

DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

CAPITAL SALUD EPS-S

MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Copia No Controlada

DICIEMBRE 2022

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. GLOSARIO	3
3. MARCO DE REFERENCIA	5
3.1. La Organización	5
3.2. Marco Legal	5
4. MODELO DE ATENCIÓN	7
4.1. Definición	7
4.2. Alcance	7
4.3. Objetivo General.....	7
4.4. Objetivos Específicos	7
5. DEFINICIÓN OPERACIONAL DEL MODELO DE ATENCIÓN	8
5.1. Direccionamiento estratégico del servicio	8
5.1.1. Misión del servicio	8
5.1.2. Visión del servicio	8
5.1.3. Principios que orientan el servicio.....	9
5.1.4. Política del servicio	9
5.1.5. Estrategias de servicio	9
5.1.6. Atributos del servicio	13
5.2. Grupos de interés	15
5.3. Caracterización de los afiliados	15
5.4. Análisis de los canales de servicio	20
5.5. Servicios ofertados por canal de servicio.....	25
6. CALIDAD DEL SERVICIO	27
6.1. Ciclo de servicio.....	27
6.2. Estándares de servicio	29
6.2.1. Protocolo de atención presencial	30
6.2.2. Protocolo de atención telefónica	36
6.2.3. Protocolo de atención virtual.....	39
7. CULTURA DE SERVICIO	42
7.1. Metodología de aplicación del modelo	42
7.1.1. Técnicas para el seguimiento y evaluación del modelo	43
7.1.2. Planes de acción de mejoramiento continuo.....	47
8. IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO	48
8.1. Planificación	48
8.2. Gestión.....	48
8.3. Verificación	48
8.4. Mejoramiento	49

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

1. INTRODUCCIÓN

A través de la elaboración e implementación del modelo de Atención al Usuario, Capital Salud EPS-S, establece los parámetros de atención necesarios, para brindar una atención humana centrada en el usuario y su familia, alineados con la plataforma estratégica institucional y articulando las diferentes áreas de la entidad, garantizando así el mejoramiento continuo y el logro de la satisfacción y fidelización de los usuarios.

2. GLOSARIO

No.	TÉRMINO	DEFINICIÓN
1	Accesibilidad	Posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
2	Afiliado	Persona que se encuentra inscrita en una Entidad Promotora de Salud (EPS) y que tiene derecho a los servicios POS, siempre y cuando cumpla con las condiciones para ello.
3	Agradecimiento	Expresión de complacencia o satisfacción por el servicio prestado.
4	Aseguramiento en Salud	Se entiende a la garantía de la calidad en la prestación de servicios de salud y la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores sin perjuicio de la autonomía del protegido.
5	Atención de Salud	Conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.
6	Buzón	Medio para detectar las opiniones interpuestas por los usuarios.
7	Calidad	Grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios
8	Calidad en Atención en Salud	se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.
9	Continuidad	Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias
10	Derecho de Petición	Derecho que tienen los ciudadanos para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo
11	Empleadores	Persona o Empresa con quien se tiene una relación laboral validada a través de un contrato y quien es el encargado de realizar los aportes a la Seguridad Social.
12	Encuesta de Satisfacción	Cuestionario que buscan identificar la precepción o nivel de satisfacción en cuanto a los servicios prestados.
13	Entes Territoriales	Departamentos, Distritos, Municipios y territorios Indígenas, que gozan de autonomía en la gestión de sus intereses.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

No.	TÉRMINO	DEFINICIÓN
14	Línea de frente:	Puesto de trabajo de atención directa con el usuario.
15	IPS:	Instituciones prestadoras de Salud con las que Capital Salud tiene convenio o contrato para la atención de los afiliados.
16	Oportunidad	Posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
17	PAU:	Puntos de Atención al Usuario
18	Planeación estratégica	Herramienta de gestión que permite establecer el que hacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas
19	Pertinencia	Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.
20	Queja	Inconformidad manifestada por un afiliado frente a la atención o actuación de un funcionario específico.
21	Reclamo	Inconformidad relacionada con la prestación de los servicios
22	Denuncia	Poner en conocimiento a la entidad sobre una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación.
23	Sugerencia	Recomendación o propuesta que se formula para el mejoramiento de la prestación de los servicios a cargo de la entidad.
24	Felicitación	Manifestación positiva realizada por una persona natural o jurídica con motivo de una atención o servicio recibido
25	Pila	Planilla integrada de liquidación de aportes.
26	Políticas	Actividades orientadas en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos.
27	Satisfacción	Grado de percepción que tienen los afiliados y usuarios acerca de la imagen de integridad, transparencia y eficiencia de la EPS sobre la gestión de sus recursos y la prestación de sus servicios.
28	Afiliación	Es el procedimiento mediante el cual los potenciales beneficiarios del Régimen Subsidiado y su núcleo familiar se vinculan al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
29	Tutela	Mecanismo de protección que permite a toda persona acudir ante las autoridades judiciales para obtener la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

3. MARCO DE REFERENCIA

3.1. La Organización

Capital Salud EPS-S nació de la decisión del Distrito Capital de ofrecer a la ciudadanía una Empresa Promotora de Salud del Régimen Subsidiado, ante baja oferta y retiro de algunas EPS-S públicas de Bogotá en la década del año 2000.

Sobre el año 2008 la Administración Distrital toma la decisión de contratar a la Universidad de La Sabana y la Universidad del Bosque, buscando orientación sobre el tipo de empresa a crear y un eventual socio, luego de dicho estudio se concluyó que la mejor alternativa era crear una empresa mixta con capital público y privado, así mismo y tras evaluar características administrativas, financieras, prestación de servicio e infraestructura, proponen a Salud Total EPS, teniendo en cuenta que prestaba servicios a afiliados de régimen subsidiado.

Teniendo en cuenta dichas recomendaciones nace Capital Salud EPS-S como una empresa mixta, con el aporte del Distrito (socio mayoritario) y Salud Total EPS, bajo el acuerdo del Concejo 357 de 2009 y del Decreto Distrital 46 de 2009, donde se estableció la composición de la Junta Directiva.

3.2. Marco Legal

La prestación de servicios de salud en Colombia ha sufrido varias modificaciones desde su reforma en el año 1993, desde entonces las administradoras de régimen han ido moldeándose a las necesidades de la población, con el objetivo de satisfacer sus necesidades, procesos a los que Capital Salud EPS-S no ha sido ajena.

A continuación, se describe el marco normativo relacionado en salud:

- Ley 100 de 1993, establece los fundamentos, principios y procedimientos relacionados con el aseguramiento de los riesgos en salud y la forma de prestación de los servicios de salud.
- Decreto 1757 de 1994, el cual estipula que la participación social constituye un compromiso de todos según por ende todas las personas afiliadas al SGSSS, podrán participar en las instituciones del sistema formando asociaciones o alianzas de usuarios que los representarán ante la EPS-S del orden público, mixto y privado.
- Decreto 1011 de 2006 que define el sistema obligatorio de garantía de la calidad en la atención en salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Resolución 3047 de 2008, define los formatos, los mecanismos de envío, procedimientos y términos a hacer implementados en las relaciones entre prestadores y las entidades responsables de los pagos, definidos en el decreto 4747 de 2007.
- Decreto 4747 de 2007, Art 3: literal d: define que el modelo de atención comprende el enfoque aplicado en la organización de la prestación del servicio. De este se deriva la organización de recursos para la atención de la salud desde la perspectiva del servicio a las personas e incluye las funciones asistenciales y logísticas como la puerta de entrada al sistema de salud, su capacidad resolutoria, y la responsabilidad sobre las personas que demandan servicios, así como el proceso de referencia y contrarreferencia.
- El Modelo de Atención comprende el enfoque aplicado a la organización de la prestación del servicio, la integralidad de las acciones, y la consiguiente orientación de las acciones en salud.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

- Circular única 049 de 2008 Superintendencia Nacional de Salud: Circular Única consolidada con modificaciones de las Circulares Externas: 049, 050, 051 y 052 de 2008, 057 y 058 de 2009, 059, 060, 061 y 062 de 2010, título VII – Protección de los afiliados y la Participación Ciudadana.
- Decreto 530 de 2010 el cual se adopta la Política Pública de Participación Social y Servicio a la Ciudadanía en Salud para Bogotá, Distrito Capital, el área de participación social de Capital Salud busca fortalecer la participación de los usuarios de la EPS, a fin de apoyar en la construcción del bienestar de vida de las personas.
- Ley 1438, de 2011, por medio del cual se reforma el sistema general en salud y se dictan otras disposiciones, en su artículo 3, relaciona los PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD.
- Resolución 5521 de 2013, es la aclaración y actualización de los planes obligatorios de salud de los regímenes contributivo y subsidiado. (Plan estratégico, 2014).
- Artículo 2 del Decreto 1011 de 2006, Ministerio de la Protección Social).

Copia No Controlada

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

4. MODELO DE ATENCIÓN

4.1. Definición

Para Capital Salud EPS-S el modelo de atención al afiliado se define como el conjunto de normas, procedimientos, estrategias y lineamientos enfocados en satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, integrando el uso de las tecnologías disponibles, el conocimiento y la forma en que los recursos pueden ser utilizados.

4.2. Alcance

El presente modelo de atención al afiliado aplica y es de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores que intervienen en el proceso de Atención al Usuario a nivel nacional (directos o contratistas) dentro de Capital Salud EPS-S, incluyendo todo el ciclo de atención desde la planeación de la atención al usuario, la atención directa, hasta el seguimiento, evaluación y retroalimentación del proceso.

El modelo quiere marcar un estilo de atención coherente y compartida en toda la organización, que refleje un nivel de calidad superior en la atención de servicios de salud y dejando claro que para Capital Salud EPS-S la atención del usuario es una prioridad.

4.3. Objetivo General

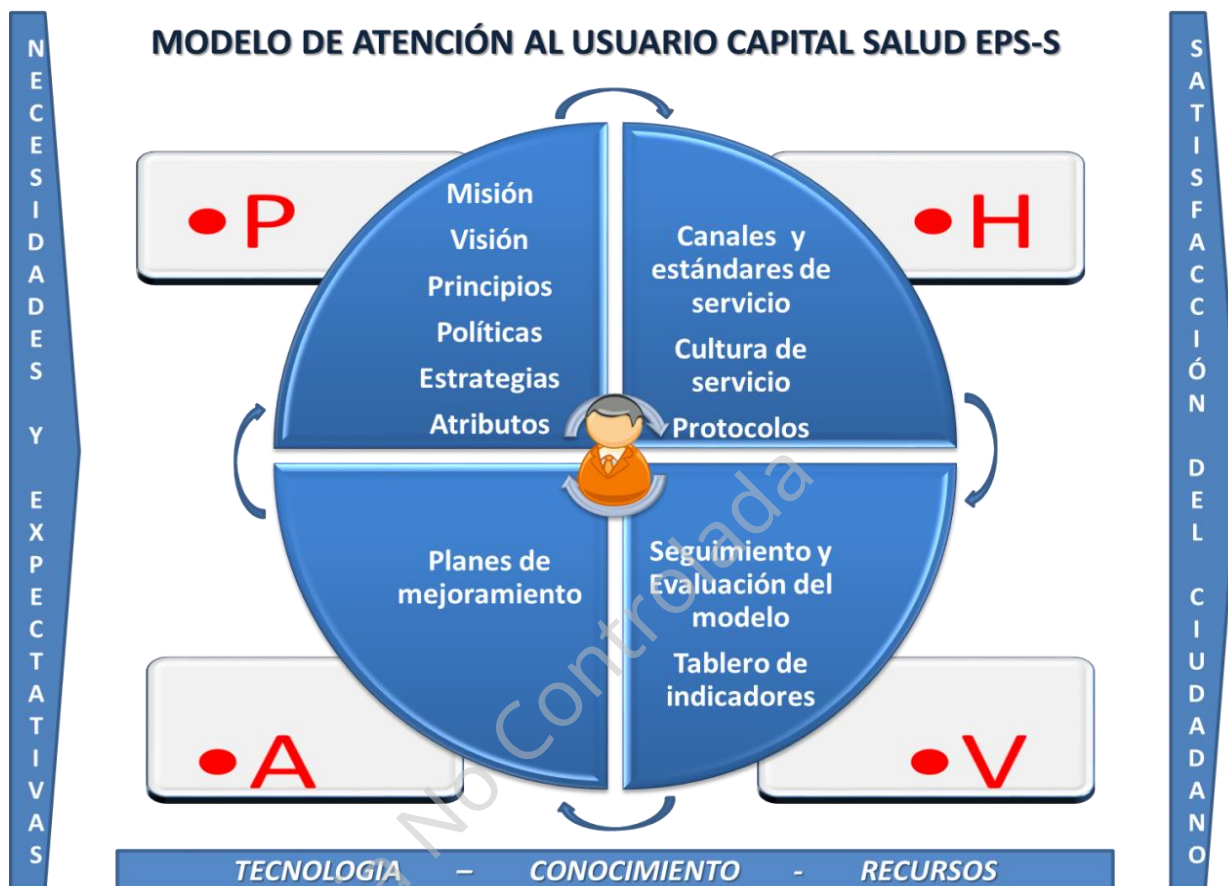
Fortalecer los mecanismos de planeación, realización, seguimiento y evaluación de los procedimientos de atención al usuario, de forma que reflejen el mejoramiento continuo, asegurando el acceso a la prestación del servicio con atención digna y humanizada.

4.4. Objetivos Específicos

- Establecer un modelo de atención humano y con calidad, que describa el proceso de atención de nuestros **afiliados**, a través de la aplicación del proceso de mejora continua.
- Implementar un modelo de distribución y optimización de los recursos para mejorar y agilizar la atención a los **afiliados**.
- Implementar el seguimiento y evaluación al proceso de atención al usuario para garantizar la retroalimentación y el mejoramiento continuo del mismo y los colaboradores que en él intervienen.
- Asegurar la eficacia y la eficiencia en todos los procesos de atención al usuario de la entidad desarrollando acciones de medición y mejoramiento permanente.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

5. DEFINICIÓN OPERACIONAL DEL MODELO DE ATENCIÓN



5.1. Direccionamiento Estratégico del Servicio.

5.1.1. Misión del Servicio.

Somos un equipo de trabajo cuyo propósito principal es satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, mediante la garantía de acceso y aseguramiento de los servicios de salud con calidad y equidad, a través de una atención humanizada.

5.1.2. Visión del Servicio.

Consolidarnos y ser reconocidos como líderes en el aseguramiento de los servicios de salud a través de la excelencia en la atención, con proyección de crecimiento personal y profesional enfocada en procesos innovadores tendientes a la eliminación de barreras administrativas.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Professional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

5.1.3. Principios a tener en cuenta durante la Prestación del Servicio.

El presente modelo establece los siguientes principios institucionales, sobre los cuales se fundamentan las relaciones entre los usuarios y los colaboradores de Capital Salud EPS-S. Estos principios constituyen la promesa de servicio frente los usuarios, establecidos así:

- ✓ **Respeto:** Valorar a los demás, considerando su dignidad y así lograr los objetivos institucionales.
- ✓ **Actitud de Servicio:** El deseo, interés y disposición por ayudar a los demás, de manera amable y oportuna.
- ✓ **Tolerancia:** Respeto frente las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas, aunque no coincidan con las propias.
- ✓ **Conocimiento:** El mantenernos actualizados del portafolio de servicios institucional, brindar información verás, utilizar y optimizar las herramientas disponibles y así aportar al mejoramiento continuo institucional.

5.1.4. Política del Servicio.

Garantizar la atención con calidad a los usuarios afiliados a Capital Salud EPS-S, brindando información clara, precisa, concisa y solucionando sus necesidades e inquietudes basadas en los valores corporativos. Comprometidos con un proceso de mejoramiento continuo, logrando un alto índice de satisfacción de los usuarios.

5.1.5. Estrategias de Servicio.

Las estrategias escogidas por Capital Salud EPS-S para mejorar el desempeño en la atención a los usuarios, como base para la provisión de servicios está establecida en tres líneas de acción: Cultura de servicio basada en entrenamiento y capacitación a colaboradores, Innovación, Retroalimentación y seguimiento permanente.

- **Cultura de servicio basada en Entrenamiento y Capacitación.**

El objetivo de la implementación del programa de capacitación y formación es preparar a los colaboradores de Capital Salud EPS que serán parte del equipo de servicio al cliente para que contribuyan a los objetivos de la compañía con el buen desempeño de las funciones de su cargo y se propicie una cultura de mejora continua.

El entrenamiento y la capacitación a través de diversos espacios y programas Clínicas de profundización, plan semilla, capacitaciones generales, etc. en los colaboradores proporciona los medios para el aprendizaje permitiendo que éstos puedan desarrollar de manera rápida los conocimientos, aptitudes y habilidades en el puesto de trabajo. Algunos de los beneficios que se obtienen con el entrenamiento y la capacitación son:

- ✓ Mejorar su capacidad de trabajo y métodos de trabajo.
- ✓ Cambiar la actitud de los colaboradores, para crear un clima más satisfactorio entre los mismos, aumentar la motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y seguimiento.
- ✓ Mejorar el proceso de comunicación asertiva al interior de la empresa.
- ✓ Disminuir ausentismos y rotación de personal.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

Sin embargo, a través del programa de formación y desarrollo se busca fortalecer esta estrategia del servicio con temas generales que deben ser incluidos en el entrenamiento dado a los colaboradores, enfocados en la atención del servicio entre los que se encuentran:

- ✓ Humanización a la calidad del servicio.
- ✓ Trabajo en Equipo.
- ✓ Cultivar la confianza en ellos mismos y propiciar la iniciativa con acciones seguras y concretas.

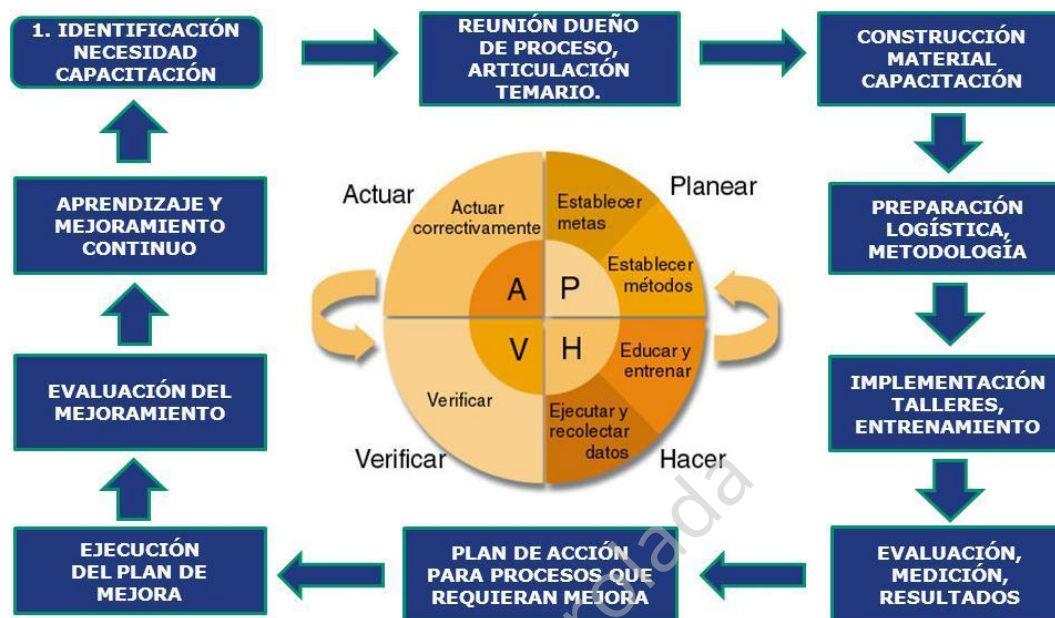
Teniendo en cuenta lo anterior, es vital que los colaboradores que ingresan y permanecen en el área de servicio al cliente tengan las competencias suficientes y requeridas para desempeñar este importante cargo y brinden una adecuada orientación y respuesta al usuario.

Desde el área de capacitación y formación trabaja mancomunadamente con todo el personal para cumplir los objetivos trazados al momento de elaborar, ejecutar y evaluar el proceso de formación, los cuales son:

- ✓ Capacitar al Analista Integral de Servicio al Cliente, Auxiliar de carnetización y/o Defensor al usuario en el uso de las herramientas ofrecidas por la entidad, optimizando así su desempeño laboral.
- ✓ Capacitar continuamente en determinadas áreas del conocimiento para fortalecer las habilidades de los colaboradores, alcanzando un ejercicio laboral óptimo, cerrando la brecha del error.
- ✓ Desarrollar un programa "Formador de formadores en competencias con el fin de que puedan compartir sus experiencias y conocimientos con sus compañeros de trabajo impulsando el desempeño y contribuyendo a una cultura de aprendizaje común.
- ✓ Formar los colaboradores en valores y habilidades para mejorar la atención en el servicio y disminuir conflictos.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

Flujograma de Cultura de Servicio.



• Innovación.

Se traduce en **conocer y mejorar** la experiencia de los usuarios durante el contacto con nuestra organización, en cualquiera de las líneas existentes: Innovaciones en el servicio, innovaciones en los procesos, innovaciones organizativas e innovaciones de mercadotecnia.

La innovación en salud es indispensable para la superación de las deficiencias en investigación y desarrollo a través de la ejecución de proyectos investigativos que generen "productos de calidad, eficaces, seguros y asequibles, y que estén disponibles en cantidades suficientes para ser utilizados de manera racional".

Pensando en los usuarios y sus colaboradores, Capital Salud EPS-S implementa las siguientes acciones innovadoras, para la óptima prestación del servicio:

- ✓ Atención virtual a través de Chat-Box.
- ✓ Ajustes a la página web institucional, lo cual permite al usuario consultar información más rápidamente, además de realizar funciones sin necesidad de ir a puntos de atención como impresión de carné o certificado de afiliación.
- ✓ Creación de back office interno, lo cual busca reducir tiempos de espera en puntos de atención y eliminar filas.
- ✓ Implementación de Digiturno, lo cual permitirá llevar una atención más coordinada, se dará respuesta a los hallazgos de las diferentes visitas de entes de control y se conocerán datos estadísticos exactos, sobre los cuales se podrán implementar acciones de mejoramiento continuo.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

- ✓ Ajuste en la distribución de los servicios ofrecidos en los puntos de atención, teniendo en cuenta la capacidad instalada, capacidad humana y comportamiento de cada punto de atención, bajo criterios de accesibilidad, oportunidad y continuidad de la siguiente manera:
 - 1. Módulo Informador.** Contacto inicial con el afiliado, donde se realiza revisión de sus necesidades de atención, orientación y asignación de turno de atención.
 - 2. Módulo Atención Preferencial.** Teniendo en cuenta la normatividad vigente se dará prioridad a población especial.
 - 3. Módulo Régimen Contributivo.** Atención a nuestros usuarios afiliados en Régimen Contributivo.
 - 4. Módulo Afiliaciones.** Atención de atención específica para afiliaciones en régimen subsidiado-contributivo o reporte de prestaciones económicas.
 - 5. Módulo Multiservicios.** Atención a población general.
 - 6. Módulo Atención rápida.** Trámites ágiles (Autorizaciones de máximo tres medicamentos)
- **Retroalimentación y seguimiento permanente.**

Uno de los mecanismos principales de seguimiento al cierre de ciclo de la atención a los **afiliados es en la** identificación del grado de satisfacción con el servicio prestado, este ejercicio permite a la organización aprender de la experiencia de atención con los **afiliados**, adaptando el servicio de acuerdo a las necesidades y expectativas **de los mismos**, identificando fortalezas y oportunidades de mejora en pro **de la mejora continua institucional**.

Dentro de las principales acciones desarrolladas para la retroalimentación y seguimiento permanente a **la atención** de los **afiliados** tenemos:

- ✓ Mantener al **afiliado** informado del progreso del servicio requerido.
- ✓ Obtener retroalimentación de los **afiliados** sobre la calidad de su experiencia.
- ✓ Evaluar y monitorear los resultados de la prestación del servicio.
- ✓ Generar acciones de mejora sobre los aspectos que afectan la satisfacción de los **afiliados**.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

5.1.6. Criterios del servicio.

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el **afiliado** tiene sobre el servicio que necesita.

Los atributos del servicio van más allá de la simple respuesta a la solicitud del **afiliado**, deben satisfacer a quien lo recibe; lo que implica comprender las necesidades de los **afiliados**, escucharlos e interpretar bien sus necesidades.

Enfocados en lo anterior, las características del servicio prestado a los **afiliados** por Capital Salud **EPS-S** cumplen con los siguientes atributos:

- **Oportunidad:**
Momento o tiempo indicado o conveniente para efectuar una acción, y que ésta tenga resultado positivo en la prestación del servicio, buscando que los servicios requeridos por el usuario se entreguen dentro de los tiempos establecidos en la promesa de servicio o según la normatividad vigente.
- **Confiabilidad:**
Es aquello que permite contar con los demás. La confiabilidad, es reflejada con calma, con paciencia, con sonrisas, con afecto y con aceptación. Generar confianza en nuestros afiliados, entregando respuestas claras y concisas a sus necesidades, lo cual nos permita mejorar la imagen ante ellos.
- **Continuidad:**
Duración o permanencia del servicio sin interrupción.
- **Coordinación:**
Trabajar en conjunto diferentes elementos en pos de obtener un resultado satisfactorio en la atención a los **afiliados**. Articular las diferentes áreas de la organización en pro de dar cumplimiento a los servicios **solicitados**.
- **Efectividad:**
Capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, para obtener resultados a partir de una acción. Es un objetivo buscar la efectividad en el resultado de los servicios demandados para evitar reproceso que generen inconvenientes para los **afiliados**.
- **Humanización:**
Asunto ético, relacionado con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Capital Salud **EPS-S** se debe caracterizar por la EXCELENCIA en el trato de sus afiliados donde se promueva la tolerancia y se brinde un trato digno y humano.
- **Accesibilidad**
Posibilidad que tienen todas las personas sin que medien exclusiones de ningún tipo, como culturales, físicas o técnicas, para acceder a la prestación de un servicio. La accesibilidad a los servicios de salud, es entendida como la condición que relaciona la población que necesita servicios de salud, **con el sistema de aseguramiento en salud**.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

En el acceso se pueden identificar tres factores:

1. El que corresponde a la capacidad de los **afiliados** para buscar y obtener atención.
2. El que corresponde al tipo y forma de organización de los servicios, para garantizar la atención a los afiliados de manera oportuna e integral.
3. El de las relaciones que se establecen entre la población, los aseguradores, las entidades territoriales y prestadoras de servicios de salud.

En este contexto, la entidad tendrá en cuenta para la atención de los afiliados, las siguientes dimensiones:

- **Geográfica:**
En términos de distancias, facilidades de transporte, condiciones topográficas, etc.
- **Económica:**
En términos de la capacidad de pago, de los costos de acceso al lugar de la atención, y de la prestación del servicio.
- **Cultural:**
En términos de los conocimientos, actitudes y prácticas de la población en relación con la utilización de los servicios.
- **Organizacional**
En términos de las condiciones locativas, administrativas y de información a cargo de administrar o prestar los servicios.
- **Equidad:**
Cualidad que dispone dar a cada cual lo que se merece y corresponde. Significa que las personas puedan desarrollar su máximo potencial de salud independientemente de su posición social u otras circunstancias determinadas por factores sociales. La equidad en salud implica que los recursos sean asignados según la necesidad.

En Capital Salud EPS-S debemos tratar a nuestros afiliados de una manera equitativa sin discriminar su posición social, creencias religiosas, culturales, etnia o diversidad de género.

- **Comunicación**
La comunicación interna y externa debe ser clara que no permita divergencias, en un lenguaje sencillo y comprensible para el usuario.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

5.2. Grupos de interés

Derivado de la aplicación del presente modelo de atención se relacionan a continuación los grupos de interés beneficiados con la implementación del mismo.

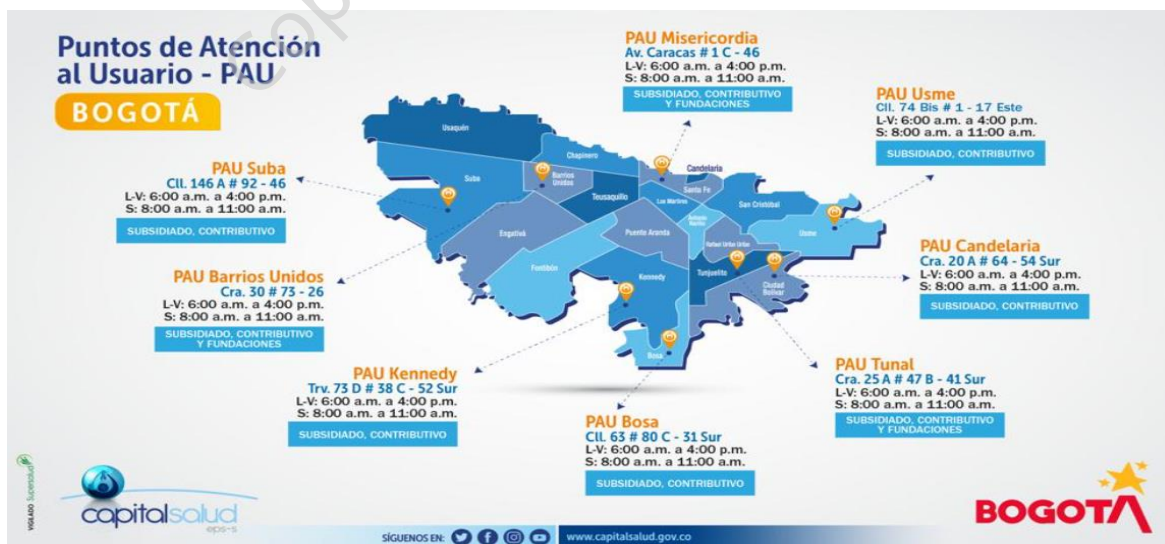
GRUPO DE INTERÉS	ENTIDADES / PERSONAS
Afiliados	Usuarios, Afiliados, Usuarios no afiliados, Asociación de afiliados, líderes comunitarios.
Entes de control	Ministerio de Salud, Secretaría Distrital de Salud, Superintendencia Nacional de salud, Defensoría del pueblo, Contraloría.
IPS	Clínicas y Hospitales de las redes adscritas y no adscritas
Colaboradores Internos	Colaboradores de planta, Contratistas, Colaboradores contratados por temporal.
Proveedores	Proveedores de Tecnología, de insumos, de maquinaria y de servicios.

5.3. Caracterización de los afiliados

Con miras a lograr un mejor diseño e implementación de los servicios de atención a los afiliados de Capital Salud EPS-S se debe tener en cuenta la segmentación de la población afiliada a través de grupos que comparten características similares de acuerdo a la ubicación geográfica, estrato, grupo etario, nivel educativo, creencias culturales y religiosas, etc.

La anterior acción pretende mejorar la **interacción entre los afiliados y la organización**, con lo cual se pueden crear estrategias que faciliten mejorar la accesibilidad a los servicios de salud de una manera oportuna y eficaz. En la actualidad Capital salud EPS-S tiene presencia en Bogotá y en varios municipios del Meta así:

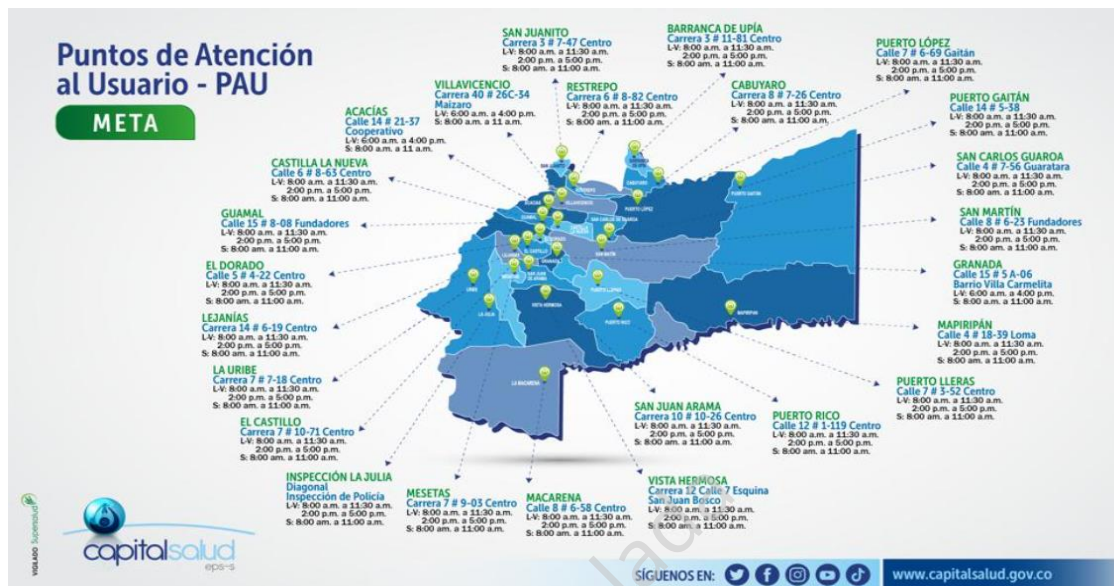
Bogotá



Fuente: <http://gf20134b13.blogspot.com/2013/06/localidades-de-Bogotá.html> ajustado por Capital Salud EPS-S.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

Meta:



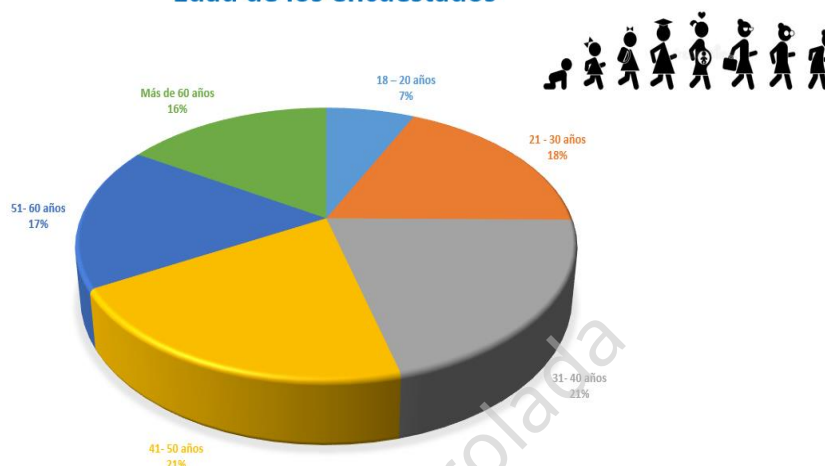
Fuente: <http://gf20134b13.blogspot.com/2013/06/localidades-de-Meta.html> ajustado por Capital Salud EPS-S.

La EPS Capital Salud en Bogotá, tiene afiliados en las 20 localidades del Distrito cuenta con la contratación de hospitales públicos, y no presta restricciones al garantizar los servicios de urgencia en todo el territorio Nacional mediante la modalidad de pago por evento en aquellos hospitales privados y/o municipios donde no se tiene un contrato previo.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

Los grupos poblacionales donde hay mayor población afiliada es la población joven (menores a 19 años de edad), a medida que se avanza se observa un estrechamiento progresivo con mayor proporción en el sexo masculino en los adultos jóvenes y finalmente el descenso en la mortalidad para ambos sexos.

Edad de los encuestados



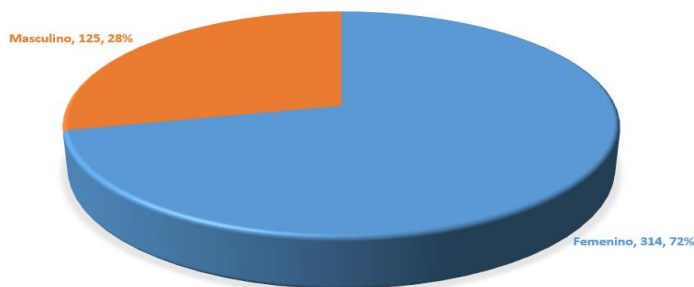
Fuente: Informe Encuesta Externa Comunicaciones - Primer semestre 2022

En relación con la población rural urbana, se evidencia que el 0.094% de la población afiliada de la sucursal Bogotá se encuentra ubicada en el área rural y el 99.90% restante está distribuido en la población urbana.

La proporción de mujeres corresponde al 54 % del total de la población afiliada no siendo una diferencia significativa de acuerdo al índice de masculinidad general de 83 hombres por cada 100 mujeres afiliadas

Distribución por sexo afiliado Capital Salud año 2021

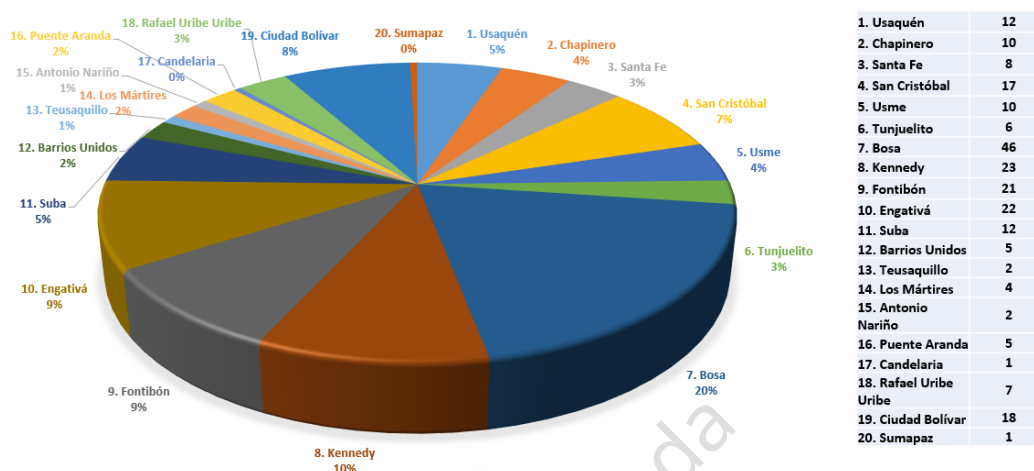
Identidad sexual



Fuente: Informe Encuesta Externa Comunicaciones - Primer semestre 2022

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

Localidades en Bogotá



Fuente: Informe Encuesta Externa Comunicaciones - Primer semestre 2022

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

CONTEXTO DEPARTAMENTO DEL META:

Localización:

El departamento del Meta está localizado en la región central del país, cuyo territorio se extiende desde el denomina llanero hasta los Llanos Orientales. El departamento del Meta es uno de los más extensos de Colombia, con un área de 85.635 km², que equivalen al 7,5% del territorio nacional. El departamento está dividido en 29 municipios, los cuales se distribuyen en cuatro regiones naturales: Ariari, Capital, Piedemonte y Río Meta.

Etnografía:

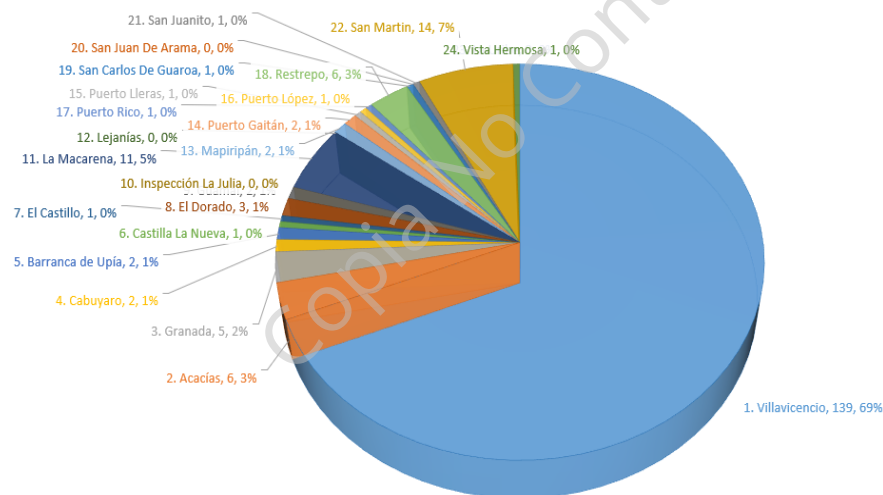
La composición racial del departamento es la siguiente:

Sin pertenencia étnica (mestizos y blancos): 96,1%

- Negros o afrocolombianos: 2,6%
- Amerindios o indígenas: 1,3%

Distribución de participación en el departamento

Municipios del Meta



1. Villavicencio	139
2. Acacías	6
3. Granada	5
4. Cabuyaro	2
5. Barranca de Upiá	2
6. Castilla La Nueva	1
7. El Castillo	1
8. El Dorado	3
9. Guamal	2
10. Inspección La Julia	0
11. La Macarena	11
12. Lejanías	0
13. Mapiripán	2
14. Puerto Gaitán	2
15. Puerto Lleras	1
16. Puerto López	1
17. Puerto Rico	1
18. Restrepo	6
19. San Carlos De Guaroa	1
20. San Juan De Arama	0
21. San Juanito	1
22. San Martín	14
23. La Uribe	0
24. Vista Hermosa	1

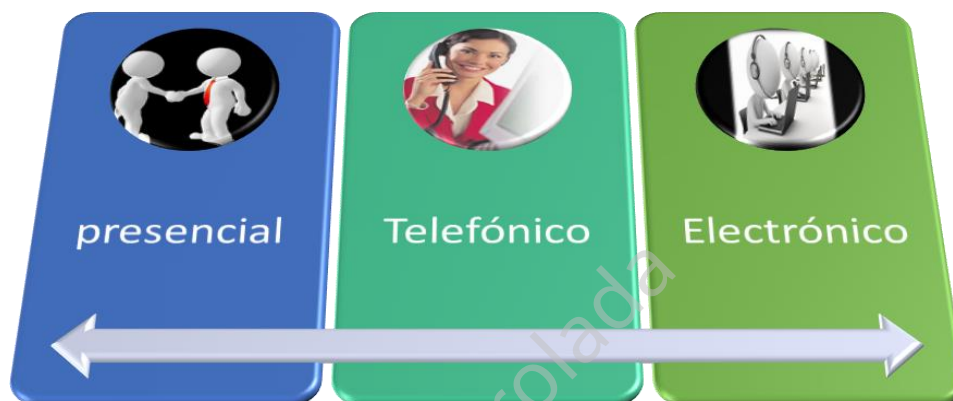
Fuente: Informe Encuesta Externa Comunicaciones - Primer semestre 2022

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

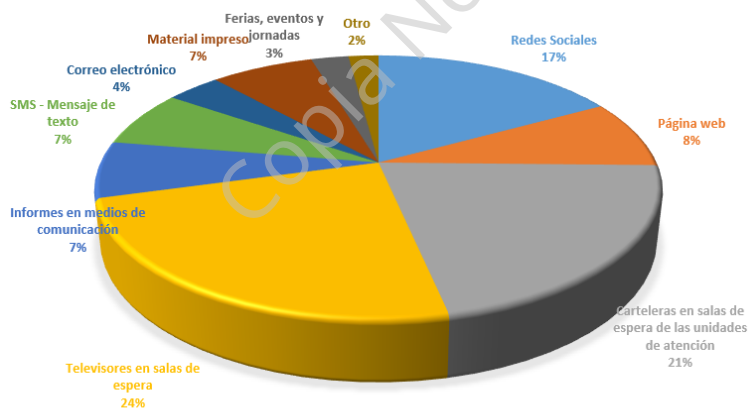
5.4. Análisis de los canales de servicio

Considerando un Canal de comunicación como el conducto por el cual ocurre la comunicación entre Capital Salud y los usuarios y los cuales dependen principalmente de la manera en que la prestación de los servicios fue diseñada, relacionamos los canales de servicio establecidos en la organización:

CANALES DE COMUNICACIÓN



¿A través de qué medios ha visto, leído u oído información de Capital Salud EPS-S?



Redes Sociales	132
Página web	65
Carteleras en salas de espera de las unidades de atención	166
Televisores en salas de espera	187
Informes en medios de comunicación	54
SMS - Mensaje de texto	54
Correo electrónico	29
Material impreso	55
Ferias, eventos y jornadas	20
Otro	16

Fuente: Informe Encuesta Externa Comunicaciones - Primer semestre 2022

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

5.4.1. Presencial

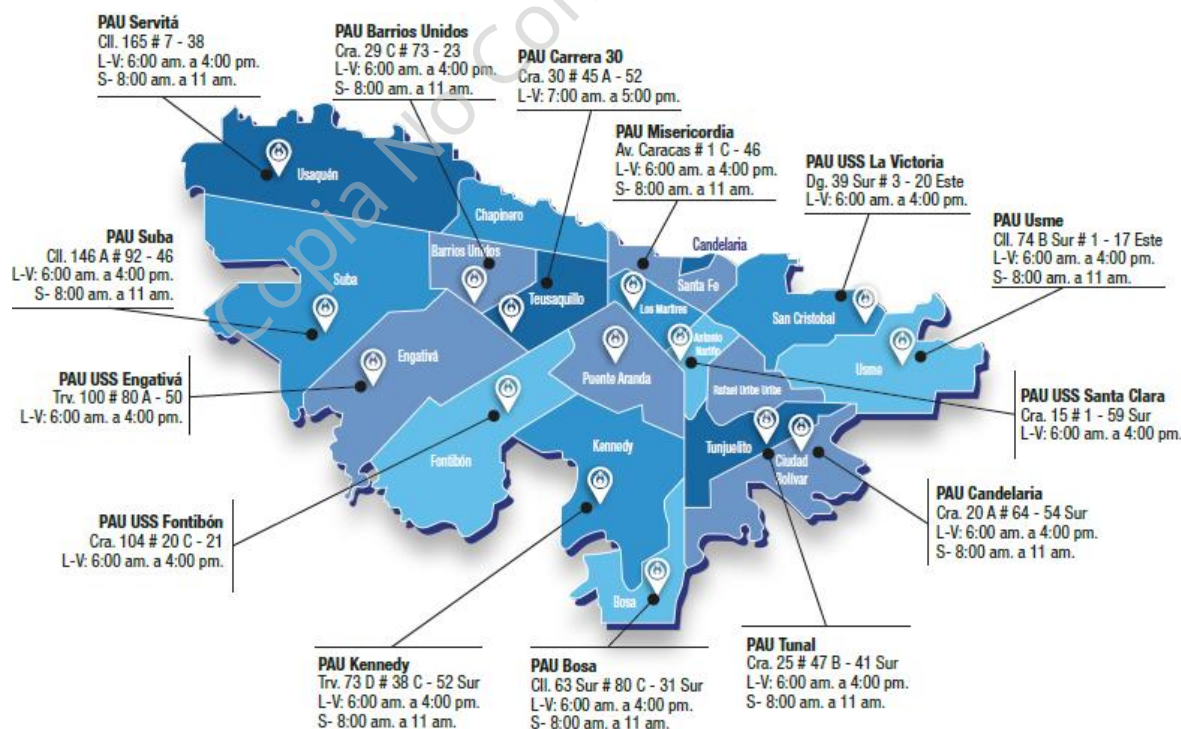
El primer canal de servicio definido para la atención de los usuarios son los Puntos de Atención al Afiliado (PAU), sitios creados, planeados e implementados como las oficinas del **Sistema de Información y Atención al Afiliado (SIAU)**, donde se brinda atención y orientación al usuario.

Para definir la apertura de un PAU se tiene en cuenta que la Sucursal cuente con mínimo 1.500 afiliados o alguna política definida desde la gerencia.

Los Puntos de Atención al Afiliado (PAU), están diseñados para brindar una atención personalizada a los afiliados que requieran obtener información o realizar un trámite para gozar de los servicios de salud a los cuales tienen derecho. Los PAU están ubicados en sitios de fácil acceso y están dotados de las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento.

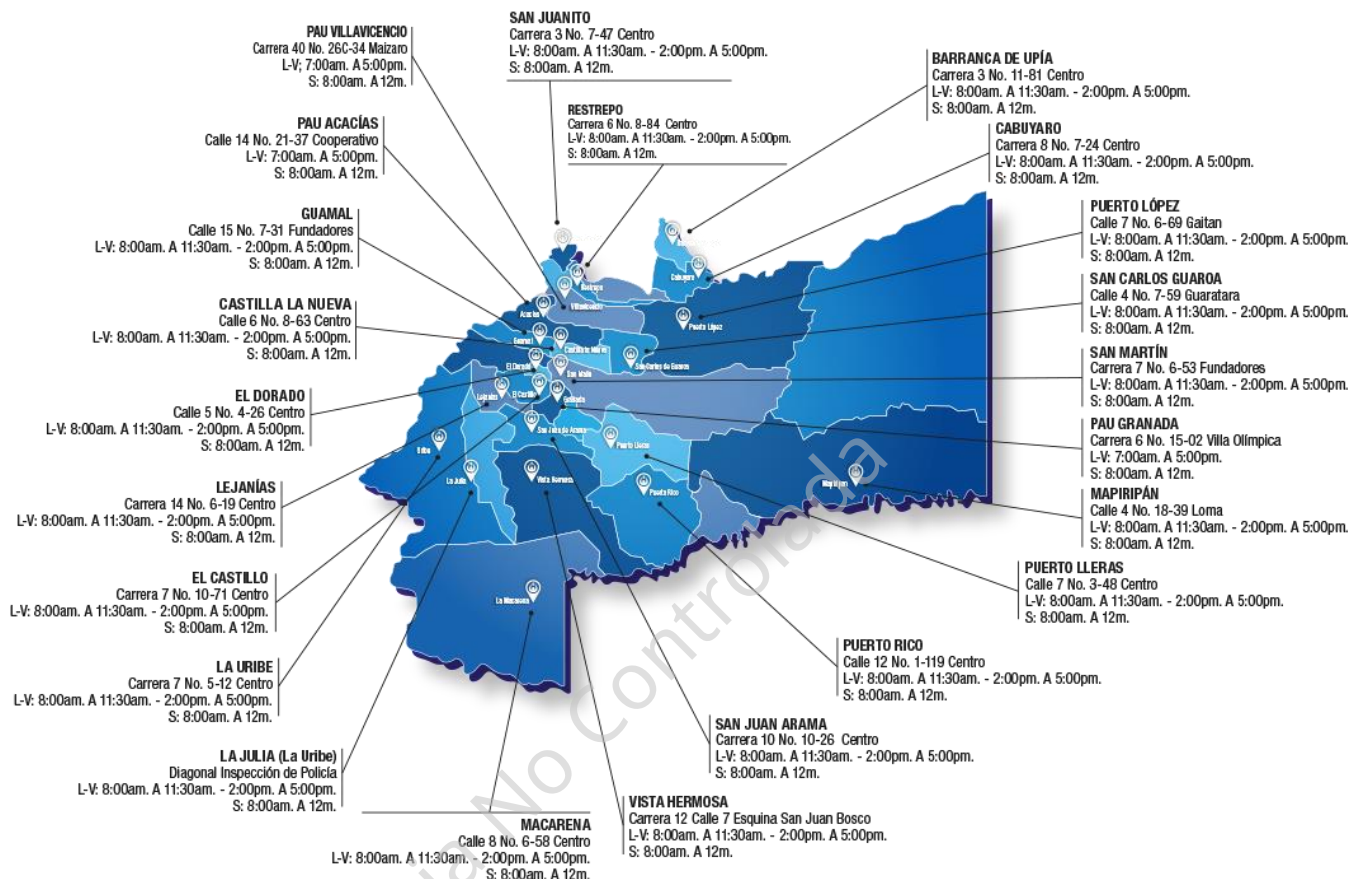
Para el año 2018, Capital Salud EPS cuenta con 14 puntos de atención en la ciudad de Bogotá y 23 para el departamento del Meta, ubicados estratégicamente atendiendo la distribución demográfica de los usuarios afiliados.

Puntos de Atención al afiliado Bogotá



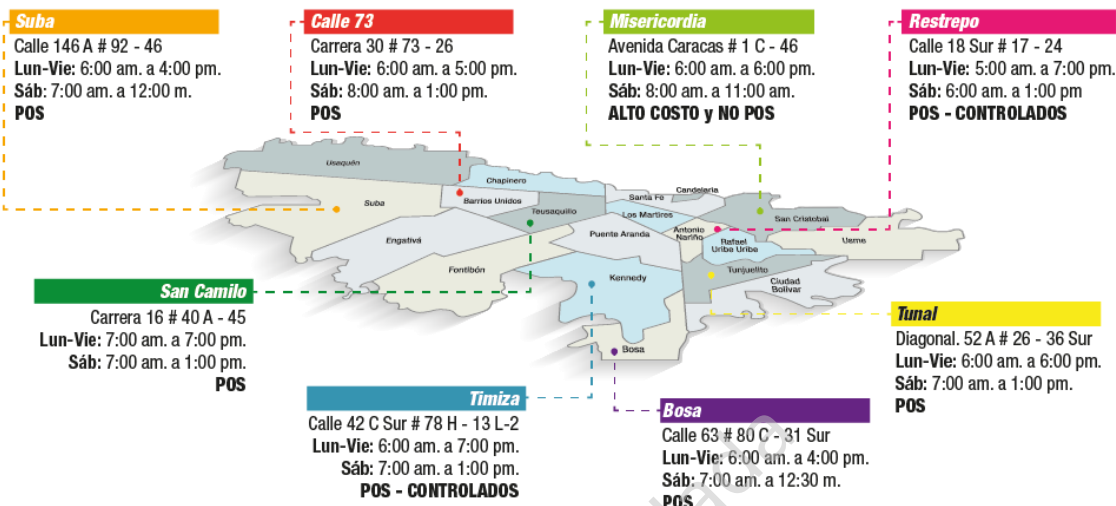
ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

Puntos de Atención al afiliado Meta

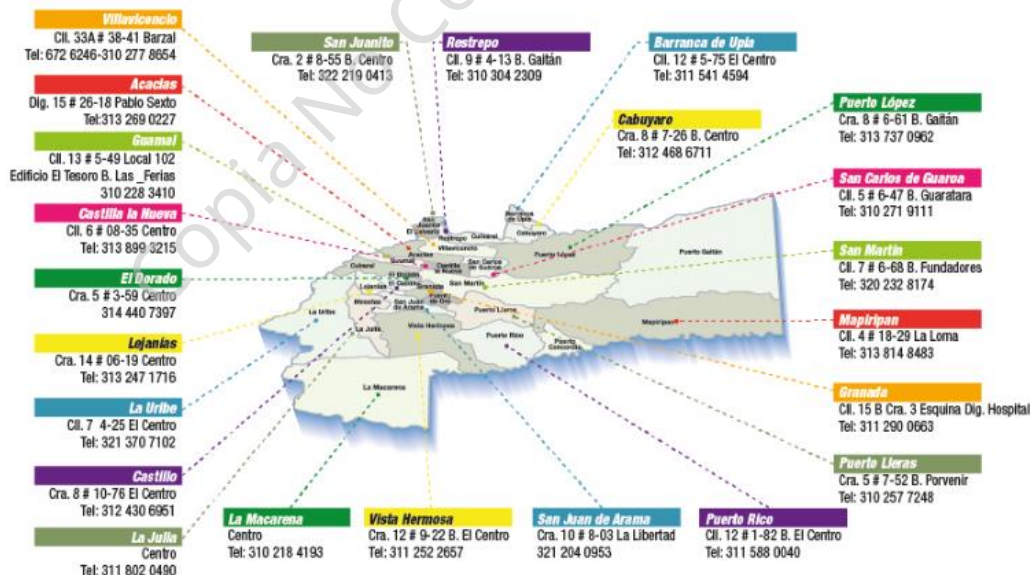


ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

8 Puntos de Dispensación de Medicamentos Bogotá: 4 en PAU y 4 en Audifarma



25 Puntos de Dispensación de Medicamentos Meta: 3 en Villavicencio y 22 en municipios del Meta



ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

5.4.2. Telefónico

Este canal de servicio es desarrollado por una compañía de CALL CENTER, calificada y con experiencia quien presta sus servicios. Desde julio de 2011 en la prestación de servicios de [atención telefónica, el Call Center de CAPITAL SALUD EPS-S, cuenta con un servicio 7x24x365 con agentes programados por mallas de turno, es decir, 7 días a la semana, 24 horas al día](#), los 365 días del año, distribuidos por turnos, atendiendo a nuestros afiliados e IPS.

5.4.3. Electrónico

5.4.3.1. Atención en chat:

Desarrollado a partir de las nuevas tecnologías de comunicación y de las necesidades de los usuarios que día con día desean simplificar sus trámites y acceder de manera interactiva a la información. Se diseña de la siguiente manera:

El usuario ingresa al portal web www.capitalsalud.gov.co, y accede al link "Chat en línea", un analista integral de servicio al cliente atiende el contacto, saluda a su interlocutor, comprueba derechos administrativos, actualiza datos, indaga al usuario acerca de sus trámites, analiza el caso, entrega las respuestas requeridas y de ser necesario, le indicará al afiliado el punto de atención más cercano a su lugar de residencia donde podrá completar sus requerimientos.

Los principales beneficios derivados de la atención de los usuarios a través de nuestros canales de servicio son:

- Brindar una atención consistente y de buena calidad.
- Mejorar la imagen pública de Capital Salud frente a Usuarios.
- Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la organización.
- Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Ofrecer a los usuarios mayores oportunidades de acceso a los servicios.
- Facilitar la conveniencia y el uso de los servicios prestados por Capital Salud.
- Disminuir el flujo de usuarios hacia los puntos de atención.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

5.5. Servicios ofertados por canal de servicio.

De acuerdo con los canales de servicio con los que cuenta Capital Salud EPS los principales servicios ofertados a los usuarios son los siguientes:

5.5.1. Autorizaciones de Servicios

Corresponde al aval para la prestación de un servicio de salud por parte de Capital Salud EPS a un usuario, en un prestador de servicios determinado.

Dentro de los principales tipos de autorizaciones están:

- Autorización de servicios urgencia
- Autorización de Hospitalización
- Autorización de Medicamentos
- Autorización de Cirugías y Procedimientos
- Servicios Referencia y Contrareferencia
- Autorización de Oxígeno

5.5.2. Afiliaciones

Es el acto jurídico, que requiere de la inscripción a una EPS, por medio del cual el usuario y su grupo familiar adquieren los derechos y las obligaciones derivados del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La afiliación se hace a través de un proceso de libre elección que realizan las autoridades municipales, es decir el potencial beneficiario escoge la EPS a la que desea afiliarse en un evento público, así:

Las autoridades locales en cada entidad territorial (alcaldes) convocarán a las personas que se encuentren identificadas como potenciales beneficiarias de los subsidios de salud, a participar del proceso de libre elección. Durante este proceso, la autoridad territorial deberá garantizar que no se presenten afiliaciones de una misma persona a varias EPS.

Inicio de la afiliación: una vez Capital Salud EPS-S sea elegida por el potencial beneficiario como su EPS, el proceso se inicia con la firma del Formulario Único Nacional de Afiliación y Traslado (FUNAT) por parte de la cabeza del núcleo familiar, el acudiente o el responsable en el caso de los menores de edad.

Capital Salud EPS - S hará entrega del carné de afiliación y la carta de derechos del afiliado y del paciente al jefe del núcleo familiar, el cual certificará en el acta de carnetización que todas las personas integrantes de su núcleo familiar están vivas, no se encuentran afiliadas a otra entidad y residen en el municipio en donde se realiza la libre elección.

Para todos los efectos legales, dicha afiliación adquiere vigencia a partir del primer día del nuevo periodo de contratación con la EPS o de la adición respectiva al contrato ya existente.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

Carnetización:

Procedimiento mediante el cual es expedido un documento de carácter personal que indica la identidad y afiliación a la EPSS.

PQR:

Peticiones, Quejas y Reclamos. En los Puntos de Atención al Afiliado y/o Centro de Logística Documental CLD se realiza por parte de los analistas e informador, la recepción, clasificación y trámite de las PQRS y el registro de trámites realizados a cada una.

El buzón de sugerencias es una de las formas que tiene la Organización para la comunicación escrita de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios hacia la EPSS, esto permite hacer una retroalimentación de las fallas y oportunidades de mejora, abriendo un camino hacia la mejora continua de los diferentes procesos de la EPS-S.

Copia No Controlada

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

6. CALIDAD DEL SERVICIO

6.1.Ciclo de servicio

El proceso de acompañamiento permanente al usuario tiene como objetivo brindar atención al usuario de excelente calidad, humanizada y digna con políticas claras que evidencien el compromiso de servicio de nuestra EPS-S hacia nuestros afiliados para obtener un alto nivel de satisfacción en respuesta a las necesidades requeridas.

Lo anterior es dado a través de los diferentes procedimientos de atención, coincidiendo todos en obtener como salida final la satisfacción de los usuarios.



**Gráfica No. 1 Acompañamiento permanente al cliente
Procedimiento de atención en PAU**

OBJETIVO:

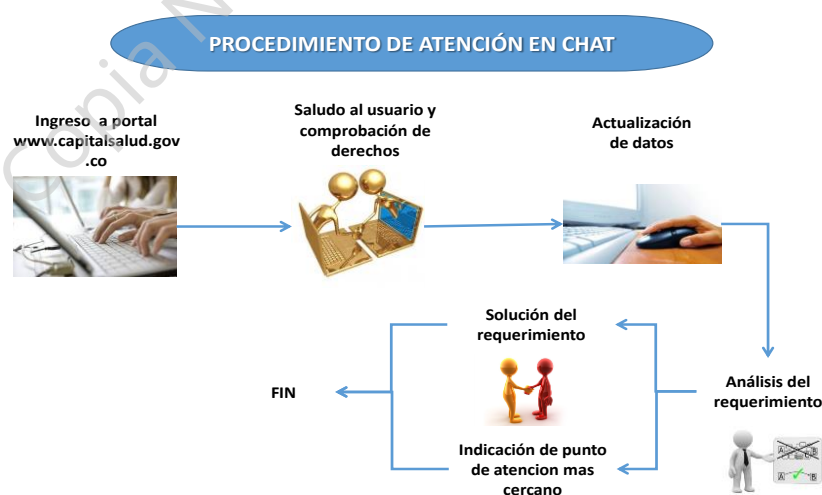
Brindar atención al usuario de excelente calidad, humanizada y digna con políticas de servicio claras que evidencien el compromiso de nuestra EPS-S hacia los afiliados para obtener un alto nivel de satisfacción en respuesta a las necesidades requeridas.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022



Procedimiento de Atención en Chat

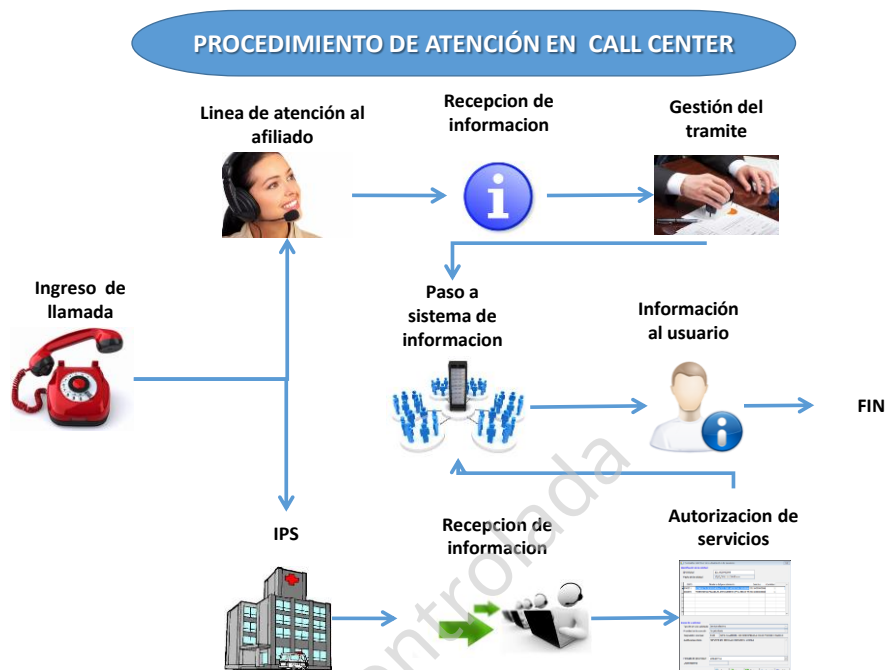
Este es un modelo desarrollado a partir de las nuevas tecnologías de comunicación, y de las necesidades de los usuarios que día con día desean simplificar sus trámites y acceder de manera interactiva a la información. Se diseña de la siguiente manera:



Gráfica No. 2 Procedimiento de atención en Chat.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

Procedimiento de Atención en Call Center



Gráfica No. 3 Procedimiento de Atención en Call Center.

6.2. Estándares de Servicio

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del **afiliado**: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los **afiliados**, lo que a su vez exige escuchar e interpretar bien sus necesidades. Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el **afiliado** tiene sobre el servicio que necesita.

Capital salud acoge los siguientes atributos para la prestación del servicio:

- **Amable:** Cortés pero también sincero.
- **Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** el servidor percibe lo que el **afiliado** siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** de calidad para todos los **afiliados** sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el **afiliado**.
- **Efectivo:** resuelve lo pedido.

Capital Salud adopta los siguientes protocolos de atención a los usuarios los cuales buscan ordenar y mejorar la interacción entre colaboradores y usuarios.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

6.2.1. Protocolo de atención presencial

Este es un canal en el que usuarios y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia.

Recomendaciones generales:

Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el usuario respecto a la organización. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

Comportamiento: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse, arreglarse las uñas frente al afiliado, hablar por celular o con sus compañeros si no es necesario para completar la atención solicitada. Esto podría indisponer a los afiliados y le haría percibir que sus necesidades no son importantes.

La expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: **saludar, ser cortés y mirar al interlocutor a los ojos** ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y amable.

La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger bien el vocabulario. En particular, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

La postura: la postura adoptada mientras se atiende al usuario refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del usuario; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Es importante familiarizarse con las instalaciones del Punto de Atención al afiliado – PAU- y conocer la **ubicación y servicios de cada módulo**, baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado y **los servicios que se prestan en la EPS-S, para poder brindar una atención y orientación clara al afiliado**. De igual forma, estar enterado de los procedimientos para atención de emergencias.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

Consejos Adicionales:

- ✓ Hacer contacto visual con el usuario desde el momento en que se acerca.
- ✓ Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- ✓ Dar al afiliado completa y exclusiva atención durante el tiempo de la consulta.
- ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✓ Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de atención al afiliado de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.
- ✓ Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

Acciones de Anticipación:

Guardias de Seguridad:

Se recomienda a los guardias de seguridad:

- ✓ Abrir y cerrar la puerta en los horarios establecidos
- ✓ Velar por la seguridad de las instalaciones y personal al interior del PAU
- ✓ En los casos en que se vea expuesta la seguridad de las instalaciones o del personal del PAU, establecer comunicación con la central de monitoreo y cumplir con protocolos de seguridad establecidos
- ✓ Evitar obstruir el paso a los afiliados y conocer la ubicación de cada módulo, baños públicos, las salidas de emergencia, los puntos de fotocopiado para poder brindar una orientación al afiliado en el caso de que lo solicite. No está autorizado suministrar información propia del proceso de atención.
- ✓ Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- ✓ Brindar un trato cordial
- ✓ Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "Bienvenido/a...".
- ✓ Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al usuario, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.

Orientadores:

Al orientador le corresponde:

- ✓ Saludar amablemente diciendo: "Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...".
- ✓ Verificar que el afiliado traiga consigo todos los documentos necesarios para realizar su trámite.
- ✓ Dar información al usuario sobre los trámites o servicios, las formas de presentar la documentación y los procedimientos establecidos para ello.
- ✓ En caso de que un usuario no traiga alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indicarle qué falta e invitarlo a regresar cuando la documentación esté completa.
- ✓ Si existe la posibilidad de que el documento faltante sea diligenciado en el punto de atención al usuario, ofrecerle esa opción.
- ✓ Orientar al usuario hacia la ventanilla o fila a la que debe ir.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

Atención Preferencial:

Es aquella que se da prioritariamente a usuarios en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

Adultos Mayores y Mujeres Embarazadas:

- ✓ Una vez entran a la sala de espera, el colaborador debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- ✓ La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

Atención a Niños, Niñas y Adolescentes:

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- ✓ Tienen prelación en el turno sobre los demás usuarios.
- ✓ Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- ✓ No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- ✓ Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- ✓ Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

Personas en situación de vulnerabilidad:

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados, [protección a testigos](#) y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al colaborador:

- ✓ Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- ✓ Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.
- ✓ [Tener en cuenta la ley de protección de datos personales](#)
- ✓ [En los casos que se brinde atención a protección a testigos, tener en cuenta el marco legal que para esta población.](#)

Grupos étnicos minoritarios:

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, [palenqueras](#) o raizales y pueblos gitanos. El colaborador debe:

- ✓ Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- ✓ En este último caso, si se cuenta con un intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

- ✓ Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- ✓ Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

Personas con discapacidad:

- ✓ Conocer los **diferentes tipos de discapacidad**.
- ✓ No tratar a las personas adultas con discapacidad de **manera discriminatoria**. Hay que evitar hablarles en tono anñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- ✓ Mirar al usuario con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- ✓ Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?".
- ✓ Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- ✓ No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- ✓ Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

Atención a personas invidentes o con alguna discapacidad visual:

- ✓ Salude claramente a la persona de modo que no quepa ninguna duda de que se está dirigiendo a ella para lo cual ha de presentarse e identificarse claramente. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o mano para captar su atención.
- ✓ Si conoce a la persona invidente o deficiente visual de otra ocasión anterior, no juegue a las adivinanzas. No piense que enseguida va a conocerle por su tono de voz salvo que pertenezca a su familia o al círculo de personas con las que trata habitualmente. El emisor debe identificarse siempre.
- ✓ Hable y preste atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona percibirá si no le presta atención, si mientras le habla usted mira en otra dirección. Ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de su voz.
- ✓ No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- ✓ Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- ✓ Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".
- ✓ Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- ✓ **Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.**
- ✓ **Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero.**
- ✓ Si por algún motivo el colaborador debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias:

- ✓ No es necesario gritar, no le oírás. Puede incluso que consigamos el efecto contrario pues al vociferar, aunque el mensaje sea positivo, nuestro rostro se crispa y esto es lo que el interlocutor percibe; no capta el contenido de las palabras, sólo ve un rostro hostil.
- ✓ Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- ✓ Algunas personas sordas le comprenderán leyendo sus labios pero esto no ocurre siempre.
- ✓ Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- ✓ Hable con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio. No es conveniente acelerar la emisión para terminar el asunto cuanto; antes. Tampoco es operativo un discurso excesivamente lento, pues es difícil hilar correctamente la totalidad del mismo.
- ✓ No gesticular de manera exagerada para comunicarse. Hay que vocalizar correctamente pero sin exagerar. No significa hacer muecas y exagerar la vocalización hasta el extremo de distorsionar la normal articulación de las palabras.
- ✓ Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- ✓ Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- ✓ Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

Atención a personas con sordo ceguera:

- ✓ Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- ✓ Indíquele el tema de conversación y no cambie sin avisarle. Tampoco hable de varias cosas al mismo tiempo
- ✓ Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- ✓ Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- ✓ Podemos ayudarnos con la mímica. Sin necesidad de dominar los signos o de sentirnos como actores, todos somos capaces de apoyar nuestra manifestación oral con gestos y signos sencillos
- ✓ Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- ✓ Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora:

- ✓ Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- ✓ Ajuste su paso al de la persona discapacitada.
- ✓ No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- ✓ No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, es parte de su espacio corporal.
- ✓ Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

Atención a personas con discapacidad cognitiva:

- ✓ Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- ✓ Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

Atención a personas con discapacidad mental:

- ✓ Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- ✓ Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- ✓ Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- ✓ Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Atención a personas de talla baja:

- ✓ No infantilice su trato ante personas de baja talla. No prejuzgue su capacidad intelectual.
- ✓ Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- ✓ Tratar al usuario según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

Copia No Controlada

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

6.2.2. Protocolo de atención telefónica

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el colaborador y el usuario a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos, conmutador y Call Center.

Recomendaciones generales:

- ✓ Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyectar el comportamiento mediante la voz.
- ✓ Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el usuario.
- ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.
- ✓ Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de Capital Salud, la dependencia responsable y el contacto.
- ✓ Disponer de un listado de las sedes en los departamentos donde opera Capital Salud.
- ✓ Seguir los guiones establecidos al responder.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- ✓ A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- ✓ Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- ✓ La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona
- ✓ El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el usuario podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

Call Center:

El Call Center canaliza las llamadas a través de agentes capacitados para gestionar diversos temas. El protocolo a seguir es el siguiente:

Acciones de anticipación:

- ✓ Revisar que los elementos (computador, teléfono, diadema) y los documentos para la atención estén disponibles.
- ✓ Conocer las novedades del servicio mientras se estuvo fuera de turno.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

En el contacto inicial:

- ✓ Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- ✓ Saludar al usuario diciendo "Buenos días/tardes/noches, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?".
- ✓ Establecido el nombre del usuario, dirigirse nuevamente a él por su nombre antecedido de "Señor", "Señora" y preguntar "¿En qué puedo ayudarle?"

En el desarrollo del servicio:

- ✓ Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- ✓ Esperar, sin interrumpir, a que el usuario termine de hablar antes de responder siguiendo el guion establecido.
- ✓ Si es preciso, informar al usuario qué pasó sigue en el proceso.

En caso de llamada en espera:

- ✓ Explicar al usuario por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- ✓ Antes de poner la llamada en espera, informarle que se le está solicitando permiso para hacerlo y esperar la respuesta.
- ✓ Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción al usuario de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después, si el usuario acepta la devolución de la llamada, debe pedírsele su número telefónico y, efectivamente, devolver la llamada.
- ✓ Cuando el usuario haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- ✓ Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

En la finalización del servicio:

- ✓ Verificar con el usuario que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- ✓ Retroalimentar al usuario con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- ✓ Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- ✓ Permitirle al usuario colgar primero.
- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Atención telefónica en conmutador y oficinas:

Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

Acciones de anticipación:

- ✓ Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, cómo transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- ✓ Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.

En el contacto inicial:

- ✓ **Contestar la llamada antes del tercer timbre.**
- ✓ Es importante saludar primero con frases como "Buenos días", "Buenas tardes", dar el nombre de la dependencia, el nombre del colaborador y enseguida ofrecer ayuda con frases como: "¿En qué le puedo ayudar?".

En el desarrollo del servicio:

- ✓ Escuchar con atención lo que necesita el usuario, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- ✓ Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que al usuario le quedó clara y llenó sus expectativas.
- ✓ En caso de que la solicitud no sea de competencia del colaborador, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- ✓ Si debe transferirse la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien sí va a atender al usuario.
- ✓ En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del usuario, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informará al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

En la finalización del servicio:

- ✓ Despedirse amablemente.
- ✓ Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

6.2.3. Protocolo de atención virtual

El protocolo de atención virtual integra todos los medios de servicio al usuario que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones.

Recomendaciones generales

- ✓ Cada colaborador es responsable del uso de [su cuenta de correo, chat o redes sociales dependiendo el rol que desempeñe](#), razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- ✓ El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la institución.
- ✓ Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

Acciones de anticipación:

- ✓ Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional -y no a un correo personal de un colaborador.
- ✓ Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- ✓ Analizar si la solicitud compete a Capital Salud; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al usuario.

En el desarrollo del servicio:

- ✓ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo "Asunto".
- ✓ En el campo "Para" designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- ✓ En el campo "CC" (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- ✓ Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que "yo sí contesté", lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- ✓ Empezar la comunicación con una frase como "Según su solicitud de fecha..., relacionada con..." o "En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con..."
- ✓ Escribir siempre en un tono impersonal.
- ✓ Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- ✓ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar mal-entendidos o confusiones.
- ✓ No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- ✓ Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el usuario de forma clara y precisa.
- ✓ Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

- ✓ Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer, además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

En la finalización del servicio:

- ✓ Asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico. Recordar usar las plantillas de firma.
- ✓ Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en "Enviar". Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la institución en quien recibe el correo electrónico.

Atención en Chat

Acciones de anticipación:

- ✓ Verificar el estado de los equipos antes de empezar (diademas, computador, acceso a internet).
- ✓ Tener a mano el material institucional de apoyo de las respuestas.

En el contacto inicial:

- ✓ Empezar el servicio al usuario lo más pronto posible después de que éste acceda al chat, y evitar demoras o tiempos de espera no justificados.
- ✓ Responder las preguntas por orden de entrada en el servicio.
- ✓ Una vez se acepte la solicitud en el chat, saludar diciendo: "Buenos días/tardes, soy (nombre y apellido) y preguntar el nombre y el correo electrónico del interlocutor.
- ✓ Enseguida, preguntar "¿En qué le puedo ayudar?".

En el desarrollo del servicio:

- ✓ Una vez hecha la solicitud, se debe analizar su contenido y establecer si la pregunta, por el tema planteado o la complejidad de la respuesta, desborda las posibilidades de uso del chat. De ser así, informarlo al usuario con el siguiente guion: "Le ofrezco disculpas pero su solicitud no procede por este medio. Lo invito a presentarla por (y se le da la opción para que proceda). **De lo contrario brindar la información requerida por el usuario.**
- ✓ Si la solicitud no es clara, conviene preguntar algo del tipo: "¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?" "¿Me puede facilitar algún dato adicional?"
- ✓ Verificar si ha entendido, poniéndolo en sus propias palabras, y confirmar con el usuario si es correcta esa versión.
- ✓ Una vez entendida la solicitud, buscar la información, preparar la respuesta e informar al usuario que esta tarea puede llevar un tiempo. Para ello se puede utilizar una frase como: "Por favor, espere un momento mientras encuentro la información que necesita".
- ✓ Si la pregunta que ha formulado el usuario es muy compleja, o hace falta tiempo para responder durante el horario del chat, conviene enviar un mensaje: "Para responder su consulta, se necesita tiempo adicional. Si le parece bien, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico o por el medio que usted indique".

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

- ✓ Si la comunicación se corta, elaborar la respuesta después y enviarla a la dirección informada por el usuario.

En la finalización del servicio:

- ✓ Al finalizar, enviar un mensaje de cierre al usuario para comprobar que entendió la respuesta.
- ✓ Una vez se haya confirmado que el usuario está conforme con la respuesta, hay que despedirse y agradecerle el uso del servicio.

Copia No Controlada

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

7. CULTURA DE SERVICIO

La cultura de servicio en Capital salud esta entendida como el conjunto de valores y costumbres que comparten las personas que integran la empresa, en cuanto a la forma en la que suplen las necesidades y generan valor social a los afiliados.

Los elementos claves que inciden en el servicio y las estrategias para crear y mantener una cultura centrada en el afiliado las encontramos a continuación:



7.1. Metodología de aplicación del modelo.

Teniendo en cuenta el tipo de servicio prestado por Capital Salud, se establecen las siguientes acciones enfocadas en sensibilizar la cultura de servicio:

Multiplicación de información: Generar Directrices notificadas de forma semanal al **equipo de supervisores** para que posteriormente sean retroalimentadas a los colaboradores de cara al usuario, uno a uno. Lo anterior permite actualizar al equipo en direccionamientos, linealidad de la información.

Reentrenamiento: Talleres y capacitaciones grupales e individuales enfocados a realizar acompañamiento a la línea de frente de acuerdo a los procesos más débiles evidenciados mediante medición de competencias, obedece a la parte práctica de los procesos, reentrenamiento uno a uno en jornada laboral.

Diagnóstico para el mejoramiento continuo: A través de aplicación de matriz de competencias que permite focalizar de forma numérica los aspectos que fallan en la operatividad del analista. A partir del reconocimiento de las falencias, se procede al refuerzo individualizado o grupal.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

Medición de indicadores: Tablero de control que deben alimentar el analista formador para que el profesional cuantifique la curva de aprendizaje servicio al cliente, de los asistentes a talleres. Los resultados son obtenidos a través de pruebas previas aplicadas.

Coordinación de reuniones mensuales: A través de todas las áreas de la empresa, actualizando información para así mismo multiplicarla a los actores de servicio al cliente.

Formación de competencias: Proceso enfocado a garantizar la formación de competencias en analistas multiplicadores de información, proceso liderado por profesional de capacitación.

Construcción material de capacitación: Enfocado a generar guías, manuales y presentaciones que permitan garantizar el aprendizaje del equipo de servicio al cliente en acompañamiento con profesional de capacitación.

Apoyo línea de frente: El analista formador debe mantener actualizado frente a la operación para no olvidar la parte práctica del trabajo día a día. Esto permite afianzar su conocimiento y garantizar aprendizaje a través de la experiencia.

7.1.1. Técnicas para el seguimiento y evaluación del modelo

La evaluación del modelo de atención al afiliado de capital salud se desarrolla principalmente a través del seguimiento y análisis de indicadores clasificados en cinco tipos:

- ✓ Indicadores de medición para servicio al cliente.
- ✓ Indicadores de capacitación.
- ✓ Indicadores de Peticiones, Quejas y Reclamos
- ✓ Indicadores de participación social
- ✓ Indicadores de encuestas de satisfacción.

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE DE INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR
Eficacia	Capacidad instalada	# afiliados esperados/Afiliados asistentes
Eficacia	Capacidad instalada	# Afiliados atendidos/# de transacciones por afiliado
Eficacia	Capacidad instalada	# Afiliados atendidos/# de analistas contratados por PAU
Eficiencia	Margen de error	# de autorizaciones generadas/número de autorizaciones reversadas por error del Analista.
Eficiencia	Actualizaciones de datos del afiliado	# de afiliados atendidos/# de afiliados a los que se les realiza actualización de datos
Efectividad	Formación recurso humano	#de analistas capacitados/# de analistas contratados

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE DE INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR
Efectividad	Formación recurso humano	# analistas capacitados / # de analistas evaluación y aprobados
Satisfacción	Tasa de PQRD en el régimen subsidiado * 10.000 afiliados	Total de PQRD del régimen subsidiado en el periodo evaluado/Número de afiliados del régimen subsidiado en el periodo evaluado * 10.000
Satisfacción	Porcentaje de participación de PQRD por restricción en el acceso a los servicios de salud para el régimen subsidiado	Número PQRD por restricción en el acceso a los servicios de salud del régimen subsidiado/Total PQRD del régimen subsidiado en el periodo * 100
Satisfacción	Porcentaje de participación de PQRD por fallas en la afiliación, dentro del macromotivo restricción de acceso a los servicios de salud para el régimen subsidiado	Número PQRD por fallas en la afiliación para el régimen subsidiado/Total PQRD por restricción en el acceso a los servicios de salud en el régimen subsidiado * 100
Satisfacción	Porcentaje de participación de PQRD por demoras en la autorización, dentro del macromotivo restricción de acceso a los servicios de salud para el régimen subsidiado	Número PQRD por demoras en la autorización para el régimen subsidiado/Total PQRD por restricción en el acceso a los servicios de salud en el régimen subsidiado, en el periodo * 100
Satisfacción	Porcentaje de participación de PQRD por falta de oportunidad en la atención, dentro del macromotivo restricción de acceso a los servicios de salud para el régimen subsidiado	Número PQRD por falta de oportunidad en la atención para el régimen subsidiado/Total PQRD por restricción en el acceso a los servicios de salud en el régimen subsidiado, en el periodo * 100
Eficacia	Indicador de oportunidad de casos escalados a otras áreas	Nº de PQR respondidas dentro de los plazo/Total de PQR totales radicadas a otra área

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE DE INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR
Eficacia	Cumplimiento plan de mejoramiento	$\frac{\text{Nº de acciones implementadas del plan de mejoramiento}}{\text{Total de acciones propuestas en el plan}}$
Eficacia	PQR Solucionadas a tiempo	$\frac{\text{No de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes tramitados y solucionadas a tiempo}}{\text{Total peticiones, quejas, reclamos y solicitudes recibidos por la EPS-S}} * 100$
Eficacia	PQR cerradas	$\frac{\text{No de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes con seguimiento y cierre}}{\text{Total peticiones, quejas, reclamos y solicitudes solucionadas por la EPS-S}} * 100$
Eficacia	PQR devueltas por no cumplir con requisitos de calidad	$\frac{\text{Nº de PQR devueltas por no cumplir con los requisitos de calidad}}{\text{Total de PQR respondidas}}$
Eficacia	PQR reabiertas por entes de control	$\frac{\text{Nº de PQR reabiertas por entes de control}}{\text{Total de PQR respondidas}}$
Indicador de participación social	Proporción de Participación de afiliados en la asociación	$\frac{\text{Total de Afiliados activos que pertenecen a la Asociación de afiliados}}{\text{Total de afiliados afiliados activos de la EPSS}} * 100.$
Indicador de participación social	Cumplimiento en asesoría y asistencia técnica	$\frac{\text{No de reuniones de Asesoría y asistencia técnica con la Asociación de afiliados realizadas}}{\text{Las programadas y/o solicitadas}} * 100.$
Indicador de participación social	Cumplimiento de reuniones de la asociación de afiliados	$\frac{\text{No de reuniones realizadas con la Asociación de afiliados}}{\text{Total de reuniones programadas}} * 100$
Indicador de participación social	Participación social y servicio al usuario	$\frac{\text{Número de actividades de participación social donde la EPSS participa}}{\text{Numero de actividades convocadas programas}} * 100.$

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE DE INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR
Encuestas satisfacción	Percepción del afiliado	Total de Encuestas aplicadas/Total encuestas programadas
Porcentaje de afiliados satisfechos	Percepción del afiliado	Total de encuestados que manifiestan estar satisfechos con Capital Salud EPS-S/Total de encuestados

Copia No Controlada

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022


7.1.2. Planes de Acción de Mejoramiento Continuo

Enfocado en el cumplimiento de los objetivos del presente modelo son establecidos planes de acción de mejoramiento continuo, enfocados en el logro de la satisfacción de los usuarios.

Los planes de acción establecidos contemplan objetivo, responsable, actividades a ejecutar, entregables, cronograma de ejecución y seguimiento dentro de otros aspectos.

Buscando la efectividad de los planes de acción de mejoramiento se contemplan dentro del plan la utilización de las siguientes herramientas de calidad para el análisis de causas:

- Lluvia de ideas.
- Cinco porque
- Diagrama causa efecto
- Análisis causal
- Plan de acción

	FORMATO DE MEJORAMIENTO CONTINUO MACROPROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCESO DE DISEÑO Y MEJORAMIENTO CONTINUO DE PROCESOS	CÓDIGO F28-GC VERSIÓN V1.1-2015
---	---	--

PORTADA

- 1 [LLUVIA DE IDEAS](#)
- 2 [CINCO POR QUE?](#)
- 3 [DIAGRAMA CAUSA EFECTO](#)
- 4 [ANÁLISIS CAUSAL](#)
- 5 [PLAN DE ACCIÓN](#)

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

8. IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO

8.1. Planificación

En esta etapa se desarrollan acciones puntuales que tienen como propósito, asegurar la implementación, entre ellas se destacan:

- La divulgación del Modelo de Servicio que comunique la importancia del Servicio al usuario – cliente y la forma de llevarlo a cabo.
- La socialización a los Directivos para que conozcan y apoyen el Modelo de servicio y para que exista congruencia con los comportamientos asociados.
- La socialización con todos los colaboradores de la EPS-S.

La responsabilidad de la Planificación del modelo está liderada por la [Dirección Nacional del Servicio al Cliente, Atención al Usuario y Comunicaciones](#), desarrollando diferentes actividades para su socialización. Para ello se nombrará un [Coordinador de protección al Afiliado desde la Dirección General y de Servicio al Cliente en cada sucursal](#), para que sea parte de la red de servicio y realice seguimiento a la implementación del Modelo y al avance en el cumplimiento de los indicadores propuestos. Así mismo, se identificarán y responsabilizarán los líderes de los Ciclos de servicio y los Líderes de cada uno de los momentos de verdad, en cada una de las áreas.

8.2. Gestión

Es la fase que provee de elementos conceptuales y herramientas prácticas, aplicables a las personas y a los procesos, los cuales avanzarán a partir de la obtención de información de la caracterización de los [afiliados](#). Así mismo se contempla la revisión de la funcionalidad y usabilidad de los canales de servicio institucionales, la conformación de los portafolios de servicios ampliados (o internos, propios de cada área), el mejoramiento de la información del portafolio de trámites y servicios dispuestos para la ciudadanía, la definición de estándares para cada uno de los servicios, la aprehensión de los protocolos de servicio y el desarrollo de campañas enfocadas al fortalecimiento de la cultura de servicio institucional.

En esta fase, el [trabajo en equipo](#) con otras dependencias de la entidad juega gran relevancia, particularmente si hace parte de los procesos de inducción, reinducción, capacitación, y formación institucionales en lo que refiere al conocimiento del Modelo de servicio institucional, teniendo en cuenta sus pilares, estándares protocolos, etc. Así mismo la participación en las campañas institucionales de comunicación promoviendo los diferentes pilares del Modelo de Servicio, el uso de los medios de comunicación con los que cuenta la Entidad para realizar de manera permanente programas y estrategias de servicio.

8.3. Verificación

A través de las actividades realizadas en esta fase se mide y retroalimentan las distintas actividades desarrolladas en la fase de gestión. Para ello se establecen indicadores y se [utilizan instrumentos de](#) medición que facilitan la consecución de resultados que permitirán demostrar el cumplimiento y avance. [La Dirección Nacional del Servicio al Cliente, Atención al Afiliado y Comunicaciones](#), es responsable de la verificación del modelo, socializando de forma periódica su cumplimiento y avance.

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022

8.4. Mejoramiento

El Profesional de formación y desarrollo **con sus analistas**, reportará periódicamente los indicadores de Servicio y los resultados de los instrumentos que se solicite aplicar, con el propósito de poder brindar una retroalimentación de la evaluación externa que se esté recibiendo.

El Coordinador de Protección al Afiliado y de servicio al Cliente debe convocar a reuniones con cada uno de los supervisores de PAU para analizar cómo se están dando la atención y como pueden mejorarse cada uno de los momentos de verdad. De manera permanente se deben estar monitoreando y promulgando los avances en la implementación del Modelo de atención al afiliado - cliente y ser cotejados con las acciones de mejoramiento que se formulen en la Entidad a través del instrumento de plan de mejora.

Copia No Controlada

ELABORÓ/MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Juli Castillo/Nicolás Ávila Cargo: Profesional Especializado Línea de Frente. Profesional Especializado Call Center Fecha: Diciembre de 2022	Yidney Isabel García/Carlos Mosquera. Director Nacional de Atención al Afiliado/ Profesional en Estrategia y Planeación. Diciembre de 2022	Yidney Isabel García Director Nacional de Atención al Afiliado Diciembre de 2022