

	MANUAL	MN01-ASU	
		Versión 04	Página 1 de 11
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU	Fecha Emisión: marzo 18 de 2018 Fecha Revisión: marzo de 2025 Fecha Actualización: marzo de 2025	

1. TABLA DE CONTENIDO

1.	TABLA DE CONTENIDO	1
2.	OBJETIVO	1
3.	ALCANCE.....	1
4.	DEFINICIONES	2
5.	RESPONSABLE	3
6.	DESCRIPCION CONTENIDO DEL MANUAL	3
6.1	Manejo de Quejas y Reclamos.....	3
6.2	Direccionamiento del Usuario hacia Servicios y/o Programas del Hospital .	5
6.3	Medición de la Satisfacción del Usuario	5
6.4	Apertura de Buzón de Sugerencias.....	6
6.5	Atención con Enfoque Diferencial	6
6.6	Portabilidad.....	7
6.7	Asociación de Usuarios	7
6.8	Humanización de Servicio de Salud..... ¡Error! Marcador no definido.	
7.	DOCUMENTOS RELACIONADOS Y DE REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	8
8.	CONTROL DE CAMBIOS DE LA INFORMACION DOCUMENTADA	10

2. OBJETIVO

Desarrollar en el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E herramientas necesarias para la ejecución de los servicios de información y atención al usuario SIAU de una forma clara, eficaz, y oportuna, propiciando espacios de concertación y orientación con la activa participación de la institución, los usuarios y la comunidad, que se encaminen a dar respuesta efectiva a las inquietudes, dificultades o sugerencias que presentan los usuarios frente a los servicios de la entidad e informar a la comunidad sobre los temas de interés referente a la prestación de servicios de salud, con el fin de contribuir con el mejoramiento de la calidad de los servicios.

3. ALCANCE

Se inicia con la queja, sugerencia, petición, felicitación, orientación requerida por el usuario y su grupo familiar y termina con una respuesta según las condiciones legales administrativas y asistenciales de la Institución, este subproceso aplica a todos los servidores públicos y particulares del Hospital Raúl Orejuela Bueno y la comunidad en general.

	MANUAL	MN01-ASU	
		Versión 04	Página 2 de 11
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU	Fecha Emisión: marzo 18 de 2018 Fecha Revisión: marzo de 2025 Fecha Actualización: marzo de 2025	

4. DEFINICIONES

- **Sistema de Información y Atención al Usuario:** Iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Salud para contribuir al estudio del mercado en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones (quejas, reclamos, sugerencias y demandas) que sobre la prestación del servicio formulan a las instituciones de diverso nivel en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Es una propuesta de participación ciudadana que pretende integrar al usuario con las entidades que prestan los servicios de salud en la búsqueda de un bienestar común.

Es una herramienta que favorece y aporta en los procesos de toma de decisiones por parte de los prestadores y usuarios y proporciona además de un punto de equilibrio entre la oferta y la demanda de los servicios de salud en el contexto de Sistema General de Seguridad Social, también permite satisfacer necesidades individuales, familiares y comunitarias de los usuarios dando valor agregado a los servicios clínicos ofrecidos por el Hospital Raúl Orejuela Bueno, E.S.E de Palmira.

- **Usuario:** Toda persona física que potencialmente pueda adquirir o utilizar productos, bienes y/o servicios de salud como destinatario final, en forma remunerada o gratuita, cualquiera sea la naturaleza de su vinculación, ya sea en calidad de afiliado, socio o beneficiario, independientemente de su condición de paciente.
- **Servicios de Salud:** Toda organización conformada por personas físicas o jurídicas, tales como instituciones, entidades, empresas, organismos públicos o privados de carácter particular o colectivo o de naturaleza mixta que brinde prestaciones vinculadas a la salud incluyendo análisis o estudios de carácter preventivo, educativo, curativo y de rehabilitación.
- **Satisfacción:** Grado de bienestar frente a una situación específica.
- **Queja:** Manifestar inconformidad con alguien o algo.
- **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 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 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 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

	MANUAL		MN01-ASU
			Versión 04 Página 3 de 11
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU		Fecha Emisión: marzo 18 de 2018 Fecha Revisión: marzo de 2025 Fecha Actualización: marzo de 2025

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.

- **Sugerencia:** Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones.
- **Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS.
- **Petición:** acción de pedir o solicitar
- **Área de atención al Usuario:** Es toda oficina, unidad o estructura organizada con materiales y personal idóneo que funcionan dentro de un servicio de salud, cuya finalidad es informar, orientar y resolver los reclamos, consultas o peticiones que formulen los usuarios del mismo.
- **Portabilidad:** La portabilidad es un mecanismo con que cuentan los afiliados a una entidad promotora de salud –EPS, para tener acceso a los servicios de salud en una institución prestadora de servicios de salud -IPS primaria
- **Atención con Enfoque Diferencial:** El enfoque diferencial es el reconocimiento de condiciones y posiciones de las distint@s actores sociales como sujet@s de derecho desde una mirada diferencial de estado socioeconómico, género, etnia, discapacidad e identidad cultural, y de las variables implícitas en el ciclo vital (infancia, juventud, adultez y vejez); bajo los principios de igualdad, diversidad, participación, interculturalidad, integralidad, sostenibilidad y adaptabilidad.
- **Humanización:** es el proceso mediante el cual algo es dotado de cualidades humanas.

5. RESPONSABLE

Es responsabilidad del Líder de SIAU velar por la implementación de este Manual, ya que consagra de forma integral la gestión del proceso de Atención y Seguimiento al Usuario

6. DESCRIPCION CONTENIDO DEL MANUAL

6.1 Manejo de Quejas y Reclamos

Para el manejo de Quejas y Reclamos tiene el propósito de recolectar la información para dar respuesta oportuna a las diferentes quejas y reclamos mediante la implementación de acciones correctivas que cambien la percepción negativa del cliente (interno y externo) hacia la institución y preventivas, con el fin de evitar la aparición de anomalías es importante resaltar que la Circular 2023151000000010-5 de 2023 del 22 de junio del 2023 emitida por la Supersalud modifica los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008

	MANUAL	MN01-ASU	
		Versión 04	Página 4 de 11
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU	Fecha Emisión: marzo 18 de 2018 Fecha Revisión: marzo de 2025 Fecha Actualización: marzo de 2025	

de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020.

Esta actividad inicia con la recepción de la PQRS por los diferentes medios se da a conocer al líder del proceso y se envía respuesta al usuario sobre su solución de la misma.

Para el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E cuenta con el IN01-ASU “Atención de Requerimientos” en el cual expresa todos los medios o canales de recepción de información de requerimientos que el usuario pueda establecerlos.

De forma general se mencionan las siguientes actividades en el manejo de las Quejas y Reclamos:

- Recibir la queja o reclamo en Registro de Peticiones
- Verificar sitio de origen
- Gestionar reclamo de **riesgo simple** se deben resolver en un tiempo máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación, es decir 3 días hábiles. Aquellos reclamos recepcionados a través del buzón de sugerencias serán tramitados a partir de la fecha de apertura del buzón.

No obstante, en las situaciones en que se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, se aplican los términos dispuestos en la normatividad vigente como son los siguientes casos que se enuncian:

- a) Consultas médicas: Los servicios de consulta externa medica odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, le serán asignados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años.
 - b) Continuidad de servicios: Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas.
- **Gestionar reclamos de riesgo priorizado** se deben resolver en un tiempo máximo de cuarenta y ocho (48) horas a partir de la fecha de radicación, es decir 2 días hábiles.
 - **Gestionar reclamos de riesgo vital** se deben resolver en un tiempo máximo de veinticuatro (24) horas a partir de la fecha de radicación, es decir 1 día hábil.

Las quejas se deben resolver en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles

Las peticiones se deben resolver en un tiempo máximo de diez (10) días hábiles

Copias: se deben tramitar dentro de los tres (3) días hábiles. Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieren para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.

- Implementar las acciones correctivas
- Dar respuesta oportuna a quejas mediatas y posteriores a informe mensual de Registros de Peticiones
- Formalizar proceso con correctivos a nivel institucional

	MANUAL		MN01-ASU
			Versión 04 Página 5 de 11
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU		Fecha Emisión: marzo 18 de 2018 Fecha Revisión: marzo de 2025 Fecha Actualización: marzo de 2025

6.2 Direccionamiento del Usuario hacia Servicios y/o Programas del Hospital

El direccionamiento de los Usuarios hacia los servicios y programas tiene el propósito de brindar información que permita acceder a los servicios del Hospital, a través de los funcionarios que actúan como facilitadores y canales de comunicación entre el usuario y el Hospital.

Esta actividad Inicia con la llegada del usuario al área de consulta externa, para una orientación e información adecuada sobre algún procedimiento del Hospital, y termina con la retroalimentación del mismo, se aplica en todos Los centros de salud y en el Hospital Raúl Orejuela Bueno.

A continuación, se describen los pasos que conlleva el desarrollo del direccionamiento de los usuarios:

- Verificar que el usuario porte la documentación
- Identificar la(s) necesidad(es) específicas del usuario
- Proporcionar la información necesaria y asegurarse de que el usuario ha comprendido la información suministrada.
- Direccionar a los usuarios que puedan ser atendidos en lugares de menor congestión. Dando prioridad a aquellos con condiciones especiales (embarazadas, menores de tres años, adulto mayor y discapacitados).
- Brindar un trato humanizado a los usuarios
- Capacitar y sensibilizar los derechos y deberes a nuestros usuarios y colaboradores en los diferentes servicios de acuerdo con lo definido en el IN04-ASU “Divulgación de los Deberes y Derechos de los Usuarios”.

6.3 Medición de la Satisfacción del Usuario

Para el Hospital Raúl Orejuela Bueno, la satisfacción de las necesidades y expectativas en salud de sus usuarios, representa uno de los objetivos en su política de calidad, es por ello que desde la oficina de ASU “Atención y Seguimiento al Usuario” se pretende crear espacio de concertación entre los usuarios y la institución a través de la siguiente estrategia:

Para conocer la percepción de los usuarios frente a los servicios ofertados por el HROB se inicia con el diligenciamiento de la encuesta aplicada a los usuarios para evaluar la satisfacción por servicio, con el fin de conocer las necesidades sentidas y su percepción frente al HROB, se compila la información estadísticamente y se termina con un informe ejecutivo mensual que se da a conocer a la subdirección científica.

Para el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E cuenta con el IN02-ASU “Medición de la Satisfacción del Usuario” en el cual expresa toda la metodología de medición de la encuesta para todos los servicios que presta.

Contempla las siguientes actividades

- Criterios para la aplicación de encuestas de Satisfacción
- Recolección de la Información
- Identificar la información a recolectar
- Diseñar encuesta

	MANUAL	MN01-ASU	
		Versión 04	Página 6 de 11
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU	Fecha Emisión: marzo 18 de 2018 Fecha Revisión: marzo de 2025 Fecha Actualización: marzo de 2025	

- Cálculo de la muestra
- Aplicación o realización de la encuesta a los usuarios
- Tabular y analizar los datos.

Es importante resaltar que la información de los resultados de las encuestas de satisfacción se refleja en el tablero de mando de indicadores de gestión, según TM-ASU “Tablero de Mando de Indicadores del proceso de Atención y Seguimiento al Usuario”

6.4 Apertura de Buzón de Sugerencias

Para la apertura de los buzones de sugerencias tiene el interés de custodiar la recepción de las peticiones, quejas reclamos y felicitaciones de nuestros clientes en los diferentes puntos del HROB, con el propósito de dar a conocer al líder del proceso los diferentes requerimientos hasta lograr en brindar una respuesta y de acuerdo al caso, se gestiona un plan de mejoramiento.

Para el Hospital Raúl Orejuela Bueno E.S.E cuenta con el IN01-ASU “Atención de Requerimientos” en el cual expresa toda la metodología de recepción de requerimientos a través por el mecanismo de buzones en el ítem 6.2, teniendo en cuenta las siguientes actividades:

- Los Buzones están ubicados en las áreas de Maternidad , Consulta externa, y Urgencias sede san Vicente, San Pedro, Municipal, , Rozo, Tienda Nueva y Buitrera con los formatos de sugerencias.
- Los buzones se abren cada 8 días, en presencia de uno ó más testigos.
- Se Consolida la información y se informa a cada dependencia con copia de las sugerencias y se emite informe a la Subgerencia Científica. Y a los líderes de proceso para su respectivo manejo

6.5 Atención con Enfoque Diferencial

Es la atención integral en salud física y mental con enfoque psicosocial a las víctimas de Graves Violaciones a los Derechos Humanos e Infracciones al Derecho Internacional Humanitario, en el marco del conflicto armado Colombiano como DESPLAZADOS. GESTANTES- NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS

El alcance del enfoque Diferencial que gestiona la Oficina de Atención del Usuario Inicia con la llegada del usuario para brindar orientación, información, validación de sus derechos y deberes.

Para el enfoque diferencial se tienen las siguientes actividades desde la Oficina de Atención y Seguimiento al Usuario:

- Verificar que el usuario porte la documentación completa
- Identificar la(s) necesidad(es) específicas del usuario
- Validar derechos y deberes y realizar consulta para validar en la plataforma en clave **vivanto**.
- Direccionar a los usuarios que puedan ser atendidos en lugares de menor congestión. Dando prioridad a aquellos con condiciones especiales (embarazadas, menores de tres años, adulto mayor y discapacitados).

	MANUAL	MN01-ASU	
		Versión 04	Página 7 de 11
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU	Fecha Emisión: marzo 18 de 2018 Fecha Revisión: marzo de 2025 Fecha Actualización: marzo de 2025	

- Orientar al usuario sobre sus necesidades especiales e iniciar ruta de PAPSIVI con coordinación en salud mental.

6.6 Portabilidad

La porta permite brindar una orientación a los usuarios sobre el acceso a los servicios de salud que sean derivado la prestación del servicio directamente con nuestra institución, la cual se indica sobre el acceso a los servicios de salud si tiene cobertura de salud en el HROB u otro departamento,

La oficina de Atención y Servicio del Usuario tiene en cuenta los siguientes pasos para gestionar la portabilidad:

- Validar los derechos y deberes de los usuarios en Sisben - fositya y EPS
- Orientar al usuario sobre su tipo de afiliación
- Orientar paso a paso la solicitud de la portabilidad
- La portabilidad se realiza por e-mail o pagina web de la entidad la cual la respuesta se demora aproximadamente de 10 a 15 días hábiles.
- Analizar el caso si requiere acompañamiento del personal del SIAU para realizar la portabilidad para los casos de (Adulto mayor, personas en situación de discapacidad)
- Una vez tenga la portabilidad se le brinda la atención pertinente, (si es urgencia vital se realiza sin exigencia de portabilidad)

6.7 Asociación de Usuarios

Tiene la oportunidad de realizar un efectivo control de la gestión empresarial de la institución, ya que debe vigilar la prestación, calidad y oportunidad de la atención, promover la defensa de los derechos, velar por el cumplimiento de los deberes de los usuarios, e involucrar a la sociedad civil en la búsqueda de soluciones a los problemas que se presenten.

La Asociación de Usuarios cuenta con los siguientes propósitos:

- Velar por el cumplimiento de los derechos que tiene la comunidad usuaria, en especial el de contar con atención de salud oportuna.
- Canalizar sugerencias, inquietudes y reclamos en pro del mejoramiento y la eficacia del servicio y la satisfacción.
- Conocer el manejo administrativo, científico, financiero y social del Hospital Raúl Orejuela Bueno.
- Participar en la toma de decisiones con un representante ante la Junta Directiva con voz y voto.

	MANUAL	MN01-ASU	
		Versión 04	Página 8 de 11
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU	Fecha Emisión: marzo 18 de 2018 Fecha Revisión: marzo de 2025 Fecha Actualización: marzo de 2025	

6.7.1 Funciones de la Asociación de Usuarios.

- Asesorar a sus asociados en la libre elección de la entidad promotora de salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por ellas ofrecidas.
- Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
- Participar en las Juntas Directivas de las Empresas promotoras de salud e instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas o mixtas, para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario.
- Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante la junta directiva de la institución prestataria de servicios de salud y la empresa promotora de salud.
- Vigilar que las decisiones que se tomen en las juntas directivas, se apliquen según lo acordado.
- Informar a las instancias que corresponda a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
- Proponer a las juntas directivas de los organismos o entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal de respectivo organismo.
- Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo con lo que para tal efecto se establezca.
- Atener las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
- Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.
- Elegir democráticamente sus representantes ante la junta directiva de las empresas promotoras y las instituciones prestatarias de servicios de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para períodos máximos de dos (2) años.
- Elegir democráticamente sus representantes ante los Comités de Ética Hospitalaria y los Comités de Participación Comunitaria por periodos máximos de dos (2) años.
- Participar en el proceso de designación del representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud conforme a lo dispuesto en las disposiciones legales sobre la materia.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS Y DE REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- IN01-ASU “Atención de Requerimientos”
 - IN04-ASU “Divulgación de los Deberes y Derechos de los Usuarios”
 - PO1-ASU “Política de Humanización”.
 - TM-ASU “Tablero de Mando de Indicadores del proceso de Atención y Seguimiento al Usuario”
- institución y preventivas, con el fin de evitar la aparición de anomalías es importante resaltar que la **Circular 202315100000010-5 de 2023** del 22 de junio del 2023 emitida por la Supersalud modifica los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007

	MANUAL	MN01-ASU	
		Versión 04	Página 9 de 11
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU	Fecha Emisión: marzo 18 de 2018 Fecha Revisión: marzo de 2025 Fecha Actualización: marzo de 2025	

- Decreto 1757 de 1.994, por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de los servicios de salud.
- Decreto 1485 de 1.994, por el cual se regula la organización y funcionamiento de las entidades promotoras de salud y la protección del Usuario en el Sistema de Seguridad Social en Salud.
- Decreto 2309 de 2.002, por el cual se define el Sistema Obligatorio de Garantías de la Calidad para el sector salud.
- Ley 1438 de 1991 plan de formación de los servidores
- circular 02 de 2004 satisfacción del usuario
- decreto 4747 de 2007 Modelo de atención en salud siau
- Resolución 256 de 2016 Indicadores
- ley 1618 de 2013 atención a población con discapacidad
- ley 1438 de 2011 ley de reparación de víctimas
- Circular de la superintendencia nacional de salud 009 de 1996 sistemas de quejas y reclamos.
- decreto 1683 de 2013 portabilidad.
- Ley 1437 de 2011 capítulo II artículo Derechos, Deberes, Prohibiciones, Impedimentos y Recusaciones (PQRS)
- Resolución 054 de 2017 trámite interno de PQRS
- Ley 23 de 1981 Código de Ética La cual dicta normas sobre la Ética Médica aplicable a los profesionales de la salud que ejercen su profesión en Colombia. “La relación médico-paciente es el elemento primordial en la práctica médica.
- Constitución Política de Colombia de 1991 Artículo 11 “De los derechos fundamentales: el derecho a la vida, derecho a la información, a la participación e igualdad”.
- Resolución 13437 de 1991 Por la cual se constituyen los Comités de Ética Hospitalaria y se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes “Adoptar como postulados básicos para propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas” se presentan los diez derechos de los pacientes”.
- Ley 100 de 1993 Artículo 1. El Sistema de Seguridad Social Integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten. Numeral 9 del Artículo 153, 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.
- Ley Estatutaria 1618 de 2013 El objeto de la presente leyes garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad.
- Decreto 780 de 2016 Que, lo que se refiere a los comités de ética hospitalaria, previstos en los artículos 2, 3 y 4 de la mencionada Resolución 13437 es abordado por los artículos 2.10.1.1.14 y 2.10.1.1.15 del Decreto 780 del 2016 donde se adopta como postulados básicos el propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas.

	MANUAL		MN01-ASU
			Versión 04 Página 10 de 11
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU		Fecha Emisión: marzo 18 de 2018 Fecha Revisión: marzo de 2025 Fecha Actualización: marzo de 2025

8. CONTROL DE CAMBIOS DE LA INFORMACION DOCUMENTADA

No. Versión	Fecha Revisión / Actualización	Pagina	Solicitante	Cambios y/o modificaciones realizadas
01	Marzo 18 de 2018	Todo	Sin Dato	Elaboración del documento
02	Marzo de 2019		María Fernanda Bejarano	Actualización de documentos
03	Marzo de 2024		María Fernanda Bejarano Paola Andrea García	- El documento 160.70.4.02 expresa una versión 4 pero no cuenta con ningún tipo de dato de las versiones 1 y 2, se decide que la versión que cuenta con fecha, desde ahí se alinea la versión de elaboración - Se actualiza la plantilla de manual con base a la nueva estructura documental de los procesos. - Se actualiza el ítem 2 “Objetivo” - Se actualiza todo el documento integrando la información documentada de: IN01-ASU “Atención de Requerimientos”, IN04-ASU “Divulgación de los Deberes y Derechos de los Usuarios”, PO1-ASU “Política de Humanización”, TM-ASU “Tablero de Mando de Indicadores del proceso de Atención y Seguimiento al Usuario”
04	Febrero 2025	Página 3	María Fernanda Bejarano	- Item 6 Descripción contenido manual 6.1 manejo de PQRS - Se elimino 6.8 Política Humanización

	MANUAL	MN01-ASU	
		Versión 04	Página 11 de 11
	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU	Fecha Emisión: marzo 18 de 2018 Fecha Revisión: marzo de 2025 Fecha Actualización: marzo de 2025	

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	María Fernanda Bejarano	Líder del Programa de SIAU	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i>
REVISÓ	Isabel Cristina Torres	Jefe Oficina de Calidad	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i>
	Paola Andrea Murcia Gomez	Contratista Profesional	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i>
APROBÓ	Federico Paredes	Subgerente Científica	<i>FIRMADO EL ORIGINAL</i>