

| | | | |
|--|---------------------------------------|---|---------------|
|  | CARACTERIZACIÓN DEL PROCESOS | CT-ASU | |
| | ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO | Versión 02 | Página 1 de 4 |
| | | Fecha Emisión: Abril 2021 Fecha Revisión: Septiembre de 2021 Fecha Actualización: Septiembre de 2021 | |

OBJETIVO DEL PROCESO (Atención y Servicio al Usuario): Gestionar y dar respuesta oportuna a inquietudes, peticiones, quejas, reclamos sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información de los usuarios, direccionando la información de forma imparcial para garantizar una respuesta acorde y oportuna, con el propósito de la mejora continua en el servicio.

PARTICIPANTES PROCESO: Líder Atención y Servicio al Usuario, Auxiliar Atención y Servicio al Usuario, Usuarios

| | | | | | |
|---|--|---|--|---|---|
| ENTRADAS <ul style="list-style-type: none"> ▪ PQRSF ▪ Solicitud de Consulta externa ambulatorio ▪ Encuestas de satisfacción | PLANEAR <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar cronograma de actividades (encuestas de satisfacción, apertura de buzón de sugerencia, informe de satisfacción, consolidado de PQRSF, informe de autorizaciones) ▪ Diseñar estrategias de prevención y sensibilización relacionadas con Atención y Servicio al Usuario ▪ Planear jornada de descentralización de Atención y Servicio al Usuario ▪ Analizar la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencias, respecto a los usuarios y familiares de la Entidad | HACER <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepcionar, clasificar, tramitar, las PQRSF de los usuarios. ▪ Aplicar, tabular encuestas de satisfacción ▪ Socializar derechos y deberes a los usuarios ▪ Orientar y direccionar al usuario ▪ Realizar Portabilidad de usuarios ▪ Recibir y gestionar solicitudes de recursos de los usuarios ▪ Atención a población diferencial (reinsertados y víctimas, discapacitados) | VERIFICAR <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificar que se haya dado respuesta a todas las PQRS en los tiempos establecidos y con respuestas pertinentes ▪ Verificar diligenciamiento adecuado de las encuestas ▪ Verificar que se haya dado cumplimiento a las actividades establecidas en los planes de mejoramiento derivados de los PQRSF ▪ Verificar la satisfacción del usuario de acuerdo con los análisis realizados | ACTUAR <ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar información y datos para tomar las acciones correctivas de mejora necesarias | SALIDA <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acta de Apertura de Buzón. ▪ Respuesta a PQRS. ▪ Indicadores. ▪ Inquietud solucionada. ▪ Registro de asistencia de la socialización de los derechos y deberes de los usuarios |
| PROVEEDORES <ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos institucionales ▪ Entes Reguladores ▪ Usuarios ▪ Familiares ▪ Cliente interno | MEDIO AMBIENTE Instalaciones locativas seguras y en buen estado (iluminación, humedad, ventilación) con escritorio, computador, herramientas de oficina, sistemas de comunicación, etc. | | | | CLIENTES <ul style="list-style-type: none"> ▪ Todos los procesos institucionales. ▪ Entes Reguladores. ▪ Usuarios. ▪ EAPB. |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|---|
| REQUISITOS CLIENTES <ul style="list-style-type: none"> ▪ Oportunidad en la atención ▪ Humanización de los servicios | REQUISITOS EMPRESA <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de las políticas institucionales. ▪ Cumplimiento de cronogramas. | REQUISITOS LEGALES <p>Legales</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Según FR4-GCA "Normograma" <p>Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Según FR2-CIN "Matriz de riesgos" | NIVEL DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD <p>Según Resolución No. 110.04.02-502 por el cual se implementan manual de funciones y competencias laborales de conformidad con el acuerdo N°. 011 del 28 de Julio de 2020 de la H. Junta Directiva</p> | RECURSOS SOPORTE <p>Humanos: Responsable del proceso y equipo participante.</p> <p>Tecnológicos: Equipos de Cómputo, Teléfono fijo, impresora.</p> | DOCUMENTOS SOPORTE <ul style="list-style-type: none"> ▪ Según FR1-GCA "Listado Maestro de Control de Documentos" ▪ Según FR2-GCA "Listado Maestro de Control de Registros" ▪ Según FR3-GCA "Listado Maestro de Control de Documentos Externos" ▪ Transferencias Documentales ▪ Tablas de Retención Documental - TRD ▪ Inventario Documental | INDICADORES <ul style="list-style-type: none"> ▪ Según PS-ASU Según "Plan de Seguimiento y Control de Atención y Servicio al Usuario" |
|--|--|--|--|---|--|---|

| | | | |
|--|---------------------------------------|---|---------------|
|  | CARACTERIZACIÓN DEL PROCESOS | CT-ASU | |
| | | Versión 02 | Página 2 de 4 |
| | ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO | Fecha Emisión: Abril 2021 Fecha Revisión: Septiembre de 2021 Fecha Actualización: Septiembre de 2021 | |

CONTROL DE CAMBIOS DE LA INFORMACION DOCUMENTADA

| No. Versión | Fecha Revisión / Actualización | Página | Solicitante | Cambios y/o modificaciones realizadas |
|-------------|--------------------------------|--------|-------------------------|--|
| 01 | Julio 2019 | Todo | María Fernanda Bejarano | Realización del documento |
| 02 | Septiembre 2021 | Todo | Paola Andrea García | <ul style="list-style-type: none"> Se actualiza plantilla de caracterización de proceso. Se actualiza nuevo esquema de codificación de documentos. Se actualiza objetivo, estructura sistemática de Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), entradas, salidas |

| | NOMBRE | CARGO | FIRMA |
|----------------|---------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| ELABORÓ | María Fernanda Bejarano | Líder Atención y Servicio al Usuario | <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> |
| | Yennifer Ayala Sánchez | Contratista Profesional | <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> |
| REVISÓ | Paola Andrea García Ortiz | Jefe Oficina de Calidad | <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> |
| APROBÓ | Ricardo Posada Montes | Subgerente Científico | <i>FIRMADO EL ORIGINAL</i> |