

CATEGORIA	CAUSAL DE GESTIÓN	ACCIONES DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO	SEGUIMIENTO	FECHA DE CIERRE
					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 la ciudad de Bogotá. 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.	31 de diciembre 2015. Continuidad a la actividad de seguimiento.
	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 93%	31 de diciembre 2015. Continuidad a la actividad de seguimiento.
	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 no aplica publicación. Se dio cierre al cronograma de publicaciones definido a julio de 2015.	31/07/2015
	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 y consulta especialista ofrecidas en la IPS de atención básica ambulatoria verificando directamente en las agendas de la institución.	Desde 2014	BOGOTÁ 94%	31 de diciembre 2015. Continuidad a la actividad de seguimiento.

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	Indicador de Oficina Parque Nacional para el trimestre promedio de tiempos: TME: 14:40 TMO: 05:08  *Total de turnos atendidos 56.117 para el trimestre evaluado en Oficina de atención turnos.  El indicador de oportunidad para el trimestre evaluado en promedio de tiempos es:  37.820 Total llamadas atendidas.  Nivel de atención total al trimestre de 92,72% Nivel de servicio total al trimestre de 80,43%  Indicadores de oportunidad a nivel nacional.	31 de diciembre 2015. Continuidad a la actividad de seguimiento.
	Entrega de la Carta de Derechos y Deberes  Entrega de la carta de desempeño	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.  Continuar entrega en Oficinas de Atención al Usuario del plegable informativo sobre Derechos y Deberes  Promover consulta de la carta de Derechos y Deberes de los afiliados y pacientes, y carta de Desempeño en la página Web de Aliansalud EPS <a href="http://www.aliansalud.com.co">www.aliansalud.com.co</a>	El Asesor desarrolla la actividad de afiliación conforme el proceso divulgado en Aliansalud EPS.  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. Adicional se encuentra publicada la dirección de la página web donde pueden consultar los derechos y deberes de forma permanentemente y se hace entrega del plegable con la información.	Desde 2014	* Para el periodo evaluado se realizaron 2.778 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. Verificación trimestral registrada en lista de chequeo el 5 de noviembre de 2015 Oficina Parque Nacional y en Oficina Arizona el 27 de octubre 2015.  * 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 <a href="http://www.aliansalud.com.co">www.aliansalud.com.co</a> con actualización informativa a septiembre de 2015. Próxima actualización primer trimestre 2016.	La actualización de la Carta de derechos y deberes y carta de desempeño se realiza periódicamente o de acuerdo a cambios normativos y de información general.
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 el cuarto trimestre de 2015 se realizaron actividades de información, educación y comunicación, por la página web se publicó: Qué es el Zika y cuáles son sus síntomas? - miércoles, 23 de diciembre de 2015 Campaña vía mail primer envío el 19 de Octubre y 25 de noviembre correspondientes a *Salud visual 4,11, 16 Y 45 Años. *Citología; Mujeres de 25 A 49 años. *Mamografía mujeres con edad igual o mayor a 50 años  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  Cartillas para los pacientes con riesgo cardiovascular (hipertensos, diabéticos, con sobrepeso u obesidad y con dislipidemia)	31 de diciembre 2015. Continuidad a la actividad de seguimiento.