



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

GARZON - HUILA

RESOLUCION No. 1045 DE 2004  
29 DE SEPTIEMBRE

Por medio de la cual se adopta el Sistema de Atención al Usuario (SIAU) en la Empresa Social del Estado "HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL de Garzón"

El Gerente de la Empresa Social del Estado "Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón" en uso de sus facultades legales, y en especial las conferidas mediante el Decreto 770 de 1994, los artículos 198 y 199 de La Ley 100 de 1993, los artículos 49 y 55 de la Ley 190 de 1995, los artículos 4, 5 y 6 del Decreto 1757 de 1994 y el Decreto 2232 de 1995 en sus artículos 7,8 y 9 y

### CONSIDERANDO

1. Que la Ley 100 de Diciembre de 1993, en sus artículos 198 y 199, establece la ejecución de un adecuado sistema de información de los servicios y una correcta atención a los usuarios.
2. Que el Decreto 2150, determina para las entidades del Estado la creación de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los usuarios formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.
3. Que la Directiva presidencial 05 de 1995 implanta en las Entidades Públicas la necesidad de recibir, tramitar y resolver quejas y reclamos a través de una dependencia especial.
4. Que el Decreto 1757 de Agosto de 1994, Artículos 4, 5 y 6 del Ministerio de Salud, estipula que las Empresas Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

### RESUELVE

#### CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1:** Adoptase el Sistema de Atención al Usuario (SIAU) en la Empresa Social del Estado "Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón".

Calle 7 No. 14-74  
PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570  
Garzón (Huila)





RESOLUCION No. 1045 DE 2004  
29 DE SEPTIEMBRE

**Artículo 2:** Favorecer los procesos de toma de decisiones por parte de la institución en la construcción de los medios más adecuados de protección y promoción de los derechos de las personas y el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios en la perspectiva del desarrollo Institucional de la **Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón.**

**Artículo 3:** Fases de desarrollo. Las fases de implementación de este proyecto no son excluyentes entre sí, ni estrictamente consecutivas; el desarrollo puede hacerse de manera simultánea o progresiva de acuerdo con las características o necesidades de la institución. De la siguiente manera Fase 1) Concertación, Fase 2) Diagnóstico, Fase 3) Aprestamiento, Fase 4) Promoción Fase 5) Organización.

**Artículo 4:** Pertinencia del Sistema de Atención al Usuario (SIAU) se orienta a incorporar en los servicios calidad, eficiencia, efectividad, equidad y transparencia de acuerdo a nuevos procesos y estructuras organizacionales existentes en la **E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paúl de Garzón.**

**Artículo 5** Definición: Sistema de Atención al Usuario (SIAU) es un conjunto de estrategias, procesos, procedimientos y recursos organizados integralmente para prestar servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios.

**Artículo 6** Objetivos.

1. Mejorar la calidad de los servicios de atención que presta la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl Garzón.
2. Contribuir con el mejoramiento de los servicios y desarrollo de la imagen corporativa de la E.S.E.
3. Responder adecuadamente a las expectativas del usuario en cuanto a información, reclamaciones, calidad de servicios, portafolio de productos, etc., estudiando las necesidades que el usuario manifieste.
4. Permitir a los usuarios ejercer el derecho a obtener información adecuada sobre asuntos, acciones y prácticas conducentes a la promoción y conservación de su salud.
5. Colaborar en la introducción objetiva y efectiva de nuevos servicios.





6. Promocionar de manera efectiva los servicios que presta la institución y procurar que estos sean utilizados adecuadamente por los usuarios.
7. Fortalecer la relación Hospital – Usuario – Comunidad.

## CAPITULO II PROCESO DEL SISTEMA

**Artículo 7:** Proceso del Sistema. El Sistema de Atención al Usuario se fundamenta en los siguientes procesos:

1. Orientación e información al usuario.
2. Gestión de quejas y reclamos.
3. Desarrollo de la cultura de servicio.
4. Desarrollo de nuevos productos.
5. Promoción de los servicios de la Institución.
6. Desarrollo y actualización permanente del cliente interno. ✓
7. Participación ciudadana.

**Artículo 8:** Orientación e información al usuario. En este proceso se atenderá al usuario en una forma directa, sea personal, telefónica o escrita. Para esto es necesario contar con una oficina adecuada, con escritorio, sillas y línea telefónica, elementos claves para fortalecer y facilitar la comunicación. También debe existir en la oficina información completa sobre el total de servicios de la institución (portafolio de servicios).

**Artículo 9:** Orientación e información al usuario Objetivo general: Brindar información integral sobre los servicios, costos y modalidad de atención que presta la institución.

**Artículo 10:** Orientación e información al usuario. Objetivos Específicos.

1. Mejorar la atención al usuario a través del suministro de la información básica requerida.





RESOLUCION No. 1045 DE 2004  
29 DE SEPTIEMBRE

2. Hacer participe al usuario en el continuo proceso de mejoramiento de los procedimientos y servicios de la institución.
3. Buscar un mayor acercamiento entre la institución y el usuario, mediante el desarrollo y mecanismo de información, orientación y comunicación.
4. Mejorar la comunicación entre el usuario y el hospital para el logro de una mayor eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios.

**Artículo 11:** Gestión de quejas y reclamos. Al igual que en el anterior proceso se atiende al usuario de forma personal (verbal, escrita o telefónica). Se requiere de un espacio privado y cómodo, para permitir al usuario expresarse cómoda y libremente.

**Artículo 12:** Formatos: para el normal desarrollo de las actividades del El Sistema de Atención al Usuario (SIAU) se adoptarán los siguientes formatos:

- 1 Solicitud de quejas y reclamos o registro de peticiones: Formato en el cual se consigna la información correspondiente a cualquier queja, reclamos o solicitud de intermediación presentado por el usuario. Puede ser diligenciado por el mismo usuario con la asesoría del funcionario de la oficina de Atención al Usuario o, en su defecto, diligenciado directamente por el funcionario, conservando la fidelidad de la información que suministre al usuario.
- 2 Hoja de ruta de quejas y reclamos: Consolidado de peticiones, formato de control al destino de las quejas y reclamos (Control de recibido y entregado o de notificación).
- 3 Buzón de sugerencias: Nos permite evaluar la satisfacción del usuario sobre los servicios recibidos y posibilitar al mismo para opinar sobre cómo mejorar los servicios, existe un formato de control de sugerencias, el cual permanecerá dentro del buzón y en el cual se registrarán las sugerencias recibidas en presencia de un testigo el cual luego de constatar la información firmara junto con la persona encargada del manejo del buzón.

**Artículo 13** Gestión de quejas y reclamos Objetivo general:

Atender las consultas, quejas y reclamos de los usuarios en relación con cada uno de los servicios que presta la institución, para mejorar la atención y procurar la satisfacción del usuario.

**Artículo 14** Gestión de quejas y reclamos Objetivos específicos:

Calle 7 No. 14-74  
PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570  
Garzón (Huila)





**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

GARZON - HUILA

**RESOLUCION No. 1045 DE 2004**

**29 DE SEPTIEMBRE**

1. Recibir, tramitar, controlar y solucionar las quejas y reclamaciones formuladas por los usuarios, para facilitar la comunicación oportuna entre el usuario y la institución.

2. Garantizar que se tomen las medidas correctivas necesarias frente a la calidad de los servicios.

3. Generar informes estadísticos de las quejas y reclamaciones a fin de detectar los puntos críticos de la atención, tomando medidas para el mejoramiento de los procesos.

**Artículo 15** Desarrollo de la cultura del servicio. Es el conjunto de los principales valores, reglas, reglamento, creencias, actitudes y hábitos que regulan la vida de la Institución y que son compartidos por los miembros de la organización. Son aspectos de la vida laboral y personal de sus integrantes, expresadas en su manera de actuar, sentir y pensar en función del usuario constituyéndose en la base de la cultura organizacional y haciéndola inconfundible.

**Artículo 16** Desarrollo de la cultura del servicio Objetivo general. Promover el conocimiento de los derechos y deberes tanto de los pacientes como de los funcionarios de salud para mejorar el proceso de salud y desarrollo social.

**Artículo 17** Desarrollo de la cultura del servicio Objetivos específicos

1. Capacitar o coordinar la capacitación de los funcionarios del Hospital sobre los deberes y derechos en salud.

2. Coordinar la capacitación de los empleados respecto a la humanización y sensibilidad social frente a la prestación de los servicios.

3. Establecer los mecanismos necesarios para la divulgación de los derechos y los deberes ciudadanos que permitan la participación social en el mejoramiento de la prestación de los servicios de salud.

4. Hacer explícito y practicar aquello de que el principal cliente es el usuario.

**Artículo 18** Desarrollo de nuevos productos: La innovación en los productos que ofrece la Institución se debe en gran parte a las necesidades detectadas ya sea por sondeos en la población usuaria o por demanda de los servicios.

Calle 7 No. 14-74

PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570

Garzón (Huila)





RESOLUCION No. 1045 DE 2004  
29 DE SEPTIEMBRE

**Artículo 19** Desarrollo de nuevos productos Objetivo general Intervenir en el mercadeo de productos que ofrece la institución promocionando su adecuada utilización.

**Artículo 20** Desarrollo de nuevos productos Objetivos específicos.

- 1 Promover la utilización racional de los productos que vende la Institución.
- 2 Participar en estudios de factibilidad de nuevos productos.
- 3 Participar activamente en campañas publicitarias de mercadeo.

**Artículo 21** Promoción de los servicios de la E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paúl Garzón realizando estrategias promocionales que apunten al conocimiento y reconocimiento de todos y cada uno de los servicios que presta la Institución.

**Artículo 22** Promoción de los servicios de la E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paúl Garzón Objetivo general. Participar en la campaña publicitaria permanente de los servicios que presta la Institución, que se implemente como estrategia de mercadeo.

**Artículo 23** Promoción de los servicios de la E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paúl Garzón Objetivos específicos:

1. Colaborar con el equipo de publicidad en el diseño, ejecución y evaluación de la campaña publicitaria de venta de servicios.
2. Aprovechar toda oportunidad de contacto con los usuarios para promocionar los servicios de la Institución.
3. Orientar a los usuarios en la utilización racional de los servicios de la Institución.
4. Promocionar los servicios de la Institución a nivel de clientes internos para que estos se conviertan en promotores de servicios.

**Artículo 24** Desarrollo y actualización permanente del cliente interno. A través del contacto con el servicio que la Institución presta en términos de obtener de esta lo que deseaba.





RESOLUCION No. 1045 DE 2004  
29 DE SEPTIEMBRE

**Artículo 25 Desarrollo y actualización permanente del cliente interno** Objetivo general: Coordinar actividades tendientes a promover la continua capacitación y actualización de los funcionarios de la Institución con miras a mejorar la prestación de los servicios.

**Artículo 26** Desarrollo y actualización permanente del cliente interno Objetivos específicos.

- 1 Coordinar con las dependencias involucradas en la actualización de los empleados (de Administración, de Enfermería, etc.), la elaboración y ejecución de proyectos educativos que conlleven al mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio y a la identificación de los funcionarios de salud, con su profesión de servicio a la comunidad.
- 2 Establecer coordinación permanente con Empresas que promuevan la educación en salud y hacer divulgación de sus cursos.

**Artículo 27** Participación Ciudadana: Es el ejercicio o la acción de practicar los derechos o deberes del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

**Artículo 28** Participación Ciudadana Objetivo General. Canalizar y resolver las inquietudes, solicitudes, sugerencias en salud de las veedurías de los ciudadanos, ante las instancias competentes para el ejercicio de sus deberes constitucionales y legales.

**Artículo 29** Veeduría. Puede ser ejercida por los ciudadanos mismos o a través de cualquier tipo de asociación, gremio, entidad pública o privada del orden Departamental.

**Artículo 30** Participación Ciudadana Objetivos Especificos

- 1 Brindar educación en cuanto a derechos y deberes de los ciudadanos con respecto a la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria.
- 2 Brindar asesoría a los usuarios en los proyectos que sobre fomento de la salud y prevención de la enfermedad, emprendidas para bien de la comunidad.
- 3 Coordinar con las diferentes dependencias de la institución y a nivel de otras Instituciones, acciones de tipo educativo sobre deberes y derechos de los ciudadanos en salud y la conservación de esta.





**Artículo 31.** Dependencia Jerárquica del Área. En razón a la potencialidad del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) en el proceso de toma de decisiones, la dependencia jerárquica proviene de la Gerencia, y funcionalmente deberá estar presente en el conjunto de que hacer Institucional.

### CAPITULO III RECURSOS DEL SISTEMA

#### Artículo 32 Recursos Materiales

- 1 Oficina adecuada para prestar atención personalizada al cliente.
- 2 Elementos de oficina necesarios para una adecuada prestación del servicio.
- 3 Computador.
- 4 Línea telefónica.
- 5 Relación de los servicios que presta la Institución o portafolios con información completa.
- 6 Formatos de papelería requeridos para tramitar las quejas, sugerencias y reclamos.

#### Artículo 33 Recursos Económicos

- Presupuesto Para desarrollo de programas educativos y promocionales.

#### Artículo 34 Recursos Humanos

- 1 Auxiliar con conocimiento de la Institución (contratos, red de servicios, portafolio, horarios, etc.) con acceso o pertenencia a niveles de decisión en la Institución y experiencia en atención al público.
- 2 Funcionarios de la Institución y con información mínima para el usuario.

### CAPITULO IV FUNCIONES DEL SIAU

#### Artículo 35 Funciones del servicio de información y atención al usuario

- 1 Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de sus peticiones.





- 2 Implementar las políticas y estrategias trazadas por la E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paúl Garzón en el mejoramiento organizacional e Institucional y desarrollo progresivo y complementario de los servicios de la salud existentes.
- 3 Diseñar y desarrollar conjuntamente con otras dependencias de la Institución, estrategias orientadas hacia la humanización en la atención en salud, del ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos, en el contexto de respeto permanente por la protección efectiva de los derechos humanos.
- 4 Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cuantitativo y cualitativo la información proveniente del usuario y otras fuentes (institucional o comunitaria) que alimenten el proceso de toma de decisiones por parte de la Institución, los usuarios y sus organizaciones de la comunidad.
- 5 Poner a disposición del sistema de planeación de la Empresa la información proveniente de los usuarios con el fin de favorecer la integración equitativa de la oferta y la demanda de los servicios de salud del área de cobertura.
- 6 Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de la información del SIAU, por los niveles superiores de la Institución.
- 7 Promocionar y concentrar con grupos organizados de la comunidad (asociaciones de usuarios, copacos u otros), actividades que favorezcan la participación activa en el mejoramiento de la calidad y la gestión concertada de las actividades en salud.
- 8 Proponer y participar en estudios e investigaciones sobre el mercado de salud, de acuerdo con criterios de segmentación, diferenciación de servicios, costos u otros que faciliten la toma de decisiones en respuesta a las necesidades de la demanda.
- 9 Presentar los informes a la Superintendencia Nacional de Salud y a los demás organismos de Control que lo soliciten.

## CAPITULO V MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Calle 7 No. 14-74  
PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570  
Garzón (Huila)





HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
GARZON - HUILA

RESOLUCION No. 1045 DE 2004  
29 DE SEPTIEMBRE

**Artículo 36:** Informes periódicos. La persona encargada de articular el sistema rendirá un pormenorizado informe, con los principales avances y resultados obtenidos durante el periodo a evaluar.

**Artículo 37:** Indicadores. Cada componente del proceso contará con un indicador básico, bajo la cooperación de la oficina de control interno, quien estará encargada de evaluar constantemente el desempeño del sistema frente a los estándares establecidos.

**Artículo 38:** La presente resolución administrativa, queda en vigencia a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Garzón a los 29 días del mes de Septiembre de 2004

Comuníquese y Cúmplase

HENRY EDGAR ARCE SANCHEZ  
Gerente ( E )

Calle 7 No. 14-74  
PBX (098) 8332533 Fax (098) 8333225 Gerencia (098) 8332570  
Garzón (Huila)