

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU			
Vigencia: 17-Jul-2026		Código: MAN-AOU-01	Versión: 05	Página: 1 de 30



MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU

ESE HOSPITAL DEL ROSARIO – CAMPOALEGRE – HUILA



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU			
Vigencia: 17-Jul-2026		Código: MAN-AOU-01	Versión: 05	Página: 2 de 30

TABLA DE CONTENIDO

Ítem	Contenido	Pág.
1	INTRODUCCIÓN	04
2	OBJETIVOS	05
2.1	Objetivo General	05
2.2	Objetivos Específicos	05
3	ALCANCE	06
4	PLATAFORMA ESTRATÉGICA	06
4.1	Misión	06
4.2	Visión	06
4.3	Estructuras Organizacional	06
4.4	Mapa de Procesos	07
4.5	Plataforma Institucional	07
5	MARCO LEGAL	08
6	DEFINICIONES	09
7	PORTAFOLIO DE SERVICIOS	10
8	CANALES DE COMUNICACIÓN	12
9	¿QUE ES EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO?	13
10	PARA QUE SIRVE EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	13
11	FUNCIONES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	13
12	FUNCIONES DE LOS RESPONSABLES DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	14
13	SERVICIOS Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	14
13.1	Beneficios del S.I.A.U para el prestador	14
13.2	Información que se suministra en el S.I.A.U.	14
	A nivel general son las siguientes:	
	Trámite: Tramitar Quejas y Reclamos	
14	BENEFICIOS DEL S.I.A.U PARA EL USUARIO	17
15	INFORMACION Y ORIENTACION AL PACIENTE Y FAMILIA	17
16	DERECHOS DE LOS USUARIOS	17
17	DEBERES DE LOS USUARIOS Y SUS FAMILIAS	18
	PARA LA PROTECCIÓN DE SUS DERECHOS EN SALUD, USTED PUEDE...	19
18	PROCEDIMIENTOS QUE REALIZA EL ÁREA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU	19
18.1	Procedimiento Recepción, Trámite de las Peticiones, Quejas y Reclamos	19
	Paso 1. RECEPCIÓN	19
	FLUJOGRAMA RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE QUEJA	20

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU			
Vigencia: 17-Jul-2026		Código: MAN-AOU-01	Versión: 05	Página: 3 de 30
	EL CUADRO CONSOLIDADO DE P.Q.R.S DEBE TENER			21
	Diligenciamiento formato de solicitud de quejas, sugerencia, reclamos o felicitaciones			22
	Paso 2. CLASIFICACIÓN DE LA QUEJA			22
	Paso 3. RESPUESTA DE LA QUEJA, CON ACCIÓN CORRECTIVA O TRASLADO POR COMPETENCIA			23
18.2	Procedimiento de la Aplicación de la Encuesta			24
18.3	Procedimiento De Apertura De Buzones			25
	PROCEDIMIENTO PARA APERTURA Y GESTION DE QUEJAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS			26
18.4	Procedimiento de Elaboración de Informes Estadísticos Mensuales			27
19	COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA			27
20	¿QUÉ ES LA PARTICIPACIÓN SOCIAL?			29
21	FASES DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA E.S.E HOSPITAL DEL ROSARIO DE CAMPOALEGRE HUILA			29
22	BIBLIOGRAFIA			29
23	DERECHOS DE AUTOR			30

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU			
Vigencia: 17-Jul-2026		Código: MAN-AOU-01	Versión: 05	Página: 4 de 30

1. INTRODUCCIÓN

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

Con la puesta en funcionamiento y desarrollo de la oficina de información y atención al usuario, además de dar cumplimiento al Decreto 1757 de 1994 reglamentario de la Ley 100 de 1993 y la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y la Circular 009 de 1.996 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, el Decreto 780 de 2016 Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, que define el Sistema Único de Habilitación, La Ley 2195 de 2022 donde se establecen medidas para prevenir la corrupción, fortalecer la responsabilidad de las personas jurídicas y promover la transparencia en Colombia, CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 DE 2023 Por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020 y el Decreto 1122 de 2024 reglamenta los Programas de Transparencia y Ética Pública (PTEP) en Colombia, estableciendo estándares, procedimientos y controles para prevenir la corrupción en entidades públicas, la **E.S.E. Hospital del Rosario de Campoalegre – Departamento del Huila**, 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 y la Ley 1751 de 2015 que garantiza el derecho fundamental a la salud y establece mecanismos de protección.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 5 de 30

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Implementar en la **E.S.E. Hospital del Rosario de Campoalegre – Departamento del Huila**, 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.

2.2 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 **E.S.E. Hospital del Rosario de Campoalegre – Departamento del Huila** 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 **E.S.E. Hospital del Rosario de Campoalegre – Departamento del Huila**.
- ✓ Facilitar la comunicación entre el usuario y la **E.S.E. Hospital del Rosario de Campoalegre – Departamento del Huila**.
- ✓ 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. – 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.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 6 de 30

3. ALCANCE

Este manual describe el contenido mínimo de información como 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 la **E.S.E. Hospital del Rosario de Campoalegre – Departamento del Huila** 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, formar criterios acerca de la calidad de los mismos, y elegirlo como el prestador de su preferencia. Servicios los cuales se brindan a los usuarios su familia y comunidad. Para efectos de prestar un servicio con eficiencia y calidad.

4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

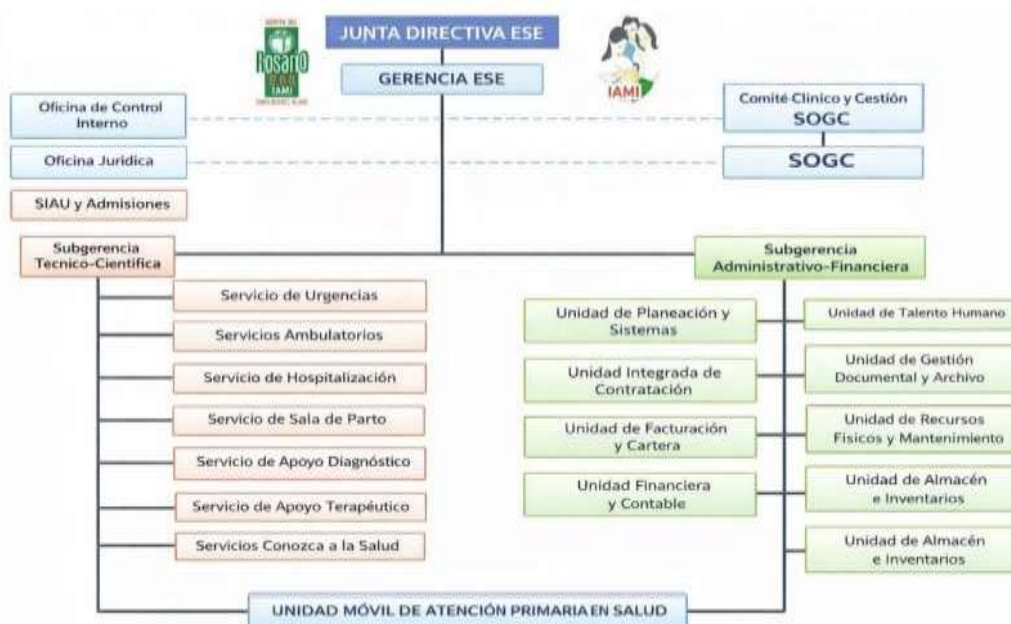
4.1 Misión

Somos una ESE acreditada por la UNICEF como Institución Amiga de la Mujer y de la Infancia – IAMI; que presta servicios de salud de primer nivel con altos estándares de calidad, que garantiza una atención eficaz, efectiva y oportuna a nuestros usuarios.

4.2 Visión

En el año 2028 seremos, una organización que presta servicios de primer nivel y segundo nivel de atención, reconocidos por el mejoramiento continuo de sus procesos, centrada en el usuario y su familia, fortalecimiento del talento humano, innovadores en la prestación de servicios de salud con auto sostenibilidad económica y rentabilidad social.

4.3 Estructuras Organizacional



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 7 de 30

4.4 Mapa de Procesos



4.5 Plataforma Institucional

Urgencias - Línea de emergencias 3178934013 | Campoplegre - Huila

AGENDA TU CITA MEDICA

 **6088664528**

EXTENSIONES TELEFONICAS

101 Secretaría Administrativa	106 Farmacia Urgencias
102 Citas Médicas	110 Hospitalización
103 Urgencias	111 IMH
104 Odontología	112 Coordinación Técnica Científica
105 IMH	113 Riego y
106 Laboratorio	114 Promoción y Mantenimiento de la Salud
107 Farmacia	115 Ginecología
108 Almacén	

Horario de Atención Citas Médicas
 Mañana: 9:00 am a 11:00 am
 Tarde: 2:00 pm a 4:00 pm

Horario de Atención Citas Odontológicas
 Tarde: 2:00 pm a 4:00 pm

WhatsApp: 3165273567
 Mañana: 11:00 am a 12:00 m
 Tarde: 4:00 pm a 5:00 pm

Horario de Atención Presencial
 Mañana: 6:00 am a 11:00 am

Correo Electronico
citasmedicas@hospitaldelrosario.gov.co

"Nuestra pasión es cuidar tu salud"

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 8 de 30

5. MARCO LEGAL

El marco legal que define y establece los objetivos y funciones de la oficina de atención al usuario, además de los principios éticos, humanistas y de calidad de servicios son:

- ✓ Constitución Política de 1.991, artículos 1 y 2 (de los principios fundamentales); 11, 12, 13, 18 y 23 (De los derechos, garantías y deberes); 42, 50 y 64 (De los derechos sociales, económicos y culturales); 78 y 79 (De los derechos colectivos y de ambiente); 86, 87, 88 y 89 (De la protección y aplicación de los derechos); 95 (De las formas de participación democrática); 300 (Del régimen departamental); 336 (De las disposiciones generales); 356 (Del presupuesto); 365 y 366 (De la finalidad social del Estado y de los servicios públicos).
- ✓ Resolución 13437 de 1991 sobre derechos y deberes de los Usuarios.
- ✓ Ley 100 de 1.993, artículos 53 (Garantías de los afiliados); 198- 200 (De los Usuarios).
- ✓ Decreto 1757 de 1.994, artículos 3 – 6 (Formas de participación ciudadana, servicios de Atención al Usuario).
- ✓ Ley 190 de 1.995, Estatuto Anticorrupción, Artículos 53 – 55 (Sistemas de quejas y reclamos en las entidades públicas).
- ✓ Decreto 2232 de 1.995, Artículos 7 – 9 (Reglamentación sistema de quejas y reclamos).
- ✓ Directiva presidencial 05 de 1.995 (Dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver quejas y reclamos en las entidades públicas).
- ✓ Circular 009 de 1.996 de la Superintendencia Nacional de Salud (Sistema de quejas y reclamos).
- ✓ La Ley 1474 de 2011 es la Ley Anticorrupción de Colombia, que establece normas para prevenir, investigar y sancionar actos de corrupción y fortalecer el control de la gestión pública.
- ✓ Decreto 780 de 2016 Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, que define el Sistema Único de Habilitación.
- ✓ Decreto 1166 de 2016 sobre la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- ✓ Resolución 256 de 2016, Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.
- ✓ La Ley 2195 de 2022 donde se establecen medidas para prevenir la corrupción, fortalecer la responsabilidad de las personas jurídicas y promover la transparencia en Colombia.
- ✓ CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 DE 2023 Por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 9 de 30

- ✓ Decreto 1122 de 2024 reglamenta los Programas de Transparencia y Ética Pública (PTEP) en Colombia, estableciendo estándares, procedimientos y controles para prevenir la corrupción en entidades públicas.
- ✓ Código de integridad y Buen Gobierno de la **E.S.E. Hospital del Rosario de Campoalegre – Departamento del Huila**.

6. DEFINICIONES

Amable: El trato debe ser cortés, pero también sincero.

Calidad De Atención: Es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades del usuario.

Cita Médica: Agendar una cita para acceder a la prestación de los servicios de salud de acuerdo con las necesidades del usuario por medio de llamada telefónica o presencial.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Confiable: Es la capacidad de prestar el servicio con exactitud y seriedad (alta responsabilidad) ajustado a las normas.

Diligencia: Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Efectivo: Implica desarrollar y poner en práctica competencias sociales y comunicativas para anticiparse y satisfacer las necesidades del usuario. Cuando no es posible satisfacer su necesidad, el servidor explicará al usuario los motivos y le ofrecerá alternativas.

Equipo de Salud: Son los Profesionales, Técnicos y Auxiliares del área de la salud que realizan la atención clínica asistencial directa del Usuario y los Auditores Médicos de Aseguradoras y Prestadores responsables de la evaluación de la calidad del servicio brindado.

Empático: El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Incluyente: servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.

Laboratorio clínico: se obtienen y se estudian muestras biológicas diversas, como la sangre, la orina, las heces, el líquido sinovial de las articulaciones, el líquido cefalorraquídeo, los exudados faríngeos y vaginales, entre otros tipos de muestras.

Oportuno: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.

Petición: Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 10 de 30

Radiología imágenes diagnósticas: Tecnología para diagnosticar y tratar una enfermedad, crea imágenes del cuerpo humano que permitan diagnosticar fracturas, estudiar diferentes patologías.

Respetuoso: los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

Reclamo de riesgo simple: Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

Reclamo de riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.

Reclamo de riesgo vital: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Responsabilidad: Asumir las consecuencias de nuestros actos y cumplir nuestras obligaciones y compromisos con los demás.

7. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

En el portafolio de servicios de la ESE Hospital del Rosario se encuentran 23 servicios habilitados en el REPS:

Cód. Servicio	Nombre del Servicio	Número
706	LABORATORIO CLÍNICO	DHSS0250 217
712	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO	DHSS0250 218
714	SERVICIO FARMACÉUTICO	DHSS0250 219
744	MÁGENES DIAGNOSTICAS - IONIZANTES	DHSS0250 220
745	IMÁGENES DIAGNOSTICAS - NO IONIZANTES	DHSS0250 221

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 11 de 30
748	RADIOLOGÍA ODONTOLÓGICA			DHSS0250 222
749	TOMA DE MUESTRAS DE CUELLO UTERINO Y GINECOLÓGICAS			DHSS0250 223
739	FISIOTERAPIA			DHSS0688 776
1101	ATENCIÓN DEL PARTO			DHSS0250 224
1102	URGENCIAS			DHSS0250 225
1103	TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO			DHSS0250 226
312	ENFERMERÍA			DHSS0250 212
328	MEDICINA GENERAL			DHSS0250 213
334	ODONTOLOGÍA GENERAL			DHSS0250 214
344	PSICOLOGÍA			DHSS0250 215
420	VACUNACIÓN			DHSS0250 216
320	GINECOBSTETRICIA			DHSS0724 113
325	MEDICINA FAMILIAR			DHSS0724 114
329	MEDICINA INTERNA			DHSS0724 115
333	NUTRICIÓN Y DIETÉTICA			DHSS0724 116
342	PEDIATRÍA			DHSS0724 117
129	HOSPITALIZACIÓN ADULTOS			DHSS0250 210
130	HOSPITALIZACIÓN PEDIÁTRICA			DHSS0250 211

- ✓ **URGENCIAS:** El Servicio de Urgencias se encuentra habilitado las 24 horas, con amplias y modernas instalaciones con tecnología para ofrecer los servicios de:
 - ✓ Medicina general
 - ✓ Enfermería
 - ✓ Sala Enfermedades Respiratorias Agudas
 - ✓ Sala de Observación.
 - ✓ Sala de Reanimación.
 - ✓ Sala de Procedimientos.
 - ✓ Sala de Partos.
- ✓ **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

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 12 de 30

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.
- ✓ **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.

8. CANALES DE COMUNICACIÓN

La E.S.E. Hospital del Rosario de Campoalegre – Departamento del Huila 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	MODE DE CONTACTO
LÍNEA DE ATENCIÓN	Teléfono Administración: 3178933357 Teléfono Urgencia: 3178934013 Línea Gratuita: 018000915521
FÍSICO	Toda correspondencia documentos o escritos – en la oficina de Atención al Usuario SIAU en el horario de 07:000 AM – 12:00 MD 02:00 P.M. – 05:00 P.M.
VIRTUAL	https://www.pqrsd.hospitaldelrosario.gov.co/ 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 y 1 en Promoción y Mantenimiento de la Salud (PYM) a los cuales se le hace recorrido en la mañana y en la tarde todos los días; y de da apertura una vez se evidencia una manifestación de los usuarios debido que son buzones de material acrílico transparente; los cuales se pueden evidenciar desde la revisión ocular que se hace desde la oficina de SIAU.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 13 de 30

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

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

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 la **E.S.E. Hospital del Rosario de Campoalegre – Departamento del Huila**.

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.

10. PARA QUE SIRVE EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Con el servicio de información y atención al usuario se pretende aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones por parte de la **E.S.E. Hospital del Rosario de Campoalegre – Departamento del Huila**, la construcción de los medios más adecuados de protección y promoción de los derechos de las personas y en el plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios en la perspectiva del desarrollo institucional de la E.S.E.

11. FUNCIONES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

- ✓ Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.
- ✓ Hacer uso de los formatos de registro de peticiones (quejas, sugerencias, reclamos), como instrumento básico para la operación y mejoramiento de los procesos.
- ✓ Operativizar los diferentes medios de comunicación que permitan un análisis cualitativo de las necesidades del usuario a través de encuesta, sondeos, buzón de sugerencias.
- ✓ Diseñar y desarrollar estrategias orientadas hacia la humanización de los servicios al desarrollo de herramientas de protección de los derechos y deberes derivados de la afiliación al sistema, portafolio de servicios, nuevas concepciones en la relación paciente – prestador.
- ✓ Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cualitativo y cuantitativo la información proveniente del usuario, grupo o comunidad que alimentan el proceso de toma de decisiones.
- ✓ Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de la información del SIAU, por los niveles superiores de la E.S.E.
- ✓ Consolidar el servicio de atención a la comunidad a través de acciones concertadas que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud.
- ✓ Poner a disposición del sistema administrativo de la E.S.E. la información proveniente de los usuarios con el fin de favorecer su integración equitativa de la oferta y la demanda de los

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 14 de 30

servicios de salud.

- ✓ Implementar las políticas y estrategias trazadas por la E.S.E., de mejoramiento organizacional e institucional y desarrollo progresivo y complementario de los servicios de salud existentes.
- ✓ El usuario tendrá derecho a obtener información actualizada y accesible a través de los funcionarios respectivos, sobre normas, estructura orgánica, funcionamiento, prestación de servicios y red prestadora, dependencias creadas para la atención del usuario y procedimientos establecidos para la atención del usuario.
- ✓ Ser centro de información de los usuarios sobre la entidad en cuanto a: Organización de la entidad, misión que cumple, funciones, procesos y procedimientos según los manuales
- ✓ Coordinar y colaborar en el trámite de investigación de las quejas escritas, telefónicas y verbales (si las hubiere) de acuerdo a las características de las mismas, teniendo en cuenta el proceso de radicación, su clasificación y la canalización hacia las diferentes dependencias.
- ✓ Realizará la consolidación y presentación de los informes durante los 5 primeros días de cada mes correspondiente a: consolidado mensual de quejas, consolidado mensual de encuestas, consolidado mensual de sugerencias y felicitaciones.

12. FUNCIONES DE LOS RESPONSABLES DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

- ✓ Divulgar las normas legales que fundamentan la creación del Servicio de Información y Atención al Usuario en todas las instancias: Gerencia, Administración, Usuarios y funcionarios.
- ✓ Orientar decisiones gerenciales para solucionar problemas en apoyo a la toma de decisiones de los diferentes actores del proceso.
- ✓ Servir como herramienta de gestión y control de la calidad en el mejoramiento del clima organizacional y comunitario.
- ✓ Implementar sistemas Internos – Externos de protección y defensa de los derechos desde el sector salud.
- ✓ Fortalecer el mejoramiento en la gestión, organización y toma de decisiones de los servicios de la Institución.
- ✓ Velar por el cumplimiento de los estándares de acreditación que apliquen a los servicios prestados a los usuarios independientemente de la modalidad de venta o contratación de los servicios.

13. SERVICIOS Y ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Los servicios de la oficina de atención e información al usuario son el grupo de procesos de diversa índole que tienen como común denominador satisfacer las necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias de los usuarios, agregando valor a la atención clínica suministrada.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 15 de 30

13.1 Beneficios del S.I.A.U para el prestador

- ✓ Divulgar y promocionar sus servicios y la calidad de los mismos
- ✓ Ganar la confianza de los usuarios
- ✓ Eliminar barreras para la accesibilidad a los servicios
- ✓ Promover el uso adecuado de los servicios

13.2 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.

A nivel general son las siguientes:

- ✓ Información a los usuarios: proceso mediante el cual se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que la institución brinda, su calidad, ventajas y condiciones, resaltando que independientemente de la modalidad de venta o contratación de los servicios, se cumplen los estándares de acreditación que apliquen a los servicios prestados por nuestra institución. (Portafolio de servicios)
- ✓ Apoyar tramites sociales: conjunto de subprocesos que ayudan al usuario a afrontar incidentes sociales, culturales, familiares, etc, relacionados con el proceso de enfermedad:
- ✓ Vinculación a la seguridad social: Promover aseguramiento del usuario en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Trámite: Tramitar Quejas y Reclamos

- ✓ Encuestas de Medición: Medir el nivel de satisfacción del usuario
- ✓ Participación: Promover la inclusión a los espacios de participación social
- ✓ Utilización de la Red: Promover el uso adecuado de la red de servicios Para poder cumplir con estos servicios se desarrollan las siguientes actividades:
- ✓ Dar cumplimiento a las funciones establecidas en los artículos 49, 53 y 54 de la Ley 190 (Estatuto Anticorrupción).
- ✓ Se hará apertura de los buzones de sugerencias ubicados dentro de la E.S.E, cada vez que se evidencie contenido en los mismos, diligenciando el formato “Acta de Apertura de Buzones”, posteriormente se sistematiza la información identificando a los rangos que pertenece (**QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, PETICIÓN FELICITACIÓN**). Después se

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 16 de 30

realiza el trámite pertinente con oficio remitario, para dar la respuesta oportuna o en caso contrario si es de área, o persona, se debe desarrollar el plan de mejoramiento respectivo, con el fin de garantizar la calidad en el servicio y para su seguimiento se informará al Asesor de Calidad y/o Coordinador Técnico sobre el contenido hallado en cada buzón.

- ✓ Propiciar y concertar con grupos organizados de la comunidad (asociaciones, veedurías, juntas de acción comunal, copacos, epss), actividades que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad y la gestión concertada de las actividades en salud, por lo tanto el funcionario encargado de este proceso, participará de todas las reuniones comunitarias, de agremiaciones, asociaciones, para promover el portafolio de servicios, y a la vez recoger inquietudes, quejas, reclamos, o sugerencias que benefician a la Entidad.
- ✓ El funcionario/a del SIAU debe rendir información mensual y trimestral a la gerencia y a la asesoría de control interno sobre los servicios en los cuales se presentaron mayor número de quejas y reclamos y las recomendaciones sugeridas que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la Entidad (artículo 54, Ley 190/1995).
- ✓ Facilitar la información oportuna e integral a los usuarios en el Sistema de Referencia y Contrarreferencia en los casos requeridos.
- ✓ Participar activamente en el proceso de seguimiento a medicamentos pendientes de acuerdo a los lineamientos gerenciales.
- ✓ El área de SIAU a través de la utilización de medios de comunicación (boletín, cartelera, folletos, página web), debe dar a conocer el cronograma de las actividades que desarrolla los diferentes programas de la entidad y la Dirección Local de Salud, con el fin de ser divulgados.
- ✓ El área de SIAU se encargará de hacer visible los derechos y deberes de los usuarios en la entidad.
- ✓ En caso de presentarse quejas anónimas o que por alguna circunstancia especial no se pueda ubicar al quejoso, la persona encargada de la oficina de atención al usuario debe publicar la respuesta a esta por un lapso de un mes calendario en cartelera de la institución ubicada en un lugar visible. La publicación de la queja debe ir acompañada del levantamiento de la respectiva acta, la cual deberá ir firmada por un usuario como testigo; de igual forma se debe levantar acta de retiro de la respuesta de la cartelera donde se ubicó. Se tomará como fecha de respuesta la fecha de publicación de la respuesta en cartelera según acta.
- ✓ Promover a través de la utilización de los medios de comunicación los valores de la entidad, resaltando uno por mes y hacerlo exigible a todas las áreas como campaña de promoción por el respeto entre los usuarios internos y externos de la entidad.
- ✓ Solicitar información sobre los pacientes poli consultantes, con el fin de revisar los motivos de dicha actitud, para sensibilizar sobre el uso racional del servicio, lo cual se requiere para mejorar la oportunidad y la calidad del mismo.
- ✓ Reunión mensual con las EPS, con el fin de dar a conocer las P.Q.R.S de los usuarios y los compromisos que en forma mancomunada se deben adquirir para mejorar la calidad de los servicios, el uso racional de los mismos y la satisfacción del usuario.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 17 de 30

14. 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.

15. INFORMACION Y ORIENTACION AL PACIENTE Y FAMILIA

- 1- Objetivo: Informar, orientar y/o acompañar al paciente o familiar que lo amerite.
- 2- Funciones: Asesorar a los usuarios que presenten inconvenientes de tipo administrativo y asistencial para acceder a los servicios.
- 3- Informar a los pacientes aspectos concernientes a su atención, copagos, y documentos requeridos para la atención.
- 4- Direccionar al SIAU los usuarios que presenten inconformidad por la atención.
- 5- Informar a los usuarios el portafolio de servicios de la red, horarios de atención.
- 6- Intermediar o ubicar el paciente que requiere la ayuda.

16. DERECHOS DE LOS USUARIOS

De acuerdo al contenido de la ley estatutaria 1751 de 2015 y Resolución 13437 de 1991 y Código de Ética y Buen Gobierno, todo paciente debe ejercer sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social:

1. Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una valoración integral, oportuna y de calidad.
2. Su derecho a elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, capacitados y autorizados para ejercer, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida.
3. Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.
4. A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
5. A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 18 de 30

6. A solicitar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos.
7. A recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
8. A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
9. A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, y a poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma.
10. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
11. A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine.
12. A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración, así como a recibir una respuesta por escrito.
13. A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos.
14. A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.
15. Su derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

17. DEBERES DE LOS USUARIOS Y SUS FAMILIAS

Son deberes de las personas los siguientes:

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su entorno.
2. Acatar las normas y procedimientos de la institución que conlleve al mejoramiento de su calidad de vida.
3. Vigilar y contribuir al control de riesgos y problemas que afecten su salud y la de quienes lo rodean.
4. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud.
5. Usar adecuada y racionalmente los recursos, instalaciones, dotación y equipos de la institución.
6. Cumplir con las indicaciones impartidas por el equipo de salud en cuanto a los cuidados y tratamiento terapéutico.
7. Suministrar de forma oportuna, clara, veraz y completa la información solicitada sobre su estado de salud, las circunstancias administrativas relativas a la seguridad social y todas las

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 19 de 30

necesidades que su proceso de atención requiera.

8. Cumplir con las citas solicitadas y los horarios de atención establecidos por la institución.
9. Asistir con a un acompañante si es menor de edad, discapacitado o mayor de 60 años.
10. Cumplir las normas del sistema de salud.
11. Pagar oportunamente y/o facilitar el pago de los servicios de salud en caso de aplicar.

PARA LA PROTECCIÓN DE SUS DERECHOS EN SALUD, USTED PUEDE...

- a) Presentar derechos de petición ante EPS, IPS, secretarías de salud.
- b) Tenga en cuenta que cualquier solicitud debe ser respondida en los términos de ley, es decir en los 15 días hábiles a partir de la fecha en que se reciba.
- c) Si no recibe la respuesta adecuada, acudir a la Superintendencia Nacional de Salud cuando le vulneren sus derechos en salud.
- d) En caso de que una vida o la integridad física de alguien esté en peligro, exija que su petición sea atendida de inmediato.
- e) En caso de requerir orientación acuda a los organismos de vigilancia y control: Superintendencia Nacional de Salud, personerías municipales, Defensoría del Pueblo, Contraloría General de la Nación, Procuraduría, Fiscalía.

18. 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

18.1 Procedimiento Recepción, Trámite De Las Peticiones, Quejas Y Reclamos

Paso 1. RECEPCIÓN

• Si la queja se recibe mediante llamada telefónica o de manera verbal:

- a. Diligencia en el sistema el formato para quejas, reclamos y sugerencias.
- b. Se implementa el procedimiento estandarizado para quejas y reclamaciones

• Si la queja se presenta personalmente en la Oficina de Atención al Usuario:

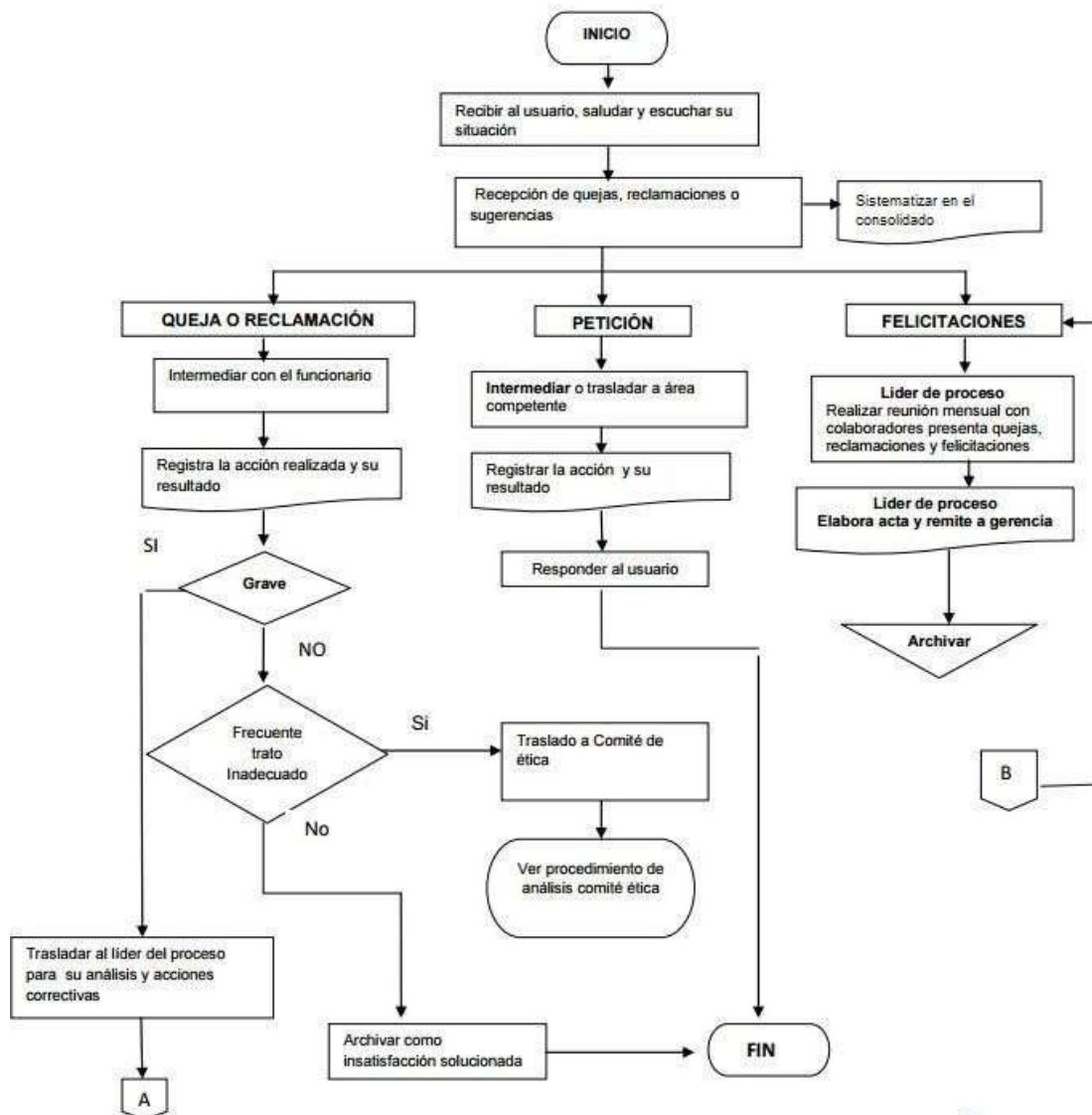
- a. Se radica y se diligencia el cuadro consolidado de P.Q.R.S previa clasificación del funcionario del SIAU.

Si la queja se presenta por ventanilla única:

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 20 de 30

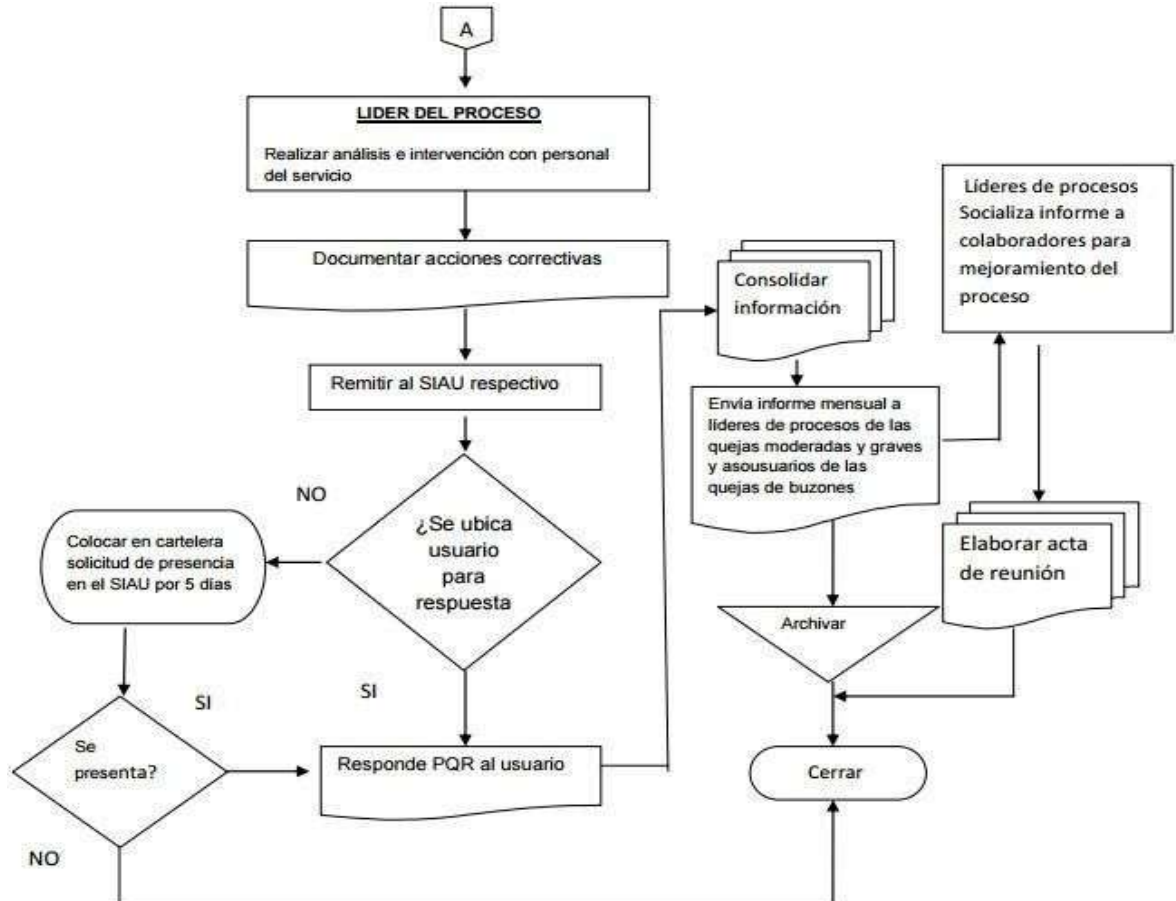
- Se radica y se diligencia en el programa de seguimiento y control a la correspondencia recibida y posteriormente se envía al SIAU de la **E.S.E. Hospital del Rosario de Campoalegre – Departamento del Huila**.
- Se radica y se diligencia el cuadro consolidado de P.Q.R.S.

FLUJOGRAMA RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE QUEJA



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 21 de 30

EL CUADRO CONSOLIDADO DE P.Q.R.S DEBE TENER



- ✓ Número consecutivo del año de la queja
- ✓ Fecha de la queja o reclamo
- ✓ Nombre completo del usuario que hace la queja o reclamo.
- ✓ Número de documento de identidad del usuario.
- ✓ Dirección y Número telefónico de la residencia del usuario.
- ✓ Objeto de la queja o reclamo.
- ✓ Servicio o responsable implicado
- ✓ Respuesta previa (en forma detallada)
- ✓ Fecha de respuesta previa (la fecha en que el usuario la recibe y no la fecha de redacción del documento)
- ✓ Respuesta definitiva (en forma detallada)
- ✓ Fecha de respuesta definitiva (la fecha en que el usuario la recibe y no la fecha de redacción del documento)
- ✓ Cuando se entreguen o reciban documentos del usuario que hace la petición se anotará la fecha de entrega

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 22 de 30

Diligenciamiento formato de solicitud de quejas, sugerencia, reclamos o felicitaciones:

Toda queja o reclamo debe ser consignada en el formato de solicitud de Quejas, Reclamos, Felicitaciones o Sugerencias que debe contener como mínimo:

- ✓ Fecha de recepción de la queja, reclamo, felicitación o sugerencia
- ✓ A quien va dirigido.
- ✓ Por quien fue recibida la queja, reclamo, felicitación o sugerencia
- ✓ Nombre completo del solicitante, número del documento de identificación, número de afiliación, si la tiene, número de la historia clínica, dirección de la residencia, número telefónico.
- ✓ Indicación clara de la solicitud, señalando en lo posible el área objeto de la reclamación.
- ✓ Las razones y/o hechos pertinentes a la queja o reclamo, sugerencia o felicitación.
- ✓ Si la razón de la solicitud se fundamenta en documentos, debe acompañarse con copia de estos. El funcionario al abrirlos confrontará los documentos.
- ✓ Sugerencias del usuario.
- ✓ Firma del solicitante.
- ✓ La solicitud debe ser presentada en letra legible clara.
- ✓ El funcionario al Recepcionar la queja, reclamo o sugerencia radicará la información en el radicado de quejas dispuesto con toda la información base solicitada por el mismo.
- ✓ Cuando por las características de la queja o reclamo se requiera el traslado de la misma a otra dependencia, esta deberá ser registrada en el Radicado de Quejas y Reclamos, con el fin de hacer control sobre la misma.

Paso 2. CLASIFICACIÓN DE LA QUEJA

Las quejas se clasifican de acuerdo a los siguientes criterios:

POR LA CAUSA GENERADORA:

- a. **ASEGURAMIENTO:** Las quejas relacionadas con el aseguramiento de la población y las barreras generadas por las EPS-S o tipo de contratación con la ESE.
- b. **ADMINISTRATIVAS:** Quejas relacionadas con trámites internos, horarios o políticas institucionales.
- c. **PRESTACIÓN DE SERVICIOS:** Quejas relacionadas con la prestación de los servicios de atención clínica, administrativa y social en salud.
- d. **RECURSO HUMANO:** ética, competencia, idoneidad profesional, suficiencia del recurso.
- e. **PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS:** Información insuficiente o equivocada, no disponibilidad del servicio, barreras de acceso, interrupción de la continuidad en la atención, falta de integralidad para la valoración de pacientes con patologías que ameritan trabajo en equipo.
- f. **INFRAESTRUCTURA FÍSICA:** Locación, servicios, ambiente, comodidad, presentación, aseo.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 23 de 30

Paso 3. 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
COPIAS DE HISTORIAS CLÍNICAS Y/O EXÁMENES	3 DIAS

Responde por escrito al usuario tan pronto tenga el SIAU, el resultado de la investigación a la situación planteada y dando una respuesta pertinente a la misma. El tiempo máximo de respuesta será de 15 días hábiles contando desde la fecha en que se radica la queja por parte del paciente o acudiente.

Para efectos de la investigación de los casos, se realiza reunión conjunta con el funcionario /os/as implicado /s, donde se tratan los tópicos relacionados con la queja o reclamo y se elabora un acta.

En caso de no ser posible por algún motivo la realización de la reunión conjunta se envía oficio al implicado /os/as en la queja, solicitando respuesta en un término no superior a 48 horas hábiles; una vez recibida la respuesta se analiza la respuesta dada por el implicado y se redacta la respuesta definitiva al usuario.

Si la naturaleza de la queja no involucra los funcionarios sino los procesos que se desarrollan en la ESE la respuesta a la misma se tramita por parte del Coordinador Técnico y/o Asesor de Calidad con la colaboración del encargado de atención al usuario.

En caso de presentarse quejas anónimas o que por alguna circunstancia especial no se pueda ubicar al quejoso, la persona encargada de la oficina de atención al usuario debe publicar la respuesta a esta por un lapso de un mes calendario en cartelera de la institución ubicada en un lugar visible. La publicación de la queja debe ir acompañada del levantamiento de la respectiva acta, la cual deberá ir firmada por un usuario como testigo; de igual forma se debe levantar acta de retiro de la respuesta de la cartelera donde se ubicó. Se tomará como fecha de respuesta la fecha de publicación de la respuesta en cartelera según acta.

El funcionario del **AREA DE ATENCION AL USUARIO**, una vez tiene la respuesta procede a:

- Actualizar el archivo de quejas y reclamos.
- La forma correcta de archivar las quejas es: primero la queja por escrito, seguido los documentos soporte del trámite de la misma, descargos y respuesta. De igual forma las actas de publicación y retiro de las quejas anónimas que llegasen a presentarse.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 24 de 30

NOTIFICACIÓN DE DECISIONES

Las decisiones que resuelven peticiones, informaciones negativas y quejas, serán susceptibles de los recursos de reposición, apelación y quejas, de acuerdo a lo establecido por la ley.

Cuando a juicio del funcionario sean necesarios los documentos adicionales, para el trámite de la actuación administrativa, se requerirá por escrito al peticionario para que lo allegue, haciéndole saber que el curso de su solicitud quedará suspendido hasta cuando los presente.

El peticionario podrá desistir del proceso administrativo iniciado en cualquier tiempo, mediante comunicación escrita de su petición, pero la Empresa podrá continuar con la investigación o el trámite, si lo considera necesario y de interés público.

18.2 Procedimiento de la Aplicación de la Encuesta

SECUENCIA RESPONSABLE DESCRIPCIÓN

SECUENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Entrevista e información.	Personal Oficina SIAU	Una vez identificado el servicio donde se aplicará la encuesta, proceder a informarle al usuario el motivo de la aplicación de la encuesta y la importancia de la misma. Se le informará al usuario que sus respuestas claras permitirán conocer el nivel de satisfacción del usuario.
2. Diligenciamiento del formato	Personal Oficina SIAU	Una vez informado al usuario el motivo de la aplicación de la encuesta se procederá a diligenciar el formato correspondiente con los datos allí solicitados procederá a diligenciar el formato correspondiente con los datos allí solicitados y que incluyen entre otros: tipo de afiliación. El tiempo máximo de aplicación para las encuestas es de 5 A 7 minutos. El número de encuestas será con un total de 300 encuestas.
3. Consolidación mensual de	Personal de Oficina de	Realizar en el formato establecido el consolidado mensual de encuestas, tabulándolas por servicio y estableciendo el índice de satisfacción del usuario. Esta información debe ser presentada en un comité de calidad y Ética, junto con el respectivo análisis y el formato establecido para levantar el indicador de satisfacción al usuario. Se dejará copia de la información presentada, que deberá ser consolidada trimestralmente
4. Envío de la información	Personal atención e información al usuario.	La Coordinación del Sistema de información y atención al usuario deberá hacer el análisis correspondiente del índice de satisfacción establecido y de las sugerencias y aportes de los usuarios. Este informe deberá ser analizado mensualmente el Comité Técnico-científico para establecer planes de mejoramiento a que haya lugar. Los planes de mejoramiento se levantarán en el formato establecido por la entidad para tal fin.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 25 de 30

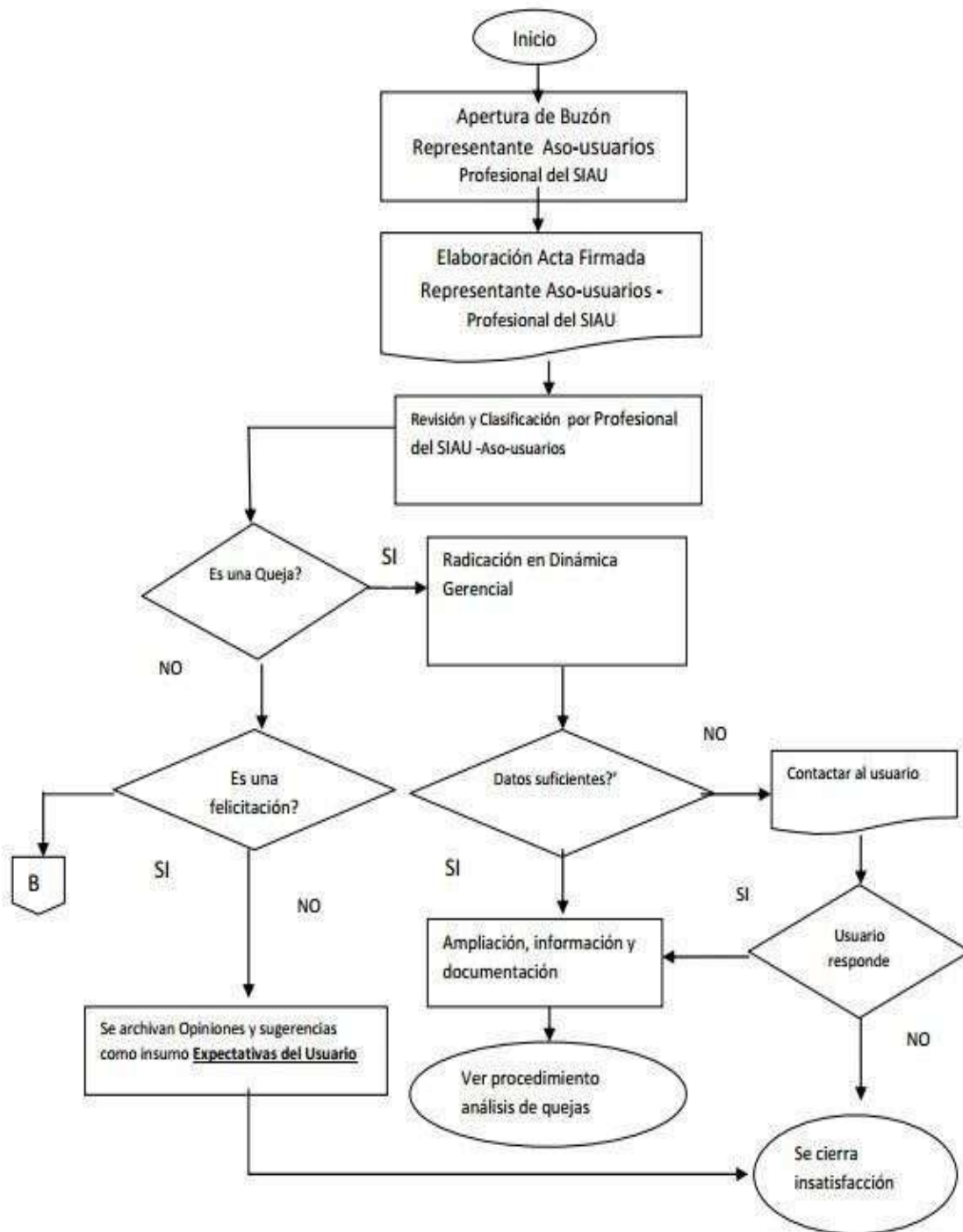
18.3 Procedimiento De Apertura De Buzones

SECUENCIA RESPONSABLE DESCRIPCIÓN

SECUENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Realización y publicación de cronograma De apertura de buzón	Personal de oficina de atención e información al usuario.	Se deberá realizar y publicar el cronograma de apertura de buzón indicando la fecha y hora en que se realizará la apertura, los cronogramas se publicarán en cartelera especial destinada para tal fin o en el buzón mismo.
2. Apertura del Buzón de sugerencias	Personal de oficina de atención e información al usuario.	el funcionario de la oficina de atención e información al usuario realizará la apertura de los buzones ubicados en los servicios de consulta externa, promoción y prevención y urgencias, con la presencia de un (1) testigo (usuario), cada vez que se observe contenido en los buzones.
3. Revisión del buzón de sugerencias	Personal de oficina de atención e información al usuario	Se procederá a la apertura del buzón, revisando el contenido del mismo y procediendo a contabilizar los documentos encontrados.
4. Levantamiento de Acta de apertura	Personal de oficina de atención e Información al usuario.	Teniendo en cuenta el contenido del buzón, el número de documentos encontrados etc., se procederá al levantamiento del acta de apertura diligenciando con este fin el formato de actas establecido para tal fin. Se registrará cada uno de los documentos encontrados, a quien pertenecen, tipo de afiliación, etc. Si no se encuentra ningún tipo de documento se deja consignado en el acta que no se encontraron sugerencias. El acta debe ser firmada por un testigo usuario o veedor de salud y el personal de la oficina de atención al usuario.
5. Control y seguimiento	Coordinación del Sistema de Información y atención al usuario	Semanalmente el funcionario de la oficina de atención e información al usuario realizará seguimiento a las sugerencias presentadas por el usuario a través del buzón y los ajustes y correctivos adoptados con base en las mismas

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 26 de 30

PROCEDIMIENTO PARA APERTURA Y GESTION DE QUEJAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 27 de 30

18.4 Procedimiento de Elaboración de Informes Estadísticos Mensuales

Quejas, reclamos, peticiones, sugerencias o felicitaciones: El funcionario encargado del **AREA DE ATENCION AL USUARIO** debe realizar un informe estadístico mensual de quejas, reclamos, peticiones y/o sugerencias, con el fin de efectuar la evaluación de los servicios y los cambios producidos para el mejoramiento de los servicios, quien recibirá, analizará y evaluará los mismos.

Este informe debe incluir, como mínimo, los servicios sobre los cuales se presentan mayor número de quejas y reclamos y principales recomendaciones sugeridas que tengan por objeto mejorar los servicios que presta la **E.S.E. Hospital del Rosario de Campoalegre – Departamento del Huila**, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

Posteriormente se remitirá a la Gerencia de la Empresa y a los jefes de área y a la asesoría de control interno con las sugerencias y orientaciones necesarias

La Oficina de Control Interno con base en los informes anteriores y en uso de las funciones de vigilancia que ejerce de acuerdo a las normas legales, realizará semestralmente un informe a la Gerencia.

Encuestas: Luego de la aplicación de las encuestas de acuerdo a la muestra definida por la Coordinación se elaborará el informe estadístico que incluya índices de satisfacción por servicio, además las causas de insatisfacción detectadas en la aplicación del instrumento.

El informe mensual deberá ser entregado a asesoría de control interno y a la asesoría de calidad dentro de los 5 primeros días del mes.

19. COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

El Comité de Ética Hospitalaria tiene por finalidad orientar las actuaciones de las personas que conforman la Institución Prestadora de Servicios de Salud, regidas por principios y valores y la adopción de las mejores prácticas y procedimientos éticos que garanticen el sano ejercicio de la actividad técnica y científica, la humanización en la atención de los pacientes, la calidad y la oportunidad en la prestación de los servicios de salud, la defensa de los deberes y derechos de los ciudadanos en salud y la integridad de la persona humana, para lograr credibilidad y confianza en todos sus públicos de interés.

CONFORMACIÓN

El Comité de Ética Hospitalaria estará conformado así:

- ✓ El Gerente de la IPS o su delegado (Coordinador / a S.I.A.U)
- ✓ Un (1) representante del equipo médico, elegido por y entre el personal de la institución (Coordinador / a técnico - científica)
- ✓ Un (1) representante del personal de enfermería (Coordinador del servicio de urgencias)
- ✓ Dos (2) delegados de la Asociación de Usuarios de Servicios de Salud.

FUNCIONES

El Comité de Ética Hospitalaria tendrá las siguientes funciones:

- ✓ Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los Derechos y los Deberes de los Pacientes, para lo cual, entre otras, deberán fijarlos en un lugar visible de

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO ATENCIÓN PREVIA USUARIO - SIAU			
Vigencia: 05-nov-2024		Código: MAN-AOU-01	Versión: 01	Página: 28 de 30

la Institución Hospitalaria.

- ✓ Educar a la comunidad y al personal de la IPS acerca de la importancia que represente el respeto a los derechos de los pacientes.
- ✓ Velar porque se cumplan los Derechos de los pacientes en forma estricta y oportuna.
- ✓ Atender y canalizar las sugerencias, reclamos y demandas sobre la prestación de servicios de la IPS, por violación de los derechos y deberes de los pacientes.
- ✓ Reunirse como mínimo una vez cada mes y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual deberán ser convocados.
- ✓ Llevar un acta de cada reunión.

PERIODICIDAD DE LA REUNIÓN

El Comité de Ética se reunirá de manera ordinaria cada mes y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual deberán ser convocados por dos de sus miembros.

DIRECCIÓN

El Comité de Ética Hospitalaria será presidido por el Gerente de la IPS o su delegado y convocado por el Representante del área de atención al usuario de la Institución, quien propondrá el orden del día y remitirá copia de las actas a la Gerencia de la Institución y enviará las recomendaciones pertinentes generadas en el Comité, a las dependencias respectivas.

20. ¿QUÉ ES LA PARTICIPACIÓN SOCIAL?

Es el proceso de interacción para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de los procesos basada en los principios constitucionales de equidad y solidaridad en la búsqueda del bienestar humano y el desarrollo social.

La participación social comprende tanto la participación ciudadana y comunitaria de la siguiente manera:

La participación ciudadana: Es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo para propender por la conservación de la salud del personal, familiar, comunitaria y aportar la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

La participación comunitaria: Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para la participación en las decisiones de gestión, planeación, evaluación y veeduría en salud.

21. FASES DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA E.S.E HOSPITAL DEL ROSARIO DE CAMPOALEGRE HUILA

Fase previa o de iniciativa:

Se planifica el proceso participativo, se definen objetivos y metodologías de trabajo.

Con la asociación de usuarios como grupo líder en el proceso de participación ciudadana, en esta fase se definen los objetivos a cumplir como lo es:

Promover en los usuarios de servicios de salud el ejercicio real de participación ciudadana y comunitaria en la **E.S.E. Hospital del Rosario de Campoalegre – Departamento del Huila**.

Fase de movilización:

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU			
Vigencia: 17-Jul-2026		Código: MAN-AOU-01	Versión: 05	Página: 29 de 30

Se invita a los ciudadanos y organizaciones a participar del proceso utilizando los canales que se encuentren disponibles para tal fin. Esto se hace con el objetivo de extender la participación a un mayor número de ciudadanos para garantizar que haya pluralismo (gracias a la inclusión de diversas opiniones) y representatividad (en la medida que los participantes, constituyan una muestra significativa de toda la población).

Fase de participación:

Se desarrollan las actividades que permitirán que la ciudadanía participe activamente en la planificación, ejecución y control de planes y proyectos. Para esta fase se deben tener en cuenta tres criterios importantes:

- ✓ Información: los participantes deben conocer la mayor cantidad de datos posibles de forma clara y completa para poderse pronunciar sobre los diferentes temas.
- ✓ Deliberación: las condiciones deben ser óptimas para que los participantes puedan expresar libremente sus opiniones y puntos de vista.
- ✓ Influencia efectiva: se debe garantizar que la participación realmente influya en la toma de decisiones, en caso contrario este tipo de procesos pierden credibilidad y desincentivan su continuidad.

Fase de efectos y resultados:

En esta fase se busca que las decisiones tomadas sean contempladas por los organismos representativos y sean incluidas en la elaboración de políticas públicas municipales que efectivamente lleguen a ser implementadas.

22. BIBLIOGRAFIA

- ✓ Manual de Atención al Ciudadano
- ✓ Protocolo de atención al ciudadano Servicio Nacional de Atención al Ciudadano

Departamento Nacional de Planeación DNP.

- ✓ Ley 100 de 1993
- ✓ Decreto 1757 de 1994
- ✓ Circular 009 de 1996
- ✓ Ley 1474 de 2011
- ✓ Proyecto Manual de atención al Usuario – Grupo de Atención al Usuario 2013 Supersalud.
- ✓ CONPES 3785 del 2013.
- ✓ Ley 1755 del 2015.
- ✓ Decreto 780 de 2016
- ✓ Decreto 2462 de 2013.
- ✓ Resolución 587 de 2014
- ✓ Resolución-3280- del 2018
- ✓ circular externa 017 de 2020
- ✓ CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 DE 2023
- ✓ Decreto 1122 de 2024
- ✓

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Proceso: Gestión de Atención al Usuario.			
	Subproceso: Atención y Orientación al Usuario			
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU			
Vigencia: 17-Jul-2026		Código: MAN-AOU-01	Versión: 05	Página: 30 de 30

23. DERECHOS DE AUTOR

Todas las referencias en el presente Manual del Sistema de Información y Atención al Usuario de la **E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Rosario – Campoalegre – Departamento del Huila**, son derechos reservados del Proceso Gestión de Atención al Usuario y Subproceso Atención y Orientación al Usuario.

Observación: El físico de los documentos proyectados y relacionados en el presente Manual del Sistema de Información y Atención al Usuario de la **E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Rosario – Campoalegre – Departamento del Huila**. Se encuentra en el archivo y en la plataforma institucional <https://www.hospitaldelrosario.gov.co/portal/> todas las actividades se realizarán atendiendo todos los protocolos de seguridad.

Municipio de Campoalegre

_____ Original Firmado _____
JOSE ALEXANDER MORENO CORDOBA
 GERENTE

Elaboró:
 Marly Giseth Trujillo Medina
 Coordinadora SIAU

Revisó:
 Diego Darío Aragonéz Quiroga
 Asesor de Control Interno

El presente Manual del Sistema de Información y Atención al Usuario, puede ser publicado en cualquier medio utilizado por la **E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Rosario – Campoalegre – Departamento del Huila**. en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011.

NO IMPRIMIR

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	DESCRIPCION	VERSION
05-02-2012	Elaboración del documento	V1
01-07-2021	Se hace inclusión de temáticas de etnias	V2
06-10-2023	Se actualizaron logos institucionales y se modificó el nombre de Manual de Atención al Usuario Derechos y Deberes a Manual del sistema de información y atención al usuario	V3
05-11-2024	Actualización del encabezado del manual, la codificación	V4
17-07-2026	Actualización Normativa	V5

PROYECTADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
NOMBRE: Marly Giseth Trujillo Medina	NOMBRE: Diana Patricia Moreno	NOMBRE: José Alexander Moreno Córdoba
CARGO: Coordinadora SIAU	CARGO: Asesora S.O.G.C Calidad	CARGO: Gerente