

LÍNEA DE POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA, Decreto 197/2014	METAS	ACTIVIDADES	INDICADOR
<p>Línea 1.</p> <p>Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce sus derechos.</p> <p>Objetivo: Facilitar la interlocución y atención efectiva de las necesidades presentadas por la ciudadanía en los servicios de Salud.</p>	<p>Dar cumplimiento al 100% del protocolo de Servicio al Ciudadano en la Oficina de atención, en el marco del enfoque diferencial</p>	<p>1.1 Revisar y actualizar periódicamente el manual y el protocolo de atención al ciudadano con un enfoque incluyente y diferencial ( Discapacidad,Victimas, etnias,etareo, género, orientación sexual,en condición de alta vulnerabilidad.)</p>	<p>Actualización periodica del manual y protocolo de atención / verificación de cumplimiento</p>
		<p>1.2 Realizar la marcación de la población de Aliansalud, con la base remitida por la SDS al área de operaciones, en condición especial de salud reportando los casos eximidos de pago de cuotas y copago según normatividad vigente.</p>	<p>Cargue efectivo al día 3 del envío por parte del área de operaciones</p>
		<p>1.3 Continuar con el seguimiento al proceso de orientación e información al usuario manteniendo de manera permanente las acciones de impacto y fortaleciendo las diferentes estrategias que conlleven al buen servicio en la oficina de atención con un enfoque diferencial.</p>	<p>Informe de calidad en la atención medido a través de NPS enviado mensualmente</p>
		<p>1.4 Desarrollar estrategias de manera permanente para agilizar la espera en fila antes y durante la apertura de la oficina, garantizando las normas de bioseguridad.</p>	<p>Número de estrategias implementadas /Número de estrategias nuevas</p>
		<p>1.5 Disponer de cartelera y espacios de divulgación y promoción del Portafolio de Servicios, proceso de novedades, movilidad entre regímenes, portabilidad, rutas de acceso a servicios de salud, rutas de acceso a medicamentos, copagos, campañas PYP, mecanismos de Participación Ciudadana, en cumplimiento a la Normatividad vigente.</p>	<p>Cumplimiento de publicación piezas informativas y comunicativas en catelera</p>

<p>1.6 Realizar capacitación a usuarios que desean participar de forma virtual sobre temas tales como (Deberes- Derechos- humanización -trámites- portafolio de servicios- medicamentos- autorizaciones, aseguramiento, movilidad, portabilidad, atención en salud con enfoque diferencial)</p>	<p>Número de capacitaciones programadas / Número de capacitaciones realizadas</p>
<p>1.7 Realizar capacitaciones o charlas periódicas en salas de espera dirigidas a los usuarios en temas normativos y/o de interés general:          *Derechos y Deberes          *Proceso de Autorizaciones que no requiere autorización en IPS          *Mipres autorización          *Afiliaciones y SAT          *Incapacidades          *Novedades          *Movilidad          *Portabilidad          *Expedición Certificado de Discapacidad.          *Funcionalidad página web y oficina virtual          *comunicación Incluyente          *Protocolo de bioseguridad Covid-19</p>	<p>Número de capacitaciones programadas/número de capacitaciones realizadas</p>
<p>1.8 Divulgar temas informativos y comunicativos dirigidos a la ciudadanía teniendo en cuenta el enfoque diferencial, sobre normatividad vigente, deberes- derechos- humanización -trámites- medicamentos- autorizaciones. A través de piezas comunicativas que incluyan lenguaje de señas, lenguaje Braille, subtítulos para videos para los diferentes canales de atención.</p>	<p>Número de piezas informativas y comunicativas elaboradas</p>
<p>1.9 Realizar según metodología NPS- Net Promoter Score medición de recomendabilidad del afiliado con la EPS. 1.Medición NPS-Relacional con Aliansalud.          *Nivel esperado del 35 meta 2021.          2. Medición NPS-Transaccional con oficina de atención y con IPS de atención básica.          *Nivel esperado Oficina del 62 meta 2021.          *Nivel esperado Bienestar IPS del 44 meta 2021.          *Nivel esperado UMD del 39 meta 2021.</p>	<p>Indicador de NPS que se mide mensual con una meta año.</p>

		1.10 Elaborar el plan de mejoramiento según resultados de las mediciones NPS y PQR, con la identificación de dificultades en el ciclo de servicio del afiliado (canales de atención, red de atención primaria y complementaria) y hacer seguimiento a los compromisos de trabajo pactados con las áreas afectadas acorde con las metas establecidas.	Formulación del plan de mejoramiento/ Seguimiento al plan de mejoramiento
100 % del Fortalecimiento de la Ciudadanía Activa a través del diseño e implementación de una estrategias pedagógica		1.11 Mantener, fortalecer y hacer seguimiento a la estrategia de publicación en el uso de canales no presenciales a través del audio en el IVR Aliansalud, donde se invitó al usuario a utilizar los canales virtuales.	Número de usuarios que se contactan a la línea asistencia Aliansalud / Número de usuarios que utilizan canales virtuales
		1.12 Capacitar a los usuarios sobre los mecanismos de participación y procesos con el fin de disminuir la radicación de PQR	Número de capacitaciones realizadas en el trimestre / Número de capacitaciones programadas
Resolutividad en el Módulo de atención en el 70 % de las solicitudes por parte de los auxiliares de línea de frente		1.13 Fortalecer la estrategia de resolutividad con el personal línea de frente	Número de solicitudes radicadas / Número de solicitudes rechazadas
		1.14 Validar los indicadores de la oportunidad en tiempos de espera y tiempo de atención como mecanismo de medición de la calidad en el servicio.	Estudio de medición de tiempos de espera y tiempos de atención
Línea 2. Infraestructura para la prestación del Servicio a la Ciudadanía.	90 % de los OAU con infraestructura adecuada y con mantenimiento y adecuación de acuerdo al enfoque diferencial (	2.1 Supervisar la funcionalidad de los equipos tecnológicos y solicitar los mantenimientos preventivos y correctivos	Número de solicitudes de mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos

<p>Objetivo: Disponer de la infraestructura física y tecnológica que permita prestar servicios con calidad y oportunidad acorde con el Modelo de Salud basado en el enfoque poblacional, diferencial, participativo, resolutivo y territorial, con atributos de suficiencia y accesibilidad para todas las personas.</p>	<p>físicas, tecnológicos) para garantizar la atención de los afiliados con calidad y oportunidad que se requiere</p>	<p>2.2 Garantizar mantenimiento preventivo y correctivo del sistema digiturno</p>	<p>Número de solicitudes de mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos</p>
		<p>2.3 Monitorear el correcto funcionamiento del digiturno con distinción de llamado de acuerdo al enfoque diferencial de la población que se va atender</p>	<p>Número de turnos atendidos mensualmente según prioridad</p>
		<p>2.4 Garantizar insumos de oficina necesarios de manera permanente( impresora, papelería, lapiceros, etc ).</p>	<p>100% de modulos de atención con insumos completos.</p>
		<p>2.5 Realizar verificación y seguimiento a la dotación y mantenimiento de infraestructura física y tecnologica y adecuación a las necesidades de los usuarios desde enfoque diferencial (iluminación, baños, señalización en baraille , ventilación, rampas para sillas de rueda, pasamanos , ascensores etc. ).</p>	<p>Cumplimiento de los criterios</p>
<p>Línea 3.</p> <p>Cualificación de los Servidores de Servicio a la Ciudadanía de las EAPB-IPS.</p> <p>Objetivo: Desarrollar estrategias que permitan fortalecer las habilidades y competencias de los responsables del Servicio al Ciudadano en Salud.</p>	<p>100 % del fortalecimiento de talento humano encargado de la atención a la ciudadanía</p>	<p>3.1 Mantener personal cualificado de acuerdo a las necesidades del servicios virtuales para la atención diferencial integral de afiliados (En condición de discapacidad, étnico, víctimas, estado socioeconómico, diversidad sexual género, identidad cultural, y de las variables implícitas en el ciclo vital (infancia, juventud, adultez y vejez</p>	<p>Número de auxiliares capacitados en la estrategia de atención diferencial</p>
		<p>3.2 Adelantar las actividades necesarias para la consecucion del recurso humano faltante</p>	<p>Número de personas contratadas</p>
		<p>3.3 Realizar procesos de educación continua que incluya temas de garantía del aseguramiento y particularidades de las poblaciones que puedan acudir al punto de atención.</p>	<p>Número de capacitaciones realizadas /Número de capacitaciones programadas.</p>
		<p>3.4 Realizar de manera periodica plan de capacitación a funcionarios de linea de frente con abordaje en enfoque diferencial</p>	<p>Número de capacitaciones realizadas /Número de capacitaciones programadas.</p>

		3.5 Realizar procesos de retroalimentación y evaluación de las capacitaciones	Número de capacitaciones y reatrolimentaciones realizadas
<p>Línea 4.</p> <p>Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.</p> <p>Objetivo: Establecer y desarrollar acciones a nivel interinstitucional que permitan afianzar los diferentes canales de servicio al ciudadano de manera oportuna, y confiable.</p>	<p>90 % de PQRS y sugerencias resueltas antes del tiempo estipulado. Línea base 2020 el 92% de PQRS</p> <p>Circular 008 de 2018 (SNS)</p>	4.1 Identificación de Usuarios desde el enfoque diferencial que radican las PQR.	Número de PQR identificadas con el enfoque diferencial /Número total de PQR recibidas en el periodo.
		4.2 Socializar los informes con los funcionarios responsables de emitir las respuestas a las pqr y hacer el seguimiento, evaluación y trazabilidad en el sistema de información a la petición teniendo en cuentas los criterios de calidad (clara, oportuna, coherente, calidez) efectividad de la respuesta al afiliado.	Número de PQR evaluadas con criterios de calidad/ total de PQR recibidas en el periodo
		4.3 Realizar seguimiento a la inoportunidad de las respuestas de las solicitudes y peticiones.	Número de PQR con respuesta inoportuna según plazo de causal /Número total de PQR recibidas en el periodo
		4.4 Identificar los principales motivos de peticiones presentadas por los ciudadanos	Número de informes remitidos a las áreas/ Numero de informes programados en el año

	4.5 Dar prioridad a las respuestas de las barreras de acceso presentadas por las poblaciones diferenciales.	Número de reclamos que se resuelven dentro del plazo tipificado para la población diferencial / Número total de reclamos según plazo tipificado para la misma población
Fortalecer la gestión de los sistemas de recepción de solicitudes	4.6 Garantizar procesos de inducción y reinducción al personal que opera los sistemas de PQR	Funcionarios capacitados / capacitaciones programadas
	4.7 Gestionar las sugerencias que ingresan por los diferentes canales de acuerdo a lo establecido en el manual y generar respuesta teniendo en cuenta la población diferencial.	Cantidad de comentarios radicados/ cantidad comentarios identificados como población diferencial.