

**Resolución No 142
(25 de Julio de 2022)**

“Por medio del cual se crea el Comité Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha de acuerdo a la Normatividad vigente”

EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO REGION DE SALUD SOACHA

En uso de sus atribuciones legales, artículos 194, 195 196 de la Ley 100 de 1993 y la Ordenanza Departamental de Cundinamarca No. 020 de 22 de marzo de 1996

CONSIDERANDO

Que la implementación del Servicio de Información y Atención al Usuario "SIAU" realizado en la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, cumple con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social, partiendo del modelo de atención, de esta manera se desarrollarán planes propuestos para el mejoramiento de la calidad.

Que el sistema de Información y Atención al Usuario "SIAU", es una herramienta eficaz para conocer necesidades y expectativas de los clientes internos y externos que sirvan para la toma de decisiones, en la búsqueda de la calidad en la prestación de los servicios. Además, es el instrumento ideal para que la institución se dé a conocer, cree una imagen positiva y una divulgación de sus servicios. Con el fin de garantizar que este servicio cumpla a cabalidad con sus objetivos y funciones definidos, se proponen una serie de indicadores de gestión para la evaluación del sistema de información y atención al usuario.

Este sistema se considera el enlace entre la institución y los usuarios, utilizado como instrumento para el fortalecimiento de los procesos institucionales, análisis de la información recopilada y seguimiento de los planes de mejora, creando mecanismos para el logro de metas establecidas.

Que dando Cumplimiento al Decreto 1757 de 1994 el cual organiza y establece las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, se crea la oficina de Atención al usuario, circular externa de la Supersalud 047 de 2007 y sus modificaciones, circular externa 008 de 2018 Supersalud.

Que el Sistema de Información y Atención al usuario es un mecanismo creado para garantizar a los usuarios de los servicios de salud de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, una atención personalizada, donde se reciben, canalizan y se da trámite y respuesta oportuna a sus inquietudes, quejas, reclamos y expectativas, con el propósito de aumentar el grado de satisfacción de los usuarios.

Que el Decreto 1757 de 1994, organiza y establece las modalidades y formas de participación social en la presentación de servicios de salud. Describiendo en su Artículo 5. Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud garantizarán un sistema de información y atención a los usuarios a través de una atención personalizada, que contará con una línea telefónica abierta con atención permanente, un sistema de información sectorial, control de la calidad del servicio y garantizarán igualmente, el recurso humano necesario para que atienda, sistematice, canalice tales requerimientos y las inquietudes, peticiones y sugerencias de los usuarios.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
SOACHA

GERENCIA
SOACHA – CUNDINAMARCA
NIT. 800.006.850-3

Que la Ley 190 de 1995, dicta normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y fija disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Que el Decreto 2232 de 1995, que reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de la declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.

Que la Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario. Para dar respuesta a un Agradecimiento, Sugerencias y/o Queja, es importante diligenciar completamente los datos relacionados en el formato para tal fin (Art.55 Ley 190 de 1995),

Que la Ley 1962 de 2019 por el cual se expide el Código General Disciplinario, dispone en el artículo 38 los deberes del servidor publico entre ellos el dictar los reglamentos o manuales de funciones de la Entidad.

Que el Decreto 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, dispone en el artículo 12, el seguimiento a las labores de mejoramiento del servicio al ciudadano, señalando que las entidades de la administración pública del orden nacional, deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la comisión intersectorial de Servicio al Ciudadano.

Que la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispuso en el artículo 22 la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.

Que la Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se establece el Estatuto Anticorrupción establece en su artículo 76 la obligatoriedad de la existencia de una Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos en toda entidad pública.

Que el Decreto Ley 19 del 2012, por el cual se dicta normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y tramites innecesarios existentes en la Administración Pública, establece en el artículo 14, facilitar la presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones, o reclamos fuera de la sede de la entidad.

Que la Ley 1712 de 2014, reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 103 de 2015 reglamento lo relacionado con el derecho de acceso a la información Pública Nacional.

Que la Ley 1755 de 2015, regula el derecho fundamental de petición.

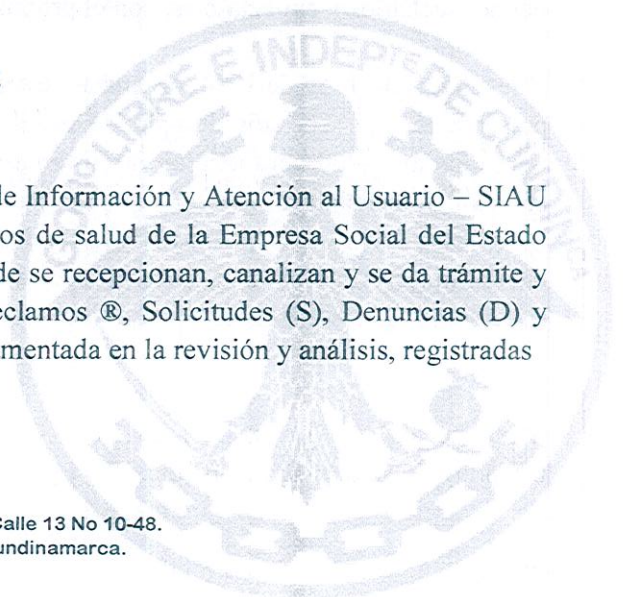
Que el Decreto 1166 de 2016 del Ministerio de Justicia y del Derecho, el cual adiciona la reglamentación correspondiente a la presentación a la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que el Decreto 780 del 2016. Decreto único reglamentaria del Sector salud y Protección social. Artículo 2.10.1.1.2. Formas de participación en salud.

Que en mérito de lo anterior la gerencia,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. – CREAR El comité Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU con el objetivo de garantizar a los usuarios de los servicios de salud de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, una atención personalizada, donde se recepcionan, canalizan y se da trámite y respuesta oportuna de sus Peticiones (P), Quejas (Q), Reclamos ®, Solicitudes (S), Denuncias (D) y Felicitaciones (F) (PQRSDF), como una herramienta fundamentada en la revisión y análisis, registradas



por los usuarios; formulando acciones tendientes a eliminar las causas de las PQRD generadas en el proceso de atención en los servicios, y propenderá por el mejoramiento continuo de la institución de forma integral.

ARTÍCULO SEGUNDO. FINALIDAD DEL COMITÉ. Crear una cultura de atención que cumpla con las expectativas y satisfacción del usuario de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, de forma clara, eficaz y oportuna, haciendo que con la activa participación de los usuarios y la comunidad contribuyendo al mejoramiento en la calidad de los servicios.

ARTICULO TERCERO – CONFORMACIÓN: El comité SIAU estará integrado por:

1. Gerente y/o su delegado.
2. Subgerente Administrativo y Financiero
3. Subgerente Científico
4. Subgerente Comunitario
5. Referente SIAU
6. Referente de Calidad
7. Referente de Humanización
8. Referente de Facturación
9. Referente de Consulta Externa
10. Un representante de los usuarios (Asociación de usuarios)

PARAGRAFO UNO: A las sesiones del Comité podrán asistir en calidad de invitados las personas necesarias por el tema a tratar.

PARAGRAFO DOS: como invitado permanente al Comité SIAU asistirá el Asesor de Control Interno, quien actuará con voz, pero sin voto.

ARTICULO TERCERO. – FUNCIONES: El comité tendrá las siguientes funciones:

1. Presentación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) de los usuarios que se formulen ante la institución, a efectos de establecer la razón de su origen, el impacto y las acciones de mejora necesarias para cada caso, si a ello hay lugar.
2. Hacer seguimiento a las acciones adoptadas por los responsables de cada área o servicio involucrados en las manifestaciones de inconformidad presentadas por los usuarios y verificar seguimiento que se realiza al funcionario concernido a fin de que implemente las mejoras requeridas para la adecuada atención en el servicio.
3. Verificar que el registro de las PQRSDF formuladas por los usuarios sean resueltas satisfactoriamente por las áreas correspondientes o por los funcionarios correspondientes, en los tiempos establecidos de acuerdo a la normatividad vigente.
4. Verificar que las respuestas preliminares proyectadas a los usuarios por parte de los responsables de cada área o funcionario involucrado en la PQRSDF respondan efectivamente a las necesidades del usuario solicitante.
5. Analizar el volumen de PQRSDF recibidas de cada área, y/o funcionario de la Empresa Social del Estado Región de Salud Soacha, Centros y Puestos de Salud, con el objetivo de sugerir, si es procedente se formulen modificaciones a los mismos, para una mejor atención al usuario.
6. Desarrollar herramientas de protección de los derechos y deberes de los usuarios.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
REGIÓN DE SALUD
SOACHA

GERENCIA
SOACHA - CUNDINAMARCA
NIT. 800.006.850-3

7. Garantizar la apertura de los buzones de la institución.
8. Presentar en las jornadas de Comités Institucionales, el informe mensual consolidado de las PQRSDF de los usuarios y acciones adoptadas.
9. Publicar en Carteleras el resultado de la evolución de las PQRSDF registradas en el mes.
10. Retroalimentar el informe mensual de PQRSDF a la Oficina de Control Interno registradas por los usuarios.
11. Socializar el informe mensual de PQRSDF al comité de Ética Hospitalaria.
12. Orientar a la ciudadanía frente al manejo de denuncias (El objetivo de la actuación es proteger el interés general y el derecho colectivo de todos los usuarios).
13. Realizar seguimiento a las estrategias implementadas para el usuario, familia y comunidad.

ARTICULO CUARTO. – FUNCIONES DEL PRESIDENTE: El presidente del comité tendrá las siguientes funciones:

- Dirigir las sesiones
- Conceder el uso de la palabra
- Someter a votación las decisiones que haya que adoptarse
- Aprobar las actas y velar por el cumplimiento de los compromisos pactados

PARAGRAFO: El presidente del Comité, será el Gerente o su delegado.

ARTICULO QUINTO – FUNCIONES DEL SECRETARIO: El secretario del Comité tendrá las siguientes funciones:

1. Llevar la secretaría técnica del funcionamiento del Comité y velar por el adecuado y eficaz desarrollo de sus funciones.
2. Convocar a reuniones ordinarias y extraordinarias.
3. Verificar el quórum al comienzo de cada sesión, y cuando así se requiera en su desarrollo
4. Levantar actas de las sesiones y garantizar su custodia, así como de todos los documentos que se generen en desarrollo del mismo.

PARAGRAFO: El secretario técnico del Comité, estará a cargo del referente SIAU.

ARTICULO SEXTO. – SESIONES. El Comité sesionará de manera ordinaria una vez al mes, y de manera extraordinaria cuando las necesidades lo requieran.

PARAGRAFO UNO: En ausencia del presidente o su delegado del comité, los miembros asistentes a la reunión, por unanimidad, podrán designar un encargado para que modere la sesión.

ARTICULO SEPTIMO: MEDIOS DE CONVOCATORIA A REUNIONES. La convocatoria a reuniones ordinarias deberá ser efectuada por el secretario del Comité. Cualquier miembro del comité, podrá convocar a reuniones extraordinarias presentando la propuesta del orden del día que someterá a consideración. Se considera medios validos de notificación vía telefónica, el correo electrónico, o la entrega directa de la misma por escrito.

ARTICULO OCTAVO: QUORUM Y DECISIONES. El comité deliberara válidamente con un numero igual o superior a cinco de sus miembros. Para adoptar decisiones el Comité discutirá las propuestas y planteamientos del presidente hasta llegar a una posición de consenso. Los miembros que se aparten de la decisión de la mayoría, expondrán su posición, lo cual quedara plasmado en el acta.

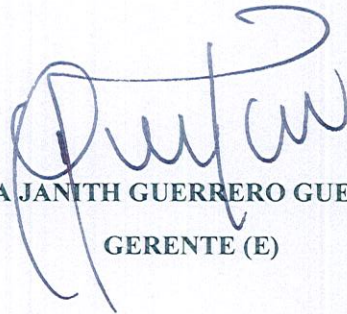
ARTICULO NOVENO: ACTAS: De las deliberaciones y decisiones del comité se levanta acta, la cual contendrá las principales discusiones y decisiones que se originen en la sesión.

ARTICULO DECIMO: El presente acto administrativo será publicado en la página web e intranet de la entidad en términos del artículo 65 de la ley 1437 de 2011.

ARTICULO UNDECIMO. VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución No. 206 de 12 de julio de 2017 el comité de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Soacha, a los veinticinco (25) días del mes de julio de 2022



NIRIA JANITH GUERRERO GUERRERO
GERENTE (E)

Elaboró: Johana Bolívar Cuellar – Referente de Calidad

Revisó: Carlos Andrés Nova – Referente de Planeación

Yudy Hernández Arciniegas– Asesora Jurídica

