



CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					
CÓDIGO: AU-CP-001	FECHA DE ELABORACIÓN: 25/09/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 14/03/2016	VERSIÓN:1	PÁGINA: 1 de 2	
PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO Y TRABAJO SOCIAL					
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Lider del proceso designado por la Gerencia			
OBJETIVO	Identificar, analizar, gestionar oportuna y satisfactoriamente situaciones sociales y familiares que afecten la prestación de los servicios de salud, mediante la intervención social y desarrollo de los sistemas de información que faciliten la interacción con los usuarios de acuerdo a sus necesidades y percepción frente a la atención y evaluación de la información, estableciendo las acciones de mejora en cada servicio de la institución.				
ALCANCE	Desde la construcción del plan operativo anual hasta elaborar acciones, preventivas, correctivas y de mejora.				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTES
Proceso de Direccionamiento Institucional	Plataforma estratégica. Planes operativos anuales Políticas de gestión organizacional Código de Ética Modelo de Procesos Estructura orgánica Acuerdos de Gestión	Elaborar plan operativo anual para el proceso Atención al usuario y Trabajo Social.		Plan operativo anual	Proceso Direccionamiento Institucional
Proceso de Control Interno	Programas de fomento de la cultura del autocontrol efectuados				
Proceso de Gestión Jurídica	Normativa vigente en Salud y Gestión pública Conceptos jurídicos	Elaborar el plan anual de capacitación para usuarios, internos y externos		Plan anual de capacitación	Usuarios internos y externos, EAPB, Medios de comunicación externos, Proceso de Planeación y gestión de la Calidad
Proceso de Gestión administrativa	Recursos provistos (plan de mantenimiento, talento humano, insumos, servicios aseo, entre otros) Programa de Gestión ambiental de residuos hospitalarios Documento del contrato Aprobación de las pólizas Certificación de legalización Documento de Liquidación del contrato	Elaborar cronogramas de participación social		Cronograma de actividades de participación social	Usuarios, Comunidad en general.
Usuarios y/o familias, que reciben la Prestación de servicios de urgencias, Prestación de servicios de internación médica, Prestación de servicios quirúrgicos, Prestación de servicios ambulatorios y de apoyo a la atención.	Usuarios y/o familia con situaciones sociales que afecten su tratamiento o administrativas que dificulten el acceso a la prestación de los servicios de salud	Establecer los recursos necesarios que garanticen la ejecución de las actividades y planes programados		Necesidades de Talento Humano Cuadros de turnos Necesidades para el plan de compras Necesidades para el Plan de mantenimiento preventivo Necesidades para el plan de aseo y limpieza de las áreas	Proceso de gestión administrativo
		Identificar, Documentar y actualizar las redes de apoyo social e interinstitucional.		Documento de redes de apoyo social e interinstitucional.	
	Asesoría para la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad y del Sistema de Control Interno. Plan de comunicaciones Modelo para la documentación de procesos Mapa de riesgos. Programa de seguridad del paciente	Ejecutar las actividades direccionadas a la orientación e información a los usuarios		Intervenciones sociales Intervenciones para peticiones, quejas y reclamos. Orientaciones e información	Usuario internos y externos
Proceso de planeación y gestión de la calidad		Intervención social de las problemáticas o situaciones administrativas identificadas		Informes sociales Respuesta a la causa de la intervención Gestión administrativa	Autoridades competentes, entes de vigilancia y control.
Ministerio de Protección Social, Secretaría de Salud Departamental, Secretaría de Salud Municipal	Políticas en Salud pública, normatividad, Guías de atención, maltrato infantil, violencia intrafamiliar, abuso sexual, intento suicida, abandono social.	Medición de indicadores Aplicación de listas de chequeo y encuestas		Resultados de encuestas de satisfacción Registros de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias).	Todos los procesos institucionales
Proceso Gestión de Control Interno	Informe de auditoría del los sistemas de información y atención al usuario Informe(s) de auditoría a la administración del riesgo en los procesos de la entidad.	elaboración del plan de mejoramiento de atención al usuario		Informes de gestión Informe de adherencia a los procesos Autoevaluación, resultados de indicadores y planes de mejoramiento de los procesos	Proceso de planeación y gestión de la calidad Proceso de gestión de Control Interno
Proceso de Gestión Financiera	Informe de analisis de costos				
Entidades externas del orden nacional, departamental y municipal	Informes de resultado de auditorías o visitas de cumplimiento	Elaborar acciones, preventivas, correctivas y de mejora,			
Todos los procesos misionales de la institución	Modelo de atención Notificación a las autoridades competentes situaciones que afecten los derechos de los usuarios- problemáticas sociales	Ejecutar lo establecido en el manual de atención al usuario y trabajo social			

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO					
CÓDIGO: AU-CP-001	FECHA DE ELABORACIÓN: 25/09/2015	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 14/03/2016	VERSIÓN:1	PÁGINA: 1 de 2	
PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO Y TRABAJO SOCIAL					
RESPONSABLE DEL PROCESO:		Líder del proceso designado por la Gerencia			
OBJETIVO	Identificar, analizar, gestionar oportuna y satisfactoriamente situaciones sociales y familiares que afecten la prestación de los servicios de salud; mediante la intervención social y desarrollo de los sistemas de información que faciliten la interacción con los usuarios de acuerdo a sus necesidades y percepción frente a la atención y evaluación de la información, estableciendo las acciones de mejora en cada servicio de la institución.				
ALCANCE	Desde la construcción del plan operativo anual hasta elaborar acciones, preventivas, correctivas y de mejora.				
PROCEDIMIENTOS	REGISTROS	INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO (Ver Ficha Técnica del Indicador)	REQUISITOS LEGALES ESTABLECIDOS A CUMPLIR	RIESGOS	
Procedimiento de Atención al usuario y Trabajo Social (Código AU-PR-001)	Documento de plan operativo anual	Cumplimiento de plan operativo anual	VER NORMOGRAMA DEL PROCESO	VER MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO	
Procedimiento para la Gestión de las PQR (Código AU-PR-002)	Actas de capacitación Listado de Asistencia Muestra representativa	Porcentaje de pacientes que conocen sus derechos y deberes			
Procedimiento Adulto Mayor en Abandono Social (Código AU-PR-003)	Encuestas de satisfacción Peticiónes, Quejas y reclamos	Porcentaje de PQRS gestionadas Porcentaje de satisfacción Global			
Procedimiento Maltrato Infantil y Violencia Intrafamiliar (Código AU-PR-004)	Formato apertura de Buzones				
Manual de Atención al usuario (Código AU-MN-001)	Interconsultas por Trabajo Social Estudios socioeconómicos Informes Sociales Reubicación Social Afilación a seguridad social en salud	Porcentaje de interconsultadas Realizadas Porcentaje de pacientes reubicados			
Manual de Trabajo social (Código AU-MN-002)					
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre: YUDITH LISBETH TELLEZ FLOREZ		Nombre: YENNIFER NADIA GUZMÁN CORRAL		Nombre: CLAUDIA ILSE JOSEFITA ECHEVERRY ERK	
Cargo: PU ATENCIÓN AL USUARIO Y TRABAJO SOCIAL		Cargo: PU OFICINA PLANEACIÓN Y CALIDAD		Cargo: SUBGERENTE CIENTÍFICA	

LA VERSIÓN ORIGINAL IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO SE ENCUENTRA BAJO CUSTODIA DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD; LA PRESENTE ES UNA COPIA IDENTICA DE LA ORIGINAL Y ES UN DOCUMENTO DE CONSULTA. LA OFICINA DE PLANEACIÓN Y CALIDAD ES RESPONSABLE DE PUBLICAR LAS ACTUALIZACIONES REALIZADAS POR EL PROCESO. EL HOSPITAL FEDERICO LLERAS ACOSTA SE RESERVA LOS DERECHOS DE AUTOR DEL DOCUMENTO. ESTA PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN. ESTA PUBLICACIÓN SE REALIZA CONFORME SE DESCRIBE EN EL DOCUMENTO : "PC-PR-007 PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN"