



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:
GS-AU-PR-01**

VERSIÓN: 02

**Fecha de
elaboración:
Diciembre de 2018**

Página 1 de 5

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN SIAU

Requisitos de la NTC ISO 9001:2015 aplicables: 6.1, 7.5, 8.5.3, 8.5.4, 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10, 10.1, 10.2, 10.3

Nombre del proceso: Gestión SIAU

Macroproceso: Apoyo

Objetivo: Brindar información y orientación, gestionar las quejas y reclamos, promover la participación social y evaluar la percepción de satisfacción del usuario internos y externos teniendo en cuenta el servicio ofrecido por parte de la E.S.E Hospital San Juan de Dios del municipio de Santa Fe de Antioquia, con criterios de oportunidad, accesibilidad, seguridad, continuidad, trato amable y respetuoso de la dignidad humana; para garantizar la buena prestación de los servicios, la agilidad de los trámites, el fortalecimiento de la relación institución-usuario y la satisfacción de los mismos, dando así cumplimiento a la misión y los objetivos institucionales.

Responsable: Líder del SIAU

Alcance: Aplica desde la información y orientación al usuario, la aplicación de encuestas de satisfacción, hasta dar trámite a las PQRSF propuestas por los usuarios y la comunidad en general.

Productos o servicios	Tratamiento de PQRSF Encuestas de satisfacción Orientación al usuario Participación ciudadana			
Proveedores	Entradas	Actividades	Salidas	Usuarios
Proceso planeación directiva Proceso Gestión Talento humano	Plan de desarrollo Técnico administrativo, Auxiliar administrativo, auxiliar área de la salud y profesional SIAU Convenios docentes asistenciales	P Planeación de recursos Establecer las necesidades del proceso	Adquisición de recursos	Proceso planeación directiva

Elaboró: Lina Presiga – Técnica Administrativa	Revisó: Jean Carlo Vanegas	Aprobó: Jean Carlo Vanegas
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Santa Fe de Antioquia

CÓDIGO:
GS-AU-PR-01

VERSIÓN: 02

Fecha de
elaboración:
Diciembre de 2018

Página 2 de 5

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN SIAU

Proceso de urgencias	Boletín deberes y derechos de los pacientes		Informar y orientar al usuario interno y externo	Usuario y familia informado	Proceso Hospitalización
Proceso de cirugía			Monitorear la satisfacción del usuario	Encuestas de satisfacción aplicadas	Proceso Cirugía
Proceso de hospitalización	Encuestas satisfacción de		Apertura de buzones	Análisis de encuestas de satisfacción.	Proceso de urgencias
Proceso de apoyo diagnóstico y terapéutico	Usuario		Tramitar y dar solución a PQRSF	Análisis de PQRSF	Proceso centro regulador.
Proceso servicio farmacéutico	Buzones		Consolidar la información	Monitoreo de indicadores	Proceso servicio farmacéutico
Proceso centro regulador		H	Analizar la información	Matriz de riesgos	Proceso de apoyo diagnóstico y terapéutico
Proceso Gestión financiera			Divulgar la información		Proceso de esterilización
Paciente y su familia			Gestionar espacios para la participación de la comunidad		Proceso de recursos
			Diligenciamiento de registros		Proceso de gestión sistema de información
			Notificación y reporte de eventos adversos		

Elaboró: Lina Presiga – Técnica Administrativa	Revisó: Jean Carlo Vanegas	Aprobó: Jean Carlo Vanegas
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:
GS-AU-PR-01**

VERSIÓN: 02

**Fecha de
elaboración:
Diciembre de 2018**

Página 3 de 5

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN SIAU

			Identificación de riesgos del proceso Gestión de trámites		Paciente y su familia Proceso gestión de la calidad Comité de ética Asociación de usuarios Proceso planeación directiva Entes de control
Proceso Gestión de calidad EPS Entes de control Proceso Gestión sistema de información	Plan de auditoría Indicadores Matriz de riesgos	v	Auditoría interna, externa y de EPS Seguimiento a riesgos Análisis de indicadores	Informe auditoría interna Informe auditoría externa Informe análisis de indicadores Informe de seguimiento a riesgos	Entres de control EPS Proceso Gestión de la calidad Proceso Planeación directiva

Elaboró: Lina Presiga – Técnica Administrativa	Revisó: Jean Carlo Vanegas	Aprobó: Jean Carlo Vanegas
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Santa Fe de Antioquia**

**CÓDIGO:
GS-AU-PR-01**

VERSIÓN: 02

**Fecha de
elaboración:
Diciembre de 2018**

Página 4 de 5

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN SIAU

				Reporte de satisfacción del usuario	
				Reporte de PQRSF	
Proceso gestión de Calidad	Tratamiento del servicio no conforme	A	Control del servicio no conforme		Proceso Planeación directiva
Proceso Gestión SIAU	Informes de auditoría		Toma de acciones correctivas y de mejora	Acciones de mejoramiento	Proceso Gestión de la calidad
	Informes de gestión		Elaboración del plan de mejoramiento	Planes de mejoramiento	Entes de control
	Reporte de satisfacción del usuario				Todos los procesos
	Reporte de PQRSF				
Recursos					
Talento Humano		Infraestructura		Ambiente de Trabajo	
Técnico administrativo, Auxiliar administrativo, auxiliar área de la salud y Profesional SIAU		Instalaciones físicas habilitadas Mobiliario y equipos de oficina Equipos de cómputo con bases de datos. Equipos de telecomunicaciones. Mobiliario Papelería Software: Servinte		Condiciones adecuadas de ergonomía, ruido, temperatura, humedad, iluminación y demás aspectos que afecten el desempeño laboral.	

Indicador	Tipo de Indicador	Fórmula	Periodicidad	Responsable
-----------	-------------------	---------	--------------	-------------

Elaboró: Lina Presiga – Técnica Administrativa	Revisó: Jean Carlo Vanegas	Aprobó: Jean Carlo Vanegas
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Santa Fe de Antioquia

CÓDIGO:
GS-AU-PR-01

VERSIÓN: 02

Fecha de
elaboración:
Diciembre de 2018

Página 5 de 5

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN SIAU

Proporción de extemporaneidad en respuestas a PQRSF	Eficiencia	N° de respuestas extemporaneas / Total de respuestas entregadas *100	Mensual	Líder SIAU
Proporción de satisfacción Global	Eficacia	No. De respuesta Buenas en las encuestas / No. Total de Encuestas realizadas * 100	Mensual	Líder SIAU

Riesgos: Ver matriz de riesgos del proceso

Normativa aplicable: Ver normograma institucional

Manuales y Procedimientos relacionados en el SGC:

Nombre
Manual de atención al usuario
Procedimiento aplicación de encuestas de satisfacción
Procedimiento atención de PQRSF

Control de cambios:

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Responsable
01	Diciembre de 2018	Se crea caracterización	Lina Presiga – Técnica Administrativa
02	Julio de 2019	Actualización de la caracterización	Sebastián Zapata Ramírez – Profesional SIAU

Elaboró: Lina Presiga – Técnica Administrativa	Revisó: Jean Carlo Vanegas	Aprobó: Jean Carlo Vanegas
Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018	Fecha: Diciembre de 2018