	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GAU-Ca- 001 VERSION: 01 FECHA: 14/01/2025
	CARACTERIZACION DE PROCESO	PAGINA: 1 de 1

TIPO DE PROCESO			
Estratégico	X	Misional	Apoyo
			Evaluación

PROCESO:	GESTION DE ATENCION AL USUARIO
Objetivo:	Garantizar una atención centrada en el usuario, asegurando el acceso oportuno, trato digno y resolución efectiva de sus necesidades en salud, promoviendo la satisfacción del usuario y el cumplimiento de los derechos y deberes establecidos en la normatividad vigente.
Alcance:	Este proceso cubre todas las actividades relacionadas con la atención al usuario, desde la orientación inicial, agendamiento de citas, recepción de solicitudes, quejas y reclamos, hasta la evaluación de la experiencia del usuario y la implementación de mejoras continuas.
Políticas de operación:	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar una atención oportuna, humana y de calidad a los usuarios. • Garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, conforme a la Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud). • Promover la participación activa de los usuarios en la evaluación y mejora de los servicios. • Implementar mecanismos efectivos para la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).
Responsable del proceso:	Coordinador de servicios asistenciales - profesional de apoyo atención al usuario

Participantes del proceso	DEPENDENCIA	CARGO
	Oficina de Atención al Usuario	Responsable de Atención al Usuario
	Áreas misionales y de apoyo	Jefes de Servicios
	Coordinación Administrativa	coordinador Administrativo
	Coordinación Asistencia	Coordinador asistencial
	Oficina de Calidad	Responsable de calidad


PROVEEDOR-PROCESO		ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo				Producto y/o Servicio	Interno	Externo
Procesos de Gestión de la Institución Políticas de atención, registros de quejas y reclamos, manuales operativos	Usuarios y sus familias, Alianzas de usuarios, EAPB, Entidades de vigilancia y control, Veedurías, Secretaria de salud departamental y	Plan de Desarrollo Institucional, Plan de Gestión, POA'S, Manual de Procesos y Procedimientos, Estándares de Acreditación, Normatividad Vigente, Resoluciones, Políticas Institucionales, Diagnóstico de necesidades y	P	. Diseño de políticas y protocolos de atención al usuario. Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios. realizar el cronograma de actividades de atención y satisfacción al usuario,	Responsable de Atención al Usuario	Usuario informado y orientado sobre sus derechos y deberes en salud, usuario con respuesta a petición, queja o reclamo, usuarios con necesidades atendidas, alianza de usuarios renovada y capacitada, informe de	Procesos Institucionales, Gerencia, Colaboradores	Usuarios y familias, Entidades Administradora de Planes de Beneficio (EAPB) Publicas y privadas, comunidad en general,

www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

PROVEEDOR-PROCESO		ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo				Producto y/o Servicio	Interno	Externo
	municipal. organismos de inspección, vigilancia y control.	expectativas de los usuarios y partes interesadas, Informes de PQRS. Informe de auditorias Auditoria externa Auditoria interna Comunicaciones Internas con solicitud de información	H	<p>cronograma de capacitaciones y reuniones de alianzas de usuarios</p> <p>Orientación y acompañamiento al usuario en el acceso a servicios</p> <p>Gestión de citas y trámites administrativos relacionados.</p> <p>Recepción y gestión de PQRS.</p> <p>Apertura de buzones, aplicar encuestas de satisfacción, análisis de resultados, capacitar a usuarios, funcionarios y alianzas</p> <p>Realizar informes para clientes internos y externos.</p> <p>Realizar reporte de información según normatividad vigente</p>		<p>resultado de encuestas, informe de PQRSF.</p> <p>plan de mejora y evidencias de cumplimiento</p> <p>Informe de auditoría y plan de mejora</p> <p>Respuesta a comunicaciones internas, informes, consolidados</p>		entidades de vigilancia y control, alianza de usuarios
			V	Evaluación de la satisfacción del usuario mediante encuestas y análisis.				

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GAU-Ca- 001
		VERSION: 01
		FECHA: 14/01/2025
	CARACTERIZACION DE PROCESO	PAGINA: 3 de 1


PROVEEDOR-PROCESO		ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo				Producto y/o Servicio	Interno	Externo
				Seguimiento a la gestión de PQRS y análisis de indicadores de atención. Verificar mediante seguimiento al indicador Grado de Satisfacción. Verificar mediante seguimiento al indicador proporción de quejas resueltas.				
			A	Implementación de planes de mejora continua basados en resultados. Ajustes en los protocolos y políticas de atención				

DOCUMENTOS ASOCIADOS	RIESGOS	INDICADORES	REQUISITOS APLICABLES
<ul style="list-style-type: none"> Políticas y protocolos de atención al usuario. Manual de PQRS. Encuestas de satisfacción. Informes de gestión de PQRS. Planes de mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> Insatisfacción de los usuarios debido a demoras o trato inadecuado. Incumplimiento de normativas de atención al usuario. Baja resolución de PQRS en tiempo y forma. Desconocimiento de derechos y deberes por parte de los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Índice de satisfacción del usuario (%). Tiempo promedio de resolución de PQRS (días). Número de quejas resueltas en el primer contacto (%). Número de capacitaciones realizadas al personal en atención al usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud). Resolución 3100 de 2019. Decreto 1757 de 1994 (Participación social en salud). Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGCS).

www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

	ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA NIT: 892170002-1	Código: GAU-Ca- 001 VERSION: 01 FECHA: 14/01/2025
	CARACTERIZACION DE PROCESO	PAGINA: 4 de 1

RECURSOS REQUERIDOS		
Humanos	Físicos y Tecnológicos	Financieros
Responsable de Atención al Usuario, personal de apoyo en áreas misionales.	Infraestructura adecuada para atención presencial, sistemas de información para PQRS.	Presupuesto asignado para actividades de mejora y capacitación.

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción del cambio
01	14/01/2025	En el formato se actualiza el encabezado	Se actualiza logo institucional y encabezado de formato según el nuevo sistema de gestión de la calidad de la institución. Documento nuevo.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
ERIKA EGEA ROBLES AUDITOR DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	DIANA MILENA MOLINA PEÑARANDA GERENTE