



CARACTERIZACIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

CÓDIGO	CAR-SIA-01
VERSIÓN	2
VIGENCIA	JUNIO 2020

PROCESO:		SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)						TIPO DE PROCESO	MISIONAL			
OBJETIVO:		Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios frente a los servicios prestados para lograr su satisfacción, a partir de la gestión de los procesos institucionales, así como promover el goce efectivo de sus derechos, incluyendo su participación.						PARTICIPANTES	Todos los procesos institucionales			
RESPONSABLE:		Líder del Programa de Intervención Social y Comunitaria										
PROVEEDORES		ENTRADA	PHVA				RESULTADOS	CLIENTES				
INTERNOS	EXTERNOS		PLANEAR		HACER			INTERNOS	EXTERNOS			
Todos los procesos institucionales	Usuarios Familia del paciente Proveedor de servicios externos para el hospital Asociación de Usuarios (Programa de humanización) otras IPS Entes de Control EAPB DAGMA CVC ARL	Usuarios con necesidades y expectativas frente a los diferentes servicios que presta la institución. Plan Operativo Anual Programas institucionales (Programa de humanización) Convenios/contratos Informes de entidad acreditadora.	Planificar la disponibilidad de recurso humano, insumos y logística.	Planear la aplicación de las encuestas de satisfacción	Administrar el servicio telefónico o call center institucional	Medir el nivel de satisfacción del usuario en cada servicio del proceso	Usuario satisfecho frente a las necesidades y expectativas de los servicios de la institución.	Todos los procesos	Usuarios Familia del paciente Comunidad Entes de Control EAPB			
			Cronograma de ejecución de la política de participación social en salud	Planear las fechas de apertura del buzón de sugerencias.	Brindar información y orientación al usuario	Identificar las causas de insatisfacción del usuario						
			Planear actividades de capacitación al personal, paciente y su familia	Plan de trabajo del programa de humanización y comité de ética hospitalaria	Gestionar el trámite oportuno de las manifestaciones	Controlar las visitas a los pacientes y gestionar ingresos de pacientes a hospital día						
				Cronograma de actividades con la asociación de usuarios	Entregar los resultados de medios diagnósticos	Promover la política de participación social en salud institucional						
			Acompañamiento a la asociación de usuarios y formas de participación ciudadana		Documentar y estandarizar el proceso							
			ACTUAR			VERIFICAR						
			Implementar acciones pertinentes frente a las desviaciones identificadas en el proceso			Disponibilidad permanente del servicio telefónico				Aplicación de encuestas con requisitos de acuerdo al procedimiento y análisis de resultados		
			Gestión de No Conformes			Cumplimiento de guías de orientación e información al usuario				Cumplimiento del manual SIAU y procedimiento de gestión de manifestaciones		
						Reportar y gestionar los requisitos ambientales y de la SST del proceso				Cumplimiento del manual SIAU y procedimiento de gestión de manifestaciones	Estado del paciente Parentesco o relación de afinidad con el paciente Pertinencia de la entrega de la tarjeta Autorización vigente para valoración de ingreso a	
						Datos del paciente, fecha de toma de examen y oportunidad en la entrega de resultados				La ejecución del plan de acción de la política de participación social en salud institucional		
			Procedimientos y formatos actualizados	Cumplimiento de las actividades programadas y plan de trabajo de la asociación de usuarios								
RIESGOS DEL PROCESO		REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS SIG	RECURSOS			INDICADORES					
- FOR-DES-14 Matriz de Riesgos. - FOR-GTH-12 Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgo. - FOR-CAF-03 Matriz de aspectos e impactos ambientales.		Ver Normograma	NTC ISO 9001:2015 NTC ISO 14001:2015 NTC ISO 45001:2018	Recurso Humano: Dirección: Subgerente Científico Coordinación: Líder de Programa Intervención Social y Comunitaria - Coordinador Asistencial Ejecución: Profesional SIAU, Auxiliar Administrativo Recepción, Orientadora y Call Center.			Ver: - FOR-SIG-22 Tablero de Indicadores Institucionales					
		DOCUMENTOS ASOCIADOS			Recurso Tecnológico: Tecnologías de la información y de la comunicación disponibles.							
		FOR-SIG-01 Listado Maestro de Documentos Consultar en Plataforma Documental			Ambiente de Trabajo: Infraestructura disponible y dotada.							
					Económicos: Recursos alineados al PDI y aprobados en el plan anual de adquisiciones							
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO							FECHA VIGENCIA				
1	Creación del documento							Febrero 2017				
2	Se da alcance a la caracterización a todo el sistema integrado de gestión. Adicionan proveedores externos, entradas y actividades al PHVA. Se ajusta la redacción del resultado y se incluyen indicadores para los tres sistemas.							Junio 2020				