

	INSTRUCTIVO DE EXPERIENCIAS MEMORABLES (ATENCIÓN AL USUARIO)	Código: AU-I-001
		Versión: 01
		Fecha: SEPTIEMBRE 2026

1. OBJETIVO:

Asegurar la satisfacción de los usuarios, a partir de la identificación de sus necesidades y expectativas, promoviendo el uso de los canales de comunicación, virtuales y presenciales, definiendo rutas de atención que garanticen el acceso de los usuarios y sus familias a los servicios, e implementando acciones que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todos los usuarios de BELLO SALUD, así como para todos los colaboradores que intervienen en la prestación del servicio, especialmente asesores integrales de servicio.

3. RESPONSABLES:

El Analista de Experiencias Memorables es el responsable de la estandarización, implementación y mejorar el proceso.

Los coordinadores son responsables por la ejecución del proceso en cada una de las sedes a su cargo.

4. ENFOQUE DIFERENCIAL:

El procedimiento se debe aplicar sin diversidad de raza, género, sexo y/o edad de la población atendida con el fin de fortalecer la experiencia de servicio obtenida por los usuarios de BELLO SALUD en los distintos canales de atención: telefónico, presencial y/o virtual, para propiciar una mejor interacción entre los usuarios y los colaboradores que intervienen en la atención al usuario desde lo administrativo hasta lo asistencial, garantizando el cumplimiento de los derechos y deberes que le asisten al usuario.

5. GENERALIDADES

- **Política de prestación de servicios y humanización:** Atención centrada en el usuario y familia, cumplimiento de deberes y derechos. Atención humanizada basada en los valores institucionales (Compromiso, Respeto, Solidaridad, Coherencia).

- **Atributos del servicio:** Confiable, amable, digno, efectivo y oportuno.
- **Mecanismos de acceso y atención:** Información clara sobre tarifas y copagos; uso de turneros o atención por orden de llegada con prioridad a población preferencial (PAC, adultos mayores, embarazadas, personas con discapacidad, etc.).
- **Identificación y seguridad:** Identificación redundante del paciente con mínimo 2 identificadores (protocolo PT-SPA-04). Identificación de riesgos como caídas, aislamiento o pacientes agresivos.
- **Tiempos meta de atención:** Definición de tiempos específicos para atención presencial (ej. confirmación de citas < 15 min) y virtual (ej. trámites a un clic < 4 días).
- **Canales de atención:** Telefónica, presencial (con momentos de verdad como actitud, presentación personal y orden del espacio de trabajo) y virtual (identidad visual, lenguaje institucional).
- **Manejo de situaciones específicas:** Asesoría en inconvenientes de acceso mediante Gestores de Experiencias Memorables o Supervisores Operativos. Lineamientos para la escucha activa, manejo de usuarios conflictivos (identificación de fases emocionales) y mecanismos para guardar la privacidad.
- **Participación y satisfacción:** Manejo de PQRSFD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias). Medición del nivel de satisfacción mediante encuestas (PR-EMU-07) y buzones. Divulgación de derechos y deberes.

5.1. Talento humano que participa de las actividades esenciales

Descripción	Cantidad
• Analista de Experiencias Memorables • Líder de Planeación Estratégica • Líder de Mejoramiento Continuo • Coordinadores (de sede, de Gestión del Riesgo, de Promoción y Mantenimiento, Gestión odontológica, Apoyo Diagnóstico) • Agentes de call center • Asesores integrales de servicio • Supervisor operativo	Según necesidad

- Comité de Ética.

5.2. Equipos Biomédicos (En los casos que aplique)

No aplica

5.3. Medicamentos y dispositivos médicos (En los casos que aplique)

No aplica

5.4. Otros insumos requeridos (En los casos que aplique)

No aplica

6. DESCRIPCIÓN DEL PASO A PASO

No.	Actividades Esenciales	Responsable
1	Planeación estratégica: Identificar objetivos, ejes de acreditación y estrategias.	Analista de Experiencias Memorables / Líder de Planeación Estratégica / Líder de Mejoramiento Continuo.
2	Establecer los recursos: Identificar recursos humanos, físicos, técnicos y financieros basados en criterios de habilitación y acreditación.	Analista de Experiencias Memorables.
3	Planeación táctica del proceso: Elaborar presupuesto, identificar cambios necesarios, revisar documentación, identificar necesidades de usuarios, planear capacitación, canales de acceso y cronogramas de participación ciudadana y comité de ética.	Analista de Experiencias Memorables.
4	Definición de modalidades de atención y documentación: Definir modalidades, procedimientos e	Analista de Experiencias Memorables.

	instructivos para atención con calidad, seguridad y humanización.	
5	Egreso y post consulta: Estandarizar actividades garantizando continuidad y oportunidad (redes de direccionamiento, página web).	Analista de Experiencias Memorables / Coordinadores de Gestión (Riesgo, Promoción, Odontología).
6	Canales de acceso: Definir, hacer seguimiento y mejorar canales telefónico, presencial y virtual.	Analista de Experiencias Memorables / Coordinadores (Apoyo Diagnóstico, Riesgo, Promoción, Odontología).
7	Desarrollo de atenciones: Aplicar procedimientos para registro, ingreso, atención y egreso en las diferentes modalidades.	Analista de Experiencias Memorables.
8	Satisfacción del usuario: Monitorear permanentemente a través de gestión de PQRSFD, encuestas, participación ciudadana y comité de ética.	Agentes de Call Center / Asesores Integrales de Servicio.
9	Autocontrol del proceso: Verificar cumplimiento analizando PQRSFD, resultados de encuestas y sugerencias para abrir acciones de mejora.	Analista de Experiencias Memorables / Supervisor Operativo / Coordinador de Sede.
10	Informes: Elaborar informes trimestrales para Gerencia y Secretarías de Salud (incluye encuestas, sugerencias, PQRSFD, acciones del comité de ética, etc.).	Analista de Experiencias Memorables / Coordinador de Sede.
11	Comité de Ética: Verificar constitución y vigencia, hacer seguimiento a cronograma, actas y tareas.	Analista de Experiencias Memorables.
12	Gestión de riesgos: Revisar, analizar y gestionar riesgos del proceso semestralmente.	Analista de Experiencias Memorables.
13	Indicadores: Seguimiento y gestión mensual de indicadores en la herramienta institucional (Almera).	Analista de Experiencias Memorables / Coordinador de

	INSTRUCTIVO DE EXPERIENCIAS MEMORABLES (ATENCIÓN AL USUARIO)	Código: AU-I-001
		Versión: 01
		Fecha: SEPTIEMBRE 2026

		Sede.
14	Gestión de planes de mejora: Analizar y gestionar oportunidades de mejora de auditorías y procesos de verificación en Almera.	Analista de Experiencias Memorables / Coordinador de Sede.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Resolución 3100 de 2019.
- Manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario de Colombia.
- (El documento también lista anexos como: PRG-HUM-01, PT-SPA-04, PR-EMU-07, PR-EMU-04, PR-EMU-06, PR-EMU-03)

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Cambio	Descripción del cambio	Elaborado / Revisado	Aprobación
01	septiembre 2026	Creación del Documento.	Lider SIAU/ Calida	Gerencia.