



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
MANEJO DE ATENCIÓN AL USUARIO 2026- 2027.		UNIDAD FUNCIONAL: SIAU	
Fecha de Vigencia	Enero -2026	Código	SIAU-Mn-01
		Página	1 de 2

1 de 2

1. OBJETIVO

Definir los parámetros para planificar, desarrollar e implementar las oportunidades de mejora fruto de la reunión alianza usuario de la IPS.

2. ALCANCE

Aplica a todos los servicios de la IPS y los pacientes y su familia que hacen uso de ellos o hacen parte de ellos.

3. RESPONSABLE

Coordinador SIAU o quien haga sus veces

4. DEFINICIONES

ALIANZA USUARIO: es una agrupación conformada por los pacientes y sus familias pertenecientes a las aseguradoras con las cuales la IPS tiene contrato, cuyo objetivo es velar por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

5. CONTENIDO

5.1 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1.1 Estrategias de convocatoria

- Visita a las aseguradoras más representativas (mayor número de usuarios que utilizan nuestros servicios), entrega de afiche invitación para ser expuesto de manera visible a los usuarios.
- Visita a otras aseguradoras y centros médicos (menor número de usuarios que con alguna frecuencia utilizan nuestros servicios), entrega de afiche invitación para ser expuesto de manera visible a los usuarios.
- Entrega personal de volantes, invitación, orientación e información a los usuarios de la IPS (que acuden a nuestro servicio, cliente interno (personal administrativo de la IPS).
- Entrega personal de volantes, invitación, orientación e información a los usuarios en las sedes administrativas y asistenciales de las aseguradoras.



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					
MANEJO DE ATENCIÓN AL USUARIO 2026- 2027.				UNIDAD FUNCIONAL: SIAU	
Fecha de Vigencia	Enero -2026	Código	SIAU-Mn-01	Página	2 de 2
PROCEDIMIENTO Manejo de la alianza usuario				UNIDAD FUNCIONAL: SIAU	
				Versión 1	
Fecha de Vigencia	Julio-2026	Código	SIAU-Pd-02	Página	2 de 2

- Contacto telefónico a usuarios que habían utilizado nuestros servicios, (información a través de la encuesta de satisfacción cuando éste lo deje plasmado).
- Publicación de avisos en la prensa local.

5.1.2 Puntos generales a desarrollar en las reuniones

- Saludo
- Objetivo de la reunión
- Lectura del acta de la reunión anterior
- Desarrollo de los puntos a tratar
- Presentación del Talento Humano
- Presentación y socialización del portafolio de servicios.
- Preguntas y respuestas
- Refrigerio
- Invitación para la próxima reunión
- Despedida

5.1.3 Requisitos generales del grupo alianza usuario

- Las reuniones se llevarán a cabo bimestralmente, se divulgará de manera personal a usuarios que se encuentren en la IPS.
- Se divulgará a las principales aseguradoras.
- Se contactará telefónicamente a los usuarios que anteriormente hayan utilizado nuestros servicios, esto se realizará con una semana de anticipación a la fecha definida.
- Se programa la divulgación y socialización de temas de interés general para los usuarios como: Recorrido institucional, Deberes y derechos, normas de seguridad, requerimientos administrativos para la oportunidad en el servicio, prevención de enfermedades, utilización del servicio de la IPS, cada una acompañada de actividades lúdico-relajante.
- Los temas a desarrollar podrán ser modificados de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
- Se contará con el recurso humano interno y externo necesario para el desarrollo de algunos temas.
- Se planearán actividades anualmente.
- Se dejará evidencia en acta de reunión.
- Se planificarán y ejecutarán las oportunidades de mejora identificadas en las reuniones, previo análisis y aprobación de las mismas por parte de Direccionamiento y/o las Unidades Funcionales implicadas.
- Se estructurará informe y resultados de las actividades planificadas y ejecutadas; y se le remitirá a Gerencia una vez al año.