

<i>Fecha Elaboración:</i> 09/03/2022	<i>Sede</i> Nivel Nacional	<i>Sistema de Gestión</i> SGC Sistema de Gestión de Calidad
<i>Macroproceso</i> 16. Seguridad Social		<i>Proceso</i> 007. Seguridad Social en Salud

CARACTERIZACIÓN

Contexto	Grupo de Interés	Características / Descripción	Necesidades	Expectativas	Productos o Servicios Relacionados	Poder	Interés	Total	Nivel	Medios o canales de comunicación	Retroalimentación
Externo	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 Contratación 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	Mejorar los canales de comunicación Planes o programas Plan de comunicaciones, que reposa en la oficina de comunicaciones de Unisalud - Seguimiento y mejora de redes sociales de Unisalud - Reuniones en sedes con asociaciones de Usuarios, en particular para responder a inquietudes por dificultades en la atención de la red de prestadores - Actualización de la página web y el micrositio de COVID Y vacunación - Actualización del video de uso de ARANDA a través de you tube - Campañas relacionadas con el buen trato - Acompañamiento para la conformación de la asociación de usuarios en las sedes Medellín y Manizales - Uso de medios internos de comunicación como carteleros y televisores para reforzar las campañas antes vista
Externo	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.	Mejorar los canales de comunicación Planes o programas Plan de comunicaciones, que reposa en la oficina de comunicaciones de Unisalud - Seguimiento y mejora de redes sociales de Unisalud - Reuniones en sedes con asociaciones de Usuarios, en particular para responder a inquietudes

											por dificultades en la atención de la red de prestadores - Actualización de la página web y el micrositio de COVID Y vacunación - Actualización del video de uso de ARANDA a través de you tube - Campañas relacionadas con el buen trato - Acompañamiento para la conformación de la asociación de usuarios en las sedes Medellín y Manizales - Uso de medios internos de comunicación como carteleros y televisores para reforzar las campañas antes vista
Externo	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 línea mas ágiles 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)	Mejorar los canales de comunicación Planes o programas Plan de comunicaciones, que reposa en la oficina de comunicaciones de Unisalud - Seguimiento y mejora de redes sociales de Unisalud - Reuniones en sedes con asociaciones de Usuarios, en particular para responder a inquietudes por dificultades en la atención de la red de prestadores - Actualización de la página web y el micrositio de COVID Y vacunación - Actualización del video de uso de ARANDA a través de you tube - Campañas relacionadas con el buen trato - Acompañamiento para la conformación de la asociación de usuarios en las sedes Medellín y Manizales - Uso de medios internos de comunicación como carteleros y televisores para reforzar las campañas antes vista
Interno	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 interés 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	0	0	El grupo de interés no aplica para el proceso	Sitio web, audiencias públicas, reuniones, correo electrónico institucional, oficios	Mejorar los canales de comunicación Planes o programas Plan de comunicaciones, que reposa en la oficina de comunicaciones de Unisalud - Seguimiento y mejora de redes sociales de Unisalud - Reuniones en sedes con asociaciones de Usuarios, en particular para responder a inquietudes por dificultades en la atención de la red de prestadores - Actualización de la página

											web y el micrositio de COVID Y vacunación - Actualización del video de uso de ARANDA a través de you tube - Campañas relacionadas con el buen trato - Acompañamiento para la conformación de la asociación de usuarios en las sedes Medellín y Manizales - Uso de medios internos de comunicación como carteleros y televisores para reforzar las campañas antes vista
Interno	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	Afiliaciones y novedades PQR Reembolsos Trámite incapacidades Valoración pérdida capacidad laboral	Mejorar los canales de comunicación Planes o programas Plan de comunicaciones, que reposa en la oficina de comunicaciones de Unisalud - Seguimiento y mejora de redes sociales de Unisalud - Reuniones en sedes con asociaciones de Usuarios, en particular para responder a inquietudes por dificultades en la atención de la red de prestadores - Actualización de la página web y el micrositio de COVID Y vacunación - Actualización del video de uso de ARANDA a través de you tube - Campañas relacionadas con el buen trato - Acompañamiento para la conformación de la asociación de usuarios en las sedes Medellín y Manizales - Uso de medios internos de comunicación como carteleros y televisores para reforzar las campañas antes vista
Interno	Servidores públicos Unisalud	Es toda aquella persona que esta vinculada de plantao comocotratista 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, carteleros 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	Mejorar los canales de comunicación Planes o programas Plan de comunicaciones, que reposa en la oficina de comunicaciones de Unisalud - Seguimiento y mejora de redes sociales de Unisalud - Reuniones en sedes con asociaciones de Usuarios, en particular para responder a inquietudes por dificultades en la atención de la red de prestadores - Actualización de la página web y el micrositio de COVID Y vacunación - Actualización del video de uso de ARANDA a través

											de you tube - Campañas relacionadas con el buen trato - Acompañamiento para la conformación de la asociación de usuarios en las sedes Medellín y Manizales - Uso de medios internos de comunicación como carteleros y televisores para reforzar las campañas antes vista
Interno	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	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, carteleros digitales, reuniones de equipo, Hablemos de Unisalud. Software de gestión de información (Softexpert, Quipu, etc)	Mejorar los canales de comunicación Planes o programas Plan de comunicaciones, que reposa en la oficina de comunicaciones de Unisalud - Seguimiento y mejora de redes sociales de Unisalud - Reuniones en sedes con asociaciones de Usuarios, en particular para responder a inquietudes por dificultades en la atención de la red de prestadores - Actualización de la página web y el micrositio de COVID Y vacunación - Actualización del video de uso de ARANDA a través de you tube - Campañas relacionadas con el buen trato - Acompañamiento para la conformación de la asociación de usuarios en las sedes Medellín y Manizales
Interno	Administrativos	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	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	1	0	1	BAJO	Sitio web, correo electrónico institucional, programa de radio Conexión Salud.	Mejorar los canales de comunicación Planes o programas Plan de comunicaciones, que reposa en la oficina de comunicaciones de Unisalud - Seguimiento y mejora de redes sociales de Unisalud - Reuniones en sedes con asociaciones de Usuarios, en particular para responder a inquietudes por dificultades en la atención de la red de prestadores - Actualización de la página web y el micrositio de COVID Y vacunación - Actualización del video de uso de ARANDA a través de you tube - Campañas relacionadas con el buen trato - Acompañamiento para la conformación de la asociación de usuarios en las sedes Medellín y Manizales
Interno	Docentes	Es el docente que esta	Facilidad de afiliación	Inclusión de todo su grupo	Asignación de citas	1	0	1	BAJO	Sitio web, correo	Mejorar los canales de

		vinculado a la UN y que cumple con los requisitos para ser afiliado a Unisalud de acuerdo con la norma	Cobertura de su grupo familiar Accesibilidad.	familiar Acceso al plan de beneficios adicional para todo su grupo familiar Red de servicios ilimitada. Servicios preferenciales dirigidos a docentes	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					electrónico institucional, programa de radio Conexión Salud.	comunicación Planes o programas Plan de comunicaciones, que reposa en la oficina de comunicaciones de Unisalud - Seguimiento y mejora de redes sociales de Unisalud - Reuniones en sedes con asociaciones de Usuarios, en particular para responder a inquietudes por dificultades en la atención de la red de prestadores - Actualización de la página web y el micrositio de COVID Y vacunación - Actualización del video de uso de ARANDA a través de you tube - Campañas relacionadas con el buen trato - Acompañamiento para la conformación de la asociación de usuarios en las sedes Medellín y Manizales
Interno	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, carteleras internas (físicas y digitales), call center, sistema de manifestaciones, atención al usuario, programa de radio Conexión Salud,	Mejorar los canales de comunicación Planes o programas Plan de comunicaciones, que reposa en la oficina de comunicaciones de Unisalud - Seguimiento y mejora de redes sociales de Unisalud - Reuniones en sedes con asociaciones de Usuarios, en particular para responder a inquietudes por dificultades en la atención de la red de prestadores - Actualización de la página web y el micrositio de COVID Y vacunación - Actualización del video de uso de ARANDA a través de you tube - Campañas relacionadas con el buen trato - Acompañamiento para la conformación de la asociación de usuarios en las sedes Medellín y Manizales - Uso de medios internos de comunicación como carteleras y televisores para reforzar las campañas antes vista
Interno		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.	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	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,	Mejorar los canales de comunicación Planes o programas Plan de comunicaciones, que reposa en la oficina de comunicaciones de Unisalud - Seguimiento y mejora de redes sociales de Unisalud - Reuniones en sedes con

			Pertinencia médica. Aplicación efectiva de seguridad del paciente.	Participar en toma de desiciones.	Valoración pérdida capacidad laboral						asociaciones de Usuarios, en particular para responder a inquietudes por dificultades en la atención de la red de prestadores - Actualización de la página web y el micrositio de COVID Y vacunación - Actualización del video de uso de ARANDA a través de you tube - Campañas relacionadas con el buen trato - Acompañamiento para la conformación de la asociación de usuarios en las sedes Medellín y Manizales - Uso de medios internos de comunicación como carteleros y televisores para reforzar las campañas antes vistas
Interno	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	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	Reuniones de cuerpo colegiado, actas, correo electrónico, informes.	Mejorar los canales de comunicación Planes o programas Plan de comunicaciones, que reposa en la oficina de comunicaciones de Unisalud - Seguimiento y mejora de redes sociales de Unisalud - Reuniones en sedes con asociaciones de Usuarios, en particular para responder a inquietudes por dificultades en la atención de la red de prestadores - Actualización de la página web y el micrositio de COVID Y vacunación - Actualización del video de uso de ARANDA a través de you tube - Campañas relacionadas con el buen trato - Acompañamiento para la conformación de la asociación de usuarios en las sedes Medellín y Manizales - Uso de medios internos de comunicación como carteleros y televisores para reforzar las campañas antes vistas