

**CARACTERIZACION SIAU**

1. OBJETIVO		2. RESPONSABLE DEL PROCESO		
Velar por el cumplimiento de los derechos y deberes del usuario de la ESE HSR y su familia, atendiendo sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, brindando información y orientación, de una forma, clara, amable, eficaz y oportuna, buscando la satisfacción en la prestación de los servicios.			Líder SIAU	
3. ALCANCE				
Desde el ingreso del usuario hasta su egreso de la institución.				
4. PROVEEDOR	5. ENTRADA	6. ACTIVIDADES	7. RESPONSABLE	8. SALIDA
Usuario de la Institución Entes de control Entidades Administradoras de Planes de Beneficios Procesos de Gestión de la Institución	Necesidad de información Buzones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones, comentarios Quejas, informe de auditorías Auditoría externa Auditoría interna Comunicaciones Internas con solicitud de información	P: Diagnósticar el cumplimiento de los derechos y deberes del usuario de la ESE HSR y su familia, buscando la satisfacción en la prestación de los servicios.  H: Informar y dirigir al usuario sobre los servicios prestados.  H: Recibir y solucionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios.  H: Aplicar encuestas para medir la satisfacción del usuario.  V: Verificar mediante seguimiento al indicador Grado de Satisfacción.  V: Verificar mediante seguimiento al indicador proporción de quejas resueltas.  V: Verificar mediante seguimiento al indicador de Oportunidad.  A: Tomar decisiones frente a las desviaciones observadas.	Líder SIAU	Direccionalamiento verbal o escrito, orientación, documento impreso. Respuesta con plan de mejora y evidencias de cumplimiento Informe de auditoría y plan de mejora Respuesta a comunicaciones internas, informes, consolidados
10.RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO		11. DOCUMENTOS REQUERIDOS AL PROCESO		12. INDICADORES
HUMANOS:	Auxiliares Administrativo	Ver Listado Maestro de Documentos del Proceso Ver Manual de Procesos y Procedimientos		% Global de satisfacción del Usuario  % PQRS atendidas en
INFRAESTRUCTURA:	Oficinas, Áreas Asistenciales			
FISICOS	Software Institucional, Equipos de Computo, Teléfonos, Impresoras	13. RIESGOS DEL PROCESO		14, REQUISITOS LEGALES
FINANCIEROS	Presupuesto institucional	Ver mapa de riesgos de la institución		Ver: Nomograma Institucional y Otros que apliquen al proceso.
ELABORO		REVISÓ	APROBO	
Fernando Cárdenas Piedrahita Contratista Apoyo Gerencia		Sonia Rodríguez Manchabajoy Líder Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)	Carolina Castro Naranjo Gerente	