

Medellín, julio de 2024.

**Ref: SUBNIVELL 8.2., SECCIÓN DIAGNÓSTICO E IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS,  
LITERALES a, b, c, d.**

**Diagnóstico e identificación de problemas:** Es vincular a ciudadanos e interesados en el proceso de recolección de información y análisis de la misma para identificar y explicar los problemas que les afectan.

Representantes de la Alianza de Usuarios realizan sondeos en las salas de espera con respecto a temas en particular, especialmente relacionados con infraestructura y prestación de los servicios.

**a. Publicación temas de interés:** La participación en particular de la Alianza de Usuarios no se da a partir de una convocatoria alrededor de temas puntuales, sino que por el contrario, se da a través de la participación permanente en lo referente a identificación de problemáticas puntuales que puedan afectar la prestación de los servicios.

**b. Caja de herramientas:** Se elaboran piezas publicitarias, se motiva la participación en los GES por parte de la comunidad externa e interna, se realizan talleres de capacitación a los representantes de la Alianza de Usuarios en temas específicos.

**c. Herramienta de evaluación:** Se acompañan visitas guiadas por los diferentes servicios, se realiza inspección directa a los puntos cruciales, se facilita el recurso gráfico y se presta un espacio para la utilización de equipos de cómputo.

**d. Divulgar resultados:** Se coloca en cartelera de usuarios los avances y acuerdos con la dirección sobre el proceso de avance en la solución de problemas identificados (infraestructura sanitaria).



**RAFAEL MORENO SALAZAR**  
*Director General*