

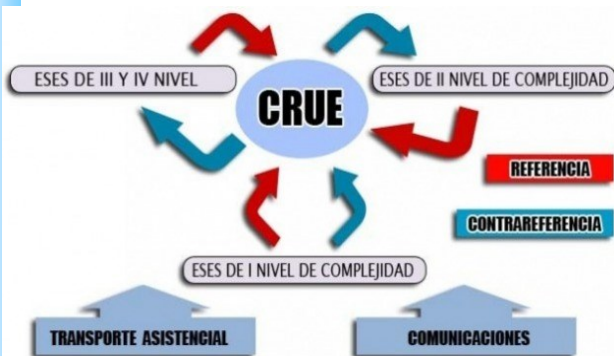
6. Coordinación de espacios de participación:

Los diferentes procesos de participación ciudadana que les brindan la institución a los usuarios y la participación de funcionarios de la institución.



7. referencia y contra referencia: Verificación de derechos.

- Recepción y verificación del anexo técnico 3, Ingreso y registro a las diferentes plataformas, direccionamiento de la solicitud y Seguimiento y respuesta a usuario.



LINA MARÍA RESTREPO
AUXILIAR ADMINISTRATIVA SIAU



PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SIAU

SISTEMAS DE INFOMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Objetivo: Brindar servicios de apoyo humanizados, con calidad, oportunidad, que responda a los requerimientos de los usuarios y evaluando la satisfacción de la población atendida, para fortalecer la buena prestación de los servicios y las acciones de mejoramiento, dando así cumplimiento a la misión y los objetivos institucional.

Dentro de este proceso se llevan a cabo siete procedimientos los cuales son:



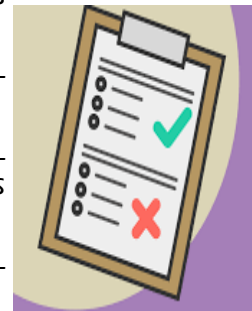
1. **información y orientación al usuario:** Mediante la escucha activa a los usuarios que requieren información o asesoría sobre los servicios de salud ofertados por la institución. Indicándoles claramente que pasos seguir y en qué área, servicio o Institución realizarlo.

2. **Afiliación institucional:** Solicitud y verificación de documentos.

- Verificación del Grupo familiar
- Registro y afiliación en línea
- Envió a la EPS o DLS de los documentos requeridos, para la validación.

3. **Aplicar encuestas de satisfacción:** Diseño de encuestas por servicios

- Definir la cantidad de encuestas a aplicar
- Aplicación de encuestas por servicios.
- Tabulación de la información.
- Presentación de indicadores e informes en los diferentes comités.
- Elaboración de los planes de mejoramiento.



4. **Recepción, análisis y gestión de las PQRSF:** Recepción de PQRS.

- Trámite PQRS.
- Respuesta al PQRS en los términos definidos por ley.



5. **divulgación derechos y deberes:**

Entrega de volantes informativos.

Divulgación de deberes y derechos en las diferentes áreas y en los programas radiales institucionales.



© CanStockPhoto.com