

Código:	PR142201
Versión:	05
Vigente a partir de:	03/10/2017
Página:	1 de 7

PROCEDIMIENTO: ESCUCHA ACTIVA



NIVEL DEL PROCESO: Prestación de servicios	PROCESO: Gestión de la participación social	SUBPROCESO O PROCEDIMIENTO Escucha Activa
------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------

EQUIPO DE TRABAJO RESPONSABLE: Dirección Gestión Clínica y P y P	CARGO LIDER: Director Gestión Clínica y P y P
----------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------

OBJETIVO: Tramitar las respuestas a las manifestaciones de los usuarios, familia y comunidad recibidas por medio de los canales establecidos, aplicando el trámite interno con el fin de mejorar la satisfacción del usuario y la prestación de los servicios de salud.	ALCANCE: INICIO: Recepcionar las manifestaciones. FINAL: Divulgar los resultados de escucha activa.
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Verifique que se disponga de los siguientes insumos para ejecutar el procedimiento		Corrobore que las siguientes salidas cumplan con las características esperadas por los clientes	
ENTRADA (INSUMO) ←	PROVEEDORES (CARGO - ÁREA)	SALIDAS (PRODUCTOS) →	CLIENTES (CARGO - ÁREA)
Normativa vigente	Jefes de unidades administrativas, Jefe Oficina asesora Jurídica	Manifestaciones gestionadas y cerradas en Aplicativo SAFIX	Jefe Unidad Administrativa, Equipos de trabajo de la Unidad Administrativa, Entes externos
Políticas institucionales	Gerente	Informe bimestral de gestión de las manifestaciones de los usuarios, familia y comunidad	Jefe Unidad Administrativa, Equipos de trabajo de la Unidad Administrativa, Entes externos
Modelo de Prestación de Servicios	Subgerente red de servicios	Manifestaciones que ameritan análisis	Jefe Oficina Control Interno Disciplinario
Plan de acción, plan de desarrollo, plan de gestión	Jefe Unidad Administrativa		
Capacidad instalada	Subgerente red de servicios		
Portafolio de servicios institucional	Subgerente Red de servicios		
Bienes y/o Servicios	Auxiliar Administrativo (Almacén)		
Personal idóneo y competente	Gerente, Director Talento Humano		
Manifestaciones de los usuarios	Usuarios externos, familia y comunidad que		

Código:	PR142201	PROCEDIMIENTO: ESCUCHA ACTIVA	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	03/10/2017		
Página:	2 de 7		

	presenta manifestaciones		
Aplicativo escucha activa SAFIX	Director Sistemas		
Manifestaciones de los usuarios	Usuario Externo		
Consolidado de resultados de satisfacción del usuario	Técnico Administrativo (UPSS – Sacatín)		

TAREA O ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN TAREA O ETAPA	REGISTRO O DOCUMENTO	PUNTOS DE CONTROL	
RECEPCIONAR Y REGISTRAR MANIFESTACIONES	Auxiliar Administrativo (Atención usuario), Profesional Universitario (Coordinador Centro Salud)	PRESENCIALES, TELEFÓNICAS O POR CORREO ELECTRÓNICO			
		Recibir y clasificar las manifestaciones recibidas según normativa: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Reconocimiento y Orientación.	Aplicativo SAFIX (Escucha Activa)		
		Registrar directamente la manifestación en el aplicativo SAFIX (Escucha Activa) con fecha de recepción de la misma y fielmente la manifestación presentada por el usuario.	Aplicativo en Safix Escucha Activa		
			Contactar telefónicamente al peticionario e informarle que la ESE Metrosalud ha recibido su manifestación y que ha entrado a trámite interno para análisis del caso y brindarle respuesta pertinente. Regístrelo como tramite inicial, sin cerrar la manifestación en el aplicativo.		
	Profesional Universitario (Comunicaciones)	POR REDES SOCIALES TWITTER O FACEBOOK			
		Recibir las manifestaciones que ingresan por redes sociales Twitter o Facebook			
		Clasificar las manifestaciones recibidas según normativa: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Reconocimiento y Orientación.			
			Contactar al peticionario en caso de requerir aclaración sobre la manifestación presentada.		
	Auxiliar Administrativo (Atención usuario), Profesional Universitario (Coordinador Centro Salud)	MEDIANTE BUZÓN DE SUGERENCIAS			
Realizar la apertura de los buzones de sugerencias cada dos días (lunes, miércoles y viernes) así: <ul style="list-style-type: none"> • Abrir el buzón en compañía de un usuario que se encuentre en el punto de atención. • Realizar el conteo y clasificación de las manifestaciones según normativa (ver etapa siguiente). 					

PROCEDIMIENTO: ESCUCHA ACTIVA



Código:	PR142201
Versión:	05
Vigente a partir de:	03/10/2017
Página:	3 de 7

TAREA O ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN TAREA O ETAPA	REGISTRO O DOCUMENTO	PUNTOS DE CONTROL
	Auxiliar Administrativo (Atención al usuario), Profesional Universitario (Coordinador Centro Salud)	<ul style="list-style-type: none"> Registrar en el formato de "Planilla Apertura de Buzón" la información. Firmar la Planilla: usuario acompañante y servidor Dar gracias al usuario acompañante y explíquele que el contenido de las manifestaciones son objeto de análisis interno y que se procesan en un sistema denominado SAFIX para hacerle seguimiento hasta su respuesta. Archivar las manifestaciones extraídas del buzón de Acuerdo a la Tabla de Retención Documental, con el fin de garantizar su custodia y tramite interno. 	Formato Planilla apertura de buzón	
		Clasificar las manifestaciones recibidas según normativa: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Reconocimiento y Orientación.		
		Registrar directamente la manifestación en el aplicativo SAFIX (Escucha Activa) con fecha de recepción de la misma y fielmente la manifestación presentada por el usuario.	Aplicativo en Safix Escucha Activa	
		Contactar telefónicamente al peticionario e informarle que la ESE Metrosalud ha recibido su manifestación y que ha entrado a trámite interno para análisis del caso y brindarle respuesta pertinente. Regístrelo como tramite inicial, sin cerrar la manifestación en el aplicativo.		
TRAMITAR RESPUESTA	Auxiliar Administrativo (Atención al usuario), Profesional Universitario (Coordinador Centro Salud)	A QUEJA	Memorando	
		<p>Enviar memorando físico o por correo electrónico al superior inmediato del implicado para que juntos den respuesta a lo expresado por el usuario, cuando se presente una queja. Señalar que la respuesta debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> Descargos de funcionarios: cuando se requiera. Registro que evidencie si hubo o no contacto con el reclamante. Si hubo contacto con el reclamante, el registro de la contestación de este ante la gestión y respuesta entregada por el responsable. Relación de planes de mejoramiento, comités, protocolos o cualquier reunión realizada con motivo esta manifestación. De quedar pendientes acciones para realizar a futuro se debe especificar la fecha. 		

Código:	PR142201
Versión:	05
Vigente a partir de:	03/10/2017
Página:	4 de 7

PROCEDIMIENTO: ESCUCHA ACTIVA



TAREA O ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN TAREA O ETAPA	REGISTRO O DOCUMENTO	PUNTOS DE CONTROL
		A PETICION, RECLAMO O SUGERENCIA		
	Profesional Universitario (Comunicaciones)	Enviar memorando físico o por correo electrónico al superior inmediato implicado para respuesta pertinente a lo expresado por el usuario. Tramitar respuesta con superior inmediato para las manifestaciones que lleguen vía redes sociales Twitter o Facebook	Memorando, Correo electrónico	
	Superior inmediato, Servidor implicado	Responder por escrito máximo 2 días después de haber recibido el memorando. <ul style="list-style-type: none"> En caso de novedad laboral del servidor implicado, el superior inmediato procederá a responder la manifestación. En los casos de reconocimientos y felicitaciones, publicarlos en medios de comunicación formal, con el fin de exaltar la conducta del servidor y motivar a los compañeros de la UPSS. Si el superior inmediato considera que hay mérito suficiente adelantará el procedimiento Análisis de queja del Proceso Gestión del control interno disciplinario. 		
	Auxiliar Administrativo (Atención al usuario), Profesional Universitario (Coord. Centro Salud)	Recibir las respuestas firmadas y proceder a registrar en el aplicativo SAFIX.	Formato de respuesta diligenciado – aplicativo SAFIX	
	Director de UPSS, Profesional Universitario (Coord. Centro de salud)	En Unidades Prestadoras Servicios de Salud		*
	Jefes Unidades Administrativas	En Unidades Administrativas del nivel Central		*
	Auxiliar Administrativo (Atención al usuario), Profesional Universitario (Coord. Centro Salud)	Informar la respuesta al reclamante en el contacto telefónico registrado por él, dentro de los 10 días siguientes a la recepción de la reclamación. Para manifestaciones sin datos de contacto (anónimas), de temas de interés general (citas, procesos y procedimientos, portafolio, entre otros), publicar la respuesta en cartelera de fácil acceso a todos los usuarios del punto de atención por el término de cinco (5) días, dejando constancia de esta en el aplicativo SAFIX.	Aplicativo en Safix Escucha Activa	

Código:	PR142201
Versión:	05
Vigente a partir de:	03/10/2017
Página:	5 de 7

PROCEDIMIENTO: ESCUCHA ACTIVA



TAREA O ETAPA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN TAREA O ETAPA	REGISTRO O DOCUMENTO	PUNTOS DE CONTROL
		Indagar, en caso de quejas y reclamos, si quedó satisfecho o no frente a la respuesta y trámite realizado a su manifestación. Diligencie respuesta en aplicativo de SAFIX. <i>En caso de ser un anónimo o de no ser posible contactar al usuario marque la opción no aplica.</i>	Aplicativo en Safix Escucha Activa	
		Cerrar el caso en el aplicativo. No olvidar el registro de la satisfacción del usuario con la respuesta recibida. En caso de no quedar satisfecho indagar por qué y registrarlo en observaciones en el aplicativo SAFIX.	Aplicativo SAFIX	
ANALIZAR Y PRESENTAR RESULTADOS	Técnico administrativo (Estadística)	Generar informe consolidado de las manifestaciones bimensualmente.	Acta de Comité técnico	
	Profesional Universitario (Trabajo Social)	Presentar al comité técnico de las UPSS la información y el comportamiento de los resultados mensuales de las manifestaciones.		
	Comité técnico UPSS	Analizar los resultados mensuales y definir las acciones de mejora en caso que se requieran.		
	Comité técnico UPSS	Realizar seguimiento a las acciones de mejora.		
	Líder de programa (Participación)	Monitorear el comportamiento de las manifestaciones y presentar informe global bimensual al Director de Gestión Clínica.		
DIVULGAR RESULTADOS DE ESCUCHA ACTIVA	Director de Gestión Clínica P y P	Presentar informe bimensual de escucha activa a la Gerencia incluyendo el seguimiento a las acciones de mejora.		
	Profesional Universitario (Coord. Centro de salud, trabajo social).	Socializar en reuniones de personal de las UH, Centros de Salud, asociación de usuarios y Comité de Ética Hospitalaria los resultados de Escucha activa y las acciones de mejora a implementar.	Acta y listado de asistencia	
	Profesional Universitario (Comunicaciones)	Publicar en página web en el link de transparencia -trámites y servicios- los resultados bimensuales de escucha activa.	Página web	

Código:	PR142201
Versión:	05
Vigente a partir de:	03/10/2017
Página:	6 de 7

PROCEDIMIENTO: ESCUCHA ACTIVA



FORMATOS UTILIZADOS	DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO	INDICADORES	NORMAS (BASE LEGAL)
Cuéntanos (código 503010200), Planilla apertura del buzón de sugerencias, Aplicativo en SAFIX de escucha activa, memorando, acta de reunión, listado de asistencia. Cuenta twitter, cuenta Facebook institucional	Manual de escucha activa Manual de atención al usuario y código de Resarcimiento	Proporción de quejas y reclamos resueltos antes de 10 días. Proporción de usuarios satisfechos con la respuesta recibida a su queja o reclamo	Constitución política de 1991, Ley 100 de 1993, Decreto 1757 de 1994, Decreto 2150 de 1995, Circular externa 039 de 2000, Ley 734 de 2002, Circular externa 30 de 2006, Circular externa 31 de 2006, Documento CONPES 3648 de 2010, Circular única Supersalud 002 de 2011, ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, Decreto 19 de 2012. Ley estatutaria de Derecho de Petición 1755 de 2015, Decreto 124 de 2016.

RIESGOS

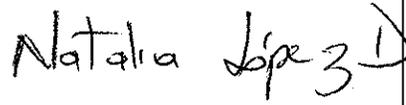
No se registren las manifestaciones en el aplicativo
 Manifestación clasificada sin tener en cuenta el soporte normativo
 Respuesta dada por fuera de los tiempos establecidos
 Respuesta con datos erróneos (no pertinente)
 Acciones de mejora no monitorizadas
 No se divulgue en página web los resultados bimensuales de la escucha activa

OTRAS CONSIDERACIONES TÉCNICAS A TENER EN CUENTA

Se adelantarán las investigaciones en el procedimiento de Análisis de queja o informe, en caso de:

1. Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley.
2. A las quejas contra los servidores públicos de la entidad por trato (plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Código:	PR142201	PROCEDIMIENTO: ESCUCHA ACTIVA	
Versión:	05		
Vigente a partir de:	03/10/2017		
Página:	7 de 7		

ELABORÓ: Dioselina Vergara Muñoz, Lía María Delgado Gaviria, Diana Lucía Ruiz Usma, Gloria Lucía Montoya, María Patricia González, Ana Catalina Pérez, Lirly Serna Arango, Luz Marina Ortiz, Amilvia Arboleda, Carmen Elisa Quintero	REVISÓ: Natalia López Delgado	APROBÓ: Leopoldo Abdiel Giraldo Velásquez
CARGO: Profesional Universitario, Profesional Universitario Trabajo social.	CARGO: Director Gestión Clínica y Promoción y Prevención	CARGO: Gerente
FECHA: 28/09/2017	FECHA: 03/10/2017	FECHA: 05/03/2017
Firma:    Ana Catalina Pérez Giraldo LIRLY SERNA * 	Firma: 	Firma: 

Actualización: Toda actualización o complementación a este procedimiento o su instructivo debe estar debidamente verificada por la Oficina Asesora de Planeación y desarrollo Organizacional y aprobado por la Gerencia.

