

**RESOLUCIÓN N° 113**  
(03 de mayo de 2024)

**“POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL COMITÉ DE “SIAU” SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA E.S.E HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA”**

**El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital San Jerónimo de Montería, en uso de sus atribuciones legales, estatutarias y;**

**CONSIDERANDO:**

Que la ESE Hospital San Jerónimo de Montería es una entidad pública de orden departamental con autonomía e independencia administrativa de conformidad con la Ordenanza No. 33 de 1994 de la Asamblea Departamental Córdoba.

Que la Ley 100 de 1993, en el artículo 153, numeral 9°, indica que el Sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la Calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con los estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional.

Que mediante la expedición del Decreto 1011 de 2006 del Ministerio de la Protección Social, se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Que mediante la expedición del Decreto 780 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social, por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector salud.

Que el Decreto 1757 de 1994 reglamentará las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud. Se crea la oficina de atención al cliente "que debe de contar con una línea telefónica abierta permanente 24 horas y garantizar el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos e implementará el sistema de información y control de calidad del servicio basado en la atención del usuario".

Que el artículo 95.7 de la constitución política de Colombia, en armonía con el artículo 35.7 de la ley 734 del 2002 y el artículo 7 del código contencioso administrativo y la circular 009 de 1996 de la superintendencia nacional de salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia, expresa lo siguiente:

- Que es de suma importancia para la E.S.E poder saber cuáles son las sugerencias, peticiones, recomendaciones, quejas, reclamos e inquietudes de los diferentes usuarios del sistema de salud.
- Que la E.S.E necesita evaluar todas y cada una de las sugerencias y quejas de los usuarios para así lograr el cumplimiento de la visión y misión de la empresa.

Que la ESE Hospital San Jerónimo de Montería encuentra valido el uso de todos aquellos mecanismos que contribuyan al desarrollo de los principios básicos de participación ciudadana.

Que uno de los intereses permanentes de la ESE HSJM ha sido fortalecer su Sistema de Gestión de Calidad y Atención al Usuario, otorgándole al paciente sus derechos y exigiéndole el cumplimiento de sus deberes, con métodos que garanticen, la optimización del servicio de salud, la asistencia médica humanizada y la participación ciudadana.

Que en la ESE HSJM se encuentra conformada la Alianza de Usuarios, que garantiza la participación del usuario de nuestros servicios,

**E.S.E. Hospital San Jerónimo Montería**

Dirección: Carrera 14 No. 22-200 ☎

**Citas Médicas** Teléfono: (4) 789 4698 - 018000 180454 ☎

esesanjeronimo.gov.co ☎

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: [pqrf@esesanjeronimo.gov.co](mailto:pqrf@esesanjeronimo.gov.co) ☎



**RESOLUCIÓN N° 113**  
(03 de mayo de 2024)

**“POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL COMITÉ DE “SIAU” SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA E.S.E HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA”**

Que, de conformidad con el marco legal existente, el artículo 2 de la resolución No. 13347 de 1991 emitida por el entonces Ministerio de Salud y el artículo 6 del Decreto 1757 de 1994, se dispone de que las instituciones de servicios de salud sean públicas, mixtas o privadas, deberán conformar un comité que propende en general por la humanización en la atención de los pacientes y garantice el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación del servicio público de salud.

Que mediante la Resolución N° 838 de 2016 Crea y reglamenta el Comité de "SIAU" sistema de información y atención al usuario de la E.S.E. Hospital San Jerónimo de Montería.

Que en mérito de las consideraciones expuestas;

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO: Actualización.** Actualícese el Comité de "SIAU" Sistemas de Información y Atención al Usuario de la E.S.E Hospital San Jerónimo de Montería, el cual tiene por objeto

**ARTÍCULO SEGUNDO: Conformación.** El comité de "SIAU" sistema de información y atención al usuario quedará conformado por los siguientes integrantes:

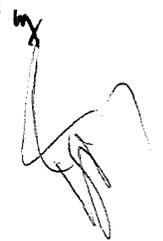
- Gerente o su delegado.
- Subgerente Administrativo y financiero o su delegado.
- Subgerente Asistencial o su delegado.
- Profesional Universitario Sistemas de Información y SIAU
- Profesional Especializado de Planeación y Gestión de la Calidad
- Un representante del cuerpo médico de la ESE.
- Coordinador de Enfermería.
- Un representante de la alianza de usuarios de la ESE.
- Un representante del área de trabajo social
- Profesional Universitario Control Interno de Gestión

**Paragrafo1:** Podrán ser invitados a las reuniones de comité, los jefes de áreas, líderes de procesos, coordinadores de servicios, funcionarios, contratistas y personal externo a la institución, de acuerdo con el tema a analizar o debatir. Estas personas tendrán voz, pero sin voto.

**Parágrafo2:** El Profesional Universitario Control Interno de Gestión asistirá como miembro permanente del comité, con voz, pero sin voto.

**ARTÍCULO TERCERO: Funciones.** El comité de "SIAU" Sistemas de Información y Atención al Usuario tendrá las funciones de:

- a) Realizar acciones que mejoren en cada uno de los servicios de la ESE la atención humanizada.
- b) Monitorizar la voz del usuario interno y externo en aras de garantizar la calidad de los servicios.
- c) Ser organismo decisorio de la ESE Hospital San Jerónimo de Montería en la búsqueda de la satisfacción del usuario.



**RESOLUCIÓN N° 113**  
(03 de mayo de 2024)

**“POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL COMITÉ DE “SIAU” SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA E.S.E HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA”**

- d) Medir el nivel de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de informes mensuales.
- e) Servir de medio de orientación en la presentación de los servicios de la ESE a la población que consulta nuestros servicios.
- f) Aplicar encuestas de satisfacción en los diferentes servicios de la ESE con el fin de medir el grado de satisfacción de los usuarios.
- g) Divulgar en los diferentes servicios los deberes y derechos del usuario.
- h) Definir las estrategias y acciones que debe implementar la ESE para la atención de los usuarios.
- i) Proponer y validar herramientas para el monitoreo de la voz del usuario.

**ARTICULO CUARTO: Periodicidad de las reuniones.** El comité de “SIAU” Sistemas de Información y Atención al Usuario se reunirá de manera ordinaria una vez al mes, adicionalmente se reunirá de forma extraordinaria cuando las circunstancias así lo requieran.

**ARTICULO QUINTO. Convocatoria de las reuniones.** La convocatoria de las reuniones la realizará el Profesional Universitario Sistemas de Información y SIAU, previo agendamiento con la secretaria de Gerencia, con un mínimo de 5 días hábiles de anticipación a cada uno de los miembros. La convocatoria para las reuniones extraordinarias se hará por medio de un aviso por correo electrónico a cada uno de los miembros. La solicitud de reuniones extraordinarias la puede hacer el referente de seguridad el paciente o alguno de sus integrantes.

**Parágrafo 1.** En los casos en que un miembro del comité necesite incluir un tema específico a tratar, una vez reciba la convocatoria del comité deberá notificar mediante correo electrónico al secretario técnico del comité la necesidad de incluir el tema en el orden del día. Se tiene permitido un tema como máximo para incluir en el desarrollo de la agenda de comité. El secretario técnico confirmará al solicitante el estado de la solicitud, si el tema es incluido dentro del orden del día o si por el contrario queda pendiente para incluir en el próximo comité.

**ARTICULO SEXTO. Presidencia y secretaría técnica.** El comité de “SIAU” Sistemas de Información y Atención al Usuario será presidido por el Gerente o su delegado quien será el responsable que se cumplan los lineamientos para realizar las reuniones convocadas. El secretario técnico del comité será el Profesional Universitario Sistemas de Información y SIAU, que a su vez será el responsable de proponer el orden del día, tomar anotaciones del acta remitir copia de las actas firmadas a los miembros del comité y a las dependencias que las requieran, mantener organizado el archivo del comité, hará seguimiento de que se cumplan las tareas y compromisos adquiridos en las reuniones y socializará los resultados de la reunión a las áreas pertinentes.

**Parágrafo 1.** Si se llegara a presentar el evento en que el secretario no pueda asistir al comité, los miembros integrantes del mismo procederán a nombrar un secretario encargado.

**ARTICULO SEPTIMO. Quorum.** Habrá Quorum para deliberar con la asistencia de la mitad más uno de sus integrantes, todas las decisiones serán tomadas con el voto afirmativo de la mayoría.

**ARTICULO OCTAVO. Procedimiento de las reuniones.** Llegado el día de la reunión ordinaria o extraordinaria el Profesional Universitario Sistemas de Información y SIAU verificará la asistencia de los

E.S.E. Hospital San Jerónimo Montería

Dirección: Carrera 14 No. 22-200 ☎

**Citas Médicas** Teléfono: (4) 789 4698 - 018000 180454 ☎

esesanjeronimo.gov.co ☎

Sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, serán respondidas en este correo: [pqrf@esesanjeronimo.gov.co](mailto:pqrf@esesanjeronimo.gov.co) ☎



**RESOLUCIÓN N° 113**  
(03 de mayo de 2024)

**“POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL COMITÉ DE “SIAU” SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA E.S.E HOSPITAL SAN JERÓNIMO DE MONTERÍA”**

miembros del comité, hará lectura del orden del día y se dará desarrollo de la reunión con la dirección del presidente del comité.

**Parágrafo 1.** La agenda de la reunión deberá contener:

- Verificación del Quorum
- Llamado a lista
- Lectura y aprobación del acta anterior
- Seguimiento de los compromisos establecidos
- Temas específicos para tratar
- Proposiciones y varios.

**ARTICULO NOVENO. Actas del comité.** De cada reunión ordinaria o extraordinaria se levantará un acta, en la que se deje constancia de los temas tratados, las decisiones tomadas y los informes presentados. Las actas una vez aprobadas serán suscritas por cada uno de los miembros del comité y conformarán el archivo oficial bajo custodia del secretario técnico del comité.

**Parágrafo 1. Soportes.** Se definen como soportes del comité el cronograma de reuniones anuales, actas de reunión de la vigencia desarrollada, así como los anexos originados de los temas tratados, tareas y compromisos adquiridos.

**Parágrafo 1. Envío de actas.** Una vez se cuente con el acta aprobada y firmada deberá remitirse copia en medio magnético al área de Planeación y Gestión de la Calidad con el fin de que se registre el cumplimiento del comité y quede dentro del archivo documental de la entidad.

**ARTICULO DECIMO. Derogatorias.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deja sin efecto a la Resolución N° 204 de 2023 y las demás que sean contrarias.

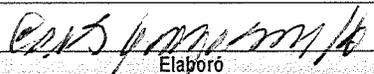
**COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Montería, a los 03 días del mes de mayo de 2024.

**GUILLERMO JOSÉ HOYOS NADER**  
Gerente



**E.S.E Hospital San Jerónimo**  
SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

		
Elaboró	Revisó	Aprobó
CARLOS GONZÁLEZ HERRERA	LUISA FARÁN LOUIS	DORIS SPATH PORTILLO
Profesional Esp. Planeación y Gestión de la Calidad	Jefe Oficina Jurídica	Subgerente Administrativo y Financiero