

Macroproceso: Desarrollo Organizacional
 Proceso: Mejoramiento de la Gestión
 Título: Hoja de Vida de Trámites y Servicios



HOJA DE VIDA DEL TRAMITE O SERVICIO			
1. IDENTIFICACIÓN DEL TRÁMITE/SERVICIO			
Definición: TRÁMITE	Clasificación temática: SALUD	Nombre del trámite/servicio UNISALUD-ASIGNACION DE CITAS	
Objetivo / Descripción del trámite-servicio Solicitar asignación de cita de manera telefónica o personal.		Nombre del producto o resultado del trámite/servicio. Asignar o cancelar citas médicas a los usuarios	
Dirigido a CIUDADANO	Situación de vida	Usuario que solicita el trámite/servicio DOCENTES, FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS, PENSIONADOS	
Documentos necesarios para el trámite/servicio (Anotar los documentos que se deben aportar para la realización del trámite y sus características) Cita con especialista o fisioterapia, debe presentar orden medica			
Requisitos necesarios para el trámite/servicio (Anotar los requisitos y condiciones específicas que deben reunir los solicitantes) Ser usuario activo de Unisalud			
Pasos a seguir por el usuario para acceder al trámite/servicio Se valida información de estado de afiliación del usuario, se valida que tipo de requerimiento y posteriormente la disponibilidad de agenda y de acuerdo a la elección del usuario se asigna la cita.			
NOTA: en caso de que el requerimiento sea cancelación de cita, se debe realizar validación de datos, confirmación de hora y fecha, motivo de la cancelación y registro en el sistema SISS			
Procesos / Procedimientos que regulan el trámite/servicio Procedimiento de Gestión de agendas y asignación de citas U-PR-16.003.001			
Normas que regulan el trámite/servicio (incluir página URL en donde se pueden consultar cada una de las normas) * Resolución 5261 de 1994. Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Artículo 51, Artículo 89, título I Artículo 96, artículo 97 párrafo; Artículo 98 (http://www.defensoria.gov.co/public/pdf/11/salud/r5261_94.pdf)			
* Acuerdo 024 de 2008. CSU. Se reconocerán reembolsos en caso de urgencia, artículo 32 (http://www.legal.unal.edu.co/sisjurun/normas/Norma1.jsp?i=34718)			
* Acuerdo 009 de 2008 CSU. Tarifas de las cuotas moderadoras y copagos Artículo 2., Artículo 5, Artículo 6 (http://www.legal.unal.edu.co/sisjurun/normas/Norma1.jsp?i=34705)			
* Acuerdo 03 de 2015. Regular cuotas moderadoras y copagos. Artículo 8: Exención de pago de cuotas moderadoras; Artículo 10: Pago de copagos para beneficiarios; Artículo 11: Valor de la cuota moderadora (http://www.legal.unal.edu.co/sisjurun/normas/Norma1.jsp?i=83531)			
* Acuerdo 01 de 2015. Junta Directiva Nacional-Unisalud. Política tarifaria, artículo 1. (http://www.legal.unal.edu.co/sisjurun/normas/Norma1.jsp?i=80450)			
* Ley 100 de 1993 (http://www.comisionseptimasenado.gov.co/salud/SALUD%20EN%20LEY%20100%20DE%201993.pdf)			
* Ley 1438 de 2011. Congreso de la República. Artículo 2,3 13,139 (http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41355)			
* Acuerdo 008 de 2009. Comisión de regulación en salud (Todos los artículos) (https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DLI/acuerdo-08-de-2009.pdf)			
* Decreto 1011 de 2006. Ministerio de Protección Social. Sistema Obligatorio de garantía de calidad, Artículo 2,4,32,33,34,35,36,37,38,49 (http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19975)			
Costo Según tabla de cuota moderadora	Lugar en donde se realiza el pago Tesorería UNISALUD	Cuenta bancaria NA	Forma de pago Efectivo en caja
2. DONDE REALIZAR EL TRÁMITE/SERVICIO			
Entidad BOGOTÁ		Página WEB http://www.unisalud.unal.edu.co/	
Punto de atención Carrera 45 No 26-85 Edificio Uriel Gutiérrez/ UNISALUD/ OFICINA 109		Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) Carrera 45 No 26-85 Edificio Uriel Gutiérrez/ UNISALUD	
Ciudad/Departamento Bogotá	Horarios de atención Lunes a viernes 7:00 am-5:00 pm y Sábados 8:00 am-1:00 pm	Teléfono 316 5000, 3165240 Ext. 82000	Email unicitas@unal.edu.co
Calendario/programación (incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? presencial	Dirección en internet del trámite/servicio NA	Mecanismo de seguimiento presencial
Entidad MANIZALES		Página WEB http://www.unisalud.unal.edu.co/	
Punto de atención Carrera 27 Nro. 64 -60 Bloque B Piso 1		Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) Carrera 27 Nro. 64 -60 Bloque B Piso 1	
Ciudad/Departamento Manizales	Horarios de atención Lunes a viernes 7:30 am-12:30 pm y 2:00 pm-5:00 pm	Teléfono 8879040 ext. 53101 y 53123	Email NA
Calendario/programación (incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? presencial	Dirección en internet del trámite/servicio NA	Mecanismo de seguimiento presencial
Entidad MEDELLÍN		Página WEB http://www.unisalud.unal.edu.co/	
Punto de atención Calle 59 A N 63-20 Bloque 50 UNISALUD		Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) Calle 59 A N 63-20 Bloque 50 UNISALUD	
Ciudad/Departamento Medellín	Horarios de atención Lunes a viernes 7:00 am- 5:00 pm	Teléfono 4309715	Email NA
Calendario/programación (incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? presencial	Dirección en internet del trámite/servicio NA	Mecanismo de seguimiento presencial
Entidad PALMIRA		Página WEB http://www.unisalud.unal.edu.co/	
Punto de atención CRA 32 N° 12-00 VÍA A Candelaria		Dirección (incluir ubicación geográfica con URL de google maps) CRA 32 N° 12-00 VÍA A Candelaria	
Ciudad/Departamento Palmira	Horarios de atención Lunes a viernes 8:00 am-12:00 m y 1:00 pm-5:00 pm	Teléfono 286 88 88 Opción 1 Ext: 35531	Email unisalud_pal@unal.edu.co
Calendario/programación (incluir página URL) NA	¿El trámite/servicio se realiza? presencial	Dirección en internet del trámite/servicio NA	Mecanismo de seguimiento presencial
3. OTROS DATOS SOBRE EL TRÁMITE/SERVICIO			
Dependencia a la que corresponde la coordinación administrativa del trámite/servicio * Bogotá: Jefatura de Servicios de Salud de Sede * Manizales: Jefatura Administrativa y financiera * Medellín: Jefatura de Servicios de Salud * Palmira: Jefatura de Servicios de Salud		Cargo que resuelve definitivamente el trámite/servicio * Bogotá-Manizales-Medellín: Auxiliar Administrativo UNISALUD * Palmira: Auxiliar de Enfermería, auxiliar de odontología y enfermera jefe UNISALUD	
Tiempo para la resolución del trámite/servicio 5 minutos	Número de trámite/servicio gestionados al año * Bogotá: 90000; * Manizales: 10764 * Palmira: 9800	Observaciones Para la cancelación de la cita se realiza validación de datos, confirmación de hora y fecha, motivo de la cancelación y efectuar la solicitud de cancelación registrando en el sistema SISS. Tipo de usuario: usuarios activos unisalud	