



**PROCEDIMIENTO VISITAS
PROMOTORAS SOCIALES**

**Código: PO-SIAU-VPS-
29**

Versión: 1.1

Fecha: 08/10/2020

PROCEDIMIENTO VISITAS PROMOTORAS SOCIALES A LOS CENTROS DE ATENCIÓN

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	13/09/2017	
2	08/10/2020	Se actualizo el alcance, la metodología



PROCEDIMIENTO VISITAS PROMOTORAS SOCIALES

**Código: PO-SIAU-VPS-
29**

Versión: 1.1

Fecha: 08/10/2020

1. OBJETIVO.

Educar y comunicar a los usuarios de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias, en lo referente a la prestación de servicios, la medición de satisfacción y los deberes y derechos.

2. ALCANCE.

Aplica para todos los usuarios de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias y a la ciudadanía en general.

3. USUARIOS:

A todo el equipo de Promotoras Sociales de la oficina de Atención al Ciudadano que realiza las visitas.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

Todos los procedimientos y actividades referentes a los usuarios de la ESE. Hospital Local Cartagena de Indias, se fundamenta en protocolos institucionales definidos en el manual de Atención e Información y Atención al Ciudadano basado en la misión, políticas y principios corporativos de la institución.

Esta atención se realiza a través de visitas semanales según el cronograma de trabajo previamente establecido por parte del recurso humano designado al área de atención al ciudadano de la ESE con el fin de realizar las siguientes actividades:

- Socialización del portafolio de servicios, Deberes y Derechos a los usuarios en la sala de espera en cada uno de los Centro de atención.
- Orientación a los usuarios de las redes de prestación de servicio institucional de sus EPS y Distrital.
- Aplicación de un número de encuestas definidas por una muestra estadística por servicios en cada uno de los Centro de Atención, para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y elaborar los planes de mejoramiento.



**PROCEDIMIENTO VISITAS
PROMOTORAS SOCIALES**

**Código: PO-SIAU-VPS-
29**

Versión: 1.1

Fecha: 08/10/2020

- Apertura del Buzón de Sugerencia con sus respectivas actas y cuantificación de PQRSDf.
- Remisión de los PQRSDf al área de atención al ciudadano
- Informe y resultado de medición de satisfacción a las áreas y a usuarios.

5. PROCEDIMIENTO.

DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	REGISTROS
<ul style="list-style-type: none">• Elaboración cronograma de visita.	Profesional Universitario Coordinadora área de atención al ciudadano	Capacidad instalada y horarios de atención de los centros de salud	Cronograma de trabajo
<p>PLANEACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none">• Preparación y entrega material a utilizar durante la visita.• Agenda de temas a socializar.• Reunión con el equipo de trabajo de la oficina.	Coordinadora de Atención al Ciudadano.	Manual de Atención e Información y Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none">• Cronograma de visita• Encuestas diligenciadas• Formato de actas apertura de buzón• Formato de registro diario aplicación de encuestas• Formato



**PROCEDIMIENTO VISITAS
PROMOTORAS SOCIALES**

**Código: PO-SIAU-VPS-
29**

Versión: 1.1

Fecha: 08/10/2020

			control de asistencia capacitación. <ul style="list-style-type: none">• Formato de PQRSDf
EJECUCIÓN <ul style="list-style-type: none">• Presentación ante el Coordinador o Enfermera Jefe del Centro de Atención.• Focalización de los usuarios en sala de espera.• Exposición del tema agendado.• Aplicación encuestas de satisfacción por servicio.• Apertura buzónes de sugerencias.• Recolección de los formatos (PQRSDf) diligenciados por los usuarios.• Elaboración Actas de apertura de buzón.• Registro de asistencia.• Socialización de medición de satisfacción	Equipo de Promotoras		<ul style="list-style-type: none">• Listado asistencia de usuario• Actas apertura de buzón.• Formatos PQRSDf• Encuestas diligenciadas• Cronograma• Registro asistencia diario firmado por el Coordinador



**PROCEDIMIENTO VISITAS
PROMOTORAS SOCIALES**

**Código: PO-SIAU-VPS-
29**

Versión: 1.1

Fecha: 08/10/2020

<p>EVALUACIÓN SEGUIMIENTO CONTROL</p> <ul style="list-style-type: none">• Revisión de cumplimiento todas las actividades.• Análisis de resultados• Retroalimentación al equipo de Promotoras Sociales.• Plan de mejora.	<p>Y</p>	<p>Coordinadora de Atención al Ciudadano. Profesional Universitario</p>	<p>Acta reunión de evaluación.</p>
---	-----------------	---	------------------------------------

Realizó	Revisó	Aprobó