



## RESOLUCIÓN N° 011 DEL 03 DE NOVIEMBRE DE 2020

### COMITÉ DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU EN LA ASOCIACIÓN IPS INDÍGENA TRICAUMA DEL MUNICIPIO DE SUPÍA-CALDAS

Por medio de la cual se crea el **COMITÉ DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU** en la Asociación IPS Indígena Tricauma del municipio de Supía- Caldas, y se dictan otras disposiciones mediante acta de Junta Directiva N° 07 del 03 de Noviembre de 2020, y se dictan otras disposiciones

La representante Legal de la Asociación IPS TRICAUMA del municipio de Supía, Caldas, en uso de sus atribuciones legales conferidas por las leyes 691 de 2.001 y 1122 de 2007, el Decreto 4972 de 2007 y los Estatutos institucionales del 30 de noviembre de 2009 y demás normas complementarias y

#### CONSIDERANDO

- A. Que mediante la Resolución N° 001 del 16 de noviembre de 2009, nace a la vida jurídica la Asociación IPS TRICAUMA del municipio de Supía, como entidad sin ánimo de lucro, de carácter asociativo, de derecho público, de carácter especial con patrimonio propio y autonomía administrativa, con personería jurídica otorgada por la Dirección Territorial de salud de Caldas mediante Resolución 0020 de enero 12 de 2011 y como integrante del sistema general de seguridad social en salud, regida por las normas contenidas en el capítulo III, título II, libro II de la Ley 100 de 1993 y las disposiciones que la reglamenten y modifiquen.
- B. Que la constitución Política Colombiana de 1991 en sus artículos 23 y 74 señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta. Igualmente tiene derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.
- C. Que la ley 100 de 1993, ha establecido parámetros de calidad en salud, basados en características generales como la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional.
- D. Que la ley 734 de 2002 en su artículo 34 numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes dictar reglamentos sobre los derechos de petición.

“TRABAJAMOS POR SU SALUD CON SENTIDO HUMANO”

Supía, Caldas Cra 9 N°35-71

Correo: ips\_itricauma@hotmail.com

- E. Que la política nacional de prestación de servicios de salud de 2005 concibe el eje de calidad como un elemento estratégico que se basa en dos principios fundamentales: el mejoramiento continuo de la calidad y la atención centrada en el usuario y en la estrategia número 4, plantea el fortalecimiento de los sistemas de habilitación y acreditación y auditoria, con el fin de disminuir los riesgos asociados a la atención e incrementar el impacto de los servicios en la mejora del nivel de salud de la población.
- F. Que la ley 962 de 2005 en el inciso 3 del artículo 6, dispuso que toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública
- G. Que la ley 1755 de 2005 estableció que las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la maneta de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.
- H. Que el decreto 1011 de 2006, establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en salud.
- I. Que la ley 1474 de 2011, por la cual se expiden normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en su artículo 76 dicta que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- J. Que La Ley Estatutaria 1751 de 2015, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. en su artículo 10 establece los Derechos y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud.
- K. Que la Ley 1755 DE 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- L. Que el decreto 780 del 06 de mayo de 2016 expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social - Parte 5 reglas para aseguradores y prestadores de servicios de salud Título 1 Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad de la Atención en Salud.
- M. Que el decreto 1166 de 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 parte 2 del libro 2 del decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- N. Que los comités institucionalizados operaran como instancias, administrativas e interdisciplinarias, que actúan como escenario de estudio, análisis,

**“TRABAJAMOS POR SU SALUD CON SENTIDO HUMANO”**

**Supía, Caldas Cra 9 N°35-71**

**Correo: ips\_itricauma@hotmail.com**

evaluación y de formulación de políticas y estrategias para prevenir, mitigar, paliar o corregir las debilidades, desviaciones o necesidades de mejora de los procesos y procedimientos misionales institucionalizados del Hospital.

En vista de lo anterior,

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Establecer el Comité del Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU de la Asociación IPS Indígena TRICAUMA.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** El Comité del Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU estará integrado por:

- Asesor (a) de Calidad
- Representante del área Médica
- Representante del área de Medicina Tradicional
- Representante del área de Enfermería
- Representante del área de Odontología
- Regente de Farmacia
- Representante del área de Estadística

**Parágrafo primero:** Los integrantes del comité tendrán voz y voto en la toma de decisiones y esta será por la mayoría simple de la mitad más uno del total de los integrantes del Comité y sus decisiones serán adoptadas por unanimidad.

En caso de necesitar presencia de otro miembro de la institución, será convocado, concurrirá con voz, pero sin voto.

**ARTÍCULO TERCERO: DE LA COORDINACIÓN DEL COMITÉ.** El Comité tendrá un coordinador, que será ejercido por el Coordinador (a) de SIAU o quien haga sus veces.

**ARTÍCULO CUARTO: FUNCIONES DE LA COORDINACIÓN.** Son funciones del coordinador del comité:

- Elaborar las actas de todas las reuniones registrando las decisiones tomadas, tareas asignadas e informes en general, debidamente aprobadas y suscritas por los miembros del Comité, debiéndose procurar el archivo de las mismas.
- Citar a las reuniones ordinarias con mínimo de cinco (5) días de antelación haciendo alusión a los temas a tratar.

“TRABAJAMOS POR SU SALUD CON SENTIDO HUMANO”

Supía, Caldas Cra 9 N°35-71

Correo: ips\_itricauma@hotmail.com

- Citar para las reuniones extraordinarias, cuando la Representante legal la convoque.
- Disponer del archivo de las actas de cada reunión y demás actividades que se desarrollen, el cual estará en cualquier momento a disposición del gerente, personal y autoridades competente.

**ARTÍCULO QUINTO: DEFINICIÓN:** Es la instancia que analiza el adecuado trámite de la PQRSF de la institución y el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados para implementar las acciones necesarias para mejorar la atención en salud.

**ARTÍCULO SEXTO: FUNCIONES DEL COMITÉ:** Son funciones del Comité del Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU:

- Garantizar la apertura de los buzones ubicados en la IPS, procedimiento que se realizará como mínimo dos veces al mes.
- Comunicar a los usuarios oportunamente y dentro de los plazos establecidos en la ley sobre las respuestas proferidas por los responsables de los servicios a las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento.
- Consolidar y analizar una vez al mes, las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios.
- Hacer seguimiento a las acciones adoptadas por los responsables de cada unidad o servicio comprometidos en las manifestaciones de inconformidad, sugerencia o reconocimiento presentadas por los usuarios.
- Presentar a la alta dirección informe mensual consolidado de las manifestaciones de los usuarios y acciones adoptadas.
- Presentar a la alta dirección informe consolidado de las encuestas de satisfacción y las acciones adoptadas ante desviaciones detectadas
- Capacitar a clientes internos y externos en los mecanismos de participación con los que cuenta el Hospital
- Preparar su propio reglamento Interno.
- Las demás que le sean asignadas por la ley.

**ARTÍCULO SÉPTIMO. FUNCIONES DE LOS COORDINADORES DE ÁREAS Y LÍDERES DE PROCESOS.**

- Dar respuesta a las PQR que se remitan desde el SIAU con oportunidad, diligencia y en pro de mejorar los procesos.
- Dar cuenta de las acciones implementadas con motivo de las PQR presentadas por los usuarios.



**ARTÍCULO OCTAVO. REUNIONES DEL COMITÉ DE SIAU** El Comité deberá reunirse mínimo cada mes, previa convocatoria del coordinador del Comité.

**ARTÍCULO NOVENO: NOTIFICACIÓN.** Notifíquese el presente acto administrativo a los interesados en los términos previstos por la ley.

**ARTICULO DECIMO: VIGENCIA.** La presente resolución deroga los actos administrativos expedidos con anterioridad al mismo y los demás que le sean contrarios.

Dado en Supía Caldas, a los 03 días del mes de noviembre de 2020.

MARIA SUSANA BLANDON OTAGRI  
Representante Legal  
ASOCIAACION IPS INDIGENA TRICAUMA.