PROCEDIMIENTO
GESTIÓN DE PQRD

OBJETIVO:

Atender y responder de manera oportuna y de fondo los requerimientos de los clientes (usuarios o colaboradores), que no fueron satisfechos por alguno de los actores del SGSSS, identificando los factores desencadenantes, a través del adecuado registro de la información en el aplicativo dispuesto por la EPS.

Fortalecer la toma de desiciones y las acciones de mejora correctas a partir de la adecuada aplicación de la metodología de análisis y seguimiento de indicadores de satisfacción definida por la organización, para el análisis y seguimiento de los indicadores de satisfacción.

Disponer de información confiable y oportuna que garantice la trazabilidad de la PQRD desde su radicación hasta la validación de la prestación efectiva de los servicios.

ALCANCE:

Inicia:	Inicia con la recepción de la situación de inconformidad del usuario y su radicación en el aplicativo definido para tal fin por Asmet Salud EPS SAS. Aplica para las recibidas a traves de los canales de la EPS y de la SNS.
Termina:	Termina con el cierre de la PQRD con solución de fondo, la respuesta al usuario, la validacion de la prestación efectiva de los servicios requeridos, la generación y ejecución de acciones de mejora de acuerdo a las causas de PQRD identificadas, garantizando la trazabilidad.

	ASPECTOS A TENER EN CUENTA
1	Normatividad que regula el Derecho Fundamental de la Petición: -Ley 1755 del 2015 -Circular 008 del 2018
2	**Orientación:** Acción frente a una manifestación del usuario que implique brindar información, indicación de tramite, inquietud o consulta que realice el usuario en el marco de servicio en salud que se requiera.
3	***Las PQRD:** Son las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que se emiten frente al aseguramiento en salud de los usuarios (Afiliaciones, autorizaciones, prestación efectivo del servicio), donde: **La Petición:** Es una actuación mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de **una situación**, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros. **La Queja:** Es una manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad. **El Reclamo:** Es la Insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del sistema de salud **La Denuncia:** Manifestación de una persona a través de la cual pone en conocimiento hechos que revisten las características de un delito, y, por lo tanto, debe investigarse de oficio por parte de la Fiscalía General de la Nación. En términos del artículo 23 de Constitución (Derecho de petición), el tiempo para atender y dar respuesta a una petición elevada ante la administración o ante cualquier entidad, se establecen 15 días, y dependiendo del objeto de la petición, la ley establece tiempos diferenciales, por ejemplo la solicitud de copias, pero en el sector Salud, se tiene una referencia propia de la circular 008 de 2018 de la Superintendencia de Salud (menor jerárquicamente hablando en la pirámide de Kelsen), donde se establecen tiempos para la solución de una PQRD así: **Regulares:** 5 días hábiles y **Riesgo de vida** (Casos SIS): 2 días hábiles. **Nota:** Para los derechos de petición se tendrá un tiempo máximo de 10 días hábiles para su respuesta. No obstante, considerando el criterio de la petición asociada al servicio de salud y la cohorte poblacional, se establece la oportunidad de respuesta hasta 2 días cuando exista riesgo de vida (de acuerdo a los criterios de SNS) o hasta 10 dias cuando no existan estos criterios. Asmet Salud EPS SAS, tomará como definición de Derecho de Petición, toda solicitud escrita en la cual se haga alusión al articulo 23 de la constitución política o que el peticionario en su solicitud se acoja al reconocimiento del derecho fundamental a la salud, o indique explicitamente que realiza derecho de petición.
4	La radicación de las solicitudes podrán realizarse a través de los canales presenciales y virtuales dispuestos por Asmet Salud EPS SAS, tales como: **1. Oficina de Atención al Usuario:** Las solicitudes pueden interponerse de manera personalizada en cualquiera de las 217 oficinas dispuestas en los departamentos donde opera. **2. Canal Telefónico:** Asmet Salud EPS SAS, cuenta líneas de atención gratuita disponibles las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana, a través de.las cuales los usuarios podrán acceder a la información necesaria para resolver sus requerimientos. **3. Canal Web:** Asmet Salud EPS, cuenta con: la oficina virtual, chat virtual, IVANA (asistente virtual, disponible en Facebook, Live chat www.asmetsalud.com; Messenger y Whatsapp bussines, a traves de los cuales los usuarios tirenen la posibilidad de presentar sus peticiones, quejas y reclamos, además, de hacer el correspondiente seguimiento de los mismos en tiempo real.
5	Las solicitudes que se presenten frente a **Temas administrativos** vinculados al **ROL** de ASMET SALUD EPS SAS como empresa deben notificarse al área encargada. *Ejemplos:* Requerimientos de pagos administrativos, servicios desde un proveedor administrativo, obligaciones laborales etc.
6	Es de **OBLIGATORIO** cumplimiento registrar en los aplicativos de administracion de PQRD de la SNS y Asmet Salud, cada una de las gestiones realizadas para lograr la solución de los casos. Esta información debe ser registrada para cada PQRD, con intervalos no mayores de 2 dias ya que es la principal fuente, para brindar información, tanto a los usuarios como a los organismos de IVC.
7	La operativización de las PQRD alimentan los siguientes **informes que son generados y presentados por el área de atención al usuario nacional**: Reporte MVE, Resolución 127, Sentencia T760, Comité de contraloría JD Asmet Salud, Comité de PQRD y tutelas, Caracterización y Causalidad, PAMEC, UTAGRD, UGN, UTC, Informe Evaluación de Desempeño de la Atención al Usuario Trimestral SNS, Informes Contraloría Interna , Visitas de auditorías SNS, Indicadores de monitoreo de procesos, Autos departamentales, Auditorías circular 001 2020 SNS, Auditorias de Calidad a IPS, otros informes por demanda SNS-REIVC, Circular 018 SNS del 2020.
8	**Sanciones**: Considerando que la aplicación estandarizada del procedimiento de PQRD, es una obligación de la organizacion, se realizará de manera continua la evaluación de la adherencia al procedimiento y la no observancia de la misma, será objeto de retroalimentación y plan de mejora, que de no cumplirse, sería causal de sanción, especialmente ante la evidencia de: - Respuesta por fuera de los tiempos establecidos. - Respuesta no coherente con la solicitud o respuesta incompleta. - Falta de registro o registro incompleto en el aplicativo de las solicitudes y/o tecnologías y prestadores, generadores en los aplicativos dispuestos por la organización.

9	Se realizará seguimiento a la oportunidad de acuerdo al siguiente esquema, considerando los términos de respuesta requeridos por la SNS o de acuerdo a la normatividad vigente: **Oportuno** (PQRD Casos SIS 0 a 2 días y derechos de petición con criterios de riesgo de vida; PQRD Casos regulares 0 a 5 días; Derechos de petición que no involucre riesgo de vida: 0 a 10 días. PQRD recibidos en EPS se comportan como casos regulares) **Inoportuno** (PQRD Casos SIS y derechos de petición con criterios de riesgo de vida, 3 a 7 días; PQRD Casos regulares y Casos recibidos en EPS (se comportan como regulares) 6 a 7 días) **Excedidos** (Para PQRD todos los casos => a 8 días; Para derechos de petición =>10 días)
10	El Rol del Asesor de Servicio, es atender las solicitudes del usuario frente al aseguramiento de salud, identificar y registrar la insatisfacción de los usuarios en el aplicativo definido para administracion de PQRD, ingresando al momento del contacto, la descripcion de la solicitud, el origen de la solicitud (IPS, Asmet o Usuario), TODAS las tecnologías requeridas en la PQRD, realizar las gestiones de los servicios requeridos que se encuentren a su alcance y registrar, las gestiones realizadas como seguimiento en el aplicativo definido por Asmet Salud EPS SAS. Rol del Analista de Satisfacción es gestionar las PQRD ya registradas en el modulo de Gestión de PQRD que han sido radicadas ante la SNS o ante la EPS, a través de sus diferentes canales de atención. Realizar contacto con el usuario, definir su origen real, caracterizar la solicitud, validando los requerimientos reales del usaurio (tecnologias), identificar el prestador que originó la PQRD y realizar la gestion necesaria para garantizar la respuesta de fondo al usuario, dejando la debida evidencia en el aplicativo de cada gestion realizada y de la entrega de la respuesta, la cual podra entregarse a través, de llamada telefónica que deberá quedar grabada y registrada en el formato definido para faciliatar su ubicacion en caso de errores del sistema. Otra forma de evidenciar la respuesta al usuario, es con la entrega de oficio escrito con la respectiva firma de recibido del usuario, que deberá cargarse como anexo en el aplicativo de PQRD, tanto de la SNS como de Asmet Salud. En el caso de que el analista no pueda dar solución frente a la solicitud de PQRD, se debe escalar el soporte a los diferentes Back mediante la herramienta OTRS (Back de acceso departamental, Back de afiliaciones nacional, Back de ingresos y cartera y prestaciones económicas Nal) quienes deben apoyar la gestión y entrega del insumo necesario para el cierre de la misma. Cuando la solicitud excede la capacidad de respuesta del equipo de analistas, debe escalarse al Coordinador de atención del usuario dptal, quien continuará el escalamiento en primera instancia con el Coordinador de Salud y Gerente Dptal y en última instancia con el Defensor del Afiliado. Una vez ejecutada la etapa de respúesta y se haya cumplido la fecha del agendamiento, un analista del contact center, ejecuta, la validación de la prestación efectiva de las tecnologías o servicios programados, dejando la respectiva evidencia de la prestación. Si fruto de esta validación, se evidencia el requerimiento de otros servicios, debera generarse la respectiva alarma al analista departamental, a fin de ejecutar nuevamente el ejercicio de gestión de la nueva solicitud, igual sucede si se evidencia el no cumplimiento de la programación realizada.
11	Si se verifica que la **PQRD** de la Supersalud pertenece a un usuario de otra EPS, realiza la devolución del caso al ente de IVC mediante la marcación en el aplicativo de la SNS y no se ejecuta el cargue de la PQRD, en el aplicativo interno.
12	La trazabilidad de la gestión de la respuesta deberá estar consignada en los aplicativos de SNS y de Asmet Salud.
13	Una vez radicada la PQRD en el Aplicativo dispuesto por Asmet Salud para la administración de PQRD, deberá marcarse un funcionario responsable por sede, que por defecto será el Coordinador Dptal de Atención al Usuario y que podra asignar como **Equipo de Apoyo** a los analistas de satusfacción, quienes tienen la responsabilidad de iniciar el proceso de gestion, respuesta y cierre, realizando los respectivos registros en los aplicativos de SNS y Asmet Salud. Es necesario resaltar que de ser necesaria la generación de contingencias para mejoramiento de oportunidad de respuesta a las PQRD, el Coordinador de Atención al Usuario Dptal podrá designar a los Asesores de servicios senior, para generar este apoyo, pues este equipo de asesores tienen esta función descrita en sus respectivos CIO´s.
14	Este procedimiento se interrelaciona con el Sistema Integrado de Gestión del Riesgo de Asmet Salud EPS SAS frente a los lineamientos para la gestión de los Reputacional, Operacional, Sicof, en cumplimiento con la Circular externa 000004 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, promoviendo una cultura de autocontrol y autorregulación en el ciclo de gestión del riesgo y sus etapas de: identificación, evaluación, medición, tratamiento, control, seguimiento y monitoreo de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de las metas, objetivos y propósitos organizacionales.

SEDES DE OPERACIÓN:

Nacional, Departamental y Municipal

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	ÁREA RELACIONADA	DURACIÓN			Estimado	PERIODICIDAD
					H	M	S	Total en Horas	
Radicación de la Solicitud									

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO									
N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	ÁREA RELACIONADA	DURACIÓN Estimado				PERIODICIDAD
					H	M	S	Total en Horas	
Radicación de la Solicitud									
1	Recepcionar y clasificar tipo de solicitud	Asesor de servicio junior y senior /Asesor de servicio de Contact Center /Analista satisfacción Dptal / Recepciones	**1.** Canales de recepción: **1.1.** Canal Presencial: Recepciona la solicitud del usuario en las oficinas de atención, incluidas las atenciones directas del defensor del afiliado. Estas solicitudes, pueden hacerse de manera verbal o escrita. Ocasionalmente, se recepcionan a traves del buzón de sugerencias. En todos los casos se procede a radicarlas en el aplicativo interno de la EPS. **1.2.** Canal Telefónico: Línea 24/7, Número 018000913876, Número 6028353783, atendidas por el contact center. **1.3.** Canal Web: Pagina Web de Asmet Salud EPS SAS (Oficina Virtual), Redes Sociales **1.4.** Otros Canales: WhatsApp Business (Asesor virtual 3106213604), correo electrónico. **2.** Frente a sugerencias y felicitaciones: deben ser ingresadas al aplicativo de Asmet Salud EPS. En el caso de las sugerencias, deberán ser analizadas y de acuerdo a su viabilidad, implementadas por parte del área responsable. **Ver detalle en el procedimiento GCS-AU-P-09** **3.** Ver hoja "interacciónes" Auxiliar administrativo"	Comunicaciones		4		0,07	Diario
2	Radicar las solicitudes de orientacion y peticiónes internas en el Aplicativo de Asmet Salud EPS SAS.	Asesor de Servicio junior y senior/ Asesor de Contact Center/ Analista Satisfacción/ Auxiliar Defensor del Afiliado	**1.** Para la radicación en el aplicativo dispuesto por Asmet Salud EPS SAS se debe: - Identificar el canal a traves del cual se está recibiendo la PQRD (presencial, telefónico, web). - ***Realizar las preguntas para identificar tipo de solicitud*** - Seleccionar si es afiliado o no. - **Si es Afiliado:** Se registra el número de documento de identidad, el sistema por defecto trae la información. - **Si no es afiliado:** debe registrar la información completa del afectado. - Requerir de manera obligatoria los datos de Contacto: Celular, teléfono y correo electrónico. - **Iniciar el resgistro de la información:** a partir de la manifestación del usuario, - Registrar en "Dinos la causa de tu comentario" la causa general que mas se acomada a la solicitud, escogiendo de la lista. - Registrar la descripción de la petición del usuario, con un texto corto. - Realizar la marcación si corresponde a Derecho de Petición. - Adjuntar soportes de la solicitud si existen. **2.** El Asesor de Servicios Contact Center recepciona las peticiones de los otros canales y los registra en el aplicativo de Asmet Salud EPS SAS. **3.** Si la solicitud ha sido recepcionada por la Oficina de Defensor del afiliado, su auxiliar debe radicar, gestionar y notificar respuesta de acuerdo al procedimiento.			4		0,07	Diario
3	Notificar al usuario mediante mensaje de texto y/o correo electrónico la radicación de la solicitud. **Continuar con la Actividad 6**	Sistema de información	**1.** Envío automático de mensaje de texto y/o correo electrónico que contenga el número de radicado y descripción del mensaje. **2. Nota:** Debe estar vinculado con el CRM Customer RelationShip Management						Diario
4	**Nuevo inicio** Consultar aplicativo SNS y descargar base de datos de PQR radicadas ante la SNS	Analista de operaciones	Realizar la consulta en el aplicativo SNS por parámetros de fechas en la estructura de archivo generada por la SNS						Diario

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO									
N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	ÁREA RELACIONADA	DURACIÓN Estimado				PERIODICIDAD
					H	M	S	Total en Horas	
Radicación de la Solicitud									
5	Realizar cargue masivo de la PQR al aplicativo de Asmet Salud EPS SAS	Analista de operaciones	**1.** Ejecutar cargue del archivo generado por la SNS, en el sistema de Asmet Salud EPS SAS mediante proceso sistematizado: **2.** Validar los registros inconsistentes: - Registros duplicados por PQR con igual número de radicado de la SNS - Si el registro no se identifica por tipo y número de identidad en el sistema de Asmet Salud EPS SAS, el analista debe: -Validar por apellidos y nombres en el sistema de información de Asmet Salud para determinar actualización de datos básicos. -Si la diferencia corresponde a tipo y número de identificación por documento ascendente actualizar datos del afiliado en el sistema de Asmet Salud. -Si el usuario no existe en la base de datos de Asmet Salud analiza descripción de solicitud y si corresponde a un traslado a favor de la EPS Asmet Salud marcar como cargue por tercero por el modulo de Gestión afectado. -Si el usuario no es traslado a Favor registrar en la pagina de la SNS la respuesta indicando que el peticionario no es afiliado a la EPS y el sistema automaticamente realiza el cierre de la solicitud. En este caso no se carga al aplicativo de Asmet. **3.** Ejecutar el cargue nuevamente del archivo de inconsistencias validadas.						Diario
6	Asignar responsable para el trámite de la PQR	Sistema de información	La asignación de funcionario responsable para el trámite de la PQRD, se realiza de manera automatica para el coordinador de atencion al usuario de la sede de afiliacion del afectado.						Diario
Gestión, Notificación al Usuario y Cierre de la Solicitud									
7	Realizar reasignación de la solicitud al equipo de PQR cuando se requiera y/o ajuste de parámetros en el sistema	Coordinador de atención al usuario dptal	El coordinador de atención al usuario debe asignar a los analistas de satisfacción, como equipo de apoyo para dar gestion y respuesta a las PQRD asignadas y esta asignación no debe modificarse excepto por fuerza mayor. En caso que se requiera para la gestión, el apoyo de una sede departamental diferente, se podrá reasignar, pero los tiempos de oportunidad, seguiran corriendo para la sede de origen.						Cuando se requiera
8	Realizar caracterización y completitud de datos ¿Corresponde a PQR SNS? **SI:** Pasar a la **Actividad 9** **NO:** Pasar a la **Actividad 10**	Asesor de Servicio junior y senior/ Analista de satisfacción Dptal	**o afectado, debe realizar las validaciones necesarias que permitan identificar de manera clara el requerimiento, el origen, las tecnologías requeridas y el prestadores que originó la inoportunidad en cada una de las tecnologías requeridas.** ***<u>En todos los casos debe hacerse actualización de datos de manera OBLIGATORIA.</u>*** **2. Cuando la PQRD ha sido interpuesta a traves de los canales virtuales:** **a.** Debe realizarse contacto telefónico con el usuario de acuerdo a los datos suministrados en la radicación de la PQRD o los datos de Contacto disponibles en el sistema de información de Asmet Salud EPS SAS. Durante la llamada debe hacerse *<u>Actualización de datos</u>*. b. Con la información suministrada por el usuario se identifica en <u>detalle</u> la(s) necesidad(es) manifiesta(s) y el <u>origen</u>, es dedcir quien causó la insatisfaccion que llevo a la PQRD. debe registrar TODAS las tecnologías o servicios solicitados, con el motivo especifico de cada una y el prestador que generó la inoportunidad. 2**.1.** En caso de requerirse se solicita documentación adicional al usuario (Copia de Documento, HC) una vez se ha allegado la documentación esta se cargará en el aplicativo. En caso de que no sea enviada la documentación soporte se reiterará al usuario para la consecución de la información, de esta actuacion debe quedar registro escrito en los aplicativos. 3**.** Se debe gestionar la solución integral y de fondo de la manifestación realizada evaluando si esta dentro del alcance del equipo (afiliación, medicina laboral, prestaciones económicas, recaudo y aportes) o si requiere un escalonamiento 4**.** En caso de ser tema hospitalario, será el profesional de referencia y CR el responsable de realizar la gestión y registrarlo en el aplicativo de SNS, así como su cierre efectivo en SNS. Posteriormente, informar al coordinador de atención al usuario dptal respectivo, a través del chat organizacional, defindo exclusivamente para tal fín, para que proceda a realizar el cierre en el aplicativo de Asmet Salud EPS SAS, con la fecha real de cierre realizada en el aplicativo SNS. 5**.** El campo "Motivo SNS" que aparece en el aplicativo de SNS, debe dejarlo tal, ya que viene de la plataforma de la SNS. 6**.** Describir en el campo "Origen" del aplicativo de Asmet Salud EPS SAS, quien causó la solicitud, es decir: - Prestador: cuando el prestador al que se direcciono inicialmente el servicio no lo agendo, por cualquier causa como insuficiencia de personal o cierre de servicios. -Origen Usuario: cuando el usuario es el generador de la PQR. Ejemplo: trato agresivo hacia personal de salud -Origen Asmet Salud: cuando la insatisfaccion se da por los servicios directos de la EPS como autorizaciones o afiliaciones. **7. A Toda PQRD que esté relacionada con la prestación de servicios debe marcarse la(s) "Tecnología(s) requerida(s)" y "Prestador(es) causante(s)".**						

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO									
N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	ÁREA RELACIONADA	DURACIÓN Estimado				PERIODICIDAD
					H	M	S	Total en Horas	
Radicación de la Solicitud									
9	Ingresar a la plataforma de la SNS, dar lectura a la PQRD y registrar bitácora de seguimiento.	Analista de satisfacción / Asesor de Servicio senior	**1.** Se debe consultar en la plataforma de la SNS con el Número de radicado correspondiente **2.** Registrar en la bitácora de seguimiento en la plataforma de la SNS, la novedad de notificación a los datos de Contacto del usuario con el inicio de la gestión.						
10	Gestionar la solución efectiva de la PQR ¿La solución tiene alcance por el Analista /Asesor? **SI:** Pasar a la **Actividad 16** **NO:** Pasar a la **Actividad 11**	Asesor de Servicio junior y senior/ Analista de satisfacción Dptal							
11	Articular con Back del proceso responsable para dar solución a la solicitud ¿Se requiere escalonar la solicitud a la Coordinación de Atención al Usuario Dptal? **SI:** Pasar a la **Actividad 12** **NO:** Pasar a la **Actividad 16**	Analista de satisfacción / Asesor de Servicio senior	**1.** Ver interacción según corresponda y articular el soporte a los diferentes Back dptal y nacional mediante la herramienta de OTRS (Back de acceso departamental, o Nacionales: Back de afiliaciones, Back de ingresos y cartera, prestaciones económicas y Back defensor del afiliado) **2.** En caso de requerirse cotizaciones, sistematización y parametrización debe establcerse contacto directo con el equipo de Contratación Dptal.						
12	Gestionar la solicitud y dar cierre a la PQR ¿Se requiere escalonar la solicitud? **SI:** Continuar con la **Actividad 13** **NO:** Pasar a la **Actividad 14**	Coordinador de atención del Usuario Dptal /Analista de satisfacción Dptal	Si la solicitud excede la capacidad técnica de los analistas de satisfacción se debe escalar a la Coordinación de Atención al Usuario Dptal quien lo escalará, si se requiere a la Coordinación de Salud y/o Gerencia departamental.		45			45	Diario
13	Gestionar y dar cierre a la solicitud de la PQR ¿Tiene alcance por la Coordinación/ Gerencia? **SI**: Continuar con la **Actividad 14** **NO:** Continuar con la **Actividad 15**	Coordinador de Salud/Gerente dptal	**Si la solución de la PQRD, excede la capacidad resolutiva del coordinador de salud y la gerencia departamental, se deberá escalar a la Defensora del afiliado, para su respectiva gestión.** **1.** El alcance de la Defensoría del Afiliado se da siempre y cuando el Coordinador de Atención al Usuario Dptal, Coordinador de Salud y Gerente Dptal hayan realizado la respectiva gestión y validación (alta complejidad), el escalonamiento de la solicitud se debe realizar mediante la herramienta OTRS, en lo posible dentro de las 24 horas (dependiendo de la oportunidad del prestador y de la accesibilidad del servicio requerido. **2.** La Defensoría del Afiliado debe tener la trazabilidad de los casos asignados y notificar al Auxiliar de Defensor del Afiliado para que se realice el cierre efectivo en los aplicativos correspondientes bajo el escalonamiento en el campo de observaciones.						

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO									
N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	ÁREA RELACIONADA	DURACIÓN Estimado				PERIODICIDAD
					H	M	S	Total en Horas	
Radicación de la Solicitud									
14	Notificar al Analista satisfacción o Asesor de servicio la gestión realizada	Coordinador de atención del Usuario Dptal /Gerente Dptal	El analista de satisfacción debe ser notificado permanentemente de las gestiones realizadas a fin de realizar las respectivas descripciones en los aplicativos de la SNS y Asmet Salud.						
15	Realizar gestión de la solicitud	Defensor del Afiliado							
16	Documentar la gestión realizada en los aplicativos (Súper Salud y de Asmet Salud)	Asesor de Servicio Junior y Senior/ Asesor de Contact Center/ Analista Satisfacción/Analista jurídico/ Auxiliar Defensor del Afiliado	1. Debe dejarse registro tanto en el aplicativo de SNS como en el de Asmet Salud, de todas las gestiones realizadas, diariamente o como minimo con un dia intermedio, desde el dia de la radicacion de la PQRD, hasta el dia de su respuesta, cierre e incluso del resultado de la validacion de la prestacion efectiva de las tecnologias o servicios requeridos.						
17	Cargar evidencia de la notificación de la respuesta al usuario y cierra el caso en aplicativo SNS y de Asmet Salud EPS SAS.	Asesor de Servicio Junior y Senior/ Asesor de Contact Center/ Analista Satisfacción/Analista jurídico/ Auxiliar Defensor del Afiliado	**1.** En la descripción de la *gestión realizada* se debe anexar todo el tramite pertinente realizado por la persona asignada y cerrar las solicitudes por tecnologías en salud. **2.** Se debe seleccionar la opción de respuesta (Si no se asocia a un código de respuesta valido, seleccionar código 999 ninguna de las anteriores). **3.** Las PQRD relacionadas con inoportunidad en la entrega de medicamentos e insumos se cierran con la evidencia del acta de la entrega del medicamento o insumo (Debe contar con fecha de entrega al usuario) o con la confirmación telefónica. **4.** Para otras PQRD relacionadas con requerimientos con programación de citas médicas, apoyo diagnóstico, programación de cirugías es posible cerrarlas contando con la fecha de agendamiento de dichos servicios. **5.** Los avances o gestiones realizadas a las PQRD deberán describirse tanto en el aplicativo de SNS como en el aplicativo dispuesto por la organización.						
19	Realizar cierre con la respuesta generada.	Analista de satisfacción Dptal/ Asesor de Servicios Senior Junior	**1**. Si la respuesta de envia al usuario de manera escrita, debe solicitarse firma der recibido en el oficio y cargarse a los aplicativos como evidencia y cerrar. **2.** Realizar llamada telefónica al usuario donde debe detallar los siguientes datos: Número telefónico Contactado, persona o usuario que recibe la llamada, parentesco con el afectado, fecha y hora de la llamada, información suministrada. Esta llamada denbe gacerse debe hacerse desde los telefonos dispuestos para grabacion de llamadas y dejarse la traza en los aplicativos de SNS y Asmet Salud. Adicionalmente, debe registrarse en la plantilla de excel definida, los datos requeridos para la busqueda eficioente de la grabación. **2.1.** Una vez agotado todos los mecanismos de comunicación con el usuario se realiza la publicación de edicto esta publicación se realiza en la cartelera de la oficina de atención al usuario de Asmet Salud y debe dejarse publicada durante 10 días, al día 11 se baja la publicación, realiza el registro en aplicativo de SNS dejando evidencia fotográfica de la publicación del edicto con fechas de inicio y fin. En el seguimiento de la PQRD en el aplicativo de la SNS debe quedar la trazabilidad de toda la gestión realizada desde el primer día de publicación de edicto y último día, dejando registro en los sistemas de la dificultad del Contacto con el usuario.						
Requerimientos por parte del grupo SIS de la SNS									
20	SNS Realiza Contacto con el grupo SIS de Asmet Salud. ¿Es posible dar respuesta efectiva al caso? **SI:** Realizar cierre del caso. **NO:** Pasar a la **Actividad 21**	Grupo SIS de la SNS / Asesor Contact center	**1.** Definir grupo de Contactos SIS de Asmet Salud: - Se dispone de una linea exclusiva para contacto SIS para casos hospitalarios **6063402430 y una linea para casos ambulatorios 6063402417, las cuales funcionan 24 horas / 7 dias, quienes responderán a la SNS de acuerdo a la información registrada en los aplicativos y que debe estar permanentemente actualizada** **2. En caso que la información que se encuentra en el aplicativo de PQRD de SNS y Sparta, no este actualizada o no sea suficiente, se emitirá desde el Contact Center un correo a las gerencias, coordinaciones dptales y analista responsable para que en el termino de 4 horas realicen las gestiones pendientes y se haga la respectiva actualizacion del registro en los aplicativos de SNS y Asmet Salud.**			5		0,08	Cuando se requiera

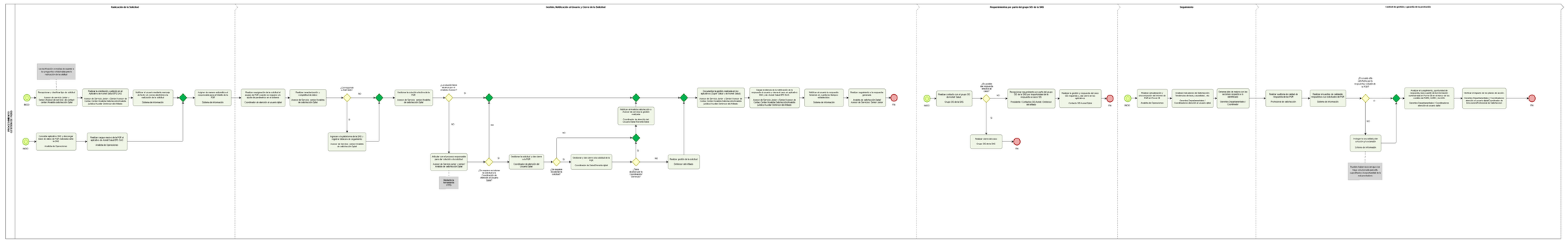
DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO									
N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	ÁREA RELACIONADA	DURACIÓN Estimado				PERIODICIDAD
					H	M	S	Total en Horas	
Radicación de la Solicitud									
21	Recepcionar requerimiento del grupo SIS de la SNS por inoportunidad de la respuesta a casos SIS	Equipo directivo Asmet / Contactos SIS Asmet / Coordinación AU / Defensor del afiliado	**1.** Trasladar el casos SIS de manera inmediata a los Contactos SIS para su radicación y tramite pertinente		9			9	Cuando se requiera
22	Realizar la gestión y respuesta del caso SIS requerido y, dar cierre en los aplicativos	Analista de operaciones nacional / Coordinación AU Dptal / Analista de satisfacción dptal asignado al caso	**1.** Ver gestión y tramite de las solicitudes en las actividades **7 a la 18** **2.** El analista de satisfacción dptal realizará la gestión, respuesta y cierre del caso en los aplicativos deSNS y Asmet, dejando el respectivo registro en los aplicativos y enviará evidencias a coordinación de atención al usuario dptal , quien dará respuesta al requerimiento de la SNS con copia al Profesional de Satisfacción Nal. **3. Tiempo:** Respuesta inmediata **4. En Caso de que no se haya logrado dar cierre a la PQRD, l**a respuesta enviada debe evidenciar la trazabilidad que realizó Asmet salud desde el momento que se dio a conocer la PQRD y señalar de manera concreta, las causas que impidieron el cierre efectivo. **5. Los casos marcados como instrucción en el aplicativo de la SNS deben ser priorizados para seguimiento y validación de respuesta de fondo y prestación efectiva del servicio.**						Diario
Seguimiento									
23	Realizar actualización y sincronización del informe de PQR en Power BI	Analista de Operaciones/ Profesional de Satisfacción	**1. Procedimiento de actualizacion de PBI** **2.**Verificación de congruencia de datos ente Aplicativos y Power BI incluyendo cargue de No. De afiliados de acuerdo a SISPRO para calculo de tasas de PQRD nacional y departamental						Diario
	Seguimiento a la adherencia a la Metodología de análisis y seguimiento a indicadores de satisfacción GCS-SU-M-03	Profesional de satisfacción / Analistas de operaciones	3. Verificación permanente a la aplicación de la Metodología de análisis y seguimiento a indicadores de satisfacción GCS-SU-M-03						
24	Analizar indicadores de Satisfacción: Tendencias de tasa, causalidad…etc	Gerentes Departamentales / Coordinadores atención al usuario dptal/ **Coordinadores de salud dptal**	**1. Dar c**umplimiento y adherencia a la Metodología de análisis y seguimiento a indicadores de satisfacción GCS-SU-M-03 **2.** Realizar seguimiento diario al Informe de PQRD - Power BI como mecanismo oficial de seguimiento para todos los niveles de la organización. **3.** Desde Power BI se debe realizar análisis de tasa, causales, prestadores y oportunidad, para la toma de decisiones. **4.** Realizar Comité de PQRD y tutelas dptal a partir de la informacion de Power BI, del cual debe quedar la respectiva acta. **5.** La iformación analizada dentro del comite de PQRD y Tutelas debe ser insumo para las UTAGRD, las cuales deben ejecutarse de acuerdo a los documento s: **GAS-AI-M-11 y GAS-AI-M-12**						Mensual (Dependiendo de la Necesidad)
25	Generar plan de mejora con las acciones respecto a lo identificado	Gerentes Departamentales / Coordinadores atención al usuario dptal / **Coordinadores de salud dptal**	**1.** La creacion de las acciones se deben realizar dependiendo del analisis de indicadores. 2. Las acciones se deben ejecutar teniendo encuenta las tiempos definidos en el plan de mejora 3. Las acciones a realizarse deben concertarse entre el equipo departamental y deben tener asignados responsables y fechas de cumplimiento. 4. Aunque para evidenciar el cumplimiento de las acciones se deben adjuntar documentos q comprueben la accion, la mayor evaluación de cumplimiento se realiza a traves del resultado observado en terminos de mejoramiento de indicadores						
Control de gestión y garantía de la prestación									
26	Realizar auditoria de calidad de respuesta de las PQR	Profesional de satisfacción	**1.** Se debe realizar la revisión de las PQRD "Reabiertas" con el fin de determinar la razón de la reapertura. **Nota: Realizar l**a verificación de los casos reabiertos para proceder a su reapertura en el aplicativo de Asmet.						

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO									
N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	ÁREA RELACIONADA	DURACIÓN Estimado				PERIODICIDAD
					H	M	S	Total en Horas	
Radicación de la Solicitud									
	Realizar seguimiento a la prestacion efectiva de los servicios programados en respuesta de las PQRD	Analista de operaciones / Contact Center / Analista de Satisfaccion dptal	1. Analista de operaciones, entrega BD de PQRD cerradas al contac center para ejecutar el proceso de validación efectiva de prestaciones. 2.Analista de contac center, ejecuta llamadas de seguimiento a los usuarios, una vez se haya cumplido la fecha del agendamiento, para validar la prestación efectiva de las tecnologías o servicios programados, dejando la respectiva evidencia de la validacion en los aplicativos. esta llamada debe quedar grabada y disponible para posibles auditorias de organismos de IVC. 3. Si fruto de esta validación, se evidencia el requerimiento de otros servicios, debera generarse notificarse, al analista departamental, para que ejecute nuevamente el ejercicio de gestión de la nueva solicitud, igual sucede si se evidencia el no cumplimiento de la programación realizada.						
	Realizar seguimiento a usuarios Multiquejosos y recurrentes	Analista de operaciones nacional / Coordinación AU Dptal / Profesional de Riesgo dptal	1. El analista de operaciones, identifica los usuarios multiquejosos y/o recurrentes y la cohorte a la cual pertenecen y retroalimenta al equipo de Riesgos en salud, con la base de datos de multiquejosos y recurrentes 2. El equipo de riesgos en salud, incluye los usuarios multiquejosos y recurrentes en los seguimientos realizados a pacientes de cohortes para garantizar la prestacion de los servicios requeridos, especialmente cuando estos, son de tracto sucesivo. 3. El profesional de Satisfacción, realiza seguimiento a la reinsidencia de PQRD de estos usuarios y retroalimenta al equipo de riesgo, para que se realicen analicen los desvios presentados. 4. Incluir este análisis en el comite de PQRD y Tutelas realizado a nivel departamental.						
28	Analizar el cumplimiento, oportunidad de respuesta, tasa a partir de la información suministrada en Power BI en el marco de los comités de PQRD, UGRD y la UGN.	Gerentes Departamentales / Coordinadores atención al usuario dptal	**1.** El gerente departamental y su equipo deben realizar seguimiento a la ejecución y efectividad de las acciones definidas en el plan de accion departamenal, realizadno cierre de las acciones finalizadas y/o apertura de nuevas acciones segun necesidad **2.** En caso de identificar nuevas causales de PQRD debera generar las acciones necesarias orientadas a la mitigacion de las nuevas causas. igual sucederá en caso de identificar ineficacia de alguna actividad. **3.** Debe validarse la efectividad de las acciones propuestas frente al resultado de los indicadores visibles en Power BI.						Mensual
29	Verificar el impacto de los planes de acción	Gerentes Departamentales / Coordinadores atención al usuario dptal/Coordinador de Innovacion/Profesional de Satisfaccion	1. El equipo departamental, debe validar permanenetemente la efectividad de las acciones propuestas frente al resultado de los indicadores visibles en Power BI. 2. El profesional de satisfacción verificará el cumplimiento de los planes de acción y en el siguiente comité de PQRD y tutelas que se programe se evaluará su impacto.						
27	Realizar seguimiento a los casos de PQR de dificil solución y a los generados por usuarios que abusan de SGSSS	Coordinador atención al usuario	**1.** Con las observaciones realizadas, el profesional de satisfaccion, debe retroalimentar a la SNS frente a aquellos casos SIS y regulares de difícil resolución, a través de un oficio a la delegada para la Atención al Usuario de la SNS, remitiendo base de datos de PQRD de difícil resolución debidamente sustentadas. **2.** Identificar, realizar seguimiento y documentar casos de abuso del SGSSS, realizado por usuarios sean o no hiperquejosos.						
Fin Del Procedimiento									

TIPO	SOPORTE DOCUMENTAL DEL PROCEDIMIENTO
Procedimiento	GAS-GDA-P-01_ MIPRES Ordinario
Procedimiento	GAS-GDA-P-02_MIPRES Tutela
Procedimiento	GAS-GDA-P-03_Autorizaciones Ambulatorias PBS y Alto Costo

No. Actividad	¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo LO HACE?	¿Cuándo? (Periodicidad)	Medio de entrega
1	Cargar derecho de petición que llega por ventanilla única a través de la interfaz de radicación de PQRD.	Auxiliar administrativo	**1.** En caso de que la solicitud sea por servicios de salud u otras relacionadas con afiliaciones y prestaciones económicas, el auxiliar administrativo radica, digitaliza documentación en Docunet y en el Aplicativo dispusto por Asmet Salud EPS SAS, donde ingresará los siguientes datos: datos básicos: Número de Identificación "ID" del afectado, actualización de datos: teléfono, dirección, correo y municipio), asignando al Coordinador de atención al usuario dptal correspondiente para realizar el tramite respectivo. **2.** En caso de que la solicitud esté relacionada con temas administrativos (organizacionales), debe realizar la radicación a través de docunet y asignar al responsable del área encargada	Diario	Docunet Interfaz de radicación de PQRD
9	Recibir correo electrónico con solicitud del aportante y cotizante, insumo necesario para la respuesta a PQRD	Asesor de Servicio Junior y Senior Dptal Analista satisfacción Dptal Asesor de servicio de contact center	**Prestaciones ecónomicas:** **1.** Recibir solicitud del aportante y cotizante **2.** Verificar soportes y requisitos **3.** Radicar solicitud en aplicativo adjuntando soportes **4.** Realizar auditoria administrativa Licencia o incapacidad (Analista Operaciones Nacional). Si es por incapacidad se debe realizar auditoria médica (Profesional y/o Medicina Laboral) **5.** Notificar pago de las prestaciones económicas y realizar proyección preliminar donde se consolide la informacion y se anexen los soportes correspondiente al Analista de satisfacción Dptal	Cuando se requiera	OTRS
	Recibir correo electrónico con solicitud del portabilidad direccionada al proceso de afiliación y registro, insumo necesario para la respuesta a PQRD	Asesor de servicios Dptal Analista Operaciones Nacional	**Portabilidad:** **1.** Registrar solicitud de portalidad **2.** Analizar y aprobar solicitud : Si no existe IPS en municipio de portabilidad el Profesional Contratación Nacional debe verificar red complementaria y asignar red. **3.** Informar al usuario, cerrar el caso y notificar el tramite realizado al Analista Senior y Junior integral Dptal	Cuando se requiera	OTRS
	Recibir correo electrónico con solicitud del de certificación PCL y/o concepto de rehabilitación medica, insumo necesario para la respuesta a PQRD	Asesor de servicios Dptal Profesional de Acceso de servicios Departamental	**Perdida de capacidad laboral (PLC)** **1.** Recibir Solicitud de certificación PCL y/o concepto de rehabilitación medica **2.** Profesional de Acceso debe generar consecución de cita y notificarla al asesor **3.** El Asesor debe informar al usuario y notificar el tramite al Analista Senior y Junior integral Dptal	Cuando se requiera	OTRS
	Recibir correo electrónico con solicitud de exoneracion de cuotas moderadoras y copagos, insumo necesario para la respuesta a PQRD	Asesor de servicios Dptal	**Recaudo, cuotas moderadoras y copagos** **1.** Recibir solicitud de exoneracion de cuotas moderadoras y copagos **2.** Verificacion en las bases de datos y en el DNP de acuerdo al requerimiento. Tener en cuenta la solicitud ordenada en el despacho. **3.** El Asesor de servicios debe notificar el tramite y respuesta al Analista Senior y Junior integral Dptal	Cuando se requiera	OTRS
	Recibir correo electrónico con solicitud de autorización de servicios del afiliado, insumo necesario para la respuesta de la tutela	Asesor de servicios Dptal	**Contratación** **1.** Recibir solicitud de autorización del servicio del afiliado **2.** Generar, imprimir y entregar autorización **3.** Si no puede autorizar el Profesional de Acceso Dptal debe revisar pertinencia y verificar si el servicio esta contratado u ofertado y tramitar lo requerido con el Profesional de Contratación Dptal. **4.** Notificar el trámite y respuesta al Analista Saisfacción Dptal	Cuando se requiera	OTRS Correo

FLUGOGRAMA PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRD



CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	**FECHA**	**DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO**
1	01/03/2022	Versión inicial del documento.
		Este procedimiento "GCS-SU-P-04" se reestructura y se divide del procedimiento "Solicitudes administrativas y tutelas", separando los temas "Gestión de PQRD", "Gestión de Tutelas" y "Respuesta a requerimientos de Entes de IVC".
		Este procedimiento "GCS-SU-P-04" integra la gestion de PQRD tanto regulares como casos SIS del procedimiento "LJ-AJC-P-09".
		Se realizan ajustes en aspectos a tener en cuenta, observaciones y actividades relacionadas a las gestión de PQRD regulares y casos SIS.
		Se actualizan los responsables de las actividades de acuerdo a cambios en la denominación de cargos vigente.
		Se actualiza flujograma de acuerdo a los cambios realizados en el procedimiento
		Se actualizan las interacciones correspondientes al área administrativa
		Se elimina hoja de check list.
2	03/06/2022	Se realizan ajustes de acuerdo a la herramienta de gestión de peticiones
3	26/12/2022	Se actualizan: - Objetivo - Canales de recepción de PQRD - Linea para contacto casos SIS