



**PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR EL PPSS
DE LA VIGENCIA ANTERIOR**

Código:

Versión: 1.0

Página: 1 de 6

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	28/11/2022	Claudia Valencia Profesional Universitaria Servicio al Cliente Alejandro Arango Rodríguez – Juan Manuel Gonzales Valencia Ingenieros Industriales	Elaboración del Documento

Revisado por: Richard Nelson Román Marín Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas Fecha: 28/11/2022	Aprobado por: Comité de calidad Fecha:
--	---



**PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR EL PPSS
DE LA VIGENCIA ANTERIOR**

Código:

Versión: 1.0

Página: 2 de 6

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria

1. OBJETIVO: Evaluar el PPSS de la vigencia anterior con el fin de Elaborar el PPSS de la siguiente vigencia

3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas

2. ALCANCE: Se realiza desde la solicitud de las evidencias a cada uno de los líderes de procesos hasta el cargue previo a la validación en SISPRO

4. RECURSOS: Tecnológicos, Humanos, Financieros

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria

5. ACTIVIDADES

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
1. Solicitar evidencias a cada uno de los responsables de las actividades	Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas Profesional Universitario SIAU	Al finalizar la vigencia anual	Se envía solicitud de información por medio de correo electrónico interno	Oficina Planeación y Sistemas	Para evaluar el plan de la vigencia anterior
2. Se validan las evidencias contra lo planificado	Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas Profesional Universitario SIAU	Luego de finalizar la recolección de evidencias	Verificando lo planeado contra lo ejecutado	Oficina Planeación y Sistemas	Para diligenciar el Formulario definido por el Ministerio de Salud y Protección Social
3. Se diligencia el formulario definido por el Ministerio de Salud y Protección Social.	Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas Profesional Universitario SIAU	Al validar las evidencias y antes de finalizar el mes de Enero de la vigencia que inicia	Con base al instructivo dado por el Ministerio de Salud y protección Social	Oficina Planeación y Sistemas	Para generar el archivo plano del SPPSS
4. Se genera archivo plano conforme al anexo técnico del Ministerio de Salud y Protección Social	Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas Profesional Universitario SIAU	En el mes de Enero de la vigencia que inicia	Con base al instructivo dado por el Ministerio de Salud y protección Social	Oficina Planeación y Sistemas	Para realizar la validación y cargue del archivo plano al SISPRO.

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
5. Se realiza el cargue previo a la validación SISPRO	Colaborador designado por el Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	En los primeros 10 días de Febrero de la vigencia que inicia	Con base al instructivo dado por el Ministerio de Salud y protección Social	Oficina Planeación y Sistemas	Para dar cumplimiento a los lineamientos normativos de la PPSS

6. REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE	DONDE CONSERVARLO	COMO CONSERVARLO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
Evidencias de la ejecución del POAA	Líderes de proceso, Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas, Profesional Universitario SIAU	En el archivo de cada una de las áreas	Magnético y Físico conforme a las tablas Digital	Conforme a las tablas de retención Documental



**PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR EL PPSS
DE LA VIGENCIA ANTERIOR**

Código:

Versión: 1.0

Página: 5 de 6

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

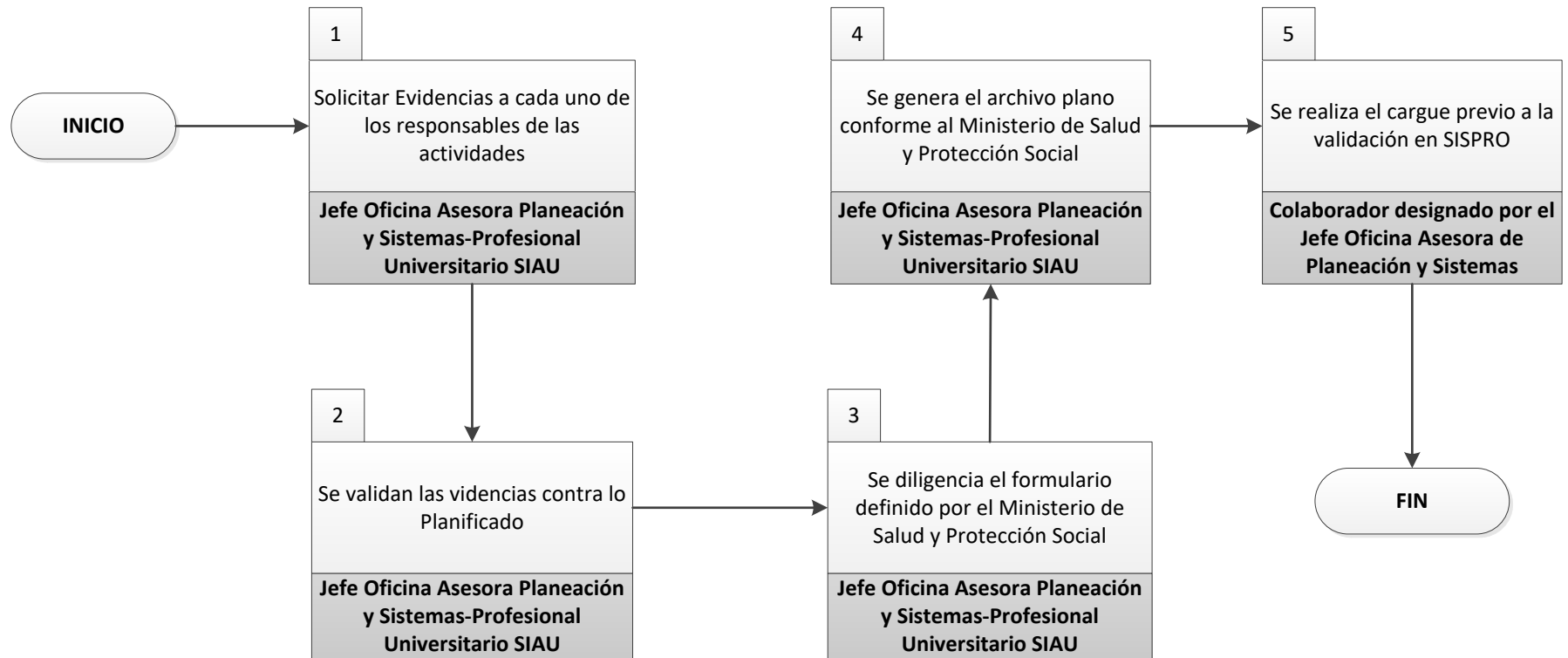
PROCESO: Participación Comunitaria


Evaluación del plan de la PPSS	Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas, Profesional Universitario SIAU	En el archivo de cada una de las áreas	Magnético y Físico conforme a las tablas Digital	Conforme a las tablas de retención Documental
Formulario SPPSS	Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas, Profesional Universitario SIAU	En el archivo de cada una de las áreas	Magnético y Físico conforme a las tablas Digital	Conforme a las tablas de retención Documental
Evidencia de cargue al SISPRO	Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas, Profesional Universitario SIAU	En el archivo de cada una de las áreas	Magnético y Físico conforme a las tablas Digital	Conforme a las tablas de retención Documental

7. ANEXO DIAGRAMA DE FLUJO

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria



	PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR, SOCIALIZAR, PUBLICAR PLAN DE LA POLITCA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD (PPSS)	Código:
		Versión: 1.0
		Página: 1 de 7
MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente		
PROCESO: Participación Comunitaria		

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	28/11/2022	Claudia Valencia Profesional Universitaria Servicio al Cliente Alejandro Arango Rodríguez – Juan Manuel Gonzales Valencia Ingenieros Industriales	Elaboración del Documento

Revisado por: Richard Nelson Román Marín Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas Fecha: 28/11/2022	Aprobado por: Comité de calidad Fecha:
--	---



**PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR,
SOCIALIZAR, PUBLICAR PLAN DE LA
POLITCA DE PARTICIPACION SOCIAL EN
SALUD (PPSS)**

Código:

Versión: 1.0

Página: 2 de 7

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria

1. OBJETIVO: Elaborar el plan de la Política de Participación social en salud, socializarlo y publicarlo con el fin de fortalecer los procesos de participación en salud de la comunidad

2. ALCANCE: Desde la elaboración de la política, hasta la socialización, publicación y cargue de la misma en la plataforma SISPRO.

3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:
Jefe oficina asesora Planeación y Sistemas
Profesional Universitario SIAU

4. RECURSOS:
Tecnológicos
Talento Humano



**PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR,
SOCIALIZAR, PUBLICAR PLAN DE LA
POLITCA DE PARTICIPACION SOCIAL EN
SALUD (PPSS)**

Código:

Versión: 1.0

Página: 3 de 7

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria

5. ACTIVIDADES

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
1. Hacer participativa la construcción del PPSS	Profesional Universitario SIAU	Antes de elaborar el Plan	Se elabora lista del grupo de interés y se envía comunicación (Por los diferentes medios de la entidad) para que la comunidad proponga acciones	En lugar asignado	Para incluir las necesidades de la comunidad relacionadas con la participación social en salud en el plan
2. Evaluar Pertinencia y viabilidad de las acciones propuestas por la comunidad	Gerente Líder del programa de Gestión Administrativa y Financiera Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Profesional Universitario de Servicio al Cliente	Después de recoger las diferentes propuestas, ideas y necesidades de la comunidad	Se evalúa cada propuesta y se elabora un acta	Oficina de SIAU	Para planear las actividades que pueden incluidas en el Plan.



**PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR,
SOCIALIZAR, PUBLICAR PLAN DE LA
POLITCA DE PARTICIPACION SOCIAL EN
SALUD (PPSS)**

Código:

Versión: 1.0

Página: 4 de 7

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
3. Planear las actividades a ser desarrolladas dentro de la PPSS	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Profesional Universitario de Servicio al Cliente	Quando se esté elaborando el Plan	Con base en el formato definido por El Ministerio de Salud y Protección Social en donde se tengan en cuenta los ejes y las líneas de acción	Oficina de Planeación y Sistemas	Para generar el archivo plano que contenga el Plan de la PPSS de la presente vigencia.
4. Generar archivo plano que contiene la PPSS	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Profesional Universitario de Servicio al Cliente	En los primeros 10 días del mes de Febrero de la presente vigencia	Con base en el anexo técnico del Ministerio de Salud y Protección Social	Oficina de Planeación y Sistemas	Para realizar el cargue y validación del archivo en la plataforma SISPRO del MinSalud.

**PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR,
SOCIALIZAR, PUBLICAR PLAN DE LA
POLITCA DE PARTICIPACION SOCIAL EN
SALUD (PPSS)**

Código:

Versión: 1.0

Página: 5 de 7

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
5. Validar y Cargar el archivo plano del PPSS en el SISPRO	Colaborador designado por el Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	En los primeros 10 días del mes de Febrero de la presente vigencia	Ingresando a la plataforma del SISPRO con clave institucional, validar el archivo plano y ajustar si es necesario y cargarlo en el repositorio, todo esto conforme al instructivo del Ministerio de Salud y Protección Social, al final descargar el certificado de cargue exitoso	Oficina de Planeación y Sistemas Oficina de Gerencia	Para dar cumplimiento a los lineamientos dados por el Ministerio de Salud.
6. Socializar la PPSS a nivel interno	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Profesional Universitario de Servicio al Cliente	Cuando se realiza la socialización de todos los planes institucionales iniciando cada vigencia	Se envía como parte de los documentos	Correo electrónico Interno	Para la elaboración del POAA de cada una de las áreas.
7. Publicar la PPSS	Profesional de Comunicaciones	Cuando el plan este elaborado, cargado y socializado al inicio de cada vigencia	Se Publica el documento definitivo en diferentes medios (Pagina WEB, Redes Sociales, Reuniones)	Página WEB, Redes Sociales	Para que los grupos de interés conozcan, participen y hagan seguimiento a la ejecución del plan



**PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR,
SOCIALIZAR, PUBLICAR PLAN DE LA
POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN
SALUD (PPSS)**

Código:

Versión: 1.0

Página: 6 de 7

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria

6. REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE	DONDE CONSERVARLO	COMO CONSERVARLO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
Actas	Profesional Universitario SIAU	En el Archivo del SIAU	Conforme a las tablas de retención Documental	Según lo establecido en las TRD
Plan de la PPSS	Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas, Profesional Universitario SIAU	En el archivo de cada una de las áreas	Magnético y Físico conforme a las tablas Digital	Conforme a las tablas de retención Documental
Evidencia de cargue al SISPRO	Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas, Profesional Universitario SIAU	En el archivo de cada una de las áreas	Magnético y Físico conforme a las tablas Digital	Conforme a las tablas de retención Documental

7. ANEXO DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO PARA ELABORAR, SOCIALIZAR, PUBLICAR PLAN DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD (PPSS)

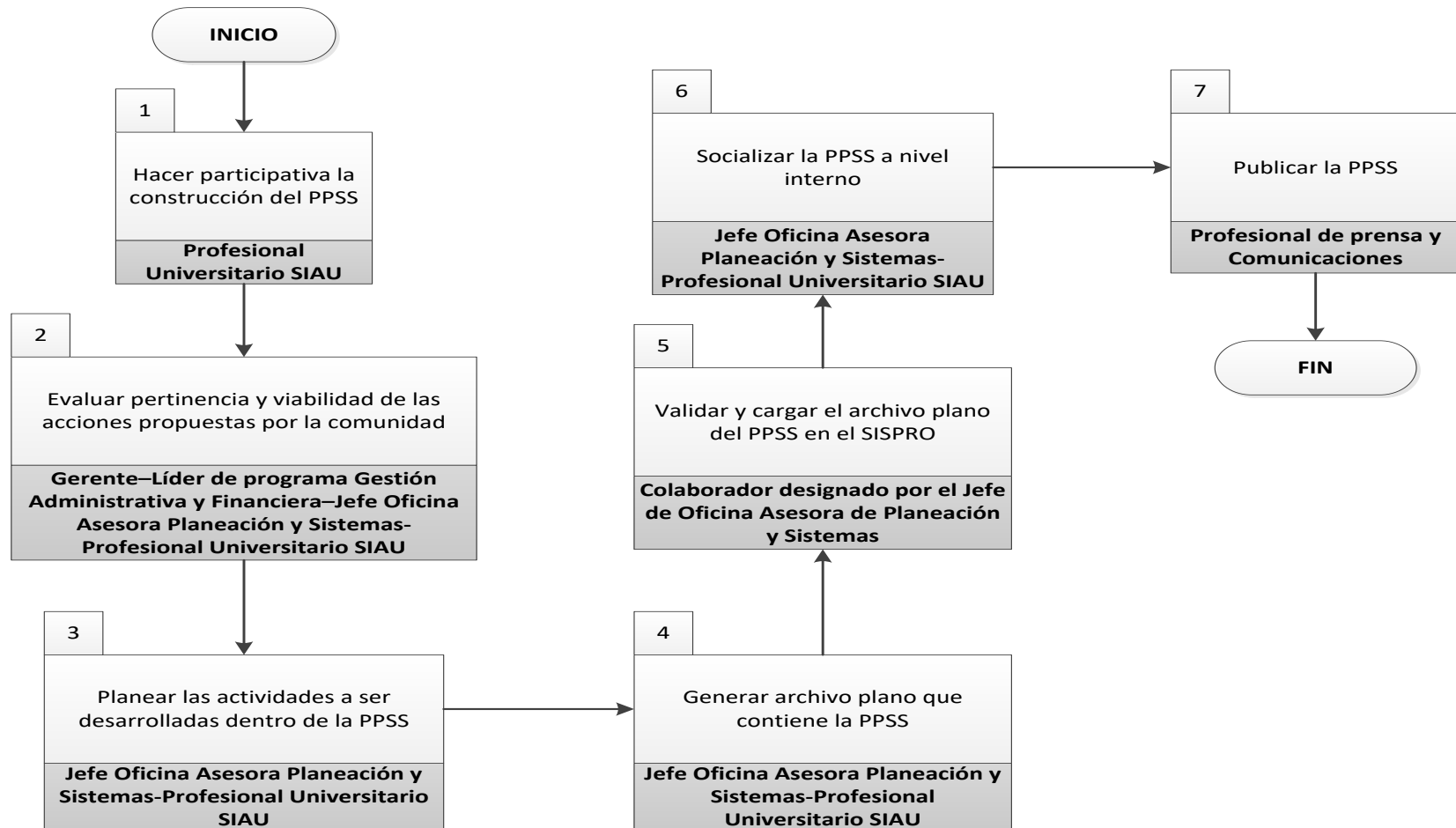
Código:

Versión: 1.0

Página: 7 de 7

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria





**PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR
ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL PPSS**

Código:

Versión: 1.0

Página: 1 de 4

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	28/11/2022	Claudia Valencia Profesional Universitaria Servicio al Cliente Alejandro Arango Rodríguez – Juan Manuel Gonzales Valencia Ingenieros Industriales	Elaboración del Documento

Revisado por: Richard Nelson Román Marín Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas Fecha: 28/11/2022	Aprobado por: Comité de calidad Fecha:
--	---



**PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR
ACTIVIDADES DEFINIDAS EN EL PPSS**

Código:

Versión: 1.0

Página: 2 de 4

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria

1. OBJETIVO: Ejecutar las actividades definidas en la PPSS

2. ALCANCE: Desde la incorporación de las actividades del plan de la PPSS al POAA de cada área hasta la ejecución de las mismas

3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:
Líderes de área y/o procesos

4. RECURSOS:
Tecnológicos
Humanos
Físicos

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria

5. ACTIVIDADES

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
1. Incorporar en el POAA las actividades del PPSS pertinentes a cada área	Líderes de área y/o Procesos	Cuando se les socializa y envía el plan de la PPSS al inicio de cada vigencia	Diligenciando el Formato establecido para la elaboración del POAA	En las oficinas de cada una de las áreas o procesos	Para ejecutar las actividades que fueron definidas en la PPSS
2. Ejecutar las actividades del PPSS que fueron incorporadas en el POAA	Equipos de trabajo de cada una de las áreas	Cuando se está haciendo la ejecución del POAA de cada área de la presente vigencia	Realizando las gestiones necesarias para dar cumplimiento en las fechas definidas	En cada una de las áreas o procesos	Para darle cumplimiento al Plan de la PPSS

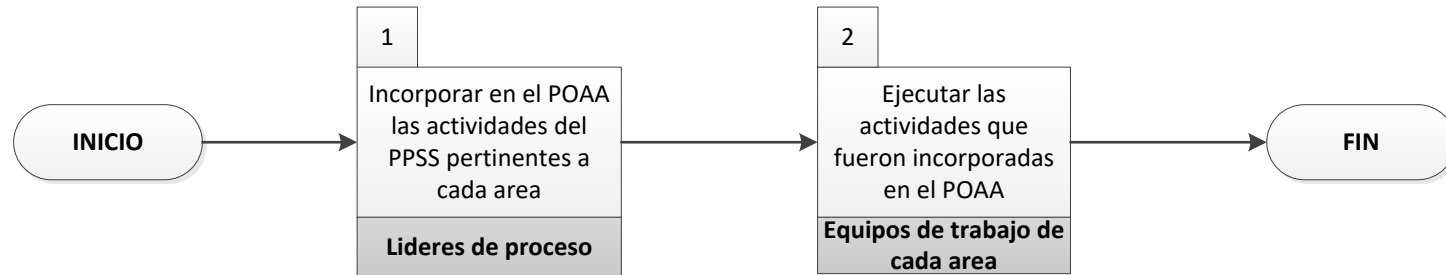
6. REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE	DONDE CONSERVARLO	COMO CONSERVARLO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
POAA	Líderes de área y/o procesos	En el archivo de cada una de las áreas	Conforme a las TRD	Conforme a las TRD
Evidencias de ejecución de las actividades	Líderes de área y/o procesos	En el archivo de cada una de las áreas	Conforme a las TRD	Conforme a las TRD

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria

7. ANEXO DIAGRAMA DE FLUJO





**PROCEDIMIENTO PARA VERIFICAR LA
PPSS**

Código:

Versión: 1.0

Página: 1 de 6

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	28/11/2022	Claudia Valencia Profesional Universitaria Servicio al Cliente Alejandro Arango Rodríguez – Juan Manuel Gonzales Valencia Ingenieros Industriales	Elaboración del Documento

Revisado por: Richard Nelson Román Marín Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas Fecha: 28/11/2022	Aprobado por: Comité de calidad Fecha:
--	---



**PROCEDIMIENTO PARA VERIFICAR LA
PPSS**

Código:

Versión: 1.0

Página: 2 de 6

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria

1. OBJETIVO: Elaborar el plan de la Política de Participación social en salud, socializarlo y publicarlo con el fin de fortalecer los procesos de participación en salud de la comunidad

2. ALCANCE: Desde la elaboración de la política, hasta la socialización, publicación y cargue de la misma en la plataforma SISPRO.

3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:
Jefe oficina asesora Planeación y Sistemas
Profesional Universitario SIAU

4. RECURSOS:
Tecnológicos
Talento Humano

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria

5. ACTIVIDADES

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
1. Definir indicadores de gestión para el proceso	Profesional Universitario SIAU Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Cada vez que el Ministerio de Salud envíe los lineamientos	Conforme a los lineamientos establecidos en la PPSS por el MinSalud	En el software de indicadores	Para verificar que se estén cumpliendo con la ejecución de las actividades planteadas en el plan de la PPSS
2. Diligenciar y actualizar la ficha técnica del indicador	Profesional Universitario SIAU Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	En la mitad de la presente vigencia y al finalizar la misma vigencia	Ingresando al módulo de indicadores de ASSBASALUD	En el software de indicadores	Para hacer el cargue de seguimiento en el SISPRO conforme a los lineamientos establecidos por MinSalud
3. Recolectar la información periódica de cada indicador de proceso	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Profesional Universitario de Servicio al Cliente	Al mismo tiempo en el que se hace seguimiento a la ejecución del POAA de cada una de las áreas	Solicitando información de cada acción a cada uno de los responsables	Oficina de Planeación y Sistemas	Para identificar las desviaciones

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
4. Incluir los resultados del indicador dentro de la matriz de trazabilidad	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Profesional Universitario de Servicio al Cliente		Ingresando los numeradores y denominadores en el módulo de indicadores de ASSBASALUD	En el software de indicadores de la entidad	Para dar cumplimiento a los lineamientos dados por el Ministerio de Salud.
5. Socializar al grupo de interés	Gerente Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Profesional Universitario de Servicio al Cliente	Cuando se tienen los resultados de seguimiento	Realizando programación previamente con el grupo de interés	En el lugar definido para la socialización	Para identificar las desviaciones en la ejecución y realizar los ajustes pertinentes de cada uno de los actores implicados

6. REGISTROS



**PROCEDIMIENTO PARA VERIFICAR LA
PPSS**

Código:

Versión: 1.0

Página: 5 de 6

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

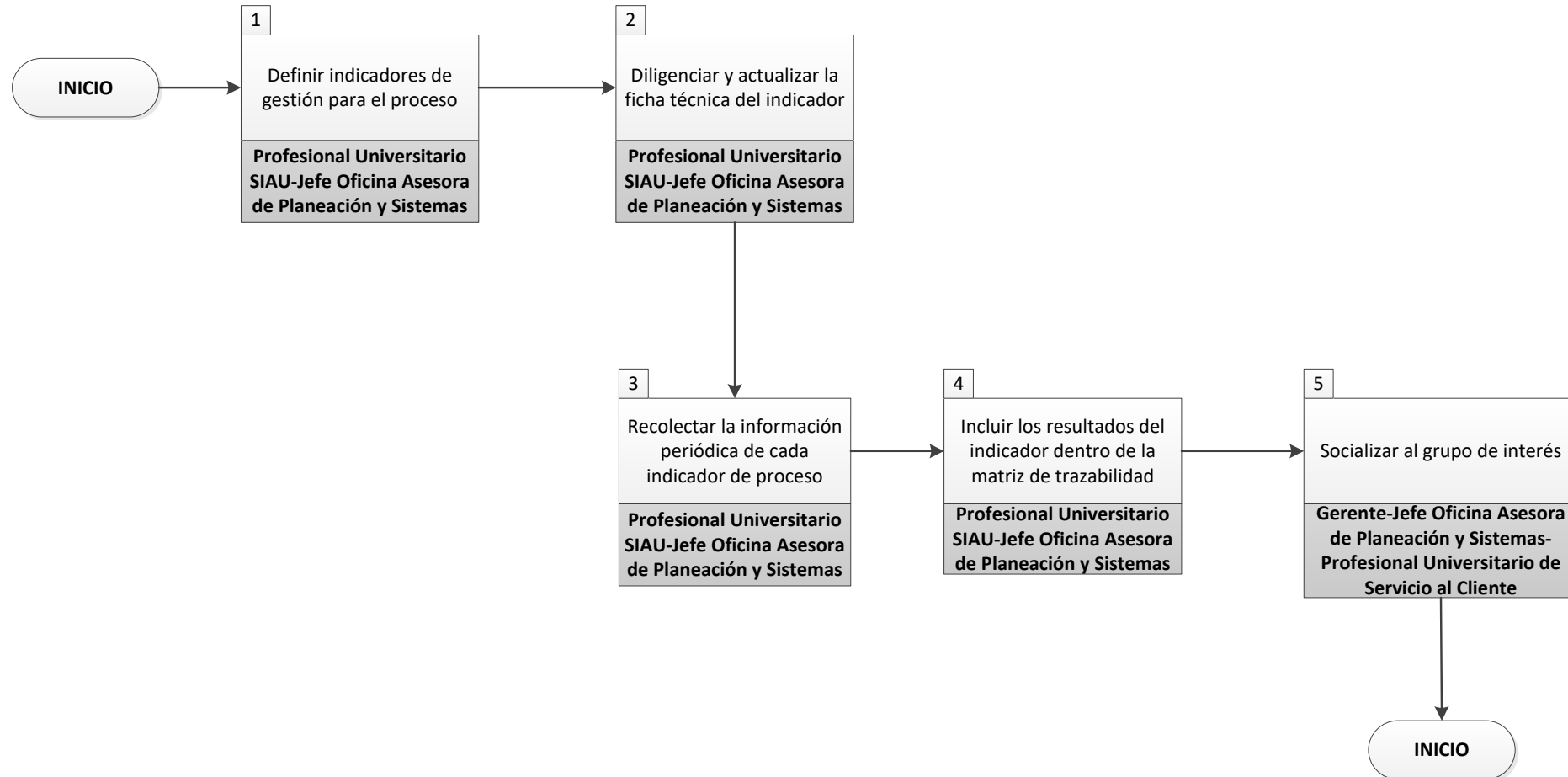
PROCESO: Participación Comunitaria

REGISTRO	RESPONSABLE	DONDE CONSERVARLO	COMO CONSERVARLO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
Actas	Comité de Gestión y desempeño	En el Archivo de la oficina asesora de Planeación y sistemas	Conforme a las tablas de retención Documental	Según lo establecido en las TRD
Evidencias de ejecución de las actividades del Plan de la PPSS.	Líderes de proceso	En el archivo de cada una de las áreas	Magnético y Físico conforme a las tablas Digital	Conforme a las tablas de retención Documental
Seguimiento a la PPSS en el formato establecido por el MinSalud	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Profesional Universitario de Servicio al Cliente	En los archivos de Planeación y Sistemas y de SIAU	Conforme a las tablas de retención Documental	Según lo establecido en las TRD

7. ANEXO DIAGRAMA DE FLUJO

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria





PROCEDIMIENTO PARA VERIFICAR LA PPSS

Código:

Versión: 1.0

Página: 1 de 5

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	28/11/2022	Claudia Valencia Profesional Universitaria Servicio al Cliente Alejandro Arango Rodríguez – Juan Manuel Gonzales Valencia Ingenieros Industriales	Elaboración del Documento

Revisado por: Richard Nelson Román Marín Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas Fecha: 28/11/2022	Aprobado por: Comité de calidad Fecha:
--	---



**PROCEDIMIENTO PARA VERIFICAR LA
PPSS**

Código:

Versión: 1.0

Página: 2 de 5

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria

1. OBJETIVO: Elaborar el plan de la Política de Participación social en salud, socializarlo y publicarlo con el fin de fortalecer los procesos de participación en salud de la comunidad

2. ALCANCE: Desde la elaboración de la política, hasta la socialización, publicación y cargue de la misma en la plataforma SISPRO.

3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:
Jefe oficina asesora Planeación y Sistemas
Profesional Universitario SIAU

4. RECURSOS:
Tecnológicos
Talento Humano

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria

5. ACTIVIDADES

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
1. Identificar la causas de la desviación frente a la meta o resultado	Líderes de proceso Equipos de trabajo	Luego de haber realizado el seguimiento y socialización a la ejecución de la PPSS	Al momento de la socialización y recolección de las evidencias de resultados y las ideas aportadas de los grupos de interés	En lugar asignado para reunión	Para analizar las causas que afectan el logro de la meta o resultado
2. Analizar con el grupo de interés las causas que afectan el cumplimiento de la meta o resultado	Líderes de proceso Equipos de trabajo	Durante la socialización de los resultados	Se analizan uno a uno las causas identificadas por cada uno de los actores	En lugar asignado para reunión	Para definir las acciones que impacten sobre las desviaciones encontradas
3. Plantear acciones o actividades que permitan resolver la problemática	Líderes de proceso Equipos de trabajo	Durante la socialización de los resultados	Con base en el análisis de las causas se plantean las acciones de mejora y solución a las desviaciones encontradas	En lugar asignado para reunión	Para elaborar el plan de mejoramiento que permita resolver dichas problemáticas y ser entregadas al área de calidad
4. Registrar Plan de mejoramiento	Líder del proceso de Calidad	Al momento de definir qué se debe realizar un plan de mejoramiento	Ingresando al software de plan de mejoramiento las acciones de mejora planteadas	En el software de planes de mejoramiento	Para asignar responsables para las actividades de mejora y la ejecución de las mismas
5. Socializar el plan de mejoramiento con el grupo de interés	Líder del proceso de Calidad	Cuando se haya hecho el registro en el software de Planes de mejoramiento	A través del correo electrónico Zimbra y/o reuniones que se definan	En el lugar asignado para la reunión	Para que se ejecuten las acciones correctivas planteadas en el plan de mejoramiento



**PROCEDIMIENTO PARA VERIFICAR LA
PPSS**

Código:

Versión: 1.0

Página: 4 de 5

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
6. Monitorear la ejecución del plan de mejoramiento.	Líder del proceso de Calidad	En las fechas definidas por el proceso de calidad	Ingresando al software de Planes de mejoramiento	En el software de planes de mejoramiento	Para verificar que se corrigieron las desviaciones identificadas en la ejecución de la PPSS

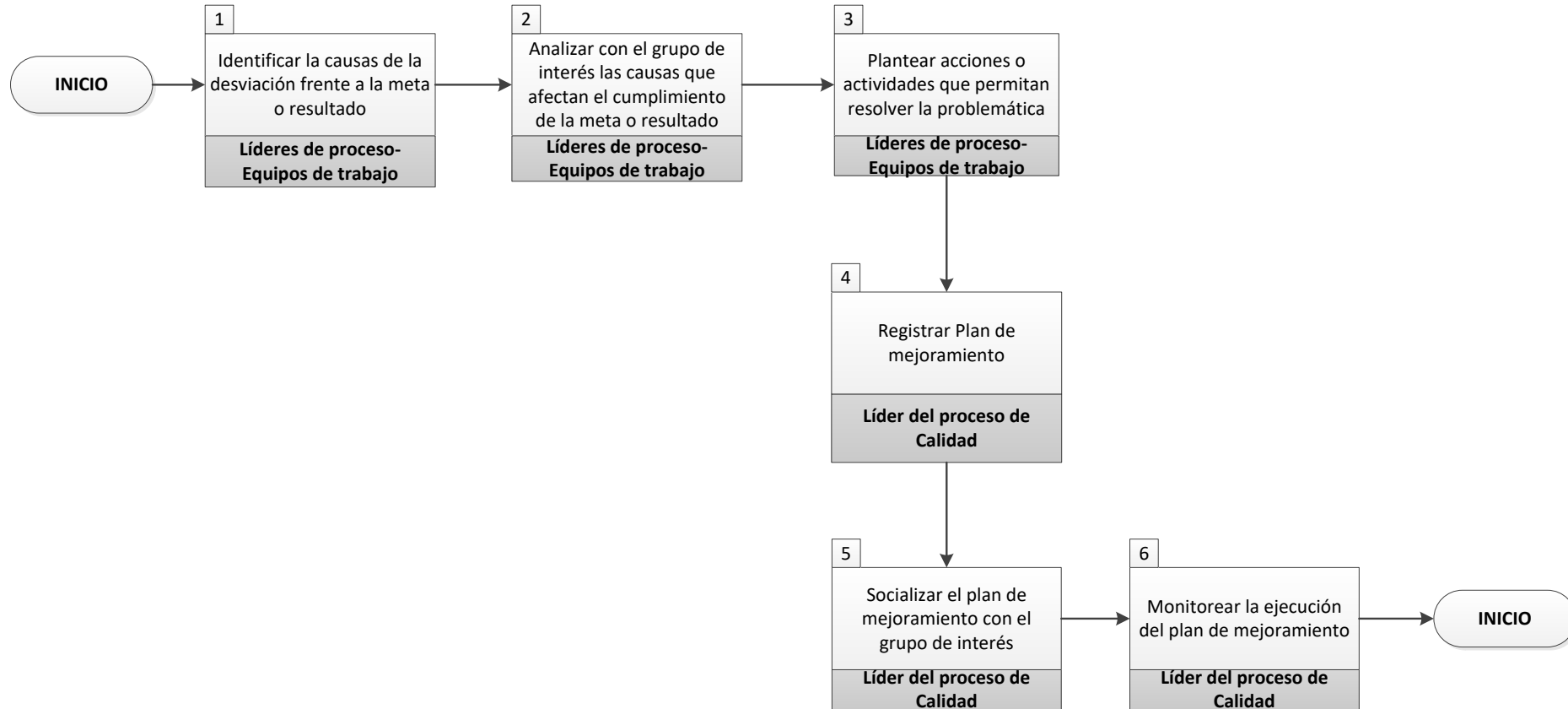
6. REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE	DONDE CONSERVARLO	COMO CONSERVARLO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
Actas de reunión	Profesional Universitario SIAU	En el archivo de SIAU	Según las TRD	Según las TRD
Plan de mejoramiento	Planeación y Sistemas	En el software de planes de mejoramiento	En las bases de datos	
Evidencias de seguimiento a planes de mejoramiento	Líder Gestión de la calidad	En el archivo del proceso de Calidad	Como lo defina el área de calidad	
Evidencias de ejecución del plan de mejoramiento	Líderes de proceso Planeación y sistemas	En los archivos de gestión documental En el software de planes de mejoramiento	Según las TRD En las bases de datos	Según las TRD

MACROPROCESO: Gestión de Servicio al Cliente

PROCESO: Participación Comunitaria

7. ANEXO DIAGRAMA DE FLUJO





PROCEDIMIENTO RECIBIR, DIRECCIONAR Y GESTIONAR LAS PQRS Y R

Código: GS-SIA-004

Versión: 2.0

Página: 1 de 10

MACROPROCESO: Gestión del Servicio al cliente

PROCESO: Sistema de información y atención al usuario y su familia (SIAU)

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	15/05/2015	Roque Vergara Claudia Valencia	Elaboración del Documento
2.0	04/10/2021	María Camila Tabares	Actualización y modificación del objetivo, alcance y recursos del procedimiento.

Versión 2.0 revisado por: Claudia Valencia Profesional Universitario servicio al cliente Fecha: 04/10/2021	Versión 2.0 aprobado por: Comité de calidad Fecha:
--	---



PROCEDIMIENTO RECIBIR, DIRECCIONAR Y GESTIONAR LAS PQRS Y R

Código: GS-SIA-004

Versión: 2.0

Página: 2 de 10

MACROPROCESO: Gestión del Servicio al cliente

PROCESO: Sistema de información y atención al usuario y su familia (SIAU)

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PQRS Y R EN EL SIAU

OBJETIVO: Recibir, direccionar, gestionar, dar respuesta y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y reconocimientos cuando sea necesario, con el fin de tomar de manera oportuna acciones tanto correctivas como preventivas, fortaleciendo de esta manera los procesos de la institución.

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:
Profesional Universitario SIAU

ALCANCE: El procedimiento inicia con la recepción de la PQRS y R, continuando con la gestión dentro de la institución y respuesta a las PQRS, finalizando con el desarrollo y presentación del informe trimestral al comité de gestión y desempeño.

RECURSOS

Recursos Humanos: usuarios, colaboradores y funcionarios.
Recursos Tecnológico: correo electrónico institucional, aplicativo DIME, SISOL y equipos de computo
Recursos Financiero: presupuesto
Recursos Físicos: documentos (informes, respuestas, solicitudes), buzón de PQRS y R

MACROPROCESO: Gestión del Servicio al cliente

PROCESO: Sistema de información y atención al usuario y su familia (SIAU)

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
<p>1. Recepcionar la PQRS o R: El colaborador de la institución recepciona la petición, queja, reclamo, sugerencia o reconocimiento del usuario. El colaborador que reciba la PQRS o R debe direccionarla al SIAU.</p> <p>Los plazos para responder serán conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, la ley 1755 de 2015 y la circular 008 de 2018 de la supersalud.</p>	Colaboradores de la institución	Cada vez que el usuario presente PQRS o R	A través del buzón de sugerencias, cartas, fax, página web, correo electrónico, ventanilla única, SISOL, vía telefónica o personalmente	En las instalaciones de la institución	Para prestar el servicio de atención de PQRS o R al ciudadano.
<p>2. Revisar, ingresar y clasificar PQRS o R en el sistema: Se revisa, ingresa y clasifica la información para determinar el tipo de trámite. Si se puede dar respuesta inmediata se continúa con la actividad 3; si se debe remitir a un comité se continúa con la actividad 4; si se debe remitir a la oficina de Control Disciplinario continúa con la actividad 5; de lo contrario con la actividad 6.</p>	Profesional del SIAU	Cada vez que se recepciona PQRS o R	En el módulo serviciente en el sistema DIME	En las instalaciones de la institución	Para determinar el trámite a realizar
<p>3. Dar respuesta a la PQRS: Se da respuesta inmediata a la solicitud, si se puede solucionar en el momento.</p>	Profesional del SIAU	Cada vez que se recepcionan PQRS	En el módulo serviciente en el sistema DIME	En las instalaciones de la institución	Para dar respuesta al usuario

MACROPROCESO: Gestión del Servicio al cliente

PROCESO: Sistema de información y atención al usuario y su familia (SIAU)

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
<p>4. Direccionar la PQRS a comité: Se direccionan las PQRS a los comités.</p> <p>Si se clasifica la información como crítica se remite al comité de quejas y reclamos. Si se clasifica la información como vulneración de derechos o afectación a la ética profesional se remite al comité de ética hospitalaria.</p>	Profesional del SIAU	Cuando existe necesidad de remitir a un comité	Llevando la información a las reuniones de los comités	En las instalaciones de la institución	Para dar respuesta al usuario
<p>5. Seleccionar la PQR que va a Oficina de Control Disciplinario: Se selecciona la PQR para que el jefe de la Oficina de Control Disciplinario adelante las acciones que sean necesarias.</p>	Profesional del SIAU Jefe Oficina de Control Disciplinario	Cuando exista necesidad de intervenirlas por control disciplinario	Cada mes se reúne la Oficina de Servicio al Cliente y la Oficina de Control Disciplinario	En las instalaciones de la institución	Para seleccionar quejas que se deben intervenir por la parte disciplinaria de la institución
<p>6. Direccionar a las diferentes áreas: Se direccionan las PQRS o R según la competencia de los líderes de proceso para que tramiten la respuesta</p>	Profesional del SIAU	Cada vez que se receptionan PQRS o R	En el módulo serviciente en el sistema DIME el cual tiene conexión en el SISOL para la notificación del líder de proceso. ¹	En las instalaciones de la institución	Para dar respuesta al usuario
<p>7. Revisar la PQRS o R: Los colaboradores que recibieron PQRS o R revisan la solicitud asignada para iniciar con el trámite respectivo. Si la solicitud es de su competencia, continúa con la actividad 9; de lo contrario con la actividad 8.</p>	Líder de proceso	Cada vez que se direcciona PQRS o R	En el SISOL revisa las PQRS o R por resolver, y en el módulo serviciente en el sistema DIME revisa PQRS o R para determinar su competencia para respuesta	En las instalaciones de la institución	Para dar respuesta al usuario

MACROPROCESO: Gestión del Servicio al cliente

PROCESO: Sistema de información y atención al usuario y su familia (SIAU)

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
<p>8. Devolver PQRS: Cuando la PQRS o R no es de su competencia las reasigna a la oficina de servicio al cliente.</p>	Líder de proceso	Cada vez que se recibe PQRS o R que no es de su competencia	En el SISOL revisa las PQRS o R por resolver, y en el módulo serviciente en el sistema DIME revisa PQRS o R para reclasificar la solicitud que no es de su competencia en el sisol	En las instalaciones de la institución	Para que llegue al líder competente
<p>9. Recopilar información para dar respuesta: de acuerdo al contenido de la PQRS se recopila la información necesaria para dar respuesta a la solicitud.</p> <p>Si para dar respuesta al requerimiento se debe tener un concepto jurídico, se contará con el apoyo del proceso Gestión de Asuntos legales.</p>	Líder de proceso Comité de Quejas y Reclamos Comité de Ética Hospitalaria	Cada vez que se recibe PQRS que es de su competencia	Remitiéndose a las evidencias o áreas de las que necesite información.	En las instalaciones de la institución	Para obtener la información y dar respuesta a la solicitud
<p>10. Proyectar respuesta: Con la información recopilada se proyecta la respuesta para el usuario.</p>	Líder de proceso Comité de Quejas y Reclamos Comité de Ética Hospitalaria+ -	Cada vez que se recibe PQRS que es de su competencia	En el módulo serviciente en el sistema DIME ingresa la información que se considera pertinente para dar respuesta al usuario.	En las instalaciones de la institución	Para dar respuesta a la solicitud

MACROPROCESO: Gestión del Servicio al cliente

PROCESO: Sistema de información y atención al usuario y su familia (SIAU)

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
<p>11. Ingresar información al sistema: Se ingresa la respuesta realizada, junto con los anexos si es necesario al DIME</p>	Líder de proceso	Cada vez que se genere una respuesta a PQRS que es de su competencia	En el módulo serviciente en el sistema DIME ingresa la información que se considera pertinente para dar respuesta al usuario.	En las instalaciones de la institución	Para dar respuesta a la solicitud.
<p>12. Revisar información registrada: Se revisa la respuesta proyectada por el líder de proceso para verificar si es consecuente con la solicitud presentada por el usuario.</p> <p>Si la información no es consecuente, se devuelve a la actividad 9; si la respuesta es consecuente con la solicitud del usuario y no es respuesta final a la solicitud, se continúa con la actividad 13; si la respuesta es consecuente con la solicitud del usuario y es respuesta final a la solicitud, se continúa con la actividad 14.</p>	Profesional del SIAU	Cada vez que se genere una respuesta a PQRS	En el módulo serviciente en el sistema DIME revisa la información que se ha ingresado para dar respuesta al usuario.	En las instalaciones de la institución	Para determinar el tipo de respuesta al usuario
<p>13. Proyectar y enviar respuesta parcial: Se elabora con la información registrada y recolectada por el líder de proceso una respuesta parcial para el usuario; y se continúa con la actividad 9 hasta dar respuesta final al usuario.</p>	Profesional del SIAU	Cada vez que se genere una respuesta a PQRS	Se envía respuesta mediante oficio al usuario por medio de correo certificado. También se puede dar respuesta personalizada, telefónica o por medio electrónico.	En las instalaciones de la institución	Para dar respuesta parcial al usuario

MACROPROCESO: Gestión del Servicio al cliente

PROCESO: Sistema de información y atención al usuario y su familia (SIAU)

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
<p>14. Proyectar y enviar respuesta final: Se elabora con la información registrada y recolectada por el líder de proceso una respuesta final para el usuario.</p>	Profesional del SIAU / Secretaria	Cada vez que se genere una respuesta a PQRS	Se envía respuesta mediante oficio al usuario por medio de correo certificado. También se puede dar respuesta personalizada, telefónica o por medio electrónico.	En las instalaciones de la institución	Para dar respuesta final al usuario
<p>15. Realizar seguimiento al envío: Se hace seguimiento a la correspondencia enviada para verificar si le llegó la respuesta al usuario.</p>	Profesional del SIAU / Secretaria	Cada vez que se envíe una respuesta a PQRS	Con las guías de envío	En las instalaciones de la institución	Para verificar la entrega de la correspondencia al usuario
<p>16. Cerrar caso: Una vez enviada la correspondencia y verificado el seguimiento, se procede a cerrar el caso en el sistema DIME.</p>	Profesional del SIAU	En el momento en que se verifica el envío de la correspondencia	En el sistema DIME	En las instalaciones de la institución	Para finalizar el trámite a la solicitud
<p>17. Realizar seguimiento aleatorio y tomar acciones: se realiza aleatoriamente selección de 20 casos de quejas al mes para verificar si el usuario quedó satisfecho con la respuesta.</p>	Profesional del SIAU	Una vez al mes en los primeros 5 días hábiles	Seleccionando aleatoriamente 20 quejas cerradas del mes anterior que efectivamente el usuario haya recibido respuesta. Se realiza llamada telefónica al usuario.	En las instalaciones de la institución	Para verificar la satisfacción del usuario con la respuesta de la queja.



PROCEDIMIENTO RECIBIR, DIRECCIONAR Y GESTIONAR LAS PQRS Y R

Código: GS-SIA-004

Versión: 2.0

Página: 8 de 10

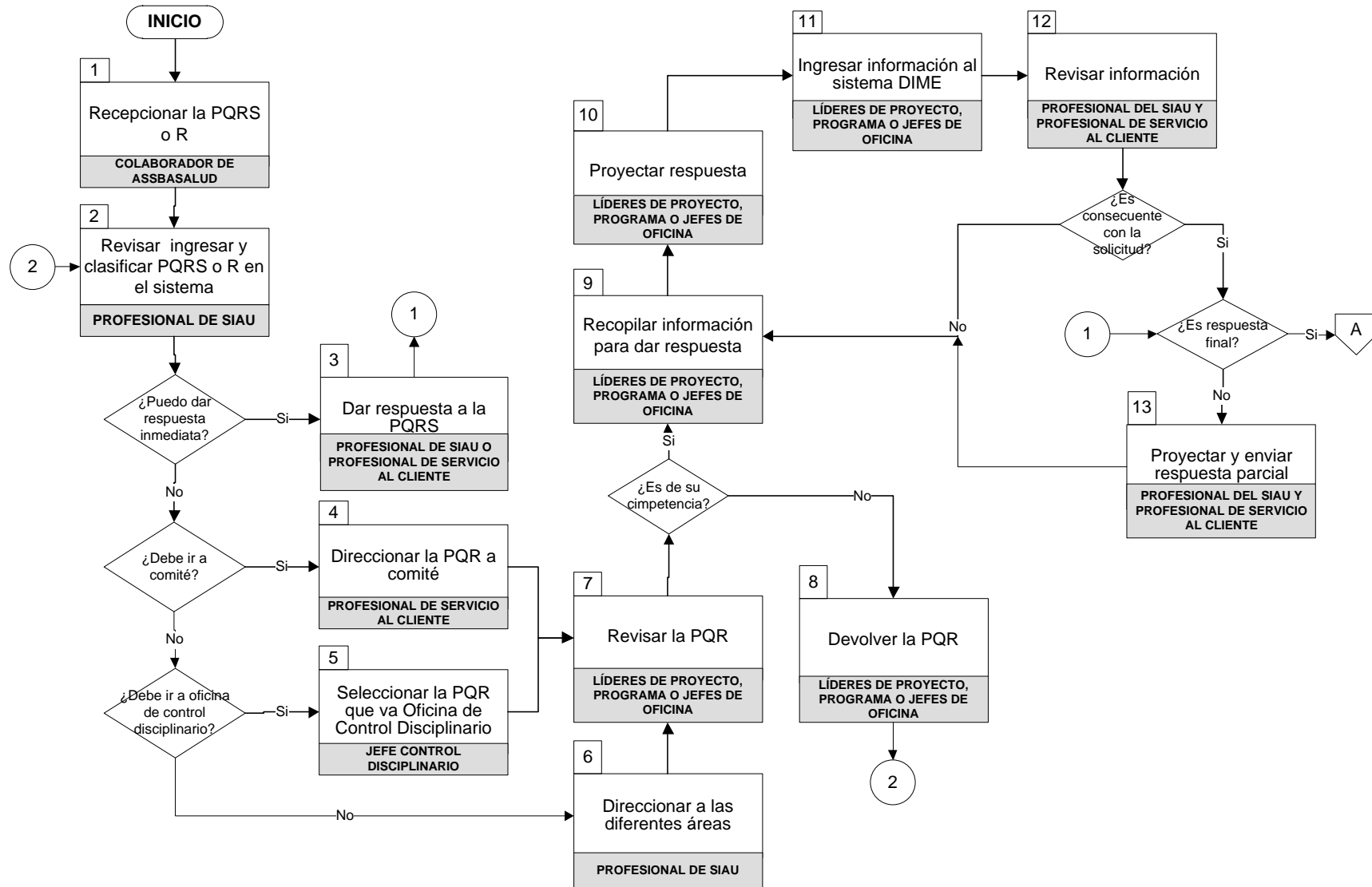
MACROPROCESO: Gestión del Servicio al cliente

PROCESO: Sistema de información y atención al usuario y su familia (SIAU)

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
18. Elaborar informe de PQRS y R: Se elabora informe trimestral de PQRS o R para llevar a comité de gerencia y tomar acciones pertinentes como método de control , oportunidad en la respuesta, satisfacción en la respuesta y atributos de calidad afectados.	Profesional del SIAU	Cada trimestre	Consolidando la información de PQRS o R	Oficina de atención al usuario	Para tomar decisiones que permitan el mejoramiento en la prestación de servicios en salud que genere satisfacción al usuario

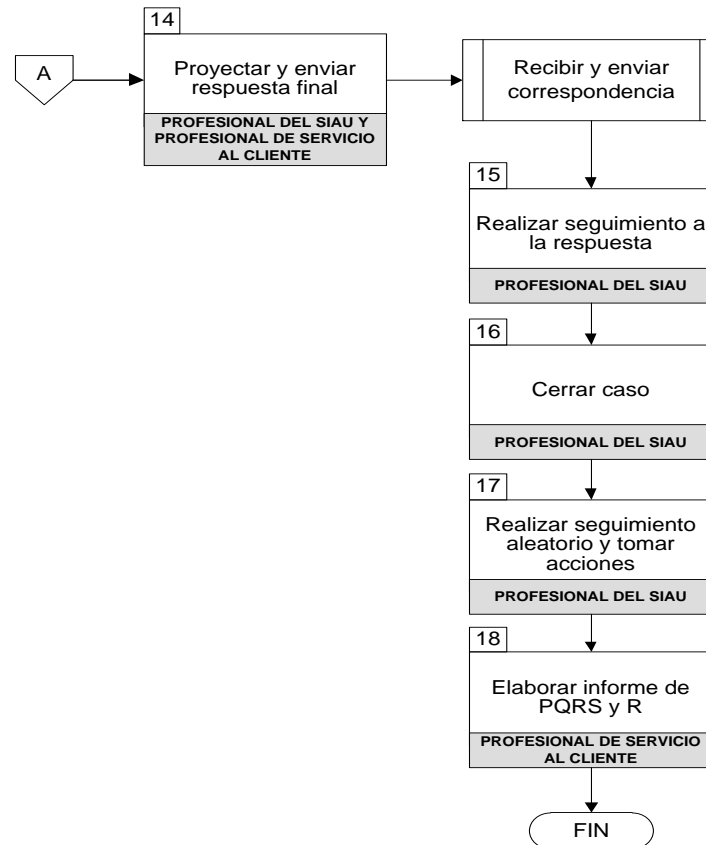
MACROPROCESO: Gestión del Servicio al cliente

PROCESO: Sistema de información y atención al usuario y su familia (SIAU)



MACROPROCESO: Gestión del Servicio al cliente

PROCESO: Sistema de información y atención al usuario y su familia (SIAU)





PROCEDIMIENTO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: GS-SIA-005

Versión: 1.0

Página: 1 de 10

MACROPROCESO: Gestión del Servicio al cliente

PROCESO: Sistema de información y atención al usuario y su familia (SIAU)

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	25/05/2015	Roque Vergara Claudia Valencia	Elaboración del Documento
2.0	28/11/2022	Claudia Valencia Alejandro Arango Rodríguez	Actualización del Documento

Revisado por: Claudia Valencia Profesional Universitario Servicio al Cliente Richard Nelson Román Marín Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas Fecha: 28/11/2022	Aprobado por: Comité de Calidad Fecha:
--	---



PROCEDIMIENTO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Código: GS-SIA-005

Versión: 1.0

Página: 2 de 10

MACROPROCESO: Gestión del Servicio al cliente

PROCESO: Sistema de información y atención al usuario y su familia (SIAU)

PROCEDIMIENTO : Medir la satisfacción del cliente

OBJETIVO: Realizar la aplicación de instrumentos para medir la satisfacción del cliente, y generar acciones de mejora para mejorar la percepción de los usuarios en cuanto a la prestación de servicios de salud se refiere.

ALCANCE: El procedimiento inicia con la planeación y definición de instrumento para la recolección de la información de la satisfacción del cliente, incluye la elaboración de informe y finaliza con la definición de acciones de mejora.

RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Profesional Universitario SIAU

RECURSOS
Talento Humano competente, tecnológico y financiero.

MACROPROCESO: Gestión del Servicio al cliente

PROCESO: Sistema de información y atención al usuario y su familia (SIAU)

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
<p>1. Planear actividades para medir la satisfacción del cliente: Se planean las actividades y fechas en que se realizará la medición de la satisfacción del cliente.</p>	Profesional Universitario SIAU	Quando se va a evaluar la satisfacción del cliente	Definiendo actividades y fechas en las que se ejecutarán dichas actividades	Oficina SIAU	Para realizar la medición de la satisfacción del cliente en la prestación de servicios en salud
<p>2. Definir instrumento para recolección de información: Se define el instrumento apropiado para la recolección de información de la percepción de los usuarios respecto a los servicios de salud recibidos.</p>	Profesional Universitario SIAU	Quando se va a evaluar la satisfacción del cliente	Identificando las variables que se van a evaluar y definiendo la mejor opción para aplicar el instrumento	Oficina SIAU	Para recolectar información de la percepción del usuario en la prestación de servicios en salud
<p>3. Elaborar o ajustar instrumento: Se elabora el instrumento para la recolección de información de la percepción de los usuarios respecto a los servicios de salud recibidos.</p> <p>Si ya existe un instrumento elaborado se estudia la posibilidad de aplicarlo o ajustarlo según las necesidades actuales.</p>	Profesional Universitario SIAU	Quando se va a evaluar la satisfacción del cliente	Definiendo el mejor instrumento o ajustando el existente para obtener la información	Oficina SIAU	Para definir la mejor herramienta para obtener la información necesaria en la medición de satisfacción del cliente
<p>4. Revisar instrumento: Se revisa el instrumento elaborado para establecer si cubre las variables que la institución quiere evaluar para medir la satisfacción del cliente.</p> <p>Si se requiere ajustar se continúa con la actividad se continúa con la actividad 3. Si no requiere ajustes se continúa con la actividad 5.</p>	Comité de Gerencia	Quando se tiene el instrumento elaborado	Se presenta y se explica ante el comité la razón por la cual se definió la herramienta y los parámetros a evaluar	Oficina de Gerencia	Para verificar que cumpla con las necesidades de evaluación de la satisfacción del cliente

MACROPROCESO: Gestión del Servicio al cliente

PROCESO: Sistema de información y atención al usuario y su familia (SIAU)

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
5. Aprobar instrumento: Se aprueba el instrumento revisado y socializado por el Comité de Calidad.	Comité de Calidad	Cuando el instrumento elaborado cumple con las necesidades institucionales para medir la satisfacción del cliente	Mediante acta	Oficina Planeación y Sistemas	Para ser aplicado y conocer la satisfacción del cliente con los servicios de salud prestados por la institución.
6. Definir mecanismos de aplicación de instrumentos: Se define el mecanismo de aplicación del instrumento según la facilidad y los canales con que cuente la institución.	Profesional Universitario SIAU	Cuando se va a aplicar el instrumento	Según la forma como se quiere recolectar la información	Oficina SIAU	Para aplicar el instrumento
7. Seleccionar muestra para aplicar instrumento: Se define la muestra de usuarios a los que se les aplicará el instrumento. Esta muestra deberá obedecer al uso de herramientas estadísticas.	Profesional Universitario de Estadística	Cuando se va a aplicar el instrumento	Según herramientas estadísticas	Oficina de estadística	Para aplicar el instrumento a los usuarios
8. Definir equipos de trabajo: Se definen en los centros de atención los diferentes equipos de trabajo que aplicarán el instrumento para medir la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud recibidos.	Comité de Calidad	Cuando se va a aplicar el instrumento	Identificando colaboradores en los diferentes centros que puedan apoyar la actividad	Oficina Planeación y Sistemas	Para aplicar el instrumento a los usuarios de los diferentes servicios que ofrece la entidad

MACROPROCESO: Gestión del Servicio al cliente

PROCESO: Sistema de información y atención al usuario y su familia (SIAU)

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
<p>9. Capacitar el Talento Humano que aplicará el instrumento: Se capacita al talento humano que aplicará el instrumento en los diferentes centros de atención.</p> <p>Si se aplicará el instrumento en forma presencial se continúa con la actividad 11.</p> <p>Si se aplicará por medio telefónico se continúa con la actividad 10.</p>	Profesional Universitario SIAU	Cuando se tienen los equipos de trabajo para aplicar el instrumento	Dando lineamientos sobre como diligenciar el instrumento para la recolección de información	Oficina Centro Piloto	Para aplicar el instrumento a los usuarios de los diferentes servicios que ofrece la entidad
<p>10. Realizar llamadas para aplicar el instrumento: Se realizan las llamadas a los usuarios de la muestra seleccionada para aplicar el instrumento.</p>	Colaboradores Call Center	Cuando se aplica el instrumento vía telefónica	Comunicándose con los usuarios de la muestra seleccionada y aplicando el instrumento	Call Center	Para aplicar el instrumento cuando se obtienen los datos por medio de llamada telefónica
<p>11. Reunir equipos de trabajo: Se convoca a los equipos de trabajo para aclarar dudas y atender observaciones los instrumentos a aplicar para medir la satisfacción del cliente con los servicios de salud recibidos.</p>	Profesional Universitario SIAU	Cuando se va a aplicar el instrumento en los centros de atención	Convocándolos en cada sede para hacer entrega del instrumento a aplicar	Centros de atención	Para darles las indicaciones finales e iniciar con la aplicación del instrumento
<p>12. Entregar instrumentos: Se entregan los instrumentos a cada grupo para aplicarlos a los usuarios.</p>	Profesional Universitario SIAU	Cuando se va a aplicar el instrumento en los centros de atención	De acuerdo a la cantidad de usuarios a entrevistar se entrega un número determinado de instrumentos	Centros de atención	Para Aplicar los instrumentos en los centros de atención

MACROPROCESO: Gestión del Servicio al cliente

PROCESO: Sistema de información y atención al usuario y su familia (SIAU)

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
13. Aplicar instrumentos en los sitios establecidos: Se aplican los instrumentos a los usuarios según la muestra establecida.	Equipos encargados	Cuando se debe aplicar el instrumento con los usuarios	Aplicando cada una de las preguntas predeterminadas en el instrumento	Centros de atención	Para obtener resultados de la percepción de los usuarios con los servicios de salud recibidos
14. Ingresar información en el software institucional: Se ingresa la información registrada, en los instrumentos, al software institucional para obtener los resultados estadísticos.	Equipos de trabajo que aplicaron el instrumento	Cuando se tienen los instrumentos aplicados	Ingresando las respuestas que los usuarios dieron a cada pregunta del instrumento	Oficina SIAU	Para obtener el reporte final de satisfacción del cliente con los servicios de salud recibidos
15. Consolidar información y elaborar informe: Se consolida la información de cada uno de los centros en donde se aplicó el instrumento, y se elabora el informe de resultados obtenidos.	Profesional Universitario SIAU	Cuando se tienen los instrumentos aplicados	Compilando la información de todos los centros en donde se aplicaron los instrumentos	Oficina SIAU	Para obtener el reporte final de satisfacción del cliente con los servicios de salud recibidos
16. Presentar informe al comité de Gestión y Desempeño: Se presenta el informe consolidado al comité de Gestión y Desempeño para que se conozcan los resultados de la aplicación del instrumento.	Profesional Universitario SIAU	Cuando se tiene la información consolidada	Presentando los resultados obtenidos	Reunión de Comité de Calidad	Para que se conozca por parte de los diferentes líderes de proceso los resultados obtenidos.
17. Definir acciones de mejoramiento: Se definen las acciones de mejoramiento para fortalecer la prestación del servicio. Estas acciones se registran en el software de planes de mejoramiento para que sean supervisadas y ejecutadas.	Líderes de Proceso Comité de Gestión y Desempeño	En reunión de comité de Gestión y Desempeño	Estableciendo las mejoras que se deben implementar en aquellos puntos en donde se considera se debe fortalecer la prestación del servicio	Reunión de Comité de Gestión y Desempeño	Para mejorar la prestación del servicio y la percepción de los usuarios respecto a los servicios de salud recibidos.



**PROCEDIMIENTO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE**

Código: GS-SIA-005

Versión: 1.0

Página: 7 de 10

MACROPROCESO: Gestión del Servicio al cliente

PROCESO: Sistema de información y atención al usuario y su familia (SIAU)

6. REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE	DONDE CONSERVARLO	COMO CONSERVARLO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
Software de ServiCliente menú Encuestas	Jefe Oficina Planeación y Sistemas			



**PROCEDIMIENTO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE**

Código: GS-SIA-005

Versión: 1.0

Página: 8 de 10

MACROPROCESO: Gestión del Servicio al cliente

PROCESO: Sistema de información y atención al usuario y su familia (SIAU)



PROCEDIMIENTO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

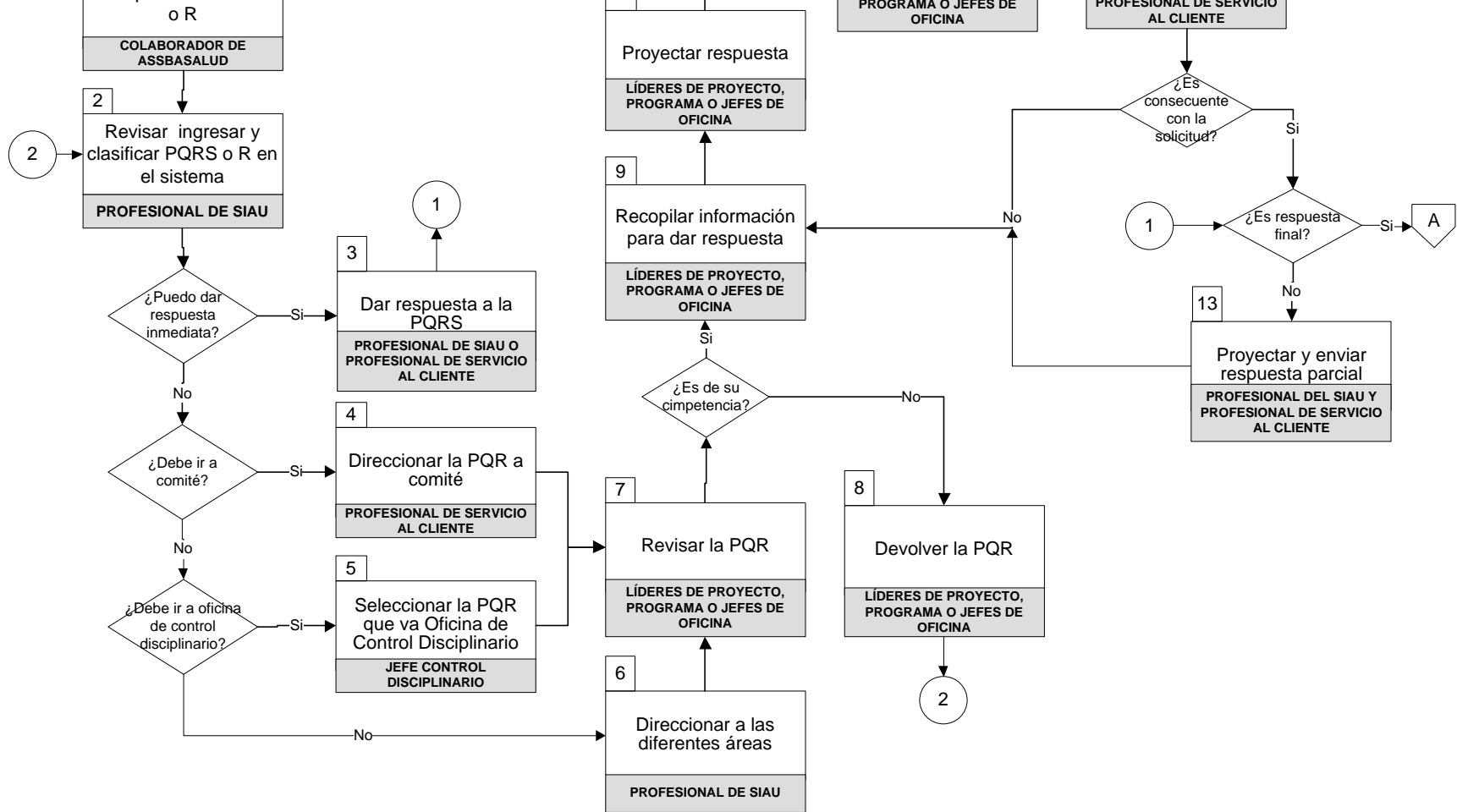
Código: GS-SIA-005

Versión: 120

Página: 9 de 10

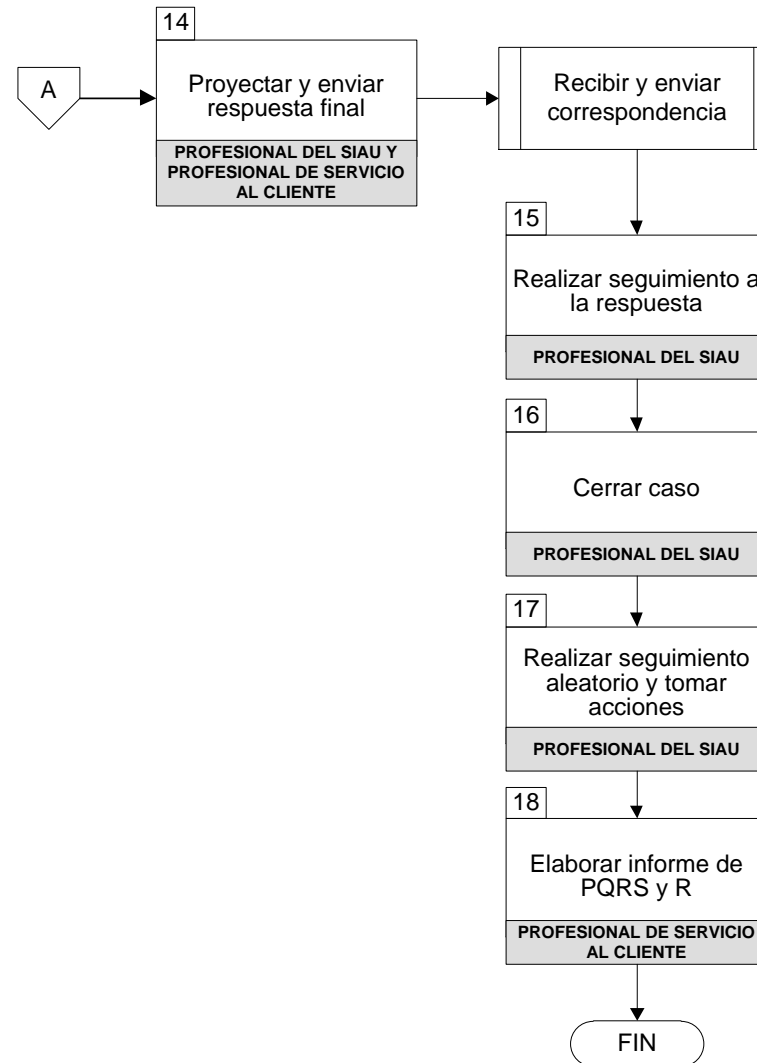
MACROPROCESO: Gestión del Servicio al cliente

PROCESO: Sistema de información y atención al usuario y su familia (SIAU)



MACROPROCESO: Gestión del Servicio al cliente

PROCESO: Sistema de información y atención al usuario y su familia (SIAU)





PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PSICOSOCIAL

Código: GS-SIA-006

Versión: 1.0

Página: 1 de 9

MACROPROCESO: Gestión de servicio al cliente

PROCESO: Sistema de atención al usuario y su familia

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	20/11/2015	Claudia Valencia Profesional Universitario servicio al cliente Roque Vergara Contratista	Elaboración del Documento
2.0	28/11/2022	Claudia Valencia Profesional Universitario servicio al cliente Alejandro Arango Rodríguez Ingeniero Industrial	Actualización del Documento

Revisado por: Claudia Valencia Profesional Universitario servicio al cliente Richard Nelson Román Marín Jefe Oficina Asesora Planeación y Sistemas Fecha: 28/11/2022	Aprobado por: Comité de Calidad Fecha:
--	---



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PSICOSOCIAL

Código: GS-SIA-006

Versión: 1.0

Página: 2 de 9

MACROPROCESO: Gestión de servicio al cliente

PROCESO: Sistema de atención al usuario y su familia

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN PSICOSOCIAL

1. OBJETIVO: Brindar herramientas a la población en posible situación de vulneración para mejorar sus condiciones de vida.

2. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:
Profesional Universitario de Servicio al cliente

3. ALCANCE: Inicia en el momento en que es captada la persona en situación de vulneración, hasta la gestión institucional y/o con red social que permita mejorar la condición del paciente.

4. RECURSOS:
Talento humano competente
Físicos
Financieros

MACROPROCESO: Gestión de servicio al cliente

PROCESO: Sistema de atención al usuario y su familia

5. ACTIVIDADES

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
<p>1. Identificar usuarios: Se identifican los usuarios que requieren atención sicosocial. Si el paciente está siendo atendido en clínica, continúa con la actividad 4. Si el paciente es extramural continúe con la actividad 2. Si el paciente no está siendo atendido en clínica y no es extramural, se continúa con la actividad 3.</p>	<p>Enfermera, médico o cualquier colaborador de las clínicas y puntos de atención, equipo intramural y extramurales de ASSBASALUD E.S.E.</p>	<p>Al momento de contactar al paciente</p>	<p>En las consultas, en las visitas domiciliarias</p>	<p>En la atención extramural, en la atención de urgencias y hospitalización.</p>	<p>Para la gestión social de los profesionales de Trabajo Social ante las redes sociales municipales competentes, que les permita mejorar su bienestar social en salud.</p>
<p>2. Reportar usuarios a trabajo social extramural: Se reportan los usuarios para intervención por parte de los profesionales de trabajo social.</p>	<p>Enfermera, médico o cualquier colaborador de las clínicas y puntos de atención, equipo intramural y extramurales de ASSBASALUD E.S.E.</p>	<p>Cuando se identifica que es un paciente extramural</p>	<p>Por los medios de comunicación existentes en la institución, sistema de solicitudes SISOL</p>	<p>Centros de salud, Clínicas y Puntos de atención</p>	<p>Para la gestión social de los profesionales de Trabajo Social ante las redes sociales municipales competentes, que les permita mejorar su bienestar social en salud.</p>

MACROPROCESO: Gestión de servicio al cliente

PROCESO: Sistema de atención al usuario y su familia

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
<p>3. Hacer seguimiento pos hospitalario: Se verifica en el sistema SIHICA el egreso de los pacientes de hospitalización para el respectivo seguimiento por parte de trabajo social</p>	<p>Trabajador social de servicio al cliente ubicado en clínicas</p> <p>Personal de clínica asignado a esta actividad</p>	<p>Cuando los pacientes egresan del servicio de hospitalización</p>	<p>Se contacta al usuario en el lugar de residencia</p>	<p>Clínicas de ASSBASALUD E.S.E.</p>	<p>Para verificar la satisfacción, identificar necesidades y verificar estado de salud del usuario</p>
<p>4. Reportar usuarios a trabajo social de servicio al cliente: Se reportan los usuarios para intervención por parte de los profesionales de trabajo social.</p>	<p>Enfermera, médico o cualquier colaborador de las clínicas y puntos de atención, equipo intramural y extramurales de ASSBASALUD E.S.E.</p>	<p>Cuando se identifique un paciente que está siendo atendido en clínica</p>	<p>Por los medios de comunicación existentes en la institución, sistema de solicitudes SISOL</p>	<p>Clínicas de ASSBASALUD E.S.E.</p>	<p>Para la gestión social de los profesionales de Trabajo Social ante las redes sociales competentes, que les permita mejorar su bienestar social en salud.</p>
<p>5. Identificar necesidades: Se identifican las necesidades de intervención por parte de trabajo social. De acuerdo a cada necesidad continúe con la actividad correspondiente para la aplicación de las guías.</p>	<p>Trabajador social</p>	<p>Cuando recibe reporte</p>	<p>Aplicando las guías según correspondan</p>	<p>ASSBASALUD E.S.E.</p>	<p>Para la gestión social de los profesionales de Trabajo Social ante las redes sociales competentes, que les permita mejorar su bienestar social en salud.</p>

MACROPROCESO: Gestión de servicio al cliente

PROCESO: Sistema de atención al usuario y su familia

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
6. Aplicar guía adulto mayor con poca o nula red de apoyo y/o condición clínica: Se aplica la guía correspondiente.	Trabajador social	Cuando identifique la necesidad	Aplicando la guía correspondiente extramural o intramural según sea el caso	Donde se encuentre ubicado el paciente	Para realizar las gestiones pertinentes que permitan intervenir la situación presentadas
7. Aplicar guía habitante de calle y/o en calle y/o con condición clínica: Se aplica la guía correspondiente.	Trabajador social	Cuando identifique la necesidad	Aplicando la guía correspondiente extramural o intramural según sea el caso	Donde se encuentre ubicado el paciente	Para realizar las gestiones pertinentes que permitan intervenir la situación presentadas
8. Aplicar guía validación de derechos: Se aplica la guía correspondiente.	Trabajador social	Cuando identifique la necesidad	Aplicando la guía correspondiente extramural o intramural según sea el caso	Donde se encuentre ubicado el paciente	Para realizar las gestiones pertinentes que permitan intervenir la situación presentadas
9. Aplicar guía paciente farmacodependiente: Se aplica la guía correspondiente.	Trabajador social	Cuando identifique la necesidad	Aplicando la guía correspondiente extramural o intramural según sea el caso	Donde se encuentre ubicado el paciente	Para realizar las gestiones pertinentes que permitan intervenir la situación presentadas
10. Aplicar guía maltrato infantil y/o abandono infantil: Se aplica la guía correspondiente.	Trabajador social	Cuando identifique la necesidad	Aplicando la guía correspondiente extramural o intramural según sea el caso	Donde se encuentre ubicado el paciente	Para realizar las gestiones pertinentes que permitan intervenir la situación presentadas

MACROPROCESO: Gestión de servicio al cliente

PROCESO: Sistema de atención al usuario y su familia

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
11. Aplicar guía Paciente con abuso sexual infantil: Se aplica la guía correspondiente.	Trabajador social	Cuando identifique la necesidad	Aplicando la guía correspondiente extramural o intramural según sea el caso	Donde se encuentre ubicado el paciente	Para realizar las gestiones pertinentes que permitan intervenir la situación presentadas
12. Aplicar guía Paciente violencia intrafamiliar: Se aplica la guía correspondiente.	Trabajador social	Cuando identifique la necesidad	Aplicando la guía correspondiente extramural o intramural según sea el caso	Donde se encuentre ubicado el paciente	Para realizar las gestiones pertinentes que permitan intervenir la situación presentadas
13. Aplicar guía Paciente adulto con poca o nula red de apoyo y/o condición clínica: Se aplica la guía correspondiente.	Trabajador social	Cuando identifique la necesidad	Aplicando la guía correspondiente extramural o intramural según sea el caso	Donde se encuentre ubicado el paciente	Para realizar las gestiones pertinentes que permitan intervenir la situación presentadas
14. Aplicar guía paciente con maltrato intrauterino y/o a la gestante: Se aplica la guía correspondiente.	Trabajador social	Cuando identifique la necesidad	Aplicando la guía correspondiente extramural o intramural según sea el caso	Donde se encuentre ubicado el paciente	Para realizar las gestiones pertinentes que permitan intervenir la situación presentadas
15. Aplicar guía paciente adulto con abuso sexual: Se aplica la guía correspondiente.	Trabajador social	Cuando identifique la necesidad	Aplicando la guía correspondiente extramural o intramural según sea el caso	Donde se encuentre ubicado el paciente	Para realizar las gestiones pertinentes que permitan intervenir la situación presentadas

MACROPROCESO: Gestión de servicio al cliente

PROCESO: Sistema de atención al usuario y su familia

QUE	QUIEN	CUANDO	COMO	DONDE	POR QUE
16. Aplicar guía paciente oxigenorequiriente: Se aplica la guía correspondiente.	Trabajador social	Cuando identifique la necesidad	Aplicando la guía correspondiente extramural o intramural según sea el caso	Donde se encuentre ubicado el paciente	Para realizar las gestiones pertinentes que permitan intervenir la situación presentadas
17. Aplicar guía requiere auxilio funerario: Se aplica la guía correspondiente.	Trabajador social	Cuando identifique la necesidad	Aplicando la guía correspondiente extramural o intramural según sea el caso	Donde se encuentre ubicado el paciente	Para realizar las gestiones pertinentes que permitan intervenir la situación presentadas
18. Presentar informes: Elaborar los informes de las acciones realizadas en atención sicosocial.	Trabajador social de Clínicas	Intervención de clínicas trimestralmente Intervención extramural según requerimientos de la parte contractual	Recolectando evidencia de las acciones realizadas	ASSBASALUD E.S.E.	Para cumplir las obligaciones contractuales Para presentarlo a los entes de control y para realizar planes de intervención
19. Informar que no requiere intervención social: Se informa a la parte solicitante que el paciente no requiere intervención por parte de trabajo social, y si es el caso se remite al ente competente	Trabajador social	Cuando se identifique que no necesita intervención social	A través de los medios de comunicación institucionales	ASSBASALUD E.S.E.	Para evidenciar las acciones realizadas y garantizar la intervención pertinente al usuario

6. REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE	DONDE CONSERVARLO	COMO CONSERVARLO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
Software de Historias Clínicas (SIHCA)				



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PSICOSOCIAL

Código: GS-SIA-006

Versión: 1.0

Página: 8 de 9

MACROPROCESO: Gestión de servicio al cliente

PROCESO: Sistema de atención al usuario y su familia

Informe de actividades de atención Psicosocial de Clínicas	Trabajador Social de Clínicas	Archivo	Conforme a las TRD	10 años (4años en archivo de Gestión y 6 en Archivo Central)
Informe de actividades de atención Psicosocial extramural	Salud Publica			

7. FLUJOGRAMA

MACROPROCESO: Gestión de servicio al cliente

PROCESO: Sistema de atención al usuario y su familia

