

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	9. CLIENTE
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 auditorias Auditoria externa Auditoria interna Comunicaciones Internas con solicitud de información	P: Diagnosticar 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 direccionar 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	Direccionamiento verbal o escrito, orientación, documento impreso. Respuesta con plan de mejora y evidencias de cumplimiento Informe de auditoria y plan de mejora Respuesta a comunicaciones internas, informes, consolidados	Usuario de la Instituciones Procesos de Gestión de la Institución Entres de Control EPS

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 Uusuario
INFRAESTRUTURA:	Oficinas, Áreas Asistenciales		% PQRS atendidas en
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	REVISO	APROBO
Fernando Cárdenas Piedrahita Contratista Apoyo Gerencia	Sonia Rodríguez Manchabajoy Líder Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)	Carolina Castro Naranjo Gerente