesario?				
7	Se anexo la respuesta del colaborador y a la PQRSF, quedando copia en el archivo?				
8	Con el resultado de la investigación y respuesta del colaborador, se elabora respuesta al usuario?				
9	Se entregó al usuario notificación al domicilio o se le informo que debía presentarse por la respuesta de la manifestación?				
10	¿Se entregó respuesta al usuario en un plazo máximo de 15 días?				
12	El usuario firmo el recibido cuando recepcionó la respuesta				

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

OBSERVACIONES:

CRITERIO	PORCENTAJE
OPTIMO	Más de 95%
ADECUADO	85%-95%
DEFICIENTE	55% - 84%
MUY DEFICIENTE	Menos del 55%
PERIODICIDAD	Trimestral
RESPONSABLE	Gestor SII

Nombre y firma de quien evaluó

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 41 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

14. PROCEDIMIENTO DE GESTION Y TRÁMITE DE PQRSF VERBAL

NOMBRE: PQRSF VERBAL

OBJETIVO:

Orientar al usuario en la óptima utilización y acceso oportuno de los servicios que presta la entidad, resolviendo las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerecias que se presenten, facilitándoles un medio idóneo para expresar su inconformidad respecto al servicio recibido con el fin de aportar al mejoramiento en la prestación de los servicios de salud, estableciendo actividades y responsables.

ALCANCE:

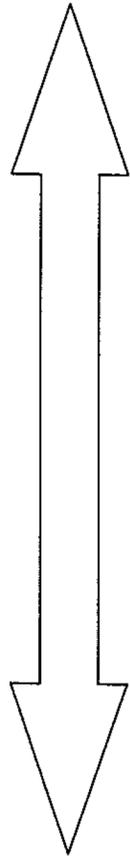
Desde: La recepción de sugerencias, quejas, felicitaciones y derechos de peticiones.

Hasta: Que el usuario reciba una respuesta positiva.

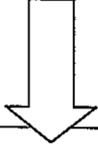
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Diagrama de flujo(Actividad)	Como se hace	QUIEN lo debe hacer	CUANDO lo debe hacer	DOCUMENTO generado
1		La Entidad debe centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial	Coordinador SIAU o Funcionario delegado	En el momento en que el usuario desea instaurar una petición, queja y/o sugerencia verbal.	Recepción de PQRSF en la plantilla y/o base de datos
2		Radicación de las Peticiones ,	Coordinador SIAU o	En el momento	Plantilla de PQRF y

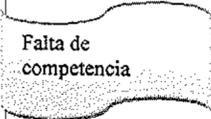
	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 42 de 65
			Fecha:	Septiembre de 2021

  	<p>Quejas Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones realizada verbalmente se registran en nuestra Plantilla de radicación con fecha y hora de recibido, nombres y apellidos completos, tipo y numero de documento, dirección física o electrónica para efectos de remisión de respuesta por escrito si se desea o notificación; el objeto de la petición, razones de fundamento de la petición, relación de documentos que se anexan a la misma, identificación del Funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición y constancia explícita de que la petición se formulo de forma verbal.</p>	<p>Funcionario delegado</p>	<p>en que el usuario desea instaurar una petición, queja y/o sugerencia verbal.</p>	<p>constancia de Radicación</p>
--	--	-----------------------------	---	---------------------------------

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 43 de 65
			Fecha:	Septiembre de 2021

		<p>Se genera constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal y se genera copia de constancia solo si el peticionario lo solicita.</p> <p>El Profesional de SIAU o Auxiliar de apoyo serán responsables de la gestión de las constancias de las peticiones y de la administración de sus archivos, para lo cual se cuenta con el diseño de una plantilla que permite la debida organización y conservación, acuerdo con los parámetros y lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación.</p>			
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">RESPUESTA A PQRSF VERBAL</div> 	Se indica de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de	Coordinador SIAU o Funcionario delegado	Al momento de recepcionar y radicar la PQRSF verbal	Constancia de Radicación y respuesta a PQRSF Verbal

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 44 de 65
			Fecha:	Septiembre de 2021

		radicación.			
4		La Entidad debe determinar si la Solicitud debe ser presentada por escrito y deberán poner a disposición de los usuarios formularios u otros instrumentos estandarizados para facilitar la presentación de la misma.	Coordinador SIAU o Funcionario delegado		Formulario de PQRSF
5		Si es del caso, el funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que la autoridad a la cual representa no es la competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente. No obstante, el	Coordinador SIAU o Funcionario delegado	Al momento de recepcionar la PQRSF verbal	Constancia de registro de recepción y radicación de PQRSF verbal.

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 45 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

		<p>petionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente.</p> <p>En todo caso, la autoridad registrará en la constancia de recepción del derecho de petición el tipo de orientación que se le dio al petionario.</p>		
6		<p>Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto.</p> <p>Cuando la entidad no cuente con intérpretes en su planta de</p>	<p>Coordinador SIAU o Funcionario delegado</p>	<p>Constancia</p>

Handwritten mark

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 46 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

		personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.			
--	--	--	--	--	--

SEGUIMIENTO DEL PROCESO

- Recepción de las manifestaciones
- Verificar que se oriente al usuario adecuadamente en las diferentes etapas según PQR
- Verificar que se dio respuesta coherente y conforme a lo requerido por el usuario

PQRSF VERBAL					
N°	ACTIVIDAD	CU MPL E	NO CU MPL E	N A	OBSERVACIONES
1	El Profesional y/o Auxiliar del SIAU recepcionó la PQRSF?				
2	El auxiliar de SIAU, leyó su manifestación y dio solución a su manifestación o en consecuencia oriento al usuario				
3	Se genero constancia de radicación y recepción de la PQRSF Verbal? ¿ Se registro PQRSF Verbal en plantilla de registro?				
4	Se indico de manera expresa la respuesta suministrada al				

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 47 de 65
			Fecha:	Septiembre de 2021

	petionario en la respectiva constancia de radicación?				
5	Una vez radicada la manifestación si hubo colaboradores implicados se les solicito descargos				

CRITERIOS DE EVALUACION

OBSERVACIONES:

CRITERIO	PORCENTAJE
OPTIMO	Más de 95%
ADECUADO	85%-95%
DEFICIENTE	55% - 84%
MUY DEFICIENTE	Menos del 55%
PERIODICIDAD	Trimestral
RESPONSABLE	Gestor SII

Nombre y firma de quien evaluó

15. ATENCION AL USUARIO EN LOS DIFERENTES SERVICIOS DE LA ESE POPAYAN

ATENCION AL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA

Se brinda información al usuario sobre la oferta de servicios asistenciales que presta la Institución, horarios de atención, mecanismos a disposición de los usuarios para la solicitud de citas o servicios, requisitos, derechos y deberes, trámites y tratamientos.

ATENCION AL USUARIO EN URGENCIAS

La Oficina de Información y Atención al Usuario debe procurar la atención oportuna y eficiente a los usuarios que se encuentren con una urgencia o alteración de su integridad física y/o mental en aras de evitar o poner en agravio su condición vital.

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 48 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

ATENCIÓN AL USUARIO EN HOSPITALIZACIÓN

Se brinda información al usuario respecto de sus derechos y deberes, horarios de visitas, servicio de ingreso, requisitos, tramites y orientaciones desde su ingreso hasta el egreso de la institución.

ANEXOS

NOMBRE: ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICAS

- OBJETIVO:** Describir en forma detallada los pasos a seguir para la asignación de citas medicas de forma presencial, telefónica o por la página Web.
- ALCANCE:** Desde el momento en que el usuario se acerca al SIAU y/o facturación para solicitar una cita médica hasta que esta asignada.
- DESCRIPCIÓN**

ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA PRESENCIAL				
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Solicita el servicio	El usuario solicita la cita personalmente o por teléfono y/o aplicativo " AGENDE SU CITA" de la pagina web de la ESE, dirigiéndose al punto de atención más cercano para su atención.	Paciente	NA
2	Bienvenida	El auxiliar del SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario), Facturador y/o Profesional SIAU, aplicará el decálogo: Muy buenos días, tardes bienvenido a la ESE Popayán, mi nombre es xxx , en que puedo colaborarle	Auxiliar del SIAU Facturador Profesional SIAU	NA
3	Solicitud de documentos y/o número de identificación	El auxiliar del SIAU, debe solicitar los documentos de identificación o numero de documento al usuario como son: Carné de salud, cédula de ciudadanía si es mayor de edad, registro civil o tarjeta de identidad si es menor de edad, en caso de no llevar documentos el usuario suministrara el número de identificación, posteriormente se asigna ficha personalizada, acorde a los condiciones	Auxiliar del SIAU	Ficha Personalizada

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 49 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

		del paciente y el servicio que solicite, se entregará ficha preferencial y procede a direccionar a los usuarios para acceder al servicio de facturación.		
4	Verifica de derechos	El facturador saluda al usuario y procede a la verificación de Derechos verifica si el usuario tiene contratación con cualquiera de las EAPB que contratan con la ESE POPAYÁN. Para la verificación se ingresa el número de identificación del documento de identidad en la base de datos única – en el ADRES, en el DNP y en validadores de cada EAPB.	Facturador Auxiliar SIAU Profesional SIAU	Intranet - ADRES - DNP Validadores EAPB
5	Si No tiene contratación	Si el usuario no tiene contratación con la ESE POPAYÁN por ser procedente de otro departamento, el auxiliar del SIAU deberá orientarlo y realizar la solicitud de autorización del servicio a la EPS a la que se encuentra afiliado, para ello diligenciará el anexo técnico N° 3 y enviara la solicitud por correo electrónico o al portal destinado para tal solicitud, como imagen Adjunta, o vía fax o en caso de que la EPS expida las autorizaciones vía telefónica realizará la respectiva llamada vía telefónica. En caso de vivir en Popayán se le indicara al usuario como realizar la portabilidad en la EPS suscrita. En caso de ser procedente de una EPS del Departamento quien No tiene contratación con la ESE deberá remitirlo a la IPS para la respectiva autorización del servicio que está solicitando. Si No tiene EPS se le explica al usuario que su cita será asignada como particular por lo cual deberá realizar el pago total de todas las actividades.	Auxiliar de SIAU Facturador Profesional SIAU	Anexo técnico N° 3 Solicitudes portabilidad
6	Seguimiento a	En esta etapa tanto el auxiliar del SIAU como el Facturador, debe realizar el seguimiento a los programas de PEDT utilizando la opción seguimiento de facturación en el link agenda o con la opción F4, una vez ingresado por una de estas dos opciones se dará click en los		

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 50 de 65
			Fecha:	Septiembre de 2021

	los programas de PEDT	<p>binoculares, se procederá a ingresar el número de identificación y dará click en la barra facturas detalladas, cargando ahí todas las actividades realizadas al usuario, donde se verificara asistencia de acuerdo a la edad a los programas.</p> <p>En caso de ser susceptible a una de las actividades de PEDT se asignaran las citas necesarias de acuerdo a los programas y las edades, sensibilizando al usuario de la importancia en su asistencia y teniendo como prioridad estas citas</p>	FACTURADOR Auxiliar de SIAU	Caduceos
7	Asignación de cita Médica/ PEDT/ Recuperación	<p>ingresar a la agenda médica, le preguntara al usuario con que profesional desea la cita, dará click en el link buscar e ingresara el código y/o nombre del profesional electo, procediendo a dar click en el día para el cual el usuario solicita la cita o dependiendo de la programación o posibilidades del mismo, se debe priorizar los programas de PEDT</p> <p>Una vez elegido el día se le informara al usuario turnos y horarios disponibles de las citas, para lo cual el usuario elegirá el horario que más se ajuste a sus posibilidades de asistencia, procediendo el facturador a asignar la cita, para lo cual dará clic derecho sobre el turno, escogiendo la opción asignar e ingresara el número de identificación del usuario dando click sobre el número de identificación y doble enter, lo que permitirá cargar la facturación consolidada que hace referencia a los días de asistencia con las actividades facturadas; y en descripción de la actividad a la susceptibilidad de las actividades y/o procedimientos a realizar, procediendo a dar click en cerrar</p> <p>Donde se cargará el motivo de la cita</p>	Auxiliar de SIAU Facturador Profesional SIAU	Caduceos

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 51 de 65
			Fecha:	Septiembre de 2021

		para lo cual el auxiliar una vez identificado para que viene el usuario elegirá el motivo, entre las opciones se encuentran los programas de PEDT y las consultas de recuperación, dando click en OK o en cancelar si por algún motivo no se desea asignar la cita. Quedando registrada la cita en la agenda		
8	En caso de que el usuario No haya asistido a la IPS	<p>Al ingresar el número de identificación del usuario y detectar que el usuario no ha asistido a la IPS, el auxiliar SII debe crear al usuario para ello utilizará la  opción F4, dando un click en Nuevo procediendo a diligenciar los campos identificación, tipo, ficha del SISBEN, estrato, primer apellido, segundo apellido, primer nombre, segundo nombre, sexo, Fec Nacimiento, Edad, estado civil</p> <p>Una vez ingresados los datos de identificación se procederá a dar click en cada uno de los siguientes ítems y diligenciar los datos requeridos</p> <p>Datos Generales Datos Adicionales Afiliación Programas PyP Admisiones Exclusiones</p> <p>Datos generales donde se diligenciarán los datos de residencia habitual, barrio o vereda, Corregimiento, Municipio, Departamento, dirección, Número Telefónico, zona</p> <p>Otros datos. Celular, correo electrónico</p> <p>Datos adicionales donde se incluirán los datos de Responsables del paciente, del acompañante, de ocupación.</p> <p>Afiliación, procediendo a ingresar código de la Entidad - número del contrato - tipo de usuario</p> <p>Una vez diligenciados todos los campos</p>	Facturador Auxiliar SIAU Profesional SIAU	Caduceos

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 52 de 65
			Fecha:	Septiembre de 2021

		se procederá a gravar la información y a asignar la cita		
9	Orientar usuario	al El facturador procederá a informar fecha, hora, profesional con quien tiene la cita, número de consultorio	Facturador	0
10	FIN	FIN	FIN	FIN

SEGUIMIENTO DEL PROCESO

- Verificación que se oriente al usuario adecuadamente en las diferentes etapas según solicitud y procedimiento
- Verificar la correcta operación, diligenciamiento de la base de datos.
- Verificación que diligencia claramente y en orden los formatos

LISTA DE CHEQUEO ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA				
N°	ACTIVIDAD	CUM PLE	NO CUM PLE	OBSERVACIONES
1	El auxiliar del SIAU saluda al usuario (Buenos días – buenas tardes – bienvenido a la ESE Popayán			
2	El auxiliar del SIAU debe solicitar los documentos de identificación o Numero de documento para la asignación de la cita: Carné de salud, cédula de ciudadanía, registro civil o tarjeta de identidad			
3	En caso de no llevar documentos el auxiliar del SIAU solicita el número de identificación			
4	El Facturador, verifica los derechos de los usuarios en la base de datos única de la ESE Popayán – ADRES, DNP, EPS			
5	En caso de que el usuario no tenga contratación con la ESE Popayán por ser de otro Municipio o departamento, el facturador solicita autorización del servicio su EPS			
6	El facturador realiza seguimiento a los programas de PEDT			
7	En caso de que el usuario sea susceptible a alguna actividad de			

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 53 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

	PEDT, el auxiliar del SIAU asigna la o las citas necesarias e informa al usuario?			
8	El facturador le permite escoger al usuario el profesional que desea lo atienda			
9	El facturador le informa turnos y horas disponibles de atención			
10	El facturador al ingresar la cita actualiza los datos del usuario Datos generales Residencia habitual, barrio o vereda, Corregimiento, Municipio, Departamento, dirección, Número Telefónico, zona Otros datos. Celular, correo electrónico Datos adicionales donde se incluirán los datos de Responsables del paciente, del acompañante, de ocupación. Afiliación , procediendo a ingresar código de la Entidad - número del contrato - tipo de usuario			
11	El facturador informa al usuario, fecha, hora y profesional con quien queda su cita y a qué hora debe presentarse a facturar			

CRITERIOS DE EVALUACION

OBSERVACIONES:

CRITERIO	PORCENTAJE
OPTIMO	Más de 95%
ADECUADO	85%-95%
DEFICIENTE	55% - 84%
MUY DEFICIENTE	Menos del 55%
PERIODICIDAD	Trimestral
RESPONSABLE	Gestor SII

Nombre y firma de quien evaluó

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 54 de 65
			Fecha:	Septiembre de 2021

NOMBRE: ASIGNACIÓN DE CITA ODONTOLÓGICA

- 1. OBJETIVO:** Describir en forma detallada los pasos a seguir para la asignación de cita odontológica de forma presencial, telefónica y por la pagina Web.
- 2. ALCANCE:** Desde el momento en que el usuario se acerca al SIAU y/o facturación para solicitar una cita médica hasta que esta asignada
- 3. DESCRIPCIÓN**

ASIGNACIÓN DE CITA ODONTOLÓGICA				
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Solicita el servicio	El usuario solicita la cita personalmente o por teléfono y/o aplicativo " AGENDE SU CITA" de la pagina web de la ESE, dirigiéndose al punto de atención más cercano para su atención.	Paciente EAPB Otras entidades	NA
2	Bienvenida	El auxiliar del SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario), Facturador y/o Profesional SIAU, aplicará el decálogo: Muy buenos días, tardes bienvenido a la ESE Popayán, mi nombre es xxx , en que puedo colaborarle	Facturador Auxiliar del SIAU Profesional SIAU	NA
3	Solicitud de documentos y/o número de identificación	El auxiliar del SIAU debe solicitar los documentos de identificación o número de identificación ya sea Carné de salud, cédula de ciudadanía si es mayor de edad, registro civil o tarjeta de identidad si es menor de edad, en caso de no llevar documentos el usuario suministrara el número de identificación, posteriormente se asigna ficha personalizada, acorde a los condiciones del paciente y el servicio que solicite, se entregará ficha preferencial y procede a direccionar a los usuarios para acceder al servicio de facturación.	Facturador Auxiliar del SIAU Profesional SIAU	0
4	Verifica de derechos	El facturador verifica si el usuario tiene contratación con cualquiera de las EPS que contratan con la ESE POPAYÁN.	Facturador Auxiliar del SIAU	Intranet -

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 55 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

		Para la verificación se ingresa el número de identificación del documento de identidad en la base de datos única – en el FOSYGA y en el DNP.	Profesional SIAU	ADRES-DNP.
5	Si No tiene contratación	<p>Si el usuario no tiene contratación con la ESE POPAYÁN por ser procedente de otro departamento, el facturador y auxiliar del SIAU deberá orientarlo y realizar la solicitud de autorización del servicio a la EPS a la que se encuentra afiliado, para ello diligenciará el anexo técnico N° 3 y enviara la solicitud por correo electrónico o al portal destinado para tal solicitud, como imagen Adjunta, o vía fax o en caso de que la EPS expida las autorizaciones vía telefónica realizará la respectiva llamada vía telefónica. En caso de vivir en Popayán se le indicara al usuario como realizar la portabilidad en la EPS suscrita.</p> <p>En caso de ser procedente de una EPS del Departamento quien No tiene contratación con la ESE deberá remitirlo a la IPS para la respectiva autorización del servicio que está solicitando.</p> <p>Si No tiene EPS se le explica al usuario que su cita será asignada como particular por lo cual deberá realizar el pago total de todas las actividades.</p>	Facturador Auxiliar del SIAU Profesional SIAU	Anexo técnico N° 3
6	Seguimiento a los programas de PEDT	En esta etapa el facturador debe realizar el seguimiento a los programas de PEDT utilizando la opción seguimiento de facturación en el link agenda o con la opción F4, una vez ingresado por una de estas dos opciones se dará click en los binoculares, se procederá a ingresar el número de identificación y dará click en la barra facturas detalladas, cargando ahí todas las actividades realizadas al usuario, donde se verificara asistencia de acuerdo a la edad a los programas.	Facturador Auxiliar del SIAU Profesional	Caduceos

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 56 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

		En caso de ser susceptible a una de las actividades de PEDT se asignaran las citas necesarias de acuerdo a los programas y las edades, sensibilizando al usuario de la importancia en su asistencia y teniendo como prioridad estas citas	SIAU	
7	Asignación de cita Odontológica/ Higiene Oral	<p>ingresar a la agenda odontológica, le preguntara al usuario con que profesional desea la cita, dará click en el link buscar e ingresara el código y/o nombre del profesional electo, procediendo a dar click en el día para el cual el usuario solicita la cita o dependiendo de la programación o posibilidades del mismo, se debe priorizar los programas de PEDT</p> <p>Una vez elegido el día se le informara al usuario turnos y horarios disponibles de las citas, para lo cual el usuario elegirá el horario que más se ajuste a sus posibilidades de asistencia, procediendo el auxiliar a asignar la cita, para lo cual dará clic derecho sobre el turno, escogiendo la opción asignar e ingresara el número de identificación del usuario dando click sobre el número de identificación y doble enter, lo que permitirá cargar la facturación consolidada que hace referencia a los días de asistencia con las actividades facturadas; y en descripción de la actividad a la susceptibilidad de las actividades y/o procedimientos a realizar, procediendo a dar click en cerrar</p> <p>Donde se cargará el motivo de la cita para lo cual el auxiliar una vez identificado para que viene el usuario elegirá el motivo, dando click en OK o en cancelar si por algún motivo no se desea asignar la cita. Quedando registrada la cita en la agenda</p>	Facturador Auxiliar del SIAU Profesional SIAU	Caduceos

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 57 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

8	<p>En caso de que el usuario No haya asistido a la IPS</p>	<p>Al ingresar el número de identificación del usuario y detectar que el usuario no ha asistido a la IPS, el facturador debe crear al usuario para ello utilizará la <input type="checkbox"/> opción F4, dando un click en Nuevo procediendo a diligenciar los campos identificación, tipo, ficha del SISBEN, estrato, primer apellido, segundo apellido, primer nombre, segundo nombre, sexo, Fecha de Nacimiento, Edad, estado civil</p> <p>Una vez ingresados los datos de identificación se procederá a dar click en cada uno de los siguientes ítems y diligenciar los datos requeridos</p> <p>Datos Generales Datos Adicionales Afiliación Programas PpP Admisiones Exclusiones</p> <p>Datos generales donde se diligenciarán los datos de residencia habitual, barrio o vereda, Corregimiento, Municipio, Departamento, dirección, Número Telefónico, zona</p> <p>Otros datos. Celular, correo electrónico</p> <p>Datos adicionales donde se incluirán los datos de Responsables del paciente, del acompañante, de ocupación.</p> <p>Afiliación, procediendo a ingresar código de la Entidad - número del contrato - tipo de usuario</p> <p>Una vez diligenciados todos los campos se procederá a gravar la información y a asignar la cita</p>	Facturador Auxiliar del SIAU Profesional SIAU	Caduceos
9	Orientar al usuario	El facturador procederá a informar fecha, hora, profesional con quien tiene la cita, número de consultorio	Facturador	0
10	FIN	FIN	FIN	FIN

22

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 58 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

SEGUIMIENTO DEL PROCESO

- Verificación que se oriente al usuario adecuadamente en las diferentes etapas según solicitud y procedimiento
- Verificar la correcta operación, diligenciamiento de la base de datos.
- Verificación que diligencia claramente y en orden los formatos

LISTA DE CHEQUEO ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA				
Nº	ACTIVIDAD	CUM PLE	NO CUM PLE	OBSERVACIONES
1	El facturador saluda al usuario (Buenos días – buenas tardes – bienvenido a la ESE Popayán			
2	El facturador debe solicitar los documentos de identificación (Carné de salud, cédula de ciudadanía, registro civil o tarjeta de identidad) o número del documento de identidad.			
3	En caso de no llevar documentos el facturador solicita el número de identificación			
4	El facturador verifica los derechos de los usuarios en la base de datos única de la ESE Popayán – FOSYGA y en el DNP - EPS			
5	En caso de que el usuario no tenga contratación con la ESE Popayán por ser de otro Municipio o departamento, el facturador solicita autorización del servicio su EPS			
6	El facturador realiza seguimiento a los programas de PEDT			
7	En caso de que el usuario sea susceptible a alguna actividad de PEDT, el facturador asigna la o las citas necesarias e informa al usuario?			
8	El facturador le permite escoger al usuario el profesional que desea lo atienda			
9	El facturador le informa turnos y horas disponibles de atención			
10	El facturador al ingresar la cita			

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 59 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

	<p>actualiza los datos del usuario</p> <p>Datos generales Residencia habitual, barrio o vereda, Corregimiento, Municipio, Departamento, dirección, Número Telefónico, zona</p> <p>Otros datos. Celular, correo electrónico</p> <p>Datos adicionales donde se incluirán los datos de Responsables del paciente, del acompañante, de ocupación.</p> <p>Afiliación, procediendo a ingresar código de la Entidad - número del contrato - tipo de usuario</p>			
11	El facturador informa al usuario, fecha, hora y profesional con quien queda su cita y a qué hora debe presentarse a facturar			

CRITERIOS DE EVALUACION

OBSERVACIONES:

CRITERIO	PORCENTAJE
OPTIMO	Más de 95%
ADECUADO	85%-95%
DEFICIENTE	55% - 84%
MUY DEFICIENTE	Menos del 55%
PERIODICIDAD	Trimestral
RESPONSABLE	Gestor SII

Nombre y firma de quien evaluó

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 60 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

NOMBRE: FACTURACIÓN DE CITA O PROCEDIMIENTO

OBJETIVO: Describir en forma detallada los pasos a seguir para la expedición de la factura para consulta o procedimiento

ALCANCE: Desde el momento en que el usuario se acerca al SIAU y/o a facturación el servicio de consulta médica hasta que es orientado al consultorio para su atención

DESCRIPCIÓN

FACTURACIÓN DE LA CITA O PROCEDIMIENTO				
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Solicita el servicio	El usuario solicita la expedición de la factura para su atención en el punto de atención donde es atendido.	Paciente	NA
2	Bienvenida	El facturador aplicará el decálogo: Muy buenos días, tardes bienvenido a la ESE Popayán, mi nombre es xxx , en que puedo colaborarle	Facturador	NA
3	Solicitud de documentos de identificación número y/o de identificación	El facturador debe solicitar los documentos de identificación al usuario como son: Carné de salud, cédula de ciudadanía si es mayor de edad, registro civil o tarjeta de identidad si es menor de edad, en caso de no llevar documentos el usuario suministrara el número de identificación	Facturador	0
4	Verifica de derechos	El facturador verifica si el usuario tiene contratación con cualquiera de las EPS que contratan con la ESE POPAYÁN. Para la verificación se ingresa el número de identificación del documento de identidad en la base de datos única – en el ADRES y en el DNP.	Facturador	Intranet - ADRES-DNP.
5	Si No tiene contratación	Si el usuario no tiene contratación con la ESE POPAYÁN debe presentar la carta de portabilidad o la autorización para la atención	Facturador	Carta de autorización o Portabilidad
		El facturador procederá a realizar los siguientes pasos		

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 61 de 65
			Fecha:	Septiembre de 2021

6	Facturar la cita	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dar click en F4 2. Buscar usuario, para ello dará click en la imagen binóculos 3. Cargando una ventana donde deberá digitar el número del documento del usuario, dar enter 4. Procediendo a actualizar los datos de identificación- generales- adicionales y de afiliación en caso de ser necesario <p>En Datos generales donde se diligenciarán los datos de residencia habitual, barrio o vereda, Corregimiento, Municipio, Departamento, dirección, Número Telefónico, zona</p> <p>Otros datos. Celular, correo electrónico</p> <p>En Datos adicionales donde se incluirán los datos de Responsables del paciente, del acompañante, de ocupación.</p> <p>En Afiliación, procediendo a ingresar código de la Entidad - número del contrato - tipo de usuario</p> <p>Una vez diligenciados todos los campos se procederá a gravar la información</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Si el usuario tiene cita asignada el sistema dará una alerta de la misma, preguntando si desea continuar el proceso 6. Una vez cargado el usuario se dará click en el icono facturar 7. Cargando una ventana de confirmación donde se pregunta actualizar la programación de 	Facturador	CADUCEO S
---	------------------	--	------------	-----------

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 62 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

		<p>PYP, para lo cual se responderá que NO</p> <p>8. En este paso cargará la facturación consolidada que hace referencia a los días de asistencia con las actividades facturadas; permitiéndonos verificar susceptibilidad a los programas PEDT, procediendo a cerrar esta opción, también se podrá dar escape</p> <p>9. Cargando una ventana que da la opción de facturar por SOAT o Particular, para este caso se dará ESC</p> <p>10. En este paso se deberá verificar los datos que aparecen en esta ventana y diligenciar IPS que se factura, Unidad funcional, Médico que atiende, código de Atención de Actividad realizada o a realizar, procediendo a dar Enter 2 veces</p> <p>11. Procediendo a dar la opción Liquidar,</p> <p>12. Expediendo la factura</p> <p>13. Dar imprimir</p> <p>14. El auxiliar del SII le pedirá al usuario que firme la factura expedida</p>		
7	Orientar al usuario	El Facturador procederá informara al usuario fecha, hora, profesional con quien tiene la cita, número de consultorio en caso de ser niño menor de 5 años lo referenciará al área de post consulta para la toma de talla y peso	Facturador	0
8	FIN	FIN	FIN	FIN

SEGUIMIENTO DEL PROCESO

- Verificación que se realicen todos los pasos para la liquidación de la factura
- Verificar la correcta operación, diligenciamiento de la base de datos.

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 63 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

- Verificación de que se oriente al usuario adecuadamente en las diferentes etapas según solicitud y procedimiento

LISTA DE CHEQUEO FACTURACIÓN DE LA CITA O PROCEDIMIENTO					
N°	ACTIVIDAD	CUMPL E	NO CUM PLE	NA	OBSERVACIONES
1	El Facturador saluda al usuario (Buenos días – buenas tardes – bienvenido a la ESE Popayán)				
2	El facturador solicita los documentos de identificación: Carnet de salud, cédula de ciudadanía, registro civil o tarjeta de identidad				
3	En caso de no llevar documentos el facturador solicita el número de identificación				
4	El facturador verifica los derechos de los usuarios en la base de datos única de la ESE Popayán – FOSYGA y en el DNP - EPS				
5	<p>El facturador verifica los datos generales del usuario y de ser necesario los actualiza</p> <p>Datos generales Residencia habitual, barrio o vereda, Corregimiento, Municipio, Departamento, dirección, Número Telefónico, zona. Otros datos. Celular, correo electrónico</p> <p>Datos adicionales donde se incluirán los datos de Responsables del paciente, del acompañante, de ocupación.</p> <p>Afiliación, procediendo a ingresar código de la Entidad - número del contrato - tipo de usuario</p>				
6	En caso de que el usuario no tenga contratación con la ESE POPAYÁN				

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 64 de 65
			Fecha:	Septiembre de 2021

	el facturador solicita carta de portabilidad o la autorización para la atención				
7	El facturador liquida la factura y le pide al usuario que la firme				
8	El facturador le informa al usuario la fecha, hora, profesional con quien tiene la cita, número de consultorio				

CRITERIOS DE EVALUACION

OBSERVACIONES:

CRITERIO	PORCENTAJE
OPTIMO	Más de 95%
ADECUADO	85%-95%
DEFICIENTE	55% - 84%
MUY DEFICIENTE	Menos del 55%
PERIODICIDAD	Trimestral
RESPONSABLE	Gestor SII

Nombre y firma de quien evaluó

16. ANEXOS 17. CONTROL DE REGISTRO

	FORMATO DE CONTROL DE REGISTROS				
		Tiempo de retención			
Nombre registro	Código	Recuperación	Almacenamiento	Conservación	Disposición

	Proceso:	ESTRATEGICO	Código:	MIS-SIAU-MAN-04
	Subproceso:	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	Versión:	0
	Nombre del documento:	Manual de procesos y procedimientos sistema de Información y Atención al usuario (SIAU)	Página:	Página 65 de 65
			Fecha :	Septiembre de 2021

18. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	REPOSABLE

ELABORO:	APROBO	REVISO-GESTION DOCUMENTAL
 CRISTINA HOYOS Cargo: Coordinadora SIAU afiliada partcipe Sintraunpros	 CARMEN EUGENIA SOLARTE TORO Cargo: Coordinadora Calidad. Afiliada partcipe Sintraunpros	 GLORIA MUÑOZ HIDALGO Cargo: profesional de Calidad Afiliada partcipe Sintraunpros
Fecha: <i>30</i> / 30 / 2021	Fecha: <i>30</i> / 30 / 2021	Fecha: <i>01</i> / 1 / 2021
 ZULLY BERNARDA RUIZ MENESES Gerente Empresa Social del Estado Popayán E.S.E.		