

 <p>SERVICIO INTEGRAL CON CALIDEZ HUMANA</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL</b>	Version : 1
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Codigo Formato : M-SST-02
		Fecha Elaboracion: 01/01/2022

### 1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	COORDINADORA SIAU Y LINEA DE FRENTE
<b>AREA O DEPENDENCIA</b>	ATENCION AL USUARIO
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO</b>	COORDINADOR DE CALIDAD
<b>LE REPORTA A</b>	Gerente General, Gerente Asistencial, Coordinador Calidad
<b>LE REPORTAN</b>	Auxiliares de línea de frente y call center
<b>HORARIO</b>	7:00am a 12:00m 2:00pm a 6:00pm
<b>RESPONSABLE</b>	SOFIA ALEJANDRA BOHORQUEZ CAMPO

### 2. FUNCIONES DEL CARGO

#### 2.1 FUNCIÓN PRINCIPAL (OBJETIVO DEL CARGO)

Coordinar todas las actividades derivadas en la atención de usuario y pqrsl derivadas de la prestación de servicios contratados con las diferentes eps

#### 2.2 FUNCIONES ESPECIFICAS

##### FUNCIONES DIARIAS

1. Verificar el correo [siau@ipssanamedic.com.co](mailto:siau@ipssanamedic.com.co)
2. Dar respuestas a requerimientos de los diferentes entes territoriales, de vigilancia y control, eps, judiciales o demás de lo que lo soliciten.
3. Verificar que el personal de la salud tengan en buenas condiciones los consultorios según la programación de agendas.
4. Realización de juntas medicas
5. Alimentación de Excel de indicadores
6. Información y orientación al usuario de manera presencial, telefónica o via correo electrónico
7. Charlas a los usuarios
8. Verificación de las necesidades de los usuarios en las diferentes eps
9. Reportar las novedades presentadas con los médicos generales, especialistas, nutricionista, terapeutas, psicólogos y demás personal que lleven a una actividad sistencial

##### FUNCIONES SEMANALES

10. Encuestas de satisfacción
11. Raelizacion de charlas a los usuarios
12. Apertura de buzón en acompañamiento de un usuario y coordinador de calidad a falta de este un colaborador interno.

##### FUNCIONES MENSUALES

13. liderar del comité de usuarios y de ética
14. Reporte de indicadores de satisfacción global
15. Recibir auditorias externas e internas para temas de SIAU
16. Liderar política de participación social en salud, ejecución y seguimiento y cada una de las actividades

 <p>SERVICIO INTEGRAL CON CALIDEZ HUMANA</p>	<b>SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL</b>	Version : 1
	<b>MANUAL DE FUNCIONES</b>	Codigo Formato : M-SST-02
		Fecha Elaboracion: 01/01/2022

17. Apertura de buzón de sugerencia
18. Realizar reporte del agendamiento de los médicos especialistas
19. Manejo de agendas de los especialistas que correspondan según su asignación
20. Asignación del personal durante los días sábado, domingos y festivos
21. Asistir a capacitación cuando se requiera
22. Realizar el diligenciamiento de matriz sobre las PQRSF y posteriormente enviarlas a calidad
23. Realizar los informes de las inconformidades radicadas en cada periodo presentándolos en forma mensual, en la cual debe incluir la totalidad de solicitudes radicadas, con su respectiva tabulación y deberá estar conformado por las inconformidades resueltas, pendientes, deberá tabularse los diferentes servicios con tasa de satisfacción, propuestas y ejecución de los planes de mejoramiento.
24. Realizar socialización a los colaboradores internos de las debilidades presentadas en el servicio con la finalidad de identificar de manera conjunta los planes de mejoramiento.

### FUNCIONES ANUALES

25. Radicar, proponer y ejecutar ante el ministerio de salud las actividades anuales concernientes a la propuesta y programación de política participación social en salud junto con el área de sistemas, estas deben ser presentadas ante la gerencia antes de ser enviadas.

### 3. PERFIL DEL CARGO

Formación Académica	TECNOLOGO O PROFESIONAL
Formación Complementaria	Diplomados relacionados a sus funciones
Experiencia Requerida	2 años
Habilidades Específicas	Comunicación asertiva, buena organización, liderazgo, adaptación al cambio.
Conocimientos Específicos	Manejo de las TIC

<b>Elaboro:</b>	<b>Reviso:</b>	<b>Aprobó:</b>
<b>Cargo: Jefe de talento humano</b>	<b>Cargo: Coordinador administrativo</b>	<b>Cargo: gerencia general</b>
<b>Área: Recursos humanos</b>	<b>Área: Administrador</b>	<b>Área: gerente</b>