

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y PARTES INTERESADAS									
Fecha Elaboración 30 abril de 2019					Sede Nacional				
Macroproceso Seguridad social					Proceso Seguridad				
Sistema de Gestión SIGA - SOGCS									
INTERNOS									
GRUPO DE INTERÉS	CARACTERÍSTICAS/ DESCRIPCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	PRODUCTOS Y SERVICIOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN CRITERIOS DE SENSIBILIDAD O PRIORIZACION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS *(ver criterios)			NIVEL DE SENSIBILIDAD/ PRIORIZACIÓN*	COMUNICACIÓN
					Poder	Interes	Total		
Alta Dirección	Esta comprendida por los cuerpos colegiados que administran la unidad (JDN y CAS .) Su relación con la unidad esta dada por ser los emisores de políticas y directrices y encargados de la toma de decisiones de alto nivel	Información completa y oportuna sobre la gestión Cumplimiento de normativa y políticas establecidas	Sostenibilidad de Unisalud Reportes positivos de todos los objetivos	Admisiones y novedades Asignación de citas Expedición certificados de defunción Gestión de autorizaciones PQR Prestación de Servicios de Salud Reembolsos Solicitud copia HC Trámite incapacidades Trámite solicitudes ante CTC Valoración pérdida capacidad laboral	3	3	6	ALTO	Reuniones de cuerpo colegiado, actas, correo electrónico, informes.
Afiliados cotizantes docentes, administrativos y pensionados	Son el grupo de personas receptores de los servicios de Unisalud responsables de hacer el pago del aporte en salud al sistema y pertenecen al grupo docente de la universidad. Deben cumplir con las condiciones de norma para ser afiliado	Oportunidad en la atención. Garantía de acceso a los servicios. Amabilidad en la prestación del servicio con respeto. Comunicación efectiva. Continuidad en la atención alto grado de resolutiveidad Infraestructura adecuada. Pertinencia médica. Aplicación efectiva de seguridad del paciente.	Eliminación de tiempos de espera. Servicios ilimitados en cuanto a red y cantidad. Costos mínimos. Atención complaciente. Inmediatez en resolución de tramites. Tecnología e infraestructura de punta. Participar en toma de desiciones.	Afiliaciones y novedades Asignación de citas Expedición certificados de defunción Gestión de autorizaciones PQR Prestación de Servicios de Salud Reembolsos Solicitud copia HC Trámite incapacidades Trámite solicitudes ante CTC Valoración pérdida capacidad laboral	3	3	6	ALTO	Correo electrónico institucional, sitio web, audiencia pública de rendición de cuentas, carteleras internas (físicas y digitales), call center, sistema de manifestaciones, atención al usuario, programa de radio Conexión Salud,

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERÍSTICAS/ DESCRIPCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	PRODUCTOS Y SERVICIOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN CRITERIOS DE SENSIBILIDAD O PRIORIZACION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS *(ver criterios)			NIVEL DE SENSIBILIDAD/ PRIORIZACIÓN*	COMUNICACIÓN
					Poder	Interes	Total		
Afiliados beneficiarios	Son el grupo de personas receptores de los servicios de Unisalud que dependen directamente de un cotizante. Deben cumplir con las características de norma para ser afiliados	Oportunidad en la atención. Garantía de acceso a los servicios. Amabilidad en la prestación del servicio con respeto. Comunicación efectiva. Continuidad en la atención. alto grado de resolutiveidad. Infraestructura adecuada. Pertinencia médica. Aplicación efectiva de seguridad del paciente	Eliminación de tiempos de espera Servicios ilimitados en cuanto a red y cantidad Costos mínimos Atención complaciente Inmediatez en resolución de tramites tecnología e infraestructura de punta	Afiliaciones y novedades Asignación de citas Expedición certificados de defunción Gestión de autorizaciones PQR Prestación de Servicios de Salud Reembolsos Solicitud copia HC Trámite incapacidades Trámite solicitudes ante CTC Valoración pérdida capacidad laboral	3	3	6	ALTO	Correo electrónico, sitio web, audiencia pública de rendición de cuentas, cartelera internas (físicas y digitales), call center, sistema de manifestaciones, atención al usuario, programa de radio Conexión Salud,
Docentes (potencial afiliado)	Es el docente que esta vinculado a la UN y que cumple con los requisitos para ser afiliado a Unisalud de acuerdo con la norma	Facilidad de afiliación Cobertura de su grupo familiar Accesibilidad.	Inclusión de todo su grupo familiar Acceso al plan de beneficios adicional para todo su grupo familiar Red de servicios ilimitada. Servicios preferenciales dirigidos a docentes	Asignación de citas Expedición certificados de defunción Gestión de autorizaciones PQR Prestación de Servicios de Salud Reembolsos Solicitud copia HC Trámite incapacidades Trámite solicitudes ante CTC Valoración pérdida capacidad laboral	1	0	1	BAJO	Sitio web, correo electrónico institucional, programa de radio Conexión Salud.
Administrativos (potencial afiliado)	Es el empleado administrativo o trabajador oficial que esta vinculado a la UN y que cumple con los requisitos para ser afiliado a Unisalud de acuerdo con la norma	Facilidad de afiliación Cobertura de su grupo familiar Accesibilidad	Inclusión de todo su grupo familiar Acceso al plan de beneficios adicional para todo su grupo familiar Red de servicios ilimitada	Asignación de citas Expedición certificados de defunción Gestión de autorizaciones PQR Prestación de Servicios de Salud Reembolsos Solicitud copia HC Trámite incapacidades Trámite solicitudes ante CTC Valoración pérdida capacidad laboral	1	0	1	BAJO	Sitio web, correo electrónico institucional, programa de radio Conexión Salud.

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERÍSTICAS/ DESCRIPCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	PRODUCTOS Y SERVICIOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN CRITERIOS DE SENSIBILIDAD O PRIORIZACION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS *(ver criterios)			NIVEL DE SENSIBILIDAD/ PRIORIZACIÓN*	COMUNICACIÓN
					Poder	Interes	Total		
Equipo directivo Unisalud	Es el equipo de apoyo que depende de la Gerencia que incluye a los directores y jefes de división de las sedes y del grupo de asesores y profesionales de la gerencia	Sistema de información integral que responda a los desafíos normativos. Equipos de trabajo acorde a las necesidades. Un sistema de capacitación permanente. Comunicación fluida y asertiva. Apropiación de la cultura del manejo adecuado de la información (Seguridad de la información). Ampliación de la planta (equipos de trabajo con garantías). Canales de comunicación. Sistema de Gestión del Conocimiento, Interiorización del modelo de salud d	Estudio de cargas laborales. Comunicación más efectiva para el usuario externo a través de escenarios de interacción. Ampliación de infraestructura.	Afiliaciones y novedades Asignación de citas Expedición certificados de defunción Gestión de autorizaciones PQR Prestación de Servicios de Salud Reembolsos Solicitud copia HC Trámite incapacidades Trámite solicitudes ante CTC Valoración pérdida capacidad laboral	3	3	6	ALTO	Correo electrónico, sitio web, carteleras digitales, reuniones de equipo, Hablemos de Unisalud. Software de gestión de información (Softexpert, Quipu, etc)
Servidores públicos Unisalud	Es toda aquella persona que esta vinculada de planta o como contratista a Unisalud y participa en el desarrollo de las actividades propias de la misión de Unisalud. Es un grupo multidisciplinario	Sistema de información Ambiente de trabajo adecuado Información oportuna sobre procesos. Liderazgo asertivo. Capacitación y actualización permanente.	Capacitación y entrenamiento Adecuación de ambiente de trabajo Beneficios laborales Condiciones de contratación mejoradas Infraestructura mejorada. Gestión del talento humano.	Afiliaciones y novedades Asignación de citas Expedición certificados de defunción Gestión de autorizaciones PQR Prestación de Servicios de Salud Reembolsos Solicitud copia HC Trámite incapacidades Trámite solicitudes ante CTC Valoración pérdida capacidad laboral	2	2	4	MEDIO	Correo electrónico, sitio web, carteleras digitales, reuniones de equipo, Hablemos de Unisalud. Software de gestión de información (Softexpert, Quipu, etc) Escenarios promovidos por Gestores de Calidad y Comunicaciones de cada sede
Dependencias de la Universidad	Son todas las demás áreas de la Universidad con las que Unisalud tiene algún tipo de vínculo o podría tenerlo	Información oportuna Procedimientos claros y oportunos	Facilidad en los procedimientos Articulación de los sistemas de información	Afiliaciones y novedades PQR Reembolsos Trámite incapacidades Valoración pérdida capacidad laboral	1	1	2	BAJO	Sitio web, correo electrónico institucional, Atención telefónica, reuniones de trabajo.

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERÍSTICAS/ DESCRIPCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	PRODUCTOS Y SERVICIOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN CRITERIOS DE SENSIBILIDAD O PRIORIZACION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS *(ver criterios)			NIVEL DE SENSIBILIDAD/ PRIORIZACIÓN*	COMUNICACIÓN
					Poder	Interes	Total		
Asociaciones y sindicatos	Son todos aquellos grupos formalmente conformados y reconocidos por la Universidad que representan un grupo poblacional y que de alguna manera se relacionan con Unisalud o tienen interes por la Unidad	Información sobre la gestión administrativa de la unidad y de la gestión en salud de los afiliados con sus resultados. Atención por parte de las directivas de Unisalud. Atención de calidad para los usuarios. Gestión de las manifestaciones. Espacios para socializar las necesidades de sus representados	Participar en las decisiones de la unidad. Obtener beneficios exclusivos para sus representados	Afiliaciones y novedades Asignación de citas Expedición certificados de defunción Gestión de autorizaciones PQR Prestación de Servicios de Salud Reembolsos Solicitud copia HC Trámite incapacidades Trámite solicitudes ante CTC Valoración pérdida capacidad laboral	0	2	2	BAJO	Sitio web, audiencias públicas, reuniones, correo electrónico institucional, oficios
EXTERNOS									
Proveedores	Son aquellas personas jurídicas y naturales que se vinculan a través de diferentes tipos de contrato para contribuir con el cumplimiento de la misión de la Unidad	Procedimientos claros y eficientes Información oportuna Sistema de información adecuado Oportunidad en pagos	Procedimientos en linea mas agiles Celeridad en la entrega de información de bases de datos, de usuarios y de procedimientos pagos inmediatos Contratación sin tropiezos a lo largo de la vigencia	Asignación de citas Gestión de autorizaciones PQR Prestación de Servicios de Salud Trámite solicitudes ante CTC	3	2	5	ALTO	Correo electrónico, atención telefónica, reuniones, software de gestión de información (Cuentas médicas)
Autoridades y organismos de control	Son todas aquellas entidades que ejercen control sobre el sector salud y sobre la Universidad (como por ejemplo: Ministerio de Salud y Protección Social, Supersalud, Contraloría, Procuraduría, entes territoriales de salud, entre otros..	Información completa, clara y oportuna Transparencia Disposición Cumplimiento de normas Mejoramiento continuo	disponibilidad permanente Capacidad ilimitada de respuesta y operatividad Plazos de cumplimiento y metas no ajustadas a la realidad de la organización	Afiliaciones y novedades Asignación de citas Expedición certificados de defunción Gestión de autorizaciones PQR Prestación de Servicios de Salud Reembolsos Solicitud copia HC Trámite incapacidades Trámite solicitudes ante CTC Valoración pérdida capacidad laboral	3	3	6	ALTO	Sitio web, atención presencial, correo electrónico, atención telefónica, reportes, informes de gestión.

GRUPO DE INTERÉS	CARACTERÍSTICAS/ DESCRIPCIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	PRODUCTOS Y SERVICIOS RELACIONADOS	EVALUACIÓN CRITERIOS DE SENSIBILIDAD O PRIORIZACION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS *(ver criterios)			NIVEL DE SENSIBILIDAD/ PRIORIZACIÓN*	COMUNICACIÓN
					Poder	Interes	Total		
otras entidades del sistema especial	son todas aquellas unidades de salud que pertenecen a las universidades publicas cuya creación esta basada en la Ley 647 de 2001	información compartida oportuna y claramente	Articulación de procedimientos sin restricciones	Afiliaciones y novedades Asignación de citas Gestión de autorizaciones PQR Prestación de Servicios de Salud Reembolsos	1	1	2	BAJO	Correo electrónico, reuniones
* CRITERIOS PARA DETERMINAR LA SENSIBILIDAD O PRIORIZACION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS									
Para determinar el nivel de sensibilidad o la priorización de los diferentes grupos de interés, califique los siguientes criterios de 0 a 3, siendo 0 la calificación más baja y 3 la calificación más alta									
ESCALA CALIFICACIÓN	PODER (Capacidad de afectar el proceso)					INTERÉS (Nivel de participación del grupo de interés sobre el proceso)			
0	El grupo de interés no afecta el desempeño del proceso analizado, ni por sus decisiones, ni por asignación de recursos, no emite mandatos con relación al proceso analizado					El grupo de interés no tiene participación en la planeación o gestión del proceso analizados, es decir no interviene en el planear, el hacer, el <u>verificar o el actuar</u>			
1	El grupo de interés tiene baja capacidad de influencia en aspectos como: toma de decisiones, asignación de recursos para el proceso, mandatos o lineamientos que determinen el funcionamiento del proceso					El grupo de interés tiene baja participación en el proceso analizado, es decir esporádicamente participa en las fases del ciclo PHVA.			
2	El grupo de interés tiene moderada capacidad de influencia en alguno de los siguientes aspectos: toma de decisiones, asignación de recursos para el proceso, mandatos o lineamientos que determinen el funcionamiento del proceso					El grupo de interés tiene moderada participación en el proceso analizado, es decir interviene en alguna de las fases del PHVA del proceso analizado			
3	El grupo de interés afecta altamente el desempeño del proceso analizado; tiene alta capacidad de influencia con respecto a la toma de decisiones, es responsable de la asignación de recursos para el proceso, es responsable de emitir mandatos o lineamientos que determinen el funcionamiento del proceso					El grupo de interés tiene participación alta o destacada en el proceso analizado, es decir interviene en varias de las fases del PHVA del proceso y es determinante para la toma de decisiones del proceso analizado			
Para obtener el puntaje total se suman las calificaciones de los criterios de "Poder" e "Interés" y de acuerdo al resultado se realiza la clasificación.									
Puntaje mayor probable: 6 - Puntaje menor probable: 1									
CLASIFICACIÓN: Resultado 5 y 6: ALTO Resultado 3 y 4: MEDIO Resultado1 y 2: BAJO									
Resultado 0: El grupo de interés no aplica para el proceso									

Formato automatizado en el SoftExpert