E.S.E.	**CARACTERIZACIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**CÓDIGO:** FT-GCAL-003 **VERSIÓN:** V5 **VIGENCIA:** mayo 2025

PROCESO:	**SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**	**TIPO DE PROCESO**	**MISIONAL**
OBJETIVO:	Gestionar y diseñar una experiencia de usuario centrada en la persona, a través de la humanización de la atención, la gestión eficiente de las PQRS y la promoción de la participación social en salud, buscando fortalecer el vínculo de confianza entre la institución y la comunidad, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios.	**PARTICIPANTES**	Todos los procesos
RESPONSABLE:	Líder de SIAU		
POLITICAS DE OPERACIÓN	• Toda Queja/reclamación debe ser gestionada en un plazo máximo de 15 días hábiles. • La prioridad de la ESE es la seguridad del paciente y la humanización en la atención centrada en la persona. • En el proceso de inducción y reinducción se despliegan los deberes y derechos de los pacientes. • Las quejas se consideran insumo para el mejoramiento institucional. • Las reclamaciones o quejas leves generaran acciones de intermediación con el fin de resarcir el servicio al usuario y se registran. • Los menores de cinco años, los mayores de 62 años, las mujeres embarazadas se les dará atención preferencial. • Todos los coordinadores de servicios deberán involucrarse en las intermediaciones realizadas por el siau para que están sean efectivas inmediatamente. • Seguimientos de Planes de mejora continua que nos permita aumentar el porcentaje % de tasa de satisfacción del usuario. • Participación social: (encuestas, grupos focales, Asociacion de usuarios, Campañas, etc.).		

ENTRADA	**PLANEAR**		**HACER**		**RESULTADO**
Usuarios con necesidades y expectativas frente a los diferentes servicios que presta la institución.	Planificar la disponibilidad de recurso humano, insumos y logística.	Planear la aplicación de las encuestas de satisfacción	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.
			Brindar información y orientación al usuario	Identificar las causas de insatisfacción del usuario	
			Gestionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones		
			Promover la participación ciudadana		

PROVEEDORES		**ACTUAR**		**VERIFICAR**		**CLIENTES**	
INTERNOS	**EXTERNOS**					**INTERNOS**	**EXTERNOS**
Todos los procesos	Usuario Familia del usuario Comunidad EAPB Entes de Control	Implenentar acciones pertinentes frente a las fallas identificadas en el proceso	Estandarizar el proceso cuando se requiera	Cumplimiento de guías de orientación e información al usuario	Aplicación de encuestas con requisitos de acuerdo al procedimiento y análisis de resultados	Todos los procesos	Usuario Familia del usuario Comunidad
				Cumplimiento al procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones			
				Datos del usuario			

RIESGOS DEL PROCESO	**REQUISITOS LEGALES**	**REQUISITOS DE CALIDAD**	**RECURSOS**	**INDICADORES**	
Ver Matriz de Riesgos	Ver Normograma	NTC ISO 9001:2015	**Recurso Humano:** Psicologa, Auxiliar Administrativo SIAU, Auxiliar Administrativo Recepción.	% Oportunidad de respuesta a PQRS	% Satisfacción del usuario
	DOCUMENTOS ASOCIADOS		**Recurso Tecnológico:** Internet, equipos de cómputo, planta telefónica, software de control de llamadas, teléfonos análogos y digitales, servicio de telefonía móvil, consola principal, tablets. Impresoras, escáners.		
	Ver Listado Maestro de Documentos		**Ambiente de Trabajo:** Oficina dotada, hall de recepción, cuarto telefónico (planta).		

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	**DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO**	**FECHA VIGENCIA**
05	Modificacion del documento	Mayo 2025

PUNTOS DE CONTROL			
QUE SE CONTROLA	**COMO SE CONTROLA**	**QUIEN LO CONTROLA**	**EVIDENCIA**
No adherencia a POES	Verificando adherencia al procedimiento de experiencia al usuario.	Calidad/ Coordinador SIAU	Informe de auditorías internas/Pamec.
Falta de competencias en salud del personal del SIAU	Vinculando talento humano con las competencias requeridas para abordar problemáticas sociofamiliares en salud.	Calidad/Control Interno	Hojas de vida del personal del SIAU de áreas de humanidades con formación en intervención familiar.
Falta de privacidad en la atención	Cumpliendo con la infraestructura de dos ambientes para entrevista e información y recepción de PQRS.	Calidad/Control Interno	Hallazgos de verificación del estándar N°2 Sistema Único de Habilitación.
Desconocimiento de la normatividad relacionada	Contratando personal con las competencias, capacitando	Calidad/Control Interno	Evaluación de Desempeño
No articulación de los dos sistemas de calidad SOGCS/NTCGO1000.	Definiendo los contenidos comunes y las diferencias	Calidad/Control Interno	Programa de auditoria para procesos priorizados misionales SIAU/ plan de auditora de Control Interno.
Implementación de las acciones de mejora formulada en las respuestas a las PQRS	Verificación planes de mejora PQRS.	Calidad/Control Interno	Auditoria de Calidad.
trato humanizado-lineas accion			