



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## CARACTERIZACION DE PROCESOS

Código: AU-CP-01

Versión: 4.0

Vigencia: 15/08/2023

Página 1 de 6

### ATENCIÓN AL USUARIO

<b>TIPO DE PROCESO</b>	<b>Estratégico</b>		<b>Misional</b>		<b>Apoyo</b>	<b>X</b>	<b>Seguimiento y control</b>
<b>OBJETIVO</b>	Garantizar la atención integral de los usuarios y su familia, en las soluciones de las diferentes inquietudes con la finalidad de garantizar la satisfacción en la prestación de los servicios.						
<b>ALCANCE</b>	Inicia desde la identificación de las necesidades del usuario y su familia y finaliza con la satisfacción al egreso.						
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Profesional Universitario SIAU</b>						

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	CLIENTES	SALIDAS
<p>Usuario y su familia EAPB</p> <p>Ministerio de Salud y Protección Social, Superintendencia Nacional de Salud y entes de control.</p> <p>Secretaría de Salud, municipal y Departamental,</p> <p>Representantes de las organizaciones existentes en el municipio, líderes comunitarios,</p>	<p>Deberes y derechos</p> <p>Folletos</p> <p>Encuesta de Satisfacción al usuario</p> <p>Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones</p> <p>Normatividad, Metodología de participación comunitaria, programa de territorial de Salud.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Brindar información y atención personalizada al usuario</li> <li>Recepcionar las necesidades y expectativas del usuario y su familia</li> <li>Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones</li> <li>Realizar seguimiento a través de la apertura de buzón y aplicación de encuesta de satisfacción</li> <li>Realizar educación directa al usuario sobre los servicios disponibles, deberes y derechos, Portafolio de servicios, líneas de accesibilidad que le permitan orientarse y recibir la atención</li> <li>Intervenir a los usuarios que</li> </ol>	<p>Profesional Universitario Siau, trabajadora Social asignada a los servicios, Psicóloga, Auxiliar operativa de registro y afiliación.</p>	<p>Usuario y su familia EAPB</p> <p>Secretaría de Salud, municipal y Departamental</p> <p>Contraloría</p> <p>Comité de ética</p> <p>Calidad y mejoramiento continuo</p> <p>Control interno</p> <p>Todos los procesos misionales</p> <p>Gestión directiva y estratégica</p> <p>Alianza de usuarios</p>	<p>Usuario Satisfecho</p> <p>Respuesta de queja</p> <p>Informe de satisfacción del usuario</p> <p>Consolidado de Quejas y reclamos</p> <p>Planes de mejora</p> <p>Afiliación y registro</p> <p>Acta de reuniones</p> <p>Informe de retiros voluntarios</p> <p>Listado de capacitaciones</p>



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## CARACTERIZACION DE PROCESOS

Código: AU-CP-01

Versión: 4.0

Vigencia: 15/08/2023

Página 2 de 6

### ATENCIÓN AL USUARIO

veedores comunidad general.	y	Requerimientos secretaria de Salud Departamental y Supersalud	soliciten retiros voluntarios con el fin de gestionar las causas en busca de la continuidad en la prestación del servicio.			
ICBF Comisaria Familia Personería Municipal Policía Infancia y adolescencia	de	Documentos suministrados por la EAPB, contratación Políticas públicas y programas presidenciales	7. Realizar acciones que garanticen la participación ciudadana dentro del proceso de atención (Veedurías, alianza de usuarios, Copacos entre otros) 8. Realizar seguimiento y mejora al proceso			
Grupos de adultos mayores, personas en situación de discapacidad, desplazados	de	Base de datos de Fosyga y base de datos secretaria Departamental de Salud de la Guajira (Vinculado Extranjero)				
FOSYGA, secretaria salud Departamental Registraduría Nacional Procesos Misionales Facturación	de	Historia clínica Software RFAST Solicitudes Portafolio de servicios actualizado				



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## CARACTERIZACION DE PROCESOS

Código: AU-CP-01

Versión: 4.0

Vigencia: 15/08/2023

Página 3 de 6

### ATENCION AL USUARIO

ESE Baja y Mediana Complejidad				
Calidad y Mejoramiento Continuo Planeación				
PROCEDIMIENTOS		REGISTROS		INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO (Ver Ficha Técnica del Indicador)
Procedimiento de atención a peticiones, quejas y reclamos Procedimiento información y atención personalizada a usuarios Procedimiento de apertura de buzones Procedimiento de encuestas de satisfacción Procedimiento de educación directa al usuario Procedimiento de retiro voluntario		Encuesta Formato Formato de respuestas de Quejas Acta de apertura de Buzón		Atención PQRS Atención personalizada Tasa de satisfacción Global Apertura de buzón Educación directa al usuario Proporción de retiros voluntarios
REQUISITOS LEGALES ESTABLECIDOS A CUMPLIR		MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL		RIESGO
Constitución Política de Colombia de 1991. Ley 134/94 Participación ciudadana Ley 142/94 servicios públicos Decreto 1757 de 1994 Modalidades de participación social en las empresas prestadoras de		Auditoria de rutas Verificación de respuestas de Quejas Evaluar adherencia al procesos, procedimientos, manuales y demás documentos que requiera el proceso.		VER MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO



NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## CARACTERIZACION DE PROCESOS

### ATENCION AL USUARIO

Código: AU-CP-01

Versión: 4.0

Vigencia: 15/08/2023

Página 4 de 6

servicio de salud.

Decreto ley 1298/94 Estatuto Orgánico del Sistema general de seguridad social  
Código de Ética y Buen Gobierno  
Decreto 943 de 2014.

Ley 190/95 Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Capítulo V. aspectos institucionales y pedagógicos. Art. 53, 54, 55.

Ley 1474/2011 Nuevo estatuto anticorrupción. Art. 76. Dispone que toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, transmitir y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad

Decreto 1757/95 Por el cual se organiza y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994. Capítulo 2. Participación ciudadana. Art. 5, 6.

Decreto 2232/95 Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos. Artículo 7, 8, 9. Quejas y reclamos.



NIT:892115010-5  
COD: 4465000286

## CARACTERIZACION DE PROCESOS

### ATENCION AL USUARIO

Código: AU-CP-01

Versión: 4.0

Vigencia: 15/08/2023

Página 5 de 6

Resolución 1043/06 Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones. Artículo 1, 2.

#### CONTROL DE CAMBIO:

Versión	Descripción De Los Cambios	Fecha
1.0	Se crea el documento	14/11/2005
2.0	Actualización estructura e ítems del formato, Objetivo del proceso, indicadores, Normatividad, requisitos legales, documentos y/o soportes, recursos.	22/05/2017
3.0	Actualización de acuerdo 07 del 2021 por medio del cual se modifica la estructura orgánica de la institución, se actualiza mapa de procesos, manual de procesos y procedimientos de la ESE. Actualización de plantillas institucionales.	27/08/2022
4.0	Inclusion de indicadores de proceso	15/08/2023





NIT: 892115010-5  
COD: 4465000286

## CARACTERIZACION DE PROCESOS

Código: AU-CP-01

Versión: 4.0

Vigencia: 15/08/2023

Página 6 de 6

## ATENCIÓN AL USUARIO

### CONTROL DEL DOCUMENTO:

<b>Martha Brito</b> <b>Líder SIAU</b>	<b>Emilia Socarras Olivella</b> <b>Subdirección Administrativa</b>	<b>María Isabel González Suarez</b> <b>Gerente</b>
<b>Elaboró/Actualizó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Medio de aprobación</b>	Acuerdo 07 de 2021	
<b>Fecha Última aprobación</b>	27/08/2021	