

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SIAU

OBJETIVO:	Fortalecer la eficacia de la prestación de los servicios del hospital, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de atención de los usuarios y su familia, a través de la identificación de PQRSF que puedan afectar la prestación del servicio y fortaleciendo los mecanismos de información, educación, orientación y comunicación a los usuarios.					
ALCANCE:	Aplica desde la identificación de la situación de los usuarios hasta la intervención, análisis y solución que afecta la calidad en la prestación del servicio.					
LIDER DE PROCESO:	Coordinador de SIAU					
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CICLO	SALIDAS	CLIENTE	DOCUMENTOS
Gerencia Area de calidad Servicio SIAU	Actividades del área de SIAU pendientes por cumplir	Programar actividades que mejoren y fortalezcan la operación del área	P	Cumplimiento de las actividades programadas	Servicio de SIAU	Plan operativo anual de SIAU
Servicios de atención Usuario y su familia	Necesidades y expectativas del usuario y los servicios de atención	Diseño de metodología de evaluación de la satisfacción del Usuario externo	P	Encuestas de satisfacción de los usuarios por servicio Ajustes a los canales y medios para la recepción de la satisfacción de los usuarios	Servicio de SIAU	Encuesta de satisfacción del usuario por cada servicio
Usuario y su familia	Necesidades de información y atención de los usuarios	Brindar información y orientación al usuario	H	Apoyo a los servicios de atención Usuarios informados y orientados	Servicios de atención	Registro de actividades diarias del área de SIAU
Servicios de atención Usuario y su familia	Muestra de encuestas de satisfacción por cada servicio	Aplicar y consolidar encuestas de satisfacción	H	Porcentaje de satisfacción global y porcentaje de satisfacción por cada servicio	Servicios de atención Gerencia Area de calidad	Consolidado encuestas de satisfacción Informe de satisfacción de usuarios
Usuario y su familia	Apertura del buzón de sugerencias PQRSF a través de pagina web PQRSF a través de llamada telefónica PQRSF directamente identificadas en la oficina de SIAU	Recepción y respuesta de PQRSF del usuario externo	H	PQRSF intervenidas y solucionadas dentro de los tiempos de oportunidad establecidos	Usuario y su familia	Formato de recepción de PQRSF Formato de respuesta de PQRSF Informe de PQRSF
Usuarios Gestión gerencial	Información institucional para la comunidad	Operar la asociación de usuarios	H	Participación de la comunidad en los servicios de salud	Usuario Externo	Actas de reunión
Servicio de SIAU	Resultados de la satisfacción del usuario Vulneración de derechos de los usuarios Incumplimiento de los deberes del usuario	Operar el comité de ética	V	Planes de mejoramiento	Usuario y su familia Area de calidad	Planes de mejoramiento Actas de reunión
Area de Psicología Planeación	Mapa de riesgos de procesos	Evaluar y gestionar los riesgos de procesos	V	Riesgos controlados	Area de Psicología Planeación Control interno	Mapa de riesgos de procesos
Servicio de SIAU	Indicadores de gestión	Análisis y seguimiento de los indicadores del servicio	V	Resultados de indicadores	Gestión de calidad Servicio de SIAU	Ficha técnica de indicadores
Control interno Gestión de Calidad EAPB	Resultados de auditorías Desviación de indicadores Identificación de riesgos Análisis de comités Análisis de la satisfacción	Elaborar planes de mejoramiento	V	Planes de mejoramiento	Servicio de SIAU Gestión de Calidad Control Interno Areas Interesadas	Planes de mejoramiento
Servicio de SIAU	Planes de mejoramiento	Ejecutar planes de mejoramiento	A	Resultados del plan de mejoramiento	Servicio de SIAU Gestión de Calidad Control Interno Areas Interesadas	Evidencias de los planes de mejoramientos