

	NOMBRE		CÓDIGO
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		13-OD-002
TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO		VERSIÓN 05
MANUAL	MEJORAMIENTO CONTINUO		

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- **Denominación del Cargo:** Auxiliar SIAU
- **Nivel:** Apoyo
- **Proceso:** Mercadeo, comunicaciones y SIAU
- **Personal a Cargo:** No Aplica
- **Cargo superior inmediato:** Director(a) mercadeo y relaciones

II. DESCRIPCION DEL CARGO

Orientación y atención al usuario.

III. OBJETIVO

Garantizar un servicio oportuno y de calidad al usuario interno y externo, a través de orientación e información integral, dando respuesta a sus expectativas y requerimientos, en pro de la optimización y mejoramiento continuo de los servicios.

IV. FUNCIONES DEL CARGO

- Abrir los buzones de sugerencias de acuerdo con procedimiento establecido.
- Ubicar y garantizar la disponibilidad de formatos de recepción de PQRS “Escuchando al usuario” en cada uno de los buzones que se encuentran disponibles en la Clínica San Rafael
- Recibir las peticiones, quejas, reclamos o Sugerencias, presentadas por cualquier medio: escrito, verbal o correo electrónico. (En caso de no ser depositadas en el buzón de sugerencias diligenciar formato de recepción de PQRS).
- Diligenciar el acta de apertura de los buzones de sugerencias en su totalidad el cual debe estar firmado por un colaborador y un usuario testigo.
- Ingresar los datos registrados en las PQRS en el formato en línea “INFORME DE PQRS” el cual debe permanecer actualizado.
- Gestionar y velar por el cumplimiento de las respuestas de las PQRS dadas por los líderes de área, deberá hacer cumplir los 5 días hábiles (contados a partir de la fecha de recepción por parte del líder encargado).
- Recibir la respuesta a las PQRS por parte de los líderes, verificar y elaborar respuesta final al usuario.
- Enviar respuesta al usuario dentro del tiempo estipulado (15 días hábiles).

	NOMBRE		CÓDIGO
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		13-OD-002
	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	VERSIÓN 05
	MANUAL	MEJORAMIENTO CONTINUO	

- Realizar seguimiento telefónico al 80% de las PQRS entregadas a los usuarios. Diligenciando el formato de seguimiento telefónico en su totalidad.
- Realizar publicación de PQRS con datos incompletos en la página web institucional (No reportan dirección, teléfono, documento).
- Desde la aplicación de la recolección de la encuesta de satisfacción, la tabulación y el análisis de la información en los servicios asistenciales.
- Realizar conteo de las encuestas entregadas por la persona a cargo y firmar el acta de control de entrega de encuestas.
- Velar por el cumplimiento de la aplicación de encuestas de satisfacción externa en todas las áreas.
- Enviar informe mensual al director de mercadeo de las Encuestas de Satisfacción generadas en el mes y PQRS.
- Realizar copias periódicas (una vez a la semana) de la base de datos.
- Gestionar y tramitar las tutelas y derechos de petición presentadas por medio de correo electrónico o físico.
- Atender y orientar a los usuarios.
- Resolver inquietudes y expectativas no cumplidas por los usuarios, gestionando la resolución de las mismas.
- Elaboración y entrega de certificados (hospitalización y consulta externa).
- Apoyo a las actividades de humanización de acuerdo con el cronograma planteado.
- Enviar informe de plan de actividades mensualmente en los primeros 10 días de cada mes.
- Entregar historias clínicas.
- Apoyar y gestionar solicitudes que se presenten en el SIAU.

V. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD FRENTE AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

RESPONSABILIDAD

Responsabilidades en gestión de calidad

- Responsable de cumplir las funciones descritas en este manual.
- Responsable de cumplir con las disposiciones legales, institucionales y del sistema de gestión de calidad.
- Responsable de participar de las auditorías internas, externas, de IVC y del Sistema Integrado de Gestión.
- Acogerse a los lineamientos en la mejora de la calidad de los procesos (no uso de celular ni ningún dispositivo electrónico en la jornada laboral diferente a las herramientas entregadas por la clínica a menos que su uso sea indispensable para el desarrollo de su labor).

Responsabilidades en gestión de seguridad y salud en el trabajo

- Responsable de cumplir con las disposiciones legales e institucionales asociadas a seguridad y salud en el trabajo.
- Responsable de consultar y participar de los diferentes comités institucionales, así como identificar los peligros y prevenir los riesgos a los que este expuesto en su sitio de trabajo.

	NOMBRE		CÓDIGO
	MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		13-OD-002
	TIPO DE DOCUMENTO	PROCESO	VERSIÓN
	MANUAL	MEJORAMIENTO CONTINUO	05

- Asistir a los exámenes médicos ocupacionales periódicos programados.
- Responsable por su higiene postural y cuidado integral de su salud.
- Responsable de reportar e identificar cualquier situación de peligro o riesgo en sus puestos de trabajo.

Responsabilidades en gestión ambiental

- Responsable de cumplir con las disposiciones legales e institucionales de gestión ambiental.
- Clasificar organizada y adecuadamente los residuos desde la fuente “sitio de generación”.
- Responsable con los lineamientos en uso racional de los recursos (agua, energía, papel y otros).
- Responsable de reportar e identificar aquellos aspectos e impactos ambientales que involucren su actividad laboral.

AUTORIDAD

- No Aplica.

VI. RESPONSABILIDADES GENERALES

- **POR INFORMACIÓN:** Datos personales de los usuarios internos y externos
- **POR ARCHIVOS Y REGISTROS:** Encuesta de satisfacción, PQRS.
- **POR BIENES:** Equipo de oficina.
- **POR DINERO:** Dinero generado por entrega de historias clínicas.

VII. PERFIL Y REQUISITOS DEL CARGO

COMPETENCIAS


Ver Manual de Perfil de Competencias

DOCUMENTOS DEL CARGO

Ver CONTROL ENTREGA DE DOCUMENTOS PARA CARGO FORMATO **13-FT-011**

REQUISITOS DE CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

- **EDUCACIÓN:** Técnico/Tecnólogo en servicio al cliente, áreas de la salud o afines.
- **FORMACIÓN:** No aplica
- **EXPERIENCIA:** Un (1) año de experiencia y/o mínimo seis (6) meses de experiencia en el área asistencial específica.

	NOMBRE MANUAL DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES		CÓDIGO 13-OD-002
	TIPO DE DOCUMENTO MANUAL	PROCESO MEJORAMIENTO CONTINUO	VERSIÓN 05

VIII. CONDICIÓN DE RIESGO

La Matriz de Riesgos es una herramienta de gestión que permite determinar objetivamente cuáles son los riesgos relevantes para la seguridad y salud de los colaboradores de la Clínica San Rafael.

Ver MATRIZ DE RIESGO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO