

CATEGORIA	CAUSAL DE GESTIÓN	ACCIONES DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO	SEGUIMIENTO		FECHA DE CIERRE
					III TRIMESTRE	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. Se realizó acercamiento con IPS para revisar y conocer acciones de mejora.		
	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 94%		
	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.aliansalud.com.co los mecanismos de acceso a los siguientes servicios: * Para acceder a la entrega de medicamentos * Prestaciones No POS		
	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 95%		

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: 21:13 TMO: 5:23 Total de turnos Fila Preferencial 13.933/ 54.821 turnos normales Call Center El indicador de oportunidad a nivel nacional para el trimestre evaluado en promedio de tiempos es: TME: 31.01 segundos TMO: 77.24 segundos 54.960 Total llamadas recibidas. Nivel de atención total al trimestre de 94,34% Nivel de servicio total al trimestre de 83,61% Indicadores de oportunidad a nivel nacional.		
	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 www.aliansalud.com.co	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 permanente y se hace entrega del plegable con la información.	Desde 2014	* Para el periodo evaluado se realizaron a nivel nacional 2.652 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 a septiembre 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 tercer trimestre de 2015 se realizaron actividades de información, educación y comunicación, por la página web se publicó: Síndrome Respiratorio de Oriente Medio - martes, 11 de agosto de 2015. Que es la Diabetes en revisión 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)		