

	DOCUMENTO GENERAL	CÓDIGO: SIAU-Dg-02
		VIGENCIA: Agosto 2018
Asignación del responsable de SIAU		UNIDAD FUNCIONAL
		SIAU

FECHA Loricá, septiembre 01 de 2021

Por medio del presente documento se establece que el responsable del Sistema de Información al Usuario –SIAU de la IPS, que busca liderar y propender por el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la institución será ocupado por:

NOMBRE Julio César Ramírez Ramírez **CC No** 10.774.502

CARGO Coordinador de Servicio al Cliente

Quien tendrá las siguientes funciones y responsabilidades:

1	Participar proactivamente en la ejecución de las actividades encaminadas al cumplimiento de los planes, políticas y reglamentos de la institución
2	Suministrar antes de los 10 días del mes siguiente la información de los indicadores de gestión asociados a SIAU
3	Planear, coordinar y ejecutar todas las actividades encaminadas a asegurar la satisfacción de nuestros usuarios
4	Orientar e informar a los usuarios y/o acompañantes sobre los procedimientos de admisión, los derechos y deberes del paciente, desde el inicio de la atención hasta su finalización
5	Recolectar las encuestas satisfacción del buzón de sugerencias, de acuerdo al procedimiento establecido
6	Desarrollar actividades de bienestar social para los pacientes y sus familiares
7	Brindar apoyo al paciente y su familia cuando la situación lo amerite
8	Definir los derechos y deberes de los pacientes y su familia, socializar al personal que labora en la institución el contenido y evaluar su cumplimiento
9	Liderar la implementación de la alianza usuario en la institución.
10	Liderar el diligenciamiento y tabulación de la encuesta de satisfacción y a su la tabulación de las encuestas.
11	Gestionar las felicitaciones, sugerencias y quejas que se presenten en los servicios de la institución; alimentando la herramienta ofimática base de datos de escucha activa
12	Responsabilizarse por el manejo y custodia de los equipos y muebles bajo su uso.
13	Todas las demás que le sean asignadas por su superior inmediato, acordes a la naturaleza del cargo.




Firma – Coordinadora Administrativa Firma – Responsable de SIAU

ELABORADO POR: _____
Líder de SIAU

REVISADO POR: _____
Coordinador de Calidad

APROBADO POR: _____
Gerente