

# BENEFICIOS CON LA IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS A TRÁMITES/SERVICIOS



**Mejora  
Implementada**



**Beneficios  
Implementación**

 **Proceso**

# Seguridad Social en Salud

Trámites y servicios optimizados - Unisalud



## Mejoras Implementadas



**Asignación de Citas**



**Autorizaciones**



# Beneficios Implementados

## Asignación de Citas

### ▼ Implementación de Call Center



#### Para la Universidad:

-  Disminución de estrés en personal de atención en ventanillas por eliminación de la misma.
-  Eliminación de tiempos muertos en jornada laboral por no necesidad de desplazamiento hacia Unisalud del personal activo.
-  Agilidad en la asignación de citas y mayor productividad en el servicio.
-  Disminución de manifestaciones por este servicio.
-  Fortalecimiento de los canales de atención al usuario.
-  Disminución de flujo de personas en la sede y utilización de espacios físicos que eran utilizados para las ventanillas en prestación de servicios.



## Para el usuario:

- ✓ Eliminación de filas por eliminación de ventanilla en atención.
- ✓ Eliminación de desplazamientos.
- ✓ Mayor rapidez en su trámite.
- ✓ Mejoramiento de la satisfacción de los usuarios.
- ✓ Disminución de los tiempos de espera telefónicos.



+ Digital

### Estamos estrenando callcenter en Unisalud

Lo invitamos a solicitar sus citas médicas y odontológicas a través de las líneas:

**3165240** (directo) o **3165000 ext. 18800, Opción 1**  
de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m

¡Cambiamos para prestarle un mejor servicio!



Unisalud\_UNAL

[unisalud.unal.edu.co](http://unisalud.unal.edu.co)

Unisalud.UN

Unisalud  
Unidad de servicios de Salud



// En diciembre de 2018 se atendían en promedio 257.3 llamadas diarias con un promedio de espera de 0:46 minutos y un promedio del 10,5 de llamadas abandonadas con un tiempo promedio de abandono del 1:16 minutos, de tal manera que se pasó de recibir 15 manifestaciones por este tema, en el primer trimestre, a 4 en el último trimestre. //



# Beneficios Implementados

## Autorizaciones

Diseño e implementación de aplicativo ➡ Trámite de autorización por Internet ➡ "Unisalud Virtual"



### Para la Universidad:

-  Disminución de estrés en personal de atención en ventanillas.
-  Eliminación de tiempos muertos en jornada laboral por no necesidad de desplazamiento hacia Unisalud.
-  Disminución de manifestaciones.
-  Aprendizaje por parte del usuario sobre documentos requeridos para la gestión de autorizaciones disminuyendo reprocesos en el área.



## Para el usuario:

- ✓ Eliminación de la necesidad de hacer filas.
- ✓ Descongestión y agilidad en la atención de ventanillas.
- ✓ Eliminación de desplazamientos.
- ✓ Mejoramiento de la satisfacción de los usuarios.
- ✓ Priorización de atención en ventanilla para personas de la tercera edad.

Gestione sus autorizaciones a través de Unisalud Virtual  
Ahorre tiempo, evite filas

1.

Tome fotografías o escanee los documentos requeridos para su solicitud



2.

Ingrese a UnisaludVirtual  
[unisalud.unal.edu.co/unisaludvirtual](https://unisalud.unal.edu.co/unisaludvirtual)



3.

Llene el formulario "Crear autorización" y adjunte los archivos de sus documentos.



Unisalud  
Unidad de Servicios de Salud



+ Digital

Unisalud  
Unidad de Servicios de Salud

### • Tres novedades de UnisaludVirtual

1.

Los afiliados cotizantes pueden solicitar la creación de perfiles para sus beneficiarios mayores de 14 años a través del botón "Creación perfil beneficiario".

2.

Se creó un espacio en el formulario "Crear autorización" para personalizar la solicitud y así facilitar su búsqueda posterior.

3.

Ahora se pueden realizar las solicitudes de CTC.

¡Estamos cambiando para prestarle un mejor servicio!

Unisalud\_UNAL

[unisalud.unal.edu.co](https://unisalud.unal.edu.co)

Unisalud.UN



# #Unisalud Virtual

Permite la gestión de autorizaciones a través de la web y de esta manera se observa la disminución paulatina en la cantidad de manifestaciones a lo largo de la vigencia 2018, disminuyendo significativamente la insatisfacción del usuario con relación a los tiempos de espera en las ventanillas de autorizaciones.



Para finales de la vigencia 2018, la adherencia del uso del aplicativo fue del 33%.

