

CATEGORIA	CAUSAL DE GESTIÓN	ACCIONES DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO	SEGUIMIENTO			FECHA DE CIERRE
					II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	SEGUIMIENTO IV TRIMESTRE	
Confianza y calificación global	Garantizar la disponibilidad para asignación de citas.	Validar la disponibilidad de las consultas con metodología de Cliente incógnito en Medicina General, Odontología, Ginecobstetricia y Pediatría.	Continuar con el seguimiento periódico a la oportunidad ofertada por las IPS de atención básica ambulatoria mediante la metodología de cliente incógnito para los servicios de Medicina General, Odontología, Ginecobstetricia y Pediatría.	Desde 2013	Para el trimestre evaluado se continúa validación de la disponibilidad en las IPS de atención básica ambulatoria los servicios de Odontología, Medicina General, Pediatría y Obstetricia en las ciudades en que Aliansalud EPS cuenta con afiliados. Periodicamente se realiza el seguimiento a través de la metodología de cliente incógnito, cuando se evidencia desviación del estandar es reportado a la IPS para su revisión y ajuste en el menor tiempo posible.			
	Garantizar el cumplimiento del tiempo de respuesta para las autorizaciones de servicios de acuerdo a la normatividad.	Validar y hacer seguimiento del proceso de autorizaciones en Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS) de atención básica ambulatoria.	Realizar seguimiento al tiempo de respuesta de las autorizaciones y el cumplimiento del proceso establecido, mediante la evaluación de una muestra aleatoria mensual de autorizaciones en IPS de atención básica ambulatoria.	Desde 2014	Bogotá 96% Barranquilla 99% Cartagena 80% Santa Marta 100%			
	Promover los servicios de salud que se utilizan a través de la EPS	Divulgar información en la página web sobre servicios en salud focalizados como de mayor interés del usuario. * Consulta Medicina General * Consulta Odontología * Entrega de Medicamentos * Atención de Urgencias * Atención Prioritaria * Consultas Especialista * Consulta Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad (PyP) * Atención exámenes simples y especializados	De acuerdo con el cronograma definido se publicará mensualmente en la página web de Aliansalud EPS temas de interés informativo sobre el acceso a los diferentes servicios de salud ofrecidos por la EPS.	Enero de 2015	Para el Trimestre evaluado fue publicado como noticia en la página web www.aliensalud.com.co los mecanismos de acceso a los siguientes servicios: * Consulta Pediatría * Consulta Especializada * Exámenes Simples * Exámenes Especializados * Consulta de Promoción y Prevención * Consulta con otros Profesionales de la Salud			
	Oportunidad en los tiempos de atención de los servicios de salud	*Auditar: disponibilidad de agenda medicina general, Odontología general y consulta especializada ofrecidas en la IPS de atención básica ambulatoria.	Realizar el seguimiento de la disponibilidad de agenda mensual para Médico General, Odontología General, Odontología General y consulta especialista ofrecidas en la IPS de atención básica ambulatoria verificando directamente en las agendas de la institución.	Desde 2014	Bogotá 97% Cartagena 95% Barranquilla 100% Santa Marta 100%			

Calidad, acceso y oportunidad de los servicios	Canales de comunicación con la EPS para información o trámites.	Continuar con el seguimiento y control de los tiempos de atención en: *Call center *Oficina de atención	Realizar seguimiento a los indicadores de oportunidad en la atención en Oficina al Usuario y línea de asistencia, validando el tiempo medio de espera (TME) y tiempo total de la operación (TMO) como mecanismo de medición de la calidad en el servicio.	Desde 2014	Oficinas de Atención Bogotá: *Indicador de Oficina en Bogotá para el trimestre promedio de tiempos: TME: 22:28 TMO: 28:01 Total de turnos Fila Preferencial 14.204/ 54.770 turnos normales Barranquilla: *Indicador de Oficina en Barranquilla para el trimestre promedio de tiempos: TME: 20:22 TMO: 06:11 Total de turnos Fila Preferencial 2.178 / 11.644 turnos normales Cartagena: *Indicador de Oficina en Cartagena para el trimestre promedio de tiempos: TME: 47:58 TMO: 05:49 Total de turnos Fila Preferencial 517 / 6.374 turnos normales Santa Marta: *Indicador de Oficina en Santa Marta para el trimestre promedio de tiempos: TME: 06:06 TMO: 06:29 Total de turnos Fila Preferencial 320 / 3.928 turnos normales Call Center El indicador de oportunidad a nivel nacional para el trimestre evaluado en promedio de tiempos es: TME: 36 segundos TMO: 251 segundos 54.823 Total llamadas atendidas. Nivel de atención total al trimestre de 94 % Nivel de servicio total al trimestre de 83%			
	Entrega de la Carta de Derechos y Deberes	Continuar entrega de la carta de Derechos y Deberes de los afiliados y pacientes y carta de desempeño a los Usuarios que suscriben afiliación con Aliansalud EPS.	El Asesor desarrolla la actividad de afiliación conforme el proceso divulgado en Aliansalud EPS.	Desde 2014	* Para el período evaluado se realizaron a nivel nacional 2.674 afiliaciones de titulares a los cuales se les hizo entrega de la carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente, y Carta de Desempeño de la EPS. Para el periodo trimestral evaluado se realizó muestra aleatoria de validación de firma en el formato de verificación de entrega. * Las oficinas cuentan con un volumen de plegables sobre derechos y deberes del afiliado y el paciente, para entrega directa o toma libre del tótem publicitario. * Para el periodo evaluado continúa publicación de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente y Carta de Desempeño en la página Web www.aliansalud.com.co con actualización informativa al 21 de enero de 2015.			
Promoción de la Salud	Invitación a utilizar los servicios de promoción de la salud y prevención de la enfermedad	* Contenidos de actividades de promoción de la salud en página web. * Correos electrónicos informativos para poblaciones específicas (Niños menores de un año, vacunación, gestantes entre otras) * Mensajes de texto a celular con información de campañas * Piezas comunicativas con información sobre temas de prevención	Diseñar todos los contenidos de promoción de la salud para poblaciones específicas y riesgos específicos y elegir el medio de difusión de los mismos de acuerdo con las prioridades del perfil de salud o los riesgos poblacionales detectados y la normatividad vigente.	Desde 2014	Para segundo trimestre de 2015 se realizaron actividades de información, educación y comunicación, por la página web se publicó: Qué es el Ebola? (1 de junio) Qué es la Tuberculosis?(1 de Junio) En revisión Síndrome Respiratorios de Oriente medio. Estrategia mamá Aliansalud: * Carta de bienvenida * Cartilla mamá Aliansalud * Carné prenatal * Mail en cada trimestre del embarazo enviado al correo electrónico * SMS en cada trimestre con signos de alarma Bebé Aliansalud: * Cronograma de vacunación de manera física y al correo electrónico. * SMS recordando la vacunación			