



HOSPITAL  
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE  
EMPRESA PÚBLICA DEL ESESAJ  
NIT – 832001968-2

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO Atención al Usuario

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 1 de 7

### 1. MACROPROCESO:

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.

#### 1.1. OBJETIVO DEL MACROPROCESO:

Orientar al usuario de forma personal o telefónica cada vez que se presente una pregunta, queja, reclamo y sugerencia contribuyendo a la satisfacción del usuario y prestación de los servicios con calidad.

#### 2. NOMBRE DEL PROCESO:

ATENCIÓN AL USUARIO

**2.1. OBJETIVO DEL PROCESO:** Orientar a los usuarios mediante la solución de inquietudes para una mejor prestación del servicio y satisfacción del mismo.

#### 3. ALCANCE:

**Inicia:** inicia desde que el usuario ingresa a la institución.

**Termina:** termina cuando sale de la institución y/o con la respuesta al usuario.

**4. RESPONSABLE:** Profesional universitario del SIAU.

### 5. CICLO DEL PROCESO

#### 5.1 PLANEAR

No.	Proveedor (es)	Entrada o insumos	Actividades	Productos	Clientes o Usuarios
1	Profesional universitario del SIAU.	Manual del usuario, folletos informativos, cuñas radiales, videos informativos.	Verificar disponibilidad escrita, visual y auditiva de la información al usuario.	Información de la prestación de los servicios para los usuarios en diferentes medios de comunicación.	Usuario Todos los procesos
2	Profesional universitario del SIAU y/o Técnico administrativo del SIAU.	Líneas telefónicas de consulta externa. Módulos de atención y software.	Revisar la habilitación de las líneas telefónicas de consulta externa y los espacios habilitados para la atención al usuario.	Líneas telefónicas habilitadas. Módulos de información.	SIAU Consulta externa Usuario
3	Técnico administrativo del SIAU	Formatos de quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones del cliente	Revisar existencia de formatos para diligenciar la queja y estado de los buzones.	Formatos de quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones del cliente externo e interno en los	Subgerencia de servicios de salud. SIAU Comité de PQRS.



**HOSPITAL**  
**SAN JOSÉ DEL GUAVIARE**  
EMPRESA PÚBLICA DEL ECUADOR  
NIT – 832001968-2

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO Atención al Usuario

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 2 de 7

		externo e interno		buzones de cada área.	
4	Técnico administrativo del SIAU	Listado de integrantes e invitados del comité. Equipos e insumos de oficina.	Planear la fecha de apertura de los buzones y del comité mensual.	Cronograma de apertura, cronograma de comité, oficios de invitación.	SIAU Integrantes e invitados del comité de PQRS
5	Profesional universitario del SIAU	Equipos e insumos de oficina, internet. Documentos y registros del proceso.	Elaborar y/ o actualizar procesos, procedimientos, manuales y demás documentos que requiera el proceso.	Procesos, procedimientos, manuales y demás documentos que requiera el proceso elaborados y/ o actualizados.	Comité PQRS, SIAU y demás procesos que lo requieran.
<b>5.2 HACER</b>					
No.	Proveedor (es)	Entrada o insumos	Actividades	Productos	Clientes o Usuarios
1	Técnico administrativo del SIAU	Preguntas, inquietudes información solicitada por el usuario.	Brindar información al usuario en relación a sus inquietudes y preguntas.	Orientación al usuario	Usuario
2	Profesional universitario del SIAU	Ayudas audiovisuales, Manuales de atención al usuario. Video beam, equipo de cómputo.	Realizar capacitaciones al personal de la institución en relación a la atención e información al usuario	Listado de socialización	Usuario cliente interno
3	Profesional universitario del SIAU.	Manual del usuario, formato de divulgación.	Realizar divulgación y entrega del manual al usuario.	Listado de socialización Listado del entrega del manual del usuario.	Usuario Todos los funcionarios.
4	Profesional universitario del SIAU.	Base de seguimiento de PQRS. Equipo de cómputo, impresora, insumos de oficina, Requerimiento interno y/o externo.	Elaborar informes de gestión del SIAU.	Informe de gestión de PQRS.	SIAU
5	Profesional	Manual del usuario.	Divulgación de los deberes y	Satisfacción del usuario.	Usuario



**HOSPITAL**  
**SAN JOSÉ DEL GUAIVARE**  
 EMPRESA PÚBLICA DEL E.S.A.S.  
 NIT – 832001968-2

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

### Atención al Usuario

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 3 de 7

	universitario, Técnico administrativo y Auxiliar administrativo del SIAU	Folletos informativos, medios audiovisuales.	derechos de los usuarios. Ofertar los servicios y realizar un acompañamiento al usuario		Todos los funcionarios.
6	Técnico administrativo y Auxiliar administrativo del SIAU.	Formatos de encuestas de satisfacción.	Medición de la satisfacción del usuario en los diferentes servicios.	Encuestas de satisfacción diligenciadas.	Usuario Estadística.
7	Profesional universitario y Técnico administrativo del SIAU	Formatos de PQRS	Realizar la gestión de las PQRS.	Acta de comité de PQRS	Usuario Todos los procesos.
8	Profesional universitario SIAU	Equipos e insumos de oficina, internet. Procesos, procedimientos, guías y protocolos.	Socializar los procesos, procedimientos, guías y protocolos con el personal auxiliar de enfermería.	Listados de socialización.	Comité PQRS, SIAU y demás procesos que lo requieran.
<b>5.3 VERIFICAR</b>					
No.	Proveedor (es)	Entrada o insumos	Actividades	Productos	Clientes o Usuarios
1	Profesional universitario del SIAU	Contratos de los servicios médicos habilitados. Material de señalización.	Verificar los servicios habilitados y contratados. Verificar puntos de acceso, señalización de pasillos y áreas.	Orientación al usuario. Señalización de áreas	Usuarios. Todos los procesos.
2	Técnico administrativo SIAU	Base de seguimiento de las PQRS	Verificar la entrega de las respuestas de los formatos de PQRS	Entrega oportuna de respuestas.	Usuarios.



**HOSPITAL**  
**SAN JOSÉ DEL GUAIVARE**  
EMPRESA PÚBLICA DEL ECUADOR  
NIT – 832001968-2

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO Atención al Usuario

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 4 de 7

3	Profesional universitario del SIAU	Equipos e insumos de oficina, internet. Formato de evaluación de adherencia a documentos.	Evaluar adherencia a procesos, procedimientos, manuales y demás documentos que requiera el proceso.	Evaluación de adherencia a documentos del proceso.	Comité PQRS, SIAU y demás procesos que lo requieran		
<b>5.4 ACTUAR</b>							
No.	Proveedor (es)	Entrada o insumos	Actividades	Productos	Clientes o Usuarios		
1	Profesional universitario del SIAU.	Manual del usuario, equipo de cómputo, insumos de oficina, impresora.	Actualizar el manual del usuario cuando lo amerite.	Actualización y reinducción del manual del usuario	Usuario Todos los procesos		
2	Profesional universitario del SIAU.	Equipos e insumos de oficina, internet. Documentos y registros del proceso.	Realizar reinducción del proceso del SIAU cuando se requiera.	Registro de reinducción	Usuario calidad		
3	Comité de PQRS, Profesional universitario del SIAU	Hallazgos del proceso de PQRS. Formato de mejoramiento y seguimiento de quejas. Quejas y reclamos de los usuarios, equipo de cómputo y elementos de oficina.	Realizar acciones preventivas, correctivas y de mejora.	Plan de mejoramiento y de seguimiento de PQRS	SIAU Calidad Comité de PQRS.		
<b>6. INDICADOR (ES)</b>							
N°	Nombre del indicador	Numerador	Denominador	Responsable	Meta de cumplimiento	Frecuencia de medición y reporte	Fuente de Verificación
1	Porcentaje de	Número de	Total de	Jefe del SIAU	100%	Semestral	Listados de



HOSPITAL  
SAN JOSÉ DEL GUAIVARE  
EMPRESA PÚBLICA DEL EMBALAJE  
NIT – 832001968-2

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO Atención al Usuario

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 5 de 7

	Capacitaciones al personal institucional	funcionarios capacitados	funcionarios.				socialización
2	Porcentaje de oportunidad de respuesta a los usuarios	Número de quejas resueltas	Total de quejas recibidos	Jefe del SIAU	100%	Mensual	Informe de gestión del SIAU
3	Porcentaje de satisfacción del usuario.	Numero de encuestas satisfactorias	Total de encuestas realizadas.	Jefe del SIAU	100%	Mensual	Reporte mensual de satisfacción.
<b>7. RIESGO (S)</b>							
7.1 Daño en las líneas telefónicas de atención al usuario y daño en el software Institucional.				<b>Punto de control:</b> Actualización del software Institucional. Mantenimiento a las líneas por parte de la empresa de telefonía.			
7.2. No satisfacer las dudas o preguntas del usuario.				<b>Punto de control:</b> Entrega del manual del usuario a cliente externo e interno.			
7.3 No brindar una orientación clara de los servicios por falta de señalización en pasillos y áreas.				<b>Punto de control:</b> Instalación de señalización por pasillos y áreas de la institución.			
7.4 Formatos anónimos y/o mal diligenciados que sean realizados con otra intención				<b>Punto de control:</b> Capacitación al cliente interno y externo cerca del diligenciamiento de los formatos de PQRS			
7.5 Demora en presentar respuesta de la queja por parte del personal responsable y/o implicado. Mayor a 10 días.				<b>Punto de control:</b> Seguimiento por parte de la oficina de control interno de gestión a personal que no entreguen oportunamente las respuestas.			
<b>8. REQUISITOS DEL PROCESO Y BASE LEGAL</b>							
Ley 100/93				Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones. Capítulo IV. De los usuarios. Art. 198,199. Información al usuario.			
Ley 190/95				Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Capitulo V. aspectos institucionales y pedagógicos. Art. 53, 54, 55.			
Ley 1474/2011				Nuevo estatuto anticorrupción.			



HOSPITAL  
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE  
EMPRESA PÚBLICA DEL EMBALAJE  
NIT – 832001966-2

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO Atención al Usuario

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 6 de 7

	Art. 76. Dispone que toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, transmitir y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad
Decreto 1757/95	Por el cual se organiza y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994. Capítulo 2. Participación ciudadana. Art. 5, 6.
Decreto 2232/95	Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos. Artículo 7, 8, 9. Quejas y reclamos.
Resolución 1043/06	Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones. Artículo 1, 2.
<b>9. Procedimientos/ Lineamientos/Guías/ Instructivos/ Registros/ Etc.</b>	
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
	Procedimiento de Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
	Procedimiento de Medición de satisfacción al usuario.
	Procedimiento Alianza de usuarios.
	Formato de encuesta de satisfacción al usuario.
	Manual del usuario.
<b>10. Control de cambios del proceso</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Cambio</b>



**HOSPITAL**  
**SAN JOSÉ DEL GUAVIARE**  
EMPRESA PÚBLICA DEL E.S.A.S.  
NIT – 832001968-2

**CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**  
**Atención al Usuario**

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: **7 de 7**

**ELABORO: DIANA CAROLINA ORDUZ**  
**CUBILLOS**

*Coordinadora de consulta externa – Profesional  
del SIAU.*

**REVISÓ: DIANA CAROLINA**  
**ORTEGÓN LANCHEROS**

*Asesora de calidad*

**APROBO: JORGE ENRIQUE DUARTE VÁSQUEZ**

*Subgerente de servicios de salud.*