MANUAL DE EXPERIENCIA Y RELACIÓN CON EL USUARIO

INTRODUCCIÓN

Mutualser es una entidad de economía solidaria cuya misión es mejorar la calidad de vida de sus asociados, afiliados y su talento humano, desarrollando un modelo de gestión de salud integral. Inspirada en los principios de la solidaridad, adhesión voluntaria, educación permanente, participación, transparencia, integración y ayuda mutua, la prestación de sus servicios se basa en una atención al usuario con sensibilidad social, empatía y vocación de servicio.

El Sistema de Información y Atención al usuario comprende un conjunto de estrategias diseñadas para contribuir a la toma de decisiones que conlleven al mejoramiento de los servicios que se ofrecen a los usuarios, en el marco de sus derechos y deberes, a través de la construcción de canales y medios presenciales, telefónicos y virtuales que garanticen la protección de los usuarios y la satisfacción de las necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias.

Estos servicios conforman el componente por medio del cual mutualser garantiza la interacción con sus afiliados, generando espacios de participación y escucha activa y propende al mejoramiento continuo de sus procesos misionales.

En este manual se desarrollan los aspectos más relevantes relacionados con el sistema de información y atención al usuario; involucrando, además, estrategias específicas de información, educación y comunicación, que tienen como objeto satisfacer necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias de los usuarios.

OBJETIVO GENERAL

Describir el modelo de experiencia del cliente de mutualser EPS, en el marco del sistema de Información y atención al usuario en todos los canales de atención de mutualser.

ESPECIFICOS

- Describir el modelo de experiencia y relacionamiento con el usuario de mutualser.
- Describir los canales de atención de mutualser eps
- Describir la metodología de segmentación para la fidelización de los usuarios
- Establecer mecanismos que permitan la recolección sistemática de la experiencia de los usuarios sobre la calidad de los servicios recibidos por mutualser y su red de servicios.
- Generar espacios de participación social
- Describir los aspectos relacionados con la cultura de servicio de mutualser eps
- Promover el mejoramiento continuo de los momentos de verdad de la atención en mutualser eps, promoviendo la calidad, integralidad y humanización.
- Disponer mecanismos de recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y/o Comentarios a través de canales accesibles a los afiliados.

VIGILADO Supersalud

GLOSARIO

Modelo de experiencia y relación con el usuario: Comprende la forma en que se organizan los procesos, procedimientos y actividades para ofrecer al usuario una experiencia de atención sin tanta vuelta. Integra además los recursos técnicos, tecnológicos, humanos, políticas y protocolos que determinan la relación con el usuario.

Atención presencial: Se refiere a la ofrecida en la comunidad y en las oficinas de atención al usuario de mutualser, en donde afiliados, particulares, prestadores, empleadores o demás grupos de interés, solicitan información, educación o atención.

Atención telefónica: Se refiere a la ofrecida a través de la Línea Permanente de Atención al Usuario (018000), #603 o a través de las líneas institucionales, en donde afiliados, particulares, prestadores, empleadores o demás grupos de interés, solicitan información, educación o atención.

Atención virtual: Se refiere a la ofrecida a través del portal web Zona SER, la página web www.mutualser.org y Zona SER afiliado, en donde afiliados, particulares, prestadores, empleadores o demás grupos de interés, solicitan información, educación o atención.

Empatía: Es la habilidad social de percibir en un contexto común, lo que otro individuo puede sentir. Es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, para comprender su comportamiento y la forma como la otra toma decisiones.

Oportunidad: Se refiere a la prestación del servicio en el tiempo requerido por el usuario y según sus expectativas, caracterizándose por la agilidad, rapidez y eficacia tanto de información como de gestión.

Política de atención al usuario: Hace referencia a los estándares de las actividades operacionales que se deben garantizar para la atención al usuario. Proporciona claridad cuando se trata de asuntos y actividades que son fundamentales para la ejecución de los procesos, procedimientos, responsabilidades legales y requisitos normativos a cumplir.

Solución al primer contacto: Servicio entregado al usuario en su primera interacción con mutualser virtual, telefónica o presencialmente.

Promesa de servicio: Es la declaración formal de compromiso corporativo informado al usuario al momento de la atención, cuyo resultado es la entrega del servicio requerido, de acuerdo con los elementos de servicio y a la oportunidad y características propias del servicio solicitado.

Servicio efectivo: Es aquel que responde a las necesidades y solicitudes de los usuarios al primer contacto con la atención o dentro de la oportunidad entregada en la promesa de servicio

Manual de Buenas Prácticas de Atención al Usuario: Documento guía dirigido a todos los funcionarios de mutualser relacionados de manera directa con el servicio y la atención al usuario. Describe las buenas prácticas de atención y los principales fundamentos que se consideran deben ser conocidos por todos los funcionarios y colaboradores, así como los procedimientos y protocolos que deben ser adoptados y aplicados de forma permanente.

1. MODELO DE EXPERIENCIA Y RELACIÓN CON EL USUARIO

El modelo de experiencia y relación con el usuario de mutualser permite la integralidad de los procesos y procedimientos, identificando al usuario como el eje central de las operaciones desarrolladas para garantizar experiencias de servicio sin tanta vuelta.

Objetivos:

- Mejorar la experiencia del usuario, a través de una atención segura, humanizada y con calidad.
- Generar cultura de servicio en colaboradores y prestadores
- Promover la solución al primer contacto con el usuario
- Garantizar el cumplimiento de la promesa de servicio
- Promover el uso de mecanismos de atención telefónicos y virtuales que faciliten el acceso a los servicios.
- Garantizar la información y orientación efectiva a los usuarios a través de la capacitación, competencia y conocimiento de procesos y procedimientos estratégicos, misionales y de apoyo.
- Homogeneizar la atención presencial al usuario en todas las oficinas de mutualser.
- Desarrollar actitudes de éxito caracterizadas por el buen trato al usuario.
- Capacitar, facilitar el apoyo y mejorar las relaciones humanas de los colaboradores.
- Promover la empatía hacia el usuario, reconociendo sus necesidades psicosociales y garantizando la promoción y buen uso de los servicios de salud.
- Incentivar el uso sistemático de mecanismos que permitan la recolección sistemática de la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios.
- Garantizar el cumplimiento de la Política de atención al usuario de mutualser.

¿QUÉ ES LA EXPERIENCIA DE USUARIO

Comprende el conjunto de factores y elementos relativos a la interacción con el usuario durante la atención, cuyo resultado es la percepción positiva o negativa del servicio recibido.

El modelo de atención busca mejorar la experiencia del usuario, ordenando las prácticas de atención de acuerdo con una política de atención al usuario. Ha sido construido para

VIGILADO Supersalud

organizar y coordinar los recursos técnicos, tecnológicos y humanos, con el fin de garantizar a los usuarios que accedan a servicios seguros y humanizados. Busca además armonizar y facilitar la operación efectiva de los servicios de atención al usuario.

Una experiencia se constituye en cualquier interacción con el usuario. Sus determinantes son:

Recurso humano: Comprende a todas las personas que interactúan con el usuario en la EPS, IPS o comunidad.

Recurso tecnológico: hace referencia a las condiciones tecnológicas y sistema de información, que garantizan la operación efectiva del servicio 24/7.

Recursos técnicos: se refiere a los procedimientos que se ejecutan durante el momento de la atención, ya sea presencial, telefónica o virtual.

Política de atención al usuario: hace referencia a los estándares que Mutual SER se ha planteado para garantizar el cumplimiento de su estrategia de servicio.

Protocolos de atención al usuario: comprende las buenas prácticas de atención al usuario y los comportamientos esperados durante la interacción con los usuarios.

La gestión de la experiencia del usuario va más allá que los enfoques tradicionales de mejora del servicio al cliente, que se concentran solamente en aspectos superficiales de la interacción como sonreír, atender el teléfono rápido, ser amable etc., abordando la atención de manera integral y considerando todos los elementos descritos como determinantes de la experiencia total del usuario.

Consiste en que el servicio, los colaboradores, procesos, tecnologías y cultura estén alineados con todos estos puntos de contacto, para satisfacer de la mejor manera posible a los usuarios, sobre la base de lo que resulta más importante y valioso para ellos.

En el preciso instante en que el usuario se pone en contacto con nuestro servicio y sobre la base de este contacto se forma una opinión acerca de la calidad de este, *surgen los momentos de verdad.* Estos son aquellas interacciones (como la entrega de una solicitud de servicio, una nueva afiliación o la promesa de entrega de un servicio) cuando los usuarios invierten una alta carga emocional en el resultado. El manejo impecable de estos

momentos requiere respuestas razonadas y cuidadosas que pongan de primero las necesidades emocionales del usuario, antes que las necesidades de la organización o los procesos.

Sin embargo, un momento de la verdad no necesariamente lo determina el contacto humano. Cuando el usuario llega al lugar del servicio y entra en contacto con cualquier elemento de la empresa (oficinas, página web, línea permanente de atención al usuario, etc.), es también un momento de la verdad.

El usuario desconoce las estrategias, procesos, sistemas, áreas, problemas y éxitos de la organización, sólo conoce lo que la empresa hace por él en ese momento y a partir de

ello, califica la calidad y satisfacción con el servicio. Es por eso, que el Modelo de experiencia del usuario basa su estrategia en la solución de las necesidades del usuario, al primer contacto.

Cuando las necesidades del usuario no son satisfechas en un momento de la verdad, se le conoce como **momento crítico de verdad**. Los momentos de verdad no se presentan al azar, generalmente ocurren en una secuencia lógica y medible, lo que permite identificar con precisión las mejoras requeridas para proporcionar los servicios.

A continuación, se presenta el **mapa o ruta de experiencia del usuario de mutualser eps**, donde se evidencian los momentos de verdad:



Esta ruta comprende desde que el usuario percibe la necesidad de acceder a un servicio hasta que lo utiliza. Esta, se activa cada vez que un usuario interactúa a través de cualquier canal de atención.

Cada momento de verdad aquí descrito debe garantizar unos estándares a cumplir, que determinen una norma de acción, los hábitos que el funcionario debe aplicar, los procedimientos y protocolos a cumplir para logara la mejor experiencia del cliente.



¿Cómo se segmenta la población en mutualser para fidelizar y generar lealtad?

La definición del público objetivo es fundamental a la hora de construir rutas de experiencia en mutualser EPS. En este sentido, el marketing siempre comienza con la segmentación y focalización, basándose en la compresión del mercado para identificar la proporción de la población a la cual dirigimos nuestros esfuerzos y estrategias de atención.

La segmentación de los afiliados de mutualser eps se realiza con un enfoque multidimensional, donde se tienen en cuenta cuatro métodos fundamentales: geográfico, demográfico, psicográfico y conductual. Con base a esto se definen segmentos de usuarios con características comunes para saber cómo debe ser el relacionamiento, qué tipo de información entregar y a través de que canales de atención.

Para llevar esto a cabo se recopilan características de los usuarios con variables claves, a través de los diferentes sistemas de información. Después de consolidar la información se construyen los segmentos para los que se definieron campañas de información enfocadas en orientar, educar y fidelizar a los usuarios. Lo cual se evidencia en el siguiente diagrama: Adicionalmente, para llevar a cabo una mejor gestión de experiencia de los clientes, también se deben comprender sus necesidades, expectativas e inquietudes. Para esto, mutualser utiliza la herramienta de identificación del perfil del cliente a partir de sus emociones y contexto (Buyer Persona).

Esta herramienta permite comprender de manera más clara la conducta del cliente, sus motivaciones al seleccionar un tipo de servicio o canal de atención y sus sentimientos y, de esta manera, ofrecer experiencias personalizadas. Ayuda además a determinar el tipo de contenidos que se necesita emitir para lograr los objetivos.

Entre más perfiles del cliente se logren construir, más específicas y personalizadas pueden ser las atenciones y campañas de marketing.

Teniendo mapeada la experiencia del cliente, incluyendo momentos críticos de verdad y conociendo no solo la población objetivo sino el perfil específico del cliente según sus condiciones emocionales y contexto, ¿cómo mutualser identifica la percepción del cliente frente a la experiencia vivía?



Recopilar la opinión de los clientes, analizar los datos, distribuirlos y tomar decisiones acertadas para mejorar la experiencia del cliente es el objetivo principal del proceso de Escucha activa del cliente.

Recolectar información de las interacciones de los clientes le permite a mutualser eps comprender los puntos clave acerca de lo que piensan y sienten sus afiliados. Para esto, se recolectar comentarios a través de diferentes fuentes como llamadas personalizadas, encuestas automatizadas, redes sociales y PQRD, lo cual permite tener aterrizar y comprender ampliamente la experiencia del cliente. Esto a su vez, ayuda a mejorar los servicios, fidelizar y fomentar su lealtad de los afiliados.

2. LA INFORMACIÓN A NUESTROS USUARIOS

Describe los medios y mecanismos a través de los cuales los actuales y potenciales afiliados, conocen sus derechos y deberes, la red ser servicios y los mecanismos para el acceso.

¿QUÉ INFORMACIÓN SE OFRECE?

- Plan de beneficios en salud
- Tecnologías en salud
- Servicios que se ofrecen en las oficinas de atención al usuario
- Servicios que se ofrecen en la Línea Permanente de Atención al Usuario
- Servicios a los que se accede a través de canales virtuales
- Red de servicios
- Programas de promoción y prevención
- Deberes y uso racional de servicios de salud
- Consentimiento informado y desistimiento a la afiliación o atención
- Mecanismos de acceso a las tecnologías en salud no incluidas en el Plan de beneficios
- Información sobre pagos compartidos
- Organismos y formas de participación social en salud.
- Mecanismos para interponer peticiones, quejas, reclamos y denuncias
- Conformación y funcionamiento de las asociaciones o alianzas de usuarios
- Funcionamiento del sistema de referencia y contrarreferencia de pacientes. Para ampliación de la información sobre este proceso, remitirse al Procedimiento para la Referencia y Contrarreferencia.
- Derecho a la libre escogencia de EPS

¿QUÉ TIPO DE ACCIONES SE EJECUTAN PARA OFRECER INFORMACIÓN A LOS USUARIOS?

Las acciones descritas a continuación se utilizan para informar y fidelizar a los usuarios:

- Disposición de información en página web
- Redes sociales
- Mensajes de texto
- Email marketing
- Llamadas personalizadas
- Llamadas automatizadas
- Canales de comunicación locales, regionales y nacionales

- *Entrenamiento y Capacitación a Alianzas De Usuarios Y Gestores Comunitarios:* Incluye capacitación sobre derechos del usuario, mecanismos de defensa y de participación social en salud, funciones y competencias de las entidades oficiales de control.

- *Capacitación a IPS:* Dirigido a trabajadores asistenciales y administrativos. Incluye talleres y entrenamientos que tienen como objetivo mejorar la atención que se les brinda a los usuarios, a partir de la formación en cultura de servicio.

- *Entrenamiento a los Colaboradores*: La organización capacita a sus colaboradores periódicamente sobre derechos del usuario, cultura de servicio, humanización en salud y estimula la implementación de protocolos de atención, a través de las herramientas de gestión del conocimiento

Campañas específicas por segmento de usuarios.

- Mensaje de bienvenida para afiliados nuevos.
- Mensaje de felicitación por motivo de cumpleaños.
- Mensaje de orientación acerca de la radicación de prestaciones económicas.
- Mensaje con información de red de servicios.
- Mensaje con información acerca de canales de atención.
- Mensaje con orientación acerca de marcación de finalización de relación laboral.
- Mensaje con orientación acerca del proceso de pago en salud para afiliados de régimen contributivo independientes.

¿CÓMO SE GARANTIZA LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIOS?

El enfoque centrado en el usuario como política institucional, guía la conducta y actitudes de nuestros colaboradores y es el eje central de nuestra cultura organizacional. Por ello, mutualser ha dispuesto los siguientes canales de atención:

Atención presencial: Comprende todas las acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios desde la oficina de atención al usuario, en las IPS y la comunidad.

Atención virtual: Comprende todas las acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios a través de nuestro portal web ZONA SER, página web y Zona Ser Móvil
Atención telefónica*:* Comprende todas las acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios a través de la Línea permanente de atención al usuario.

VIGILADO Supersalud

ATENCIÓN PRESENCIAL

Relación jerárquica y comunicación entre sedes.

Mutualser EPS cuenta con una oficina nivel central que se encarga de emitir directrices generales para la prestación del servicio, y oficinas a nivel regional y local (**remitirse a la estructura organizacional de la empresa**) distribuidas en las regiones donde mutualser está habilitada para operar (Bolívar, Atlántico, Magdalena, Sucre y Córdoba).

Las oficinas de mutualser cuentan con varios servicios de acceso a Internet y Datacenter, que permiten la conexión hacia el Sistema de Información; según el tipo de oficina así mismo será la infraestructura de Telecomunicaciones y Redes. A continuación, se explican los diferentes servicios:

- **Oficinas principales**: para el acceso a Internet se utiliza un canal de Internet dedicado simétrico y para el acceso al Datacenter donde esta nuestro Sistema de Información se hace a través de un canal MPLS. Ambos servicios a nivel de seguridad perimetral son protegidos por un Firewall instalado en cada oficina, pero cuando el acceso es hacia el Datacenter además de este Firewall en la oficina, hay otro Firewall que custodia el acceso al Sistema de Información, el cual valida que las redes que lleguen al sistema estén autorizadas y además se valida con un servicio de Directorio Activo para la autenticación de los usuarios hacia él sistema

- **Oficinas municipales:** para el acceso a Internet se utiliza varios medios de conexión según la cobertura por el proveedor de Internet en la zona, pueden ser: canal de Internet dedicado simétrico, Banda Ancha, si no hay servicio empresarial nos toca utilizar Modem 4G y para el acceso al Datacenter se hace a través de la implementación de un túnel VPN IPsec. Cuando el acceso es hacia el Datacenter hay un Firewall que custodia el acceso al Sistema de Información, el cual valida que las redes que lleguen

al sistema estén autorizadas y además se valida con un servicio de Directorio Activo para la autenticación de los usuarios hacia él sistema.

- Para asegurar la comunicación entre las sedes, se cuenta con correo institucional Outlook de office y la herramienta Teams.

Oficinas de atención al usuario

Se cuentan con 111 oficinas de atención al usuario distribuidas en las cinco regionales de operación. Las salas de atención son escenarios donde se divulga la información de mayor interés para los usuarios y de mayor relevancia para la EPS. Los horarios de atención en las oficinas principales son continuos de 7:00 am – 3:00 pm y en las oficinas municipales y locales es de 7:00 am – 12:00m y de 1:00pm – 3:00 pm.

El equipo de atención al usuario está conformado por: Auxiliares de atención al usuario, coordinadores de atención al usuario, coordinadores regionales de servicios, agentes educativos, coordinadoras SIAU y analistas de operaciones.

Se garantiza la atención diferencial a las personas con movilidad reducida o alguna condición especial, a través del acompañamiento de orientadores capacitados que reciben a los afiliados y se aseguran de que sean atendidos de acuerdo con su condición de salud. Para esto en las oficinas de atención al usuario se cuenta con dispositivos especiales de llamado de turno para garantizar una atención expedita.

Se vela por el respeto y garantía de los derechos de las personas con discapacidad, así mismo, propende que sus afiliados en condición de discapacidad se integren buscando el goce efectivo de los derechos en salud. (Esto da cumplimiento a la ley estatutaria 1618 de 2013). Además, asume la responsabilidad compartida de evitar y eliminar barreras actitudinales, sociales, culturales, físicas, arquitectónicas, de comunicación, y de cualquier otro tipo, que impidan la efectiva participación de las personas con discapacidad y sus familias.

En las oficinas de atención, los usuarios reciben todos los servicios que requieren, entre los que se encuentra:

- Información y orientación al usuario
- Solicitud de servicios de salud
- Nueva afiliación
- Movilidad
- Portabilidad
- Novedades de afiliación
- Solicitud de servicios fuera del plan de beneficios
- Radicación de PQRD
- Programas de gestión del riesgo
- Red de servicios y acceso
- Información sobre copagos y cuotas moderadoras
- Entrega de carta de derechos y deberes

Esta información se divulga a través de los siguientes medios:

- Carteleras digitales
- Carteleras físicas
- Flyers
- Plegables
- Procedimiento de información y orientación al usuario
- Volantes
- Afiches
- Pendones
- Rendición Pública de Cuentas
- Recepción de PQRD
- Buzón de sugerencias

ATENCIÓN VIRTUAL

Atención sin tanta vuelta es la estrategia de servicio de mutualser EPS. En ese sentido, la atención virtual comprende todo tipo de interacción en la que el usuario no debe desplazarse a la oficina. Para la atención virtual se han dispuesto los siguientes canales:

Internos:

- Correo electrónico
- Zona ser Prestador
- Zona Ser Mercadeo
- Comunidad SER - Teams

Externos:

- Zona ser Afiliado web
- Zona ser Afiliado App
- Redes sociales
- Página web
- Correo electrónico

VIGILADO Supersalud

ATENCIÓN TELEFÓNICA

La Línea Permanente de Atención al usuario de Mutual Ser, es una herramienta tecnológica dispuesta al servicio de los usuarios con disponibilidad 24/7. A través de esta, se ejecutan procesos:

- Referencia y contrarreferencia de pacientes
- Solicitud de servicios de salud
- Notificaciones de Urgencias
- Novedades de afiliación
- Red de servicios
- Validación del estado de MIPRES
- Información del régimen contributivo
- Información sobre agendamiento de citas
- Verificación de estados de afiliación
- Verificación de solicitudes de servicios
- Radicación de PQRSC

Las estrategias utilizadas para la información a usuarios y prestadores son:

- Mensajes de texto y voz: Dirigidos a población general y población específica (grupos en riesgo) cuyo objetivo es divulgar información sobre promoción y prevención, recordatorio de citas e información sobre derechos y deberes

- Recepción y emisión de Llamadas: a través de llamadas telefónicas se notifican citas, se actualizan datos, se brinda información específica al usuario, se realizan encuestas etc.

3. MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA DE LOS USUARIOS

¿CÓMO MEDIMOS LA EXPERIENCIA DE NUESTROS USUARIOS?

Para mutualser EPS, garantizar una buena experiencia durante cada punto de interacción y atención con el usuario, constituye el elemento fundamental de la política de atención al usuario.

En ese sentido, con objetivo principal es conocer las percepciones y expectativas de los usuarios sobre las atenciones recibidas por los prestadores de salud y con los servicios de Mutual SER y para generar programas de mejoramiento continuo, se realiza la medición sistemática de la experiencia de la atención.

MECANISMOS

Encuestas telefónicas: Aplicadas través de la Línea Permanente de Atención al Usuario. Su objetivo es:

- Informar el grado de satisfacción con la atención recibida por la IPS.
- Informar sobre los motivos para la no satisfacción.
- Encuesta de satisfacción con el servicio recibido por parte de los auxiliares de atención telefónica.
- Verificación de la satisfacción con la gestión a las PQRD
- Llamadas a usuarios que usaron los servicio en un período de tiempo
- Verificación de uso de servicios, recomendación, prestación efectiva y recomendación

Encuesta trimestral de experiencia y satisfacción:

Su objetivo es evaluar periódicamente el grado de satisfacción de los Afiliados de mutualser en cada punto de interacción.

Además, busca:

- Tener un sistema validado, cuantificable y objetivo para medir el desempeño de mutualser con respecto al servicio prestado
- Identificar y caracterizar las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Identificar y caracterizar oportunidades de mejora.
- Comprender las necesidades específicas de los afiliados y expectativas sobre el servicio.

La población objetivo para las evaluaciones comprende los afiliados a mutualser que usaron los servicios en el trimestre objeto de medición.

Además de la medición trimestral, se realiza una medición anual, cuyo objetivo general es evaluar el grado de satisfacción de los Afiliados / Usuarios, proveedores de los servicios de salud y compararlos con los resultados de mediciones anteriores.

Los resultados de estas encuestas le permiten a mutualser:

- Identificar oportunidades de mejora relacionadas con la calidad general de los servicios
- Compararse con otras EPS y ubicarse dentro de los estándares nacionales
- Construir una matriz de prioridades que identifique fortalezas de apalancamiento y oportunidades de mejora primarias y secundarias.
- Establecer rutas de acción

¿CÓMO SE GESTIONAN LAS PQRD DE LOS USUARIOS?

A través de un aplicativo corporativo web, mutualser recibe, gestiona y responde con la oportunidad dispuesta por la Supersalud. Esta herramienta es accesible a todos los colaboradores de la organización, quienes participan activamente en la recepción de casos, que posteriormente se ingresan a la aplicación. Además, se encuentra disponible en la página web institucional para todos los afiliados.

La organización cuenta con un equipo humano de Coordinadoras y auxiliares SIAU, quienes gestionan y dan respuesta a las PQRD. Estas se encuentran en todas las regionales en la que la EPS tiene presencia.

Entre los beneficios que trae la gestión de PQRD para mutualser se encuentran:

- Apertura de espacios de escucha activa a los afiliados
- Contar con mecanismos de identificación de posibles dificultades o barreras en la prestación del servicio
- Revisar la ejecución de los diferentes procesos y procedimientos de la organización
- Proponer y ejecutar estrategias de mejoramiento que permitan una prestación efectiva de los servicios
- Garantizar la satisfacción del usuario
- Mejorar la experiencia de la atención

MECANISMOS DE RECEPCIÓN DE PQRD:

Todas las peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas dentro de mutualser, deben ser ingresadas en el aplicativo de atención al usuario de la Organización, a más tardar 24 horas posteriores a su recepción.
Éstas pueden ser recibidas a través de los siguientes medios:

Presencial: Es recibida personalmente por cualquier funcionario, directivo o miembro de alianzas de usuarios de mutualser, ya sea verbal o escrita. Éstas pueden ser remitidas por afiliados o su apoderado, particulares y entes de control entre otros. Una vez recibida la solicitud, debe ser registrada en el aplicativo. Si quien la persona recibe no tiene acceso, debe direccionarla a la Coordinadora de SIAU de la Regional Respectiva.

Correo electrónico: Las PQRD ingresan al correo institucional mutualser@mutualser.org o al email pqrsc@mutualser.org. En caso de que las PQRD lleguen a cualquier otro mail, deben ser direccionadas al correo electrónico pqrsc@mutualser.org. Las PQRD recibidas a través de este medio, son ingresadas de inmediato en el aplicativo de atención al usuario de la Organización desde el nivel central.

Redes Sociales: Son remitidas por el área de comunicaciones de la organización, al auxiliar de atención al usuario de nivel central, para ingresarlas al aplicativo corporativo.

Telefónica: Puede ser recibida por cualquier funcionario directivo o miembro de alianzas de usuarios de Mutual SER EPS o por la Línea permanente de atención al usuario. Éstas pueden ser remitidas por afiliados o su apoderado y particulares entre otros. Una vez recibida la solicitud, debe ser registrada en el aplicativo y asignada a la Coordinadora de SIAU de la Regional Respectiva.

Página Web: Es recibida a través del módulo de atención al usuario de la página Web externa. Una vez el solicitante guarda los cambios, la PQRD se visualiza en el aplicativo de atención al usuario de la Organización. Posteriormente desde nivel central, se asigna el caso la Coordinadora de SIAU correspondiente.

Buzón de sugerencias: A través de los buzones de sugerencias dispuestos en todas las oficinas de atención al usuario de Mutual SER se reciben PQRD, las cuales son identificadas durante el proceso de apertura. Deben ser registradas en el aplicativo de atención al usuario por las Coordinadoras de SIAU de cada Regional o por los coordinadores de atención al usuario de cada municipio.

SATISFACCIÓN CON LA RESPUESTA DE LA PQRD

La satisfacción con la respuesta de la PQRD debe registrarse en el aplicativo de atención al usuario antes de cerrar el caso. Esto aplica para todos los cosos, independientemente del canal de ingreso.

A través de llamadas desde el Contact Center de mutualser, se verificará la satisfacción real de cada PQRD. Los resultados del seguimiento deben ser registrados dentro del caso en el campo verificación de satisfacción, diligenciando la satisfacción manifestada por el solicitante durante la llamada.

Los casos de no satisfacción son retroalimentados a la Coordinadora SIAU correspondiente, quien debe garantizar la respuesta efectiva del caso al usuario y la satisfacción real del caso.

¿CÓMO PROMOVEMOS Y GARANTIZAMOS LA PARTICIPACIÓN SOCIAL?

Enfoque metodológico:
Se propone impulsar un enfoque Constructivista participativo apoyado de técnicas de pedagogía social (experimental significativo), que promueva una participación responsable, propositiva y proactiva de los actores sociales o grupos.

En este sentido, el proceso de participación estimula la libre opción de construir calidad de vida; dimensión que se vislumbra en acciones transformadoras y gestiones pertinentes realizadas por las alianzas de usuarios y demás actores sociales involucrados.

Lo anterior, también permite la participación de la ciudadanía en la práctica social, facilitando la toma de conciencia sobre el ejercicio, exigibilidad y garantía en el cumplimiento de los derechos políticos, sociales, económicos y culturales, con apoyadura en el respeto a sí mismos y a los demás, considerados como iguales.

Se promueve una participación corresponsable de los sujetos y propicia la reflexión crítica de los intereses y la transferencia de las experiencias significativas.

Este enfoque abarca el empoderamiento, que en concordancia con Soria (2005) es medio o estrategia para contribuir a la democratización y ejercer la ciudadanía, de manera que las personas sean las protagonistas de su propio desarrollo. En un sentido amplio, se define empoderamiento como la expansión en la libertad de escoger y actuar.

Desde esta mirada, se promueve una cultura de participación que facilite los procesos sociales de empoderamiento de derechos y deberes, autonomía, autogestión, liderazgo proactivo, integración social y resolución pacífica de las necesidades de su comunidad.

Componente de Participación Social en Salud:

La participación es un derecho fundamental para todos los ciudadanos, independiente del grupo poblacional. En el programa se resalta las alianzas de usuarios y actores comunitarios como sujetos de derechos reconocidos normativamente.

La participación social en salud apunta a fortalecer la capacidad ciudadana para su incidencia en las políticas públicas, promover estilos de vida saludables, incentivar los

procesos de vigilancia y control, defender los derechos en salud de los ciudadanos e incentivar el cumplimiento de deberes y responsabilidades de estos con el sistema, para lo cual se han instituido una serie de mecanismos de uso individual, institucional y comunitario que posibilitan la participación.

Desde esta mirada, se reconoce a las personas o participantes como sujetos sociales con capacidad de expresar sus opiniones y hacer parte en la toma de decisiones de los asuntos de salud en los diferentes escenarios: familiar, comunitario y sociedad en general. Así mismo, se resalta el rol dinamizador en la construcción de iniciativas para el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud.

VIGILADO Supersalud

<table>
<tr><th colspan="5">PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD</th></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td><td></td><td rowspan="3">DIRECCIONES TERRITORIALES, DISTRITALES Y LOCALES DE SALUD/OTROS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Participación en Salud</td><td>EPS</td><td>IPS</td></tr>
<tr><td rowspan="5">PARTICIPACIÓN SOCIAL</td><td>Ciudadana:</td><td>Servicio de atención al usuario y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.</td><td rowspan="4">Oficina de atención al Usuario.</td><td rowspan="4">Servicio de Atención e información a la comunidad.</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Ejercicio de los derechos y deberes de los individuos. Se promueve la salud personal, familiar y comunitaria.</td><td>Canaliza y Resuelve PQRSC</td></tr>
<tr><td>Información y/o capacitación al Usuario</td></tr>
<tr><td>Sistema de Atención al Usuario (Atención personalizada)</td></tr>
<tr><td>Comunitaria</td><td>Representante del COPACO en junta Directiva de la EPS</td><td>Representante del COPACO en junta Directiva de la EPS</td><td>· Comité de Participación Comunitaria (COPACO).</td></tr>
</table>

	Intervención de actores de la comunidad en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.			· delegados para las elecciones del Consejo Territorial de Planeación
				· Representantes al Consejo Territorial de Planeación.
Participación en las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud y del sector salud.		Alianzas de Usuarios conformadas y activas:	Alianzas de Usuarios.	· Representación de la AU en el COPACO
Interacción de los usuarios con los servidores de la salud para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación de los servicios en salud.		(105) Alianzas de Usuarias activas en las diferentes regionales.	Alianzas de Usuarios del sector Rural y Urbano.	· delegados Representantes al Comité de Ética Hospitalaria.

VIGILADO Supersalud

Garantiza la Participación ciudadana, comunitaria y Social.	Representante de la Alianza en Junta Directiva.	Representante de la AU en Junta Directiva.	· delegados Representantes ante el Comité Técnico Científico.
	Representantes de Alianzas de Usuarios en diferentes grupos de trabajo que realizan acciones de vigilancia y control en las IPS.		· delegados para elecciones del Consejo Territorial del Consejo Municipal de Seguridad Social en Salud.
			· Grupos de trabajo en la vigilancia de la prestación de los servicios de salud.
			· Representantes Comités Especializados (enfermedades de alto costo y enfermedades ruinosas).
			· delegados Apertura de Buzones en IPS
			· delegados Representantes al SISBEN.

Por ello, Mutual SER EPS ha implementado y desarrollado la participación en salud, como un proceso para incentivar y facilitar los mecanismos de participación de los usuarios en el Sistema, convirtiéndose en instrumento para involucrar a los afiliados en la toma de decisiones:

El objetivo del servicio de Participación social es implementar los mecanismos de Participación Social en Salud, para el mejoramiento de la calidad de los servicios mediante el control social y la vigilancia de la prestación de los servicios de salud y en la defensa de los derechos de los usuarios de los servicios de salud.

Constitución y/o reestructuración de las asociaciones o alianzas de usuarios.

Se utiliza cómo estrategia de promoción de la cultura de la Participación Social en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud, realizando convocatoria pública a los usuarios según lo que estipulado en el Decreto 1757 de 1994, para la constitución o reestructuración de las Asociaciones o Alianzas de Usuarios de Mutual SER EPS-S, garantizando pluralidad y representatividad de los miembros de la comunidad.

En respuesta a lo anterior, se realiza un diagnóstico sobre vigencia de las asociaciones o alianzas de usuarios, determinando el número final a conformar según periodos de vigencia. Seguidamente, se elabora el plan de trabajo, según criticidad de tiempos de vencimiento (2 años).

La constitución se realiza en dos (2) periodos del año. Durante el primer semestre del año 2022 se conforman (8) alianzas y el resto durante el segundo semestre, según periodos de vigencia, y cuando aplique por ingreso a nuevos municipios de la empresa contratante.
La reestructuración es para los casos de las Asociaciones o Alianzas de Usuarios que no cumplen con sus funciones.

Para ello, se realiza convocatoria pública a usuarios de Mutual SER EPS. En el caso de las asambleas de constitución de las Alianzas de Usuarios y para el caso de reestructuración se realiza asambleas por localidades, sectores o barrios.

En este orden de ideas, el programa PS ejecuta 4 componentes fundamentales que permiten la implementación de la Participación social en salud: Información activa y pedagógica, Promoción Social, Control Social y la Política de PSS.

Información activa y pedagógica:

Mutual SER realiza capacitaciones en temas relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud y la normatividad vigente en participación Social a miembros de Alianzas de Usuarios.

Además, se implementan estrategias de intervención con el objetivo de fortalecer la adherencia, articulación y vinculación de las alianzas de usuarios a los espacios de participación Social.

Lo anterior, se implementa por medio de acciones de Información activa y pedagógica, orientada a la transmisión, construcción de conocimiento y fortalecimiento de competencias para participar, a través de Cursos virtuales y presenciales con tópicos relacionados con los deberes y derechos en salud, promoción de estilos de vida saludables, procesos de actualización integral y plan de beneficios en salud con cargo a la UPS, envejecimiento saludable entre otros, haciendo énfasis en la capacidad de empoderamiento, liderazgo, corresponsabilidad y gestión de los participantes.

Con soporte en la identificación y análisis de las problemáticas de salud observadas por los participantes, se orienta en la preparación de estrategias o iniciativas que se implementarán en los escenarios de actuación de los grupos vinculados.

El eje principal de intervención está compuesto por el método constructivista participativo. Los participantes aprenden haciendo, (teoría y práctica). Además, se acompaña del dialogo de saberes, trabajos grupales, revisión conceptual y lúdica, (ejercicios prácticos, estudios de casos, dramatizados, etc.) como eje transversal de las intervenciones.

A través del dialogo de saberes se busca explorar los conocimientos previos de los participantes, confrontarlos con sus realidades y construir nuevos conceptos.

Con trabajos grupales se busca la generación de debates entre los participantes, para medir la capacidad de liderazgo y otras habilidades necesarias para la orientación a otros (afiliados), y difusión de información.

Dentro del desarrollo temático se utilizarán actividades lúdicas que persigan un aprendizaje colectivo (aprender jugando). Las actividades lúdicas buscan:

- Promover las capacidades de trabajar en equipo y el liderazgo.
- Buscar semejanzas con la práctica de la vida real
- Garantizar la participación de todos los miembros de grupo

Esta metodología promueve la participación protagónica de todos y cada uno de los integrantes del grupo, busca que los participantes hagan más significativa su experiencia, su aprendizaje se contextualiza en la realidad cotidiana y se ajusta a las particularidades de su proceso de desarrollo.

En estos espacios se entrega y difunde material informativo y educativo para su posterior entrega a usuarios.

Igualmente se promueve la utilización de los canales y medios electrónicos para realizar actividades de formación, tales como: blog, foro, videoconferencias, publicación de datos abiertos, divulgación de actividades de los procesos de Participación Ciudadana y consulta temática virtual de expertos.

Actividades de Promoción Social

Se implementan acciones colectivas dirigidas a fomentar procesos de sensibilización, prevención y movilidad social, de manera especial aquellos grupos en condiciones de exclusión social o vulneración de derechos.

Desde esta perspectiva, se orienta hacia la igualdad de los derechos en salud, promoción de hábitos saludables, fortalecimiento de potencialidades y el reconocimiento de diversidades sociales y culturales.

En el programa se fomenta el dialogo constructivista y educación comunitaria relacionadas con los asuntos de salud que afectan a la población de afiliados de Mutual Ser EPS en las diversas regionales en las que hace presencia. En coherencia, se facilitan espacios para que el público brinde sus aportes, recomendaciones, preferencias consensuadas a través de formas de diálogo propositivo u ordenado.

Se definen para este 2022 las siguientes actividades de Promoción Social: 5ta jornada de sexualidad sin violencia, comunidad de práctica “Aliados hacia el cambio”, conversatorio e

intercambio de experiencias Alianzas de Usuarios aliados de Gestarsalud “Evolución en el ejercicio de la implementación de la PPSS 2021-2022”.

Participación y Control social (Actividades reglamentarias)

Se promueven acciones de control social encaminadas al empoderamiento de los participantes hacia sus derechos y sus deberes por medio de actividades de vigilancia y gestión que realizan las alianzas de usuarios, las cuales permiten la retroalimentación sobre las insatisfacciones más sentidas de los afiliados, la toma de decisiones y construcción de iniciativas de bienestar común justificadas por valores como la solidaridad y la justicia social.

Lo anterior, se acompaña de asesorías y seguimiento presencial a estos grupos; implementación y evaluación de las acciones de impacto y gestión a través del aplicativo virtual dispuesto para tal fin; retroalimentación y planes de mejora con el área SIAU.

En coherencia, se definen las actividades vinculadas al componente de Participación y control social: Constitución y/o Reestructuración de las Alianzas de Usuarios, Foros de Rendiciones de Cuentas, vigilancia y control en las IPS de 2do y 3er Nivel y aperturas de buzones.

VIGILADO Supersalud

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
N/A	18/06/2019	01	Creación del documento.
01	27/09/2019	02	Aprobación general de la documentación por parte de la Junta Directiva y adopción a la nueva plantilla institucional.
02	01/04/2020	03	Inclusión de información sobre la relación entre las sedes, y actualización del objetivo del manual, acorde con los establecido en la circular 00008 art. 1.7.2.3.1.

VERSIÓN ANTERIOR	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
03	04/08/2021	04	Se actualiza la ruta de experiencia del cliente.
04	24/03/2022	05	Actualización del proceso de medición de la satisfacción, quejas y canales de atención.
05	17/02/2023	06	Se actualiza procedimiento para dar alcance al modelo de atención vigente de Mutualser EPS.

VIGILADO Supersalud