

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDIO NIT: 808001440-8	Código: E-PL-015
		Versión: 2
		Fecha de elaboración: 04/09/2014
		Fecha de revisión:
		Página: 1 de 1

Nombre del Documento:	Manual de Procesos y Procedimientos	Unidad Administrativa:	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	--

MACRO PROCESOS:		GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN					No: 14.
PROCESO:		Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)					No: 14.3.
PROCEDIMIENTOS:		Derechos y Deberes de los Usuarios					No: 14.3.2.
#	ACTIVIDADES	P H V A	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	RECURSOS	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTRO
1	Antes de finalizar el año se incluye dentro del POA para la vigencia siguiente las actividades para los Derechos y Deberes de los Usuarios y se envía al Macro Proceso de Dirección Estratégico (líder de Planeación) para su incorporación en el Plan de Desarrollo	P		Líder SIAU	Equipo de Computo y de oficina	Ley 1438 de 2011, Ley 152 de 1994, Decreto 1876 de 1994 artículo 24 del Presidente de la República, Resolución 710 de 2012 del Ministerio de Salud y Protección Social, Resolución 743 de 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social, Plan de Gestión del Gerente, Acuerdo 05 de 2013 de la Junta Directiva de Red Salud Armenia ESE, Plan de Desarrollo, E-PL-003 Plan Operativo Anual	E-PL-003 Plan Operativo Anual, Oficio
2	Identificar los derechos y deberes de los usuarios del sector salud	H		Líder SIAU	Equipo de Computo y de oficina	Constitución Política de Colombia, Guía Conozco mis derechos y deberes en los servicios de salud, Decreto 1757 de 1994, ley 734 del 2002, Código Contencioso Administrativo, Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud, Decreto Ley 190 de 1995, Decreto 019 de 2012, Decreto 1450 de 2012	Guía Conozco mis derechos y deberes, carta de derechos y deberes en los servicios de salud
3	Identificar los medios a utilizar para transmitir esta información: Plegables, Página web, Boletines Institucionales, Capacitaciones, entre otros	H		Líder SIAU	Equipo de Computo y de oficina	Constitución Política de Colombia, Guía Conozco mis derechos y deberes en los servicios de salud, Decreto 1757 de 1994, ley 734 del 2002, Código Contencioso Administrativo, Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud, Decreto Ley 190 de 1995, Decreto 019 de 2012, Decreto 1450 de 2012	Plegables, Página web, Boletines Institucionales, Capacitaciones, entre otros
4	Realizar cronograma de actividades conforme la meta determinada en el POA, para garantizar la cobertura esperada	H		Líder SIAU	Equipo de Computo y de oficina	Constitución Política de Colombia, Guía Conozco mis derechos y deberes en los servicios de salud, Decreto 1757 de 1994, ley 734 del 2002, Código Contencioso Administrativo, Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud, Decreto Ley 190 de 1995, Decreto 019 de 2012, Decreto 1450 de 2012	
5	Revisión y análisis de quejas que infringen los deberes y derechos de los usuarios	V		Líder SIAU	Equipo de Computo y de oficina	Constitución Política de Colombia, Guía Conozco mis derechos y deberes en los servicios de salud, Decreto 1757 de 1994, ley 734 del 2002, Código Contencioso Administrativo, Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud, Decreto Ley 190 de 1995, Decreto 019 de 2012, Decreto 1450 de 2012	
6	Evaluar el nivel de conocimiento de los usuarios sobre los derechos y deberes	V		Líder SIAU	Equipo de Computo y de oficina	Constitución Política de Colombia, Guía Conozco mis derechos y deberes en los servicios de salud, Decreto 1757 de 1994, ley 734 del 2002, Código Contencioso Administrativo, Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud, Decreto Ley 190 de 1995, Decreto 019 de 2012, Decreto 1450 de 2012	Encuesta

7	<p>Generar informes sobre los resultados obtenidos con la evaluación de derechos y deberes a los usuarios, de acuerdo a los resultados obtenidos mejorar la estrategia de difusión</p>	H		Líder SIAU	Equipo de Computo y de oficina	<p>Constitución Política de Colombia, Guía Conozco mis derechos y deberes, carta de derechos y deberes en los servicios de salud, Decreto 1757 de 1994, ley 734 del 2002, Código Contencioso Administrativo, Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud, Decreto Ley 190 de 1995, Decreto 019 de 2012, Decreto 1450 de 2012</p>	Informe
---	--	---	--	------------	--------------------------------	--	---------

8	Trimestralmente se reporta al Macro Proceso Direccionamiento Estratégico (Líder de Planeación) la medición del POA	V	Líder SIAU	Equipo de Computo y de oficina	Ley 87 de 1993, Ley 489 de 1998, Ley 42 de 1993, Ley 946 de 2014, Ley 1474 de 2011, Decreto 1599 de 2005, Decreto 2145 de 1999, Decreto 1537 de 2001, Decreto 188 de 2001, Decreto 1826 de 1994, Decreto 2593 de 2000, Decreto 4485 de 2009, Directiva presidencial 01 de 1997, Directiva presidencial de 1994, Directiva presidencial 09 de 1999, Guía para la Administración del Riesgo DAFP, Guía Rol de las Oficinas de Control Interno, Auditoría o quien haga sus veve DAFP, Acuerdo 05 de 2013	E-PL-003 Plan Operativo Anual, Oficio, CD, Correos Electrónicos
9	En caso de incumplimiento de las actividades planificadas se elabora plan de Mejoramiento y se presenta a la Oficina de Control Interno	A	Líder SIAU	Equipo de Computo y de oficina	Ley 87 de 1993, Ley 489 de 1998, Ley 42 de 1993, Ley 946 de 2014, Ley 1474 de 2011, Decreto 1599 de 2005, Decreto 2145 de 1999, Decreto 1537 de 2001, Decreto 188 de 2001, Decreto 1826 de 1994, Decreto 2593 de 2000, Decreto 4485 de 2009, Directiva presidencial 01 de 1997, Directiva presidencial de 1994, Directiva presidencial 09 de 1999, Guía para la Administración del Riesgo DAFP, Guía Rol de las Oficinas de Control Interno, Auditoría o quien haga sus veve DAFP, Acuerdo 05 de 2013	ES-CI-004 Planes de Mejoramiento
Elaboró: Equipo MECI		Revisó: Líder de Planeación			Aprobó: Comité Institucional de Desarrollo Administrativo	