



E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
NIT 846.000.471 – 5

1100-50

RESOLUCION N° 530
(17 DE AGOSTO DE 2021)

POR MEDIO DEL CUAL SE CREA EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU DE LA E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS DEL MUNICIPIO DE VALLE DEL GUAMUEZ, PUTUMAYO.

LA GERENTE DE LA E.S.E. HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS.

En uso de sus atribuciones legales, estatutarias y en especial las conferidas mediante Decreto de Nombramiento N° 0038 del 08 de febrero de 2021, el Decreto Ley 1042 de 1978, y

CONSIDERANDO

Artículo 23 de la Carta Política de Colombia de 1991, " Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución"

Que la ley 100 de 1993 del Congreso de la Republica de Colombia "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, libro II".

Decreto 1757 de 1994 por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.

Ley 190 de 1995, articulo 53, 54 y 55. En toda entidad, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Ley 734 de 2002 Nuevo Código Único Disciplinario, artículo 34 numeral 34. Por el cual se ordena recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos.

Circular única 047 /2007 de la Superintendencia de salud Titulo VII capítulo 1 en lo referente a la protección al usuario

Resolución 00896 de 2009 del Ministerio de la Protección Social por la cual crea a su interior el Sistema de Atención al Ciudadano.

Que el Decreto Único Reglamentario 780 del 6 de Mayo de 2016, del Sector salud y protección social. Compilatorio de normas reglamentarias preexistentes del sector salud. Parte 10. Participación de la comunidad en el SGSSS. Título 1. Participación en la prestación de Servicios de Salud Capítulo 1, Participación en Salud. "Por el

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal
Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029
Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

1100-50

cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud”

Que en virtud de lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Crear el sistema de información y de atención al usuario - SIAU, y adecuar una oficina, la cual estará ubicada en un área accesible para los usuarios, esta debe estar en cada una de las sedes de la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

ARTICULO SEGUNDO: El sistema de información y de atención al usuario – SIAU estará dotado con la infraestructura y documentación necesaria para el trámite o recepción de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias interpuestas por los usuarios y/o comunidad en general que demanden servicios de salud.

ARTÍCULO TERCERO: El sistema de información y de atención al usuario - SIAU estará a cargo del profesional contratado por la empresa social del Estado para dicha actividad, que en este caso será la Trabajadora Social de la institución.

ARTICULO CUARTO: El sistema de información y de atención al usuario – SIAU, contara con 6 auxiliares distribuidos de la siguiente manera, los cuales laboran en un horario de 6:00 am a 5:00 pm

2 auxiliares en la sede principal
2 auxiliares en el área de consulta externa
2 auxiliares en la sede de promoción y mantenimiento

Para la atención fuera del horario laboral, se contara con cronograma de disponibilidad, pendiente al llamado según lo requerido.

ARTICULO QUINTO: El sistema de información y de atención al usuario – SIAU contara con tres líneas telefónicas las cuales están disponibles al público en un horario de 6:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.

Área de consulta externa - 3123506029
Área de promoción y mantenimiento - 3187174902

Además contara con línea de atención en la sede principal la cual está disponible 24 horas, 7 días a la semana - 3216741095

Calidad y Oportunidad en los Servicios



E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS
NIT 846.000.471 – 5

1100-50

ARTÍCULO SEXTO: son funciones del sistema de información y de atención al usuario – SIAU:

1. Recepción de peticiones, sugerencias, quejas, solicitudes y felicitaciones.
2. Brindar respuesta oportuna a las peticiones, sugerencias, quejas
3. Diseñar y desarrollar actividades orientadas a la humanización de la atención.
4. Brindar información y orientación al usuario.
5. Aplicación mensual de encuestas de satisfacción generando el informe cualitativo y cuantitativo, acompañando del plan de mejora

ARTICULO SEPTIMO: El sistema de información y de atención al usuario - SIAU abrirá de forma quincenal los buzones, en presencia del comité de PQRSF, el cual se encuentra establecido mediante resolución interna N° 156 de marzo de 2021, asistirán a la apertura los referidos en el artículo tercero.

“ARTÍCULO TERCERO: Conformación – El comité de satisfacción de usuarios, quejas y reclamos de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús estará integrado de la siguiente manera:

- 1) Gerente.
- 2) profesional universitario del área administrativa. (Recurso Humano)
- 3) Coordinar medico
- 4) Trabajadora social y/o coordinador SIAU
- 5) Representante de la Asociación de Usuarios.
- 6) Secretaria de Salud Municipal y/o delegado.
- 7) Auditor de calidad”

Al culminar la apertura se realiza la respectiva acta y en constancia firmas de los asistentes al evento

ARTICULO OCTAVO: El sistema de información y de atención al usuario – SIAU mensualmente consolidara las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes anterior, radicadas por los usuarios, indicando por cada una las acciones, las respuestas, intermediaciones y/o orientaciones dadas los peticionarios.

ARTICULO NOVENO: El sistema de información y de atención al usuario – SIAU contara con un funcionario defensor de usuario el cual será el vocero de los afiliados ante las respectivas Entidades Promotoras de Salud del municipio, esto con el fin de conocer, gestionar y dar traslado a las instancias competentes de las quejas relativas a la prestación de servicios de salud.

El Defensor del Usuario en Salud tendrá las siguientes funciones:

Calidad y Oportunidad en los Servicios

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal
Teléfono 4287089 Ext 101 Fax: 4282488 Celular: 3108020679 - 3123506029
Correo electrónico: esehormiga2008@hotmail.com
La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

- a) Conocer, gestionar y dar traslado a la respectiva EAPB de las quejas relativas a la prestación de servicios en salud; y presentar a la superintendencia Nacional de Salud, cuando éste lo solicite, informes sobre las quejas formuladas por los usuarios ante las EAPB que puedan servir de insumo para la toma de medidas cautelares o institutos de salvamento.
- b) Conocer y gestionar de manera inmediata las peticiones en interés particular de aquellos usuarios de las EAPB que requieran atención prioritaria y urgente por ser sujetos de especial protección constitucional. En estos casos, el Defensor del usuario podrá gestionar directamente y efectuar seguimiento a la petición aun cuando ella no haya sido presentada ante la EAPB, ni resuelta por la misma.
- c) Hacer seguimiento a la conducta asumida por la respectiva EAPB luego de emitido su pronunciamiento sobre casos de carácter particular
- d) Brindar información a los usuarios de las EAPB sobre los actores, trámites y autoridades del sistema relacionados con la garantía de sus derechos.
- e) Dar respuesta oportuna, en los términos establecidos en el Código Contencioso Administrativo a las peticiones presentadas por los usuarios.
- f) Requerir la información que resulte necesaria para el ejercicio de sus funciones.
- g) Recomendar acciones de mejoramiento de las EAPB en el marco del Sistema de Garantía de la Calidad en Salud.
- h) Denunciar ante las entidades competentes cuando sea el caso, conductas de las EAPB en las cuales de manera recurrente se ponga en riesgo la prestación del servicio de salud a los usuarios.
- i) Rendir cuentas de su gestión a los usuarios de las EAPB mediante un informe anual dirigido a las asociaciones de usuarios en salud;

PARAGRAFO: Sera defensor del usuario un funcionario del área de Trabajo Social

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dado en La Hormiga Municipio Valle del Guamuez - Putumayo, el diecisiete (17) de agosto de dos mil veintiuno (2021).



MAYELY MARTOS NARVAEZ
Gerente

Funcionario/Contratista	Nombre y Apellido	Dependencia	Cargo/ Funcionario u Objeto / Obligación	Firma
Proyectó	Camila Rojas	Trabajo social	Coordinadora SIAU HSCJ	