

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 1 de 9

Acta No:10

TEMA : Socialización del Manual del Usuario a la asociación de usuarios de la ESE Hospital del Rosario.

FECHA: 22 de octubre de 2025

HORA: 3:00 pm

LUGAR: Sala de junta de la ESE Hospital del Rosario

- **OBJETIVO:** Socialización del Manual del Usuario a la asociación de usuarios de la ESE Hospital del Rosario.

- **ORDEN DEL DIA:**

- Saludo de Bienvenida.
- Revisión y cumplimiento de los compromisos acta anterior.
- Socialización del Manual del Usuario a la asociación de usuarios de la ESE Hospital del Rosario.
- Varios.
- Despedida

1. DESARROLLO:

El día 20 de octubre de 2025, la coordinadora del SIAU, realiza la convocatoria vía WhatsApp, a los miembros de la asociación de usuarios, para que el día de 22 de octubre de 2025, en las instalaciones de la institución se pueda llevar acabo al decimo encuentro de la vigencia en curso.

Dando inicio a la convocaroria se da apertura con el tema Manual del Usuario y se indica que en una Institución Prestadora de Servicios de Salud la Atención al Usuario está dada por un conjunto de procesos interrelacionados entre sí, que involucran no solo el proceso específico de prestación de servicio de salud, sino que abarcan también una serie de procesos “no clínicos o asistenciales”, sin los cuales no sería posibles de atender de maneras adecuada y oportuna las necesidades de los usuarios.

Es frecuente observar que los usuarios se retiran de la entidad con alguna insatisfacción manifiesta, lo cual es explicable, en el ámbito del conjunto de procesos que se encuentran alrededor de las actividades propiamente asistenciales.

El proceso comunicativo que comienza desde el primer contacto con los usuarios, debe ser reforzado con un sistema de información en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que el Hospital brinda, su calidad, ventajas, garantías, requisitos y condiciones para la prestación, los mecanismos de organización y participación social, mecanismo de defensa de los derechos, para hacer un mejor uso de los servicios, formarse criterios acerca de la calidad de los mismos, y elegirlo como el prestador de su preferencia.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 2 de 9

Con la puesta en funcionamiento y desarrollo de la oficina de información y atención al usuario, además de dar cumplimiento al Decreto 1757 de 1.994 reglamentario de la Ley 100 de 1.993 y la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" y la Circular 009 de 1.996 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, entre otros, la ESE. "HOSPITAL DEL ROSARIO", pretende aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones por parte de la empresa como tal y a los usuarios de la misma.

El desarrollo de la oficina de información y atención al usuario debe permitir la obtención de resultados que favorezca la posición de los usuarios y contribuya al progreso de la Institución a través de la combinación de diversos elementos o estrategias de interacción.

La oficina de atención al usuario, debe realizar la divulgación de los derechos y deberes de los usuarios establecidos a través de la resolución 13437 de 1991, estos derechos y deberes son parte integral de este manual.

Objetivo General

Implementar en la E.S.E. Hospital del Rosario de Campoalegre, los instrumentos básicos necesarios para la ejecución de los servicios de información y atención al usuario (SIAU) de una forma clara, eficaz y oportuna, con la activa participación de la institución, los usuarios y la comunidad, buscando y así contribuir al mejoramiento en la calidad de los servicios.

Objetivos Específicos

- Dar a conocer los servicios que la institución brinda su calidad, ventajas y condiciones.
- Conocer las causas y resolver los problemas que han generado una sensación de insatisfacción o un daño al usuario.
- Identificar las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución e identificar sus prioridades.
- Diseñar y establecer mecanismos para suministrar oportunamente información a los usuarios sobre las instituciones que componen la red de prestadores de servicios de su aseguradora y las condiciones de acceso.
- Hacer partícipe al usuario de la ESE en el proceso continuo de mejoramiento de los procedimientos y procesos que se adelanten en la prestación de los servicios de salud.
- Recibir, tramitar, controlar y solucionar las quejas y reclamaciones formuladas por los usuarios de la ESE.
- Facilitar la comunicación entre el usuario y la ESE.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 3 de 9

- Mejorar la oportunidad de atención, facilitando al usuario el acceso a los servicios de salud a que tienen derecho en el marco de la Ley 100, sus Decretos Reglamentarios, el POS. o POS. – S. y demás normas legales vigentes; de acuerdo a la capacidad resolutoria de la Empresa y a los contratos y convenios de servicios de salud que la Empresa ha pactado con las diferentes EPS, Entes Territoriales y demás Empresas o Entidades.
- Fomentar la eficiencia de la atención en los funcionarios directos e indirectos de la ESE y de los de la red prestadora.
- Establecer el sistema de información y estadística que proporcione los datos necesarios para el establecimiento de indicadores de gestión en la evaluación y mejoramiento de los procesos de la entidad.
- Establecer mecanismos que permitan la recolección sistemática de los conceptos del usuario sobre la calidad de los servicios, con el fin de que las Directivas de la empresa tengan un conocimiento real de las expectativas y necesidades del usuario.
- Lograr un mayor entendimiento, comprensión y motivación para el abordaje y búsqueda de soluciones en los aspectos relacionados con el proceso salud – enfermedad, además de la relación paciente – profesional de la salud y/o personal de apoyo.

RESPONSABLES

- Gerencia
- Administración
- Servicio de Información y Atención al Usuario
- Funcionarios asistenciales
- Usuarios.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- ✓ Toma de muestras de laboratorio clínico
- ✓ Laboratorio de citologías cérvico – uterinas.
- ✓ Imágenes diagnósticas ionizantes
- ✓ Imágenes diagnósticas no ionizantes
- ✓ Radiología odontológica
- ✓ Odontología general
- ✓ Psicología
- ✓ Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 4 de 9

- ✓ Atención del parto
- ✓ Urgencias
- ✓ Transporte asistencial básico Servicio farmacéutico Hospitalización adultos y pediátrico
- Enfermería
- ✓ Medicina general
- ✓ Vacunación

• **TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO:** Se encuentra habilitado las 24 horas del día en el servicio de urgencias.

• **ATENCIÓN DEL PARTO:** Se encuentra habilitado las 24 horas del día en el servicio de urgencias.

• **HOSPITALIZACIÓN ADULTOS Y PEDIÁTRICO:** El Servicio de Urgencias se encuentra habilitado las 24 horas, compartiendo instalaciones e intervenciones con el servicio de urgencias.

• **MEDICINA GENERAL:** Se oferta el servicio en consulta externa en el horario de lunes a viernes de 7 am a 12 m y de 1 pm a 6 pm y los sábados de 7:00 am a 1:00 pm. También se oferta el servicio en urgencias las 24 horas.

• **ENFERMERÍA:** Se oferta el servicio en consulta externa en el horario de lunes a viernes de 7 am a 12 m y de 1 pm a 6 pm y los sábados de 7:00 am a 1:00 pm. También se oferta el servicio en urgencias las 24 horas.

• **VACUNACION:** se presta el servicio de vacunación con profesionales en enfermería con un horario de lunes a viernes en el horario de 7 am a 12 M y 2 pm a 6 pm.

• **ODONTOLOGIA Y RADIOLOGÍA ODONTOLÓGICA:** Se cuenta con servicio odontológico de lunes a viernes de 7 am a 12 m. y de 2pm a 6pm. Los sábados de 7 am a 1 pm.

• **PSICOLOGIA:** Atención de consulta externa en horario de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm, y de urgencias por disponibilidad.

• **SERVICIO FARMACEUTICO:** Se presenta el servicio de dispensación de medicamentos e insumos médicos las 24 horas del día.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 5 de 9

- **TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO Y LABORATORIO CLÍNICO:** Contamos con excelente tecnología que nos permita ofrecer a la comunidad médica y científica una amplia gama de exámenes de diagnóstico, con alta confiabilidad y oportunidad para la adecuada toma de decisiones de acuerdo al Nivel I de atención. Se presta un servicio de 24 horas.
- **TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS - LABORATORIO DE CITOLOGÍAS CERVICO – UTERINAS:** Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.
- **IMÁGENES DIAGNOSTICAS IONIZANTES:** Dotado con equipo de alta calidad, ofreciendo los servicios las 24 horas del día.
- **IMÁGENES DIAGNOSTICAS NO IONIZANTES:** Dotados con ultrasonido de alta calidad, con horario de atención los días viernes de 1 a 5 pm.

CANALES DE COMUNICACIÓN

La E.S.E HOSPITAL DEL ROSARIO dispone de espacios y medios para la Atención al Usuario cuenta con diferentes canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad. Éstos son:

CANAL	MODO DE CONTACTO
Líneas de atención	Teléfono Administración: 3178933357 Teléfono Urgencias: 3178934013 Línea Gratuita: 018000915521
Físico	Toda correspondencia documentos o escritos – en la oficina de Atención al Usuario SIAU en el horario de 7:00 Am – 12:00 M 2:00 Pm – 5: 00 pm
Virtual	http://www.hospitaldelrosario.gov.co/portal/atencionalusuario/servicios-virtuales/pqrf/ siau@hospitaldelrosario.gov.co administración@hospitaldelrosario.gov.co
Presencial	Proceso personalizado en la oficina de atención al usuario ubicada en el primer piso en horario hábil.
Buzones	Existen 4 buzones de sugerencias ubicados 1 en el pasillo de atención de consulta externa, 1 en urgencias, 1 en atención Hospitalización 1 en Promoción y Mantenimiento de la salud (PYM). Los cuales son revisados todos los viernes de cada semana, luego se realiza el trámite para dar respuesta en los términos establecidos por el manual del usuario.

Físico Toda correspondencia documentos o escritos – en la oficina de Atención al Usuario SIAU en el horario de 7:00 Am – 12:00 M – 2:00 Pm – 5: 00 pm.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 6 de 9

¿QUE ES EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO?

El Servicio de Información y Atención al Usuario es una iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Protección y Seguridad Social, para fortalecer la calidad en la prestación de los servicios, esta información se proporciona a los usuarios en las peticiones quejas, reclamos o sugerencias que formulan a las I.P.S.

La información brindada al usuario debe satisfacer sus solicitudes, regular y armonizar las relaciones asegurador – prestador – usuario – comunidad, relacionados con las condiciones administrativas, legales, técnico científicas, éticos y los deberes y derechos que se adquieren por el hecho de contratar, ofrecer, prestar y recibir servicios de atención en salud.

Presencial Proceso personalizado en la oficina de atención al usuario ubicada en el primer piso en horario hábil.

INFORMACIÓN QUE SE SUMINISTRA EN EL S.I.A.U

- Atención reglamentada en los planes de beneficios de POS – S
- Servicios, horarios y ventajas ofrecidas en la institución
- Condiciones y/o requisitos exigidos para la prestación de los servicios
- Nombre y méritos de los profesionales que prestan servicios en la institución
- Programas de promoción y prevención.
- Derecho a ser informado en un lenguaje que le sea comprensible, su condición de salud, compromiso de órganos, diagnósticos, factores de riesgo, investigaciones, planes de manejo integral, riesgo – beneficio de los procedimientos, complicaciones, incapacidades, secuelas, prevención, costos.
- Consentimiento informado, desistimiento y renuncia a la atención.
- Instrucciones sobre procedimientos diagnósticos o terapéuticos.
- Web.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 7 de 9

BENEFICIOS DEL S.I.A.U PARA EL USUARIO

- Satisfacer la necesidad de información del usuario.
- Adquirir y / fortalecer la confianza de los usuarios en los servicios que recibe de la ESE.
- Brindar el apoyo, el acompañamiento y la orientación a los usuarios, para eliminar o disminuir la ansiedad que generan los servicios de atención clínica y en ocasiones la atención administrativa.
- Mejorar la accesibilidad a los servicios de salud y la oportunidad en la atención.
- Aprender a hacer un uso adecuado de los servicios y conocer las características y condiciones de la oferta de servicios.

RESPUESTA DE LA QUEJA, CON ACCIÓN CORRECTIVA O TRASLADO POR COMPETENCIA.

SOLICITUD	DIAS HABLES
DENUNCIAS	15 DIAS
DERECHO DE PETICION	15 DIAS
FELICITACION	15 DIAS
PETICION DE CONSULTA	15 DIAS
PETICION DE DOCUMENTO	15 DIAS
PETICION DE INFORMACION	10 DIAS
QUEJAS	15 DIAS
RECLAMOS	15 DIAS
SUGERENCIAS	15 DIAS

PROCEDIMIENTOS QUE REALIZA EL ÁREA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

A continuación, se relacionan los procedimientos realizados en la oficina de atención al usuario, los cuales serán descritos en los anexos correspondientes.

1. Procedimiento recepción, tramite de las Peticiones, Quejas y Reclamos.
2. Procedimiento de aplicación de encuestas
3. Procedimiento de apertura de buzones
4. Procedimiento de elaboración de informes mensuales

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 8 de 9

CONCLUSIONES Y VARIOS:

Siendo las 5:00 p.m. la profesional Marly Giseth Trujillo Medina agradece la participación, y reitera la asistencia y puntualidad en los próximos encuentros.

COMPROMISO	RESPOSABLE	FECHA
N/A	N/A	N/A

LISTADO DE ASISTENCIA:

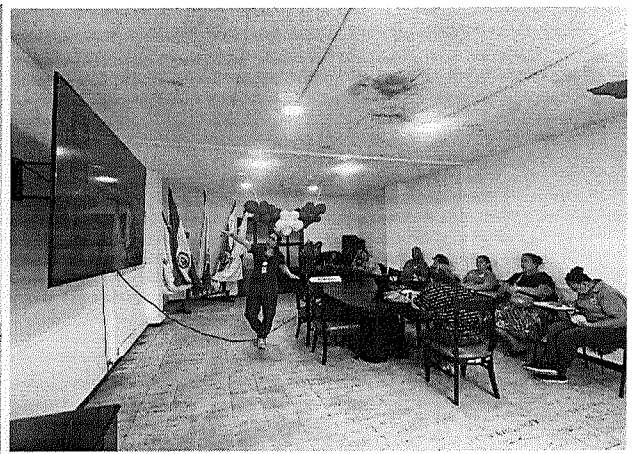
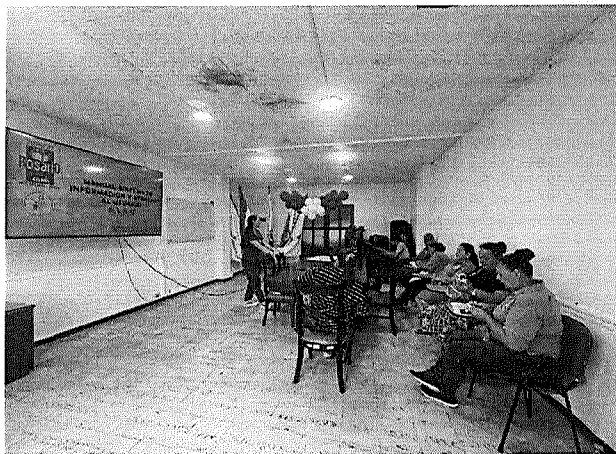
Se anexa al final.

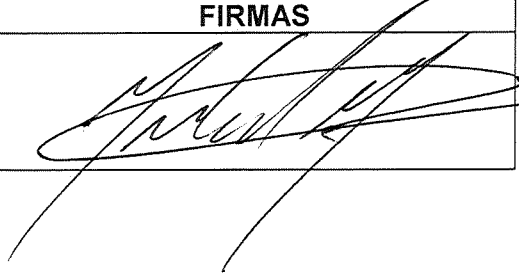
EVALUACIÓN:

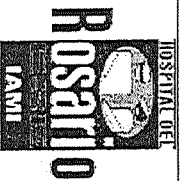
N/A

N/A

ANEXO FOTOGRAFICO (Cuando sea capacitaciones o aplique)



NOMBRES	CARGO	FIRMAS
MARLY GISETH TRUJILLO MEDINA	COORDINADORA SIAU	



ESE HOSPITAL DEL ROSARIO
Nit. 891.180.039-0

Procesos: Gestión de Talento Humano
Subproceso: Formación y Capacitación

LISTA DE ASISTENCIA

CAMPOALFÉRE #11

Vigencia: 05-nov-2024

Código: FOR-FCA-01

Versión: 01



TEMA: Socialización del manual del usuario
RESPONSABLE: María Jesús Noriega García

FECHA: 22 de octubre de 2024

LUGAR: Sala de juntas
HORA DE INICIO: 3:00 PM

HORA DE FINALIZACIÓN:

ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO	CELULAR	CÓRREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Nerys GONZALEZ H.	36087485	Asesora	311825952		Nerys GONZALEZ H.
2	Francisca Pineda Rodriquez	36087338	Asesora	36087338		Francisca Pineda R.
3	Martha Lucía Pineda Rodriquez	36088335	Asesora	3112471301		Martha Lucía Pineda R.
4	María Jesús Noriega García	39569735	Asesora	3227442708		María Jesús Noriega García
5	Jeniffer Rojas	48944914	Asesora	3127015208		Jeniffer Rojas
6	María Alejandra Rojas Galvis	36087344	Asesora	3124669457		María Alejandra Rojas
7	Yolima Callejas	36346408	Asesora	3196750312		Yolima Callejas
8	Florencia Rojas	36088201	Asesora	3115348043	despachada@campofalfe.com	Florencia Rojas
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

Al diligenciar este formato, el titular de los datos personales autoriza de manera expresa a la ESE Hospital del Rosario para la recolección, almacenamiento y tratamiento de los mismos, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, y las demás disposiciones normativas que complementen, modifiquen o adicionen el régimen de protección de datos personales en Colombia. Conozca la política de tratamiento de los datos personales de la entidad a través del siguiente link: <https://www.hospitaldelrosario.gov.co/portal/wpp-content/uploads/2022/10/GCO-PO-03-VI-Politica-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales.pdf>